



International Federation of
Library Associations and Institutions



IFLA Professional Reports, No. 133

Directrices para bibliotecas gubernamentales

Editado por Nancy Bolt y Suzanne Burge

Traducido por Magdalena Biota, María Elena Dorta-Duque, Miguel Navas-Fernández y Karolina Tymczak

International Federation of Library Associations and Institutions
IFLA Professional Reports, No 133

Directrices para bibliotecas gubernamentales

Sección de Bibliotecas Gubernamentales y
Sección de Información Gubernamental y Publicaciones Oficiales

Editado por Nancy Bolt y Suzanne Burge

Traducido por Magdalena Biota, María Elena Dorta-Duque,
Miguel Navas-Fernández y Karolina Tymczak

Cover photo courtesy of Ian Joyce

© Copyright 2011 International Federation of Library Associations and Institutions

Directrices para bibliotecas gubernamentales / editado por Nancy Bolt y Suzanne Burge.

The Hague, IFLA Headquarters, 2011. 71 p. (IFLA Professional Reports: 133)

Spanish Translation of Professional Report 106

ISBN 978-90-77897-577

ISSN 0168-1931.

Sumario

<i>Sumario</i>	3
<i>Prólogo a la traducción</i>	4
<i>Prólogo</i>	5
<i>Capítulo 1. Presentación (por Nancy Bolt)</i>	6
<i>Capítulo 2. Tipología (por Sanjay K. Bihani)</i>	8
<i>Capítulo 3. Principios generales de gestión (por Moira Fraser)</i>	11
<i>Capítulo 4. Identificación y satisfacción de las necesidades de los usuarios (por Nancy Bolt)</i>	14
<i>Capítulo 5. Desafíos y oportunidades en un contexto político (por Sue Westcott)</i>	22
<i>Capítulo 6. Desarrollo de la colección (por Sanjay K. Bihani)</i>	26
<i>Capítulo 7. Organización y acceso a la colección (por Hannah Fischer y Linda Sjogren)</i>	31
<i>Capítulo 8. Preservación (por Hannah Fischer)</i>	37
<i>Capítulo 9. Personal (por Suzanne Burge y Moira Fraser)</i>	40
<i>Capítulo 10. Presupuesto (por Moira Fraser)</i>	43
<i>Capítulo 11. Promoción (por Nancy Bolt y Jane Wu)</i>	45
<i>Capítulo 12. Cooperación con el gobierno y otras bibliotecas (por Maria Goeckeritz)</i>	49
<i>Capítulo 13. Marketing y relaciones públicas (por Maria Goeckeritz)</i>	54
<i>Capítulo 14. Privacidad de los usuarios (por Nancy Bolt)</i>	60
<i>Capítulo 15. Tendencias (por Jane Wu)</i>	63
<i>Capítulo 16. Conclusión (por Nancy Bolt)</i>	68
<i>Capítulo 17. Lista de autores</i>	70

Prólogo a la traducción

Estas *Directrices para bibliotecas gubernamentales* están dirigidas a la comunidad de bibliotecarios hispanohablantes. Son el resultado del esfuerzo de la IFLA por hacer frente a la diversidad lingüística de la comunidad bibliotecaria que la integra, ofreciendo sus publicaciones en diferentes idiomas. Han sido posibles gracias a la colaboración de un grupo de profesionales de la información de distintas partes del mundo, que han trabajado conjuntamente en la traducción, corrección y revisión final del documento.

Al igual que en la redacción del original, la traducción ha supuesto valiosos intercambios, comentarios en los márgenes, conciliación de puntos de vista y puesta en común de experiencias en bibliotecas gubernamentales, lo que da cuenta de una realidad bibliotecaria (y lingüística) heterogénea en los distintos países de habla hispana.

Para asegurar la mayor fidelidad posible al espíritu del documento fuente, los traductores han utilizado diversos mecanismos creativos, garantizando así que el mensaje del texto original sea transmitido a la vasta comunidad hispanohablante del mundo. Como resultado, la versión en español recoge las características de un diálogo intercultural que puede adaptarse a cada contexto local.

El grupo de trabajo ha sido conformado por Magdalena Biota (Argentina), traductora pública en el Centro de Documentación e Información del Ministerio de Economía y Finanzas Públicas; María Elena Dorta-Duque (Cuba), Directora de Información Científica y Técnica del Instituto Superior de Relaciones Internacionales, y actual miembro del Comité Permanente de la Sección de Bibliotecas de Ciencias Sociales de la IFLA; Karolina Tymczak (Polonia), licenciada en filología inglesa por la Universidad de Granada (España); y Miguel Navas-Fernández (España), bibliotecario de la Red de Bibliotecas Judiciales de Cataluña y actual Presidente de la Sección de Bibliotecas Gubernamentales de la IFLA (2011-2013).

Los traductores
Octubre de 2011

Prólogo

Esta guía de trabajo para bibliotecarios y personal de bibliotecas gubernamentales es producto de muchos años de puesta en común de ideas, planificaciones, reuniones, borradores y sesiones. Las presentes directrices son sólo recomendaciones, ejemplos, modelos de comportamiento, servicios y buenas prácticas a tener en cuenta cuando la situación lo requiera. Tal y como se indica a lo largo del texto, no existe una solución o un estilo universal, sin embargo esperamos que estas directrices ayuden a impulsar la creatividad y a promulgar ideas que se adapten a las condiciones locales.

Queremos agradecer especialmente la colaboración de muchos bibliotecarios y otros profesionales que han contribuido a la elaboración de este documento mediante su apoyo, sus comentarios y correcciones.

Jerry W. Mansfield

Presidente de la Sección de Bibliotecas Gubernamentales, 2007-2009

Capítulo 1. Presentación (por Nancy Bolt)

1.0. Introducción

Las bibliotecas gubernamentales proporcionan información a las autoridades y empleados del gobierno y, a veces, al público en general. Es esencial que su organización y gestión contribuya a recopilar y proporcionar la información más necesaria para ellos.

1.1. Objetivos

Los objetivos de estas directrices son:

- Reunir las mejores prácticas en cuanto a la organización, las responsabilidades y los valores de las bibliotecas gubernamentales en todo el mundo.
- Orientar al gobierno sobre las mejores prácticas en estas bibliotecas.
- Ofrecer una herramienta que proporcione a los países en desarrollo un esquema de la organización y de las responsabilidades de las mismas.
- Fomentar su mejora y desarrollo.

1.2. Definición

Las bibliotecas gubernamentales son todas aquellas bibliotecas creadas y financiadas por el gobierno para atender sus propias necesidades. Si bien su público principal está formado por empleados y funcionarios del gobierno, el público real puede ser más amplio.

Las bibliotecas públicas o universitarias, aun cuando fueran creadas por el gobierno o proporcionen servicios a sus empleados o al público, no serían consideradas “gubernamentales” de acuerdo con esta definición, ya que sus usuarios principales no serían los organismos de gobierno sino el público en general o los estudiantes y la comunidad universitaria.

1.3. Patrocinio

El proyecto de preparación de las *Directrices para bibliotecas gubernamentales* ha sido patrocinado por dos Secciones de la Federación Internacional de Asociaciones de Biblioteca e Instituciones (IFLA): la Sección de Bibliotecas Gubernamentales y la Sección de Información Gubernamental y Publicaciones Oficiales.

Cada una de las Secciones designó algunos miembros para participar en la elaboración del documento, posteriormente revisado por otro grupo de personas que sugirió cambios para su perfeccionamiento.

1.4. Autoridad

Las directrices no son de cumplimiento obligatorio. La IFLA no tiene la autoridad para imponerlas, y es posible que no todas ellas sean aplicables en todas las bibliotecas

gubernamentales. No obstante, pueden servir como herramientas para su desarrollo y buen funcionamiento.

Esperamos que sean útiles para las bibliotecas gubernamentales y para los países en desarrollo que se estén dotando de ellas.

1.5. Desafíos para los países en desarrollo

A lo largo del documento, se reconocen los desafíos que los países en desarrollo tendrán que afrontar para aplicar estas directrices. Algunas bibliotecas no podrán aplicarlas en su totalidad, pero al menos encontrarán una descripción de las mejores prácticas que podrán tomar como objetivos a cumplir.

1.6. Conclusión

Estas directrices están diseñadas para que los funcionarios de gobiernos conozcan la importancia de las bibliotecas y para proponer medios que las hagan más eficaces a la hora de satisfacer las necesidades de las autoridades, el personal, el público general y cualquier otro usuario. También proporcionan asesoramiento y recomendaciones a los bibliotecarios que buscan mejorar la colección y los servicios que ofrecen.

Capítulo 2. Tipología (por Sanjay K. Bihani)

2.0. Introducción

En general, el papel del gobierno consiste en dictar e implementar leyes, proveer defensa y seguridad, salud, educación, atención social, apoyo cultural, y gestionar la economía, el comercio y las relaciones con otros países.

Las funciones de cualquier gobierno pueden ser agrupadas en tres categorías:

- a) Legislativas: llevadas a cabo por los parlamentos, congresos y otros órganos encargados de dictar leyes.
- b) Ejecutivas: llevadas a cabo por los ministerios, departamentos, agencias y otros órganos encargados de implementar las leyes.
- c) Judiciales: llevadas a cabo por el poder judicial, encargado de garantizar el cumplimiento de las leyes.

2.1. Principios

Los gobiernos disponen de una serie de departamentos y organismos para llevar a cabo sus funciones, y éstos deben disponer de un servicio de biblioteca o de información que responda a las necesidades del organismo del cual dependen. Estas bibliotecas juegan un papel clave en los organismos, que no puede ser ejercido desde fuera de la organización. Asimismo es posible que deban desempeñar un papel importante en la estructura de información nacional del país.

2.2. La función de las bibliotecas gubernamentales

El rol principal de las bibliotecas gubernamentales consiste en trabajar para el gobierno en sus diferentes niveles poniendo a disposición toda clase de información publicada por organismos gubernamentales, no gubernamentales e individuos. Su clientela está formada por representantes electos, ministros, administradores, científicos y otros especialistas, investigadores y en algunos casos el público en general. El número de bibliotecas puede ser amplio, y éstas pueden diferir notablemente en tamaño y ámbito.

Las bibliotecas tienen la responsabilidad de contribuir y ayudar al cumplimiento de las metas del organismo del cual dependen, así como de respaldar sus funciones principales, como el diseño de programas y políticas, acciones administrativas y reguladoras, asesoramiento y programas de investigación.

2.3. Tipos de bibliotecas gubernamentales

Los tres tipos de bibliotecas gubernamentales pueden subdividirse de la siguiente manera:

A. Bibliotecas del Poder Legislativo

- i. **Bibliotecas Legislativas o Parlamentarias Nacionales.** Establecidas para asistir a los miembros, funcionarios y personal de los órganos legislativos o parlamentarios a nivel nacional. Generalmente son para su uso exclusivo. Los

bibliotecarios parlamentarios tienen su propio conjunto de normas publicadas por la IFLA¹.

- ii. **Bibliotecas de Parlamentos Autonómicos, Regionales o Subnacionales.** En algunos países existen legislaturas regionales o subnacionales, cada una de las cuales podrá tener una biblioteca que asista a los miembros, funcionarios y personal de la legislatura o parlamento autonómico.

B. Bibliotecas del Poder Ejecutivo

El Poder Ejecutivo consiste en varios ministerios y otros organismos responsables de la administración de la política del gobierno. Si las políticas requieren descentralización, se crearán diferentes departamentos, oficinas adjuntas o subordinadas, organizaciones autónomas, organismos legales, empresas públicas, otros organismos y proyectos.

- i. **Bibliotecas Ministeriales o Departamentales.** Asisten fundamentalmente a autoridades, administradores y otros empleados de los respectivos departamentos y ministerios. Recopilan información gubernamental y toda otra información relevante para las necesidades de su institución. Dado que pueden poseer importantes colecciones dentro de su campo de especialidad, también pueden ser de interés y estar a la disposición de investigadores.
- ii. **Bibliotecas de Agencias, Organizaciones y Proyectos Gubernamentales.** Trabajan principalmente para satisfacer las necesidades de autoridades, administradores y otros empleados de organismos de gobierno. Estos organismos, si bien están financiados por el gobierno y son normalmente autónomos, dependen del gobierno o un departamento o ministerio específico.
- iii. **Bibliotecas de Gobiernos Subnacionales, Regionales o Locales.** Trabajan para el gobierno en varios niveles subnacionales, ofreciendo apoyo a representantes electos, administradores y otros empleados. Pueden servir como repositorios de todos los materiales publicados por la institución de la cual dependen. También pueden realizar funciones de biblioteca pública para la población local.
- iv. **Bibliotecas de Misiones Diplomáticas y Embajadas.** Se establecen en las embajadas o misiones diplomáticas de un país con el principal objetivo de asistir a los diplomáticos, funcionarios de la embajada y demás empleados. También pueden ocuparse de la promoción del comercio y de los asuntos culturales, así como de atender otros intereses del país y de actuar como centro de información nacional dirigido al público local.
- v. **Bibliotecas Nacionales.** El sector de las bibliotecas nacionales puede dividirse en dos tipos. Por un lado, la Biblioteca Nacional, que consiste en el depósito de la herencia cultural impresa del país y normalmente conserva todo su material publicado. Por el otro, las bibliotecas especializadas, por ejemplo, una Biblioteca

¹ *Guidelines for Legislative Libraries*. Dermot Englefield (ed.). K. G. Saur Verlag, 1993. (IFLA publication; 64). (Actualmente en revisión). N. de T. Al momento de la publicación de esta traducción, está disponible la 2ª edición: *Guidelines for Legislative Libraries*. 2nd edition. Keith Cuninghame (ed.). Munich: De Gruyter Saur, 2009. (IFLA Publications; 140). ISBN 978-3-598-22045-6. También en versión electrónica en <http://www.ifla.org/en/publications/ifla-publications-series-140>

Nacional de Ciencia, de Agricultura, de Medicina, etc. Pueden considerarse como un tipo de biblioteca gubernamental, pero con frecuencia se las distingue de este sector y se las considera separadas del mismo, dependiendo de las circunstancias nacionales.

C. Bibliotecas del Poder Judicial

El *Black's Law Dictionary* define poder judicial como “sector del gobierno nacional y subnacional cuya función es interpretar, aplicar y en general administrar justicia y hacer cumplir las leyes”².

- i. **Bibliotecas del Tribunal Supremo.** El Tribunal Supremo (también llamado Corte Suprema en algunos países) es la más alta autoridad legal de un país. La biblioteca brinda servicios a sus jueces, magistrados, funcionarios y personal, y es ampliamente utilizada como referencia y como depósito de la información legal.
- ii. **Otras bibliotecas judiciales.** El resto de los tribunales y estamentos judiciales de un país tendrá sus propias bibliotecas para asistir a sus jueces, funcionarios y personal. Estas bibliotecas varían considerablemente según su tamaño.

2.4 Conclusión

Las bibliotecas gubernamentales proporcionan servicios esenciales para la implementación eficiente y efectiva del mandato de sus organizaciones, independientemente de su naturaleza.

² *Black's Law Dictionary*. 6th ed. St. Paul, MN: West Pub., Co., 1990. P. 847.

Capítulo 3. Principios generales de gestión (por Moira Fraser)

3.0. Introducción

Los principios generales para la gestión de las bibliotecas gubernamentales no son muy diferentes a los de otras bibliotecas. Muchas son pequeñas y trabajan en el seno de una organización más grande, que establece la dirección estratégica de la biblioteca y define el tipo de usuarios.

Si bien la mayoría de las bibliotecas gubernamentales orienta sus servicios al personal de la organización, algunas también trabajan directamente para el público general.

3.1. Tareas básicas de gestión

Todas las bibliotecas, incluso las más pequeñas, tienen que dedicar algo de tiempo a tareas básicas de gestión como la planificación, redacción de informes, evaluación, administración de recursos humanos y económicos, prestación de servicios, marketing y relación con el cliente y principales grupos de interés.

En este capítulo abordaremos sólo algunas de estas actividades. El resto será desarrollado en otros capítulos de este documento.

3.1.1. Planificación

Se debe destinar, al menos una vez al año, el tiempo necesario para una sesión de planificación. Si el personal es reducido, es posible que todos los trabajadores intervengan en ella. También es una buena idea contar con la participación de la persona de la organización que dirige al responsable de la biblioteca. Los clientes y principales grupos de interés también pueden intervenir en el proceso de planificación, ya sea directamente, o mediante informes obtenidos de encuestas y entrevistas a individuos o grupos.

Se debe revisar la documentación de planificación que revele la orientación de la organización, incluyendo visión, misión, planes estratégicos, valores, resultados de evaluaciones de necesidades, etc. Estos documentos también deben servir de guía para elaborar el Plan de la biblioteca.

La confección del Plan brinda al personal una oportunidad para dejar a un lado los esfuerzos diarios dedicados al cliente y pensar en un nivel estratégico superior. El Plan debe cubrir al menos un año, y puede incluir un esquema para los próximos 3 ó 5 años. Es necesario que sea realista y debe dar una idea precisa sobre la situación que la biblioteca quiere alcanzar al final del período planificado. A grandes rasgos, todo plan de biblioteca debe incluir:

- Una visión clara de la situación actual
- Una visión clara de la situación proyectada para un período de 1 a 3 años
- Un plan que detalle cómo se pasará de la situación actual a la situación proyectada

3.1.2. Redacción de informes

Ésta es otra tarea básica de gestión que permite al personal de la biblioteca dejar a un lado las actividades diarias y repasar los logros conseguidos. Es importante establecer los puntos a informar, que podrán variar según la biblioteca gubernamental de que se trate.

