

Este documento ha sido traducido por la Biblioteca del Congreso de la República con fines meramente informativos para los usuarios de la institución. Se trata de una traducción no oficial del texto en inglés elaborado por los especialistas de la Sección de Servicios Bibliotecarios y de Investigación para Parlamentos de la International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA), publicado conjuntamente por la Unión Interparlamentaria (UIP) y la IFLA

Título del documento:

Inglés: *Guidelines for Parliamentary Libraries (3rd edition)*
Nº de páginas: 97
Enlace: https://repository.ifla.org/bitstream/123456789/2000/1/Guidelines%20for%20Parliamentary%20Libraries%203rd%20edition_rev_2.pdf
Fecha de documento: julio 2022

Español: *Directrices para bibliotecas parlamentaria (3ª edición)*
Nº de páginas: 112
Fecha de documento: Marzo 2023¹

Institución: Unión Interparlamentaria (UIP) y Federación Internacional de Asociaciones e Instituciones Bibliotecarias (IFLA)

Derechos de autor: Esta traducción no ha sido aprobada por la Unión Interparlamentaria (UIP) ni la Federación Internacional de Asociaciones e Instituciones Bibliotecarias (IFLA).

Los derechos de autor corresponden a la Unión Interparlamentaria (UIP) y la Federación Internacional de Asociaciones e Instituciones Bibliotecarias (IFLA), 2022. La imagen de la portada está acreditada a la Federación Internacional Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas (IFLA); por tanto, está sujeta a derechos de autor. Sin embargo, la obra y las partes que la componen, a menos que se indique lo contrario, están disponibles bajo la licencia *Creative Commons Attribution (CC-BY 4.0)* [véase: <http://creativecommons.org/licenses/by/4.0>], que permite compartir, copiar y redistribuir el material en cualquier medio o formato; así como adaptar, remezclar, transformar y construir a partir del material para cualquier propósito, incluso comercialmente, sujeto a restricciones y atribuciones.

¹ N.T.: Esta traducción ha sido realizada por la Biblioteca del Congreso (traductor: MCF).

Logo de la Unión
Interparlamentaria

Logo de la Federación Internacional de
Asociaciones de Bibliotecarios y
Bibliotecas (IFLA).

Directrices para bibliotecas parlamentarias 3ª edición

Julie Anderson (Canadá), Sonia Bebbington (Canadá), Adrian Brown (Reino Unido), Simon Engitu (Uganda), Alexandre Fortier (Canadá), Lillian Gassie (Estados Unidos), Dianne Heriot (Australia), Chifuyu Hiyama (Japón), Ida Kelemen, (Hungría), Mary Mazanec (Estados Unidos), Chama Mpundy Mfula (Zambia), Mohammed Hardi Nyagsi, (Ghana), Holger Scheerer (Alemania), Janice Silveira (Brasil), Ellie Valentine (Estados Unidos), Iain Watt (Reino Unido), Steve Wise (Reino Unido), Edward Wood (Reino Unido)

En nombre de la Sección de Bibliotecas y Servicios de Investigación Parlamentarios de la IFLA

Julio de 2022

Con el respaldo del Comité Profesional de la IFLA

Nueva edición revisada

Esta es la 3ª edición de las *Directrices para bibliotecas parlamentarias*. En 2018, la Sección de Bibliotecas y Servicios de Investigación Parlamentarios de la IFLA decidió proceder a la revisión de la 2ª edición de las *Directrices*. La decisión de revisar la publicación se basó en los resultados de una encuesta realizada a bibliotecarios parlamentarios, quienes señalaron que era preciso actualizar las *Directrices* con objeto de reflejar los importantes cambios que se habían producido en el panorama de la información desde 2009, fecha en la que se publicó la segunda edición actualizada. Se estableció un grupo de trabajo bajo la dirección de Lillian Gassie, del Servicio de Investigaciones de la Biblioteca del Congreso de los Estados Unidos, con la tarea de llevar a cabo una edición revisada de la publicación, con el título de *Directrices para bibliotecas parlamentarias*.

