



International Federation of
Library Associations and Institutions

Publicación profesional, №140

DIRECTRICES PARA BIBLIOTECAS PARLAMENTARIAS

Edición revisada en 2009

por Keith Cuninghame

Traducción del inglés

Guidelines for Legislative Libraries –
2nd, completely updated and enlarged edition

De Gruyter Saur, 2009

Sumario

Introducción.....	3
Prólogo.....	4
Capítulo 1 Contexto.....	6
Capítulo 2 Necesidades de información de los Parlamentos	11
Capítulo 3 Servicios ofrecidos.....	15
Capítulo 4 Políticas de crecimiento de la colección.....	19
Capítulo 5 Servicios disponibles.....	24
Capítulo 6 Información y servicios bibliotecarios.....	30
Capítulo 7 Servicios de Investigación.....	38
Capítulo 8 Definiendo la calidad del servicio	44
Capítulo 9 Informando a los usuarios y comprendiendo sus necesidades.....	48
Capítulo 10 Necesidades de personal.....	53
Capítulo 11 TICs y bibliotecas parlamentarias	58
Capítulo 12 Financiación.....	65
Capítulo 13 Relaciones con otros servicios del Parlamento.....	70
Capítulo 14 Compartiendo buenas prácticas entre bibliotecas parlamentarias	74
Capítulo 15 Información para el público y los colegios.....	78
Capítulo 16 Archivo de la documentación parlamentaria	82
Capítulo 17 Conclusiones.....	85
Acerca de la traducción.....	88

Introducción

Parecía claro desde hace ya algún tiempo que, a pesar de la valiosa aportación de la primera edición de estas Directrices, los rápidos cambios acontecidos en el ámbito de la difusión de la información en general, y de las bibliotecas parlamentarias en particular, justificaban la necesidad de elaborar una nueva edición.

Durante las discusiones surgidas en la Conferencia de la IFLA, en Seúl, en el año 2006, se llegó a un acuerdo para la búsqueda de financiación para esta edición revisada. En ese momento, estaba a punto de jubilarme de mi puesto en la biblioteca de la *House of Commons* del Reino Unido y acepté la responsabilidad de esta tarea. Para hacerla, he contado con la ayuda de muchas personas y en particular, del grupo de expertos enumerado en el Capítulo 1. Sus observaciones sobre los primeros borradores han sido muy valiosas y me gustaría expresarles mi agradecimiento por sus sabios comentarios y por el tiempo dedicado. He contado también con el apoyo de las sucesivas presidentas de la Sección de Bibliotecas y Servicios de Documentación de los Parlamentos de la IFLA: Donna Scheeder, Directora de la Biblioteca Jurídica en la Biblioteca del Congreso, era la presidenta cuando se adoptó la decisión inicial de buscar apoyo para una nueva edición; Gro Sandrind, bibliotecaria de la Biblioteca del Parlamento de Noruega, era la presidenta cuando se estaba elaborando la mayor parte del trabajo; Moira Fraser, bibliotecaria del Parlamento de Nueva Zelanda, asumió la presidencia en la conferencia de la IFLA en Milán en 2009, cuando el trabajo estaba entrando en su recta final. Muchas gracias a las tres. También tengo que estar agradecido a muchos otros colegas de bibliotecas parlamentarias por su apoyo siempre que les he consultado algo. En especial, cuando asistí a la Conferencia de Bibliotecas y Servicios de Documentación de los Parlamentos, en Roma, en agosto de 2009, donde recibí útiles observaciones, tanto durante la sesión de la Conferencia sobre las directrices, como en discusiones personales. Me gustaría también recordar a Dermont Englefield, editor de la primera edición de estas Directrices. Por desgracia, falleció en julio de 2007, antes de que se iniciase el trabajo de revisar la edición, por lo que no pude discutirlo con él, lo que hubiera sido un placer. Finalmente, dar las gracias a Julia, mi mujer, por todo su apoyo mientras he estado inmerso en esta revisión. Espero que esta edición sea tan útil como lo fue la primera.

Keith Cuninghame
Noviembre 2009

Prólogo

El elemento vital de los parlamentos es la información, y es por lo que los parlamentos necesitan disponer de servicios de información que les ayuden a manejar los flujos de información que sustentan la democracia en el mundo. Así, el informe de la Conferencia denominada “Democracia informada”^a, una iniciativa conjunta de la Unión Interparlamentaria, la Asociación de Secretarios Generales de los Parlamentos y la IFLA, en octubre de 2008, al referirse a la importancia de las bibliotecas y servicios de documentación en las cámaras parlamentarias, decía lo siguiente:

“El acceso a una información fiable y oportuna es esencial para el adecuado funcionamiento de las asambleas parlamentarias democráticas. Las bibliotecas y los servicios de documentación parlamentarios contribuyen a la eficacia del parlamento al proporcionar una información autorizada, independiente, imparcial y relevante. En numerosos países estos servicios han experimentado un gran desarrollo en las últimas décadas, en paralelo con las nuevas tecnologías de la información y comunicación que han cambiado fundamentalmente el modo en que los parlamentos manejan el conocimiento y la información.”

Una de las metas fijadas por la Sección IFLA de Bibliotecas y Servicios de Documentación de los Parlamentos consiste en desarrollar y promover estándares y mejores prácticas en el suministro de información y conocimiento a los parlamentos. Por ello, estas Directrices serán especialmente útiles para aquellos que trabajan en implantar funciones bibliotecarias y documentales en parlamentos en desarrollo. Tanto a esta Sección, como a experimentados miembros de la misma, se les ha pedido asesorar y apoyar algunas de estas iniciativas para hacer de esta nueva edición de las directrices algo inestimable.

La asistencia a los eventos de la Sección de Bibliotecas y Servicios de Documentación de la IFLA ha aumentado en los últimos años y engloba a todos los continentes y a la mayoría de los países del mundo. El valor de compartir conocimientos y experiencias con colegas que trabajan en un medio similar, por encima de barreras culturales y lingüísticas, viene avalado por el incremento de asistencia y afiliación. Las bibliotecas más pequeñas y los servicios de documentación que se acaban de inaugurar o que han recibido recientemente el mandato de expandirse, con seguridad, encontrarán estas Directrices muy útiles para ayudarles a establecer los apropiados niveles de servicio.

Los desarrollos de las TIC que han tenido lugar durante los años transcurridos desde que se publicó la primera edición de las Directrices, han causado enormes cambios en el modo de trabajar de los parlamentarios, y consecuentemente, en el modo en que las bibliotecas y servicios de documentación sustentan su trabajo. Con la aplicación de los nuevos métodos y tecnologías disponibles hoy en día, las bibliotecas parlamentarias y servicios de documentación pueden asistir a sus parlamentos en el manejo de la sobrecarga de información, en las funciones de control parlamentario y en la elaboración de una legislación de calidad. Esta nueva edición de las Directrices, actualizada y ampliada para dar cabida a las nuevas tecnologías, servirá de apoyo en esta tarea.

^a http://www.ipu.org/PDF/publications/inform_dem_en.pdf

Directrices para bibliotecas parlamentarias

Keith Cuninghame, con anterioridad un alto directivo de la biblioteca de la *House of Commons* del Reino Unido, y un entusiasta colaborador en las reuniones de la Sección durante años, ha reescrito ampliamente estas Directrices. Para ello, ha contado con la ayuda de un grupo de asesores, procedentes de bibliotecas parlamentarias y servicios de documentación de todo el mundo. A todos ellos, nuestro más profundo agradecimiento, a Keith muy especialmente.

Moirá Fraser

Presidenta de la Sección IFLA de Bibliotecas y Servicios de Documentación de los Parlamentos

Capítulo 1 Contexto

Antecedentes

La primera edición de estas Directrices para Bibliotecas Parlamentarias, editada por el ya desaparecido Englefield Dermot, fue publicada en el año 1993². Ha sido una valiosa fuente de orientación para las personas que trabajan en el campo de la investigación e información parlamentarias y ha sido traducida a varios idiomas. Dermot fue bibliotecario de la Cámara de los Comunes desde 1991 hasta 1993, tras haber sido subdirector desde 1976 hasta 1991. Fue colaborador de la IFLA durante más de 20 años en la Sección de Bibliotecas y Servicios de Información Parlamentarios, durante cuatro años como Secretario y luego otros cuatro como Presidente. Por tanto Tuvo, una excelente posición para elaborar la edición original, lo que hizo con un grupo de colegas con amplia experiencia. Tanto él como sus colaboradores fueron conscientes de que el ritmo del cambio en las directrices se estaba produciendo, pero desde entonces este cambio se ha intensificado.

En concreto, aunque el volumen de 1993 trata con cierta extensión la informatización de las bibliotecas, incluyendo, por ejemplo, el desarrollo de bases de datos en línea, es significativo que en el glosario adjunto no estén incluidos 'correo', 'Internet', 'intranet' o 'página web' como términos desarrollados. Su importancia hoy día en cualquier servicio de información es una de las razones por las que era necesaria una edición actualizada. Pero la actualización de esta Guía no es sólo debida al cambio tecnológico. Como han puesto de manifiesto los debates en el seno de la sección de Bibliotecas y Servicios de Información Parlamentaria de la IFLA, hoy existe la necesidad de asesorar sobre una amplia gama de temas que no estaban cubiertos (o no se trataban en detalle) en la primera edición de las Directrices. Como ejemplos podemos citar el marketing de servicios y la formación de los usuarios acerca de cómo obtener lo mejor de esos servicios.

Esta nueva edición ha sido escrita por Keith Cuninghame, miembro del equipo directivo de la Biblioteca de la Cámara de los Comunes durante 13 años hasta su jubilación en 2006, un conferenciante habitual de la IFLA y participante en los trabajos de la Sección durante ocho años. Ha recibido el apoyo de un grupo de siete asesores de todo el mundo con una amplia experiencia. Se hicieron comentarios sobre los primeros borradores de todos los capítulos. Janet Seaton escribió el primer borrador del capítulo 11. Los demás colaboradores son:

Innocent Rugambwa, Jefe de Biblioteca e Investigación del Parlamento de Uganda

Donna Scheeder, Directora de los servicios de la Biblioteca Legislativa de la Biblioteca del Congreso de EE.UU.

Jarle Skjørestad, Jefe de Investigación del Parlamento de Noruega.
Janet Seaton, anterior Jefa del Centro de Información del Parlamento escocés.

Mary Seefried, bibliotecaria del Parlamento de Queensland, Australia.

Ellie Valentine ha trabajado en proyectos de USAID (Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional) en Pakistán, Armenia, Ucrania, y otros países.

Y por último, William Young, bibliotecario del Parlamento de Canadá.

² *Guidelines for Legislative Libraries*. Editado por Englefield Dermot. Publicaciones de la IFLA 64. K.G. Saur, 1993

El texto de la edición anterior ha sido reescrito en gran parte en lugar de simplemente revisado, reflejándose así el rápido ritmo del cambio de estos 16 años. Pero se han mantenido los principios generales, consejos y parte del texto original. Dichos principios generales, como ha quedado demostrado en el transcurso de las discusiones dentro de la Sección, son de aplicación en bibliotecas de diferentes tamaños, recursos, edad y etapa de desarrollo. A lo largo de sus encuentros, el personal de las bibliotecas parlamentarias se da cuenta de que es más lo que tiene en común a pesar de las grandes diferencias entre las instituciones para las que trabajan y sus contextos políticos.

Partiendo de la definición más sencilla, las bibliotecas de los parlamentos son bibliotecas especializadas, ya que sirven a unos usuarios particulares y bien definidos como son los miembros del parlamento, junto con su personal. Las bibliotecas también apoyan a la institución en su conjunto, por lo que pueden tener funciones adicionales como por ejemplo, suministrar información sobre la institución parlamentaria al público en general. Si se levantase un parlamento de la nada seguramente cabría preguntarse si es necesario contar con un espacio para albergar una biblioteca, ya que el término lleva a pensar en edificios y colecciones físicas de materiales. Por ejemplo, el *Chambers 21st Century Dictionary* define una biblioteca como "un cuarto, habitación o edificio en el que los libros, películas, discos, videos, etc. se custodian para su estudio, referencia o préstamo" o como "una colección de libros, películas, discos, videos, etc. para uso público o privado". La definición de Wikipedia tiene un sentido más moderno. Se dice que una biblioteca es "una recopilación de información, de fuentes, recursos y servicios que se organiza para su uso y es gestionada por un organismo público, una institución o un particular. En el sentido más tradicional, una biblioteca es una colección de libros". Esta definición es más relevante, pero aún así cabe preguntarse si un parlamento de nueva creación realmente necesita una biblioteca. En realidad, la definición se refiere a una situación estática y no refleja el ritmo en el que se desarrollan las actividades de los parlamentarios en el siglo XXI ni sus necesidades actuales.

Pensemos por un momento en las siguientes situaciones bien distintas: un parlamentario debe manifestar una opinión directamente al ser preguntado sobre un tema en un aeropuerto o en una conferencia de prensa; debe demostrar que las estadísticas de su rival están obsoletas; su participación en el debate público en la televisión o en la radio; controlar al poder ejecutivo a través de preguntas que lo incomoden o rompan sus evasivas. Son situaciones que demuestran una exigencia de actualización y exactitud de la información que no necesariamente se encuentran recogidas en las definiciones anteriormente citadas. También implica la necesidad de un personal con conocimientos especializados y con habilidades en la búsqueda rápida de información, que evalúe qué información es correcta y cuál no, que posea un conocimiento especializado sobre el amplio abanico de temas que sean potencialmente de interés para el parlamentario, tanto en general como en el ámbito parlamentario.

La Unión Interparlamentaria ha elaborado recientemente unas Directrices de "buenas prácticas" para los parlamentos³. Éstas tienen en cuenta que un parlamento con los

³*Parliament and Democracy in the Twenty-First Century: a guide to good practice*. Inter-Parliamentary Union 2006.

<http://www.ipu.org/english/handbks.htm#democracy>

Existe una edición en español: *El Parlamento y la Democracia en el Siglo XXI: una guía de buenas prácticas*. Unión Interparlamentaria. 2006.

http://www.ipu.org/pdf/publications/democracy_sp.pdf [Añadido en la traducción].

Directrices para bibliotecas parlamentarias

recursos necesarios deberá tener, entre otras cosas, “una biblioteca y un servicio de información amplios”. Y en las “Recomendaciones para Parlamentos Democráticos” de la Asociación Parlamentaria de la Commonwealth se enumeran, entre las recomendaciones sobre el personal parlamentario que “tanto los diputados como el personal adscrito tendrán acceso a la información, la biblioteca y las instalaciones de las TIC adecuadas”⁴.

Ambas directrices que son el resultado de numerosas consultas, demuestran como una afirmación generalizada que un Parlamento democrático moderno y unos parlamentarios modernos necesitan, para ser eficaces, unos servicios de biblioteca, o mejor aún, unos servicios de investigación o información, llámese como se quiera.

La primera edición de las directrices se publicó en un momento de crecimiento del interés en el funcionamiento de la democracia tras la simbólica caída del muro de Berlín en 1989. Fue traducida al ruso y difundida a los profesionales de los nuevos Estados independientes. Este proceso, sin embargo, no se limitó a los parlamentos que fueron capaces de desarrollarse tras el colapso de los regímenes comunistas en Europa del Este sino que se extendió por todo el mundo. Existía entonces una concienciación de que en una “*democracia emergente*” era necesario un Parlamento eficaz y que éste necesitaba un servicio de información y estudios eficaz si pretendían hacer su trabajo correctamente. Pero el deseo de pensar seriamente y de una manera fresca en cómo las bibliotecas parlamentarias pueden satisfacer las necesidades de los parlamentarios de la mejor manera posible, y más aún, cómo deberían funcionar los parlamentos, no se limita a las denominadas “democracias emergentes”. Los países con larga tradición en bibliotecas parlamentarias se han visto obligados a asumir la necesidad de un cambio rápido para poder mantenerse al día con las crecientes demandas y expectativas de sus usuarios, con la enorme cantidad de información (precisa pero también sospechosa) que ha hecho disponible Internet con un simple toque de ratón y las diferentes formas en que la información puede ser suministrada al usuario a través de la tecnología.

Si trabajan de acuerdo con las directrices de la Unión Interparlamentaria, el personal que trabaja en las bibliotecas parlamentarias (en comparación con los que trabajan para los parlamentarios individuales), va a trabajar para el Parlamento, no para el Ejecutivo. Hay, sin embargo, un aspecto que singulariza su papel con respecto al de otros agentes del Parlamento. Estos últimos enfocan su trabajo hacia lo que sucede en el edificio de la sede parlamentaria. Su preocupación son los trabajos y procedimientos en la Cámara, en el Pleno y en las Comisiones; los debates son la preocupación del personal de comunicación, mientras que otros se ocupan de la administración, la restauración, los visitantes, etc., pero el personal de los servicios bibliotecarios y de información contempla el papel de los parlamentarios en sentido amplio, teniendo siempre en cuenta que la información debe coincidir con las necesidades de los parlamentarios dondequiera que estén trabajando. Las reglas de lo que es oportuno varían, pero pueden incluir el apoyo con el trabajo con el electorado de la zona representada por el parlamentario, o la contribución al debate nacional o regional a través sus apariciones en los medios de comunicación. Gran parte de la información que necesitan los parlamentarios proviene de fuentes externas por lo que el personal

⁴ *Recommended Benchmarks for Democratic Legislatures*. A Study Group Report Published by the Commonwealth Parliamentary Association. December 2006.

http://www.cpahq.org/uploadedFiles/Information_Services/Publications/CPA_Electronic_Publications/Recommended%20Benchmarks%20for%20Democratic%20Legislatures.pdf

no sólo debe ser consciente de los cambios en el mundo exterior y los hechos y las cuestiones políticas que rodean esos cambios, sino que también debe ser hábil para contribuir a la negociación política en nombre de los parlamentarios. El personal de los parlamentos puede sufrir aislamiento profesional debido a la naturaleza única de su trabajo. Puede haber pocas oportunidades de reunirse y discutir con el personal de la biblioteca parlamentaria y otros servicios de información y pocas comparaciones directas en la naturaleza del trabajo con otras organizaciones e incluso de otras bibliotecas. El crecimiento de la Sección de la IFLA sobre la Biblioteca y Servicios de Información Parlamentaria (que en agosto de 2009 tenía ya 111 miembros de más de 50 países) es una de las formas en que se ha contrarrestado este aislamiento⁵. Los debates dentro de la Sección se han animado y demuestran el creciente interés de las bibliotecas parlamentarias por aprender unas de otras.

También hay organizaciones regionales que realizan una función similar. De ellas la más importante es el Centro Europeo para la Investigación y Documentación Parlamentarias (ECPRD, por sus siglas en inglés). Además hay otra serie de asociaciones regionales de bibliotecas parlamentarias, como las de Australia, los países nórdicos, Europa Oriental y África del Sur, y por supuesto, hay muchas relaciones bilaterales entre bibliotecas parlamentarias.

Breve descripción del contenido de las Directrices

Lo que sigue a continuación trata de ser un resumen del contenido de los diferentes capítulos de estas directrices:

El *Capítulo 2* analiza el papel tanto de los parlamentos en su conjunto como el de los parlamentarios considerados individualmente. Sus necesidades de información y documentación y los principios generales y características especiales de los servicios que se lo proporcionan específicamente son la fuente de discusión.

El *Capítulo 3* examina la gama de servicios que se pueden ofrecer. Los servicios de documentación, de estudios, servicios de intranet y los tradicionales de las bibliotecas, como la adquisición de libros y los préstamos tienden a ser el núcleo. Algunas bibliotecas pueden además proporcionar una gama más amplia de servicios, tales como la prestación de servicios TIC que sobre el Parlamento facilitan al público en general, los colegios o los archivos.

En el *Capítulo 4* se analizan las políticas de desarrollo de colecciones, tanto en papel como en material digitalizado. Se examina toda la gama de materiales, los principios generales que rigen las colecciones, los criterios de selección y cómo (y si) una colección de préstamo debe ser administrada.

El *Capítulo 5* detalla las diferentes maneras de poner los servicios a disposición del usuario. Abarca tanto las respuestas a las preguntas específicas de los parlamentarios como la elaboración de materiales accesibles a través de intranets o a través de otras vías telemáticas. También se analizan algunos de los servicios que puede no ser conveniente proporcionar.

El *Capítulo 6* se centra en los servicios de información y otros similares de la biblioteca en general aunque en un contexto parlamentario. Engloba la biblioteca como ente físico, los puntos de información, la gama de investigaciones que se pueden encontrar y las fuentes para responder a las demandas.

⁵ Presentación a cargo de Sandgrind Gro, Presidente de la Sección, ante la Conferencia de Servicios Bibliotecarios y de Investigación para Parlamentos, agosto de Roma 2009. <http://www.preifla2009.parlamento.it/ifla/45147/89665/paginabicameralli.htm>

El *Capítulo 7* centra la atención en los servicios de estudios y análisis. Muestra lo que es característico de los servicios de investigación parlamentaria, las habilidades del investigador, las posibles formas de producción y cómo los servicios pueden ser organizados.

El *Capítulo 8* examina la definición de calidad del servicio en las bibliotecas parlamentarias, atendiendo a la cantidad de material, la selección, su contenido y la forma en que se presenta a los usuarios. También se explica el desarrollo de normas de calidad.

El *Capítulo 9* analiza el marketing de los servicios, la importancia de comprender las necesidades de los usuarios así como el desarrollo de productos para satisfacer sus necesidades e informarles acerca de lo que está disponible, esto es, la formación de usuarios.

El *Capítulo 10* examina las necesidades de personal y se pregunta qué tipo de habilidades y aptitudes son necesarias para las diferentes funciones. Asimismo, analiza cómo debe ser la selección, formación y desarrollo del personal y abarca tanto las habilidades y conocimientos profesionales como la clase más amplia de aptitudes que puedan ser necesarios.

En el *Capítulo 11* se estudia el contenido de las intranets y sitios web parlamentarios y la contribución potencial de las bibliotecas parlamentarias en el suministro de contenidos y de edición del sitio. También examina los mecanismos de gestión integral del portal y la influencia que debe tener la biblioteca sobre ellos. También se analiza el creciente uso de la Web 2.0 unido al concepto de e-Parlamento.

El *Capítulo 12* examina la financiación de las bibliotecas parlamentarias y el proceso de presupuesto, gasto y auditoría. Se hace en el contexto de los procedimientos de gasto en los parlamentos en general, y cómo la biblioteca tiene que encajar en este procedimiento.

En el *Capítulo 13* se analizan algunas de las variedades de organización y gestión que puedan existir dentro de los parlamentos y cómo los servicios de biblioteca y estudios se ajustan a éstos. También examina la posible implicación de los parlamentarios en el establecimiento de la dirección de la biblioteca, a través de comités de bibliotecas y otros mecanismos.

El *Capítulo 14* examina las relaciones entre las bibliotecas regionales e internacionales. Engloba la IFLA (en concreto la Sección de Bibliotecas y Servicios de Información Parlamentarios), las asociaciones regionales y las relaciones bilaterales entre parlamentos.

En el *Capítulo 15* se examina el posible papel de la biblioteca en la educación y el suministro de información al público sobre el Parlamento en general y más específicamente en la prestación de dichos servicios a los colegios.

El *Capítulo 16* analiza cómo la biblioteca puede participar y contribuir al archivo del material parlamentario, tanto en copia impresa como digital, la necesidad de una política de gestión de registros y la elaboración de material de archivo accesible.

Por último, el *Capítulo 17* trata de delimitar la naturaleza de las bibliotecas parlamentarias en el contexto de lo que se dijo en la edición anterior. Asimismo, busca identificar los nuevos y emergentes desafíos.

Capítulo 2 Necesidades de información de los Parlamentos

Este capítulo trata de las necesidades de los parlamentarios que deben cubrir los servicios de biblioteca, estudios e información y lo que singulariza a las bibliotecas parlamentarias.

Pero en primer lugar, ¿qué hacen los parlamentos? ¿O qué es lo que deberían hacer? Las respuestas a esta pregunta afectan a las necesidades de personal en las bibliotecas parlamentarias y a sus funciones. Hay espacio para un debate interminable pero estaría fuera de lugar en este libro. La Guía de la UIP *El Parlamento y la democracia en el siglo veintiuno*⁶ resume las funciones de los parlamentos de la siguiente manera:

Los expertos pueden discrepar sobre el listado exacto de tales funciones, pero parece haber amplio consenso en que entre las tareas que realizan y que se esperan de todos los parlamentos, al menos deberían incluirse las siguientes:

- *legislar*
- *aprobar impuestos y gastos, generalmente en el contexto del presupuesto del Estado*
- *controlar los actos, las políticas y a los agentes del poder ejecutivo*
- *ratificar tratados y supervisar la actividad de los órganos relativos a los tratados*
- *debatir sobre temas de actualidad nacional o internacional*
- *conocer y rectificar abusos*
- *aprobar las reformas constitucionales*

Respecto de dichas funciones, la contribución de los parlamentos a la democracia se basa en su desempeño eficaz, no sólo a través de una organización eficiente del trabajo, sino haciéndolo de una forma que responda a las necesidades de todos los sectores de la sociedad.

Sea cual sea la forma en que se defina el papel de los parlamentarios, es evidente que muchas de estas funciones conllevan una gran necesidad de información por parte de los responsables. Por ejemplo, al llevar a cabo el control del ejecutivo, es probable que los parlamentarios se enfrenten a una burocracia gubernamental con recursos sustanciales a su alcance: si desea tener suficiente impacto, el parlamentario necesita sus propias fuentes de información. Del mismo modo, cuando se debaten temas de actualidad nacional o internacional, los oponentes tienden a aprovecharse de la falta de información precisa por parte de los participantes en el debate. Pero el problema también puede ser un exceso de personas dispuestas y deseosas de proporcionar información; por ejemplo, cuando se está discutiendo una ley, especialmente cuando se trata de una ley controvertida, es probable que haya grupos de presión y otros dispuestos a proporcionar a los parlamentarios únicamente la información que apoya sus propios puntos de vista.

⁶ Véase nota a pie de página 2.

Directrices para bibliotecas parlamentarias

Los legisladores tienden a soportar una presión creciente por parte de los medios de comunicación que solicitan reacciones inmediatas a cambios políticos, crisis y noticias. Por otra parte, la sociedad en la que se desenvuelve el legislador se vuelve cada vez más técnica y las cuestiones cada vez están más interrelacionadas entre sí. Los legisladores trabajan contrarreloj, a menudo se espera de ellos una respuesta inmediata y una gran limitación del tiempo para reflexionar. El trabajo del legislador es por tanto un trabajo sometido a una gran presión y depende de que los parlamentarios sean capaces de dar explicaciones lúcidas y a menudo breves.

Aunque se trata de una aptitud que podría esperarse que posean los políticos, tiene implicaciones importantes para las bibliotecas parlamentarias. Por ejemplo, los parlamentarios deben ser informados con claridad, las cuestiones complejas técnicas y legales deben ser simplificadas sin distorsionarlas y sobre todo, la información, especialmente si contiene estadísticas, tiene que estar actualizada. Un argumento basado en datos desfasados se convierte rápidamente en molesto. Lo mismo puede decirse de la precisión, que es esencial, especialmente cuando los parlamentarios participan en un debate público y les preguntan o preguntan ellos, no sólo en la Cámara, sino también en estudios de medios de comunicación, en entrevistas concedidas a periodistas, en reuniones con sus electores y en ocasiones similares.

Otro factor a tener en cuenta en la relación entre la biblioteca y los parlamentarios es que éstos no reconocen ninguna jerarquía entre sí. Todos están allí enviados por grupos de electores y creen que sus propias necesidades son al menos tan prioritarias, (si no más) como las de cualquier otro miembro del mismo Parlamento. La mayoría de las instituciones no funcionan siguiendo dicho principio democrático y ello puede plantear exigencias particulares al personal de las Cámaras, en las que se espera que se dé la misma prioridad a las solicitudes de todos los parlamentarios.

Las asambleas parlamentarias son instituciones con una gran carga, dedicadas al choque de ideas y políticas: el personal a su servicio debe comprender esta cuestión y desarrollar antenas políticas que les permitan producir información útil para los parlamentarios demostrando al mismo tiempo imparcialidad política, lo que dará a sus usuarios confianza en que la información y el asesoramiento que reciban no estarán sesgados.

Entonces ¿qué pueden ofrecer las bibliotecas parlamentarias como ventajas de contar con un servicio específicamente parlamentario, en lugar de sugerir a los parlamentarios que confíen en cualquiera de las muchas otras fuentes de información a su alcance? Tales ventajas podrían ser:

Los servicios parlamentarios están dedicados al Parlamento, a sus necesidades y a su ritmo. Esto significa que su personal comprende como trabajan los parlamentarios y responde a sus necesidades.

Trabajar para el Parlamento, no para el Gobierno. Los gobiernos pueden estar encantados de proporcionar información a los parlamentarios, pero puede que lo hagan de modo que apoye las políticas gubernamentales. En otros casos, los gobiernos pueden ser reacios a distribuir información, creando en los parlamentarios la necesidad de disponer de fuentes alternativas. Si los parlamentarios quieren controlar al Gobierno efectivamente, también necesitan fuentes de información independientes.

Imparcialidad. Mucha gente estará deseosa de proporcionar información al Parlamento y a los parlamentarios individualmente, con la intención de promover sus asuntos o sus intereses y su agenda política. Los gobiernos, en particular, proporcionarán información a los parlamentos, pero probablemente será a favor de la política del

gobierno y puede estar orientada a favorecer un punto de vista determinado. A través de la biblioteca parlamentaria se dispone de información solvente para apoyar (o para rebatir) sus argumentos. Si la biblioteca es un servicio central, debe estar disponible e igualmente accesible para los parlamentarios de todos los partidos o facciones del espectro político. El parlamentario necesita tener confianza en que cualquier información de la biblioteca parlamentaria será equilibrada e imparcial.

Síntesis de fuentes diferentes. La variedad y la cantidad de material disponible superan lo que los ocupados parlamentarios pueden afrontar. A menudo lo que se necesita es algo que reúna los aspectos clave de manera accesible, que sea imparcial pero escrito con conciencia política sobre cuestiones que pueden ser complejas y técnicas.

Cobertura de toda la gama de políticas públicas. Los servicios de la biblioteca pueden proporcionar una "ventanilla única" donde los parlamentarios puedan buscar información sobre los muchos y variados temas sobre los que puede esperarse que den una opinión.