Los indicadores clave para la evaluación del servicio son, entre otros:

- El número de clientes diferentes que han utilizado los servicios de la biblioteca en el último año (puede resultar útil expresar esta cifra como un porcentaje de potenciales clientes de la biblioteca).
- El grado de uso de los servicios clave de la biblioteca.
- Las partes de la colección más utilizadas.
- El grado de satisfacción de los clientes con los servicios de la biblioteca.

Las estadísticas deben realizarse con regularidad (ya sea una vez a la semana o una vez al mes, y luego reunirlos en un informe anual) para medir el desempeño del servicio frente a los indicadores clave seleccionados y en relación con las metas del departamento. Si la biblioteca está implementando cambios para mejorar los servicios en un área en particular, habrá que seleccionar un buen indicador para demostrar el grado de concreción de las metas.

3.1.3. Evaluación

La evaluación es el proceso mediante el cual se revisan los servicios brindados por la biblioteca, investigando formas más efectivas de ofrecerlos y nuevos servicios que merezcan ser examinados. También hay que tener en cuenta las tendencias reflejadas en los informes, conocer la opinión de los clientes sobre los servicios actuales y potenciales, y analizar prácticas externas a la biblioteca.

Este proceso debe llevarse a cabo, como mínimo, una vez al año, y, a ser posible, antes de la sesión anual de planificación.

Se deben revisar periódicamente los indicadores clave para evaluar cómo se utilizan los servicios bibliotecarios y por qué clientes. Los servicios y productos de la biblioteca, así como los de otros sectores, tienen un ciclo de vida. Algunos pueden estar acercándose al final de su vida útil y esto puede identificarse mediante un patrón de uso decreciente.

Será importante hablar con los clientes clave para saber cómo utilizan la información y de qué manera los servicios de la biblioteca pueden ayudarles en su trabajo. También será útil conversar con los clientes en su medio laboral o invitarlos a la biblioteca. Algunas preguntas simples, como las que figuran a continuación, proporcionarán gran cantidad de información útil con la que luego se puede trabajar.

- ¿Cómo utiliza la información en su trabajo durante una semana normal?

- ¿Cómo le ayuda en su trabajo la información que nosotros le proporcionamos?
- ¿Cuál es el servicio bibliotecario que más le gusta?
- ¿Hay algo que a usted le gustaría que hiciéramos de otra manera?

3.2. Eficacia de los servicios bibliotecarios

En la actual era de la información, siempre existen mejoras a considerar acerca de la oferta de servicios bibliotecarios. El personal puede mantenerse al tanto de las nuevas tendencias de diferentes maneras, como por ejemplo, leyendo revistas de biblioteconomía o artículos en internet, acudiendo a conferencias y otros eventos profesionales, o visitando otras bibliotecas de cuyas experiencias pueda nutrirse. Este proceso de comparación de mejores prácticas, o *benchmarking*, permite al personal hacer uso de ideas utilizadas en otras organizaciones y ver qué ha funcionado bien en otras bibliotecas. También se pueden tomar ideas de otros sectores externos a las bibliotecas.

Por otra parte, hacer un mejor uso de la tecnología es una buena manera de conseguir que los servicios de la biblioteca sean más eficaces y alcancen un mayor número de clientes a un coste reducido.

3.3. Desafíos para los países en desarrollo

Es posible que estos conceptos de administración general resulten muy teóricos para los países en desarrollo, y conseguir la máxima funcionalidad de las bibliotecas gubernamentales puede ser un desafío a nivel local. La planificación periódica, la recopilación de datos y la redacción de informes pueden parecer fuera de su alcance. Sin embargo, incluso las bibliotecas unipersonales deberían considerar las ventajas de llevar a cabo estas actividades, para así aprovechar las oportunidades que se puedan presentar y defender el servicio frente a amenazas tales como propuestas de recorte del personal, del presupuesto y de los servicios.

3.4. Conclusión

Este capítulo ofrece un amplio panorama de funciones administrativas tales como planificación, redacción de informes, evaluación y servicios. Seguiremos profundizando en estos temas a lo largo del documento.

Capítulo 4. Identificación y satisfacción de las necesidades de los usuarios (por Nancy Bolt)

4.0. Introducción

El periodo de mandato de los gobiernos varía, y las prioridades de los departamentos pueden sufrir cambios radicales según la filosofía del partido político o del régimen en el poder. Las bibliotecas gubernamentales son órganos que permanecen a largo plazo y deben, por su propia naturaleza, continuar durante varios cambios de mando. El principal problema es que se disputan limitados recursos dentro de un departamento con otros asuntos urgentes. Establecer alianzas estratégicas con usuarios clave es, por tanto, un factor crítico no sólo para el éxito de la biblioteca, sino también para su subsistencia.

La identificación y la satisfacción de las necesidades de los usuarios son fundamentales para consolidar estas alianzas. Muchas de estas bibliotecas son antiguas, y habría que revisar periódicamente su razón de ser y las necesidades de su clientela.

Para consolidar estas alianzas y ofrecer el mejor servicio posible, las bibliotecas gubernamentales tienen que identificar las necesidades de sus usuarios. Deben disponer de un método de evaluación de las necesidades para asegurarse de que reúnen recursos de interés y utilidad, y de que ofrecen a su clientela los servicios más solicitados y valiosos. Si el gobierno o el departamento interpretan que la biblioteca no es relevante para sus necesidades de información y las del personal, podrían reducir su apoyo financiero y político.

4.1. Identificación de usuarios

En una biblioteca gubernamental pueden existir varios tipos de usuarios. Por lo general el usuario principal se define en el momento de la creación de la biblioteca. Por ejemplo, si la biblioteca ha sido constituida por el poder judicial, entonces sus usuarios principales serán los jueces, magistrados y el personal del poder judicial.

No todos los usuarios necesitan un servicio de información y documentación igual de especializado y rápido. Es importante efectuar estudios de usuarios para definir grupos y establecer niveles óptimos de detalle y tiempo de respuesta para cada uno de ellos, identificando un orden de prioridades para los mismos. El personal de gobierno suele ser el usuario principal de las bibliotecas gubernamentales, pero pueden aparecer conflictos si, por ejemplo, la investigación especializada para programas en curso no tiene asignada una prioridad en relación con solicitudes urgentes del Ministro o Viceministro.

No obstante, la biblioteca también puede tener grupos de usuarios secundarios e incluso terciarios. Entre los usuarios secundarios podría incluirse a los funcionarios públicos y al personal de otros departamentos y agencias del gobierno. Entre los usuarios terciarios podría contarse al público en general. En algunas bibliotecas no existen distinciones, y cualquiera puede solicitar el servicio. También pueden existir

discrepancias en cuanto a la utilización de recursos para usuarios secundarios y terciarios, especialmente cuando hay restricciones presupuestarias.

Es fundamental que la biblioteca identifique a todos sus grupos de usuarios y asigne prioridades. Esto es útil no sólo para tomar decisiones en cuanto al desarrollo de las colecciones y los servicios, sino además para obtener apoyo para la biblioteca y promover la biblioteca entre los usuarios. También puede servir para establecer los requisitos de acceso de cada categoría específica de usuarios a los recursos o servicios de la biblioteca. Por ejemplo, algunos grupos de usuarios podrán solicitar un servicio de referencia en línea mientras que los usuarios secundarios sólo estarán autorizados a acceder al catálogo. O bien, algunos usuarios estarán autorizados a obtener materiales en préstamo, mientras que otros, como mucho, sólo podrán realizar copias.

4.2. Identificación de necesidades

Las necesidades de todas las categorías de usuarios deben ser evaluadas de manera periódica y sistemática. Son fundamentales las reuniones y el contacto personal, las encuestas, la recopilación de datos, las estadísticas de uso y la comunicación continua con los usuarios. Se puede llevar un registro de estas actividades, pero lo más importante es que éstas resulten en una mejora del servicio.

Después de identificar quiénes son los usuarios reales y definir cuáles son los servicios de la biblioteca, se debe también contactar con los potenciales para saber si conocen los servicios y establecer las razones por las que no los utilizan.

Existen dos formas principales para realizar la evaluación las necesidades de los usuarios: la indirecta (mediante el uso de los datos existentes) y la directa (preguntándoles su opinión). Toda esta información puede facilitar la comprensión de las necesidades a través de medios indirectos.

4.2.1. Métodos de evaluación indirecta

Se puede obtener gran cantidad de información sobre las necesidades de los usuarios a partir de datos existentes.

4.2.1.1. Datos de circulación y referencia

- ¿Cuáles son los materiales más consultados?
- ¿Qué materiales de la biblioteca han sido solicitados, pero no se han podido entregar inmediatamente?
- ¿Qué materiales que la biblioteca no posee han sido solicitados?

4.2.1.2. Nuevos proyectos

- ¿Para qué nuevos proyectos del departamento hay pocos recursos o ninguno?

4.2.1.3. Solicitudes de información enviadas al servicio de referencia

¿Qué preguntas dirigidas al servicio de referencia son difíciles de responder porque no se dispone de los recursos necesarios?

4.2.2. Métodos de evaluación directa

Una de las formas más directas para determinar las necesidades de los usuarios es preguntándoles a ellos mismos. Hay por lo menos tres métodos directos para hacerlo.

4.2.2.1. Encuesta de usuarios

La biblioteca puede distribuir una encuesta a sus usuarios para conocer su opinión acerca de los servicios. La encuesta, distribuida en línea o en papel, debe ser relativamente corta y específica, y según el tamaño del grupo de usuarios, puede aplicarse a todo el grupo o sólo a una muestra. Las encuestas electrónicas son más fáciles de distribuir y de analizar si es para un grupo grande de usuarios.

Las encuestas suelen pedir opinión sobre los servicios ofrecidos actualmente, así como solicitar sugerencias para otros nuevos.

Se puede requerir a los usuarios que los valoren y los ordenen por importancia. La valoración da una idea del grado de satisfacción con cada servicio, mientras que la ordenación permite comparar la satisfacción con cada uno en comparación con el resto. La ordenación es más difícil, pero se obtiene información más exhaustiva.

Los usuarios suelen valorar todos los servicios como importantes. No obstante, cuando se les solicita que los ordenen, se ven obligados a especificar más.

Las encuestas dirigidas a grupos numerosos también proporcionan información que puede servir para solicitar más apoyo para la biblioteca, al mostrar el número de personas que tienen una opinión positiva de la biblioteca. Si la opinión es negativa, se puede utilizar para justificar la necesidad de nuevos recursos o servicios que respondan a las necesidades de los usuarios.

4.2.2.2. Entrevistas y grupos focales

Otro método consiste en realizar entrevistas o implementar la técnica de grupo focal dirigida a grupos de usuarios. Las entrevistas se dirigen a una o dos personas, mientras que la técnica de grupo focal comprende un número mayor. La ventaja de la entrevista sobre los grupos focales consiste en que se puede mantener la atención y el interés por un periodo más prolongado de tiempo y esclarecer las respuestas confusas. Se puede incorporar una encuesta en el grupo focal para ampliar los resultados de la encuesta con preguntas más específicas dirigidas al grupo.

También se debe tener en cuenta la posibilidad de efectuar entrevistas personales con los líderes de cada departamento clave, para conocer cuáles son los servicios y recursos específicos necesarios, así como los proyectos en curso que pueden requerir de atención. Esto contribuye a que los líderes de los departamentos tengan una mirada positiva sobre la biblioteca y al mismo tiempo garantiza que sus demandas sean atendidas.

Por lo general, las preguntas dirigidas a los grupos focales siguen los siguientes patrones:

- ¿Qué servicios de la biblioteca son los que más le gustan?

- ¿Qué servicios cambiaría?
- ¿Qué nuevos servicios le gustaría recibir?
- ¿En qué proyectos está trabajando para los cuales no ha podido encontrar suficientes materiales bibliográficos?

También se puede pedir a los participantes que clasifiquen sus respuestas de forma tal que se pueda determinar qué es lo que más les gusta, qué es lo que más desearían cambiar y qué nuevos servicios desearían recibir.

4.2.2.3. Opinión sobre el uso

Un medio permanente de evaluación de las necesidades consiste en enviar un cuestionario de satisfacción con cada servicio prestado. De esta manera podemos realizar una evaluación continua del servicio de la biblioteca. El formulario puede ser sencillo, con preguntas tales como:

- ¿Este material o servicio cubrió sus necesidades?
Completamente – Parcialmente – En absoluto
- Si no cubrió completamente sus necesidades, ¿cuál fue el motivo?
- ¿Cómo podríamos mejorar este servicio?

Esta forma inmediata de retroalimentación puede ser solicitada por distintos medios, ya sea el formulario habitual de consulta o un correo electrónico, y en general produce respuestas breves, pero significativas, que pueden ser útiles para mejorar los servicios de la biblioteca.

4.2.2.4. Información sobre usuarios potenciales

La información sobre usuarios potenciales es más difícil de obtener debido a que no suelen ser un grupo fácilmente identificable. Un método para obtener información sobre usuarios potenciales consiste en enviar una encuesta dirigida a todo el personal de un departamento en la que se les hacen varias preguntas. Las primeras preguntas sirven para distinguir a los usuarios reales de los potenciales. A los usuarios potenciales se les puede preguntar en primer lugar si conocen los servicios de la biblioteca, y, en segundo, los motivos para no utilizarlos. Entre los motivos se pueden enumerar desconocimiento de la biblioteca, falta de adecuación de los recursos a las necesidades, falta de adecuada asistencia del personal de la biblioteca, etc. La biblioteca puede entonces tomar medidas para difundir los servicios, adquirir nuevos recursos, formar al personal en el servicio al cliente, etc.

La biblioteca también puede identificar a estos usuarios dentro del personal de un departamento cotejando la lista completa de trabajadores con la información de referencia o circulación de materiales, o bien implementando técnicas de grupo focal o entrevistas dirigidas a los usuarios potenciales. Es importante resaltar que la biblioteca desea opiniones sinceras sobre sus servicios.

En algunos casos, al preguntar qué clase de servicios o recursos pueden ser de utilidad para el personal del departamento, se descubren servicios que cubren necesidades no contempladas previamente, y que será necesario incorporar.

4.3. Creación de un comité de biblioteca

Muchas bibliotecas gubernamentales establecen un grupo de asesores o comité de biblioteca, similar a los existentes en las instituciones académicas o las bibliotecas públicas, mediante el cual promueven la comunicación con los usuarios. El comité de biblioteca debe estar integrado por miembros representantes de las distintas áreas del departamento, preferiblemente con algún poder de decisión o influencia. Si la biblioteca gubernamental es muy pequeña o se encuentra en áreas rurales, los líderes de la comunidad también pueden ser miembros adecuados para el comité.

Sus funciones principales deben ser el apoyo a la biblioteca y la aportación de información sobre necesidades y servicios. Para evitar que sea visto como un órgano decisorio, lo mejor es disponer por escrito de términos de referencia que describan sus funciones y permitan al comité tener claro cuál es el proceso de toma de decisiones

La comunicación es fundamental. El comité de biblioteca puede ayudar a difundir información sobre los programas y servicios. El personal del gobierno debe visitar la biblioteca para conocer qué clase de información brinda y de qué manera se puede acceder a ella. Los bibliotecarios deberían ofrecerse para efectuar las presentaciones correspondientes en las reuniones del departamento y no perder nunca una oportunidad de promover los servicios de la biblioteca. Es aconsejable utilizar las herramientas actuales de comunicación, como los sitios Web o las intranets de los departamentos, a fin de informar sobre los servicios y obtener *feedback*. Ejemplos de buenas prácticas en bibliotecas son la formación personal y a distancia, el *chat* del servicio de referencia, el correo electrónico, los *blogs* y muchas otras formas de comunicación. Todas éstas pueden ser de valiosa ayuda para evaluar las necesidades de los usuarios.

El uso de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación debe ser una prioridad en todos los tipos de bibliotecas. Las gubernamentales necesitan comunicarse con el personal del gobierno e involucrarlo en todas las evaluaciones. El estudio de las herramientas de información de los usuarios debe ser parte del trabajo diario y debe motivar las decisiones más importantes. Para medir el efecto específico de los servicios en los usuarios hay que utilizar, en la medida de lo posible, métodos estadísticos modernos y herramientas de análisis de impacto. El personal de la biblioteca gubernamental debe conocer a sus clientes así como poseer un conocimiento explícito y una comprensión del entorno administrativo en el que operan.

4.4. Tipología de necesidades

Existen diversos tipos de necesidades a evaluar.

4.4.1. Colección y recursos

Por ejemplo, materiales impresos, publicaciones periódicas, bases de datos y recursos en línea.

¿Tiene la biblioteca los materiales que los usuarios necesitan? La documentación que genera el propio departamento servirá para dar a conocer la actividad del gobierno al público general, cuándo éste se encuentre entre los usuarios de la biblioteca.

4.4.2. Servicios

¿La biblioteca ofrece los servicios adecuados? Por ejemplo: préstamo interbibliotecario, búsqueda de información exhaustiva para el personal, gestión de los sitios Web de la intranet y extranet del departamento, y cualquier otro servicio que ayude a los usuarios a obtener información de manera rápida.

4.4.3. Organización de la información

¿La organización de la información permite un acceso y uso óptimos? ¿Los recursos son fáciles de encontrar (material impreso, información en base de datos, medios audiovisuales, publicaciones periódicas, publicaciones del gobierno, recursos en línea)?

4.4.4. Facilidades

¿Los servicios de la biblioteca son útiles para los usuarios? ¿Coincide el horario de atención con el horario laboral de la mayoría del personal del departamento? ¿Se puede acceder a los recursos de la biblioteca fuera del horario de atención? ¿La biblioteca entrega materiales a las oficinas de los funcionarios públicos y del personal? ¿Qué otras facilidades podrían apreciar los usuarios? ¿Existen políticas establecidas que limiten el acceso o establezcan barreras al uso de la biblioteca?

4.4.5. Necesidades de la comunidad

¿La información responde realmente a las necesidades de los usuarios de la comunidad? Por ejemplo, para satisfacer las necesidades concretas de la comunidad agrícola, el ministerio de Agricultura requeriría información sobre estaciones de siembra, mejores semillas, mercados de pesca, etc.