ISBN

978-92-9142-846-5

Copyright © Unión Interparlamentaria (UIP) y Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas (IFLA), 2022. El autor del diseño de la portada es la Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas (IFLA). La obra y las partes que la componen, a menos que se indique lo contrario, están disponibles con arreglo a una licencia de atribución de *Creative Commons* (CC-BY 4.0). Se puede consultar una copia de esa licencia en la siguiente dirección: <http://creativecommons.org/licenses/by/4.0>

© Unión Interparlamentaria (UIP) y Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas (IFLA) [2022]

Las denominaciones empleadas en esta publicación y la forma en que aparecen presentados los datos que contiene no implican, por parte de la Unión Interparlamentaria (UIP) o de la Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas (IFLA), juicio alguno sobre la condición jurídica o nivel de desarrollo de los países, territorios, ciudades o zonas mencionados, o de sus autoridades, ni respecto de la delimitación de sus fronteras o límites.

La mención de determinadas sociedades mercantiles o de nombres comerciales de ciertos productos, estén o no patentados, no implica que la UIP o la IFLA los aprueben o recomienden con preferencia sobre otros análogos que no se mencionan.

La UIP y la IFLA han tomado todas las precauciones razonables para verificar la información contenida en esta publicación. Sin embargo, el material publicado se distribuye sin garantía de ningún tipo, ya sea expresa o implícita. El lector es responsable de la interpretación y el uso que haga de ese material, y en ningún caso la UIP o la IFLA podrán ser considerados responsables de los daños que pudieran derivarse de su uso.

Tabla de contenido

1 Prefacio	8
1.1 Agradecimientos.....	9
2 Introducción	10
2.1 Contexto de la nueva edición de las Directrices.....	10
2.2 Finalidad de las Directrices	11
2.3 El «ecosistema» de la biblioteca parlamentaria	12
3 Necesidad de información en los parlamentos	14
3.1 ¿Qué hacen los parlamentos?	14
3.2 Presiones a las que se enfrentan los parlamentarios.....	14
3.3 Ventajas de disponer de una biblioteca de confianza en el Parlamento	15
4 Servicios ofrecidos por las bibliotecas parlamentarias.....	18
4.1 Servicio de colecciones	18
4.2 Biblioteca y servicios de información.....	19
4.3 Servicios de investigación.....	19
4.4 Servicios digitales	20
4.5 Publicaciones, conservación y archivo.....	20
4.6 Servicios para el público y las instituciones educativas	20
5 Desarrollo y gestión de las colecciones.....	22
5.1 Desarrollo de las colecciones	22
5.2 Selección y adquisición de materiales.....	24
5.3 Selección de la información	24
5.4 Formatos impresos vs. formatos digitales	27
5.5 Tipos de colecciones	29
5.6 Gestión de la colección	30
6 Prestación de servicios	35
6.1 Consultas individuales.....	35
6.2 Materiales disponibles.....	38
6.3 Establecimiento de límites y gestión de las expectativas	39
7 Servicios de biblioteca y de información	42
7.1 La biblioteca «física»	42
7.2 Mostrador de información central	44

7.3	Procedencia de las consultas	45
7.4	Tipos de preguntas	45
8	Servicios de investigación	48
8.1	Biblioteca o servicio de investigación: ¿cuál es la diferencia?	48
8.2	¿Para qué se necesita un servicio de investigación parlamentaria?.....	49
8.3	Resultados de la investigación	50
8.4	Trabajo para comisiones y otros usuarios	52
8.5	Personal de investigación: especialistas vs. Generalistas.....	52
9	Calidad y evaluación del servicio.....	55
9.1	Definición de calidad	55
9.2	Presentación de la información	55
9.3	Evaluación del desempeño	57
9.4	Informes sobre los indicadores fundamentales de desempeño.....	60
9.5	La ética profesional en la biblioteca y servicios de investigación parlamentarios	60
10	Interacción con los usuarios	63
10.1	Comprender las necesidades de los usuarios.....	63
10.2	Comunicación con los usuarios	65
10.3	Comisiones de biblioteca	67
10.4	Gestión de las expectativas de los usuarios.....	68
11	Necesidades en materia de dotación de personal	69
11.1	Contratación de personal.....	69
11.2	Fidelización del personal.....	71
11.3	Fomento de la capacidad de liderazgo y planificación de sucesión en el cargo.....	73
11.4	Planificación del personal	73
11.5	La pandemia de COVID-19 y sus consecuencias	73
12	Las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) y las bibliotecas parlamentarias	76
12.1	Principios básicos para el uso de las TIC en las bibliotecas parlamentarias	77
12.2	Sistemas digitales especializados	79
12.3	Intranet e Internet	79
12.4	Datos parlamentarios.....	82
12.5	Redes sociales	83
13	Financiación	87
13.1	Presupuesto	87