Confidencialidad para los parlamentarios cuando sea necesaria. Aunque gran parte de la información producida por las bibliotecas parlamentarias puede ponerse a disposición general, a menudo es importante que los solicitantes de información puedan confiar en que su investigación no será revelada a terceros, por ejemplo, a los oponentes políticos o al gobierno.

Memoria colectiva. Las bibliotecas parlamentarias pueden actuar como depositarias de conocimiento. Pueden hacerlo conservando la información que saben que es probable que sea útil a los parlamentarios. Menos formalmente, el personal acumula un conocimiento colectivo basado también en la experiencia, que ayuda a anticiparse a las necesidades y permite al personal contratado más recientemente beneficiarse de la experiencia de los que llevan más tiempo. Las bibliotecas parlamentarias pueden preservar elementos esenciales de los debates históricos o del proceso legislativo, que pueden o no haberse convertido en parte del expediente legislativo.

Todo esto apunta a un conjunto de usuarios especializados con necesidades específicas. Pero paradójicamente, además de ser especializadas, sus necesidades son también muy amplias. Sus necesidades son especializadas en el sentido de que los parlamentarios requieren que se les presente la información en un formato que encaje con el ajetreado ritmo de la vida parlamentaria y con la naturaleza de la función del parlamentario. Es decir, debe ser concisa, imparcial, oportuna y preparada por gente que entienda sus necesidades (lo que significa que la información suministrada imparcialmente puede utilizarse de manera muy partidista). Pero sus necesidades son amplias en el sentido de que abarcan todo el ámbito de la política pública. Algunos parlamentarios pueden convertirse en especialistas (o pueden haber llegado al parlamento siendo expertos) en algunas áreas de interés público. Pero es evidente que ninguno de ellos puede esperar tener conocimientos sobre todos los temas de la amplia gama sobre la que los gobiernos podrían legislar o sobre los que podrían tener que expresar una opinión. De ahí la necesidad de contar con un servicio de información que pueda proporcionar asesoramiento y orientación tanto en los temas con los que un parlamentario esté familiarizado, y pueda ser un reconocido experto, como en los que tiene poco o ningún conocimiento. Así, mientras que las bibliotecas parlamentarias pueden ser vistas como bibliotecas especializadas estrictamente en el sentido de que prestan servicios a una clientela especializada, se diferencian de muchas bibliotecas de este tipo en que tienen que estar dispuestas a proporcionar información sobre la totalidad del conocimiento humano, en lugar de concentrarse en

Directrices para bibliotecas parlamentarias

una serie de temas relevantes para una clientela especializada. En pocas palabras, un parlamento está interesado en todo el universo del conocimiento.

Capítulo 3 Servicios ofrecidos

Lo que determina fundamentalmente el tamaño y la escala de la biblioteca parlamentaria es la naturaleza del órgano al que sirve. Si el Parlamento es grande, se reúne con frecuencia, y es activo y potente en su sociedad, sus miembros necesitarán - y, probablemente, demandarán - una colección de buenos recursos con una amplia gama de servicios. Si por el contrario el Parlamento es débil y se reúne con poca frecuencia, puede ser difícil mantener un personal bibliotecario de manera permanente.

La biblioteca parlamentaria puede responsabilizarse de una serie de servicios en el Parlamento. Si bien es evidente que hay algunos servicios que se espera proporcione una biblioteca, no existe una lista prescriptiva en cuanto a lo que debe y no debe ser ofrecido y puede haber variaciones considerables de un país a otro. Estos servicios pueden depender de la organización de la administración parlamentaria: la biblioteca puede ser parte de un departamento grande o ser un departamento en sí mismo. Y si ocurre esto último, puede haber una serie de responsabilidades dentro de ella. Y aunque los servicios de estudios a menudo se incluyen en el de biblioteca, no siempre es así. Una encuesta realizada a los miembros de la Sección de IFLA de Servicios Bibliotecarios y de Estudios para Parlamentos llevada a cabo en 2006 demostró que, en los parlamentos donde había un servicio de estudios, se produjo una división de funciones entre ambos, incluso aquellos en los que el servicio de estudios y la biblioteca estaban en el mismo departamento y aquellos en los que se encontraban en departamentos separados⁷.

Qué servicios proporcionan dependerá asimismo de los recursos disponibles. Es evidente que una pequeña biblioteca con un personal reducido no puede proporcionar la gama de servicios y las experiencias de una gran biblioteca. De este modo, lo que sigue no es una lista obligatoria de servicios que deben proporcionarse, sino una lista de lo que se puede encontrar dentro de una biblioteca parlamentaria, se puede encontrar en otros lugares del Parlamento, o de lo que no puede ser proporcionado por el Parlamento en ningún caso. Sin embargo, la mayor parte de los servicios que se detallan es probable que se encuentren en la mayoría de los parlamentos de una forma u otra. La clasificación que sigue no es ni única ni infalible: un servicio que puede denominarse de estudios en un Parlamento puede ser visto como un servicio de información en otro, por ejemplo. Y si el Parlamento es el que presta los servicios directamente, para el público que puede haber coincidencias entre los que se presta al público y los prestados a los parlamentarios.

Los servicios tradicionales de biblioteca. En una época en que los servicios de información están cada vez más disponibles en línea, es fácil olvidar que todavía es necesario que se ofrezcan determinados servicios según el sentido tradicional que ya se definió en la introducción. Es decir, ofrece una colección de libros (y CD-Rom, microfichas, etc.) para la referencia o el préstamo y el personal para interactuar con los usuarios y proporciona el documento o la información que necesitan. Esta es, probablemente, la parte física, es decir, el escritorio o lugares de trabajo donde

⁷ *Working arrangements between parliamentary library and research services.* Results of survey presented to the Conference of Parliamentary Librarians in Seoul, August 2006, by Keith Cuninghame. Reported in the Section Newsletter for January 2007.

Organización del trabajo entre la biblioteca y servicios de investigación parlamentaria. Resultados del estudio presentado a la Conferencia Parlamentaria de Bibliotecarios, en Seúl, agosto de 2006, por Keith Cuninghame. Aparece en el Boletín Sección de enero de 2007. <http://archive.ifla.org/VII/s3/news/s3-newsletter-Jan07.pdf>

además se respira calma. Una parte clave de la colección serán los documentos y registros del Parlamento. Muchos de los antiguos edificios del parlamento, pueden presumir de disponer de una gran sala de biblioteca. Puede haber un servicio de préstamo de libros, y préstamo interbibliotecario para prever lo que pueden ser las necesidades eruditas o especializadas de los parlamentarios y que no se pueden ser proporcionados con los recursos propios de la biblioteca. Algunas bibliotecas tienen estrechos vínculos con las bibliotecas nacionales o las bibliotecas de otras especialidades para cumplir con tales requisitos. En algunos casos, la biblioteca parlamentaria también funciona como una Biblioteca Nacional. Algunas bibliotecas parlamentarias, tanto si son nacionales o no, están abiertas al público. Los parlamentarios pueden entrar en la biblioteca para hacer las consultas en persona o por teléfono, correo electrónico o SMS.

Servicios de documentación. Dado que cualquier tipo de biblioteca suele proporcionar un servicio de información, sea cómo sea no hay una separación tajante entre esta categoría y la anterior. Sin embargo, todavía es útil para identificarlo como un concepto separado. En este contexto, el término se refiere a la provisión de información oportuna, precisa que satisfaga las necesidades del parlamentario. La distinción entre servicios de documentación y servicios de estudios no siempre está clara, pero en los servicios de información normalmente se tendrán en cuenta la información de referencia de fuentes impresas o en línea o también pueden ayudar a los parlamentarios (o a su personal) para hacer su propia búsqueda.

Servicios de estudios. La mayoría de las bibliotecas parlamentarias con unos mínimos recursos tienen un servicio de documentación de algún tipo, dentro o no del mismo departamento de Biblioteca. De hecho si no lo está seguramente haya una relación estrecha entre los dos (y si no la hay será una lástima). Aunque con muchas variaciones, la esencia de un servicio de investigación o documentación es que va a proporcionar a los parlamentarios un análisis político especializado y unos resúmenes mucho más sustanciales que los de los servicios de información. Esto se puede hacer de diferentes maneras, pero por lo general un servicio de investigación, suministrará ambos tipos de materiales: unos de disponibilidad general (tales como reuniones informativas sobre la actualidad legislativa o temas "calientes") y materiales hechos a medida para las necesidades de cada parlamentario en respuesta a peticiones concretas. El desarrollo de una intranet significa que es posible facilitar el acceso a una gama más amplia de materiales, lo que significa que se ha tendido hacia el suministro de material a disposición de todos en vez de concentrarse en responder a las peticiones de particulares. Esto no significa, sin embargo, que un servicio a medida no siga siendo importante, aunque la carga de trabajo será menor. El alcance de los servicios de investigación varía según los parlamentos. En algunos, los servicios de estudios, como parte fundamental de su trabajo, se encargan de custodiar las actas de las comisiones. En otros, el asesoramiento parlamentario individual es una tarea central.

Como vemos, la distinción entre *servicios de documentación* y servicios de estudios no es tan clara. En una presentación en una conferencia conjunta de la IFLA, la UIP y la ASGP (Asociación de Secretarios Generales de los Parlamentos) sobre "Información en Democracia" en Ginebra el 22 de octubre de 2008⁸, Iain Watt, de la Biblioteca del

⁸ *Informing democracy: Building capacity to meet parliamentarians' information and knowledge needs.* International Federation of Library Associations, Inter-Parliamentary Union and Association of Secretaries General of Parliaments. Geneva 16th October 2008.

Informar a la democracia: La capacidad para cumplir con la información de los parlamentarios y las necesidades de conocimiento. Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios, la Unión Inter-

Parlamento Europeo ha identificado como una tendencia emergente la convergencia entre servicios de información y servicios de estudios. Sostenía que "si bien la biblioteca y las funciones de investigación están separadas en áreas profesionales, incluso si a menudo trabajan juntos, en los últimos años hemos visto una convergencia entre las dos. La función de la biblioteca es ofrecer productos con un mayor valor añadido - por ejemplo, no sólo una referencia, sino también resúmenes y descripciones. Al mismo tiempo, los servicios de investigación tienden a sustituir trabajos de gran producción por otros más cortos, al grano, sesiones de información. En ambos servicios, la tendencia es avanzar hacia una mayor especialización de las áreas, de la misma manera que el trabajo de los parlamentos se hace cada vez más especializado, técnico y difícil".

Sistemas de Información Parlamentaria. Los parlamentos dispondrán de acuerdos administrativos para la gestión de su infraestructura en Tecnologías de la Información y el Conocimiento (TIC). Debe elaborarse, no obstante, una primera distinción entre la infraestructura física (ordenadores, cableado, etc.) y el contenido y servicios prestados a través de esa infraestructura tecnológica. Diferentes partes del Parlamento tienen necesidades específicas, por ejemplo, hacer un seguimiento de las enmiendas parlamentarias, elaborar informes de los debates o difundir los servicios de investigación e información a los parlamentarios. Si la mayoría de las bibliotecas parlamentarias sin duda tienen colecciones físicas, se espera que los catálogos en línea tengan una proyección mayor. En este ámbito, las TIC serán un componente clave para que la biblioteca adquiera, procese y difunda la información.

Servicios de Internet e Intranet. Dentro de la infraestructura de las TIC se incluyen la prestación de servicios de Internet y una intranet parlamentaria. Ésta última es probable que sea un medio fundamental para poner a disposición de los parlamentarios la información necesaria para el desarrollo de su trabajo. Por otro lado, Internet es un medio cada vez más importante para que los parlamentos pongan su información a disposición de los ciudadanos. Las bibliotecas también pueden hacer que parte de su material esté disponible a través de la web. El diseño y organización del material en Internet e Intranet son claves para que los servicios prestados sean plenamente accesibles para las personas que los utilizan ya se trate del público en general, o de usuarios con conocimientos y experiencia en la materia. Esto puede significar que la responsabilidad de gestión para editar y organizar el contenido de dichos servicios se encuentre bajo el paraguas de la biblioteca parlamentaria.

Servicios para el público en general y los colegios. Los parlamentos son cada vez más conscientes de la necesidad de explicar lo que hacen al público en general y a los estudiantes en particular. Y los que trabajan en las bibliotecas parlamentarias están bien situados para llevar a cabo esta función ya que poseen experiencia en organización y difusión de la información. También tienen necesidad de hacer un seguimiento del procedimiento legislativo y en general a tomar conciencia de lo que acontece, ya que será parte de su necesidad general de información actualizada. Como resultado, se pueden prestar servicios al público y a los colegios igual que se presta a los parlamentarios, ya que habrá un cruce entre las necesidades de información de los dos grupos.

Directrices para bibliotecas parlamentarias

Publicaciones, conservación y archivo. Algunas bibliotecas parlamentarias también son responsables de mantener la historia de la institución (fichas de antiguos miembros, documentos de parlamentarios) y muchas tienen programas de publicación de colecciones especiales o colecciones sobre temas específicos que pueden ser importantes durante determinados períodos de sesiones parlamentarias o para una ocasión especial (reuniones internacionales, conmemoraciones, etc.) En algunos parlamentos, los archivos de documentos parlamentarios son una subdivisión de la biblioteca, mientras que en otros los archivos son un servicio independiente.

Esta lista de servicios que puede proporcionar una biblioteca parlamentaria no pretende ser exhaustiva. Los servicios que aparecen pueden ser los que más fácilmente se encuentren, pero no son los únicos y probablemente existirán otros ofrecidos por distintos departamentos de la institución parlamentaria.

Capítulo 4 Políticas de crecimiento de la colección

Introducción

Todas las bibliotecas necesitan tomar decisiones sobre los materiales que deberían adquirir y el presupuesto que deberían destinar al crecimiento de sus colecciones. Este capítulo estudia esta cuestión en el contexto específico de las bibliotecas parlamentarias, concretamente en los casos en los que la biblioteca parlamentaria es independiente de la biblioteca nacional. Abarca materiales en formato electrónico e impreso (y también microformas). En las bibliotecas parlamentarias la variedad de los materiales necesarios viene impuesta por las necesidades especializadas de los parlamentarios y de otros usuarios. Entre los tipos de materiales que se deben adquirir figuran:

- Libros, tanto de referencia como generales
- Publicaciones periódicas
- Folletos y otro material efímero
- Periódicos (ejemplares impresos y electrónicos)
- Suscripciones a bases de datos en línea
- Material electrónico (digital) no *online* (incluyendo almacenamiento de sitios)
- Microformas
- Material audiovisual

A la hora de decidir la política de adquisiciones se debe tener en cuenta los factores particulares de cada biblioteca, así como las necesidades de los parlamentarios por una información puntual, precisa e imparcial, tal y como se expuso en el capítulo 2.

Preguntas que pueden influir en las decisiones de compra

¿Cuál es el presupuesto de la biblioteca para las adquisiciones? ¿Existe la posibilidad de incrementarlo si se considera inadecuado? ¿Puede adquirir la biblioteca material útil de forma gratuita? Algunas bibliotecas parlamentarias son bibliotecas “depósito”: es decir, tienen derecho a una copia gratuita de cualquier libro publicado en el país. Si bien esto puede ser valioso para algunos también puede ser un arma de doble filo, dado que implica adquirir mucho material irrelevante para las necesidades de los parlamentarios. Incluso las bibliotecas que no son bibliotecas “depósito” pueden adquirir un número significativo de materiales gratuitos. Esto puede ser útil especialmente si los presupuestos están ajustados, pero el material “gratis” puede distorsionar las políticas de la colección si se aceptan indiscriminadamente, y además requieren trabajos de catalogación y depósito en las estanterías. Por tanto, se necesitan políticas consistentes para deshacerse del material gratuito sin que el proceso conlleve una pérdida de tiempo excesiva. ¿Existen vínculos con otras bibliotecas que puedan suministrar material de forma rápida y fiable? ¿Cómo es de consistente la infraestructura ICT parlamentaria? Si ésta es fiable existe más capacidad para adquirir materiales solo en formato digital y facilitar su acceso a través de la intranet. ¿Dispone la biblioteca de una colección de libros para préstamo o simplemente es una colección de referencia? ¿Existe un servicio de investigación que necesite su propia colección de material especializado? ¿De cuánto espacio de almacenamiento dispone la biblioteca para el material impreso? La respuesta a todas estas preguntas determinará las decisiones de compra.

Equilibrio entre el material impreso y el online

Una vez el presupuesto aprobado se debe decidir si el dinero se gasta en adquirir material impreso o material *online* cuando la misma información se encuentra disponible en ambos formatos. Para aquellos materiales muy consultados puede darse la opción de adquirirlos en ambos formatos – en el caso de los libros de referencia muy consultados la mayoría de usuarios prefieren tenerlos disponibles en formato impreso de manera inmediata, en lugar de hacer una búsqueda *online*. Cuando la biblioteca tiene una colección de libros de préstamo éstos estarán en formato impreso (a no ser que o hasta que alguien tenga éxito inventando una forma satisfactoria de libro digital que pueda competir en flexibilidad con los libros impresos existentes). Sin embargo, en términos generales, cuando existe la posibilidad de elegir es preferible (desde el punto de vista del bibliotecario) tener el material sólo en formato digital. Esto significa que los materiales de interés general pueden estar disponibles en la intranet, de nuevo, siempre que la infraestructura ICT sea suficientemente robusta (y de no ser así la biblioteca debería solicitar enérgicamente las mejoras necesarias). También supone que, en la mayoría de los casos, sea más sencillo para el personal buscar y actualizar el material más regularmente que los recursos impresos. Sin embargo, uno de los problemas que plantea la gestión de los materiales digitales radica en que las versiones pueden ser actualizadas o cambiadas rápidamente y es importante para las bibliotecas parlamentarias llevar un control de esto.

Crecimiento o no crecimiento

Otra decisión que debe tomar la biblioteca es si adopta o no una política de crecimiento. Es una decisión que concierne sobre todo al material impreso, dado que el espacio es uno de los mayores problemas de muchas bibliotecas. Pero también hay que tener en cuenta que el almacenamiento del material digital conlleva costes. La respuesta a esta pregunta puede depender de si es una biblioteca nueva con espacio de almacenamiento limitado o es una biblioteca madura bien consolidada. La biblioteca puede también desempeñar un importante papel de conservación. Todas las bibliotecas (excepto quizá aquellas con acceso fácil a la biblioteca nacional o a otras bibliotecas con el mismo material) probablemente querrán conservar al menos una copia completa impresa de los informes oficiales de las actas parlamentarias y de los documentos parlamentarios, incluso si todo el material está *online*. Siempre que pueda mantenerse en condiciones seguras (a salvo de inundaciones e incendios, por ejemplo) y siempre que el papel sea neutro, dado que es el formato que garantiza una mayor duración en el tiempo, más que cualquier soporte digital. Si esto se hace así, entonces claramente el espacio destinado a otro material impreso se podría reducir. Una biblioteca nueva o recientemente creada puede tener la necesidad de seguir incrementando sus recursos impresos. No obstante, la biblioteca bien consolidada debería de pensar en términos de crecimiento cero para su material impreso, lo que significa que las adquisiciones del material nuevo deberían ir acompañadas de la eliminación del material obsoleto o quizá por la reducción del espacio de almacenamiento. Además todas las bibliotecas necesitan pensar en las consecuencias que, en la era digital, supondrá el almacenamiento de material impreso, incluso si disponen de una gran cantidad de espacio, ya que dicho almacenamiento implica gastos adicionales de personal y de mantenimiento. La consecuencia de esto es que las políticas de adquisiciones necesitan acompañarse de políticas de expurgo y de eliminación.

Selección del material

Directrices para bibliotecas parlamentarias

La biblioteca parlamentaria necesita establecer los principios sobre los que va a realizar la selección del material. Para ayudar en este proceso existen modelos con los cuales los bibliotecarios profesionales estarán familiarizados. El principio básico consiste en que, dentro del presupuesto disponible, la biblioteca debería adquirir libros, recursos de información electrónica, periódicos, publicaciones periódicas, folletos y cualquier material que razonablemente puedan necesitar los parlamentarios y su personal en relación con sus tareas parlamentarias, o que pueda ser necesario para el personal bibliotecario e investigador en relación con los trabajos de información e investigación que realizan para los parlamentarios. También debe conservarse el material que sea necesario para otro personal parlamentario en relación con su trabajo. Asimismo, la información impresa y *online* no se debe considerar de forma aislada sino como recursos complementarios.

Esta aproximación general ayudará a clasificar las áreas temáticas en función de lo variada que se quiera tener la colección. El Parlamento claramente querrá una colección completa de documentos parlamentarios y de informes oficiales de los debates y actas parlamentarias. También será necesario una buena, aunque no necesaria y totalmente variada, colección de las publicaciones del gobierno (algunas publicaciones muy técnicas pueden tener poco interés práctico para los parlamentarios).

Sin embargo cuando se trata de libros y publicaciones periódicas, es necesario realizar un acercamiento selectivo, que tenga en cuenta el criterio esencial para seleccionar el material que probablemente será necesario para los parlamentarios en el ejercicio de sus funciones. Una colección es, por tanto, susceptible de centrarse en materias como derecho, política y gobierno, ciencias sociales, ciencias políticas, y libros sobre países extranjeros. Esto no significa que otras materias deban excluirse, sino que debería ser una política de selección consistente. En un extremo de la escala, se sitúan materias sobre las cuales la biblioteca parlamentaria no debería querer recopilar ningún material. Por ejemplo, formarían parte de esta categoría probablemente materiales sobre hacer punto o pasteles. En el otro extremo, tendríamos temas donde se adquiriría y mantendría una colección importante de investigación. El Parlamento en sí mismo debería ser uno de estos temas. Entre ambos extremos existe una variedad de temas sobre los cuales la biblioteca coleccionaría algún material, en diversos grados de extensión pero probablemente sin querer adquirir material demasiado técnico. Por ejemplo, una biblioteca parlamentaria podría querer coleccionar libros de teoría y política económica, pero probablemente no querría tratados matemáticos complejos sobre teoría económica. Siguiendo estas directrices generales es necesario seguir un criterio que revise el tipo de material publicado. Incluso en áreas temáticas donde la colección sea exhaustiva la biblioteca no debería, por ejemplo, comprar de forma habitual literatura infantil⁹. Pero dado que casi cualquier tema puede llegar a ser un tema de interés político la biblioteca puede necesitar adquirir (o al menos pedir prestado) material sobre ello. Por ejemplo, puede que la cirugía estética se convierta en un tema político en cuyo caso la biblioteca podría necesitar normativa sobre dichas cuestiones. Y si los servicios de investigación son muy amplios pueden tener suficientes especialistas que justifiquen la adquisición de obtusos libros de economía o de otras materias, siempre que su uso suponga un beneficio auténtico para los parlamentarios.

Un aspecto sobre el que las bibliotecas necesitan reflexionar es acerca de la adquisición de obras de ficción contemporáneas. Si bien a la biblioteca le resulta

⁹ A menos que la biblioteca sea responsable de suministrar un servicio educativo a escolares, en cuyo caso sería material infantil específico sobre el Parlamento. Véase el capítulo 15.

tentador verse a sí misma prestando un servicio exhaustivo a los parlamentarios, incluyendo sus intereses en tiempo libre, en general no es deseable, a menos que el trabajo en cuestión tenga un significativo impacto político. En algunos países, sin embargo, disponer de una colección de literatura de ficción de autores nacionales contemporáneos cumple con el propósito de concienciar a los parlamentarios de la herencia cultural de la nación. En algunos casos, la biblioteca puede tener la misión explícita de mejorar el uso de un segundo idioma en los parlamentarios, y el lenguaje de la literatura de ficción puede ser una forma de conseguirlo. Algunas bibliotecas ya suministran literatura de ficción y puede resultar difícil dejar de hacerlo. Las bibliotecas nuevas o en crecimiento necesitan pensar detenidamente la adquisición de este tipo de material pues es un tipo de material no necesario para los trabajos parlamentarios o de distrito electoral que exige demasiado en recursos, tanto de personal como financieros. Sin embargo, en algunos casos puede ser necesario. Si una pequeña colección de ficción ayuda a atraer a la gente a la biblioteca y hace que los parlamentarios piensen en ella de forma más favorable, entonces merece la pena hacerlo, posiblemente en colaboración con alguna biblioteca pública, pero es importante recordar que éste no es el objetivo primordial de la biblioteca.

En cualquier biblioteca parlamentaria los periódicos ocupan una parte importante de la colección, tal y como se verá en el capítulo 6. Las bibliotecas parlamentarias destinarán una parte importante de su presupuesto a ello, dado que los parlamentarios están a menudo movidos por el orden del día. Aunque la mayoría de los documentos están ahora disponibles *online* (si bien no lo estén a texto completo) los parlamentarios todavía esperan tener acceso a las versiones impresas, incluyendo aquellas que se distribuyen en la parte del país que ellos representan.

El servicio de investigación, si existe, tendrá necesidad de material especializado, libros, bases de datos y otro material, que puede ser demasiado especializado para una biblioteca general. Los investigadores querrán tener acceso al material especializado de la manera más fácil posible. Sin embargo sigue siendo deseable que la colección de investigación sea contemplada como parte de las colecciones de la biblioteca, pudiendo ser consultada por todos los usuarios cuando lo precisen.

En la biblioteca parlamentaria, la “literatura gris” es un área del crecimiento de la colección particularmente importante, que abarca políticas y normas públicas. En muchos países existe un número activo de grupos de investigación o “think tanks” que generan un constante flujo de informes sobre una gran variedad de temas. Los grupos de interés, las organizaciones que realizan las campañas y los partidos políticos también generan folletos sobre temas de actualidad. Algunas de estas organizaciones se encuentran bien consolidadas mientras que otras pueden surgir y desaparecer en un breve espacio de tiempo. El material que generan (ya sea las que están bien consolidadas o las de corta vida) puede ser bastante influyente en la captura de las cambiantes modas de las políticas públicas. Seguir la pista a estas publicaciones no siempre es fácil, dado que a menudo están impresos un breve espacio de tiempo y además las organizaciones que los producen pueden no utilizar los canales habituales de publicación. Pero pueden realizar una importante contribución al debate público y como tal, las bibliotecas parlamentarias deberían hacer un esfuerzo por adquirirlas y preservarlas.

Las microformas (microfichas o películas) son un método de archivo todavía utilizado en muchas bibliotecas. Aunque sea una tecnología probablemente obsoleta, todavía pueden ocupar su lugar. Probablemente no merezca la pena el coste de la digitalización de aquellas microformas que interese conservar pero que son poco consultadas. Sin embargo las bibliotecas deberían pensar detenidamente la adquisición de nuevas microformas cuando exista la alternativa digital.

Colecciones para préstamo

Generalmente las bibliotecas parlamentarias (aunque no de forma invariable) disponen de una colección de libros de préstamo para los parlamentarios y quizá para otros usuarios. También pueden pedir prestado libros a otras bibliotecas para los parlamentarios o para el personal de investigación. El fácil acceso a una colección de préstamo cercana puede evitar que la biblioteca parlamentaria necesite tener una colección de su propiedad. Cuando se trata de una colección de préstamo se tiene que pensar bien el alcance de la misma. El criterio clave es el material que es probable que sea razonablemente el necesitado por los parlamentarios para el ejercicio de sus funciones. Por tanto, es posible que una colección de préstamo centre su atención en materias similares a las de una colección en general, descrito previamente en este capítulo, si bien puedan ser requeridos menos títulos especializados. Pero a pesar de una política de selección variada, los parlamentarios pueden todavía necesitar libros sobre temas no coleccionados. Es aquí donde puede ser valioso contar con unos buenos enlaces con otras bibliotecas, que estén preparadas para prestar libros, particularmente si no hay un plan nacional de préstamo interbibliotecario, o ninguno es capaz de producir artículos dentro de los ajustados plazos que los parlamentarios a menudo requieren.

Algunas bibliotecas parlamentarias gestionan filiales o centros de recursos en depósitos centralizados para los parlamentarios. A menudo estas filiales o centros tienen una pequeña colección de préstamo (o provee ejemplares de la colección principal) y puede suministrar material de la biblioteca y servicios en horas en las que la biblioteca no está operativa pero en las que los socios pueden necesitar dichos servicios (por las noches y los fines de semana). Pueden tener también ordenadores y conexión a Internet.

Material de archivo

En algunos parlamentos, la biblioteca sirve también como archivo de los documentos y otros materiales parlamentarios, siendo la responsable de coleccionar, preservar y sistematizar el acceso. El rol de los archivos se discute con mayor detalle en el capítulo 16.

Capítulo 5 Servicios disponibles

Introducción

Es el momento de ver cómo las bibliotecas parlamentarias pueden poner sus servicios a disposición de los usuarios y qué tipo de consultas pueden atender. Nos estamos refiriendo aquí a los principales usuarios del servicio: los parlamentarios, el personal adscrito a los grupos así como el personal del parlamento. Como ya ha quedado demostrado, las bibliotecas parlamentarias también pueden prestar servicios a otros grupos, como son los que se engloban en información sobre el Parlamento para el público en general, pero nos centramos aquí en sus usuarios principales. Lo descrito a continuación es aplicable tanto a los servicios de investigación como a los servicios de información. Los puntos específicos a considerar en relación con determinados servicios serán examinados en los capítulos correspondientes. También se analiza la necesidad de poner límites a la información que puede ser proporcionada.

Los parlamentarios necesitan tener acceso a la investigación y a los servicios de información en diferentes momentos y por distintas razones, además de necesitar a menudo información con urgencia. Con la finalidad de cumplir con estas diferentes necesidades, una biblioteca parlamentaria deberá ofrecer una selección tan variada de los medios de acceso a sus servicios como sea posible. En términos generales, el servicio puede ser proporcionado a través de respuestas a preguntas individuales de los usuarios o haciendo que los servicios estén disponibles, por lo general, aunque no exclusivamente, a través de la intranet parlamentaria. Es decir, el servicio puede ser reactivo (cuando responda a las preguntas individuales) o proactivo (cuando se anticipe a las necesidades y esté disponible para todos, o en su caso para un grupo establecido). Esto es, simplificando, ya que se explicará más adelante, pero queda definida la distinción fundamental. Los usuarios tienden a esperar que los servicios estén disponibles a cualquier hora del día o la noche y, en consecuencia, y debido a que la tecnología lo permite, se ha producido en los últimos años un cambio en el énfasis que se da a la respuesta proactiva respecto de la reactiva. Pero en la mayoría de las bibliotecas parlamentarias, la respuesta a la consulta individual sigue siendo la parte fundamental del servicio. Más recientemente aún, el desarrollo de herramientas de redes sociales ofrece oportunidades adicionales, aunque diferentes a las bibliotecas parlamentarias para comunicarse con sus usuarios, algo que todavía está en las primeras etapas de experimentación en el momento de redactar este capítulo.