4.5. Informes de progreso e informes anuales

Puede ser útil redactar informes periódicos sobre los logros y progresos obtenidos, que podrían presentarse ante las autoridades del departamento. Durante el proceso de preparación de estas evaluaciones, se debe prestar especial atención a los siguientes temas y en lo posible documentarlos con pruebas y ejemplos específicos:

- Naturaleza, calidad, fuentes e impacto de la información
- Relación coste-beneficio para los usuarios
- Mayor eficiencia dentro del departamento como resultado del servicio de biblioteca
- Contribución a la gestión y a las prioridades departamentales
- Mejoras introducidas por la biblioteca
- Potencial para el crecimiento y eficiencia continuadas
- Resultados de las encuestas de evaluación de necesidades, entrevistas, grupos focales, etc., y objetivos para mejorar el servicio

4.6. Desafíos para los países en desarrollo

Las encuestas formales y los grupos focales, según se han descrito en este documento, pueden dar la impresión de estar más allá de la capacidad de pequeñas o nuevas bibliotecas gubernamentales de países en desarrollo. No obstante, al menos debería ser posible una evaluación más informal de las necesidades. Los bibliotecarios pueden conocer los temas que afronta el departamento o el ministerio y preguntar al personal y a los usuarios de la biblioteca qué materiales y servicios aportarían mayor utilidad. Se puede organizar un pequeño comité de biblioteca y redactar informes acerca de los servicios que se están proporcionando. Los comentarios de los usuarios, por ejemplo, tal como aparecen en una nota de agradecimiento, pueden ser muy útiles en múltiples contextos, ya sea para mencionarlos en una conversación informal con las autoridades o para citarlos textualmente en un informe, dando color a la redacción.

4.7. Conclusión

Para que la biblioteca gubernamental ofrezca un buen servicio, es fundamental saber quiénes son los usuarios, qué necesitan para llevar a cabo su trabajo y qué servicios de la biblioteca conocen. Se puede obtener esta información analizando el uso de los recursos de la biblioteca, o preguntando a los usuarios directamente. Una biblioteca útil y bien respaldada es aquella que satisface las necesidades de sus usuarios.

Si no se tiene en cuenta su relevancia en el momento de asignar recursos y tomar decisiones, la biblioteca gubernamental pasará a una segunda, tercera o cuarta posición en la lista de prioridades presupuestarias. La falta de financiación impedirá que se ofrezca el servicio, lo cual repercutirá de manera negativa en la ejecución de programas departamentales (si los usuarios no pueden obtener la información que necesitan).

Los informes tendrán un mayor impacto si incluyen documentación en la que los usuarios dejen constancia de la importancia que tiene para ellos el servicio de la biblioteca. Es necesario que el propio proceso de evaluación esté documentado y redactado en un lenguaje claro y conciso que haga referencia directa a las prioridades del departamento. La evaluación y mejora continuas son esenciales a fin de satisfacer las necesidades de los usuarios, pero hay que tener en cuenta que este proceso también es parte de un estadio superior de comunicación.

Estudio de caso

Identificar y satisfacer las necesidades de los usuarios

La biblioteca del *Department for Business Enterprise and Regulatory Reform* (Departamento para la promoción de la pequeña y mediana empresa) del Reino Unido recibió diferentes consultas, todas ellas relacionadas con una cuestión parlamentaria requerida para ese mismo día. Los bibliotecarios obtuvieron el texto de la cuestión parlamentaria de un colega subcontratado en la oficina del Ministro y, utilizando varias fuentes internas y externas, incluidas algunas cuestiones parlamentarias previas, recopilaron cuidadosamente toda la información en un solo documento. De esta manera, consiguieron elaborar un producto fácil de usar, ahorraron tiempo a un superior, y contribuyeron a que el Departamento cumpliera con sus objetivos de informar cuestiones parlamentarias. La información proporcionada fue detallada, completa y consistente con las respuestas dadas a cuestiones anteriores.

Capítulo 5. Desafíos y oportunidades en un contexto político (por Sue Westcott)

5.0. Introducción

Trabajar en un contexto político constituye una serie de desafíos y oportunidades para el bibliotecario que desempeña un servicio gubernamental. El propósito de una biblioteca gubernamental es proporcionar la información necesaria a los que toman decisiones políticas, elaboran leyes y diseñan programas, tareas que deben llevar a cabo sobre la base de evidencias sólidas. La información en una organización gubernamental es poder en un sentido estricto: quién conoce qué, cuándo puede conocerlo, para qué puede utilizar la información. El bibliotecario en estas organizaciones tiene, por tanto, la oportunidad no sólo de proporcionar un servicio, sino además de asumir un rol esencial en el proceso de toma de decisiones.

5.1. Desarrollo, promoción y prestación de servicios

Para que el servicio responda a las cambiantes necesidades de la agenda gubernamental y al desarrollo de los organismos que respaldan al gobierno, el bibliotecario debe asumir un rol activo en los cambios y las políticas clave. De esta manera, los servicios ofrecidos resultarán relevantes para los que tomen las decisiones fundamentales sobre financiación, lo que contribuirá a que se mantenga el apoyo a los servicios. Los organismos gubernamentales tienden a asignar recursos, incluyendo dinero y espacio, en función de la efectividad del servicio institucional en la consecución de las reformas que se están tratando de implementar en el conjunto de la sociedad. Esto representa un desafío, ya que es casi imposible identificar la contribución exacta de la biblioteca en, por ejemplo, la disminución del delito, la mejor educación para los niños, u otros resultados esperados de las políticas.

Es importante que el personal de la biblioteca aproveche la oportunidad de reunirse regularmente con los responsables máximos, hable con ellos acerca del trabajo realizado, publique información sobre los servicios en revistas internas y responda rápidamente a las solicitudes urgentes de información. En la medida de lo posible, la promoción de los servicios de la biblioteca debe ser coherente con los objetivos clave del organismo. De esta manera, el bibliotecario será considerado un miembro del equipo y no un mero proveedor de servicios. Por ejemplo, podrían dedicarse jornadas abiertas o números especiales del boletín de novedades al lanzamiento de nuevas áreas de política o a la presentación periódica del presupuesto.

5.2. Desarrollo y gestión de la colección

El servicio de la biblioteca no será la única fuente de información para el organismo, pero sí debe convertirse en una de las más sólidas y fiables. El bibliotecario, por tanto, debe distinguir si la información proporcionada es precisa y actualizada, y además ser capaz de identificar, si así se le requiere, si la información proviene de una fuente con una tendencia política determinada, por ejemplo, de un foro de análisis y discusión sobre temas políticos (*think tank*), de un órgano gubernamental, o de una institución académica. Siempre que sea posible, el servicio de biblioteca debe consultar varias

fuentes sobre un mismo tema, ofreciendo una visión integral de cualquier área de política. Esto propiciará el desarrollo de una colección consolidada a través de los años; como consecuencia, cuando el gobierno cambie, la biblioteca estará preparada para documentar nuevas direcciones políticas. Lo que hace valiosas a las colecciones gubernamentales es su capacidad de reflejar las políticas a través del tiempo, ofrecer conjuntos de datos estadísticos y resultados de investigación, y permitir que aquellos que acceden al material tengan una visión a largo plazo, más allá del problema inmediato que ocasiona la urgencia.

5.3. Actualidad y respuesta ante los acontecimientos

Las exigencias a las autoridades están en permanente cambio, sobre todo en los países desarrollados, debido al creciente acceso las veinticuatro horas del día a información y noticias publicadas con una inmediatez inédita en la historia. Hoy en día, cuando se produce un acontecimiento, se esperan respuestas instantáneas, pero razonadas, particularmente de los políticos. Así, sus asesores necesitan acceder a la información inmediatamente al producirse el acontecimiento. Mucha de esta información se publica actualmente no sólo en los medios tradicionales, sino además en *blogs*, canales de *chat* y redes sociales. Un ejemplo de ello son las fotos del desastre del tsunami en 2005, tomadas en teléfonos móviles y luego cargadas casi instantáneamente en internet. Los bibliotecarios y documentalistas tienen aquí la oportunidad de establecerse como los profesionales que entienden el potencial de este nuevo contexto, ayudan a otros a valorar adecuadamente la información y avisan cuando está disponible.

5.4. Política de información

A veces, los profesionales de la información y la comunicación son responsables del desarrollo o la implementación de la política o legislación referida a aspectos prácticos o del derecho de la información. Por ejemplo, en muchos lugares, el bibliotecario se ocupa de garantizar que los derechos de autor sean respetados y de gestionar la libertad de información o la política de privacidad dentro del organismo.

En ocasiones, en el formulario de consultas a órganos legislativos del gobierno local o central, se pueden recibir preguntas acerca del gasto o las actividades del servicio de información. Algunas veces, el bibliotecario responde en nombre del organismo; otras, debe redactar un breve informe dirigido a otro funcionario o político. En cualquier caso el bibliotecario o profesional de la información debe cumplir las orientaciones proporcionadas por la institución para llevar a cabo tales actividades.

Es posible que de vez en cuando el bibliotecario deba solicitar ayuda a otros profesionales (como los abogados) o a su asociación profesional, a fin de asegurarse de que las respuestas que proporciona garantizan el cumplimiento de los requisitos legales y al mismo tiempo preservan la reputación de la organización.

5.5. Servicios al público

Algunos servicios de documentación e información tienen contacto directo con el público, ya sea al proporcionar servicios bibliotecarios o distribuir publicaciones

oficiales, o al ser designados responsables del punto de contacto entre público y el organismo, por ejemplo, los servicios de centralita. En estos casos el bibliotecario debe recordar siempre que es la cara visible de la entidad y debe actuar en consecuencia.

5.6. Conducta personal

Los bibliotecarios gubernamentales pueden contar con dos códigos de ética que guíen su trabajo.

En primer lugar, como parte de las condiciones laborales, pueden tener un código de ética o de práctica proporcionado por la entidad, el cual establece las obligaciones generales para trabajar en un contexto político y fija la manera apropiada de relacionarse con los cargos electos. Por ejemplo, en el Reino Unido los empleados públicos ayudan a los Ministros en su trabajo como Ministros, pero no como Miembros del Parlamento. Estos códigos incluyen con frecuencia términos sobre confidencialidad (y en algunos casos, la necesidad de proteger información relativa a la seguridad nacional) y otros aspectos, especialmente, aquellos referidos a la gestión de la información. Pueden existir reglas específicas para el suministro de información a los políticos durante una elección, y otras para determinar el procedimiento que debe seguir cualquier empleado si desea postularse para un cargo electo.

En segundo lugar, los organismos profesionales a los cuales el bibliotecario puede pertenecer también pueden disponer de un código de ética propio. Éste ofrecerá una orientación más específica acerca de las responsabilidades profesionales, tanto hacia la sociedad como hacia las empresas u organismos, en temas relacionados específicamente con la profesión del bibliotecario. Puede suceder que existan contradicciones entre los códigos o que al bibliotecario se le solicite que haga algo que implique la violación de alguno. En estos casos, se debe buscar orientación por parte del organismo, de la asociación profesional o de un colega con mayor experiencia, a fin de resolver el asunto. Encontrar el equilibrio en las decisiones éticas nunca es fácil y puede haber más de una respuesta correcta. Los códigos de práctica son de gran ayuda a la hora de tomar estas decisiones.

5.7. Desafíos para los países en desarrollo

Las directrices pueden ser difíciles de llevar a la práctica en algunos países en desarrollo con un contexto político problemático. Es posible que la tecnología adecuada para las comunicaciones no sea viable o asequible. Las políticas de información pueden no estar lo suficientemente desarrolladas todavía, ya sea porque el gobierno es muy reciente o porque prefiere que los ciudadanos no estén al corriente de sus actividades. Ciertas normas de contratación o de comunicación podrían dictarse por el tribalismo y el nepotismo.

Aun así, estas directrices pueden ser de utilidad para establecer los objetivos en la medida que el gobierno se desarrolle.

5.8. Conclusión

En resumen, trabajar en un contexto político significa que los bibliotecarios deben desarrollar sus propias habilidades políticas. El bibliotecario debe conocer el valor y la

parcialidad de la información, saber cómo se utiliza y de qué manera se puede contribuir para que el organismo se adapte a un mundo de la información en cambio permanente.

El bibliotecario debe asegurarse de que sus servicios y su conducta personal se adecuan a los estándares esperados por la organización y son coherentes con los de la profesión.

Para tener éxito, el bibliotecario debe además ser capaz de desarrollar servicios que cubran las cambiantes necesidades de la entidad y demostrar que la biblioteca es una parte integral de la misma.

Capítulo 6. Desarrollo de la colección (por Sanjay K. Bihani)

6.0. Introducción

El desarrollo de la colección, una de las funciones básicas de las bibliotecas, es esencial para ofrecer buenos servicios de información. La naturaleza de la colección depende del tipo de biblioteca; cada una tendrá un enfoque diferente.

6.1. Definición

El desarrollo de la colección es la selección y adquisición (obtención) de los materiales de la biblioteca en todos los formatos, teniendo en cuenta las demandas actuales de los usuarios y los requerimientos futuros, en el marco de la política para el desarrollo de la colección.

6.2. Factores involucrados en el desarrollo de la colección

Al identificar prioridades para el desarrollo de la colección, es fundamental tener en cuenta los fines y objetivos de la organización. Dado que se trata de un proceso continuo, requiere la mayor atención por parte del personal de la biblioteca. Por tanto, al diseñar la política de desarrollo de la colección, hay que tener en cuenta los siguientes factores:

- Naturaleza de la comunidad de usuarios. Es clave en el desarrollo de la colección que la biblioteca conozca a sus usuarios y la naturaleza de sus necesidades de información. Por ejemplo, los científicos tendrán necesidades muy diferentes de las de los políticos. Si existen diferentes idiomas oficiales, habrá que disponer de una colección que los refleje.
- Calidad del contenido. Las bibliotecas tienen el compromiso de proporcionar información fidedigna procedente de distintas fuentes sobre un mismo tema. Por tanto, los documentos adquiridos deben satisfacer altas normas de calidad en términos de fiabilidad, precisión, eficacia, amplitud de punto de vista y formato físico. Se debe adoptar el principio de “lo mejor al menor coste” siempre que no se comprometa la validez de la entrega.
- Relevancia. Al decidir la adquisición de material deben considerarse aspectos como la importancia y la relevancia del tema para la comunidad de usuarios de cara a los fines y objetivos de la organización o departamento. Las necesidades de información en áreas relacionadas pueden cubrirse trabajando en red o compartiendo recursos.
- Cooperación y trabajo en red. Se debe seleccionar el material teniendo en cuenta los recursos que pueden hacerse fácilmente accesibles mediante el trabajo en red u otros programas para compartir recursos.
- Acceso vs. propiedad. Con la tendencia hacia el acceso electrónico, la localización física de la información se ha vuelto menos importante. La entrega electrónica se ha convertido en un mecanismo crucial para satisfacer las diversificadas demandas de los usuarios, particularmente cuando aumenta el coste de los documentos y se reduce el presupuesto de las bibliotecas.

- Relaciones con otros proveedores de servicios de información: A fin de comprobar que satisfacen las necesidades de información de sus usuarios, los responsables del desarrollo de colecciones deben interactuar de manera regular y sistemática con otros proveedores de servicios de información, al efectuar tareas tales como resúmenes, indización, traducción, gestión de archivos, análisis de colecciones, búsquedas en internet, etc. En cierta medida, es obvio que estos roles se pueden solapar.
- Disponibilidad de presupuesto y recursos existentes. En bibliotecas gubernamentales, como en cualquier otro sitio, el coste suele ser un factor decisivo, pero las prioridades siempre tienen que estar definidas de forma que la cantidad presupuestada sea correctamente asignada. La adecuación y la utilidad del material a seleccionar debe ser evaluado a la luz de los recursos ya disponibles en la biblioteca. También hay que tener en cuenta el espacio restante.
- Revisión de la política. Una vez formulada la política, es necesario seguirla estrictamente, pero habrá que revisarla de forma periódica a fin de que se ajuste a las cambiantes necesidades.

6.3. Política de desarrollo de la colección

La política de desarrollo de la colección figura en un documento o una serie de documentos escritos que forman parte de la política de información del departamento u organización, y ofrece orientación a la biblioteca sobre la planificación, el presupuesto, la selección y adquisición de materiales. La política debe cubrir todos los tipos de recursos de información (impresos, electrónicos y otros formatos no impresos). Ésta es una herramienta esencial de comunicación para que los gestores den continuidad y consistencia al programa de desarrollo de colecciones con independencia de los cambios de personal y financiación. Puede ser una buena herramienta de planificación para que la biblioteca evite cualquier tipo de influencia o presión, pero deberá ajustarse al cambio de las necesidades.

La política debe ser formulada teniendo en cuenta la misión del departamento u organización y el plan estratégico a largo plazo, y debe estar vinculada muy directamente a sus programas generales y específicos. Tiene que definir prioridades significativas tanto para los planificadores como para los ejecutores de políticas.

6.4. Aspectos a considerar en la selección del material

- Relevancia con respecto a las necesidades de información de los usuarios
- Autoridad (méritos, reputación, etc.) del autor, cuerpo editorial y/o editor.
- Valor actual y perdurable del documento
- Actualidad de la información
- Presentación en términos de estilo y claridad de pensamiento
- Aspectos especiales, tales como la calidad del índice y de la bibliografía
- Calidad de la obra
- Idioma
- Disponibilidad de obras sobre el mismo tema o sobre temas relacionados en la biblioteca

- Demanda de documentos del mismo tema o de temas relacionados
- Precio

6.4.1. Criterios adicionales para los recursos electrónicos

- Nivel de acceso
- Relación con el formato impreso, si lo hubiere
- Método de entrega del documento por el editor o vendedor
- Licencia de uso múltiple

6.4.2. Otros aspectos

- Normalmente no se deben comprar duplicados, a menos que exista una probabilidad de uso importante.
- La edición rústica puede ser preferible a menos que se espere un uso intenso del documento o tenga un valor a largo plazo.
- Se deben fomentar las donaciones, pero sólo hay que aceptarlas si se adecuan a la política de adquisiciones.
- Disponibilidad del material electrónico.