13.2 Gastos	90
13.3 Estrategias para gestionar los presupuestos y los gastos	91
13.4 Auditoría	92
14 Relaciones entre las bibliotecas parlamentarias y los servicios de investigación	94
14.1 Lugar que ocupan las bibliotecas y los servicios de investigación en la estructura parlamentaria.....	94
14.2 ¿Cómo cooperan las bibliotecas parlamentarias y los servicios de investigación?	95
15 Compartir buenas prácticas entre las bibliotecas parlamentarias	97
15.1 Sección de Bibliotecas y Servicios de Investigación Parlamentarios de la IFLA	97
15.2 Asociaciones regionales de bibliotecas parlamentarias.....	98
15.3 Relaciones bilaterales entre bibliotecas parlamentarias	100
16 Información destinada al público y a los centros educativos	102
16.1 Información destinada al público	102
16.2 Información destinada a los centros educativos	104
17 Archivo de la documentación parlamentaria.....	105
17.1 La colección de archivos	105
17.2 Política de gestión de documentos	106
17.3 Prácticas de gestión de documentos	106
17.4 Gestión de colecciones físicas.....	107
17.6 Acceso a los archivos	109
18 Conclusiones	110
18.1 Una mirada al pasado	110
18.2 De cara al futuro.....	111

1 Prefacio

La información constituye una parte fundamental de la labor de los parlamentos. Disponer de servicios que proporcionen información exacta, oportuna e imparcial es esencial para que los parlamentarios lleven a cabo su trabajo y fundamenten las decisiones que adopten. Y ese es el cometido que cumplen las bibliotecas y los servicios de investigación parlamentarios. Han pasado más de 25 años desde que se publicó la primera edición de estas Directrices y, durante ese tiempo han cambiado muchas cosas. La cantidad de información de la que disponen los parlamentarios y los ciudadanos es ahora tan amplia que puede resultar abrumadora. La tecnología y los canales por los que accedemos a toda esa información se han vuelto mucho más complejos y continúan evolucionando a un ritmo rápido. Los cambios también han venido acompañados de un aumento de las demandas a los parlamentarios y de crecientes expectativas por parte de los ciudadanos. Como resultado de todo ello, las bibliotecas y los servicios de investigación parlamentarios adaptan constantemente sus servicios para hacer frente a los retos que se plantean y satisfacer las necesidades cambiantes de sus parlamentos. Con esta nueva edición de las Directrices se trata de dar respuesta a los retos planteados en un entorno en continuo cambio. La nueva edición actualiza y completa la edición anterior a fin de reflejar los nuevos métodos de trabajo de las bibliotecas y los servicios de investigación parlamentarios. Asimismo, se tienen en cuenta otros documentos de directrices, relativos a los servicios de investigación, las tecnologías de la información y las comunicaciones, las redes sociales y la lista de criterios referenciales de ética sobre actividades de investigación, publicados por la Sección de Bibliotecas y Servicios de Investigación Parlamentarios de la IFLA. La presente publicación se encuentra disponible gratuitamente bajo una licencia de *Creative Commons*.