Consultas individuales

Las consultas individuales y sus respuestas pueden hacerse de diferentes maneras. Estos métodos se aplican también a las comunicaciones con los usuarios por otros medios:

- *En persona.* El parlamentario (u otro usuario) visita la biblioteca o las oficinas del servicio de investigación (que se encuentran situados en un lugar accesible para los parlamentarios) y habla directamente con el personal que va a responder a la consulta, o con alguien que transmita la consulta posteriormente. De modo alternativo, un miembro del personal puede visitar la oficina del parlamentario o puede ser asignado para trabajar con una comisión o pueden reunirse en otro lugar en la sede parlamentaria.

- *Teléfono.* El parlamentario puede llamar a la biblioteca parlamentaria. Lo puede hacer poniéndose en contacto con un miembro del personal, o puede existir un único número para una consulta general. El personal que esté tras un número de consulta general bien puede resolver personalmente la consulta, tomar la investigación y luego pasarlo a un compañero con el conocimiento especializado para responder o se refieren al solicitante a la persona con conocimientos especializados. Un número central de la investigación es deseable, ya que es fácil de conocer y fácil de recordar para los usuarios. Sus horas en servicio deberán estar bien publicitadas. Pero esto no quiere decir que el contacto directo con especialistas o secciones que tratan con tipos particulares de investigación deban ser excluidos. Pero donde las llamadas se hacen a los miembros individuales del personal es necesario que existan acuerdos claros, ya sea para sus teléfonos para ser contestadas en su ausencia, o para que haya un sistema de correo de voz con un mensaje claro acerca de cuánto tiempo la persona en concreto va a estar fuera.

- *Correo electrónico.* También los correos electrónicos pueden ir a una dirección de correo electrónico general, y tendrán que ser revisados regularmente o en un miembro individual del personal. Para que los usuarios sepan a qué atenerse, es deseable dar a conocer las horas en que va a haber dirección de correo electrónico genérica, comprobar o tener una respuesta automática acusando recibo de la consulta e indicar de cuándo se facilitará una respuesta inicial. Donde las direcciones personales de correo electrónico se utiliza, es importante que 'fuera de la oficina "el uso personal en cuestión los sistemas de modo que los usuarios conozcan si la persona contactada está lejos y puede ponerse en contacto con otra persona si es necesario. A quién dirigirse en esta situación debe ser especificado en el mensaje de fuera de la oficina.

- *Formulario en la página web.* El envío de un correo electrónico directamente desde la intranet parlamentaria o sitio web es una forma de generar y canalizar los mensajes de correo electrónico. Esto tiene la ventaja de que una forma puede ser diseñada para obtener la información que la persona necesita para responder a la pregunta. Por ejemplo, la fecha límite para que una respuesta es necesario. Puede que sea necesario ponerse en contacto con el investigador busca la aclaración acerca de sus necesidades de información precisa. El no hacerlo puede dar lugar a tiempo que se gasta en un trabajo que no ofrece la respuesta requerida. Con la creciente disponibilidad de los dispositivos móviles de correo electrónico este es un medio aún más importante de la comunicación.

- *Escrito.* En muchos parlamentos el escrito en papel ha desaparecido como medio de comunicación, sustituido por el correo electrónico. Como los correos electrónicos, las cartas pueden remitirse a un servicio de información general o a una persona concreta y su recepción debe ser validada inmediatamente. Se puede incluir información de contacto del personal que ha de responder a la solicitud. También, como en los mensajes de correo electrónico, puede que sea necesario contactar nuevamente con el solicitante, si no se ha proporcionado toda la información necesaria.

- *Mensaje de texto.* Sólo es adecuado para las consultas más simples, pero algunas bibliotecas han estado experimentando con el uso de este tipo de comunicación.

Es importante que existan mecanismos para asegurar que las necesidades del investigador están claramente establecidas cuando se hacen consultas por parte de los parlamentarios, el personal de los grupos, u otros usuarios autorizados. Los solicitantes de información no siempre presentan su consulta de manera conveniente.

Puede haber varias razones: que no haya pensado con suficiente claridad sobre qué es lo que necesita, por lo que la persona que recibe la investigación tendrá que aclararlo; si la consulta es planteada por un miembro del personal que trabaja para el parlamentario, puede haberla distorsionado o no haber comprendido lo que se pidió que solicitara; puede haber hecho suposiciones poco realistas sobre lo que es posible encontrar; puede no haber precisión sobre para cuando necesitan la información o con qué fines.

Estos factores exigen que la biblioteca del Parlamento disponga de procedimientos para establecer lo que el parlamentario realmente necesita saber. Significa que el personal necesita formación sobre cómo enfocar las solicitudes. Esta necesidad puede no resultar tan obvia al suponerse que es suficiente con tomar nota de lo que se solicita, pero por las razones expuestas anteriormente, lo que se pide no es necesariamente el mismo que lo que se necesita. Cuando es el propio parlamentario quién realiza la consulta directamente, ya sea en persona o por teléfono, es razonablemente fácil requerir la necesaria aclaración (aunque a veces el personal puede ser reacio a hacerlo cuando se enfrentan a un parlamentario agobiado y con prisas). Es más difícil si la consulta ha sido filtrada a través de un tercero, como un asistente que trabaja para un parlamentario, o cuando la consulta ha sido enviada por correo electrónico o carta. En ambos casos, es importante contar con algún mecanismo para contactar de nuevo con el autor de la consulta. De lo contrario existe el riesgo de que el solicitante no consiga lo que quiere. Por tanto, ¿cuáles son los puntos a tener en cuenta cuando se está intentando precisar una consulta? Los principales son:

- *Asegurarse de que obtiene todos los detalles acerca de la consulta solicitada.* Los parlamentarios pueden hacer preguntas muy generales, cuando en realidad lo que buscan es una información muy concreta.

- *Sobre todo si la investigación es de naturaleza estadística, debe quedar clara la cobertura de la respuesta.* Por ejemplo, si la consulta es sobre estadísticas recientes en materia de delincuencia, ¿qué se entiende por los últimos datos? ¿Y cuál es la cobertura geográfica solicitada? ¿El país en su conjunto o sólo una parte? Estas aclaraciones son especialmente determinantes en un país federal.

- *Descubrir para qué se necesita la información, ya que puede afectar al nivel de pertinencia de la respuesta.* Por ejemplo, puede tratarse de una información sucinta que se quiere incluir en un discurso o bien puede ser una información más genérica sobre un tema de interés parlamentario.

- *Determinar la información que el solicitante ya posee sobre el tema.* Se evita así trabajo innecesario.

- *Asegurarse de que el plazo de respuesta queda claro.* Una respuesta del tipo "tan pronto como sea posible" no es muy útil, ya que el solicitante puede estar diciendo cualquier cosa, desde unos minutos hasta varios días. También hay que asegurarse si la respuesta a tiempo es necesaria para algún evento específico, como un debate parlamentario o una aparición de un estudio de televisión. La claridad en los plazos ayuda tanto a los parlamentarios para conseguir lo que quiere como al personal para planificar su trabajo con eficacia.

- *Cuando la consulta es una investigación susceptible de ser respondida por alguien con conocimientos especializados, es deseable que, en la medida de lo posible, la persona que pueda responder a las conversaciones de la investigación a la persona que solicita la información.* Esto se debe a que un especialista en la materia

será capaz de explicar lo que está disponible y es más probable que sepa qué preguntas hacer a fin de establecer las necesidades de información.

- *Establecer el mecanismo preferido para la entrega de la respuesta y donde va a ser entregado.* Lo más probable es que sea por correo electrónico o teléfono, pero también puede ser en formato papel, especialmente si la respuesta incluye un material que no es fácilmente disponible en formato electrónico.

Materiales generalmente disponibles

Hasta ahora, en el capítulo se ha tratado principalmente de las respuestas a las preguntas individuales. Siguen siendo una parte fundamental del trabajo de muchas bibliotecas parlamentarias, pero el crecimiento de las intranets ha facilitado el acceso a la información disponible para los usuarios de forma autónoma. Sin embargo, no debe pensarse que esto es algo que sólo ha comenzado a suceder con el desarrollo de la era electrónica. En muchas bibliotecas parlamentarias los usuarios siempre han podido consultar libros de referencia o navegar por el stock de libros sin la intervención directa del personal. Muchas bibliotecas también han difundido documentos de información sobre temas de actualidad del día o de proyectos de ley, que pueden ser consultados por los usuarios sin intervención directa por parte del personal. También ha sido posible, como hemos visto, que los parlamentarios hagan preguntas cuando se encuentran lejos de la biblioteca, por teléfono o por carta.

Lo que ha cambiado es que ahora es más fácil acceder a muchos de los recursos de las bibliotecas parlamentarias de forma remota. Las bibliotecas pueden ofrecer una serie de datos estándar de referencia y análisis de políticas en general vía intranet parlamentaria o Internet. Este tipo de material puede ser considerado como respuestas a las FAQ sobre los temas del día. Del mismo modo, el acceso a una amplia gama de documentos parlamentarios y oficiales puede ser a través de la intranet e Internet y si su búsqueda es sencilla, muchas consultas individuales pueden ser desviadas. Este enfoque ha reducido las consultas individuales en muchas bibliotecas parlamentarias y ha supuesto un cambio de un trabajo reactivo (es decir, responder a las consultas individuales) hacia un trabajo proactivo (preparar material para ponerlo a disposición de todos en todo momento). Es importante que todo el material disponible lleve la fecha de creación y que ese dato se revise en caso de actualización, incorporando la nueva fecha.

Sin embargo, dicha distinción no está tan marcada como puede parecer a primera vista. Los usuarios pueden, por ejemplo, consultar un documento ya elaborado y colgado en la red interna, en lugar de pretender tener una respuesta personalizada. Pero las decisiones sobre el tipo de documentación a difundir de manera generalizada serán adoptadas en función, tanto de los temas sobre los que se está recibiendo consultas, como de la consideración por parte del personal de la biblioteca de cuáles son los asuntos de interés actual.

La posición respecto de los derechos de autor también debe ser considerada. Algunas bibliotecas parlamentarias se benefician de una exención de derechos de autor. Como alternativa, el uso de algunos tipos de materiales (tales como los documentos del gobierno) pueden estar exentos. En otros casos, se debe negociar con los titulares de derechos de autor antes de que los materiales sean almacenados y difundidos.

Si el material está a disposición general y los parlamentarios lo consultan sin intervención directa del personal se hace más difícil estar seguros de que las necesidades de los parlamentarios se están cumpliendo de lo que es cuando las consultas individuales están siendo respondidas. Siempre ha sido importante para las

bibliotecas parlamentarias entender las necesidades de sus usuarios: esto se hace aún más importante cuando una proporción creciente del material proporcionado es el material que se pone a disposición general, para acceder de forma remota. Hay más información sobre el tema de la comprensión de las necesidades del usuario en el capítulo 9.

Estableciendo límites

Hemos visto que las necesidades legítimas de los parlamentarios en materia de información e investigación son muy amplias, pudiendo cubrir todo el ámbito de las políticas públicas. En el seno de los parlamentos a menudo se debate sobre una muy amplia gama de temas, tanto a nivel local, nacional e internacional y a veces muy específicos y personales, como las prerrogativas de los parlamentarios. Casi cualquier cosa puede convertirse en un tema de interés legítimo para el parlamentario.

Esto es, por supuesto, una de las características esenciales de la biblioteca parlamentaria. Esto significa que los límites de ajuste pueden ser difíciles. Es sin embargo deseable que la biblioteca ponga de manifiesto lo que puede ayudar a los parlamentarios, sino también lo que no puede. La regla fundamental consiste en establecer que todo lo solicitado debe ser necesario en relación con las funciones parlamentarias del parlamentario. Habrá variaciones según los parlamentos, pero una lista de razones legítimas para las investigaciones puede incluir:

- Legislación (por ejemplo, información sobre antecedentes para proyectos de ley, asesoramiento sobre las enmiendas)
- Trabajos de las comisiones.
- Comparecencias en los medios.
- Cuestiones electorales y estudios de casos (aunque algunas bibliotecas parlamentarias no se aconsejan en estos).
- Propuesta de preguntas parlamentarias.
- Discursos, tanto dentro del Parlamento como fuera.
- Visitas al extranjero en el marco del trabajo parlamentario.
- Reunión de información general sobre asuntos de interés público.

Se exponen a continuación algunos ejemplos de áreas sobre las que la biblioteca puede legítimamente negarse a ofrecer información. Precisamente lo que está y no está cubierta variará de país a país, pero es muy conveniente que el primero de ellos está en la lista:

- Las solicitudes derivadas de los asuntos personales, o los intereses comerciales de los parlamentarios, su personal, su familia o sus amigos.
- Las solicitudes de información personal acerca de otros parlamentarios que no es de dominio público.
- Las consultas para proyectos de discursos, escribir artículos o conferencias (a diferencia de proporcionar antecedentes y asesoramiento para ellos).
- Las solicitudes de ayuda en proyectos escolares o de estudiantes que no estén relacionados con el parlamento.
- En un sistema parlamentario a diferencia de un sistema presidencial, las solicitudes de los ministros sobre los temas cubiertos por sus propios servicios. (En los sistemas parlamentarios, los ministros suelen ser también miembros del parlamento).

La aplicación de estos límites no siempre es fácil. Es importante que cualquier limitación en lo que la biblioteca puede hacer esté recogida en folletos o impresos. (Véase el capítulo 9 para más información sobre las necesidades del usuario). Es importante que el personal en contacto directo con los usuarios tenga la seguridad de que será apoyado por la dirección en caso de controversias. Si existe una comisión de

Directrices para bibliotecas parlamentarias

biblioteca integrada por parlamentarios, puede ser útil recabar su apoyo a dichas normas. En cualquier caso, siempre será deseable que la descripción de los servicios de información sea positiva en el tono y se centre en lo que se puede proporcionar, y no tanto en lo que no.

Capítulo 6 Información y servicios bibliotecarios

Introducción

Con anterioridad (en el capítulo 3), hemos distinguido entre *servicios de información* (o *servicios de referencia*) y *servicios de documentación*, y explicado que por *servicios de información* habría que entender, por regla general, aquellos servicios que proporcionan una rápida referencia de información a partir de fuentes impresas o en línea, en circunstancias en las que no es necesario un conocimiento especializado sobre la materia para elaborar la respuesta. Por otra parte, los servicios de documentación (sobre los que versa el capítulo siguiente) proporcionan a los parlamentarios documentación y análisis político especializado sobre un tema y, posiblemente, una información más extensa y más sustancial que la proporcionada por los servicios de información. Esta distinción entre “servicios de información” y “servicios de documentación” no es ni rígida ni firme. Por ejemplo, un especialista en información puede convertirse en experto en una determinada materia. Lo importante es que los involucrados tengan claro qué solicitudes de información caen a uno u otro lado de la línea. De lo contrario, existe el riesgo de confundir innecesariamente a los usuarios y de que éstos no reciban la respuesta que mejor se ajusta a sus necesidades o que dos secciones distintas de la biblioteca estén trabajando en idéntica solicitud, ajenas al hecho de que alguien más está haciendo lo mismo. La necesidad de claridad es especialmente necesaria cuando, sucede a menudo, la biblioteca y los servicios de documentación no forman parte de un mismo departamento dentro del parlamento. Sin embargo, incluso cuando forman parte del mismo departamento, existe todavía el riesgo de una carencia de comunicación y entendimiento adecuados entre los que proporcionan servicios de información y los que proporcionan servicios de documentación. Toda estructura orgánica puede funcionar, siempre y cuando las personas involucradas quieran que funcione y demuestren comprensión y respeto por las funciones de cada uno. Aunque la biblioteca y el servicio de documentación quieran establecer en sus folletos la diferencia entre ambos lo más claramente posible, no cabe esperar que parlamentarios y asistentes entiendan necesariamente donde se sitúa la línea divisoria.

En el capítulo 3 se describieron también, brevemente, los servicios bibliotecarios generales que suelen habitualmente ofrecerse en una biblioteca parlamentaria: la clase de servicios que cabe esperar, conforme a las definiciones de lo que es una biblioteca recogidas en el capítulo 3. (Las colecciones de materiales de la biblioteca, ya sean libros, publicaciones periódicas, microformas, bases de datos, CDs, etc., así como el préstamo de dichos materiales se han estudiado en el capítulo 4). En este capítulo se contemplan los servicios bibliotecarios generales y los servicios de información que uno esperaría encontrar en una biblioteca parlamentaria. En concreto:

- La biblioteca como entidad física
- El concepto de mostrador central de información o punto central de información
- De dónde provienen las solicitudes de información y cómo se reciben
- Tipos de solicitudes
- Fuentes utilizadas para la contestación de las solicitudes

La biblioteca física

Muchas de las bibliotecas parlamentarias creadas hace mucho tiempo cuentan con una gran sala o una serie de salas construidas a este fin. Esto es, también, característico de los edificios parlamentarios más recientes, hayan sido o no en su origen construidos para albergar el parlamento. Con el incremento de los servicios distribuidos y accesibles vía intranet o Internet, puede, ciertamente, cuestionarse la necesidad de espacios de este tipo en la escala en la que ha venido dándose a menudo. Es cierto que, desde hace ya tiempo, ocurre que las solicitudes pueden contestarse por teléfono o enviarse por correo al solicitante, aunque existe el peligro de exagerar el cambio que ha tenido lugar. Sin embargo, hasta muy recientemente (y ciertamente cuando se publicó la edición original de estas Directrices), sucedía que si un parlamentario o uno de sus asistentes deseaba consultar materiales de la biblioteca, era necesario que acudiese en persona a la biblioteca.

Hoy en día gran parte del material de consulta más frecuente, como diarios de sesiones, boletines parlamentarios y periódicos pueden consultarse en línea, y son accesibles desde el propio despacho del parlamentario. Sin embargo, a los usuarios les pueden todavía resultar más sencillo hojear periódicos u otros materiales en papel que en línea. Y, en particular, si su despacho está cerca, si se encuentran en las inmediaciones, o si por uno u otro motivo prefiere hacer la consulta al personal de la biblioteca directamente en vez de por correo electrónico o teléfono. Puede ocurrir también que una considerable cantidad de materiales, especialmente fondos antiguos, no estén accesibles en línea. Respecto a las suscripciones a bases de datos en línea con las que cuente la biblioteca, puede ocurrir que consideraciones financieras o la destreza necesaria en las búsquedas hagan que no sea operativo poner en red algunas de ellas, pero sí beneficioso el que otras sean accesibles para todos los usuarios de la red. Además, si la biblioteca ofrece servicio de préstamo, éste debería localizarse en la sala o salas principales de la biblioteca.

Ocurre también que muchas bibliotecas consolidadas pueden haber experimentado en la última década una caída en el número de usuarios que utilizan físicamente sus instalaciones, incluso aunque la utilización del total de los servicios ofrecidos se haya incrementado. Esto plantea dos cuestiones: una para las bibliotecas consolidadas y otra para aquellas implantadas o diseñadas recientemente.

Las bibliotecas consolidadas, y también algunas puestas en funcionamiento más recientemente o que se hayan trasladado a un nuevo emplazamiento no hace mucho, pueden encontrarse con una infrautilización del espacio, dado que el número de usuarios que acude ha disminuido. Por supuesto que el espacio puede todavía utilizarse ampliamente para el almacenamiento de fondos, aunque la accesibilidad de más y más material en línea puede poner en duda la necesidad de conservar tanto material. También puede convertirse en una importante área de trabajo para el personal; y tal vez, puede tratarse de un espacio de interés histórico, diseñado como biblioteca y situado en una localización estratégica dentro del recinto parlamentario. Se den o no se den estos factores, la biblioteca puede tener que afrontar el dilema de cómo mejorar la utilización de su espacio. Una opción será ceder una parte para otros fines del parlamento. Pero si el espacio cuenta con una localización estratégica o reviste interés histórico, es posible que se sea reacio a cederlo por miedo a perder contacto con los parlamentarios. En cualquier caso, algún tipo de mostrador de información estratégicamente situado o un punto central de información, cerca de la cámara u otros emplazamientos frecuentados por los parlamentarios, es previsiblemente necesario todavía de cara al futuro, ya que no todas las transacciones se canalizarán en línea o por teléfono. E incluso, aunque sea a un nivel reducido, es la

oportunidad de proporcionar un escaparate del servicio que proporciona la biblioteca. Esto significa que se deben buscar nuevas maneras para la utilización del espacio disponible con el fin de incrementar el número de usuarios y con ello, despertar el interés por los servicios disponibles. Las soluciones variarán en función de la naturaleza de los parlamentos, pero entre otras ideas cabe incluir:

- *Hacer de la biblioteca un espacio mas recreativo*, ofreciendo tal vez revistas u otro material de esparcimiento y te, café u otros refrescos.
- *Utilizar el espacio para presentaciones y exhibiciones*, que aunque no estén directamente relacionadas con el trabajo de la biblioteca, resulten interesantes para los parlamentarios.
- *Proporcionar espacios para trabajar, con ordenadores y conexiones para portátiles*. Esto puede resultar atractivo para los parlamentarios, si sus despachos están lejos de la biblioteca o su emplazamiento no es el adecuado, especialmente, si la biblioteca esta cerca de la cámara, salas de comisiones u otros lugares frecuentados por los parlamentarios.
- *Organizar sesiones en las que haya documentalistas disponibles para asesorar sobre temas de actualidad*. Esto tiene la ventaja de fomentar el contacto cara a cara entre parlamentarios y documentalistas: hecho que no suele ocurrir a menudo especialmente en grandes bibliotecas parlamentarias o cuando el servicio de documentación no está situado suficientemente cerca de la cámara u otras instalaciones. Tal vez, otros funcionarios parlamentarios podrían organizar sesiones para explicar las prestaciones a los parlamentarios, por ejemplo:
- *Proporcionar formación a los parlamentarios y asistentes* en el uso de las facilidades (tanto físicas como en línea) que ofrecen la biblioteca y el servicio de documentación.

Si se va a crear una biblioteca nueva, ya se trate de un parlamento nuevo o de una existente que se traslada a otro emplazamiento, la cuestión a la que hay que responder es qué clase de espacio físico necesita la biblioteca. No parece que sea razonable tratar de repetir las grandes salas de lectura o salas contiguas de algunas bibliotecas fundadas hace años, dado los modos cambiantes a los que se accede y por los que se difunde la información. No obstante, esto no significa, que no sea deseable que la biblioteca tenga una presencia física visible y de fácil acceso para los usuarios, donde éstos puedan consultar al personal y los fondos de la biblioteca. Más bien lo contrario: la biblioteca ideal deberá tener algún mostrador central de información muy visible u otro punto de acceso situado cerca de la cámara parlamentaria y/o salas de comisiones, o situado en algún lugar por donde habitualmente pasen los parlamentarios y sus asistentes. Es también deseable disponer de algún tipo de espacio de lectura donde los usuarios puedan consultar periódicos, revistas u otros materiales de la biblioteca. Algunas bibliotecas están haciendo el experimento de mantenerse abiertas las 24 horas, para permitir a los usuarios acceso a sus fondos a cualquier hora del día o la noche. En este sentido, Nina Svendsen informó sobre un proyecto de la biblioteca del Parlamento noruego, durante la *Conferencia sobre Bibliotecas y Servicios de Documentación en los Parlamentos* que tuvo lugar en Roma en agosto de 2009^{10c}.

¹⁰ Library of the Norwegian Parliament: 24/ Library, Nina T. Svendsen
<http://www.preifla2009.parlamento.it/ifla/45147/89665/paginabicamerali.htm>

El mostrador central de información o punto de información

El concepto de mostrador de información o punto de información es algo que requiere examen adicional. Este punto central de información puede ser una entidad física o virtual, aunque lo mejor es que sea una combinación de ambas. El mostrador central físico puede revestir menor importancia de lo que era con anterioridad al incremento del acceso remoto a los fondos bibliotecarios, pero siempre que pueda ubicarse en algún lugar conveniente para los parlamentarios, es todavía un concepto valioso, al servir de recordatorio visible de la biblioteca y de los servicios que puede proporcionar. "Conveniente para los parlamentarios" quiere decir cerca de la cámara, o quizá, cerca de las salas de comisiones. Si fuera posible debería estar al menos en algún lugar donde los parlamentarios se congregan habitualmente o por donde pasan cerca, de camino tal vez a sus despachos o a la cafetería. La visibilidad supone un recordatorio constante de la existencia de la biblioteca (siempre deseable ahora que existen muchas otras fuentes de información a las que los usuarios pueden acudir) y proporciona una valiosa oportunidad para que el personal hable con los usuarios cara a cara.

Las principales funciones de un mostrador central de información son:

- *Actuar como un punto focal de la biblioteca para la recepción de las solicitudes de información.* En una biblioteca grande con numeroso personal especializado, los usuarios pueden contactarlos directamente, pero pueden no saber necesariamente a quien hay que dirigirse, de tal modo que un punto central será siempre deseable. El personal debería ser hábil en la "negociación" con los usuarios. Esto implica asegurar que queda meridianamente claro que información busca el solicitante, y claro también la fecha limite en que la información se necesita,. Los parlamentarios pueden plantear una solicitud en apariencia bastante general, cuando de hecho lo que están buscando es una información muy específica dentro de ese marco general. Es necesario también fijar la escala de tiempo de respuesta, ya que frases como "tan pronto como sea posible" pueden querer decir algo distinto según que personas. Si el tiempo lo permite, el documentalista que va a contestar la solicitud debería ser avisado para que pueda hablar directamente con el solicitante. Pero puede darse el caso de que los ocupados parlamentarios no quieran esperar mientras se hace esto – de ahí la importancia de que el personal al frente del mostrador esté entrenado para recibir las solicitudes y negociar. El personal necesita también entender la necesidad de confidencialidad en el tratamiento de las solicitudes. (Para ampliar este tema, véase el capítulo 5)
- *Contestar solicitudes sobre referencias/informaciones generales.* El ámbito de estas preguntas puede variar en función del tamaño de la biblioteca y el número de personal especializado disponible. En bibliotecas pequeñas el personal del mostrador necesitará probablemente responder por ellos mismos a un abanico más amplio de solicitudes. Si la biblioteca cuenta con personal especializado para responder a la pregunta planteada, en ese caso, es deseable que las respuestas sean elaboradas por ese personal.
- *Ayudar a los parlamentarios y a otros solicitantes a encontrar por si mismos la información.* A menudo la información solicitada está disponible en la intranet parlamentaria y a los usuarios les gustan buscar la información por si mismos con las indicaciones pertinentes. Es por ello una buen practica aprovechar la ocasión para una rápida tutoría, si el tiempo lo permite y el usuario está

dispuesto. Lo mismo sucede con fuentes impresas, que a algunos usuarios les gusta hojear por si mismos.

De dónde proceden las solicitudes y cómo se reciben

La sección de servicios de información de la biblioteca (al igual que el resto de secciones de la biblioteca) necesita tener claro de quien acepta solicitudes y como se reciben. Dado que la biblioteca está para trabajar para los parlamentarios, el responder a éstos puede parecer obvio, pero hay un cierto número personas además de los propios parlamentarios que pueden tener motivo legítimo para hacer solicitudes a la biblioteca. Los más obvios son el personal de los parlamentarios, que trabajan para ellos y pueden estar ocupándose en articular los deseos de los parlamentarios para los que trabajan. (Es deseable implementar reglas que les prevengan, tanto como sea posible de hacer solicitudes para favorecer su propio interés personal más que el del parlamentario para el que trabajan). Es también probable que el personal del parlamento (distinto del que trabaja para cada parlamentario) tenga motivos legítimos para plantear solicitudes. Otra posible fuente de solicitudes es aquella proveniente de funcionarios que trabajan para el gobierno y quieren comprobar actas parlamentarias. Algunas bibliotecas parlamentarias mantienen una estrecha relación con la biblioteca nacional, y si este es el caso, esto es otra fuente potencial de preguntas. Otros acuerdos recíprocos con aquellos organismos de los que la biblioteca dependa en caso de necesitar ayuda, pueden ser mutuamente beneficiosos. Entre estos se podría incluir, por ejemplo, a universidades, organizaciones profesionales o grupos de interés. En términos más generales, en varios parlamentos, la biblioteca es responsable de atender las preguntas que el público en general hace sobre el parlamento. Este último aspecto se contempla en el capítulo 15.

Cualquiera que sea la cobertura en términos de quién puede hacer solicitudes y de lo qué se puede pedir, es deseable que las reglas estén expuestas con claridad y comprendidas, de tal manera que, si fuera necesario, el personal pueda desviar solicitudes que deberían dirigirse a otro sitio.

El capítulo 5 trata de los modos en que pueden plantearse las solicitudes – en persona, por teléfono, por correo electrónico, etc. Basta con decir aquí que lo deseable sería:

- Disponer de un abanico de medios lo más amplio posible para contactar con el punto central de información.
- Números de teléfono, direcciones de correo electrónico y cualquier otro medio de contacto deberían estar ampliamente anunciados. Por ejemplo, deberían ocupar un lugar destacado en los folletos sobre la biblioteca, en sesiones de formación para parlamentarios y su personal, y siempre que la ocasión lo permita.

Esto proporcionará la mejor oportunidad de asegurar que la intención de ofrecer un punto central de información es una realidad.

Tipos de consultas

¿Qué tipos de solicitudes de información puede esperar recibir el mostrador central de información? Esto, probablemente, variará en función de distintos factores. Uno

importante será si el parlamento cuenta o no con un servicio de documentación. Si existe un servicio de documentación, entonces, es probable que éste atienda muchas de las solicitudes más temáticas dirigidas al parlamento, junto con aquellas que requieren, ciertamente, de un conocimiento especializado para su completa contestación. Como hemos visto, el punto central de información puede actuar como punto general de recepción de solicitudes, vayan estas a ser contestadas por el servicio de documentación o por el servicio de información. Sin embargo, en bibliotecas muy pequeñas sin servicio de documentación, el mostrador general de información tiene probablemente que lidiar con un amplísimo abanico de preguntas, y quizás buscar ayuda exterior donde se pueda.