6.5. Responsabilidad en el desarrollo de colecciones

La máxima responsabilidad de la selección de recursos corresponde al bibliotecario, que tiene en cuenta el conjunto de las prioridades, es decir, disponibilidad de fondos, necesidades de los usuarios, relación con proyectos específicos, adecuación de los recursos de información a un área temática particular, probable uso de los documentos y disponibilidad de recursos de información en bibliotecas de la región. La biblioteca construye su colección en estrecha relación con su clientela. Sobre esa base, el personal y los miembros de la biblioteca y los miembros de la biblioteca hacen recomendaciones para la compra de recursos de información.

6.5.1. Herramientas para el desarrollo eficiente de la colección

- Acceso mediante internet a catálogos de otras bibliotecas, editoriales, etc., de relevancia para la colección
- Participación en las listas de correo electrónico de todas las entidades gubernamentales, semi-gubernamentales y otras
- Servicios de alerta de correo electrónico, boletines y listas de nuevas publicaciones de entidades y editoriales relevantes
- Intercambio mutuo de información sobre nuevas publicaciones con otras bibliotecas de la misma área
- Recibo frecuente de una lista de nuevas publicaciones del departamento de gobierno
- Información de proveedores clave de nuevos recursos
- Revisión regular de la prensa profesional
- Sugerencias obtenidas de departamentos y áreas de la organización que contribuyan a mejorar y actualizar la colección de la biblioteca
- Entrevistas con directivos y otros líderes gubernamentales sobre los recursos que necesitan

6.6. Expurgo

El expurgo de los recursos es esencial para que la colección se mantenga activa y útil. El control de calidad de la colección se logra mediante la eliminación de materiales obsoletos, inexactos y desgastados. Puede ser necesario conservar permanentemente algunos materiales, como por ejemplo los textos legales. La política de desarrollo de la colección debe especificar qué materiales no deben ser expurgados nunca o sólo después de una segunda revisión.

6.6.1. Directrices para el expurgo

- Las fuentes de referencia anuales, semestrales o irregulares deben ser expurgadas después de recibir una nueva edición, a menos que sea requerida como fuente de referencia retrospectiva.
- Los documentos obsoletos se expurgan regularmente.
- Los documentos que permanecen inactivos por un período de tiempo especificado, basado en la circulación y revisando las estadísticas, deben ser expurgados a menos que se trate de una obra clásica, o tengan un valor a largo plazo.
- Los títulos que contienen información de valor actual, pero que no son útiles a largo plazo, deben ser expurgados una vez transcurrido el tiempo establecido.
- Los números duplicados de revistas deben ser expurgados después de que la revista haya sido encuadernada.
- Se debe establecer debidamente una política y un plan de expurgo y conservación.

6.7. Desafíos para los países en desarrollo

Los países en desarrollo pueden afrontar muchos desafíos en cuanto al desarrollo de colecciones, incluyendo la falta de presupuesto para la compra de nuevos materiales, falta de comunicación o conectividad estable de internet que permita el acceso a documentos en línea, falta de otras bibliotecas con las cuales compartir materiales e imposibilidad de desarrollar la política de colección debido a la falta de recursos. En cualquier caso, estas directrices sugieren buenas prácticas para el desarrollo de la colección.

6.8. Conclusión

El desarrollo de la colección en cualquier biblioteca es el proceso continuo por medio del cual se logra una colección equilibrada y actualizada, basada en las necesidades. El impacto del entorno electrónico ha producido un nuevo conjunto de desafíos en la medida que surgen nuevos formatos documentales. Una buena política puede aportar consistencia en el enfoque, pero también debe responder al entorno cambiante y servir como herramienta de planificación para la biblioteca. Promover los fines y objetivos de la organización es el principal indicador para evaluar cualquier política de desarrollo de la colección.

Estudio de caso

Identificar las fuentes especializadas, facilitar su uso y garantizar una adecuada asignación de recursos

A la biblioteca del *Department for Business Enterprise and Regulatory Reform* (Departamento para la promoción de la pequeña y mediana empresa) del Reino Unido se le solicitó asesoramiento sobre bases de datos de información financiera y de empresas. Una vez identificada una que cumplía con los requerimientos establecidos, se convino una prueba de 5 semanas, que incluía formación para los usuarios. Cuando se comprobó su utilidad, la biblioteca acordó el acceso completo e ilimitado para los suscriptores por un precio significativamente menor al de venta. Los usuarios de otras partes del Departamento demostraron interés por el servicio y el aumento de suscripciones realizado contribuyó a reducir el coste por usuario.

La habilidad de la biblioteca le permitió sacar el mayor provecho de las relaciones con los proveedores de información comercial y utilizar su experiencia en negociaciones contractuales para proporcionar un excelente servicio de asesoramiento a los clientes que necesitan acceso a una información más específica.

Capítulo 7. Organización y acceso a la colección (por Hannah Fischer y Linda Sjogren)

7.0. Introducción

Para optimizar el valor y utilidad de las bibliotecas de gobierno es esencial una gestión planificada de los materiales. La gestión está basada en habilidades organizativas y comprende la identificación, indización, catalogación y etiquetado de los materiales para garantizar una eficiente recuperación de los contenidos. Las habilidades de gestión bibliotecaria requeridas surgen de las mejores prácticas en varios sectores de las disciplinas bibliotecarias, incluyendo la gestión documental, diseño de bases de datos, tecnología informática, archivos, preservación y administración.

7.1. Acceso y preservación

Acceso y preservación son dos servicios importantes que proporcionan las bibliotecas gubernamentales; sin embargo, existe una relación compleja entre ambos. Proporcionar acceso a la información puede interferir con los esfuerzos de la biblioteca para preservarla; del mismo modo, algunos esfuerzos para aumentar el acceso, como la creación de un catálogo, pueden incrementar las oportunidades de preservación.

Los medios en papel y electrónicos, con frecuencia denominados “viejos” y “nuevos” medios, también mantienen una compleja y dinámica relación. Los gobiernos proporcionan cada vez mayor acceso en línea a algunos documentos y formularios. Según un estudio efectuado por la Universidad de Brown³, el porcentaje de entes gubernamentales que ofrecían servicios en línea era del 29% en 2006, de más del 21% en 2004 y del 12% en 2002. Aunque algunos gobiernos ofrecen servicios en línea, las bibliotecas gubernamentales tienen que recopilar y proporcionar acceso a colecciones impresas igualmente, logrando un equilibrio entre el acceso a las colecciones electrónicas y en papel. Algunos factores que pueden ayudar a los bibliotecarios gubernamentales a encontrar el equilibrio apropiado entre los medios viejos y nuevos son:

- La tipología y el número de publicaciones de la entidad
- El coste de adquirir y de proporcionar acceso a los viejos y nuevos medios
- El grado de difusión que la biblioteca desea para la información gubernamental fuera de sus paredes

Habitualmente los bibliotecarios gubernamentales actúan preservando y proporcionando acceso. Este capítulo examina aspectos esenciales de la provisión de acceso a la información gubernamental, mientras que el Capítulo 10 describe aspectos esenciales de la preservación de la información. Así como los bibliotecarios gubernamentales procuran alcanzar un equilibrio entre el acceso y la preservación de

³ http://www.brown.edu/Administration/News_Bureau/2006-07/06-007.html

la información, también pueden lograr un equilibrio entre las colecciones en papel y la información en línea o electrónica.

7.2. Acceso a las colecciones en papel y electrónicas

Daniel Webster, estadista de los Estados Unidos, dijo en 1825⁴: “Con respecto al gobierno como una institución para el bien público, [el pueblo] exige conocer sus operaciones y participar de su ejercicio”. Las bibliotecas gubernamentales proveen a sus usuarios (el personal gubernamental y, en segundo lugar, los ciudadanos) acceso a las leyes, regulaciones y a los actos internos del gobierno. El servicio se proporciona principalmente a través de las colecciones en papel a los usuarios que visitan la biblioteca, aunque el acceso electrónico crece diariamente en importancia e influencia.

Las bibliotecas proporcionan acceso electrónico por medio de sitios web en la intranet o en internet. Los bibliotecarios gubernamentales pueden comenzar con la intranet, que es útil para compartir información y recursos entre el personal interno. Se puede incluir un foro de debate sobre solicitudes de información con una dificultad especial, un repositorio con materiales escaneados de uso frecuente, o simplemente una lista de los números de teléfono de los empleados. La intranet puede servir de orientación para el diseño de la página web de acceso público en internet; la biblioteca podrá evaluar los recursos, organización y presentación, y los resultados obtenidos, antes de decidir si establece un sitio dirigido a una audiencia más amplia. Si la organización de la cual depende ya tiene el suyo propio o planea tenerlo, es posible que a la biblioteca le convenga formar parte de él.

El personal bien entrenado, familiarizado con las colecciones y capaz de navegar a través de las colecciones y los registros, debe estar preparado para responder a las consultas del mostrador de referencia, y, de la manera más dinámica posible, también a las de usuarios de internet y otras tecnologías. La política de uso, incluyendo acuerdos de préstamo interbibliotecario y otros medios de disseminación de materiales, debe ser dada a conocer tanto dentro de la institución como fuera de ella a través de internet.

7.3. Implementación de un programa para el depósito de documentos

En caso que exista un programa para el depósito de documentos, los entes gubernamentales acuerdan enviar sus publicaciones a las bibliotecas según condiciones y plazos de entrega convenidos. Por ejemplo, la biblioteca nacional podrá recibir informes anuales de los entes gubernamentales anualmente, y las bibliotecas locales podrán recibir las propuestas de regulaciones locales al momento en que se hacen públicas o con periodicidad semanal. Los bibliotecarios no pueden estar pendientes de cada publicación de su gobierno, y, por tanto, deben recibir algunas de sus colecciones automáticamente. Las bibliotecas y bibliotecarios gubernamentales pueden suscribir acuerdos con las entidades del gobierno y construir relaciones con ellas.

⁴ *Heath's English classics: Webster's first bunker hill oration, 1825.* Boston: D. C. Heath & Co., 1896.

7.4. Creación de un catálogo

Muchos de los documentos recopilados por una biblioteca gubernamental pueden no haber sido previamente catalogados. A fin de proporcionar un acceso fácil a esos documentos, los bibliotecarios gubernamentales proporcionarán una catalogación original y decidirán si la biblioteca puede mantener un catálogo en línea o si es más apropiado un catálogo impreso. Si la biblioteca está considerando crear o integrar un catálogo en línea, puede colaborar en el proyecto con otras bibliotecas gubernamentales con intereses similares, con la Biblioteca Nacional, o con iniciativas de catalogación en línea más ambiciosas, como WorldCat u OCLC⁵. También pueden dialogar con otros bibliotecarios gubernamentales acerca de normas de catalogación, tales como Dublin Core o MARC, las cuales pueden proporcionar acceso internacional a catálogos en línea. Asimismo, pueden considerar la posibilidad de integrar un catálogo en línea con otros servicios ofrecidos en la intranet o la página de internet de la biblioteca.

Es necesario crear un mapa de la biblioteca y una nota descriptiva combinada con la señalización de los espacios para orientar a aquellos usuarios que acceden a la colección física.

7.5. Acceso a las colecciones electrónicas

Si bien el medio cambia, los principios de acceso y de servicio son los mismos tanto para artículos físicos como electrónicos.

Cuando iniciamos la creación de una colección en línea, utilizando la intranet o internet, la biblioteca tiene que evaluar si la nueva colección duplicará las colecciones en papel o si las complementará. Aun en tal caso, puede ser muy útil ya que aporta el acceso remoto y múltiple, y reduce la demanda de recursos físicos de uso frecuente.

Los materiales pueden estar organizados y ser más fácilmente accesibles, añadiéndoles valor mediante la indización o etiquetas con palabras clave, la catalogación y su conversión electrónica. El etiquetado puede ser otra forma de indización electrónica que está emergiendo con los metadatos, como los acordados por el Consorcio World Wide Web, y otras nuevas normas de indización.

Una vez que un documento se convierte a formato electrónico, necesita estar vinculado a una documentación de apoyo, a otras ediciones, a cualquier acuerdo de publicación o conversión y a varias copias formateadas.

El inicio de una colección en línea puede generar, además, el compromiso de la biblioteca de proporcionar acceso a documentos del gobierno. La biblioteca puede, por ejemplo, ampliar su misión de disseminación de información escaneando algunos documentos clave del gobierno y colocando esos documentos en el sitio web. Toda biblioteca debe, no obstante, evaluar cada documento antes de publicarlo en línea, a fin de asegurarse de que, al hacerlo, la biblioteca no ha violado ningún derecho de autor,

⁵ <http://www.oclc.org/>

reglas o leyes de seguridad. Sin embargo, la mayoría de los documentos del gobierno son de dominio público.

La biblioteca puede difundir materiales necesarios para el personal del gobierno a través de proveedores de bases de datos que actúen como terceros. También deberá gestionar acuerdos con vendedores de información que incluyan las condiciones para el acceso. Esto puede estar ligado a la colección física mediante referencias incluidas en un único catálogo. Si tiene formato electrónico y ha estado conectado a internet, se puede gestionar el acceso a estos sitios directamente mediante una única interfaz, como por ejemplo un portal.

7.6. Acceso para usuarios con discapacidades

Las bibliotecas gubernamentales deben tomar medidas para garantizar que todos los usuarios puedan acceder a la biblioteca. Se pueden hacer cambios físicos en la biblioteca, como rampas para los usuarios en sillas de ruedas, o cambios más “invisibles”, como asegurarse de que todo software comprado por la biblioteca permite el acceso igualitario a usuarios con discapacidades. En el 2005, el Comité Permanente de la IFLA de Bibliotecas de Servicios para Personas con Discapacidades publicó un listado de aspectos para evaluar la accesibilidad de las bibliotecas⁶.

7.7. Seguimiento de la actualidad

Los bibliotecarios gubernamentales ofrecen sus servicios a un grupo de usuarios cuyas necesidades varían de acuerdo con las medidas del gobierno y con los acontecimientos diarios de actualidad. A fin de identificar los documentos de significado actual y perdurable, los bibliotecarios gubernamentales deben tener una idea clara del perfil, intereses y actividades de sus usuarios, así como de los asuntos y debates de actualidad.

7.8. Fomento de las relaciones con las principales entidades del gobierno

Los bibliotecarios gubernamentales deben desarrollar vínculos sólidos con las entidades para las que trabajan, en parte porque de esta forma podrán estar informados de nuevas publicaciones. Deben solicitar ser incluidos en las listas de correo de los organismos seleccionados. Si no se reciben las publicaciones de una entidad en particular, el bibliotecario debe estar preparado para reclamar el derecho que tiene el público de conocer qué está pasando en el gobierno, mencionar las necesidades de los funcionarios públicos o citar una ley que exija un comentario público sobre ciertos tipos de publicaciones.

⁶ Disponible en línea en: http://archive.ifla.org/IV/ifla71/papers/113e-Nielsen_lrval.pdf

7.9. Promoción de la alfabetización informacional sobre documentos oficiales

Una parte del acceso a los documentos del gobierno radica en enseñar a los usuarios cómo evaluar sus propias necesidades de información y, después, cómo encontrar y utilizar los documentos del gobierno para responder a esas necesidades. La biblioteca debe evaluar la posibilidad de ofrecer formación sobre la colección, el catálogo y los servicios que ofrece. La formación puede ser especialmente importante al ofrecer nuevos servicios en línea o electrónicos.

7.10. Desafíos para los países en desarrollo

Estas directrices pueden parecer inaccesibles para muchas bibliotecas gubernamentales de los países en desarrollo. Ni siquiera en los países en desarrollo la conservación electrónica es la regla y probablemente sea imposible en un país nuevo o en desarrollo debido a aspectos financieros, de disponibilidad de personal capacitado y también de infraestructura. El concepto de acceso público a la información gubernamental a través de repositorios de biblioteca es un concepto nuevo, y su aceptación depende de que exista una orientación filosófica hacia el gobierno abierto. No obstante, una biblioteca gubernamental en un país en desarrollo puede recopilar documentos de su propio departamento o ministerio, puede organizar la información de acuerdo a principios bibliotecarios, y promover relaciones con otros organismos. El acceso puede depender más de las acciones directas del bibliotecario que de los medios electrónicos. En las comunidades rurales de los países en desarrollo, la biblioteca podrá comenzar a ofrecer información de manera electrónica en la medida que este tipo de acceso se amplíe.

7.11. Conclusión

Proporcionar acceso a la información es un servicio clave ofrecido por las bibliotecas gubernamentales. La información puede venir desde dentro o fuera del organismo y puede ser tanto impresa como electrónica. Para tener éxito, la biblioteca debe estar al tanto de la información necesaria y la mejor manera de organizarla, y debe enseñar a los usuarios a acceder a ella de forma independiente y remota, proporcionando asistencia personal cuando se necesite.

Estudio de caso

Uso de habilidades de información para gestionar la información en toda la organización

La biblioteca del *Department for Children, Schools and Families* (Departamento para la Infancia, las Escuelas y las Familias) del Reino Unido ha proporcionado al personal del Departamento una guía escrita y cursos de formación para la creación de planes de archivo institucional en la gestión de los documentos del Departamento. También garantiza el control de calidad de los borradores de proyectos de planes, y ofrece orientación y formación al personal para utilizar el tesoro del departamento, diseñado y mantenido por la biblioteca, y a utilizar palabras clave en los planes de archivo. El uso del tesoro en la gestión del archivo electrónico, en la biblioteca, en la página web del Departamento y en la intranet garantiza la consistencia en la gestión de la información de todo el Departamento.