Entre otras tareas específicas, la Sección se encarga de promover la cooperación entre las bibliotecas y los servicios de investigación parlamentarios. La presente edición de las Directrices se ha elaborado en consonancia con ese espíritu de colaboración. La principal labor de redacción ha estado a cargo de un grupo de trabajo cuyos integrantes proceden de diversas partes del mundo. Los primeros borradores revisados fueron posteriormente analizados por el Comité Permanente de la Sección y por los profesionales que se ocupan del fomento de la capacidad parlamentaria. Deseamos expresar nuestro más sincero agradecimiento a todos ellos por su ayuda y aportaciones para llevar a buen puerto estas Directrices. Asimismo, damos las gracias a quienes han colaborado en las ediciones anteriores, sin cuyo trabajo no habría sido posible esta nueva edición. Por último, nos gustaría recordar a Dermot Englefield, editor de la primera edición de las Directrices en 1993, y a Keith Cuninghame, responsable de la segunda edición en 2009; ambos contribuyeron ejemplarmente a promover la labor de la Sección y los seguimos recordando.

Esperamos que esta última versión resulte tan útil como las ediciones anteriores.

Josefa Fuentes

Presidenta (2021-2023)

Lillian Gassie

Presidenta (2015-2017)

Steve Wise

Presidente (2017-2019)

Iain Watt

Presidente (2019-2021)

Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas (IFLA)

Sección de Bibliotecas y Servicios de Investigación Parlamentarios (IFLAPARL)

2022

1.1 Agradecimientos

La Sección de Bibliotecas y Servicios de Investigación Parlamentarios de la IFLA desea expresar su profundo agradecimiento a todos los miembros del Grupo de Trabajo, así como a las personas que han contribuido con sus aportaciones a la publicación de la de las Directrices para bibliotecas parlamentarias (edición del 2022), entre ellos:

Julie Anderson	Directora, Gestión de Contenidos, Servicios de Información, Asamblea Legislativa de Ontario
Sonia Bebbington	Directora General, Servicio de Información y Fondos Documentales, Biblioteca del Parlamento, Canadá
Adrian Brown	Director de los Archivos del Parlamento, Cámara de los Lores, Reino Unido
Simon Engitu	Director Adjunto, Servicios Bibliotecarios, Parlamento de Uganda
Alexandre Fortier	Bibliotecario Experto en Metadatos y Taxonomía, Biblioteca del Parlamento, Canadá
Lillian Gassie	Directora Adjunta, Grupo de Servicio de Difusión de Conocimientos, Servicio de Investigación del Congreso, Biblioteca del Congreso, Estados Unidos
Dianne Heriot	Bibliotecaria del Parlamento, Parlamento de Australia
Chifuyu Hiyama	Director, Oficina de Investigación Científica y Tecnológica, Oficina de Investigación y Referencia Legislativa, Biblioteca Nacional de la Dieta, Japón
Ida Kelemen	Jefa de los Servicios de Información para Parlamentarios, Asamblea Nacional de Hungría
Mary Mazanec	Directora, Servicio de Investigación del Congreso, Biblioteca del Congreso, Estados Unidos
Chama Mpundy Mfula	Bibliotecaria Jefa, Asamblea Nacional de Zambia
Mohammed Hardi Nyagsi	Director de Investigación, Parlamento de Ghana
Holger Scheerer	Director, Biblioteca del Bundestag de Alemania
Janice Silveira	Directora de la Biblioteca, Cámara de Diputados del Brasil
Ellie Valentine	Estados Unidos
Iain Watt	Reino Unido
Steve Wise	Ex Director de Gestión de la Información, Biblioteca de la Cámara de los Comunes, Reino Unido
Edward Wood	Director de Desarrollo de Servicios, Biblioteca de la Cámara de los Comunes, Reino Unido.

2 Introducción

2.1 Contexto de la nueva edición de las Directrices

La primera edición de las Directrices para bibliotecas parlamentarias, elaborada bajo la dirección del ya desaparecido Dermot Englefield, fue publicada en inglés en 1993². Esta obra, que resultó ser un valioso recurso para las personas que prestan servicios de investigación e información a los parlamentarios, se tradujo a varios idiomas. En ella se abordó un tema de especial relevancia como es la informatización de las bibliotecas, con inclusión, entre otras, de la cuestión del desarrollo de bases de datos en línea. Sin embargo, es significativo que en el glosario adjunto no figurara ninguna definición de términos como «correo electrónico», «Internet», «Intranet» o «página web».