Una de las características de los parlamentarios es que pueden legítimamente preguntar sobre casi cualquier asunto, porque casi cualquier asunto puede caer dentro del ámbito de sus tareas parlamentarias. De las bibliotecas se esperaría que pudieran contestar cualquier solicitud que se derive de estas tareas, pero no se debería esperar que contesten solicitudes derivadas del interés personal o profesional de los parlamentarios. Lo siguiente es un intento de definir las principales categorías dentro de las cuales se pueden clasificar las solicitudes de información, pero por el motivo más arriba expuesto, no se trata de cubrir todas las posibilidades:

- *Material de prensa.* Los parlamentarios, por regla general, tienen al parecer un ilimitado apetito en materia de periódicos y otras fuentes de noticias tales como televisión y radio. Pueden estar buscando información sobre un tema en el que tienen un especial interés o sobre el que piensan que van a ser preguntados, o sobre un artículo donde se les menciona. Se interesan también por la reacción de los medios a las decisiones políticas del gobierno.
- *Debates y tramitaciones parlamentarios.* Una fuente de información importante es lo que previamente se ha dicho en el parlamento sobre un tema en particular, ya sea por los partidarios o por los oponentes del solicitante y ya sea recientemente o allá en el pasado.
- *Documentación parlamentaria y publicaciones gubernamentales.* Ambos constituyen una fuente clave de materiales para el toma y daca del debate o para entender lo que el gobierno está tratando de conseguir.
- *La legislación.* Tanto la legislación ya aprobada y vigente, como los proyectos de ley que están tramitándose en el parlamento en ese momento.
- *Hechos históricos.* Tales como fechas o ejecución de políticas anteriores.
- *Citas.* Muchos parlamentarios creen que una cita adecuada realza una intervención.
- *Material biográfico.* Ya sea de personas vivas o de figuras históricas, antecedentes sobre alguien con quien el parlamentario va a reunirse, o una figura admirada del pasado.
- *Material bibliográfico.* Los parlamentarios desean a menudo listados de referencias para seguir un tema de su interés.
- *Material sobre viajes y geografía.* Tales como horarios de trenes o aviones, información de atlas, etc.

- *Información sobre empresas, grupos de presión y otras organizaciones.* Estos, por ejemplo, pueden ser grupos que tratan de influenciar al parlamento o puede ser que el parlamentario que vaya a reunirse con alguien de una empresa particular u organización, esté buscando alguna información.

Es importante que el punto central de información u otras secciones de los servicios de información no tengan una actitud pasiva, sino que se anticipen a la demanda de los usuarios. Básicamente, esto quiere decir que el personal debe estar muy al corriente de los temas de actualidad y al tanto de los asuntos que ocupan al parlamento; así como deben tener un conocimiento básico de los procedimientos parlamentarios. Esto les permitirá anticiparse día a día a las posibles solicitudes y prepararlas.

Pero siempre que los recursos lo permitan, debería ser posible ir más allá, y tener preparado con antelación material sobre temas de actualidad o de potencial interés. Hay un cierto número de maneras en las que esto podría hacerse. La forma ideal sería colgar el material en la intranet parlamentaria, en caso de que exista una, aunque todavía hay lugar, también, para las copias en papel. Además del material accesible en línea, las recopilaciones de material estratégicamente situadas donde los usuarios las puedan ver, juegan un valioso papel. Algunas propuestas podrían ser:

- *Recopilaciones de material de prensa sobre temas de interés.* Esto puede revestir diferentes formas: puede tratarse de un dossier actualizado regularmente para consultarse cuando se necesite; puede ser una selección de noticias sobre un "tema de actualidad" o una recopilación diaria de recortes de prensa considerados de especial interés.
- *Dossieres para debates parlamentarios.* Estos pueden incluir extractos de tramitaciones parlamentarias, comunicaciones del gobierno, informaciones de prensa o información sobre organizaciones con intereses en el tema a debate. Pueden elaborarse mediante la colaboración entre los servicios de información y de documentación e incluirán documentos relevantes.
- *Bibliografías sobre temas de actualidad.* De estas se esperaría, por lo general, que tuvieran una perspectiva a un plazo algo más largo que los materiales mencionados en los apartados anteriores. Pueden incluirse libros, revistas y enlaces a páginas web de utilidad.

Fuentes utilizadas para responder a las preguntas

Hoy en día el personal de los servicios de información tiende a acudir en primer lugar a las fuentes en línea, dada la cada vez mayor cantidad de material accesible por esta vía. Entre las fuentes en línea hay que incluir la intranet parlamentaria, si es que existe, y, por supuesto, Internet. Sin embargo, la información basada en suscripciones en línea es ciertamente una fuente importante, ya que mucha información especializada es únicamente accesible mediante pago. Aunque el personal tienda a acudir en primer lugar a las fuentes en línea, esto no significa que haya que olvidarse de las fuentes impresas. Las necesidades de los parlamentarios pueden ser variadas y eruditas y es un error creer que todas las fuentes que puedan necesitarse, se localizan haciendo una búsqueda en Google. Además, en caso de preguntas sencillas, puede resultar más rápido buscar en una obra de referencia al alcance de la mano que en Internet.

Cada biblioteca necesitará tomar su propia decisión haciendo balance entre el dinero que emplea en fuentes en línea o en copias en papel, pero casi inevitablemente la

Directrices para bibliotecas parlamentarias

proporción de gasto en estas últimas aumentará con el tiempo. Un factor a considerar será si la biblioteca en cuestión es una biblioteca muy consolidada y cuenta con un amplio fondo de impresos históricos o si se trata de una más reciente con recursos limitados de cualquier tipo. (Las bibliotecas más recientes pueden haber heredado o tener acceso a los recursos de una biblioteca más antigua).

Tanto si los recursos utilizados son en papel o en línea, es necesario, probablemente, disponer de una serie similar de fuentes. La clasificación de las solicitudes hecha previamente en este capítulo, da ya una indicación de cuales pueden ser estos recursos. Para dar un enfoque distinto a ese listado, las fuentes principales (algunas de las cuales se solaparán) pueden ser:

- Diarios de sesiones y boletines parlamentarios (en papel o en línea)
- Publicaciones del Gobierno (en papel o en línea)
- Textos legislativos
- Intranet parlamentaria
- Internet
- Suscripciones a bases de datos en línea
- Obras de referencia clásicas
- Periódicos y revistas (en papel o en línea)
- Otros materiales impresos

La sección de servicios de información de la biblioteca, tiene que dar respuesta, con toda probabilidad, a un amplio abanico de preguntas, por lo que su personal necesita ser experto en búsquedas en variedad de fuentes, así como hábil en la “atención al cliente” mostrando una aptitud cordial que inspire confianza a los usuarios.

Capítulo 7 Servicios de Investigación

En este capítulo se estudia la naturaleza de los servicios de investigación en los parlamentos. Tal y como hemos visto en capítulos anteriores, no es fácil establecer una diferencia clara y definitiva entre los servicios de investigación y los de información (o referencia) y se puede, incluso, sostener que existe una tendencia hacia la convergencia entre ambos. No obstante, la esencia de un servicio de investigación residirá en proporcionar a los parlamentarios análisis especializados sobre los asuntos políticos, informes más elaborados y extensos que los facilitados por los servicios de información.

¿Qué es un Servicio de investigación parlamentario?

Los parlamentos no siempre cuentan con un servicio de investigación, y cuando lo tienen, no se encuentra, necesariamente, en el mismo departamento que la biblioteca o el servicio de información¹¹. Así, una encuesta de los miembros de la Sección de la IFLA de 2006¹², demostró que, aproximadamente, tan sólo en la mitad de los casos en los que había un servicio de investigación, éste y la biblioteca formaban parte del mismo departamento. Cualquiera que sea la forma de organización, los servicios de investigación y de biblioteca se van a relacionar entre sí de muy distintas maneras, desde la integración total, al funcionamiento como entidades completamente separadas, pasando por variantes entre ambos extremos. Y, cualquiera que sea la forma de organización, es importante que ambos servicios mantengan una estrecha relación de trabajo, con el fin de prestar un servicio plenamente eficaz a los usuarios. Los datos de la encuesta indican que la cooperación tiende a ser más estrecha si la biblioteca y el servicio de investigación se encuentran encuadrados orgánicamente en el mismo departamento. Pero los datos también demuestran que cualquier forma de organización puede funcionar y que estar orgánicamente unidos no significa, necesariamente, que la cooperación tenga que ser más estrecha. Por otro lado, los parlamentos, regularmente, informan de la existencia de tensiones entre bibliotecarios e investigadores. Una organización es eficaz si cada trabajador comprende cual es su función y la de los demás y la necesidad de cooperar y complementarse entre sí, con el fin de prestar un único servicio a los usuarios.

Junto a estas diferencias organizativas, existe una enorme variedad en cuanto al tamaño de los servicios de investigación y, en consecuencia, en cuanto al grado y especialización de los servicios que aquéllos pueden prestar. No obstante, sea cual sea el tamaño, los motivos que justifican la existencia de un servicio de investigación y las características del mismo van a ser muy similares.

¿Por qué tener un servicio de investigación? En muchos parlamentos los grupos políticos^d tendrán su propio personal de investigación y, posiblemente, hasta los mismos parlamentarios puedan contratar uno o más investigadores. Este personal respaldará ideológica y políticamente al grupo o al diputado para el cual trabaja. Por el contrario, un servicio de investigación ofrecerá un enfoque independiente y no

¹¹ Este hecho se refleja en el título descriptivo pero un tanto engorroso de la Sección de la IFLA: “Bibliotecas y Servicios de Investigación en los Parlamentos”.

¹² Véase nota a pie de página 7.

^d Nota del traductor: se ha traducido *political parties* por “grupos políticos”, pues es la denominación que recibe la formación política en el parlamento, ya que no siempre se corresponde el partido político con el grupo parlamentario.

partidista a todos los parlamentarios. Ambos colectivos desempeñan un papel importante, pues, si bien, los grupos políticos y los parlamentarios necesitarán consultar y discutir las cuestiones políticas con el personal de su misma ideología, la existencia de un servicio parlamentario, si funciona bien, les reportará otros beneficios. Así, los parlamentarios de todos los grupos políticos podrán confiar en el asesoramiento y análisis que les proporcione un servicio políticamente imparcial, dando por seguros los datos y la información que aquél les facilite. Probablemente, este servicio les ofrecerá argumentos contrarios a aquellos que reciban de sus asesores políticos, pero este hecho puede ser de gran utilidad a la hora de fundamentar y anticipar las críticas a una política determinada. Además, podrán confiar en la memoria colectiva y recurrir a los conocimientos y a la experiencia de todos los que trabajan en el servicio de investigación, a través del cual tendrán acceso sistematizado a fuentes fidedignas.

Pero, ¿cómo definir un servicio de investigación parlamentario? Brevemente, se podría definir como aquel que ofrece a los parlamentarios análisis y asesoramiento activo y especializado. Con frecuencia, la prestación de un servicio de referencia o información supone la búsqueda de materiales y fuentes sobre un tema dado y el examen de su relevancia con respecto a la pregunta formulada. Pero, el proceso de análisis, normalmente, se detiene ahí, una vez que la información seleccionada se transmite al solicitante para su estudio y valoración. Sin embargo, en un servicio de investigación legislativo, el analista, al estudiar los datos, completa ese proceso, creando un producto de información nuevo y con valor añadido. También podríamos decir que, si para responder de forma adecuada a una consulta de investigación es necesario tener un conocimiento especializado del tema en cuestión, para dar una buena respuesta a una petición de información será necesario saber dónde y como buscar. Pues, de hecho, la respuesta a una "investigación" puede ser un breve informe oral.

Un investigador cualificado proporcionará un análisis imparcial fruto de la síntesis de varias fuentes, basándose en su formación especializada. El término "investigación" en un entorno parlamentario tiene unas connotaciones muy diferentes de aquellas que tiene en un entorno académico. La investigación académica tiende a transmitir nociones de la investigación primaria, los esfuerzos continuados para descubrir la verdad y las relaciones fundamentales de la sociedad, con el fin de avanzar en el conocimiento y la comprensión. La investigación en el parlamento es de naturaleza aplicada, trata de recurrir a una amplia gama de conocimientos existentes, sintetizarlos de forma que sean útiles a los atareados parlamentarios y aplicarlos a la comprensión y solución de problemas específicos. Ciertamente, algunos ponen en cuestión la adecuación del término "investigación", a no ser que éste se matice de alguna manera. "Análisis de políticas" es un término alternativo, que se utiliza a menudo y que tal vez da una idea más precisa de lo que se trata. Sin embargo, los términos «investigación» e "investigador" son de uso general y aquí vamos a seguir utilizándolos.

Un concepto útil para entender las actividades de un investigador parlamentario puede ser el de un 'broker' o "corredor" de la información: constantemente explorando el mundo del conocimiento para arrojar luz sobre la naturaleza de los problemas de orden público y traducir los conceptos en términos que puedan ser más fácilmente utilizados en la Cámara. En vez de "corredor de Bolsa", el "corredor de la información" reúne el mundo de las ideas y el mundo de la acción. El corredor se siente cómodo en ambos mundos y es "bilingüe", es decir, capaz de hablar las lenguas de la información y la política con fluidez. El corredor también tendrá una formación en los análisis que se pueden realizar sobre posibles soluciones a problemas determinados en la sociedad y explicar diferentes enfoques de una manera políticamente neutral. El corredor debe ser consciente de que hay cuestiones que se pueden plantear en los medios de comunicación de una manera que demuestra falta de conocimiento y

comprensión adecuados. El corredor tiene que reconocer que, incluso si el debate está mal enfocado todavía se puede marcar la pauta encauzar lo público y la discusión y que los políticos se ven a menudo obligados por los titulares del periódico del día en mayor medida de lo que debería ser. El investigador parlamentario debe tener en cuenta que la producción de información y análisis libre de prejuicios demuestran una comprensión adecuada de la materia.

El concepto de "broker" investigador también refleja el hecho de que el tiempo es un factor limitado para los parlamentarios que buscan a menudo el análisis con plazos ajustados, plazos que podrían parecer imposibles en muchos ambientes académicos. El corredor debe entender que su papel es el de agente: ayudar a la institución en la obtención y uso de la información necesaria para hacer una política pública sana. Todo en un continuo devenir, por ello es importante que esta idea de la política no sea vista como un proceso que llega a su fin una vez que una determinada materia se ha convertido en ley y es aplicada. Cada vez más los parlamentarios se interesan por cómo se aplican las normas, cómo funcionan en la práctica y si cumplen con los objetivos que se esperaban lograr. Debido a su orientación práctica, el análisis de políticas es también más preocupado por las cuestiones de aplicación concretas y viabilidad administrativa que es la investigación académica. Restricciones políticas también son traídas de la periferia de la discusión a desempeñar un papel más central en el análisis que en varias empresas académico.

El concepto de asistencia a la legislatura para hacer una política pública sana, no, sin embargo, que nada de ver una sola "investigación" sobre un tema particular, surgirá. Un servicio de investigación no debe asimilarse a una comisión de trabajo parlamentaria encargada de examinar y hacer recomendaciones sobre algún tema de actualidad, en la que miembros del Parlamento llevan a cabo una serie de análisis para lo que pueden o no utilizar el trabajo del servicio de documentación para apoyar los diferentes puntos de vista. La brecha más evidente en la mayoría de los parlamentos se situará entre el partido o partidos que apoyan al gobierno en el poder y los que no lo hacen. Los partidarios del gobierno serán más propensos a buscar evidencias que respaldan las políticas del gobierno, mientras que el objetivo de la oposición será encontrar fallas en ellas o buscar soluciones políticas alternativas. Pero las divisiones entre actores no son, por supuesto, las únicas fracturas que el investigador tiene que tener en cuenta. Los parlamentarios no necesariamente apoyan todas y cada unas de las políticas del partido al que pertenecen, si hay, por ejemplo, un interés electoral en medio. Y hay muchas cuestiones sociales y morales muy controvertidas donde hay múltiples divisiones, más allá de gobierno-oposición. En otras ocasiones puede haber un amplio consenso sobre la orientación de las políticas, pero un considerable desacuerdo sobre la mejor manera de aplicarlas. En todos estos casos el apoyo del servicio de estudios puede ser solicitado por los parlamentarios.

Para que un servicio de investigación parlamentaria sea plenamente eficaz tiene que ser de naturaleza interdisciplinaria. Muchas de las cuestiones políticas no pueden resolverse simplemente en una sola dirección. La política de índole penal, por ejemplo, debe, obviamente, implicar abogados, pero si sólo involucra a los abogados y no, por ejemplo, a especialistas en educación o economistas, es probable que sea menos eficaz. Y tampoco será eficaz a menos que haya una necesaria comprensión de las limitaciones políticas y principios bajo los cuales operan los gobiernos. El servicio de investigación parlamentaria no tiene los recursos para garantizar la amplitud y profundidad interdisciplinaria requerida por el legislador moderno y esto puede ser una razón para externalizar algunas de las solicitudes de información y documentación, pero esto sólo funciona si las organizaciones interesadas comprenden las necesidades específicas de los parlamentarios y los plazos en los que operan.

Resultados de la investigación

Un servicio de investigación parlamentaria eficiente debe ser proactivo y reactivo. Es decir, hay que anticiparse a las necesidades de los parlamentarios y responder a ellas. Para decirlo de otro modo, suele haber una combinación de elaboración de productos en general siempre disponible en el Parlamento (proactiva) y además debe responder a las peticiones de los parlamentarios individuales (reactivo). (Esta distinción se analiza con más detalle en el capítulo 5.) Otra forma importante será apoyando el trabajo de las comisiones mediante la prestación de antecedentes o información relevante. En algunos parlamentos supone una parte fundamental de la función del servicio de documentación, y en otros es más marginal. Pero en general ha sido de una importancia creciente en los últimos años.

Anticiparse a las necesidades significa varias cosas; significa que los investigadores necesitan estar al tanto de los antecedentes legislativos prevista para ser debatida y también de otras políticas que puedan plantearse en el debate público. Estos asuntos pueden estar incluidos dentro de la propia agencia del gobierno, pero también pueden ser forzadas por los parlamentarios y el gobierno, por ejemplo, porque han recibido mucha atención por parte de los medios de comunicación, ya que como resultado, los parlamentarios deben ser capaces de responder. Con el fin de estar en condiciones de responder a las cuestiones que vayan surgiendo, los investigadores deben tener en consecuencia un buen conocimiento de su objeto y el conocimiento y el acceso a las principales fuentes de información y documentación, así como buenos contactos con funcionarios y otras personas que trabajan en el mismo ámbito político. Esto permite a los investigadores producir documentos de investigación que luego son por lo general difundidos. La naturaleza de estos documentos varía de un parlamento a otro, y el propio servicio de investigación puede producir diversas clases de producción para satisfacer diferentes necesidades. Por un lado, puede haber documentos de investigación sustancial e importante que analicen los antecedentes y el contenido de una ley o de algún tema político actual. Por otro lado, puede haber notas breves del tipo Preguntas más frecuentes sobre temas concretos de actualidad. Los materiales pueden estar disponibles como documentos impresos o como documentos electrónicos que los usuarios pueden descargar en la intranet parlamentaria. Lo más probable es que sea una combinación de ambos.

La parte reactiva del trabajo consiste en responder a las solicitudes individuales de los parlamentarios. El ámbito es potencialmente muy amplio y puede variar según las funciones del parlamento. Puede ir desde las solicitudes de amplia documentación que el parlamentario necesita para trabajar en una cuestión de política de su interés, hasta información rápida como un aspecto de los medios de comunicación, o ayuda con un asunto local que tenga que ver con la adscripción electoral del parlamentario.

Muchos parlamentos han percibido un cambio en la relación entre los trabajos de investigación de reactivo a proactivo en los últimos años. Hay varias razones para ello, pero las principales son el desarrollo de intranets en la mayoría de los parlamentos y el desarrollo de Internet. El que haya una intranet parlamentaria en funcionamiento conlleva que el servicio de biblioteca y de investigación deseen tener una fuerte presencia en él, y que gran parte de su producción esté disponible en este soporte. Esto supone que los parlamentarios y su personal puedan encontrar la respuesta a su consulta con la documentación disponible en la intranet del parlamento, por lo tanto no necesitan realizar una investigación individual. Poner el material en Internet puede ser útil para los momentos en los parlamentarios y su personal no tiene acceso a la intranet y también puede ser visto como una contribución al debate público.

Aún así, es importante no exagerar la importancia de este cambio, como ya se discutió en el capítulo 5. Los servicios de búsqueda parlamentaria han dependido siempre de la experiencia colectiva y la experiencia de las personas que trabajan para ellos. Esta es la experiencia que está en cabeza de la gente. Pero los servicios de investigación se han reunido colecciones de material para proporcionar un acceso rápido a fuentes útiles, ya sea en papel o electrónica. También se han presentado resultados de la investigación anterior, de modo que el material puede ser fácilmente reutilizado y actualizado cuando sea necesario. Lo que ha cambiado es que es mucho más fácil y más beneficioso para los usuarios para hacer que la experiencia en forma de material escrito a disposición de cualquier usuario con acceso a la intranet del Parlamento. Es importante que los servicios de biblioteca estén al tanto de nuevos recursos para que puedan entender lo que está disponible para el beneficio de los usuarios.

Hay una desventaja potencial de este embargo. Si la salida de la investigación está fácilmente disponible en la intranet, el nivel de contacto personal entre los diputados (o su personal) y los investigadores se reducirá. Esto significa que existe el riesgo de que los investigadores y el personal de parlamentarias, tendrá menos conocimiento directo de las necesidades de los usuarios debido a que tienen menos contacto directo con ellos. Pueden pasar tiempo produciendo material que no cumple con las necesidades de los parlamentarios. Esta cuestión de la comprensión y la evaluación de necesidades de los usuarios está cubierto con más detalle en el capítulo 9, pero forma alrededor de este problema incluyen garantizar que el uso de la intranet es el control efectivo, y hacer estudios periódicos de los usuarios.

Organización

Los servicios de investigación varían tanto en tamaño que es imposible generalizar o ser preceptivo sobre la organización. Es evidente que un servicio con 100 personas o más tienen una mayor necesidad de pensar sobre la organización de una con los investigadores sólo uno o dos. También hace una diferencia en función de si el servicio de investigación está integrado con el servicio de biblioteca o de la información y qué tan cerca está la relación. Hay, sin embargo, algunos principios generales que pueden ser establecidos.

Basado en su experiencia de trabajar con un número de nuevos parlamentos, Ellie Valentine¹³ ha sugerido que, si bien no existe una fórmula mágica de cómo muchos investigadores se requieren en un servicio eficaz, ya que depende en gran medida de la naturaleza de la institución en su conjunto, el número de los miembros, el número de comisiones, la capacidad de dotación de personal para los miembros y comités pueden ser factores en la determinación de un servicio óptimo. Sería tentador decir que debe haber una proporción de 1:5 o 1:10 o 1:01 los miembros investigadores en las comisiones, pero la capacidad de los investigadores para satisfacer las necesidades de los miembros es esencial. Para los servicios de la nueva investigación, puede ser mejor tener dos o tres investigadores de excelencia que puedan demostrar el valor de tal servicio y luego añadir poco a poco colegas bien calificados para servir a una creciente demanda de crear un servicio de investigación basado en una fórmula y mucha gente llenando las sillas, objeto de impugnación por la incapacidad para llevar a cabo en un nivel necesario y más exigentes de gestión de entrada.

¹³ Comunicación personal de 9 de noviembre de 2008.

Directrices para bibliotecas parlamentarias

Los servicios de investigación probablemente funcionan mejor cuando operan en pequeños equipos de cooperación que cubren áreas relacionadas con la política, como la política económica o la política social. Por otro lado, existe el riesgo de que estos equipos puedan llegar a ser demasiado independientes y aislados unos de otros. Esto es particularmente importante cuando, como ya hemos comentado, cada vez más las cuestiones de política están interrelacionadas entre sí.

Los servicios de investigación necesitan una serie de habilidades, en particular, la organización, clasificación y habilidades de búsqueda de la bibliotecaria por un lado, y el conocimiento analítico y escritura y el objeto del investigador en el otro. Estos dos grupos deben trabajar juntos en cooperación, lo que es la estructura organizativa de la administración parlamentaria. Esto no siempre ocurre y la tensión entre los dos grupos no es raro, pero no es inevitable. Lo que importa es hacer el uso más eficaz de los recursos disponibles con el fin de ofrecer el mejor servicio a los parlamentarios.

Capítulo 8 Definiendo la calidad del servicio

El trabajo de los parlamentarios depende en gran medida de la información y para que el nivel de debate parlamentario y público sea elevado y para que los parlamentos sean eficaces en su función de legislar y de controlar a los gobiernos, necesitarán información y análisis de alta calidad. En este capítulo se analiza el establecimiento de normas tanto en la selección de información por parte del personal como en la presentación de la información a los usuarios. Lo que sigue son algunas consideraciones generales sobre lo que constituye un servicio de alta calidad. Algunos comentarios más específicos se encuentran en otros capítulos.

Selección de la información

La selección de información fiable y veraz ha supuesto siempre un reto para las bibliotecas parlamentarias. En la era anterior a Internet no había escasez de información inexacta (los periódicos, por ejemplo, a menudo se basaban en rumores con información sesgada). Pero hoy en día “existe un mar de desinformación ahí fuera”¹⁴. No hay escasez de información, el reto está en evaluar y decidir sobre lo que merece la pena y desechar lo que no sirve para nada.

En los últimos años, la presión sobre los parlamentarios ha crecido así como las exigencias sobre ellos. Han aumentado las presiones de los lobbies, existe un mayor control por parte de los medios de comunicación y una mayor demanda por parte de los electores. Esto conlleva a que se generen mayores expectativas de los servicios que tienen a su disposición.

Al mismo tiempo, los recursos electrónicos han hecho posible que los servicios estén disponibles 24 horas al día, 7 días por semana. Cualquier persona con acceso a Internet puede obtener respuestas a preguntas básicas a cualquier hora del día o de la noche. Los accesos de los usuarios van en aumento y no sólo a través de su portátil u ordenador de despacho. Las blackberries y otros dispositivos móviles son cada vez más ofreciendo el contenido íntegro de la información y resultan atractivos para los parlamentarios cuyos trabajos tienden a mantenerlos en movimiento. Los parlamentarios y su personal de confianza cada vez más responder sus propias preguntas de consulta rápida y no tienen que consultar la página web de la biblioteca parlamentaria para hacerlo. Este desarrollo también significa la existencia de una mayor competencia de otros proveedores de información. Las bibliotecas y servicios de investigación parlamentarios están desarrollando nuevas estrategias para crear espacios donde competir.

Sin embargo, mientras la información disponible ha aumentado de manera exponencial, hay mucha más que es de dudosa calidad. La introducción de recursos de información electrónica y de la web ha incrementado la disponibilidad de información. Este aumento de la información ha hecho posible ofrecer respuestas a consultas que no pudieron ser contestadas de forma inmediata en el mundo de la

¹⁴ Esta expresión y mucho de lo que se plasma a continuación está sacado de *Information Quality Standards: Navigating the Seas of Misinformation*, a paper by Donna Scheeder to the IFLA Conference in Oslo, 18th August 2005. <http://www.ifla.org/IV/ifla71/papers/192e-Scheeder.pdf>

impresión o que sólo podían ser resueltas a través de las bibliotecas especializadas. Sin embargo, mientras el volumen de información se multiplica rápidamente, la calidad, fiabilidad, credibilidad y autenticidad de la información está cada vez más en cuestión. Más información no es necesariamente mejor información. La web es utilizada como un recurso primario sin ningún cuidado; las declaraciones inexactas son recogidas por los motores de búsqueda y repetidas por otros usuarios. Incluso las publicaciones académicas no han permanecido inmunes a la falsificación a la publicación de la investigación y las organizaciones de comercio falsificadas pueden utilizar la investigación legítima para sus propios fines, sin omitir los resultados que no cumplen con su caso. Las nuevas formas de comunicación han generado más información que debe ser evaluada. La desinformación se multiplica, al mismo tiempo que la información contrastada, las bibliotecas parlamentarias deben tratar de encontrar medios para garantizar que los usuarios sigan teniendo acceso a ella. Una función importante de la información profesional es la evaluación y selección de recursos de información. Al evaluar la información para su uso por parte de los tomadores de decisiones, ¿qué debemos mirar? Calidad de la información es confiable. Esto significa que es:

- fiable
- oportuna
- precisa
- objetiva
- adaptada a las necesidades del usuario.

Veamos brevemente cada uno de estos, a su vez.

Fiable. El diccionario define fiable como oficial y confiable, porque viene de alguien que es un experto o está debidamente cualificado. Las preguntas a plantearse son:

1. *¿Pretende ser oficial?* Es importante que para ciertos tipos de información (como la legislación o las estadísticas del gobierno), la información provenga de una fuente oficial con una fiabilidad demostrable.
2. *¿Se trata de una fuente primaria o secundaria?* ¿Es la presentación de trabajos originales o se resume el trabajo de los demás?
3. *Respecto de los datos del autor.* ¿Cuáles son sus credenciales? ¿Son citados en fuentes solventes? Respecto de las organizaciones, ¿cuáles son sus logros? ¿Hay un 'nosotros' en el sitio web que proporciona información verificable?
4. *Documentación.* ¿Hay notas o enlaces en el documento con las fuentes citadas que puedan ser objeto de seguimiento y verificación?

Oportuna. ¿Está la información actualizada? Los sitios web sin fecha constituyen un problema para aquellos que están tratando de evaluar la información. Como usuarios tenemos que saber cuando el sitio web ha sido actualizado por última vez y también debemos proporcionar esta información a nuestros usuarios. Los scripts automáticos por los que aparece la fecha de hoy de forma automática en la página pueden hacer que esta norma sea más difícil de aplicar. Es preciso estar atento a la posible confusión causada por el uso de términos tales como "recientemente" o "la semana pasada".

Precisa. Describe la información que es irrefutable y completa. La verificación es un paso que no se da en la carrera actual por publicar en la web. ¿La información puede

ser confirmada por otra fuente? El hecho de que la información sea digital, no significa que sea cierta.