Capítulo 8. Preservación (por Hannah Fischer)

8.0. Introducción

Tal y como se mencionó en la introducción al Capítulo 7, el acceso y la preservación son dos servicios que se encuentran en extremos opuestos del espectro de la misión de las bibliotecas gubernamentales. La mayoría de ellas se inclinan hacia el acceso, proporcionando información y publicaciones al personal del gobierno y, si corresponde, a los ciudadanos. Sin embargo, si se desea continuar proporcionando este acceso, es necesario tomar medidas de precaución para preservar la información. Este capítulo explora cómo se pueden acometer dichas medidas y al mismo tiempo facilitar el acceso.

8.1. La naturaleza del documento

Al proponerse la preservación de un documento, los bibliotecarios gubernamentales primero se preguntan: ¿qué parte o partes de un documento son más importantes? Es posible que primero juzguen el uso del documento, su importancia relativa, y si otras bibliotecas, como la biblioteca nacional, ya toman medidas para preservarlo. Si existen múltiples copias, se preguntarán si todas se encuentran en una única biblioteca o en varias. También les interesará saber si los ejemplares se encuentran disponibles en diversos formatos (por ejemplo una suscripción electrónica y otra impresa). Responder a estas preguntas ayuda a decidir cuál es el mejor método para preservar una colección determinada.

Las bibliotecas con varias copias de un documento conservarán sólo una. Si hay varias en diversos formatos, la mayoría de las bibliotecas elegirán uno. Cuando deben escoger entre conservar la copia impresa o la electrónica de la misma suscripción, muchas deciden conservar la primera. El papel resiste el paso del tiempo y es duradero; en cambio, los formatos electrónicos cambian con frecuencia, y entonces hay que transferir el contenido de un de un soporte o formato a otro.

Las bibliotecas pueden juzgar si la transferencia de datos puede ser un método útil de preservación. Los microfilmes y las microfichas son menos accesibles para los usuarios que el contenido digitalizado, pero las tecnologías de soporte de los primeros tienen menos probabilidades de volverse obsoletas. Para algunos documentos (como un formulario) hacer una fotocopia puede ser un método suficiente de preservación; para otros (como la legislación completa de un país determinado), puede ser mejor la preservación electrónica mediante proyectos internacionales como la Red Global de Información Legal (GLIN).⁷

Si la biblioteca decide preservar el documento en forma electrónica, debe asegurarse de utilizar un programa que permita la entrada de metadatos. Éstos son datos sobre los datos; por ejemplo, título, nombre del autor y campos temáticos que

⁷ <http://www.glin.gov/>

describen un libro. Vincular un documento con sus metadatos proporciona una poderosa herramienta de búsqueda dentro de él y facilita la transferencia del documento a otra plataforma tecnológica en el futuro.

La biblioteca también puede consultar las normas internacionales para metodologías de preservación. La Organización Internacional de Normalización (ISO)⁸, dispone de una serie de documentos sobre las normas de preservación electrónica. Algunos formatos de preservación son el Lenguaje de Etiquetado Extensible (XML), que es flexible, o el Formato de Documento Portátil (PDF), que es de fácil acceso y, quizás, más fácil de conservar a largo plazo.

Al evaluar el esfuerzo de preservación, se debe tener en cuenta la importancia del documento, la singularidad del mismo, y los recursos implicados en el método de preservación y su eventual obsolescencia. Estos elementos ayudarán a definir el método de conservación a seguir.

8.2. La difusión de información a través de la digitalización

La difusión de información a través de la digitalización puede contribuir tanto al acceso como a la preservación. Las bibliotecas con acceso a la tecnología pueden escanear documentos, información y formularios del gobierno, y colocarlos en sus propios sitios web. También pueden ayudar a las organizaciones gubernamentales a publicar sus documentos en línea, identificando la información más importante a difundir y desarrollando normas de metadatos.

8.3. Planificación contra desastres

La preservación de documentos dañados es importante, pero la prevención de los daños lo es aún más. Un método inicial para prevenir daños en la colección de la biblioteca es el desarrollo de un plan en caso de desastre. Todas las regiones del mundo están sujetas a algún tipo de desastre, ya sea natural o provocado por el hombre, de tornados a guerras, de inundaciones a golpes de estado. Los bibliotecarios gubernamentales deben dedicar tiempo y recursos a analizar los escenarios de desastre a los que pueden estar sometidos, y sobre esta base desarrollar una respuesta. Se recomienda consultar la siguiente publicación: *Preparing for the worst, planning for the best: protecting our cultural heritage from disaster (IFLA Publications Series, N° 111)*.

8.4. Desafíos para los países en desarrollo

Una vez más, las directrices para la preservación de las colecciones físicas y electrónicas pueden parecer inaplicables para las bibliotecas gubernamentales de los países en desarrollo. Sin embargo, como se dijo en otros capítulos de este documento, los bibliotecarios pueden poner en práctica lo que estimen posible en el presente y prepararse para aplicarlas más en profundidad en el futuro.

⁸ <http://www.iso.org/>

8.5. Conclusión

Independientemente de la metodología de preservación aplicada, el principio fundamental a seguir es que la información producida por el gobierno debe ser preservada. Ya sea en forma impresa o electrónica, la preservación es la única manera de garantizar que la información valiosa sobre decisiones históricas, legales y políticas esté disponible para la consulta futura de políticos y ciudadanos.

Capítulo 9. Personal (por Suzanne Burge y Moira Fraser)

9.0. Introducción

Algunas bibliotecas gubernamentales son grandes organizaciones con diferentes secciones y servicios complementarios de traducciones y administración de web e intranet; otras son bibliotecas unipersonales, con un solo bibliotecario. No obstante, la mayoría de los temas relativos al personal conciernen a todas las variantes de bibliotecas.

9.1. Formación y estructura

Excepto en el caso de una biblioteca unipersonal, todas las bibliotecas deben contar con auxiliares de biblioteca y profesionales de distintas especialidades. Con las nuevas tecnologías, el equilibrio entre bibliotecarios y no bibliotecarios en muchos casos se ha alterado al reducirse el número de auxiliares debido a que los recursos electrónicos han agilizado la manipulación física, la recepción y registro de usuarios, y la colocación en estantes. Sin embargo, los profesionales necesitan contar con un nivel adecuado de personal de apoyo para aprovechar al máximo sus competencias profesionales. Sin el apoyo adecuado se corre un alto riesgo de que tareas inmediatas como la circulación de revistas y el servicio de fotocopias tengan prioridad sobre tareas cruciales, pero menos inmediatas y críticas en el tiempo, como la catalogación y el procesamiento de recursos, actividades que ayudan a poner el material a disposición del usuario. El equilibrio exacto entre profesionales y auxiliares de biblioteca estará determinado por las necesidades y la naturaleza de cada biblioteca y sus usuarios, razón por la cual será necesario efectuar revisiones periódicas.

Todo el personal profesional debe tener formación bibliotecaria reconocida, ya sea de carrera universitaria o, en lo posible, superior, aunque puede ser poco frecuente en algunas bibliotecas. Si los auxiliares de biblioteca pueden obtener formación universitaria, se les debe alentar para que realicen los estudios necesarios cuando sea apropiado. La especialización temática no es necesariamente esencial en el momento de contratar personal, ya que los bibliotecarios adquirirán estos conocimientos de manera progresiva al familiarizarse con la organización y sus recursos.

En varios países existen programas que ofrecen cursos de formación para quienes desean obtener la titulación de bibliotecario. Cualquier biblioteca en condiciones de proporcionar una buena base para los recién incorporados en la profesión debe evaluar la posibilidad de ofrecer al menos una actividad educativa al año. Además de ser una valiosa contribución a la profesión y a la formación profesional, es una buena manera de acercar nuevos candidatos potenciales a las bibliotecas gubernamentales.

9.2. Selección

Los profesionales de grado básico deberían ser contratados por concurso público, utilizando los canales habituales para el empleo de especialistas de la Administración. Según la cantidad de candidatos, los grados más altos se pueden cubrir internamente, dentro de la estructura de la biblioteca gubernamental, o externamente. El primero tiene ventajas notables porque posibilita el desarrollo de carrera, y ofrece un mecanismo para retener a los buenos empleados y apoyar la creación de redes dentro del gobierno. Sin embargo, para que el concurso tenga sentido es necesario que haya un número suficiente de candidatos. Por tanto, no siempre se puede implementar esta opción, especialmente para puestos que se encuentran en lugares geográficamente aislados o que requieren de especialistas.

El personal auxiliar puede ser parte del personal administrativo de la organización y desarrollar algunas de sus tareas en la biblioteca, o bien puede ser contratado por separado para cubrir un puesto específico dentro de ella.

9.3. Formación y desarrollo

La formación continua se reconoce cada vez más como un aspecto crucial para todos los trabajadores, y las asociaciones profesionales están introduciendo reválidas o certificaciones que la hacen esencial. Por ello, es muy importante que exista una adecuada oferta de formación y desarrollo. El presupuesto de la biblioteca debe contar con fondos suficientes para los cursos de formación y los materiales didácticos, y el personal debe estar autorizado a destinar tiempo de su trabajo para asistir a estas actividades. La biblioteca debe ofrecer programas adecuados de introducción para todo el personal, y acceso a libros y revistas para que los empleados puedan mantenerse al día con las cuestiones profesionales relacionadas con su trabajo. Asimismo, la biblioteca deberá fomentar y facilitar la participación del personal en actividades profesionales como la afiliación a la asociación profesional del país, la participación en asesoraría y tutoría profesional, y el trabajo en red. Estas actividades beneficiarán tanto a la biblioteca a nivel institucional como a su personal, ya que facilitan nuevos conocimientos y proporcionan una visión más amplia del contexto.

El personal también debe tener acceso a toda la formación general apropiada que proporcione la institución a la que la biblioteca pertenece, por ejemplo, en gestión y tecnología de la información. Asimismo, se debe alentar al personal a participar en actividades que no necesariamente se relacionan con el trabajo, como tutorías, afiliación a comités, etc.

9.4. Condiciones laborales y salariales

Por lo general, los bibliotecarios gubernamentales recibirán un salario equivalente al del personal de igual calificación y grado que se desempeña en otras partes de la organización, y los términos y condiciones serán también similares. El nivel salarial debe ser objeto de revisiones periódicas para comprobar que se mantiene al mismo nivel de equivalentes externos (otros bibliotecarios especializados). Si a otros profesionales de la plantilla, como los ingenieros, la organización les paga la

suscripción a su asociación profesional, entonces lo mismo debería suceder con los bibliotecarios.

9.5. Servicios complementarios

Las bibliotecas gubernamentales pueden ofrecer otros servicios complementarios, como servicios de traducción o de administración del sitio web de la organización. Los bibliotecarios calificados también pueden desempeñar roles que hagan uso de sus habilidades y experiencias organizativas fuera de la biblioteca, dentro de equipos web, o en gestión de archivos o del conocimiento. El bibliotecario jefe (u otra figura adecuada) debe desempeñarse como Coordinador Profesional de este grupo de empleados, incluso cuando no sea directamente responsable de su gestión directa, debido a que habrá aspectos del desarrollo y la formación de estos bibliotecarios para los que todavía se necesite asesoramiento profesional. Estos servicios complementarios se están integrando cada vez más en los servicios de la biblioteca, según la naturaleza de cada una.

9.6. Desafíos para los países en desarrollo

Incluso en los países en desarrollo debe hacerse todo lo posible para contratar bibliotecarios profesionales. Las asociaciones de bibliotecarios pueden ayudar a que las bibliotecas gubernamentales cuenten con personal profesional y patrocinen cursos a los que los bibliotecarios asistan.

9.7. Conclusión

El elemento más importante del servicio de una biblioteca es el personal en todos los niveles. La relación con los usuarios (y el apoyo administrativo con el que pueda contar el personal que está en contacto directo con ellos) influirá decisivamente en la imagen y valoración de la biblioteca dentro de la organización. Por tanto, el personal debe sentirse parte fundamental de la institución y debe ser tratado de manera justa, y percibir que sus habilidades son apreciadas y estimuladas.

Capítulo 10. Presupuesto (por Moira Fraser)

10.0. Introducción

Hay que administrar cuidadosamente las finanzas, independientemente del tamaño del presupuesto de la biblioteca. La elaboración del presupuesto suele ser una tarea anual mediante la cual los fondos se asignan a las diferentes partidas de gastos.

10.1. Elaboración del presupuesto

En las bibliotecas gubernamentales, entre un 50% ó 70% del presupuesto está asignado a cubrir costes de personal (salarios y otros gastos relacionados, y desarrollo profesional). El 12% ó 30% siguiente, dependiendo de la biblioteca, está destinado al desarrollo de la colección. Para muchas bibliotecas gubernamentales, la mayoría de los materiales necesarios consistirán en publicaciones oficiales, subvencionadas o disponibles por intercambio. Muchos informes oficiales, especialmente los de los organismos internacionales, son de libre acceso en internet.

Ninguna biblioteca puede aspirar a comprar todos los documentos que desea, por tanto debe dar prioridad a aquéllos más útiles para los servicios que ofrece. Probablemente, los materiales relacionados con el propio país serán los más utilizados y deberán tener la máxima prioridad. Es necesario recordar que, aunque los materiales provengan de donaciones, su proceso y almacenamiento supondrá un consumo de tiempo para el personal.

10.2. Control

Es importante controlar que el gasto de la biblioteca sea consistente con el presupuesto asignado. La parte del presupuesto que se gasta en personal suele ser la más grande y la que tiene un impacto mayor en los servicios ofrecidos, Por tanto, la remuneración del personal será prioritaria si el dinero es escaso. La compra de materiales puede postergarse por un año, aunque puede generar graves problemas si la situación continúa por un tiempo prolongado.

Si se gasta menos de lo presupuestado, las autoridades pueden considerar que la biblioteca no necesita esa parte de la financiación, por lo que es importante ejecutar el presupuesto o tener una buena razón para no hacerlo. Unos tres meses antes del cierre del ejercicio, puede ser útil tener una lista de proyectos pendientes en los cuales podría emplearse el dinero en caso de que hubiera un excedente. La formación adicional del personal es siempre una buena inversión.

10.3. Informes de gestión

Algunas organizaciones solicitan a sus bibliotecas que cumplan determinados requisitos para presentar la información financiera. Habitualmente, los informes se elaboran mensualmente y sobre esta base se elabora un resumen anual del estado financiero. Para la mayoría de las organizaciones, el propósito de estos informes es establecer el resultado del presupuesto general y determinar si hubo excedentes o faltantes. Para las bibliotecas, el nivel de gastos puede ser muy variable a lo largo del año, especialmente si una gran parte del presupuesto se asigna a la adquisición de

publicaciones periódicas, cuya suscripción se paga a unos pocos proveedores que fijan vencimientos en la misma época el año. Es posible que sea necesario explicar esta situación a las autoridades. Si las revistas y otros materiales se compran en el exterior, la variación en el tipo de cambio también puede generar dificultades al liquidar el presupuesto.

10.4. Cómo aumentar el presupuesto

La mayoría de las bibliotecas gubernamentales tiene una lista de servicios que podrían ofrecer si tuvieran mayores recursos financieros. Lo principal para obtener mayor financiación es realizar una solicitud basada en un buen argumento comercial, que dependerá de cada organización. No obstante, el razonamiento general es el mismo para cualquier biblioteca: ¿cómo puede contribuir el aumento de financiación a que la organización gubernamental haga mejor su trabajo y entregue mejores servicios?

10.5. Prestación de servicios

La gestión de la colección se desarrolla fundamentalmente en el Capítulo 7. Si la biblioteca gubernamental es muy pequeña, el bibliotecario pasará la mayor parte del tiempo prestando servicios a los clientes. Incluso en este caso, es importante revisar periódicamente cuáles son los servicios que se ofrecen.

10.6. Herramientas de búsqueda autónoma

En la sociedad de la información, muchas bibliotecas gubernamentales proporcionan herramientas de investigación basadas en la tecnología para que el personal realice búsquedas de manera autónoma. La biblioteca puede dedicar esfuerzos a la creación de mecanismos de información como la publicación de boletines electrónicos o la gestión de contenidos en los sitios web internos y externos. Estas actividades mejoran el acceso a la información y su uso en toda la organización, ampliando el alcance de los servicios en relación con las bibliotecas tradicionales, y por tanto pueden ser particularmente provechosas en organizaciones cuyas dependencias se encuentran en lugares apartados.

10.7. Conclusión

La administración de recursos económicos es una de las operaciones clave en las bibliotecas gubernamentales. Sirve para decidir la manera más eficaz de emplear el dinero, y determinar la suma necesaria para el siguiente ejercicio.

Capítulo 11. Promoción (por Nancy Bolt y Jane Wu)

11.0. Introducción

Los países necesitan una política nacional de información sobre las decisiones, los documentos y la información que producen sus gobiernos. Las bibliotecas deben jugar un papel esencial en el desarrollo de esta política en la administración electrónica y en soporte papel, así como en la recopilación de información que permita a los funcionarios implementarla.

También pueden actuar como defensoras de políticas nacionales que promuevan el acceso de los ciudadanos a la información. Los bibliotecarios trabajarán dentro de la organización en el marco de sus instituciones, o bien como individuos independientes por medio de sus asociaciones profesionales.

11.1. Fomento del acceso de los ciudadanos

En la medida de lo posible, las bibliotecas gubernamentales deben fomentar el acceso de los ciudadanos a la información, para que puedan tener conocimiento de las medidas que adopta el gobierno, y por qué y para qué las toma. Las constituciones de muchos países incluyen en su redactado el derecho de acceso a la información, pero el ejercicio de este derecho puede ser problemático. ¿Cómo acceden los ciudadanos a los documentos oficiales en la práctica?