Ya en 2009, la evolución de las tecnologías de la información y las comunicaciones había generado enormes cambios en el modo de trabajar de los parlamentarios y, consecuentemente, en la forma en que las bibliotecas y los servicios de investigación parlamentarios sustentaban la labor de sus parlamentos. Sin embargo, la necesidad de una edición actualizada no venía condicionada únicamente por los cambios tecnológicos. La Sección de Servicios Bibliotecarios y de Investigación Parlamentarios (IFLAPARL) de la IFLA ha puesto de manifiesto que existe un gran interés por recibir asesoramiento sobre una gama más amplia de temas que los abordados en la primera edición, tales como la comercialización de los servicios, la educación y la formación de los usuarios, y el suministro de información al público y a los estudiantes. Estas novedades se incorporaron en la 2ª edición de las Directrices³, revisada por el ya desaparecido Keith Cuninghame.

Aunque desde 2018 se había venido trabajando, en mayor o menor medida, en la elaboración de una edición actualizada de estas Directrices, la crisis sanitaria mundial provocada por la pandemia de COVID-19 a principios de 2020 provocó un grave desequilibrio, también en el funcionamiento de los parlamentos y los servicios de biblioteca e investigación que los apoyan. Los efectos de la alteración provocada por la pandemia se han reflejado necesariamente en estas Directrices. A ese respecto, los colaboradores en la publicación reconocen que, en este período de innovación y cambios forzados, gran parte de los elementos analizados en las ediciones anteriores de las Directrices no han variado; sin embargo, muchas de las formas en que se prestan los servicios han cambiado, y lo han hecho a un ritmo acelerado.

En el Informe mundial de 2020 sobre el parlamento electrónico, publicado recientemente por la Unión Interparlamentaria (UIP), se hace referencia a la manera en que las bibliotecas y los servicios de investigación parlamentarios se adaptaron a la crisis mundial, y se señala lo siguiente:

«Hay señales que indican que esta época, pese a las dificultades que presenta, está actuando como catalizador de prácticas digitales nuevas y transformadoras. Ahora, el reto es consolidar una nueva referencia y desarrollarse a partir de ella. Los parlamentos están cada vez más conectados digitalmente y supeditados a las TIC para mantener su funcionamiento esencial. Un año después de la primera ola de la pandemia, los parlamentos han comenzado

² Guidelines for Legislative Libraries, editada por Dermot Englefield. IFLA Publications 64. K.G. Saur, 1993.

³ Directrices para bibliotecas parlamentarias, (traducción al español de la edición revisada por Keith Cuninghame). IFLA Publications 140. De Gruyter Saur, 2009.

a aplicar algunos de los conocimientos estratégicos adquiridos en este período de innovación forzada».⁴

Las presentaciones y los talleres que se realizaron en el marco de las últimas conferencias de la IFLAPARL, así como la actividad organizada conjuntamente por la IFLAPARL y la UIP en octubre de 2021, replicaron la idea de una innovación forzada y de cambios rápidos, incluso disruptivos. Los participantes en la actividad conjunta reflexionaron sobre las experiencias extraídas a raíz de la pandemia, y examinaron la manera de aprovechar esas experiencias para impulsar la capacidad de innovación, divulgación, resiliencia y reacción.

Aparte de los cambios tecnológicos y las perturbaciones a nivel mundial, los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas y, en particular, el ODS 16 (Promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, facilitar el acceso a la justicia para todos y construir a todos los niveles instituciones eficaces e inclusivas que rindan cuentas), han contribuido a que se preste más atención a la transparencia parlamentaria y el compromiso con los ciudadanos. La evolución experimentada por las bibliotecas y los servicios de investigación parlamentarios desde la última edición de las Directrices, así como las expectativas cada vez mayores de los usuarios y del público a los que van dirigidos esos servicios, justificaban la necesidad de elaborar una nueva edición.