Objetiva. Imparcial, la información objetiva es un estándar clave de la calidad en las bibliotecas parlamentarias. Al seleccionar el material es importante que los artículos y estudios sean objetivos y equilibrados, o que, si se está discutiendo un caso particular, es claro que esto es así. A fin de garantizar que todas las partes de un problema están cubiertas a menudo es conveniente presentar una gama de puntos de vista. Los sitios web de las empresas o grupos de interés suelen presentar un punto de vista particular y esto debe ser tenido en cuenta y si es necesario explicitar. Hay que utilizar con cautela la información contenida en los blogs, ya que suelen ser muy dogmáticos.

Adaptada a las necesidades del usuario. Al seleccionar el material siempre es importante recordar que, además de ofrecer calidad, tiene que ser útil para el usuario. Es posible que haya una investigación de excelencia académica que no obstante tenga un valor limitado para los parlamentarios.

Presentación de la información

Hemos repasado algunos de los criterios que deben ser utilizados para evaluar la calidad del material para su uso en el suministro de información por la biblioteca parlamentaria. Esta sección trata de lo que entendemos por calidad cuando se presenta esa información a nuestros usuarios. Se concentra en la información escrita, pero los principios generales son aplicables para cualquier soporte que se presente al usuario.

Exactitud y objetividad. El contenido debe ser preciso y se deben usar varias fuentes, teniendo en cuenta los criterios ya establecidos para la selección del material y asegurar su validez. No debe haber un exceso de dependencia en fuentes secundarias y las fuentes deben ser debidamente citadas. Si se utilizan cotizaciones o estadísticas, es importante que los datos sean precisos. En principio el usuario (y también los miembros del personal tratando de reutilizar el material de una pieza después del trabajo) debe ser capaz de verificar las informaciones contenidas en las fuentes citadas para su seguimiento, si así lo desean. El contenido también debe ser imparcial, teniendo en cuenta los criterios establecidos en la "objetividad" en la sección anterior.

Presentación. El objetivo debe ser presentar las respuestas de manera que ayude al usuario a entender el contenido. Esto significa que:

- La presentación y el diseño deberán hacer más fácil que el receptor asimile y haga uso de la información proporcionada. El orden debe ser lógico y debe llevar al lector de un punto a otro.
- La escritura debe ser clara e inequívoca, y debe evitarse la jerga en la medida de lo posible. Cuando sea necesario el uso de jerga o un lenguaje especializado deberá ser explicado.
- Los errores gramaticales, ortográficos y tipográficos deben evitarse tanto como sea posible. Los pequeños errores pueden reducir la comprensión del lector. De manera más general, una serie de pequeños errores pueden socavar la confianza del lector en su precisión total.

Puntualidad. Gran parte del trabajo en las bibliotecas parlamentarias está sujeto a un plazo, derivado de la ajetreada vida y de las presiones sobre los parlamentarios. Es importante que los plazos se cumplan, sino el trabajo no tendrá ningún valor. Por

ejemplo, si la documentación solicitada es para un debate en la cámara, es inútil si no se recibe antes. También es conveniente asegurarse de que los plazos quedan claros cuando se envía una solicitud. Esto significa descubrir para qué se necesita la respuesta. Si no es para un evento particular, como un debate, entonces puede ser posible negociar una prórroga si la presión de trabajo es grande, pero siempre debe hacerse por adelantado en lugar de la entrega de los trabajos finales. Siempre es deseable obtener un plazo específico siempre que sea posible: una solicitud de "lo más pronto posible" una respuesta no es muy útil y puede significar cosas muy diferentes para diferentes personas.

Aptitud para el uso. Cuando se recibe una consulta individual siempre es conveniente descubrir el propósito para el cual está siendo la información buscada. Esto permite que la respuesta se adapte en consecuencia. De trabajo que se está a disposición general, por lo que es adecuado para el propósito es recordar que es para el uso de los legisladores ocupado y no, por ejemplo, para la presentación de una revista conocida o seminario académico. Esto no significa que los estándares de precisión son los más bajos, pero que la información se presenta de una manera que sea útil para las personas con tiempo limitado.

Conclusión

Es deseable que un servicio de investigación parlamentaria establezca con atención lo que constituye la calidad en su contexto particular. Todo servicio de información debe cuidar la precisión y la presentación de la información que proporciona, pero existen factores a tener en cuenta en el caso de una investigación y un servicio de información a nivel parlamentario. Muchos se derivan de la alta visibilidad de los usuarios y los problemas que les pueden surgir si se utiliza material inadecuado. La biblioteca parlamentaria y los servicios de investigación deben pensar cuidadosamente acerca de lo que constituye un servicio de alta calidad en su propio contexto, teniendo en cuenta los recursos a su disposición. El personal debe entender lo que se espera de ellos, para lo que puede ser útil desarrollar un conjunto de "estándares de calidad" que proporcionen un conocimiento compartido de las expectativas a alcanzar.

Capítulo 9 Informando a los usuarios y comprendiendo sus necesidades

Ya se ha tratado en el capítulo 5 la importancia de buscar claridad acerca de lo que el usuario realmente quiere cuando el personal de la biblioteca recibe y responde a preguntas de parlamentarios individuales. Este capítulo estudia en términos generales el trabajo de entender las necesidades de los usuarios y la educación de los mismos: en concreto, cómo comercializar los servicios bibliotecarios. Cuando se publicó la primera edición de este libro el concepto de marketing en relación con las bibliotecas parlamentarias podría haber parecido un tema extraño – y probablemente aún lo sea para algunos que podrían sentirse incómodos con la importación de conceptos del mundo de los negocios y del comercio a un mundo tan diferente como el de las bibliotecas parlamentarias. De cualquier modo, en la raíz del concepto de marketing se encuentra:

- Entender las necesidades de los usuarios
- Asegurarse que los productos disponibles satisfacen esas necesidades
- Asegurarse de que los usuarios conocen los productos disponibles y cómo acceder a ellos –lo que en este contexto a menudo se denomina “educación de usuarios”.

Los parlamentarios (y otros usuarios de la biblioteca parlamentaria como el personal que trabaja para los parlamentarios) constituyen un tipo de usuario base muy especializado con unas particulares necesidades de información, como fue tratado en el capítulo 2. También tienen muchos recursos de información disponibles además de la biblioteca parlamentaria, de ahí la necesidad de que la biblioteca tenga claro su papel y de cómo explicar lo que hace. La biblioteca corre el riesgo de ser marginada si no entiende las necesidades de los usuarios y no se explica adecuadamente: los usuarios que sienten que la biblioteca no cumple sus necesidades o que no saben cómo y qué les puede proporcionar es probable que se vayan a otro lugar. Es importante que la biblioteca busque de forma sistemática una *realimentación* (feedback) para comprobar que los servicios suministrados satisfacen las necesidades de los usuarios.

Si bien los procesos de entender las necesidades de los usuarios, desarrollar los productos que cumplan esas necesidades y la educación de usuarios son conceptualmente independientes, en términos de desarrollo práctico y de implementación a menudo se solapan. Por ejemplo, si la biblioteca tiene un programa de entrevistas con sus usuarios, entonces pueden usarse ambos para entender las necesidades de un parlamentario particular y educarle a él o a ella en cómo obtener lo mejor de los servicios disponibles. Por tanto, aunque aquí se describe por separado, los responsables de ponerlo en práctica necesitan estar preparados para actuar con flexibilidad y, siempre que la oportunidad lo permita buscar y proveer información a los parlamentarios.

Comprendiendo las necesidades de los usuarios

Para comprender las necesidades de los parlamentarios es importante entender cómo son sus vidas. Aunque esto variará de un país a otro resulta impactante cómo las discusiones internacionales resaltan las similitudes. Existe presión de tiempo, a menudo se trabaja en múltiples funciones que pueden entrar en conflicto unas con otras. Por ejemplo, pueden tener funciones en su circunscripción electoral, en las comisiones, en la Cámara del Parlamento o en el partido político. Pueden solicitarles

dar conferencias, pueden aparecer en radio, televisión o escribir artículos. Normalmente trabajan con plazos de tiempo cortos tratando con la prioridad más inmediata; y esas prioridades pueden cambiar constantemente. A menudo trabajarán a través de intermediarios y frecuentemente estarán en el foco de la atención pública. Además disponen de poco tiempo y se encuentran abrumados por la cantidad de información. Pueden preferir trabajar de forma oral principalmente, mientras que los bibliotecarios e investigadores pueden estar más acostumbrados a suministrar información por escrito. Pero también hay personas con diferentes necesidades de información y diferentes capacidades de absorberla. Sus necesidades serán también diferentes en contextos diferentes. Por ejemplo, sobre un tema sobre el que tienen experiencia pueden muy bien requerir información detallada y compleja. En otros temas pueden desear poder mostrarse bien informados y sólo buscan echar un rápido vistazo general sobre el tema que puedan absorber rápidamente.

En el contexto de este mundo donde los parlamentarios llevan vidas complejas y ocupadas ¿cómo deberían las bibliotecas parlamentarias comenzar a comprender esas necesidades? Puede no existir una norma rígida y rápida. Las distintas necesidades de los parlamentarios en diferentes contextos y sus diversas preferencias para recibir y absorber información significan que tales reglas no son prácticas. También significa que es un trabajo que nunca termina. Se necesita, por tanto, un acercamiento práctico y de oportunidad y el reconocimiento de que no existe un único método para comprender las necesidades de los usuarios. Sin embargo, caben algunos posibles acercamientos:

- *Aprender cómo trabajan los parlamentarios.* Si el personal de la biblioteca parlamentaria no comprende cómo funcionan los parlamentarios y las presiones que tienen en su trabajo, difícilmente podrán diseñar un servicio de información que cubra sus necesidades. Esto significa realizar una comprensión que supere y vaya más allá de las descripciones que se encuentran en los libros de texto de la función parlamentaria en el país en cuestión: significa comprender cómo ejercen su trabajo en el día a día.
- *Encuestas a los usuarios.* Muchos parlamentos sondean a sus usuarios de un modo periódico. Dichas encuestas suministran información útil sobre lo que funciona y lo que no funciona. Sin embargo, los parlamentarios pueden sufrir de “exceso de encuestas” y el porcentaje de respuestas puede no ser tan alto como fuera deseable. Además es difícil obtener respuestas profundas en contestación a una encuesta: en general en las bibliotecas parlamentarias los porcentajes son normalmente altos. Lo ideal es que las encuestas sean realizadas por organismos independientes. Esto debería asegurar que la encuesta se elabora adecuadamente y que se analiza sin prejuicios. Sin embargo, los presupuestos pueden no permitir esta aproximación: como poco cualquier encuesta debería concebirse cuidadosamente y después probarse sobre un pequeño número de personas para asegurarse de que las preguntas son claras y de que las respuestas van a ser útiles.
- *Entrevistas con los parlamentarios.* Las entrevistas bien estructuradas pueden profundizar bastante más que la información superficial que proporcionan los sondeos. Pueden ir unidos a encuestas, como un método de completar los resultados que parecen necesitar una mayor investigación. Pueden ser el resultado de un programa de entrevistas con nuevos miembros, o una forma de completar las respuestas a preguntas. Puede ser una buena idea solicitar entrevistas con los parlamentarios que nunca o raramente utilizan la biblioteca en un intento de descubrir por qué no la utilizan y qué necesita la biblioteca para animarles a utilizar sus servicios. Dichas entrevistas se pueden realizar como parte del plan de trabajo del funcionario de contacto o como parte de reuniones de trabajo.

- *Proyecto del funcionario de contacto.* Algunos parlamentos desarrollan proyectos en los que miembros del personal actúan como puntos de contacto con los parlamentarios y su personal. Pueden operar en una variedad de caminos pero el principio general consiste en que el miembro del personal que actúa como punto de contacto de un número determinado de parlamentarios, particularmente los recién elegidos, hará todo lo posible por dedicarles el tiempo necesario para explicarles los servicios disponibles y determinar sus necesidades de información. Más allá de este proceso buscarán una *realimentación* con los servicios y generalmente estarán disponibles si hay preguntas, comentarios u opiniones sobre los servicios.
- *Animar la retroalimentación (feedback).* La biblioteca necesita tener una cultura que anime a la *retroalimentación* con los parlamentarios y otros usuarios autorizados y, aprovechar cada oportunidad para ello, desde lo reglado (como las sugerencias aportadas anteriormente) a lo informal – haciendo uso en reuniones casuales u otras discusiones con otros usuarios para una mejor comprensión de sus necesidades.
- *Mostrar que se ha escuchado.* Es una buena práctica contar a los usuarios cómo se ha gestionado la *retroalimentación* y animarles a sentir que sus comentarios se han apreciado. Esto puede hacerse individualmente o mediante una carta o similar.
- *Ser visible.* Esto es particularmente importante si la biblioteca o el servicio de investigación no se encuentran situados cerca de la Cámara o en otra parte del Parlamento frecuentada por los parlamentarios. Establecer algún tipo de presencia cerca de la Cámara puede ayudar en estas circunstancias.

Garantizar que los productos satisfacen las necesidades de los usuarios

Un claro punto de partida para garantizar que los productos satisfacen las necesidades de los usuarios es un programa efectivo de comprensión de las necesidades de dichos usuarios. En el capítulo 5 se trataron las formas de hacer disponibles los productos y servicios y, claramente la disponibilidad es un factor clave para garantizar que las necesidades se satisfacen. No tiene sentido tener productos excelentes si los usuarios no saben cómo acceder a ellos o deciden no hacerlo. Otro factor clave es el contenido y el formato. De nuevo, no tiene sentido tener productos que contengan toda la información necesaria si se presentan en un formato que los usuarios no encuentran útil. La experiencia sugiere que, generalmente, los ocupados parlamentarios buscan información que esté presentada de forma sencilla y concisa, quizá suministrada oralmente, y algunas veces supone un reto para el personal de la biblioteca parlamentaria adaptarse a sus necesidades, especialmente si provienen de un entorno académico. Pero habrá otros parlamentarios que serán expertos en una materia determinada y que esperarán obtener una respuesta exhaustiva. Como parte de un proceso general de comprender las necesidades de los usuarios las respuestas deben buscarse en productos específicos. Productos impresos o email pueden incluir formas de *retroalimentación* (aunque es probable que las respuestas sean escasas). Las respuestas a preguntas individuales pueden completarse con llamadas de teléfono o entrevistas para averiguar la utilidad de las mismas. Como parte de una cultura general de animar a la *retroalimentación* se debe aprovechar cualquier oportunidad para obtener información sobre la utilidad de determinados productos para los parlamentarios.

Formación de usuarios

La formación de usuarios – el proceso de informar a los usuarios de los servicios disponibles y de cómo hacer el mejor uso de estos servicios es un tema abandonado hace tiempo- no fue realmente tratado en la primera edición de estas Directrices. Es ahora, sin embargo, una cuestión de interés considerable, como evidencian los periódicos debates^e mantenidos en reuniones internacionales de bibliotecas parlamentarias. (Por ejemplo, en la Conferencia de la IFLA de Seúl en 2006, dentro de la Sección de Bibliotecas y Servicios de Investigación Parlamentarios un grupo de trabajo informó sobre el tema en el Boletín informativo de enero de 2007)¹⁵. Este cambio se puede entender como el resultado de la explosión de información disponible, lo que significa que las bibliotecas parlamentarias necesitan trabajar duro para dejar claro a sus usuarios la contribución única que pueden realizar. También es el resultado de que en algunos parlamentos el hecho de tener los servicios disponibles, con independencia de lo buenos que sean, no ha significado que los parlamentarios los utilicen. A menudo se observa que incluso en bibliotecas parlamentarias ocupadas existe un número considerable de potenciales usuarios que, en la práctica, no utilizan los servicios ofertados o solo de forma esporádica. Puede ser porque tengan otros recursos de información o no sientan la necesidad de acudir a los servicios prestados. Pero la experiencia sugiere que en muchos casos es el resultado de la ignorancia.

No hay una manera sencilla de comunicar con éxito la información sobre los servicios disponibles como no sea entendiendo las necesidades de los usuarios. Puede ser necesario aprovechar cualquier oportunidad para acercarse a los usuarios. Algunos de los acercamientos que pueden ser útiles son:

- *Generar una guía o prospecto sobre los servicios de la biblioteca.* Puede explicar lo que está disponible y cómo acceder a ello. También es deseable exponer los límites del servicio, es decir, aquello que el servicio no puede prestar (Consultar capítulo 5). Es probable que dichos prospectos estén disponibles tanto en papel como en la intranet del Parlamento. Además, un DVD o un video pueden demostrar lo que se ofrece.
- *Programas de iniciación para los nuevos parlamentarios.* Muchos parlamentos organizan programas de iniciación para los parlamentarios recién elegidos después de unas elecciones y los servicios de la biblioteca pueden explicarse como parte de ello. Si no existe tal programa la biblioteca puede generar uno por sí misma.
- *Visitas a la biblioteca,* explicando las prestaciones disponibles y mostrando cómo acceder a los servicios. El reto puede ser conseguir que los parlamentarios acudan a la biblioteca en primer lugar.
- *Presentaciones.* Generalmente pueden ser para los parlamentarios interesados o para el comité del partido.
- *Funcionarios de contacto.* Ya han sido tratados en las necesidades de los usuarios. Desempeñan un particular papel en la explicación de los servicios a los nuevos parlamentarios, pero también en la actualización de los ya existentes en cuanto a la evolución de los servicios.
- *Boletines de noticias, boletines, etc.* Estos boletines (en papel, formato electrónico o ambos) pueden explicar los nuevos productos u otros cambios en el servicio.
- *Acercamientos oportunos.* Al igual que con la *realimentación* es deseable que el personal de la biblioteca aproveche cualquier oportunidad, cuando entren en

¹⁵ <http://archive.ifla.org/VII/s3/news/s3-newsletter-Jan07.pdf>

Directrices para bibliotecas parlamentarias

contacto con los parlamentarios o su personal, para explicar lo que la biblioteca puede hacer por ellos.

El proceso de marketing no es un proceso único sino que debe ser visto como un proceso continuo, garantizando que los servicios atienden las necesidades de los usuarios y que éstos entienden lo que la biblioteca puede hacer por ellos.

Capítulo 10 Necesidades de personal

Con frecuencia, aquellos que hablan en nombre de alguna organización afirman que “nuestro personal es nuestro activo más importante”. Posiblemente lo dirán traten bien o mal a su personal e independientemente del esfuerzo que dediquen a estos asuntos. Pero, ¿cómo ir más allá de este cliché y comprobar en la práctica como deberían las bibliotecas parlamentarias seleccionar, formar y desarrollar profesionalmente a su personal? El propósito de este capítulo es analizar las respuestas a esta pregunta, teniendo en cuenta las siguientes variables:

- Si el personal en cuestión está formado por personal investigador, profesionales de la información u otros agentes (tales como el personal TIC).
- El tamaño de la biblioteca o servicio de investigación. En una biblioteca o servicio de investigación de pequeñas dimensiones, el personal, probablemente, tenga un papel mucho más generalista que en un servicio mayor, el cual estará en condiciones de contratar personal que desarrolle funciones bastante más especializadas.
- La gama de prestaciones del servicio. Aunque hay servicios básicos que se pueden encontrar si no en todas, sí en la mayoría de las bibliotecas parlamentarias y servicios de investigación; también hay una serie de funciones especializadas (tales como los servicios TIC), que pueden formar parte del servicio de biblioteca y requerir personal especializado.

Selección de personal

El personal de las bibliotecas parlamentarias trabaja en un entorno altamente politizado. Por ello, además de tener las cualificaciones, dotes y actitudes necesarias para la función que va a desarrollar, también necesita tener un conocimiento de los procesos políticos. No obstante, y porque precisamente se trata de un ambiente muy politizado, existe el peligro de la interferencia política en la selección de personal. Tal participación comprometerá y pondrá en riesgo la independencia y neutralidad política inherentes a toda biblioteca parlamentaria. Si esto sucede, aquella dejará de ser considerada una institución autorizada e imparcial. Por otro lado, no hay nada que objetar a que el personal tenga sus propias convicciones políticas, siempre y cuando éste entienda que tales opiniones son personales y no deben interferir en la forma de realizar su trabajo.

De este modo, el punto de partida de un proceso de selección debe realizarse sin la participación directa de los políticos, de su personal o de los propios grupos parlamentarios. El personal político tiene, como hemos visto, un papel independiente e importante en el parlamento, ya sea trabajando para los parlamentarios individualmente o para los grupos políticos, pero este aspecto debe distinguirse del papel políticamente neutral que supone proporcionar investigación, análisis e información objetivos al parlamento en su conjunto. Es importante, que los parlamentarios entiendan esta diferencia y que los procesos de selección transcurran en lugares donde resulte más fácil resistir este tipo de presión. Por supuesto, esta necesidad de que el personal de plantilla sea políticamente neutral no solo se aplicará al personal de la biblioteca, sino que estas políticas se implantarán en todo el parlamento. Para algunos parlamentos puede que no sea fácil resistir una presión política de este tipo, pero es esencial que se considere un aspecto importante y que se hagan esfuerzos con el fin de que los parlamentarios y los altos funcionarios comprendan su importancia en aras de la reputación general de la biblioteca.

Así pues, ¿qué deberían buscar aquellos que hacen la selección de personal para una biblioteca parlamentaria? Es obvio que algunos requisitos dependerán de la naturaleza del trabajo a realizar: si la función la tiene que realizar un bibliotecario profesional, se buscará una buena cualificación y un alto nivel de conocimientos técnicos. Del mismo modo, si el trabajo es para un economista que, por ejemplo, vaya a trabajar en el servicio de investigación, entonces, será necesario un buen nivel de cualificaciones y aptitudes en este campo. No obstante, los conocimientos y las cualificaciones, aunque importantes, sólo pueden ser un punto de partida en toda selección de personal, pues hay toda una serie de facultades y actitudes, que cambiarán según el puesto de trabajo. Las necesidades variarán según la naturaleza del Parlamento, por ello, aquellos que se ocupan del proceso de selección tienen que analizar de antemano cuáles son las habilidades y competencias necesarias para un puesto determinado, con el fin de que el personal pueda ser juzgado conforme a esas aptitudes. Por ejemplo, para un puesto de analista de investigación, las habilidades y competencias necesarias podrían incluir:

- *Una buena formación universitaria y unos probados conocimientos del área política donde la persona va a trabajar.* Para un trabajo que, a menudo, es intelectualmente exigente, se necesita un nivel educativo alto. Por otro lado, el nivel de conocimientos especializados que, razonablemente, se espera de los solicitantes, variará según la dimensión del servicio de investigación. Por ejemplo, puede que un servicio de grandes dimensiones esté en condiciones de contratar a un especialista en política de inmigración o en ciencias medioambientales, mientras que un servicio más pequeño no deseará hacerlo; pues, aunque quisiera tener un abogado o un economista, nada ganaría buscando un perfil de conocimientos tan específico, ya que el trabajo que tendrá que realizar el candidato elegido será de carácter mucho más general. Además, merece la pena recordar que para alguien con un buen nivel intelectual y algunas de las aptitudes aquí señaladas, adquirir unos conocimientos especializados es la parte más fácil de su trabajo. De hecho, los investigadores tienen que reciclar, periódicamente, sus conocimientos en el desarrollo político y legislativo.
- *Entender el proceso político, la función del parlamento y como trabajan los parlamentarios.* Por muy cualificado que sea un analista de investigación, si no sabe como trabajan los parlamentarios, nunca podrá enfocar su trabajo según las necesidades de aquéllos.
- *Una buena capacidad de investigación y análisis* significa poder recopilar la información procedente de diversas fuentes, absorber el material técnico complejo y seleccionar los puntos clave de interés para los parlamentarios.
- *Habilidad para la comunicación oral y escrita y capacidad de negociación* para poder comunicarse de manera eficaz y concisa con los ocupados parlamentarios, tanto con aquellos que puedan ser expertos en el tema objeto de debate, como con los que no lo son. Por importante que sea el nivel de conocimientos y por muy buena que sea la calidad de la investigación, será de poca utilidad si no puede transmitirse de manera que los parlamentarios y su personal puedan entenderlo. Ambas habilidades son importantes, de hecho, se dice que mientras los parlamentarios suelen asimilar la información oralmente, los investigadores se sienten más cómodos con la comunicación escrita.
- *Capacidad para organizar el tiempo y el material con el que trabajan y hacerlo en unos plazos determinados.* De nada sirve a un parlamentario recibir la contestación a su pregunta una vez finalizado el debate para el cual la solicitó.

Los analistas tienen que saber como organizar y priorizar su carga de trabajo, con el fin de poder satisfacer peticiones simultáneas de forma oportuna. Puede que algunas personas con una formación académica tengan dificultades en esta situación.

- *Capacidad para trabajar en equipo y aptitud para las relaciones humanas*, apoyando a los demás en su trabajo y estando dispuesto a trabajar fuera de su propia especialidad o a cambiar de campo si fuera preciso. Los investigadores corren el riesgo de ser absorbidos por su propia área temática, de forma que no contribuyan eficazmente al trabajo en equipo. En determinadas áreas, el volumen de trabajo aumentará o disminuirá según evolucione la situación política, por ello los servicios de investigación tienen que saber ajustar su plantilla de forma adecuada en las distintas áreas. Como se indicaba anteriormente, los investigadores cualificados pueden adquirir nuevos conocimientos especializados siempre y cuando, en otros aspectos, tengan las aptitudes necesarias.
- *Capacidad para aceptar y adaptarse al cambio*. El mundo de la información y de la investigación ha cambiado enormemente en los últimos años (como se indicaba en el Capítulo 1). Así, desde que en 1993 se publicara la primera edición de este trabajo, se han producido importantes cambios. En algunas ocasiones, los investigadores con más antigüedad han sido reacios a aceptar estos cambios, por ello, es importante, buscar la capacidad de adaptación.

Un especialista en información necesitará un conjunto de capacidades algo diferentes. No obstante, podemos encontrar algunos elementos comunes con los investigadores; así, será importante que los profesionales de la información sepan comunicarse y trabajar en equipo, entiendan el proceso político, sepan priorizar el trabajo y cumplir con los plazos, tengan la facultad de relacionarse con los parlamentarios y entender como trabajan, además de la disposición para adoptar los cambios. Dependiendo de la naturaleza específica del trabajo, podemos incluir otras capacidades importantes:

- Capacidad para recuperar, rápida y eficazmente, información de las bases de datos, utilizando las estrategias de búsqueda apropiadas.
- Capacidad para seleccionar, organizar y clasificar el material, con el fin de facilitar su almacenamiento y posterior recuperación. Aquél puede ser recuperado por otros científicos de la información, por parlamentarios o (más probablemente) por su personal, o por analistas que esperan ese material para la producción científica.
- Un buen conocimiento de las TIC y su utilización en el almacenamiento y recuperación de la información, junto con la habilidad para adaptarse a los rápidos cambios que se producen en este campo.

En cuanto al resto del personal, decir una vez más, lo importante que será saber como relacionarse con los atareados parlamentarios y adoptar los cambios. Otros criterios, ya sean académicos ya estén basados en las capacidades, tienen que considerarse en relación con el puesto de trabajo específico.

Sea cual sea el puesto a ocupar, será necesario prestar la máxima atención al proceso de selección, el cual tendría que ser justo, abierto y no discriminatorio. Además, habrá que tener en cuenta: si sólo se tiene una entrevista oral, si se tiene algún tipo de prueba escrita, o si, como parte del proceso, se incluyen ejercicios tales como pruebas orales informativas. No obstante, esto es aproximado, pues el proceso debería ofrecer oportunidades para evaluar toda la gama de conocimientos, capacidades e idoneidad de los candidatos.

Formación del personal

Hay algunos aspectos esenciales en relación con la formación del personal que trabaja en las bibliotecas parlamentarias. Como cualquier recién llegado a un trabajo, éste necesitará que le explique y oriente sobre aquello con lo que va a tratar y, con el tiempo, necesitará actualizar sus conocimientos y aptitudes. La formación más deseable y específica para trabajar en un parlamento debería incluir:

- *Una explicación de cómo funciona el parlamento.* Aunque, puede que algunos candidatos tengan ya un buen conocimiento sobre ello, no todos lo tendrán, y aquellos que lo tengan se beneficiaran de una visión práctica y privilegiada del asunto.
- *Una explicación de la estructura de la administración parlamentaria.* Esto permitirá al nuevo personal situar el papel de la biblioteca en su contexto y conocer el trabajo de los demás, incluidos aquellos con los que posiblemente tenga que tratar y a quienes recurrir si tiene problemas.
- *Una explicación de la estructura de la biblioteca y del servicio de investigación y del papel de los diferentes grupos de trabajo.* Esto es particularmente importante en el caso de bibliotecas de grandes dimensiones y en las instituciones donde la biblioteca y el servicio de investigación se encuentran en departamentos separados. Este punto es necesario, pues es fácil que los diferentes grupos de trabajo desconozcan la función del resto y no consigan entender las presiones bajo las cuales se está trabajando.
- *Asesoramiento sobre cómo gestionar las relaciones con los parlamentarios.* Pocas personas de las que llegan al parlamento han tenido contacto directo con los parlamentarios y algunos de ellos se sentirán un poco intimidados ante esta perspectiva. Puede resultar difícil encontrar el equilibrio correcto entre ser útil y no acceder a solicitudes inadecuadas o irrazonables.
- *Capacidad de comunicación.* Esto es especialmente importante no sólo para los investigadores, sino también para todo el personal. Los parlamentarios, rara vez, están dispuestos a leer los largos trabajos que algunos investigadores (y otros) son propensos a proporcionarles, sobre todo aquellos que tienen una formación académica. Condensar las cuestiones complejas en un documento corto y estructurar los puntos clave para que pueda ser fácilmente comprensible, dejando que aquellos que tengan un mayor interés examinen un material más detallado, son habilidades que no siempre se tienen de forma natural. Además, a menudo, los parlamentarios pueden preferir una explicación oral; por ello, puede que sea importante tener una formación eficaz en comunicación oral.
- *Entender la imparcialidad política.* Aunque este aspecto se haya explicado en la bibliografía consultada durante el proceso de selección, los detalles prácticos tendrán que ser parte del programa de formación inicial.