Si se trata de documentos impresos, la biblioteca será la fuente primaria de acceso a la información institucional. Ésta debe estar en condiciones de adquirir, organizar y gestionar el acceso a la información por parte del personal de la organización o del público.

Si la información se encuentra en formato digital, la biblioteca ofrecerá el apoyo necesario a la organización para que esté disponible mediante su sitio web. También ayudará a articular el acceso público y a definir formas de organizar la información para facilitarlos.

Además, la biblioteca abogará por que la organización de la que depende respalde las leyes que garantizan el acceso público a la información gubernamental.

11.2. Fomento del apoyo a las bibliotecas

Los bibliotecarios deben fomentar el apoyo continuo de funcionarios, empleados públicos, ciudadanos, y asociaciones y colegas bibliotecarios a las bibliotecas gubernamentales. Su propia existencia es fundamental para la recopilación y preservación de la información del gobierno. Es necesario que los funcionarios conozcan la importancia de este rol a fin de que las bibliotecas gubernamentales reciban el apoyo necesario para poder ofrecer servicios a estos mismos funcionarios públicos, al personal y al público, según corresponda. Además de recopilar documentos e información gubernamental, preservar y dar acceso, las bibliotecas gubernamentales también identifican y adquieren otro tipo de información que los funcionarios públicos y el personal utilizan para diseñar políticas y tomar decisiones legales. Promover el

apoyo a las bibliotecas es una operación delicada porque puede parecer que las bibliotecas sólo protegen sus propios intereses. Es importante trabajar con asociaciones profesionales, demostrar el valor que la biblioteca tiene por sí misma y la contribución que brinda a la organización, y subrayar los servicios ofrecidos por las bibliotecas gubernamentales.

11.3. Fomento del acceso libre y permanente a la información gubernamental

- Las bibliotecas gubernamentales deben fomentar el acceso gratuito, público y permanente a los documentos e información gubernamental.
- Los ciudadanos deben tener libre acceso a la información gubernamental.
- La información gubernamental debe ser preservada de manera permanente ya sea en formato impreso o electrónico.
- Los ciudadanos deben poder acceder a la información cómodamente y sin interferencia o aprobación gubernamental.

Las decisiones tomadas por los gobiernos son la memoria de la historia legal de los países. Con los sucesivos cambios en el poder, esta historia resulta importante como precedente y archivo legal. Si la información se publica en papel, habrá que tomar medidas para garantizar la preservación de publicaciones y documentos antiguos para que puedan ser consultados en el futuro. Para ello se debe organizar y conservar la colección, y procurar los medios para asegurar el acceso a la información, incluso de manera remota.

La cuestión es todavía más compleja para la información electrónica. El entorno digital permite realizar cambios rápidos, lo cual es una ventaja, pero al mismo tiempo un inconveniente, ya que la información en línea requiere una función de archivo que capture las páginas o documentos web de una manera regular y oportuna, para que puedan ser accesibles en el futuro. La información archivada, tanto impresa como electrónica, también debe estar disponible para el acceso público.

11.4. Fomento de la biblioteca como depositaria de la información gubernamental

Es necesario que, en virtud de un amplio programa de depósito de documentación oficial, las bibliotecas gubernamentales obtengan los documentos y publicaciones del gobierno para que puedan ser preservados y puestos a disposición del público.

Muchos gobiernos tienen un programa de depósito que permite que las bibliotecas locales ofrezcan acceso público a la información y los documentos oficiales. Así se posibilita la consulta en abierto en todo el país, evitando que los ciudadanos deban recorrer largas distancias. También facilita la búsqueda de información publicada por más de una organización sobre un tema determinado, al localizarse en un solo lugar. La información electrónica de los sitios web puede consultarse desde cualquier biblioteca o lugar, incluso desde casa.

Indudablemente, existe cierta información generada por las organizaciones o departamentos gubernamentales que no está destinada a hacerse pública. Dicha información se clasifica por muchas razones, como por ejemplo la seguridad nacional, temas relacionados con el personal, etc.

El gobierno debe disponer de una política clara, concisa y comprensible para todos, que indique cuál es el proceso para la clasificación y para el acceso. La información no deberá ser clasificada en contra del interés público.

Las bibliotecas deben adherirse a todas las políticas relativas a documentos o información clasificados, pero también pueden promover políticas que sean lo más abiertas posible.

11.5. Desafíos para los países en desarrollo

Uno de los principios generales de estas directrices es que los ciudadanos tienen derecho a la información de sus gobiernos y sus actos. En algunos países, la libertad de prensa y la libertad de expresión también pueden obstaculizar la capacidad de los bibliotecarios gubernamentales de proporcionar información de manera abierta.

Estas directrices pueden servir para promover la mejora de las bibliotecas gubernamentales. La asociación de bibliotecarios del país puede desempeñar un papel clave en la difusión de sus mejores prácticas.

11.6. Conclusión

Los bibliotecarios pueden diseñar e implementar políticas sobre el acceso a la información gubernamental, la preservación de la información gubernamental y su acceso a lo largo del tiempo, y el apoyo a las bibliotecas gubernamentales. Estas políticas establecen quién tiene acceso a la información y a los servicios, y bajo qué circunstancias se clasifica dicha información. Es fundamental que la biblioteca las diseñe e implemente, cumpliendo su rol de administradora de la información del organismo o departamento.

Estudio de caso

Promoción

El *Congressional Research Service* (Servicio de Información del Congreso, CRS) de los Estados Unidos, el área de la Biblioteca que ofrece asistencia al Congreso, refuerza el papel de las bibliotecas gubernamentales llevando un registro de las investigaciones o informes que se mencionan en la sala del Congreso. Lógicamente, los diputados y senadores muchas veces hacen referencia a las investigaciones sin citar el Servicio de Investigación del Congreso, pero si lo hacen, el personal trata de averiguar quien escribió el informe o proporcionó la búsqueda de información. Estas referencias se compilan semanalmente y se envían como parte de un boletín de actualización que se envía los martes por la mañana al personal del CRS. Se considera un gran honor ser citado en la sala del Congreso, de modo que esta práctica funciona en dos sentidos, por un lado como un estímulo moral para el personal, y por el otro como una forma de demostrar la importancia de este Servicio al Congreso de los Estados Unidos.

Capítulo 12. Cooperación con el gobierno y otras bibliotecas (por Maria Goeckeritz)

12.0. Introducción

La cooperación y el trabajo en red son de suma importancia para que las bibliotecas gubernamentales puedan responder a las necesidades del siglo XXI. La cooperación, que puede ser regional, interregional, bilateral o multilateral, aumenta las posibilidades de supervivencia y es la clave en una era de redes de información, aun cuando se conserven los perfiles individuales y las diferencias de cada biblioteca.

12.1. Definición

En general, la cooperación entre bibliotecas gubernamentales se refiere a los procesos en los cuales dos o más bibliotecas gubernamentales trabajan juntas o con personas y organizaciones externas para que todos los involucrados se beneficien con el resultado de las actividades. La base para cualquier cooperación es tener intereses en común.

Los socios cooperantes persiguen un mismo objetivo, buscan facilitar el trabajo, intercambian experiencias prácticas y aumentan la eficiencia del propio trabajo mediante la cooperación. Esta cooperación puede producir un efecto sinérgico y contribuir al seguimiento común de los logros a largo plazo, la reducción de gastos, la gestión de calidad, y el ahorro en recursos y tiempo. Las relaciones de cooperación pueden ser formales o informales, motivadas por situaciones concretas o relativas a un campo particular de especialización. Además, pueden ser temporales o permanentes, estructuradas o no estructuradas. Las condiciones que las rigen pueden, si es necesario, estar estipuladas verbalmente como por escrito, incluyendo derechos y obligaciones.

12.2. La importancia de la cooperación

Las solicitudes de información y búsqueda recibidas por el personal de las bibliotecas gubernamentales (sobre sus propias colecciones y otros recursos electrónicos) han aumentado notablemente en los últimos años, y se espera que crezcan aún más rápido en el futuro. Las bibliotecas gubernamentales se ven frecuentemente atrapadas entre el alto nivel de la demanda y el sólito insuficiente apoyo e incomprensión de las autoridades de la organización matriz, y deben manejar este conflicto y satisfacer las expectativas, usando todas las herramientas a su alcance y dejando claro qué es lo que pueden ofrecer. Como no pueden hacer esto solas, tienen que buscar el apoyo y la asistencia de sus colegas.

12.3. Los principios de la cooperación

Todos los tipos y contactos de cooperación posibles en y entre las bibliotecas gubernamentales se rigen por los principios de apoyo, motivación y beneficios mutuos que figuran en la definición.

12.3.1. Uso de estructuras existentes y desarrollo de nuevas alianzas para la cooperación

Tipos de cooperación:

- a) Entre bibliotecas de órganos gubernamentales (mediante los contactos informales, la ayuda mutua y los préstamos interbibliotecarios, el intercambio de copias duplicadas e índices de revistas, la solución de problemas con colegas, las adquisiciones cooperativas y las bases de datos comunes);
 - dentro de las regiones;
 - entre las regiones;
 - entre los diferentes grupos de trabajo regionales.
- b) Mediante la profesión (asociaciones de bibliotecarios).
- c) Entre organismos gubernamentales afines (militares, judiciales, órganos electos).
- d) Con otras organizaciones del sector público.
- e) Con otras organizaciones con intereses comunes en virtud del tema o el lugar de localización, etc.
- f) Con colegas de disciplinas afines dentro de la organización, por ejemplo, archiveros y documentalistas.
- g) Con especialistas en tecnologías de la información y la comunicación (TIC).

Las bibliotecas y los bibliotecarios gubernamentales también pueden cooperar con:

- a) Universidades y bibliotecas universitarias de su región o país.
- b) Bibliotecas públicas y especializadas.
- c) Académicos, profesionales y otros investigadores.
- d) El sector de la formación continua.
- e) Representantes de la industria editorial y otros actores comerciales relevantes.
- f) Grupos internacionales apropiados.

No obstante, es fundamental que las bibliotecas gubernamentales garanticen la cooperación plena entre ellas y todas las áreas y dependencias dentro de la organización, especialmente entre los responsables de los procesos de información.

12.4. Nuevas estructuras de cooperación

Si no se cuenta con una estructura adecuada para la cooperación, será necesario organizarla. La red puede surgir a partir de una tarea específica o de manera espontánea. Organizarla y mantenerla puede ser un proceso a largo plazo, para lo cual es necesario desarrollar habilidades que deben ser aprendidas, si es necesario, en la práctica. La formación de una red requiere de paciencia, compromiso y entusiasmo.

Los grupos o círculos de trabajo pueden surgir espontáneamente como organizaciones informales para la resolución conjunta y autónoma de problemas, pero puede llegar un momento en que sea necesario elaborar un estatuto y elegir una comisión directiva. De esta manera, los procesos de planificación e implementación de decisiones se vuelven

más fáciles, y las autoridades, otras comisiones, editores, proveedores de libros y centros de formación continua se toman más en serio al grupo.

Además de los contactos y redes informales que facilitan el trabajo diario (consultas por teléfono, préstamos rápidos de libros a colegas bibliotecarios, entre otros), los grupos cooperativos formales han existido en el campo de las bibliotecas gubernamentales desde hace muchos años universalmente. Los bibliotecarios saben que al agruparse pueden hacer que sus voces se escuchen tanto dentro de sus organizaciones como fuera de ellas, por ejemplo, en las asociaciones profesionales.

Otras actividades podrían ser la confección de un directorio de bibliotecas gubernamentales, apoyo a estudiantes que trabajan en sus tesis o a quienes ofrecen formación profesional en biblioteconomía. Otro interés clave puede ser la ayuda a bibliotecas unipersonales (en varios países, muchas bibliotecas gubernamentales caen dentro de esta categoría). También se puede cooperar en la publicación de materiales de interés para los bibliotecarios, debates sobre reglas de catalogación, y otros temas específicos de las bibliotecas. Las bibliotecas con mayores recursos podrían cooperar con las que están en desarrollo para producir mayores beneficios.

12.5. Ejemplos de actividades de cooperación profesional, regional e interregional

- Reuniones periódicas sobre temas profesionales
- Catalogación compartida (catálogos colectivos)
- Apoyo a los colegas que se enfrentan al cierre de bibliotecas o a recortes del presupuesto
- Visitas a bibliotecas
- Eventos anuales para el intercambio de información entre las bibliotecas gubernamentales
- Creación de una "biblioteca gubernamental en línea" o "biblioteca gubernamental sin paredes"
- Grupos de trabajo en temas o proyectos específicos
- Creación y gestión de listas de correo y *blogs*
- Acuerdos cooperativos como medida para ahorrar dinero (por ejemplo, para obtener mejores precios para la compra de software y para la compra de CD-ROMs, bases de datos jurídicas o de otro tipo, acuerdos de licencias, etc.)
- Obtención de descuentos por grupo para la suscripción a revistas electrónicas y libros
- Listas de las bibliotecas gubernamentales, y detalles de contacto e índices de sus revistas, periódicos, etc.
- Servicio de fotocopias y préstamo de libros entre las bibliotecas gubernamentales (préstamo interbibliotecario)
- Intercambio de recursos y competencias
- Desarrollo de proyectos de cooperación específicos

- Cooperación en la formación y el desarrollo del personal profesional y no profesional: ofrecer formación interna y alentar a proveedores externos, del sector público y privado, a diseñar programas adecuados para el sector
- Colaboración digital

En todos estos esfuerzos para la cooperación, se deberán tener en cuenta las limitaciones en el suministro de electricidad, el estado de los edificios y las infraestructuras, y el clima político de los países en desarrollo. También hay que reconocer que el grado de alfabetización y el idioma usado pueden plantear problemas.

12.6. Conclusión

Dado que ninguna biblioteca puede proporcionar por sí sola todos los servicios que le son requeridos, la cooperación y las actividades en red se han vuelto cruciales para trabajar de manera eficiente, adaptarse rápidamente a los cambios, y cumplir con la nueva y desafiante tarea de brindar a las organizaciones gubernamentales la información que necesitan.

Estudio de caso

Bibliotecas que trabajan juntas para desarrollar mejores prácticas

En Finlandia, varias bibliotecas gubernamentales se han reunido para desarrollar un modelo que permita trabajar con colegas de la institución encargados de los proyectos de redacción de borradores de nuevas leyes. Una vez identificados los proyectos, se contacta a la persona responsable y se le ofrece la asistencia y el asesoramiento de los profesionales de la información. Después, se elabora un plan de apoyo por medio del cual se identifica la necesidad de información e investigación, y por último se asigna la tarea a los expertos adecuados. Una vez finalizado el proyecto, el servicio de información es evaluado tanto por estos expertos como por los encargados de los borradores.

Capítulo 13. *Marketing* y relaciones públicas (por Maria Goeckeritz)

13.0. Introducción

Las bibliotecas gubernamentales suelen ser muy pequeñas y en general los bibliotecarios no pueden dedicar suficiente tiempo a la importante tarea del *marketing*. Hacer un buen trabajo no es suficiente si no se puede mostrar el valor y la relación coste-beneficio de los servicios a los que toman las decisiones⁹. De todas formas, y especialmente cuando los recursos económicos son escasos, el *marketing* puede ser de suma importancia. Las autoridades, los usuarios y el personal deben tener bien claro que la biblioteca no es simplemente una colección de libros, sino un completo servicio de información.

13.1. Definición

La tarea de *marketing* y de relaciones públicas consiste en hacer que la autoridad responsable (órgano de gobierno), los usuarios reales y potenciales (por lo general el personal del organismo), el personal de la biblioteca y, en algunos casos, el público, tomen conciencia del valor y la importancia de la misma, así como de los beneficios de sus servicios, y de esa manera motivar en ellos una respuesta adecuada.

Una respuesta adecuada significa:

- Para la autoridad responsable: proveer suficientes recursos económicos y cualquier otro apoyo necesario.
- Para los usuarios: aprovechar al máximo todos los recursos de la biblioteca a su disposición.
- Para el personal de la biblioteca: implementar proactiva y responsablemente todos los objetivos de la biblioteca.
- Para el público general y especializado: valorar y ofrecer apoyo si es necesario.

Las actividades de *marketing* y relaciones públicas deben evaluarse según el grado de concreción de las metas arriba mencionadas; no son un fin en sí mismas. Para obtener los resultados deseados, la concreción de las metas debe lograrse mediante un plan de *marketing* basado en una política que defina claramente el fin y los medios.

⁹ Boekhorst, Peter te, "It is no good being good, if we don't make it obvious to everybody that we are good". Título de la ponencia del mismo nombre presentada en la 6ª Conferencia Alemana de Bibliotecas en Dortmund, 1994.

N. de T.: "No es suficiente ser buenos si no hacemos que sea obvio para todo el mundo que realmente lo somos".

13.2. Política y plan de *marketing*

La política de *marketing* permite a las bibliotecas gubernamentales demostrar la importancia de los servicios a los gestores del órgano de gobierno, los empleados y cualquier otro público destinatario. Los bibliotecarios gubernamentales deben ser conscientes del papel fundamental de la promoción en su trabajo y de la necesidad de elaborar por escrito una política de *marketing* para la biblioteca. Dicha política consistirá en la elaboración de una estrategia para alcanzar el objetivo general del plan de *marketing* y relaciones públicas.

La política de *marketing* se debe regir por los principios institucionales, su identidad, cultura, comunicación y diseño corporativos. Las bibliotecas gubernamentales deben conocer estos elementos y tenerlos en cuenta.

Al desarrollar esta política, también es esencial emplear conocimientos generales de gestión y de *marketing*. Esto permitirá la creación de una política y plan de *marketing* basados en las necesidades de los grupos de interés.