Desarrollo profesional del personal

La formación no debe considerarse como una cuestión eventual que concluye al finalizar el proceso introductorio inicial. El personal necesita reciclar, regularmente, sus aptitudes y conocimientos. Un plan de formación continuo y de desarrollo profesional

puede facilitar que las personas trabajen en diferentes partes de la organización, por ejemplo, mediante la observación de profesionales o *job shadowing*, los intercambios de puestos de trabajo o los movimientos a más largo plazo, tales como los planes de rotación en el puesto de trabajo. Posiblemente, a aquellos que tienen unas aptitudes o conocimientos muy especializados no les guste este tipo de procesos, pero siguen siendo la mejor manera para garantizar que todo el personal entienda como se trabaja en la biblioteca.

Siempre y cuando sea posible, también se debería alentar y facilitar la adquisición de cualificaciones pertinentes y, preferiblemente, acreditadas. Aunque una de las cualificaciones obvias sería biblioteconomía o ciencias de la información, habrá otras licenciaturas superiores adecuadas a la especialidad de los investigadores. Una opción para la adquisición de tales cualificaciones puede ser conceder permiso durante un día a la semana para realizar cursos de formación o *day release*. Además de conceder, siempre que sea posible, esta licencia (quizás con la condición de que el interesado contribuya con parte de su propio tiempo), sí los fondos de la biblioteca lo permiten, se deberían considerar otro tipo de ayudas, como contribuir al coste de los libros de texto y conceder tiempo libre para el estudio. En el caso probable de que la demanda sea alta, una buena idea es establecer un límite en el número de personas que, simultáneamente, pueden recibir este tipo de apoyos. Si no es posible conceder un día a la semana, otra opción puede ser que la persona en cuestión interrumpa su actividad profesional el tiempo que dure el curso de formación. Aunque, posiblemente no siempre sea fácil gestionar este tipo de situaciones, pueden resultar muy beneficiosas al mejorar las capacidades y la motivación del personal.

Es muy posible que el Parlamento en su conjunto tenga un sistema de evaluación anual o periódica del personal. Si así fuera, este sistema, correctamente utilizado, podría ser un valioso instrumento para garantizar que el personal comprenda lo que se espera de ellos y pueda ser digno de elogio por el trabajo bien hecho o, si no, animado a mejorarlo. Si resultara necesario disciplinar o despedir al personal por un rendimiento insatisfactorio, entonces, el proceso de notificación debería aportar pruebas que así lo demostrasen. Si el parlamento no tuviera un sistema de evaluación en su conjunto, la biblioteca podría considerar la aplicación de uno por su cuenta. En cualquier caso, es aconsejable recibir observaciones de forma periódica: la mayoría del personal querrá desempeñar bien su trabajo, pero, probablemente, necesite información que le ayude a hacerlo lo mejor que pueda.

Capítulo 11 TICs y bibliotecas parlamentarias

Este capítulo examina las políticas de las TIC en los parlamentos y el posible papel de la biblioteca, y el contenido de las intranets e Internet parlamentarias. También llama la atención sobre el uso cada vez más extendido de las redes sociales de la “web 2.0” en los parlamentos, como medios de comunicación internos de las bibliotecas y de éstas con sus usuarios, y como una herramienta de los parlamentarios para comunicarse con los ciudadanos.

Esta guía ha dejado claro que la intranet parlamentaria es una vía fundamental de acceso a los productos de los servicios de información y de investigación así como a la documentación parlamentaria. El personal de la biblioteca y de información debería estar cualificado para gestionar los contenidos de los sistemas informáticos, mientras que el personal de las TI será capaz de diseñar los sistemas que soportan la información. Se puede hacer una útil analogía con un abastecimiento de agua. El fontanero instala tuberías que llevarán el agua a su grifo y la compañía de agua le suministra el agua potable para beber. En algunos parlamentos, la infraestructura de las TIC así como la información contenida en los sistemas informáticos son gestionadas por el mismo departamento que el servicio de biblioteca/investigación, aunque más a menudo se trata de un departamento independiente. Sea cual sea el modo en que se organice, es necesaria una estrecha colaboración entre ellos para garantizar que la infraestructura de las TIC parlamentarias soporte los servicios de información que necesita el Parlamento. Otros departamentos, además del servicio de biblioteca y de investigación, estarán interesados también en cómo funcionan las TIC en el Parlamento.

Principios clave para el uso de las TIC

El que las bibliotecas parlamentarias sean capaces de aprovechar las ventajas de las TIC dependerá del nivel de la infraestructura de las TIC en el país, de la disponibilidad de los recursos, y de la visión y determinación de los gestores institucionales. El elemento clave para el éxito es el desarrollo de un plan estratégico que cuente con el respaldo y el apoyo de los líderes institucionales y políticos. Esto requiere trabajar en colaboración con especialistas en TI, ya sean de la propia institución o de fuera, si internamente se dispone de poca o nula capacidad. Un plan estratégico debe describir lo que se pretende conseguir y las etapas mediante las cuales se prevé lograrlo. El desarrollarlo en colaboración ayudará a explorar las diferentes maneras en que las TIC pueden contribuir al funcionamiento de la Cámara y a apoyar en su trabajo a sus parlamentarios. Realizar consultas con una amplia variedad de partes interesadas tanto dentro como fuera de la Cámara, ayuda a generar apoyos y permite que el personal se centre en los desarrollos que beneficien al mayor número de interesados. Puede ser particularmente útil el personal responsable de los procedimientos parlamentarios y de las publicaciones oficiales y el personal de las TIC de los departamentos del Gobierno.

Los principios clave que deben tenerse en cuenta al desarrollar las TIC en un Parlamento incluyen:

1. Adoptar los mismos sistemas de hardware y software en toda la Cámara. Incluso si no existe todavía ninguna red, cuando llegue el momento, contar con una plataforma común, permitirá establecer una red con el mínimo ajuste.
2. Cómo y dónde podrán tener acceso a las TIC los miembros de la Cámara.

3. Cuáles son los servicios prioritarios que se suministrarán o mejorarán gracias a las TIC (por ejemplo, acceso en línea a las publicaciones oficiales; presentación en línea de preguntas, mociones, enmiendas, etc.).
4. Garantizar un mantenimiento y desarrollo técnico permanentes, ya sea mediante personal contratado fijo o mediante un contrato de mantenimiento.
5. Garantizar la gestión y el desarrollo del contenido de todos los sistemas informáticos. Introducir una indización por materias y palabras clave al capturar los datos permitirá a los usuarios buscarlos con éxito. Añadirlos después es más difícil de gestionar, pero en cualquier caso serán esenciales los conocimientos de especialistas de la información.
6. Atender a las necesidades de formación del personal y de los parlamentarios.
7. Consensuar el reparto de la responsabilidad de adoptar y ejecutar futuras decisiones estratégicas y políticas.

Una de las principales obligaciones de cualquier biblioteca parlamentaria es, seguramente, la de facilitar el acceso a las actas de las sesiones parlamentarias. Puede conllevar recopilar las publicaciones parlamentarias, incluyendo las iniciativas legislativas, e indizarlas por materias, para que los motores de búsqueda puedan proporcionar resultados precisos. Si los principales registros pueden almacenarse y analizarse electrónicamente, pueden constituir una base de conocimiento para la Cámara, a la que se puede acceder tanto interna como externamente.

También resulta útil mantener una base de datos del trabajo ya realizado, incluyendo las respuestas a preguntas y trabajos de investigación anteriores, para evitar la duplicación innecesaria de esfuerzos. Deberá tenerse en cuenta la confidencialidad y la seguridad de los datos personales que contienen este tipo de sistemas y determinar la medida en que puede proporcionarse acceso a esa información.

Intranet e Internet

Los parlamentos pueden tener tanto un sitio público en Internet como una intranet interna. Una intranet permite comunicar información de forma rápida y segura a los parlamentarios y al personal del parlamento, pero si la legislación sobre acceso a la información es aplicable a la cámara, puede estar obligada a una difusión más amplia de la información, si se le solicita. Compartir información internamente beneficiará al personal de la biblioteca parlamentaria simplificando algunos de sus trabajos de investigación, o permitiendo a otros encontrar la información por sí mismos. Exista o no legislación sobre acceso a la información, poner en el sitio web público de la Cámara tanta información como sea posible, entraña ventajas considerables para la biblioteca parlamentaria. Un sitio web de fácil acceso para el usuario, diseñado conforme a las [Directrices para sitios web parlamentarios](#)¹⁶ de la UIP, permitirá acceder a información sobre la Cámara tanto a los parlamentarios como a los ciudadanos, en cualquier momento del día o la noche, y sin tener que realizar una solicitud. Normalmente no es necesario duplicar la información en la intranet y en el sitio web público, sino que los usuarios internos deberían poder moverse sin interrupciones a través de la información y al mismo tiempo saber si están viendo materiales que están en el sitio público o sólo en la intranet.

Internet

Los siguientes podrían ser tipos de contenido adecuados para un sitio web público, siguiendo a grandes rasgos las directrices de la UIP:

¹⁶ Directrices para sitios web parlamentarios: documento preparado por la Unión Interparlamentaria y el Departamento de Asuntos Económicos y Sociales de las Naciones Unidas a través del Centro Global para TIC en los Parlamentos - Marzo de 2009 <http://www.ipu.org/PDF/publications/web-s.pdf>

Directrices para bibliotecas parlamentarias

- *Información general sobre el Parlamento.* Los sitios web parlamentarios constituyen una vía importante para que los ciudadanos conozcan la historia, el trabajo y la composición de su Parlamento. Esto puede incluir información sobre:
 - *Acceso al Parlamento.* Como visitas, visitas guiadas disponibles o una visita virtual
 - *Historia y papel del Parlamento.* Incluyendo información sobre las responsabilidades jurídicas del Parlamento y los principales documentos constitucionales.
 - *Funciones, composición y actividades.* Incluyendo información general sobre ambas Cámaras en los parlamentos bicamerales, estructura de las comisiones, información sobre el trabajo del Parlamento, tanto la agenda del día como el calendario programado, información sobre el presupuesto, el personal y las actividades de la Cámara.
 - *Información sobre el Presidente del Parlamento*
 - *Las publicaciones oficiales del Parlamento*
 - *Comisiones parlamentarias y otros órganos del Parlamento.* Información detallada sobre el papel, la composición y las publicaciones de las comisiones.
 - *Parlamentarios.* Relación de los parlamentarios, con datos biográficos, partido al que pertenecen, enlace a su sitio web personal e información de contacto.
 - *Partidos políticos con representación parlamentaria.* Con enlaces a sus sitios web.
 - *Elecciones y sistemas electorales.* Con explicaciones sobre el procedimiento electoral y con resultados electorales.
 - *Administración del Parlamento.* Información sobre la estructura y organización de la administración parlamentaria.
 - *Publicaciones, servicios de documentación e información.* Descripción de los tipos de publicaciones, con enlaces a sus textos, incluyendo las publicaciones de los servicios de investigación e información.
 - *Enlaces generales a sitios de interés.*
 - *Contenidos específicos para jóvenes sobre todo lo anterior.*
- *Información sobre la actividad legislativa, presupuestaria y de control.* Las *Directrices* de la UIP señalan que las competencias de los parlamentos respecto a estas actividades son variadas por lo que pueden precisar adaptaciones. Es importante que la información que se proporcione sea precisa, oportuna y completa.
 - *Información general sobre las actividades legislativas, presupuestarias y de control.* Incluyendo la agenda del día y el calendario ya programado de la Cámara y de las comisiones, junto con un glosario de términos y explicaciones sobre los procedimientos.
 - *Proceso legislativo.* Texto de las iniciativas en curso y su tramitación, y de la legislación ya aprobada.
 - *Presupuesto y gasto público.* Explicaciones sobre la tramitación de los Presupuestos del Estado y el papel del parlamento en su aprobación, junto con información sobre los presupuestos en curso o en proyecto.
 - *Control.* Explicaciones sobre los procedimientos de control al Gobierno a través de las comisiones, preguntas u otros medios, junto con la documentación oportuna.

Intranet

Puede considerarse apropiado incluir únicamente en la intranet parlamentaria otro tipo más limitado de material. Por transparencia (y también porque será de más fácil

acceso para los parlamentarios cuando se encuentren fuera del parlamento) es deseable que la información del sitio web público sea todo lo amplia que sea posible. Sin embargo, puede que se prefiera poner algunos materiales en la Intranet para evitar una sobrecarga del sitio de Internet, o porque se consideren reservados a los usuarios internos, o porque probablemente sean de poco interés para el público en general. Algunos parlamentos pueden decidir incluir únicamente en la Intranet algunos de los materiales que se han descrito como adecuados para incluirlos en el sitio de Internet, pero en general es deseable que los parlamentos sean lo más abiertos.

Tipos posibles de contenidos adecuados para una intranet:

- Información necesaria para contactar con el personal, incluyendo organigramas, fotos del personal y descripciones de los trabajos.
- Información sobre los servicios proporcionados por los diferentes grupos de personal.
- Catálogo de la biblioteca.
- Guías de los procedimientos administrativos (por ejemplo, manuales de recursos humanos, procedimientos de reserva de salas)
- Menús del restaurante.
- Documentación confidencial de acceso restringido incluso dentro del Parlamento, por ejemplo, algún tema de personal.

Papel del personal de la biblioteca parlamentaria

El personal de la biblioteca tendrá un papel relevante en la organización y gestión del contenido tanto de la intranet como del sitio web. Probablemente también proporcionará gran parte de los contenidos, pero salvo que la organización sea muy pequeña, no es probable que sea el único proveedor. Invertir en un sistema de gestión de contenidos puede permitir al personal de la biblioteca reducir al mínimo la carga manual en ambos sitios. Una red de colaboradores de todas las unidades que aporten contenidos, puede contribuir a que la información de ambos sitios sea más profunda y útil, así como para mantenerla convenientemente actualizada.

Cuestiones a considerar

Acceso. El sistema de TIC debería ser suficientemente flexible como para permitir diferentes niveles de acceso para grupos de usuarios diferentes. Por ejemplo, ¿debería ser accesible la Intranet para los contratistas o sólo para el personal permanente o temporal y para los parlamentarios? ¿Deberían tener que identificarse los usuarios para acceder al sitio web o a algunas de sus partes, o el sitio web debería ser abierto?

Diseño. El sitio web público de la cámara será su carta de presentación para los que puedan acceder a él. Debe estar diseñado de forma profesional, ser de fácil utilización para el usuario, y proporcionar alternativas para los que sufran limitaciones visuales o de otro tipo. Incluso si las TIC no son de uso generalizado, los que las utilicen, a menudo serán los creadores de opinión en la sociedad.

Interactividad. Las TIC ofrecen muchas posibilidades para permitir la comunicación bidireccional, bien dentro de la Cámara, en una Intranet, o con los ciudadanos, a través de un sitio web público. Internamente, puede tratarse de algo tan simple como un formulario de consulta electrónico, o una petición de un ejemplar de la biblioteca realizada por correo electrónico. En un sitio web público, se pueden habilitar consultas por correo electrónico, invitar a presentar comunicaciones electrónicas a

comisiones de investigación; disponer de algunas características de e-democracia como e-peticiones, foros de discusión y blogs, en fin, hacer uso de las herramientas de la "Web 2.0" que se describen en la sección siguiente.

Archivo. A medida que la información se genera cada vez más en formato digital, es necesaria una política de archivo que proporcione seguridad sobre qué es lo que se conservará de manera permanente y lo que no. Serán esenciales la consulta y la colaboración con el personal de los archivos nacionales. (Para más información sobre el archivo, véase el Capítulo 15).

Uso de herramientas 'Web 2.0'

Cada vez hay más ensayos de uso de herramientas de la 'Web 2.0' por parte de las bibliotecas parlamentarias. No es fácil definir este término ya que se trata de un conjunto cambiante de herramientas que evolucionan con rapidez. Contrariamente a lo que podría sugerir el nombre, no hay un punto exacto que determine cuando la 'Web 1.0' se convirtió en 'Web 2.0'. En una ponencia para el JISC¹⁷ del Reino Unido, Paul Anderson lo ha descrito como 'un usuario escurridizo'. A continuación proporciona su propia definición del modo siguiente:

Para muchos, la respuesta breve es referirse a un grupo de tecnologías estrechamente vinculadas con el término: blogs, wikis, podcasts, fuentes RSS, etc., que facilitan una Web más conectada socialmente, en la que cualquiera puede añadir y editar el espacio de la información. La respuesta larga es bastante más complicada e implica hacer referencia a la economía, la tecnología y las nuevas ideas sobre la sociedad conectada¹⁸.

En las bibliotecas parlamentarias cada vez hay más experiencias de cómo utilizar estas herramientas para compartir información y conectar entre sí al personal. Moira Fraser, bibliotecaria del Parlamento de Nueva Zelanda, presentó los resultados de una encuesta realizada a los miembros de la Sección de Bibliotecas y Servicios de Investigación de Parlamentos, de la IFLA, en la Conferencia de la Sección, en Roma en 2009¹⁹. Mostró que se están utilizando blogs y wikis, aunque no necesariamente de forma generalizada. (Se trató de una encuesta pequeña, más cualitativa que cuantitativa). Estas herramientas no desplazaban a otros métodos más convencionales de colaboración como los equipos multidisciplinares de proyecto. Unas veces se habían utilizado de abajo arriba, y otras de arriba abajo.

Un ejemplo de uso de medios de comunicación social o herramientas de redes sociales fue descrito por Roxanne Missingham, bibliotecaria parlamentaria de la biblioteca del Parlamento australiano. Describió cómo se utilizó una Wiki para almacenar y proporcionar acceso a la compleja información utilizada por un equipo de 12 indizadores²⁰. Y en el Parlamento del Reino Unido, John Pullinger ha descrito el uso de una herramienta de medios de comunicación social para mejorar la colaboración y el trabajo en común de los investigadores cuando preparan

¹⁷ Joint Information Systems Committee, Organización asesora de las universidades y colegios universitarios del Reino Unido sobre el uso innovador de las tecnologías digitales.

¹⁸ What is Web 2.0? Ideas, technologies and implications for education by Paul Anderson. <http://www.jisc.ac.uk/media/documents/techwatch/tsw0701b.pdf>

¹⁹ Use of ICT Tools in Parliamentary Libraries. Presentation of survey results to 2009 pre-conference of IFLA Section for Libraries and Research Services to Parliaments. Rome 20th August 2009.

²⁰ *Using web 2.0 in the Australian Parliament: the Dream and the Reality.* IFLA conference, Quebec, 12th 2008. <http://archive.ifla.org/IV/ifla74/Programme2008.htm>

documentos de investigación^{21f}. Pullinger señala que para que estas herramientas tengan éxito deben satisfacer una necesidad y que en las pruebas que describe, la necesidad no se había marcado adecuadamente. Concluyó diciendo que “el uso de herramientas de medios sociales está todavía en una etapa experimental y las pruebas piloto realizadas hasta el momento han proporcionado más lecciones para el futuro que beneficios prácticos. Sin embargo, continuaremos examinando las posibilidades de las herramientas de medios sociales”.

Por supuesto, no es una novedad el alentar o facilitar que el personal de la biblioteca parlamentaria colabore entre sí y trabajen juntos. Es importante para cualquier organización de éxito pero no es fácil de conseguir y posiblemente sea cada vez más importante en la medida en que muchas cuestiones se vuelven cada vez más complejas, requiriendo la colaboración de varias disciplinas y, como se sugirió en el capítulo 3, la distinción entre el papel de los investigadores y el papel de los especialistas de la información es cada vez más borrosa. Probablemente las herramientas de la Web 2.0 desempeñarán un papel cada vez mayor en facilitar y fomentar la colaboración y el trabajo compartido en las bibliotecas parlamentarias. Como ha señalado Iain Watt, estas herramientas están 'más cerca de la comunicación humana tradicional que de los sistemas más estructurados y basados en el papel'^{22.g}.

Como se explicará en el capítulo 15, es evidente que también hay campo para el uso aplicación de las redes sociales en la comunicación con los electores.

El concepto de 'e-Parlamento'

El *World e-Parliament Report 2008*²³ (publicación conjunta del Departamento de Asuntos Económicos y Sociales de Naciones Unidas (UNDESA) y la Unión Interparlamentaria, preparada en el marco de las actividades del Centro Global para las TIC en los Parlamentos) define un e-Parlamento como 'un órgano legislativo que dispone, a través de las TIC, de medios más potentes para ser más transparente, accesible y responsable. Al ofrecer un mejor acceso a sus documentos y actividades parlamentarias, permite que gente de todo tipo pueda involucrarse más en la vida pública.' El personal de las bibliotecas parlamentarias tiene las aptitudes y la experiencia necesarias para contribuir a conseguir un e-Parlamento. Algunas de las áreas en las que se desarrolla fueron descritas por Gherardo Casini, Coordinador Ejecutivo del Centro Global de las TIC en los Parlamentos, en sus observaciones finales, en la Conferencia Mundial e-Parlamento, celebrada en el Parlamento Europeo, los días 25 y 26 de noviembre de 2008:

- *La informatización de las iniciativas legislativas y el uso de estándares XML son componentes indispensables en la creación de una base de conocimiento de apoyo para los parlamentos...*

²¹ Getting Extra Leverage From Research Resources – Some recent Experience from the UK. Paper delivered at a workshop on 21st August 2009 at the 25th annual conference of the IFLA Section on Library and Research Services for Parliaments in Rome.

<http://www.preifla2009.parlamento.it/ifla/45160/gencompertina.htm>

²² Véase la ponencia citada en el capítulo 3.

²³ Informe mundial e-Parlamento 2008. Versión inglesa <http://www.ictparliament.org/wepr2008> Versión francesa <http://www.ictparliament.org/fr/node/688>

Directrices para bibliotecas parlamentarias

- *Los servicios de información e investigación parlamentaria, incluyendo las bibliotecas, juegan un papel fundamental para conseguir una Cámara informada. Para atender mejor las necesidades de información de los parlamentarios, los parlamentos tienen que coordinar sus servicios de información y de investigación, utilizar efectivamente las nuevas tecnologías y mejorar el conocimiento de los parlamentarios sobre los servicios disponibles.*
- *Los parlamentos están realizando muchos experimentos para contactar y atraer a los ciudadanos a través de los nuevos medios de comunicación. Dado el rápido ritmo con que se desarrollan las nuevas tecnologías interactivas, se invita a los parlamentos a evaluar sus experiencias, compartir los resultados con otros parlamentos y continuar explorando oportunidades para conseguir una mayor participación de los ciudadanos en el proceso democrático.*

Las bibliotecas parlamentarias tendrán que considerar cómo pueden contribuir a alcanzar estos objetivos.

Capítulo 12 Financiación

¿Cómo deberían organizar las bibliotecas parlamentarias su presupuesto y su gestión financiera? Es muy probable que la biblioteca tenga que ajustarse a un conjunto de procedimientos financieros establecidos para el parlamento en su conjunto, englobados dentro del sector público en general, con lo que será difícil establecer criterios ya que probablemente ya existan. No obstante, se pueden establecer pautas sobre cómo las bibliotecas parlamentarias pueden obtener y gastar dinero. Como principio general, los parlamentos deberían tener capacidad de decisión sobre su propio gasto, ya que son el poder legislativo y no forman parte del poder ejecutivo, pero pueden estar sujetos a acuerdos formales según los países. Es importante que el personal de la biblioteca comprenda los procesos financieros del parlamento y el calendario de planificación financiera. También es importante que construyan una buena relación con los responsables del proceso de planificación financiera en el parlamento y con los responsables de la prestación de servicios como las tecnologías de la información y de la comunicación TIC, tan importantes para la biblioteca.

Cómo funcione el proceso en relación con la biblioteca dependerá en parte de cuán centralizados estén los procesos financieros en el parlamento. Por ejemplo, ¿existe un presupuesto único para el parlamento en su conjunto dedicado a la formación del personal o en equipamientos o la biblioteca puede elaborar su propio presupuesto, sujeto a la aprobación de un órgano central? En general, será beneficioso para la biblioteca tener el mayor control posible sobre sus gastos ordinarios. Esto puede significar que los presupuestos de explotación a nivel local, con lo que podría determinar cómo se gasta el dinero. Sin embargo, los presupuestos descentralizados de este tipo no siempre serán deseables. Si partidas de gasto inesperado pero inevitable (o al menos muy conveniente) se presentan a continuación, es probable que sea más difícil encontrar el dinero dentro de un presupuesto local relativamente pequeño de lo que sería dentro de un presupuesto central más grande. No siempre es probable que la presión de centralizar el gasto, porque es probable que sea más eficiente por lo menos desde la perspectiva general del parlamento. Si el gasto se centraliza de esta forma, el personal de la biblioteca son más propensas a tener que competir por recursos con otros departamentos y tendrá que trabajar más para justificar sus presupuestos proyectados a un público más amplio. Sea cual sea el régimen, es probable que la competencia sobre el gasto.

El proceso financiero se ve mejor como un proceso único con tres fases:

- *Presupuesto o estimación.* Es decir, el proceso de decidir cuánto dinero está disponible para ser gastado durante el próximo año financiero (o cualquier otro periodo acordado).
- *Gasto.* El proceso de gastar dinero en personal, bienes y servicios.
- *Auditoría.* El proceso de auditoría, que sigue al gasto de dinero, que comprueba la adecuación del gasto.

Presupuesto

Como ya se ha indicado, es probable que la variación a nivel político en lo que el gasto de la biblioteca sea el responsable directo y lo que se decide a nivel central. No obstante, cualquiera que sea el proceso, la biblioteca tiene que encontrar la manera de garantizar que se pueda lograr un presupuesto lo más cercano posible a lo que se evalúa como necesario. En la práctica, si las circunstancias financieras del país se extienden a continuación, es poco probable que los parlamentarios y, dentro de ella, la colección será capaz de alcanzar los niveles de gasto que les gustaría. Sea o no un

presupuesto para un artículo en particular se lleva a cabo el centro en el parlamento o de forma local dentro de la biblioteca, es importante que existan mecanismos para asegurar que las necesidades de la biblioteca se escuchen y se tengan en cuenta cuando el presupuesto se esté elaborando. Así, por ejemplo si la biblioteca prevé un gasto sustancial en formación del personal para utilizar una nueva base de datos que va en directo en el próximo año, entonces será necesario que existan mecanismos para asegurar que esa necesidad sea tenida en cuenta. Habrá un procedimiento para la elaboración del presupuesto con un calendario anual para el parlamento en su conjunto y es importante que quienes estén en la biblioteca como responsables de las finanzas entiendan el calendario y los plazos.

Probablemente, el procedimiento presupuestario implique la realización de una oferta, o una estimación del gasto en una lista de las partidas, o códigos de gasto. Es probable que el gasto se divida en costes de capital e ingresos. La distinción es lo suficientemente fácil como para elaborar, en principio, aunque en la práctica la línea divisoria entre ambos es difusa y dependerá de las normas vigentes en el país en cuestión. En términos generales los gastos de los ingresos cubrirán el tipo de gasto que se produce día a día, tales como los costes salariales o la compra rutinaria de material de oficina. Será bastante predecible mes a mes. El gasto de capital se refiere a las principales partidas de gasto una sola vez. El más obvio de estos es el coste de adquisición o construcción de un edificio nuevo, sino que también se incluyen elementos como los gastos principales de hardware. El funcionamiento del sistema varía según el parlamento y algunos de los costos que se enumeran a continuación y se podrá transportar en el presupuesto de otro departamento en el parlamento. Pero una lista de categorías de gastos principales puede ser la siguiente:

- Gastos de personal. Es probablemente el mayor coste. Principalmente se compondrá de los sueldos del personal afectado, así como los costes directamente vinculados en su caso, como las contribuciones a los fondos de pensiones. Pero existe otro tipo de gastos de personal como son el reclutamiento, la formación, viajes y dietas cuando el personal debe desplazarse fuera del parlamento (costes generados por la asistencia a conferencias de bibliotecarios parlamentarios y conferencias de la IFLA). Si la biblioteca tiene que recurrir a consultores para proporcionar asesoramiento especializado a continuación, el coste podría estar incluido en esta partida.

- Gastos de sede. Estas podrían incluir el alquiler de los edificios. Cuando los edificios son de nueva construcción o remodelados el costo entraría dentro de esta partida. El mantenimiento general, calefacción, iluminación, limpieza, agua y alcantarillado también podría estar incluido.

- Comunicaciones. El director de la partida aquí es probable que los sistemas de información, incluyendo el hardware y software, costes de red y acceso a Internet. los costos de telecomunicaciones y gastos de envío también se incluyen en este epígrafe. Los costos de impresión también es probable que se describan aquí.

- Oficina de costos. Estos incluyen muebles, máquinas de oficina como fotocopiadoras si comprar o alquiler de material de oficina, como papel y bolígrafos.

- Biblioteca de suministros. Esto cubriría los libros, publicaciones periódicas, suscripciones en línea de bases de datos, periódicos. Los costes de encuadernación y de conservación también podría formar parte de esta partida, particularmente susceptibles de ser importante si la biblioteca es responsable de material de archivo del parlamento.

Algunos de estos costes serán predecibles de un año a otro. Por ejemplo, es bastante fácil predecir el coste de los sueldos del personal, una vez que su número y su clasificación han sido aprobados, a pesar de asignación debe ser hecha por el hecho de que el personal más experimentado largos años de servicio es probable cuesten más que los recién contratados con poca experiencia (aunque este último

puede incurrir en mayores costes en formación). Es bastante fácil prever el costo de los suministros de oficina año tras año. Pero TI / SI costos son mucho menos propensos a ser predecible, ya que a menudo será un aumento sustancial del gasto marca la introducción de una nueva base de datos o equipos nuevos. Y el calendario de este aumento de los gastos no siempre será fácil de predecir como los nuevos proyectos de TI, como cualquiera que haya estado involucrado en ellos sabrán, no siempre van a lo previsto.

El nivel de detalle requerido en los presupuestos puede variar en función de los sistemas utilizados en el país. Por ejemplo, los aspectos indicados en el "suministro de la colección de 'la partida podría ser tratado como un único presupuesto o en la biblioteca puede ser necesario para obtener la aprobación para el gasto en cada uno de los temas que figuran por separado. Evidentemente, es más fácil si los bloques de los gastos son más grandes y cubren más tipos de elementos, ya que conduce a una mayor flexibilidad. Sin embargo, la rigidez de tener un presupuesto separado para un número considerable de elementos diferentes pero relacionados entre sí pueden ser mitigados si la traslación^h es fácil, es decir, es fácil mover los gastos de una partida presupuestaria a otra según las necesidades. La traslación a menudo puede ser prohibida en ciertas circunstancias, tales como transferir el dinero entre el capital y los ingresos, o entre los gastos de personal y no personal. Aun cuando los bloques de los gastos en el presupuesto son los grandes, que cubren una amplia gama de artículos, que sería una buena práctica para la biblioteca de la elaboración de un presupuesto teórico de su propio gasto en los tipos de elementos individuales. Esto garantizará que el presupuesto sea lo más exacta posible y hacer el seguimiento del gasto a medida que avanza año sea más fácil. También puede ayudar a la rendición de cuentas durante el proceso de auditoría (que se describen más adelante en este capítulo) y producir estadísticas útiles que sirven de ayuda para una planificación futura.

Los presupuestos suelen ser calcularse para un año, pero a menudo el procedimiento para la elaboración del presupuesto implica mirar los gastos durante un período de tiempo más largo, como tres años. Si bien a menudo es difícil ser detallada acerca de necesidades a largo plazo sí que permite tener en cuenta de los gastos más importantes, como la construcción o remodelación de TI actualizaciones.

Es útil pensar en términos de la presupuestación de las solicitudes del programa en curso y peticiones especiales. Un pedido especial puede ser hecho para conseguir una inversión inicial para comenzar un nuevo servicio, tales como la adición de un componente de investigación. Después de la puesta en marcha inicial de inversión, el apoyo para el programa en curso tendría que ser presupuestado. Es útil pensar en términos de un gasto de tiempo en comparación con los programas en curso.

Cuando solicite una copia del presupuesto es una buena política y la estrategia para acompañar las solicitudes con una justificación por escrito de por qué usted necesita el dinero, especialmente si usted está pidiendo un aumento de los fondos. Siempre hay competencia por el dinero, por lo que es importante hacer un buen argumento en cuanto a cuánto valor de los gastos propuestos se sumarán a los servicios que proporcionan. Por esta razón, es importante tener buenas estadísticas en cosas tales como el uso de los recursos y carga de trabajo. El personal superior tendrá buena presentación y habilidades de negociación para persuadir a los tomadores de decisiones de la fuerza de su caso.

^h La traslación es un proceso que permite la flexibilidad de las finanzas, al permitir la transferencia de fondos de una partida presupuestaria a otra.

Gasto

El parlamento tendrá que contar con un sistema para pagar a los proveedores el dinero que les corresponde. Es poco probable que la biblioteca se encargue de pagar a sus proveedores directamente (excepto tal vez cuando las cantidades son muy pequeñas). No obstante, debe participar en el proceso con el fin de garantizar que el dinero sólo se pague a la entrega de bienes y servicios y también que los proveedores cobren el dinero correspondiente en un plazo razonable. A continuación se describe a grandes rasgos el procedimiento a seguir, aunque podrá variar de acuerdo con los acuerdos financieros suscritos en cada país.

- El proveedor envía la factura a la biblioteca.
- El personal encargado del gasto en cuestión confirma que el artículo o artículos se han recibido, son correctas y en buenas condiciones y que la cantidad es correcta y autoriza el pago.
- El refrendo de la autorización Un segundo miembro, por lo general de mayor jerarquía del personal. Esto ayuda a asegurar que sólo están autorizados los pagos reales.
- La factura es remitida al departamento del parlamento encargado de efectuar los pagos para que realice el pago.
- La confirmación del pago es enviada a la biblioteca. Es probable que esto sea en forma periódica, por ejemplo mensual. Estas declaraciones pueden cubrir todos los gastos contra el presupuesto de la biblioteca para el período considerado y debe permitir la comprobación de que todos los pagos se han hecho, el volumen de gasto producido en el ejercicio hasta la fecha y la forma en que se compara con el presupuesto general del año.

Así, el proceso está diseñado para garantizar que los pagos sólo se realizan si los bienes o servicios han sido prestados y para ayudar a la probidad de garantía financiera, velando por que existe un sistema de frenos y contrapesos que significa que ninguna persona es responsable de efectuar los pagos y como resultado que el dinero está bien gastado.

Auditoría

La etapa final del ciclo financiero es la auditoría. Es esencialmente un proceso que mira hacia atrás en la valoración del dinero gastado con el fin de comprobar que ha sido adecuada y eficientemente gastado. Esencialmente existen dos tipos de auditoría. La auditoría puramente financiera que comprueba que los pagos han sido debidamente autorizados y realizados correctamente y que los productos y servicios han sido efectivamente recibidos. Establece que los procedimientos que se han seguido han sido correctos y que no existe fraude. Una auditoría que analice la optimización del dinero va más allá. Será especialmente importante para el control del gasto no solamente en grandes proyectos, sino también para el gasto ordinario. Consistirá probablemente en el examen de una serie de temas que incluyen:

- ¿El gasto en cuestión representa un buen valor en términos dinerarios o podrían haberse alcanzado los mismos objetivos de forma más barata?
- ¿Se analizó una selección de potenciales proveedores con el fin de garantizar la mejor relación calidad-precio?
- ¿Existe alguna sospecha de pacto con los proveedores a fin de evitar un verdadero proceso de licitación?

- ¿Ha habido un proceso de autorización correspondiente para el gasto?
- ¿Se ha perdido dinero en el proyecto en cuestión?

Todo esto significa que es importante mantener registros adecuados con el fin de poder demostrar que el gasto se ha llevado a cabo de manera eficiente, efectiva y económica, que se han seguido los procedimientos apropiados y que no existe ningún indicio de fraude o mala práctica.

Conclusión

Como hemos visto, es habitual que los procedimientos financieros se establezcan para el parlamento en su conjunto, e incluso que estén englobados dentro de los procedimientos del sector público, por lo que será necesario que la biblioteca los siga. Sin embargo, aún dentro del proceso formal, puede haber margen para menos formalidades. Es importante que la biblioteca entienda quiénes son los actores clave en el proceso y que quién paga, manda, con lo que debe asegurarse de que esas personas comprendan y apoyen sus necesidades. Incluso si el bibliotecario no tiene un control total sobre el presupuesto de la biblioteca, es útil que establezca anualmente un presupuesto para varios años por iniciativa propia y que lo presente ante los responsables del presupuesto en el parlamento. Este ejercicio puede eventualmente generar una confianza acumulada en que la biblioteca conoce cuáles son sus necesidades, está pensando y presupuestando con una visión estratégica y no está gastando dinero innecesario.

Si la primera vez que los responsables del presupuesto oyen hablar de la propuesta de una partida importante de gasto, por ejemplo, o una petición para un aumento significativo en la dotación de personal, es cuando se pone delante de ellos un documento formal, puede ser demasiado tarde. Es altamente deseable que el personal directivo de la biblioteca sondee antes de la toma de decisiones con el fin de transmitir la importancia del proyecto y para averiguar si simpatizan con él o tal vez si existen mayores posibilidades si la propuesta se modifica. Estos puestos clave pueden variar de un parlamento a otro, aunque en este grupo forman parte el Presidente, el Secretario General, el director de presupuestos para el parlamento o la comisión de la biblioteca. En pocas palabras, ejercer alguna presión y crear un ambiente favorable es vital para que la biblioteca influya en la gestión financiera a su favor. Esto es especialmente cierto en el hecho de que a pesar de las restricciones presupuestarias y del énfasis en la relación calidad-precio, incluso en la mayoría de los parlamentos con los recursos necesarios siempre será necesario demostrar que la biblioteca está gastando dinero de manera inteligente.

Capítulo 13 Relaciones con otros servicios del Parlamento

¿Cómo encajan los servicios de biblioteca y de investigación en la estructura orgánica del parlamento? Este capítulo examina los diversos modelos de organización. También analiza la posible participación de los parlamentarios en las orientaciones programáticas de la dirección, ya sea a través de las comisiones de biblioteca o a través de otros mecanismos.

¿Cómo encajan los servicios de biblioteca y de investigación dentro de la organización parlamentaria en su conjunto?

Casi todos los parlamentos tienen una biblioteca y un servicio de investigación. De los 34 participantes en la encuesta previa a la 22ª Conferencia de Bibliotecas y Servicios de Investigación parlamentarios, celebrada en Seúl, en agosto de 2006, todos menos uno contaban con un servicio de investigación y una biblioteca²⁶. En enero de 2009, se solicitó a los miembros de la lista de discusión IFLAPARL2 información sobre la organización del trabajo en sus parlamentos²⁷. De los 35 encuestados, tan sólo dos no tenían ni servicio de investigación ni biblioteca. Pero si la presencia de ambos servicios es la norma, las relaciones organizativas entre ellos varían considerablemente. Las respuestas al correo electrónico de 2009 mostraron que 20 bibliotecas y servicios de investigación pertenecían al mismo departamento. Sin embargo, las respuestas a la encuesta de 2006 habían demostrado que pertenecer al mismo departamento no significaba, necesariamente, que ambos servicios estuvieran totalmente integrados entre sí y trabajaran conjuntamente. Por otra parte, también se demostró que podía existir una buena relación de trabajo aún cuando los servicios de biblioteca y de investigación estuvieran en diferentes departamentos. La evidencia sugiere que la cooperación entre los servicios de biblioteca y de investigación es más eficaz cuando ambos están orgánicamente cercanos (incluso, a partir de algunos comentarios quedaba claro que también la proximidad física podía ayudar). Sin embargo, aún cuando las observaciones formuladas en respuesta al cuestionario consideraban, en general, óptimas la cooperación y el trabajo conjunto, algunos pensaban que aún sería mejor si las funciones de ambos servicios estuvieran orgánicamente unidas. No obstante, es importante comprender que:

- En los parlamentos, con frecuencia, existe cierta tensión entre los bibliotecarios y el personal investigador. Es preciso realizar un esfuerzo continuado que garantice un mutuo respeto y comprensión de las respectivas funciones y aprovechar al máximo las facultades propias y de las de aquellos otros que trabajan en la organización.
- Prácticamente cualquier forma de organización puede funcionar si hay determinación para que así sea.
- Contar con bibliotecarios e investigadores en el mismo departamento no supone automáticamente una estrecha relación de trabajo, aunque la evidencia sugiere que llegado el caso, es más fácil una mayor integración.

²⁶ *Working Arrangements between Library and Research Services for Parliaments*. Report on responses to questionnaire presented to the Seoul conference by Keith Cuninghame. Reported in the Section Newsletter for January 2007. <http://archive.ifla.org/VII/s3/news/s3-newsletter-Jan07.pdf> (en inglés)

²⁷ Trabajo de investigación no publicado.

Pero, orgánicamente hablando ¿qué decir de la relación entre la biblioteca / servicio de investigación y el resto del Parlamento? Las cuestiones abordadas son las siguientes:

- ¿Constituyen la biblioteca y el servicio de investigación un único departamento (o departamentos si están orgánicamente separados) o forman parte de un departamento mayor?
- Si forman parte de un departamento mayor, ¿qué otros servicios proporciona ese departamento?
- ¿Cómo encajan los servicios de biblioteca y de investigación en la estructura general de la organización?
- Si el parlamento es bicameral, ¿hay una biblioteca independiente para cada cámara o una sola biblioteca para ambas?

Las respuestas al correo electrónico de 2009 enviado a los miembros de la lista de discusión IFLAPARL2 indican un equilibrio aproximado entre los casos donde los servicios de biblioteca / investigación son departamentos independientes y aquellos otros donde forman parte de un departamento mayor. Así, cuando forman parte de un departamento mayor, éste desarrolla una amplia gama de funciones. Hay algunos casos donde los servicios TIC están en el mismo departamento (por ejemplo en Kenya, Namibia, Alemania y Nueva Zelanda); otras funciones que se pueden encontrar formando parte de aquél son la redacción del Diario Oficial (Noruega, Escocia, Australia) y el servicio de información al público (Reino Unido, Alemania, Islandia). Mientras que otros tipos de funciones son menos frecuentes. Teniendo en cuenta que muchos parlamentos parecen sentir la necesidad de realizar cambios orgánicos en respuesta a circunstancias cambiantes (o, simplemente, por los cambios en la forma de la teoría de la organización), es bastante probable que algunos de los ejemplos aquí citados hayan cambiado en el momento de esta publicación.

A los encuestados en el correo electrónico de 2009 se les preguntó cuantos departamentos administrativos había en el parlamento. Es necesario considerar con cautela las respuestas a este punto pues, posiblemente, los consultados den distintos significados a la palabra “departamento”. No obstante, y aunque resultaría interesante estudiar la estructura orgánica de los parlamentos, al no estar las respuestas directamente relacionadas con el objeto de las presentes Directrices, no han sido objeto de seguimiento alguno. Lo que sí está claro es que los distintos parlamentos presentan una amplia variedad en cuanto al número de departamentos (comoquiera que éstos se definan), así, mientras que algunos tienen más de veinte departamentos, otros tan sólo tienen dos.

En la mayoría de los parlamentos bicamerales que respondieron al correo electrónico, la biblioteca servía a ambas Cámaras. Indudablemente, será más eficaz tener una sola biblioteca para ambas Cámaras, pero, a no ser que esté así ya establecido, puede que el cambio no sea posible debido al celo de cada Cámara por mantener su independencia. No obstante, las respectivas bibliotecas de las dos Cámaras del Parlamento italiano se han fusionado recientemente, por lo que es algo que, claramente, se puede conseguir. El proceso de fusión de las dos bibliotecas parlamentarias italianas fue descrito en la Conferencia de Bibliotecas y Servicios de Investigación de los Parlamentos, celebrada en Roma, en el Parlamento nacional, en agosto de 2009²⁸. En cualquier caso, es altamente deseable una estrecha cooperación que proporcione un apoyo mutuo y evite duplicidades innecesarias. Puede ser conveniente fusionar las bibliotecas orgánicamente, mientras se mantienen salas de lectura separadas para cada Cámara.

²⁸ <http://www.preifla2009.parlamento.it/>

¿Existe desde el punto de vista de los servicios de biblioteca y de investigación una forma ideal de organización parlamentaria? ¿En concreto, es mejor para la biblioteca y el servicio de investigación constituir departamentos independientes entre sí o formar parte de un departamento mayor? No hay respuestas definitivas a estas preguntas y su contestación dependerá en gran medida de la naturaleza del parlamento. No obstante, cualquiera que sea la forma de organización, será deseable tener una buena ordenación del trabajo entre departamentos y con el Secretario General / Jefe Ejecutivo. Si estas relaciones son buenas, cualquier disposición organizativa puede, entonces, funcionar. La ventaja que puede tener la biblioteca al constituir un departamento por sí misma, es que estará en condiciones de adoptar y aplicar decisiones sobre los servicios que ofrezca de forma rápida y sin solicitar autorización, lo que, burocráticamente, puede ser largo. Por otra parte, no siempre es fácil aplicar decisiones sin la cooperación de otras unidades en el parlamento. Esto es particularmente cierto en el caso de los servicios TIC, tal y como se explica en el capítulo 11. Pero, por ejemplo, será necesaria una buena ordenación del trabajo con los responsables de la elaboración de las publicaciones parlamentarias, con los responsables de infraestructuras y así sucesivamente. Es el carácter integrado de la toma de decisiones lo que ha llevado a muchos parlamentos a reducir el número de departamentos en los últimos años (por ejemplo, la Cámara de los Comunes y el Parlamento de Australia). Las respuestas al correo electrónico muestran, sin embargo, que muchos parlamentos no han sentido la necesidad de seguir por este camino, o al menos, no todavía. Cualquiera que sea el modo de organización en el parlamento, ninguna biblioteca parlamentaria o servicio de investigación puede funcionar independientemente del resto de la administración parlamentaria.

La función de los parlamentarios

¿Cuál debería ser el papel de los parlamentarios en el funcionamiento de la biblioteca? Por supuesto, es esencial que tanto la biblioteca como el servicio de investigación entiendan las necesidades de los parlamentarios y de su personal, pues son éstos sus usuarios principales. Este es un tema que ya se trató en el capítulo 9, respecto de la información a los usuarios y a la comprensión de sus necesidades. Lo que estamos viendo aquí es bastante diferente. Se trata del papel potencial que los parlamentarios juegan en la gestión y administración de la biblioteca. Por lo general, los parlamentos (o cada una de las cámaras en un parlamento bicameral) tendrán una comisión integrada por parlamentarios en puestos directivos o similares, con la misión de acordar los planes generales para la administración de la institución. El *Speaker* o Presidente será aquí una figura importante. Probablemente, dicha comisión no querrá ocuparse con detalle de la administración de un departamento en particular, como la biblioteca, aunque puede que así sea en parlamentos más pequeños.

Por lo tanto, es posible que los parlamentos tengan una comisión de biblioteca o una comisión que incluya a la biblioteca como parte de sus competencias. Es posible que dicha comisión pueda tomar decisiones o tenga un carácter meramente consultivo. Hay diferentes opiniones sobre el valor de dichas comisiones y de si sería una buena idea que la biblioteca fomentase su creación allí donde no exista todavía. Si dicha comisión funciona bien, puede ser un apoyo para la biblioteca y puede reforzar las peticiones para mejorar los servicios que aquélla ofrece, sobre todo si entre sus miembros hay un pequeño número de parlamentarios interesados y comprometidos, dispuestos a dedicar tiempo a los asuntos de la biblioteca. También puede servir como caja de resonancia de las ideas a desarrollar por el servicio (pero no debería ser sustituto del tipo de marketing tratado en el capítulo 9). Se podría utilizar también con el fin de obtener apoyos en la aplicación de las normas por las que se rige la

biblioteca. Por ejemplo, puede ser útil a la hora de decirle a un diputado que está creando problemas, qué constituye o no una consulta razonable, pues es el comité de biblioteca quien ha aprobado la definición. Por otra parte, algunos parlamentos han constatado que el comité de biblioteca no es realmente representativo de los parlamentarios, que uno o dos de sus miembros puede utilizar la agenda y el debate para promover sus temas preferidos, los cuales puede que no tengan mucho interés para los demás, o que es difícil persuadir a los miembros para que asistan a las reuniones del comité y muestren interés. Incluso, aunque el comité sea meramente consultivo, puede que en la práctica sea difícil ir en contra de sus consejos, aunque éstos no sean bienvenidos y no representen la opinión general de los parlamentarios. En resumen, la biblioteca puede obtener importantes beneficios potenciales de un comité, siempre y cuando éste funcione bien, pero esto es algo que posiblemente no resulte fácil conseguir y gestionar de forma coherente. Con independencia de que exista o no un comité de biblioteca, puede que las bibliotecas parlamentarias sean capaces de encontrar la manera de que los parlamentarios sean sus defensores con respecto a otros parlamentarios.

Tal vez, en algún momento, tanto el servicio de biblioteca y como el de investigación tendrán que lidiar con una intervención no deseable de los parlamentarios al presentar éstos sus propios candidatos para ocupar algún puesto de trabajo. Pero, por muy difícil que pueda ser, es importante resistirse ante tales propuestas. Si no se hace así, se pondría en riesgo grave la imparcialidad política de la biblioteca, que quedaría muy comprometida. Y la imparcialidad política es uno de los pilares del servicio.

Capítulo 14 Compartiendo buenas prácticas entre bibliotecas parlamentarias

En este capítulo se analiza el intercambio de buenas prácticas entre bibliotecas parlamentarias, prestando atención tanto al desarrollado en el seno de organizaciones internacionales como al que tiene lugar en el marco concreto de la colaboración bilateral entre países.

La Sección de Bibliotecas y Servicios de Investigación Parlamentarios de la FIAB

La sección es una de las más activas de la FIAB (Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios), y en el año 2009 contaba con 111 miembros, pertenecientes a más de 50 países²⁹. Sus cometidos se determinan, dentro del apartado correspondiente de la Web de la FIAB³⁰, como sigue:

El propósito de la Sección consiste en aplicar los objetivos generales de la FIAB a las necesidades específicas de las bibliotecas parlamentarias, tanto las integradas en el parlamento nacional de un Estado unitario, como, en el caso de los Estados federales, las del parlamento nacional y los parlamentos o asambleas de segundo nivel. La biblioteconomía parlamentaria es una forma peculiar de la labor de asistencia informativa destinada fundamentalmente a los parlamentarios, que trabajan sometidos a una gran presión y que no sólo usan información, sino que también la crean o producen, lo que conlleva la necesidad de un adecuado respaldo informativo. Durante los últimos veinte o treinta años el trabajo desarrollado por los legisladores ha venido aumentando de manera significativa, tanto en términos cuantitativos como asimismo, en el caso de muchos parlamentos, por su nivel de calidad y exigencia. Ello ha propiciado tanto la aparición de Servicios de Investigación ad hoc como la de otros servicios especializados, tales como las oficinas de planificación económica. Que formen o no parte de la Biblioteca dependerá en última instancia de la particular estructura administrativa de cada asamblea, siendo objeto de interés para la Sección de Bibliotecas Parlamentarias, en cualquier caso, todo aquel servicio de información, así como el personal que lo integra, destinado específicamente al legislador.

Los objetivos de la Sección quedan definidos de la siguiente manera:

- *Contribuir al desarrollo de las bibliotecas parlamentarias, proporcionando la asistencia y el apoyo necesarios en función de los intereses, las necesidades y el estado de desarrollo de los parlamentos en las diferentes regiones del mundo, fomentando la asistencia bilateral y los programas de desarrollo, y actuando como centro de intercambio al respecto;*
- *Impulsar programas que favorezcan la aplicación de las últimas tecnologías de la información a los servicios de biblioteca del Parlamento;*
- *Examinar la relación existente entre la investigación desarrollada tanto en sede parlamentaria como en otras instituciones públicas y privadas con las*

²⁹ *Activities of the IFLA Section on Library and Research Services for Parliaments*. Presentación realizada por Gro Sandgrind, Presidente de la Sección, a la Conferencia sobre Bibliotecas y Servicios de Información de los Parlamentos (Roma, agosto de 2009). <http://www.preifla2009.parlamento.it/ifla/45147/89665/paginabicamerale.htm>

³⁰ <http://www.ifla.org/en/services-for-parliaments>

necesidades y la labor del parlamento, con especial atención a la biblioteca y los servicios de investigación de los propios parlamentos;

- *Examinar las políticas administrativas de los diferentes parlamentos en lo referente a los servicios de biblioteca, información e investigación;*
- *Fortalecer la cooperación entre la Unión Interparlamentaria y las bibliotecas parlamentarias, y explorar las posibilidades de desarrollar programas y actividades conjuntas;*
- *Fomentar la creación de grupos regionales de bibliotecas parlamentarias, como el Centro Europeo de Investigación y Documentación Parlamentarias.*

Además de participar en la conferencia anual de la FIAB, la sección celebra también anualmente, en los días previos a la conferencia de la FIAB propiamente dicha, una pre-conferencia propia en un parlamento cercano. En la actualidad estas conferencias duran tres días, y la de 2009, celebrada en Roma, fue ya la vigésimo quinta. Estas reuniones constituyen una oportunidad magnífica para el personal de una amplia gama de bibliotecas y servicios de investigación parlamentarios, que puede así reunirse, intercambiar información e ideas a través de discusiones temáticas y talleres y conocer además de primera mano el parlamento anfitrión.

La sección edita regularmente boletines informativos [NEWSLETTERS] y otras publicaciones, pudiendo todos sus miembros formar parte de su lista de correo IFLAPARL2, que además de servir de medio de distribución de información sobre la sección, constituye su foro de discusión.

Otro sitio *web* asociado a la sección, aunque no operado por ella, es la *web* Parlanet³¹, que se describe a sí misma de esta manera:

Las presentes páginas weblog han sido diseñadas como instrumentos de trabajo para el intercambio de información, ideas y experiencias, así como para compartir inquietudes y los avances en nuestras áreas de trabajo, tal y como se producen en nuestro medio.

Una organización que desde hace poco viene prestando una mayor atención a las bibliotecas y servicios de información parlamentarios es la Unión Interparlamentaria (UIP). Se trata por supuesto de un organismo ya con un largo recorrido, cuya publicación de 2006 *Parlamento y Democracia en el siglo XXI – Guía de buenas prácticas (Parliament and Democracy in the Twenty-First Century – A Guide to Good Practice)* ha sido ya citada en los capítulos uno y dos, como asimismo se han citado, en el capítulo 11, sus *Directrices para las Webs Parlamentarias (Guidelines for Parliamentary Websites)*. El 16 de octubre de 2008 la UIP celebró una conferencia conjunta en Ginebra con la FIAB y con la Asociación de Secretarios Generales de Parlamentos bajo el lema *Informando a la Democracia: Creando capacidad de respuesta a las necesidades informativas y de conocimiento de los parlamentarios*³².

Asociaciones Regionales de Bibliotecas Parlamentarias

Además de la Sección de la FIAB, existen una serie de asociaciones regionales de bibliotecas parlamentarias que celebran reuniones e intercambian información. Las principales son las siguientes:

Asociación de Bibliotecas Parlamentarias del África Oriental y Meridional (Association of Parliamentary Libraries of Eastern and Southern Africa, APLESA)

³¹ www.parlanet.net

³² *Building capacity to meet parliamentarians' information and knowledge needs*, <http://www.ipu.org/splz-e/asgp08.htm>

Directrices para bibliotecas parlamentarias

Asociación de Bibliotecas Parlamentarias del Canadá (Association of Parliamentary Librarians in Canada /Association des Bibliothécaires Parlementaires au Canada 2006-07, APLIC/ ABPAC).

Asociación de Bibliotecas Parlamentarias de Asia y del Pacífico (Association of Parliamentary Librarians of Asia and the Pacific, APLAP)

Asociación de Bibliotecas Parlamentarias de Australasia (Association of Parliamentary Libraries in Australasia, (APLA.)

Centro Europeo de Investigación y Documentación Parlamentarias (European Centre for Parliamentary Research and Documentation, (ECPRD)

Red Interparlamentaria de Investigación e Información (INterparliamentary Research and Information Network, IPRIN), que se extiende a las Islas Británicas, Irlanda y a las dependencias de la Corona)

Conferencia Nacional de Legislaturas Estatales, Sección del Personal Bibliotecario de Investigación Legislativa (National Conference of State Legislatures, Legislative Research Librarians Staff Section, Estados Unidos de América)

Países Nórdicos.

En el pasado han existido o han sido propuestas otras organizaciones regionales, apareciendo no obstante las aquí listadas como las más activas en el momento de la redacción, situación que podría desde luego variar al irse desarrollando otras redes de bibliotecarios parlamentarios.

Las actividades de las asociaciones regionales pueden variar, aunque suelen incluir, entre otras, las siguientes:

- Intercambio de materiales tales como estudios parlamentarios y documentos de investigación (si bien el desarrollo de Internet ha convertido el intercambio de documentos físicos en algo accesorio)
- Investigación conjunta sobre los problemas comunes a la región
- Intercambio de personal
- Conferencias para compartir ideas

Relaciones bilaterales entre las bibliotecas parlamentarias

Además de las organizaciones internacionales y regionales que representan a las bibliotecas y a los servicios de investigación parlamentarios, son frecuentes las relaciones bilaterales. Esta área tuvo un gran crecimiento durante el período posterior a la caída del muro de Berlín y el surgimiento (o resurgimiento) de las democracias, no sólo en Europa Oriental, sino en otras partes del mundo. Las relaciones bilaterales pueden desarrollarse de en varias maneras:

- Mediante la visita de personal de las bibliotecas parlamentarias o de otros organismos y personas con experiencia relevante para el parlamento de la biblioteca parlamentaria de reciente creación, seguida de la prestación de recomendaciones para el programa de desarrollo en curso.
- Mediante la devolución de esa visita por parte de la nueva biblioteca en desarrollo, a efectos de estudiar el funcionamiento de la ya establecida.
- Por medio de un acuerdo de hermanamiento a largo plazo, que puede suponer intercambios regulares de personal y materiales entre ambas bibliotecas (o incluso incluir a otras).

Aunque estos programas pueden indudablemente resultar de gran valor, han de ser planificados y gestionados con cuidado para poder demostrarse eficaces. No basta simplemente con visitar una biblioteca y echar un vistazo alrededor. Es importante plantearse de antemano cuál es el propósito de tales visitas, garantizando además la participación en las mismas de las personas adecuadas. Tampoco es suficiente con limitarse a realizar recomendaciones sobre el número de ordenadores, libros y

periódicos necesarios, por muy útil que ello pueda resultar. Es asimismo crucial que quienes aconsejan sean capaces de comprender las tradiciones y la cultura política del país receptor. Siempre existirá un riesgo si efectúan el asesoramiento exclusivamente a partir de su propia experiencia. De hecho, deberían ser capaces de apartarse de ella, teniendo presente, además de lo que hicieron bien, lo que no resultó tan eficiente: lo verdaderamente valioso es ayudar a los demás a aprender tanto de tus errores como de tus éxitos.

Al principio era muy común que bibliotecas parlamentarias de larga tradición de países como los EE.UU., Suecia o el Reino Unido, por ejemplo, actuaran como las transmisoras de experiencia. Pero por más que este tipo de bibliotecas hayan desempeñado indudablemente un valioso papel de apoyo para las bibliotecas parlamentarias de más reciente creación, éstas últimas, tanto por su conocimiento directo del proceso como por pertenecer a países que han llevado a cabo una transición democrática, se encuentran, como ha puesto de relieve Anita Dudina, Directora del Departamento de Información de la República de Letonia en el estudio presentado a conferencia de la UIP *Informando a la Democracia*, citado ya al principio de este capítulo³³, en una inmejorable situación para proporcionar asesoramiento a otras naciones. Esta autora arguye que la experiencia de la democratización letona les convirtió en excelentes mediadores, al disponer de ventajas respecto a las democracias más añejas, que no han vivido como ellos una reciente transición. Otros países podrían encontrarse en semejante situación. No cabe duda de que las bibliotecas decanas tienen potencialmente mucho que aprender de las más noveles pero exitosamente establecidas, en la medida en que pueden contribuir a identificar la parte inservible de la tradición. Es posible que la fórmula de asesoramiento ideal se logre combinando la ayuda tanto de los servicios con más recorrido como de los más recientes, combinación evidentemente a la que puede accederse a través de la Sección de Bibliotecas y Servicios de Investigación de la FIAB.