El ciclo de *marketing* comienza con la definición de tareas y funciones (según lo establecido en la filosofía corporativa de la organización). Como resultado, se obtiene un consenso entre los que toman las decisiones, por una parte, y la biblioteca gubernamental, por otra. A esto le siguen los estudios de mercado, el análisis de los recursos y la definición de los objetivos del *marketing*. La etapa final del ciclo consiste en el control o evaluación de calidad en relación con la concreción de las metas y objetivos, que a su vez puede servir de base para la definición de nuevas tareas y funciones de las actividades de *marketing* de la biblioteca.

El plan de *marketing* y promoción debe ser elaborado e implementado como parte de la planificación y funcionamiento corriente del servicio. Su finalidad es servir de instrumento para llevar a cabo la política de *marketing*, empleando el conocimiento y las técnicas que permiten a la biblioteca gubernamental cumplir con dicha política. El plan debe basarse en estudios de mercado y en el análisis de recursos, así como en los objetivos de todas las actividades de *marketing* de la biblioteca gubernamental.

13.3. Estudios de mercado y análisis de recursos

13.3.1 Estudio de mercado: ¿cuál es el destinatario principal?

El perfil de usuarios de una biblioteca gubernamental se define generalmente según la función de la organización, y por tanto, es relativamente homogéneo. No obstante, en la mayoría de los casos se pueden identificar distintos grupos de usuarios.

Se debe determinar cuál es el público destinatario de los servicios, que puede estar conformado por los empleados públicos, otros usuarios, e incluso el público general, y cuáles son las actividades de *marketing* apropiadas para esos destinatarios. En la elaboración y evaluación del plan, se debe incluir a los empleados del gobierno como parte de este público.

Al elaborar el plan, la biblioteca debe conocer de manera precisa cuál es el comportamiento de búsqueda de los respectivos grupos de usuarios, qué información

necesitan y qué tipo de servicio prefieren. En el Capítulo 4: "Identificación y satisfacción de las necesidades de los usuarios", se puede obtener más información con respecto a este tema. También es útil consultar otras fuentes de información gubernamental disponibles, como archivos, bancos de datos y sitios web. Además de la posibilidad de colaborar con estos proveedores de información, se debe definir el segmento del mercado y de la oferta según las tareas correspondientes.

Es importante asumir la perspectiva del usuario y asegurarse de que la biblioteca sea lo primero que le venga a la mente cada vez que necesite ayuda.

13.3.2. Análisis de los recursos

¿Con qué recursos cuenta la biblioteca para desarrollar las actividades de *marketing*? Puede ser el personal, la colección, el tiempo, las oportunidades de cooperación, etc.

13.4. Objetivos

A través de los estudios de mercado y el análisis de recursos, la biblioteca gubernamental podrá detectar qué rutinas de trabajo y procedimientos internos hay que optimizar. La pregunta fundamental en este punto sería: "¿cuáles son los obstáculos para desarrollar un sistema de trabajo orientado al mercado?".

La biblioteca está entonces en condiciones de definir los objetivos que quiere alcanzar con sus actividades de *marketing*. Aunque éstos sean individuales, en su conjunto deben conducir a la realización de la política de *marketing* y, por tanto, ser viables según la situación actual de los recursos humanos, económicos y organizativos de la biblioteca.

- Mejora del servicio. Se refiere a las mejoras en la variedad de productos y servicios ofrecidos, por ejemplo, un servicio más ágil para la obtención de recursos e información más actualizada, el desarrollo de una nueva base de datos, la publicación de una nueva guía de servicios de información, etc.
- Promoción. Los aspectos más vitales en el proceso de *marketing* son, sin duda, las relaciones públicas y la publicidad. La optimización de los procedimientos en las bibliotecas y la excelencia en los productos no son de utilidad para el personal de la organización si no se promocionan expresamente. Más que a campañas espectaculares, la promoción se refiere, simplemente, a las relaciones públicas dentro de la organización.

La biblioteca puede asegurarse de que las autoridades sepan que sin sus servicios, los empleados perderían mucho tiempo tratando de localizar ellos mismos la información relevante y fidedigna.

Las bibliotecas gubernamentales deben aprovechar todos los momentos y lugares posibles empleando diferentes métodos de promoción para hacerse presentes y mostrar la variedad de servicios que prestan.

13.5. Métodos

Se refiere tanto a métodos y técnicas sencillas, como panfletos para la difusión de los horarios de atención y los servicios que se prestan, como a métodos más sofisticados. Incluye:

- Trabajar con la prensa y medios de comunicación.
- Utilizar canales internos de comunicación, como intranets.
- Elaborar informes anuales.
- Incluir el logotipo o eslogan de la biblioteca en sus publicaciones.
- Desarrollar sitios webs.
- Distribuir puntos o marcadores de libro, panfletos, alfombrillas para el ratón, etc.
- Colocar señalizaciones en la biblioteca.
- Organizar talleres y conferencias acerca de los servicios de la biblioteca o los temas de interés de la institución.
- Elaborar guías para el usuario.
- Efectuar presentaciones al personal del departamento.
- Elaborar encuestas de evaluación de necesidades.
- Organizar campañas de *marketing*.
- Participar en muestras y exhibiciones.

La lista es sólo orientativa. Se pueden emplear otros elementos y métodos según se considere apropiado.

13.6. Motivación del personal

Los empleados de las bibliotecas deben aceptar la política de *marketing* y deben intervenir activamente en el proceso de planificación. Al hacerlo, deben centrarse constantemente en el usuario, es decir, todo comienza y termina en él. Al final del día, el éxito del conjunto de las relaciones públicas depende en gran medida de la forma en que el personal de la biblioteca se presentó ante los usuarios y, por tanto, se basa en una clara orientación hacia el usuario. Para ello se necesita un clima cómodo de trabajo, buena disposición a ayudar y una respuesta apropiada a los comentarios de los usuarios.

13.7. Presupuesto para el *marketing*

Si es posible, tiene que haber presupuesto, por poco que sea, para las actividades de *marketing*. Su planificación se debe asignar a un miembro del equipo, aunque todo el personal puede participar en su ejecución.

13.8. Evaluación

La biblioteca debe demostrar constantemente la importancia de sus servicios. Todos los esfuerzos del *marketing* deben ser evaluados y actualizados con regularidad para mantener el mensaje al día y renovado, y adaptarse a la mirada cambiante de la audiencia principal de la biblioteca gubernamental. Esto también es de aplicación a nuevos productos y servicios. Después de un periodo inicial, hay que evaluar su adecuación a los objetivos establecidos y su capacidad para aumentar la satisfacción de los usuarios. Una encuesta puede ayudar a obtener datos útiles.

13.9. Conclusión

No hay que rendirse. Es necesario recordar continuamente a los directores de la organización el valor que las bibliotecas tienen para el trabajo de la organización. Hay que demostrarles que las bibliotecas gubernamentales son la mejor inversión que pueden hacer para satisfacer las necesidades cambiantes del siglo XXI.

Estudio de caso

Empezar temprano

El Ministerio de Finanzas finés invita a todo el personal nuevo a una visita guiada al servicio de información. Durante la visita, que dura unas dos horas, los nuevos empleados conocen todas las tareas del servicio de información: servicios de documentación, archivo, servicios de información y gestión documental de la Unión Europea. La ventaja principal de la visita guiada es que los servicios de información y documentación pueden establecer un contacto directo con el personal nuevo. Esto es de mucha ayuda al planificar y desarrollar servicios de información y documentación basados en datos referidos a las necesidades de los usuarios.

Capítulo 14. Privacidad de los usuarios (por Nancy Bolt)

14.0. Introducción

Las bibliotecas gubernamentales deben cumplir las leyes sobre privacidad de su país. El uso de la información personal por parte del gobierno se ha convertido en un aspecto muy sensible, ya que éste tiene cada vez más posibilidades de saber qué se lee o se investiga en sus bibliotecas. Es importante proteger la privacidad de los usuarios, sean políticos, empleados o público en general.

Para protegerla, es fundamental:

- Identificar la política nacional de privacidad en el uso de la biblioteca.
- Establecer una política de privacidad propia, que incluya un enfoque no partidista del uso de los recursos por parte del personal.
- Desarrollar los procedimientos a aplicar por el personal.
- Formar al personal en los fundamentos de la política y en la aplicación de los procedimientos.
- Evaluar la posibilidad de destruir, si no se infringe la ley, los registros de consulta de los usuarios, una vez que éstas hayan concluido.

14.1. Política nacional de privacidad

La organización de la que depende la biblioteca puede disponer de una política sobre privacidad en el uso de los recursos gubernamentales. Por ejemplo, cada uno de los estados de los EEUU tiene la suya. De esta manera, se protegen los registros relacionados con el uso de la biblioteca, e incluso, en algunos casos, también el uso no registrado (por ejemplo, solicitudes de información sobre un tema). El acceso a estos registros sólo puede obtenerse mediante una orden de un juez o tribunal, o con el permiso expreso del usuario.

14.2. Política propia de privacidad

Si existe una ley sobre la política de privacidad en las instituciones superiores, la biblioteca debe basarse en ella. Si no, debe establecer la suya propia, de acuerdo con los siguientes preceptos:

- a) La política debe aplicarse a funcionarios electos y designados, al personal y al público general, que use la biblioteca.
- b) La biblioteca no revelará información alguna sobre el material utilizado por los usuarios de la biblioteca, a menos que la solicitud esté acompañada por orden de un tribunal u otra sentencia judicial, o el permiso expreso del usuario.
- c) La biblioteca no revelará qué información fue solicitada por sus usuarios.

- d) La biblioteca mantendrá un estricto enfoque no partidista respecto de la información solicitada por los usuarios. Siempre que los recursos lo permitan, debe proporcionarse información completa sobre todos los aspectos del tema de investigación, sin favoritismo por un partido político dentro o fuera del poder. Se mantendrá estricta privacidad sobre las personas y las cuestiones que se están investigando.
- e) Serán eliminados todos los registros de consulta, tanto impresos como electrónicos, una vez que éstos hayan concluido.

La biblioteca puede solicitar que su política de privacidad sea revisada y aprobada por las autoridades gubernamentales. De esta manera, los funcionarios y empleados conocerán sus derechos de utilización de los materiales de la biblioteca, y los límites, allí donde empiezan los derechos de los demás.

14.3. Procedimientos para el personal

Una vez que se redacte y apruebe la política, se deben establecer los procedimientos para su implementación. Estos procedimientos deben consistir en:

- a) Una declaración de la política, y su aprobación por las autoridades y la dirección de la biblioteca.
- b) Instrucciones sobre cómo debe responder el personal de la biblioteca si se le solicita que revele quién utilizó determinados recursos, y a quién deben remitir esta solicitud.
- c) Instrucciones sobre el tipo de documento legal requerido para solicitar una excepción a la política de privacidad en casos específicos.
- d) Indicaciones para la elaboración y distribución de formularios para que los usuarios puedan permitir a la biblioteca revelar los recursos consultados (por ejemplo, en relación con proyectos de investigación, cuando revelar los datos del usuario puede optimizar el acceso).
- e) Instrucciones sobre la eliminación de registros de consulta de los usuarios, tanto impresos como electrónicos.
- f) Sanciones y consecuencias de las violaciones a la política.

14.4. Formación del personal

Es importante que el personal entienda a la perfección los fundamentos de la política, y sepa que no debe, por propia iniciativa o a petición de cualquier funcionario o empleado gubernamental, revelar la información consultada por un usuario.

El personal debe disponer de una formación adecuada sobre la aplicación de los procedimientos, y saber en todo momento a quién hay que remitir una solicitud legal y quién tiene la autoridad para resolverla.

14.5. Destrucción de los registros de las consultas

En un mundo en el que la privacidad fuese ideal, los procedimientos contemplarían la destrucción de registros que vinculen a los usuarios con materiales específicos de la biblioteca. Estos procedimientos pueden variar según sean de aplicación para el uso de materiales impresos de la colección, para la interacción con el personal, por ejemplo al solicitar referencia, o para el uso de recursos electrónicos, tanto dentro de la biblioteca como de forma remota.

- a) El usuario puede utilizar los recursos impresos o audiovisuales de la biblioteca, o puede pedirlos en préstamo a domicilio. Puede haber o no un registro escrito de los recursos utilizados en la biblioteca. Si lo hay, éste debe ser destruido cuando el usuario deja la biblioteca. Los registros de circulación que vinculan a un usuario con materiales impresos o audiovisuales deben ser destruidos cuando dichos materiales son devueltos.
- b) Se podrá mantener información sobre el nivel de utilización de la biblioteca para decidir sobre la adquisición y el descarte de materiales, siempre que la información sobre el uso no se vincule con personas específicas.
- c) Se podrán conservar los registros relativos a interacciones con el personal de la biblioteca, especialmente si el bibliotecario está brindando asesoramiento a un usuario de la biblioteca que lleva a cabo una investigación en curso. En este caso, los registros deben ser destruidos al concluir el proyecto de investigación.
- d) Cada vez son más los recursos de la biblioteca disponibles en formato electrónico, que pueden ser consultados en sala o de forma remota. También se deberían eliminar los registros electrónicos de los usos de estos recursos, una vez concluidas las consultas (incluyendo las solicitudes de información enviadas al servicio de referencia mediante correo electrónico). Los registros sobre recursos específicos y el tipo de usuario (funcionario o personal gubernamental, y público en general) pueden conservarse siempre que no identifiquen a usuarios concretos.

14.6. Desafíos para los países en desarrollo

El principio de preservación de la privacidad depende mucho de la política de información de las distintas organizaciones gubernamentales y de las bibliotecas. Esto puede ser problemático en los países en desarrollo que carezcan de un historial de respeto por los derechos humanos y la libertad de información. Estas directrices pueden servir para promover políticas que protejan la privacidad de los usuarios.

14.7. Conclusión

Los usuarios de las bibliotecas gubernamentales tienen derecho a la privacidad en el uso de los recursos de la biblioteca. Es importante que estas políticas estén aprobadas por escrito para proteger al usuario, al personal y al propio gobierno.

Capítulo 15. Tendencias (por Jane Wu)

15.0. Introducción

Los bibliotecarios de bibliotecas gubernamentales sostienen que los recursos son cada vez más escasos, a lo que sigue una sucesión de recuerdos y anécdotas que concluyen en un *todo tiempo pasado fue mejor*. Las bibliotecas gubernamentales han sido objeto de recortes durante más de una década, y esta tendencia continúa. En los pocos casos en los que las bibliotecas ocupan un lugar central, muchos suelen calcular los metros ocupados por las estanterías con planes de desmontar las colecciones y redistribuir el espacio. Normalmente, los gobiernos tienen mandatos de cuatro a cinco años, y muchas de las principales autoridades tienen el mismo horizonte temporal. En cambio, los bibliotecarios poseen una proyección diferente y una profunda conciencia del valor de la biblioteca a través del tiempo. Es necesario transmitir este valor a las autoridades para que comprendan la importancia de la biblioteca y sus colecciones.

No obstante, no todo es sombrío y desalentador. Existen tendencias para ayudar a los bibliotecarios y las bibliotecas gubernamentales a navegar en los peligros y llegar, fortalecidos, a buen puerto. La clave es estar al tanto de estas nuevas tendencias, implementarlas siempre que sea posible, analizando las amenazas y oportunidades inherentes a ellas. Las bibliotecas fueron instituciones que cambiaron muy poco en el siglo pasado; sin embargo, en los tiempos actuales lo único predecible es el cambio, así en las bibliotecas como en cualquier otro sector de la sociedad. Promover el cambio puede mejorar la eficiencia y la eficacia de los servicios a los usuarios. Este proceso es también esencial para lograr que las autoridades sean conscientes del valor de la biblioteca, y de su contribución a corto y largo plazo al funcionamiento eficiente de la organización.

15.1. Minimizar las principales amenazas: de los recortes presupuestarios al cierre

Para los bibliotecarios gubernamentales de Estados Unidos se encendió una alarma en 2003 y aún no se ha detenido. Como medida de reducción de costes, la administración de la Agencia de Protección Ambiental (EPA) de ese país decidió cerrar sus principales bibliotecas en la costa este. Varias fuentes han documentado el grave efecto negativo que el recorte produjo sobre el trabajo de EPA y sobre el personal involucrado en sus programas. El coste de la pérdida de conocimiento colectivo de la organización descentralizada aún no ha sido calculado y es probable que nunca se sepa. Con el cambio de liderazgo en el gobierno de Estados Unidos en 2006, el cierre de estas bibliotecas está siendo revisado, lo que confirma que cuando se producen cambios en el gobierno también cambian la política y las medidas adoptadas. Similares recortes, posiblemente menos drásticos, se están produciendo en las bibliotecas gubernamentales e intergubernamentales de todo el mundo. Esto demuestra el énfasis de las autoridades en medidas de ahorro en el corto plazo, sin la debida consideración de los efectos al largo plazo.

Cada vez es más difundida entre las autoridades la idea de que internet puede reemplazar a las bibliotecas, e incluso que los recursos impresos de la biblioteca son

obsoletos. Un número de factores contribuyen a alimentar esta idea, entre ellos, los avances en las prácticas bibliotecarias. Por ejemplo, para ser más eficientes, la mayoría de las bibliotecas gubernamentales automatizadas escanean los recursos impresos y los reenvían a los usuarios como adjuntos en Formato de Documento Portátil (PDF) por correo electrónico, en cierta manera enmascarando involuntariamente la magnitud y la relevancia de los recursos impresos altamente utilizados. Por otra parte, las suscripciones a recursos electrónicos se gestionan desde la biblioteca, poniendo diarios y otras herramientas de información a su disposición y apoyándoles en la toma de decisiones sin que tengan que moverse de su escritorio, y puedan incluso consultarlas cuando están viajando a través de una red virtual privada. Las bibliotecas hacen todos los esfuerzos posibles para que los servicios de información y los recursos sean accesibles de manera óptima. Como consecuencia, se vuelven invisibles para usuarios y autoridades los complejos procesos que se llevan a cabo para brindar servicios de referencia, catalogar y organizar los materiales, administrar suscripciones impresas y electrónicas, y gestionar los permisos y licencias para disponer de recursos de información de calidad.