Toda biblioteca parlamentaria de nueva planta debería aprovechar el cúmulo de experiencia de esta sección de la FIAB, tomando parte en sus conferencias de disponer del presupuesto para ello, suscribiendo su lista de correo electrónico y en general convirtiendo a la sección en su fuente de información. Quienes quieren y pueden proporcionarles asesoramiento bilateral serán, por lo general, ya miembros de la misma.

³³ *Sharing good practices and building capacity: Strategies to assist parliamentary institutions – the view from Latvia* by Anita Dudina. <http://www.ipu.org/splz-e/asqp08/dudina.pdf> (en inglés).

Capítulo 15 Información para el público y los colegios

Los parlamentos deben ser cada vez más activos en la difusión de información sobre sus funciones, actividades e historia al público en general y para los colegios en particular. En muchos países el parlamento y la política en general son objeto malinterpretaciones por parte de la ciudadanía además de existir un alto nivel de cinismo y no se puede contar con que los medios de comunicación vayan a hacer nada para corregir la situación. De hecho, a menudo son parte del problema, al proporcionar información inexacta y vehemente. Tampoco el sistema educativo puede asumir la responsabilidad de formar a futuros ciudadanos con conciencia cívica, a menos que se haga un esfuerzo para asegurar que este tipo de enseñanza quede incluido en los planes de estudios. En muchos países persiste un alto nivel de desconocimiento sobre el papel y el funcionamiento de los parlamentos, que hace que se sientan cada vez más obligados a intentar corregir. No es necesariamente una función que tenga que asumir la biblioteca, pero hay buenas razones para que así sea, ya que el personal de la biblioteca debe conocer bien el parlamento, la biblioteca es un repositorio de información y su personal debería ser capaz de difundir la información para que los usuarios no expertos puedan entenderla.

Información para el público

El funcionamiento del parlamento puede resultar misterioso, incluso para los expertos en política. Cosas que pueden resultar obvias a los parlamentarios y a las personas que trabajan en su entorno pueden no serlo para los demás. De ahí la necesidad de que los parlamentos a menudo cuenten con algún tipo de dependencia que facilite información no sólo al público en general, sino además, por ejemplo, a los periodistas u organizaciones que deseen relacionarse con el parlamento o para entender lo que sucede en sede parlamentaria en un momento determinado. El tipo de preguntas que pueden ser tratadas abarcan un amplio espectro de temas como:

- Actividad presente y futura en el parlamento.
- Consultas sobre historia parlamentaria.
- Explicaciones sobre el procedimiento y la terminología.
- Información sobre debates anteriores o respecto de los debates sobre una determinada parte de la legislación o sobre una iniciativa.
- Información biográfica sobre los parlamentarios y su actividad en el Parlamento.
- “¿Quién es mi representante? Información sobre la identidad y cómo comunicarse con los parlamentarios.

Existen diversas vías para la difusión de esta información:

- La página web del parlamento es sin duda una fuente importante de información y es de esperar que una oficina de información contribuya a que la información ofrecida sobre los temas mencionados anteriormente, además de fácilmente comprensible, sea accesible.
- Un centro de información telefónica que ofrezca respuestas a la carta o que responda a las solicitudes de información de usuarios sin acceso a Internet o que no han sido capaces de encontrar la información por su cuenta.
- Información sobre las visitas al parlamento y asistencia a las sesiones.
- Una dirección de correo electrónico y una dirección postal para las consultas formuladas por correo.

Directrices para bibliotecas parlamentarias

- Publicaciones como hojas informativas sobre temas concretos conocidos por ser de interés o boletines sobre tramitaciones en curso. Pueden estar disponibles en papel y enviadas por correo, o pueden ser enviadas por correo electrónico. También deben estar a disposición de los parlamentarios y del personal de los grupos para que puedan enviarlos a sus electores.
- Desarrollar formas de diseminación de los temas parlamentarios, como colaborar con las bibliotecas municipales para asegurarse de que tienen la documentación parlamentaria más importante y con su personal para asegurarse de que lo entienden, u organizar in situ charlas.

La forma de difusión puede ser variada, pero siempre será aplicable a los mismos materiales. Por ejemplo, una hoja informativa sobre un tema de interés puede estar disponible en el sitio web, ser utilizada en la central telefónica o enviada por correo a un investigador.

Una buena razón para situar la función de información pública en la biblioteca es, como ya se dijo, que su personal ya dispone de experiencia previa relevante. Esto hace que sea conveniente integrar la función, en la medida de lo posible, con otros en la organización que tienen conocimientos y habilidades similares y compartir el conocimiento tanto como sea posible. También debería ayudar a evitar la duplicación dentro de la institución parlamentaria de funciones como la recogida y almacenamiento de la información en distintos soportes.

Información para los colegios

Al igual que con la función de información pública, los parlamentos y los parlamentarios pueden considerar importante garantizar que la información precisa y adecuada sobre el Parlamento esté a disposición de los colegios para estudiantes de todas las edades. Esto se puede ver en algunos sentidos, como un subconjunto de la difusión de información pública general, considerando su singularidad en cualquier caso. Para los colegios, la información tiene que ser considerada como parte del proceso educativo, por lo que es probable que sea más genérico que muchas de las solicitudes que lleguen a la oficina de información pública (por ejemplo, las relativas a temas específicos de negocios o de parlamentarios individuales). También debe adaptarse a determinados grupos de edad y para adaptarse a cualquier programa amplio de educación cívica que tiene el país. En muchos países, los jóvenes tienen menos probabilidades de votar que las personas mayores para que haya una especial importancia al tratar de explicar por qué el Parlamento asuntos de una manera que es importante para los jóvenes afectados. No es sólo una cuestión de informar a los jóvenes acerca de lo que el parlamento hace. Ellos deben participar para que puedan entender por qué es relevante para ellos y para poder ser para que se sientan confiados en tomar parte en el proceso político, no sólo votar sino participar de manera más activa en los asuntos políticos.

Para llevarlo a cabo, se requiere una serie de competencias y no todas estarán disponibles necesariamente dentro del parlamento. Mientras que algunas de las habilidades serán los otros lugares de gran valor (como el conocimiento del Parlamento y la capacidad de explicar su funcionamiento a los no iniciados) hay otras habilidades que se necesitan. Estos son principalmente los del educador y maestro, capaz de entusiasmar a los niños y para producir y entregar el material adecuado a un determinado grupo de edad. Será importante, por lo tanto, que ningún parlamento la creación de un servicio educativo para asegurarse de que tiene las personas con estas

Directrices para bibliotecas parlamentarias

habilidades de enseñanza, pero que también puede trabajar con aquellos que tienen el conocimiento y experiencia en el parlamento.

Un servicio de educación parlamentaria puede ofrecer una variedad de servicios. Estos incluyen:

- *Visitas al Parlamento para niños.* Pueden adoptar varios formatos. Pueden incluir visitas (dirigidas a explicar el trabajo del parlamento más que la arquitectura si el Parlamento pasa a habitar un edificio de interés arquitectónico). Los simulacros de debates son otro formato que puede ser provechosamente utilizado, como se puede conseguir parlamentarios individuales para hablar con grupos de niños.
- *Visitas al Parlamento para profesores.* Jornadas de formación para los profesores que no tienen confianza en la entrega de material en el parlamento o que sienten que necesitan saber más.
- *Exposiciones especiales.* Pueden estar ubicadas en la sede del parlamento o pueden, si existe un programa de divulgación, ser itinerantes. Ellos pueden estar orientados a temas de interés histórico que puedan ser de interés para los niños, o puede ser más general, como la historia de la extensión del derecho al voto desde un pequeño número de personas a todos los adultos.
- *Producción de material escrito para los colegios.* Tanto para los profesores a utilizar como material didáctico y de difusión a los niños en un salón de clases.
- *Programas de divulgación.* Esto puede involucrar al personal en los programas de visitas a los centros en los que van a trabajar con los maestros sobre la manera de explicar el parlamento y tal vez ofrecer cursos a los propios niños.
- *Trabajar sobre el contenido de los cursos de educación cívica en los colegios.* Dependiendo de la estructura del servicio de la educación del país, puede significar una tarea en colaboración con el Ministerio de Educación (central o regional), con la administración local o una combinación de ambos. Este trabajo ayudará a asegurar que el papel del parlamento es explicado adecuadamente en cualquier programa de educación cívica en el país. Siempre existe el riesgo de que el papel del gobierno será explicada con más detalle que el de los parlamentarios a menos que haya una entrada apropiada de personas con conocimientos específicos parlamentaria.
- *Los Parlamentos de la Juventud.* Estos podrían ser parte de los programas de visitas a los parlamentos o se ejecuta como parte de programas de extensión.
- *Sitio Web.* Un sitio web para los jóvenes, puede ser parte de la página web del Parlamento en general.
- *Trabajar con las organizaciones no gubernamentales.* Asociación con la educación o la juventud las organizaciones no gubernamentales para desarrollar programas para la juventud puede ser un enfoque de beneficio mutuo.

Respecto de los programas ofrecidos por un hipotético servicio de educación parlamentaria, es importante que se estén correctamente adecuados a la edad del estudiante. Es evidente que un programa orientado para chicos/as entre dieciséis y

Directrices para bibliotecas parlamentarias

dieciocho años no lo es para niños/as de seis a ocho años, y a la inversa. Esta constatación también ilustra la importancia de contar en el equipo con personal dotado de habilidades en materia de enseñanza y de conocimientos. Un servicio encargado de la educación sobre la institución parlamentaria puede tener un papel importante en la mejora del conocimiento sobre el Parlamento entre los jóvenes para incentivar su concienciación cívica.

Capítulo 16 Archivo de la documentación parlamentaria

En el capítulo 4 dedicado al desarrollo de la colección se ha destacado que una biblioteca parlamentaria debe tener una colección completa de las publicaciones parlamentarias y ofrecer los debates como documentos de trabajo. Los parlamentos también necesitan asegurarse de que poseen una colección de archivo completo de la documentación y una política de conservación y archivo de documentos para el futuro. Cada vez más los archiveros buscan la manera de hacer accesible esta documentación en formato digital, además de recuperar mucho material moderno creado en formato digital. Esto significa que el acceso al archivo puede ser más ampliamente disponible, pero plantea otras cuestiones como el archivo a largo plazo del material digital. No es necesario que el archivo parlamentario forme parte de la biblioteca del Parlamento, pero, para desarrollar su función de información pública, el archivo y la biblioteca tienen que trabajar en estrecha colaboración. El archivo también tendrá que trabajar junto con otros departamentos, como por ejemplo el de comisiones, para asegurar que sus documentos queden debidamente archivados. El archivo parlamentario puede ser la institución encargada de custodiar a perpetuidad la documentación generada por el propio Parlamento, o puede ser parte de la organización archivística nacional del país.

Fondos del archivo

Un archivo parlamentario puede incluir una amplia tipología de documentos relacionados con el Parlamento. Incluye todos los documentos oficiales, pero también puede incluir otros documentos. Presentamos a continuación una variada tipología:

- Copias originales de proyectos de ley y leyes aprobadas por el parlamento
- Debates parlamentarios
- Informes publicados de comisiones y ponencias
- Documentos de comisiones que no han sido publicados, tales como declaraciones inéditas recogidas en las comisiones y documentos internos de trabajo
- Actas de los procedimientos y otros documentos relativos a los procedimientos en la cámara
- Resoluciones aprobadas por el parlamento
- Documentos de la administración parlamentaria
- Documentos históricos y arquitectónicos relacionados con los edificios sede del parlamento
- Actas taquigráficas de las sesiones parlamentarias
- Documentos privados de los parlamentarios o del personal que ha trabajado en el parlamento
- Fotografías, grabaciones de sonido u otras imágenes del parlamento y de los parlamentarios

Esta relación no es exhaustiva: cabe esperar que el archivo conserve toda la documentación original relacionada con los orígenes, historia y actividades del Parlamento.

Gestión documental de los documentos de archivo o la denominada Records management policy

Todo archivo parlamentario tiene que adoptar una política de gestión de documentos con el fin de tomar las decisiones apropiadas respecto de la preservación y expurgo. Básicamente, los documentos a considerar serán principalmente aquellos que no sean necesarios como documentos de trabajo en la oficina parlamentaria de origen. A primera vista puede parecer sorprendente pensar que un archivo parlamentario disponga de todos los documentos, ya que habrá muchas, como por ejemplo documentos parlamentarios y las actas de los debates que nunca se eliminan. Sin embargo, como indica la lista de arriba, el archivo puede contener mucha más información que este tipo de documentación oficial. Por poner un ejemplo trivial, puede ser de interés conservar los menús de los restaurantes del Parlamento. Dicha información puede ser de interés para los historiadores en el futuro. Pero si el menú cambia cada día y hay varios restaurantes en el Parlamento, pocos sugerirán que todos ellos deban ser conservados. En un nivel más serio, las comisiones parlamentarias pueden tener una gran cantidad de documentos de trabajo, tales como los sucesivos borradores de informes, que sería valioso contar con algunos pero no necesariamente con todos y cada uno de ellos. Una política de gestión de documentos debe ayudar a decidir lo que debe ser preservado a perpetuidad y asegurar una metodología para archivar lo que se debe mantener y destruir lo que no. El criterio propuesto para la conservación de documentos a perpetuidad es sobre la base de su valor probatorio, informativo e histórico. Es de vital importancia que los documentos tengan asociados los metadatos apropiados para que puedan ser debidamente consultados cuando sea necesario. El esquema detallado de una política de gestión de documentos tendrá que ser discutido entre los archiveros y el personal adscrito a las dependencias parlamentarias.

Preservación digital

La preservación digital despierta cada vez más interés, ya que cada vez más material (la gran mayoría del material creado en el Parlamento) es digital en origen. Y en parte porque la caída de los costes de digitalización del material existente ha supuesto que ha aumentado el volumen de material disponible en este formato para que pueda ser consultado por cualquier persona con acceso a Internet. Este no es el momento para iniciar un debate sobre este tema complejo, que ha sido un problema en la comunidad de la información desde hace algunos años. Baste decir que si no se toma en serio se corre el riesgo de una pérdida de los datos como plataformas y el cambio de hardware. Los documentos en papel decaen en el tiempo e idealmente debe ser mantenido en condiciones debidamente controladas, pero incluso si poco esfuerzo consciente se realiza para su conservación, lo más probable es que se sigue en cientos de años. Esto es aún más para el pergamino o grabados en piedra. Sin embargo, este no es el caso de los documentos digitales que se convertirá en inútil si no se toman medidas activas para preservarlos como son los cambios de tecnología. Si no se autentican los originales en papel será un problema grave, pero no un desastre, con tiempo y dinero, se puede crear un documento digital nuevo. Pero los registros sólo existen en formato digital, su pérdida sería una catástrofe. Los gobiernos no siempre han sido buenos en la respuesta a este problema. Los parlamentos a menudo parecen tener una mayor conciencia de los problemas. La conservación de los documentos digitales requiere de un esfuerzo más consciente y la colaboración que hace para conservar los registros en papel. No es que este último es fácil, hay un montón de temas relacionados con los metadatos, las condiciones de almacenamiento adecuadas y así sucesivamente, pero abandonados a sí mismos esos registros es probable que duren por muchos años. La preservación del material digital es un tema que se plantea regularmente en todas las conferencias de la IFLA.

Acceso a los archivos

Una parte de la función del Parlamento consiste en asegurar que su patrimonio documental esté disponible para aquellos que deseen consultarlo. La mayoría de los parlamentos han dado pasos sustanciales para asegurar que los debates, los documentos parlamentarios estén disponibles en formato electrónico y en papel. Los archivos parlamentarios deben disponer de una sala de lectura, donde el público puede consultar sus fondos. Pero los parlamentos a menudo han ido mucho más allá, al igual que otras instituciones depositarias de material histórico, como los archivos y bibliotecas nacionales. Han surgido proyectos para difundir material en formato digital que no fue creado digitalmente. Un ambicioso proyecto, por ejemplo, es el desarrollado conjuntamente por las bibliotecas parlamentarias checa y eslovaca. Este proyecto fue presentado a través de un artículo de Eva Maclakova (Jefa de la Biblioteca del Parlamento de Eslovaquia) y Karel Sosna (Director de la Biblioteca del Parlamento de la República Checa) en el Congreso de la IFLA celebrado en Seúl en agosto de 2006³⁴. Se han incluido todos los documentos de los Parlamentos checo y eslovaco desde el año 1848. En 2009 se seguía trabajando en la parte histórica del proyecto. Otro proyecto relacionado es el desarrollado en la República Checa (Bohemia) Asambleas Biblioteca Digital restos materiales desde el siglo 11³⁵. Otro proyecto reciente es el de digitalizar el Reino Unido, la Cámara de los Comunes Informe Oficial de 1803. Edward Madera presentó un documento sobre el tema en la conferencia de Ottawa de Servicios Bibliotecarios y de Información para Parlamentos en agosto de 2008³⁶. Tales proyectos son potencialmente de gran valor y la evidencia sugiere, por ejemplo, que la República Checa y Eslovaquia se está bien utilizando. Sin embargo, especialmente para los que no conocen la documentación que a menudo puede ser confuso, y es importante para asegurar que la ayuda está disponible. Por ejemplo, el Parlamento checo ha establecido un procedimiento por el que se puede contactar por correo electrónico o teléfono para obtener asesoramiento sobre cómo utilizar el sistema.

La indudable riqueza de las colecciones documentales parlamentarias hace de su puesta a disposición del público, tanto en papel como en formato digital, una función importante de los parlamentos.

³⁴ The Joint Czech and Slovak Parliamentary Library. http://archive.ifla.org/IV/ifla72/papers/087-Malackova_Sosna-en.pdf. Se puede consultar la versión actual del trabajo reseñado en la siguiente dirección: <http://www.nrsr.sk/dl/?lang=en> [Nota de la traductora].

³⁵ http://www.psp.cz/cgi-bin/eng/kps/knih/a_snemy.htm

³⁶ *Digitising Hansard: Putting 200 years of Parliamentary Debates Online.* <http://www.preifla2008.ca/presentation-e.asp?Sub=Yes&Parent=Pre>

Capítulo 17 Conclusiones

Una mirada retrospectiva a la edición anterior

La primera edición de estas Directrices se publicó en 1993, año en el que los rápidos cambios políticos simbólicamente representados por la caída del muro de Berlín en 1989 todavía se estaban implantando. Fue esta situación en parte la que hizo que las Directrices fueran consideradas como una herramienta valiosa. En su prólogo, Ernst Kohl, entonces Presidente de la Sección, citaba a Walter Bagehot, autor de *La Constitución inglesa de 1867* y su afirmación por la que "ningún Estado puede ser de primer nivel si no tiene un gobierno por discusión". Kohl señalaba que el gobierno representativo necesitaba información y apoyo analítico a fin de tener éxito y para que 'el gobierno mediante la discusión' trabajara con eficacia. Sin ninguna duda, la biblioteca parlamentaria es la organización dedicada a ofrecer dicho apoyo. No es casualidad que el crecimiento de las bibliotecas parlamentarias haya coincidido con la aparición de muchas "nuevas democracias".

Afirmar que ha sido un proceso exento de problemas o que el resultado siempre ha estado a la altura de las grandes expectativas que suscitó cuando se publicó la primera edición de este trabajo es algo imprudente. A pesar de todo, el "gobierno por discusión" democrático sigue siendo para la inmensa mayoría la gran esperanza y el sustento para hacer un trabajo mejor. Quienes trabajan en las bibliotecas parlamentarias casi siempre muestran un compromiso real con los procesos democráticos y en concreto respecto de la necesidad de apoyar la labor del legislador en el debate abierto y en el control del gobierno. Es fácil encontrar países donde el personal de las bibliotecas parlamentarias está dando ese apoyo en circunstancias difíciles y de prueba. No hay signos de que ese compromiso e idealismo estén disminuyendo, aunque suelen ir a la par de un realismo, incluso cierta resignación, acerca de lo que la naturaleza del proceso político puede llegar a ser y sobre el comportamiento de algunos de sus actores políticos.

Pero, por supuesto, no es sólo el entorno político en el que operan las bibliotecas parlamentarias el que ha sufrido un cambio rápido desde la primera edición de estas Directrices. Su principal tarea, proporcionar un análisis objetivo de la investigación, y unos servicios de análisis e información se ha mantenido, pero a menudo la forma de proporcionar ha cambiado radicalmente. No es sólo una cuestión de mantener el ritmo y hacer un uso más eficaz de las nuevas tecnologías que han impulsado las bibliotecas parlamentarias para examinar la forma en que operan. Hay un reconocimiento mucho mayor de que las bibliotecas parlamentarias operan en un mercado: los parlamentarios tienen fácil acceso a una amplia gama de información (no necesariamente precisa o imparcial) a través de Internet o a través de grupos de presión que solía ser el caso. De ahí la necesidad de la biblioteca parlamentaria que estar continuamente demostrando el valor de la información precisa, objetiva y adaptada a los servicios parlamentarios necesidades a las que puede proporcionar; la necesidad de estar en la parte superior de la nueva tecnología para que los servicios se pueden entregar en el más eficaz manera, la necesidad de un proceso regular de trabajo para comprender las necesidades de los usuarios a través de una comercialización eficaz.

Mirando al futuro

¿Qué hay del futuro? En la primera edición de estas Directrices se decidió no incluir una conclusión final sobre la base de que "sería un error cerrar la puerta a la situación dinámica que la labor de información a los parlamentos en la actualidad representa". Esa "situación dinámica" todavía existe hoy. En un comunicado de prensa emitido al finalizar la Conferencia Mundial sobre el e-Parlamento 2009, que tuvo lugar del 3 al 5 de noviembre en la Cámara de Representantes en Washington DC, se exponen algunas de las conclusiones de la conferencia son:

[Traducción]

- *Los parlamentos deben aprovechar el momento actual para movilizar a una nueva generación de ciudadanos para quienes las TIC son fundamentales en su vida diaria y que además se sienten motivados por los procesos políticos y parlamentarios. De esta manera, sus opiniones podrán ser escuchadas y tomadas en cuenta en los debates en sede parlamentaria e incidirán sobre las políticas y leyes importantes.*
- *La adopción de estándares abiertos permitirá que los parlamentos sean más transparentes y responsables ante los ciudadanos. Los parlamentos también estarán mejor equipados para facilitar la cooperación regional y mundial y la integración. Muchas de las cuestiones que requieren acción legislativa en el contexto del actual mundo globalizado son en realidad problemas que requieren soluciones concertadas.*
- *El acceso a la información promueve la participación de los ciudadanos en los procesos políticos y en consecuencia, el trabajo de los parlamentarios. La mejor manera de que las bibliotecas y servicios de investigación parlamentarios eficaces y con recursos adecuados atiendan las enormes necesidades de información de los parlamentarios es haciendo pleno uso de las nuevas tecnologías para recoger, gestionar y difundir la información³⁷.*

Estas son todas las áreas donde la biblioteca parlamentaria y los servicios de investigación tienen un papel potencialmente vital y son un ejemplo de la "situación dinámica" que la edición anterior ya señaló.

Es arriesgado en una situación dinámica tratar de identificar temas para el futuro, pero hay algunas tendencias emergentes, lo que lleva a preguntarse sobre la naturaleza de la biblioteca parlamentaria. Iain Watt de la Biblioteca del Parlamento Europeo, en una ponencia presentada en el congreso de la IFLA en Milán en 2009³⁸, afirmaba que las bibliotecas parlamentarias se han basado en el ideal del funcionamiento parlamentario científico en un entorno de toma de decisiones de "racionalidad acotada". En realidad, sugiere, que la realidad es un proceso donde las presiones de tiempo, a menudo significa que los parlamentarios están tomando decisiones basadas en información más limitada y de una manera menos racional y que las bibliotecas parlamentarias deben entenderlo y adaptarse. Esto enlaza nuevamente con las reflexiones plasmadas en el capítulo 9, sobre la importancia del marketing y de entender las necesidades reales de información de los usuarios, en lugar de asumir lo que los proveedores de

³⁷ The World e-Parliament Conference 2009 es una iniciativa del Centro Global para las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) en el Parlamento, organismo creado por Naciones Unidas junto con la Unión Interparlamentaria en el año 2006. Conferencia de prensa ofrecida el 5 de noviembre de 2009. <http://www.ipu.org/splz-e/eparl09/press.pdf> (en inglés).

³⁸ *Changing Visions of Parliamentary Libraries.* <http://www.ifla.org/annual-conference/ifla75/programme2009-en.php> (en inglés).

información entienden que deben ser. En la misma conferencia, Anna Galluzzi de la Biblioteca del Senado italiano también hizo una presentación acerca del futuro de las bibliotecas parlamentarias³⁹. Planteaba que las bibliotecas parlamentarias se están reinventando y se mueven en una de las dos direcciones. O bien pueden ampliar sus funciones más allá de las necesidades directas de la institución y servir de enlace entre el parlamento y el pueblo (y hemos visto cómo muchas bibliotecas parlamentarias están involucradas en el trabajo para los colegios o del público en general). O pueden ser más introvertidas, desarrollar sus servicios digitales en la medida de lo posible y cooperar e integrarse con otros servicios de la institución parlamentaria, "ser una biblioteca sin parecerlo" como ella dice. Personalmente yo no vería la posibilidad de elegir ser tan dura como esta, pero ilustra el hecho de que dos documentos presentados en la misma conferencia recientemente cuestionan algunas de las ideas básicas sobre las formas de operar de las bibliotecas parlamentarias de que estamos en un momento de incertidumbre sobre el futuro. Esto no significa que las bibliotecas parlamentarias no puedan tener un futuro dinámico y valioso, pero sí significa que tienen que estar constantemente pensando en su función y en las necesidades de sus usuarios y adaptarse en consecuencia.

Algunas conclusiones que deberían aplicarse en el futuro:

- El ritmo del cambio tecnológico continúa sin pausa e impulsará muchos cambios en el *modus operandi* de las bibliotecas.
- Las bibliotecas parlamentarias apenas están comenzando a incorporar el potencial de las herramientas de redes sociales.
- La disminución de la importancia de la biblioteca física continuará en proporción inversa al volumen de material disponible en línea. Las bibliotecas tendrán que pensar en cómo hacer un uso más racional de su espacio físico e incluso si lo necesitan para conservar todo.
- Las bibliotecas parlamentarias deberán desplegar mayores esfuerzos en comprender realmente las necesidades de los usuarios y cómo utilizan la información, reconociendo al mismo tiempo que los parlamentarios y su personal son un grupo diversificado y sus necesidades pueden variar.
- La necesidad de unas relaciones de trabajo más estrechas entre especialistas de la información e investigadores.
- En esta era de sobreinformación, las bibliotecas parlamentarias necesitan encontrar fórmulas para que esta sobrecarga no afecte a sus usuarios: el concepto de "intermediario de la información" se vuelve más importante.
- La presión constante para que el funcionamiento de los parlamentos y de los gobiernos sea más transparente supone una oportunidad que las bibliotecas parlamentarias deben aprovechar para que su contribución sea más visible.

En la primera edición, Dermot Englefield concluyó que "sería erróneo finalizar presentando un modelo de biblioteca ideal" alegando que "la cultura política del país y todo lo que le es característico es autóctono. [...]. Cada parlamento y su biblioteca tendrán que decidir hasta dónde quieren llegar y la vía más adecuada". La reflexión es igualmente válida hoy en día, y parece ser una buena manera de terminar. Esta edición revisada pretende ofrecer algunas sugerencias a considerar en el camino.

³⁹ *Parliamentary Libraries: an uncertain future?* <http://www.ifla.org/annual-conference/ifla75/programme2009-en.php> (en inglés).

Acerca de la traducción

La publicación en marzo de 2009 de de las *Directrices para sitios web parlamentarios* por parte de la Unión Interparlamentaria y el Departamento de Asuntos Económicos y Sociales de las Naciones Unidas a través del Centro Global para TIC en los Parlamentos, inició un camino hacia la difusión de contenidos relacionados con el papel de los parlamentos en el mundo en diferentes idiomas.

En estos años, la IFLA ha seguida esta senda por hacer frente a la diversidad lingüística, ofreciendo también sus publicaciones en diferentes idiomas. Esta traducción del inglés al español se suma a las traducciones al francés, árabe, chino y ruso. Asimismo, debemos mencionar la existencia otra publicación en español, como son las *Directrices para bibliotecas gubernamentales*.

Aunque estas *Directrices para bibliotecas parlamentarias* están dirigidas a la comunidad de bibliotecarios hispanohablantes, también pretenden ser un instrumento para difundir entre el público en general y entre los expertos en actividades relacionadas con el trabajo parlamentario el rol adquirido por los especialistas en la gestión de la información en dicho ámbito.

Han sido posibles gracias a la colaboración voluntaria de un grupo de profesionales de la información pertenecientes al Cuerpo de Archiveros-Bibliotecarios de las Cortes Generales.

El grupo de trabajo ha estado integrado por las siguientes personas:

Por parte del Congreso de los Diputados,

- María del Pilar Baselga García–Escudero, Jefa del Departamento de Protocolo, Dirección de Relaciones Internacionales del Congreso de los Diputados, ha traducido la Introducción, el Prólogo y el capítulo 6.
- María Victoria Fernández de Mera, Jefa del Servicio de Tratamiento Documental, Departamento de Publicaciones Oficiales del Congreso de los Diputados, ha traducido los capítulos 10, 13 y parte del capítulo 7.
- María José Eizaguirre Massé, Documentalista de apoyo a la Comisión Mixta de la Unión Europea, y durante más de 25 años, Jefa del Departamento de Documentación del Senado, ha traducido los capítulos 2 y 11.
- Ángel González Lara, Jefe del Servicio de Proceso técnico, Departamento de Documentación del Congreso de los Diputados ha traducido el capítulo 14.

Y por parte del Senado,

- Mercedes Juliani Aguado, Archivera del Departamento de Archivo del Senado ha traducido los capítulos 4 y 9.
- Mónica Puentes Sánchez, Documentalista del Servicio de Coordinación de Bases de Datos, Dirección de Asistencia Técnico-Parlamentaria del Senado ha traducido los capítulos 1, 3 y parte del capítulo 7.
- Marina Cueto Aparicio, Jefa del Servicio de Coordinación de Bases de Datos, Dirección de Asistencia Técnico-Parlamentaria del Senado ha traducido los capítulos 5, parte del 7, 8 10, 12, 14, 15, 16 y 17 y ha asegurado la planificación y coordinación del trabajo de traducción, realizando la revisión final.