Las principales autoridades encargadas de la toma de decisiones son una categoría especial de usuarios de la biblioteca. Es fundamental que el servicio que les brindemos sea, como para todos los usuarios de la biblioteca, relevante, eficiente y de calidad. No obstante, es necesario emplear métodos especiales que nos permitan transmitir el valor potencial de estos servicios. Con cada cambio en la administración, el bibliotecario debe reunirse con los ministros y asesores, al comienzo de cada mandato, dándoles a conocer la biblioteca y los servicios de referencia disponibles y siendo lo suficientemente flexible para hacerlo fuera de la misma e incluso fuera de su horario normal de trabajo. Puede ser necesario llevar a cabo simulacros u otras sesiones prácticas con colegas para familiarizarse con la terminología y las prioridades de la nueva administración. Una advertencia: es importante recordar que a este nivel es mucho lo que hay en juego y no se debe caer en la tentación de hacer apuestas irracionales. Lo más sensato es ofrecer lo que se puede dar y dar lo que se ha ofrecido.

Las primeras impresiones son las que cuentan, y este primer encuentro es importante. Lo ideal es que por su diseño y organización la biblioteca sea un lugar lo suficientemente interesante y atractivo para congregarse, reunir a visitantes de alto nivel. La arquitectura de las bibliotecas ha mejorado notablemente, y la ubicación física, la distribución y la organización del espacio pueden y deben ser tan modernas y atractivas como accesibles.

También es esencial el seguimiento pormenorizado de temas específicos y la comunicación permanente e individualizada con los usuarios. Se debe incluir a las más altas autoridades de la administración en las comunicaciones habituales con los usuarios de la biblioteca, manteniéndolos informados acerca de las herramientas y los servicios de actualidad, los anuncios, boletines y eventos especiales, empleando también otras estrategias de *marketing* a fin de lograr que tengan en cuenta la relevancia de la biblioteca cuando se tomen decisiones sobre recursos.

Los políticos y las autoridades no son necesariamente académicos o intelectuales que valoran por sí mismos la investigación en profundidad y la bibliografía revisada por

pares (*peer-review*). Es necesario convencerlos del valor de estos procesos. La literatura sobre bibliotecas especializadas se centra cada vez más en el coste-beneficio, y son muchos los casos en los que bibliotecarios referencistas han evitado que la organización pierda mucho dinero. También hay ejemplos de investigaciones desaprovechadas y duplicadas al no poder llevar a cabo una búsqueda bibliográfica fidedigna. Las bibliotecas deben utilizar para sus estrategias de *marketing* el análisis de costes y beneficios, y la evaluación del impacto, incluyendo ejemplos ilustrativos siempre que sea posible.

Es recomendable aceptar compromisos públicos y participar activamente en los programas de alfabetización pública y promoción, si las normas gubernamentales lo permiten. También es importante no perder la oportunidad de promocionar la biblioteca y sus servicios.

15.2. Oportunidades y tendencias emergentes

A continuación se presentan algunas tendencias observadas en las bibliotecas gubernamentales que pueden contribuir a lograr mayor eficiencia y visibilidad en los servicios.

- a) Nunca ha sido tan fácil identificar y satisfacer las necesidades de los usuarios. Se desarrollan constantemente nuevas herramientas de comunicación y de sondeo de opinión, muchas de ellas con acceso libre en internet.
- b) Los organismos descentralizados pueden beneficiarse de tecnologías como las redes virtuales privadas para garantizar la igualdad en el acceso a los recursos suscritos compartidos.
- c) En cierta medida, internet ha equilibrado el campo de juego. El trabajo en red y el intercambio de información hacen que sea más difícil ocultar la información gubernamental. Esto es una mina de oro de oportunidades para el bibliotecario.
- d) Seguirá creciendo la tendencia a la cooperación y la colaboración. Trabajar en red para compartir buenas prácticas facilita los procesos, y se obtienen ventajas competitivas reales con la participación en consorcios. Las comunidades de práctica ofrecen asesoramiento y actúan como bancos de pruebas. Utilizadas juiciosamente, pueden ayudar a sensibilizar al público, y contribuyen a evitar decisiones y medidas complicadas, difíciles.
- e) La bibliografía especializada en biblioteconomía prevé cambios constantes, y más y mejores recursos tecnológicos para el sector.

Las instituciones gubernamentales se ven a sí mismas cada vez más como organizaciones esencialmente basadas en el conocimiento, cuyo valor reside en su "capital humano". Son organizaciones de aprendizaje que "fomentan el intercambio de información entre individuos mediante una variedad de canales formales e informales. [La información compartida] proporciona un valor permanente a la organización

estimulando la innovación y el intercambio eficaz de información, lo que conduce al desarrollo de conocimientos... El profesional de la información debe inspirar conductas apropiadas que contribuyan al desarrollo de la organización de aprendizaje."¹⁰ Esto implica crear recursos y ofrecer acceso a los mismos, permitiendo el uso por parte de los clientes, empleando el *feedback* para conseguir mejoras, cambios, y crear nuevos servicios y productos. El bibliotecario debe de saber todo lo posible sobre los proyectos de la organización, y quién los lleva a cabo, y tiene que participar en la creación de redes entre los individuos clave.

Todas estas actividades tradicionales de la biblioteca forman parte de una estrategia corporativa amplia, que responde a la ventaja competitiva de desarrollar y compartir las oportunidades de aprendizaje en la organización.

15.3. Conclusión

Los bibliotecarios deberían explorar periódicamente nuevas perspectivas fuera del ámbito de las bibliotecas. Por ejemplo, el Instituto Da Vinci, un foro de análisis y discusión (*think tank*) futurista, ha reunido diez tendencias clave que influyen en el desarrollo de la próxima generación de bibliotecas¹¹.

1. Los sistemas de comunicación hacen que cambie permanentemente la forma en que las personas acceden a la información.
2. Toda tecnología se vuelve obsoleta. Todas las tecnologías utilizadas de manera habitual en la actualidad serán reemplazadas por otras.
3. No se ha descubierto todavía la partícula más pequeña para el almacenamiento, pero la ciencia está cerca de descubrirlo.
4. La tecnología de búsqueda será cada vez más compleja e incluirá la capacidad de buscar por atributos como sabor, olor, textura, reflexividad, opacidad, masa, densidad, tono, velocidad y volumen.
5. La escasez de tiempo hace que se modifique el estilo de vida de los usuarios.
6. Con el tiempo nos convertiremos en una sociedad verbal. Las computadoras se volverán más parecidas a los humanos, con personalidades, rasgos y otras características que nos darán la sensación de estar compartiendo espacios con otras personas.
7. La demanda de información global crece de manera exponencial. Nuestra adaptación a la sociedad global del futuro depende de la capacidad de

¹⁰ Schachter, Debbie. "The learning organization". *Information outlook*, (v. 10, n^o. 12, p. 9-10). [N. de T.: la traducción de la cita es propia].

¹¹ Frey, Thomas. *The future of libraries: beginning the great transformation*. The DaVinci Institute. <http://www.davinciinstitute.com/page.php?ID=120>

conocer y comprender las culturas del resto del mundo. Mientras aprendemos acerca de sociedades globales, comienza a emerger una nueva era de sistemas globales.

8. El escenario está listo para una nueva era de sistemas globales. Las bibliotecas desempeñan un papel clave en el desarrollo de los sistemas globales porque son las encargadas de archivar y difundir las piezas fundamentales de información necesaria para que los nuevos sistemas se consoliden. Las propias bibliotecas son un sistema global que representa un punto de anclaje para la consolidación de nuevos sistemas y nuevas culturas.
9. Se está produciendo la transición que va de una economía basada en el producto a una economía basada en la experiencia. Incluso los libros se transforman de producto a una experiencia. Así como los libros dejan de ser simples "palabras en una página" para convertirse en múltiples manifestaciones digitales de la información, los libros futuros serán revisados y evaluados en función de la experiencia que sean capaces de generar.
10. Las bibliotecas dejarán de ser centros de información para convertirse en centros de cultura. Una biblioteca basada en la cultura se nutre del espíritu de la comunidad, y evalúa prioridades y provee recursos para acompañar los procesos de mayor importancia.

A partir de estos y otros análisis, es apropiado concluir que las bibliotecas gubernamentales deben estar preparadas para adaptarse al cambio en todos los frentes. Teniendo en cuenta que los políticos se mantienen al corriente de las tendencias y que sus ideas son decisivas, los bibliotecarios gubernamentales deben estar al tanto de lo que se dice y se proyecta. Esto es fundamental para el éxito y el futuro de la biblioteca gubernamental. Si bien no todos estaremos de acuerdo con la visión de estos y otros pensadores futuristas, tendremos que estar preparados.

Para ello, es necesario:

- Reforzar las defensas y trabajar sobre las fortalezas.
- Garantizar una buena comunicación con los usuarios y adaptarse a sus necesidades.
- Adoptar y explotar las nuevas tecnologías en beneficio de los usuarios y garantizar que la memoria institucional de la entidad se conserve para las generaciones futuras.
- Ser consciente del lugar de la biblioteca en la historia de la nación.
- Sobre todo, comunicar lo fascinante y entretenida que es la gestión de la información gubernamental y la biblioteconomía, y mirar hacia el futuro con imaginación e ingenuidad.

Capítulo 16. Conclusión (por Nancy Bolt)

En el presente documento, la Sección de Bibliotecas Gubernamentales y la Sección de Información Gubernamental y Publicaciones Oficiales de la IFLA han tratado de presentar pautas básicas y mejores prácticas para ofrecer un servicio de biblioteca gubernamental de calidad para los usuarios identificados. Esto es, funcionarios del gobierno, el personal y el público general según la misión de cada biblioteca. De la vasta información que se proporciona en estas directrices, se pueden extraer una serie de principios generales, que pueden agruparse en dos áreas:

Funcionamiento de la biblioteca gubernamental

- Es importante planificar y evaluar con regularidad los servicios de la biblioteca gubernamental.
- Las bibliotecas gubernamentales deben adaptarse al entorno político en el que trabajan, aprovechar todas las oportunidades para recabar su apoyo, y promover un comportamiento personal basado en la ética.
- La colección incluye materiales tanto en formato impreso como electrónico, de acuerdo con un plan de desarrollo de la colección diseñado para satisfacer las necesidades de los usuarios principales de la biblioteca.
- La información gubernamental debe preservarse de manera permanente, ya sea en formato impreso o electrónico.
- Las bibliotecas gubernamentales deberían estar dotadas de una plantilla equilibrada y formada profesionalmente.
- Las bibliotecas gubernamentales deben contar con recursos económicos suficientes para proporcionar los servicios requeridos para satisfacer las necesidades de los usuarios.
- Las bibliotecas gubernamentales y las asociaciones de bibliotecas de cada país deben abogar por el apoyo a las bibliotecas gubernamentales y la defensa de su papel en el gobierno abierto.
- Las bibliotecas gubernamentales deben cooperar con otras bibliotecas para proporcionar el mejor acceso posible a los recursos necesarios.
- Las bibliotecas gubernamentales deben diseñar e implementar una carta de servicios.

Responsabilidades con el usuario de las bibliotecas gubernamentales

Es fundamental identificar y luego desarrollar colecciones y servicios que respondan a las necesidades de los usuarios.

- Las bibliotecas gubernamentales deben promover el acceso gratuito, permanente y público a los documentos gubernamentales y de información del país.
- Los ciudadanos deben tener libre acceso a la información gubernamental.

- Los ciudadanos deben poder acceder a la información de manera sencilla y sin interferencia o aprobación del gobierno.
- Las bibliotecas gubernamentales tienen la obligación de proteger la privacidad de sus usuarios.

Esperamos que estas directrices sean útiles a los bibliotecarios de los gobiernos que buscan construir bibliotecas gubernamentales de calidad.

Capítulo 17. Lista de autores¹²

Nancy Bolt fue bibliotecaria pública del Estado de Colorado (EE.UU.) durante dieciocho años. En ese periodo, entre otras tareas, trabajó como supervisora del *State Documents Depository Program* (Programa de Depósito de Documentos del Estado). En la actualidad, dirige su propia empresa de consultoría: *Nancy Bolt & Associates*.

En cuanto a actividades relacionadas con la IFLA, Bolt ha sido miembro durante nueve años del Comité Permanente de la Sección de Bibliotecas Gubernamentales, que presidió entre 2005 y 2007. Simultáneamente ejerció como presidenta de la División de Bibliotecas Especiales, y formó parte de la Junta de Gobierno y del Comité Profesional. Ha sido además la presidenta del comité de estas directrices.

Sanjay K. Bihani comenzó su carrera profesional de bibliotecario en el Departamento de Educación de Rajastán (India) en 1987, después de haber obtenido un máster (con medalla de honor) en Biblioteconomía. En 1988, se incorporó en el Gobierno de la India como bibliotecario profesional al ingresar en el Ministerio de Agricultura, y en 1990 se trasladó al Ministerio de Asuntos Exteriores. También trabajó como bibliotecario en el Alto Comisionado Británico en India, Dhaka (Bangladesh) entre 1994 y 1997, y en la Embajada de India, Katmandú (Nepal) entre 2000 y 2003. Actualmente presta servicios en la Biblioteca del Ministerio de Asuntos Exteriores en Nueva Delhi (India).

Es miembro del comité de estas directrices y de la Sección de Bibliotecas Gubernamentales para el período 2007-2011.

Suzanne Burge ha dedicado su carrera a trabajar en una serie de bibliotecas gubernamentales, especializándose en la implementación de servicios en organizaciones que habían empleado previamente profesionales de información. Es miembro fundador y ex presidenta del Grupo de Información y Bibliotecas Gubernamentales de CILIP (*Chartered Institute of Library and Information Professionals*). Es autora de varios artículos sobre bibliotecas gubernamentales y del libro *Broken down by grade and sex: the career development of government librarians*.

Entre 1996 y 2002, fue representante del Reino Unido en el Comité Permanente de la Sección de Bibliotecas Gubernamentales. Además de redactar uno de los capítulos de este documento, ha sido también su editora general.

Hannah Fischer es documentalista investigadora de la División de Asuntos Exteriores, Defensa y Comercio del Servicio de Información Parlamentaria, rama de la Biblioteca del Congreso de los Estados Unidos que se encarga de efectuar investigaciones para

¹² N. de T.: La información de este apartado corresponde al momento de la publicación del documento original en inglés. A la fecha de publicación de esta traducción, Sanjay K. Bihani y Ursula Maria Goeckeritz son miembros del Comité Permanente para el período 2011-2015.

el propio Congreso. Es una especialista en asuntos de Asia y estadísticas de bajas laborales.

Es miembro corresponsal de la Sección de Bibliotecas Gubernamentales y miembro de la *Special Libraries Association* (Asociación de Bibliotecas Especializadas).

Maria Goeckeritz (MLS, Universidad Humboldt en Berlín) es directora de la Biblioteca del Ministerio de Educación y Asuntos Culturales del Estado de Turingia y del Ministerio de Construcción y Tránsito de Érfurt, Alemania. Es miembro de la Junta de la Asociación de Bibliotecas Gubernamentales y Parlamentarias de Alemania (APBB) y cofundadora de la Asociación de Bibliotecas Gubernamentales de Turingia (THABB).

Ha sido miembro corresponsal de la Sección de Bibliotecas Gubernamentales durante cinco años, y miembro del comité de estas directrices y del Comité Permanente durante el período 2007-2011.

Sue Westcott trabaja actualmente en la División TIC del Departamento de Gobiernos y Comunidades Locales del Reino Unido. En su carrera profesional, ha desarrollado múltiples actividades en el campo de la documentación y la información dentro de cuatro departamentos gubernamentales del Reino Unido. También estuvo un año en comisión de servicios en el Secretariado Internacional de Amnistía Internacional, en el cargo de jefa de gestión de información. Actualmente es secretaria del Comité de Bibliotecas Departamentales, del Comité de Responsables de Departamentos Gubernamentales del Reino Unido, y fue consejera representante del sector gubernamental en el comité nacional para el cuerpo de profesionales del Reino Unido (CILIP).

Jane Wu se graduó en las Universidades de Manitoba (Matemática) y Alberta (Biblioteconomía), y St John's, Nueva York Maestría en Administración de Negocios). Devota de la formación continua, realizó además una serie de cursos universitarios como estudiante especializada. Se desempeña como Bibliotecaria Jefe de la *David Lubin Memorial Library* (FAO, Naciones Unidas), en Roma, Italia, desde agosto de 1993, época de transición para la FAO y la Biblioteca. Anteriormente, había trabajado en una serie de cargos de creciente responsabilidad dentro del Gobierno Federal de Canadá, en la Biblioteca Nacional, Departamento de Catalogación, Canadiana y la Oficina de MARC, el Departamento de Justicia y el Departamento de Agricultura.

Ha participado en la IFLA desde su incursión en la biblioteconomía internacional, siendo autora de diferentes ponencias y sesiones de pósteres, y como editora de una compilación de artículos para la Sección de Información Gubernamental y Publicaciones Oficiales (GIOPS), además de participar como miembro del Comité Permanente de GIOPS durante 2 periodos completos, primero como Responsable de Información, luego como Secretaria y finalmente como Presidenta entre 2005 y 2007. Ha sido miembro del Comité Permanente de la Sección de Bibliotecas Gubernamentales de 2007 a 2011.



IFLA Headquarters

P.O. Box 95312
2509 CH The Hague
Netherlands

TEL +31-70-3140884

FAX +31-70-3834827

E-MAIL publications@ifla.org

www.ifla.org

ISBN 978-90-77897-57-7
ISSN 0168-1931