Algunas secciones de esta nueva edición de las Directrices no solo han sido objeto de una revisión, sino que se han reescrito casi por completo: no podía hacerse de otro modo debido al rápido ritmo de los cambios que se han producido a lo largo de los más de 10 años transcurridos desde la edición anterior. Sin embargo, se han mantenido las partes del texto original relativas a los principios y consejos de carácter general, entre otras. Estos principios generales, como ha quedado de manifiesto en las discusiones mantenidas en el seno de la IFLAPARL, son aplicables a bibliotecas de distintos tamaños, nivel de recursos, años de antigüedad y grado de desarrollo. Cuando celebran reuniones, los miembros del personal de las bibliotecas y de los servicios de investigación parlamentarios suelen sorprenderse al constatar todo lo que tienen en común, a pesar de que pueda haber grandes diferencias entre las instituciones para las que trabajan y los contextos políticos en los que operan.

En la versión en inglés se ha vuelto a plantear el tema del uso del término «legislative libraries» en contraposición a «parliamentary libraries», lo que también se planteó en la edición original. Cabe señalar que en la versión en español no ha supuesto ningún problema, ya que se optó por evitar el término «bibliotecas legislativas» y por utilizar, ya en la primera edición, el término «bibliotecas parlamentarias». Así pues, en español, a diferencia del inglés, el título no ha variado, sigue siendo Directrices para bibliotecas parlamentarias.

2.2 Finalidad de las Directrices

Uno de los objetivos de la Sección de Bibliotecas y Servicios de Investigación Parlamentarios de la IFLA (IFLAPARL) consiste en «desarrollar y promover normas y buenas prácticas con respecto al suministro de información y conocimientos a los parlamentos». Su finalidad es prestar asistencia a quienes trabajan en el establecimiento o desarrollo de bibliotecas y servicios de investigación en sus parlamentos y determinar el nivel adecuado de prestación de esos servicios.

⁴ Informe mundial de 2020 sobre el parlamento electrónico, Unión Interparlamentaria, pág. 5, <https://www.ipu.org/resources/publications/reports/2021-07/world-e-parliament-report-2020>

La Unión Interparlamentaria (UIP) ha elaborado directrices de buenas prácticas para los parlamentos.⁵ En ellas se señala que un parlamento que dispone de recursos suficientes deberá contar, entre otras cosas, con «amplios servicios de biblioteca y de información». Asimismo, la Asociación Parlamentaria del Commonwealth (CPA) plantea en su recientemente actualizada publicación los «Criterios recomendados para los parlamentos democráticos», donde se indica que tanto los parlamentarios como el personal que trabaja en el parlamento deberán tener acceso a instalaciones de investigación, de bibliotecas y de TIC adecuadas⁶. Esas directrices, que son el resultado de numerosas consultas, muestran la existencia de un consenso en torno a la idea de que los parlamentos democráticos y parlamentarios modernos necesitan, para ser eficaces, servicios bibliotecarios y servicios de investigación e información. Según los resultados de la encuesta realizada por la UIP para la última edición de su Informe mundial sobre el parlamento electrónico, en 2020, el 97% de los parlamentos que respondieron a la encuesta tenían bibliotecas. Dos parlamentos, ambos en Europa, señalaron que no tenían: uno de ellos era un Parlamento unicameral muy pequeño y el otro una cámara alta (cuya cámara baja sí tenía biblioteca). Entre los parlamentos bicamerales, el 37% tenía bibliotecas propias para cada cámara, y el 63% disponía de una única biblioteca para ambas cámaras⁷.

Estas Directrices tienen por objeto proporcionar orientación sobre la forma en qué se deberían brindar los servicios que prestan las bibliotecas parlamentarias y sobre la manera de mejorarlos. Sin embargo, no deben considerarse como una hoja de ruta o plan de acción que, si se aplica de manera estricta, asegurará la instauración de un servicio de información o investigación completo de la noche a la mañana. El alcance y el diseño del servicio variarán de un país a otro, en función de la naturaleza de la institución, los recursos disponibles y las necesidades de sus parlamentarios. Las Directrices determinan cuáles son las bases adecuadas para establecer una biblioteca parlamentaria, así como las diversas opciones de servicios que podrían prestarse con carácter prioritario o que podrían ofrecerse en el futuro. También proporcionan asesoramiento para quienes deseen actualizar los servicios que se prestan actualmente, basándose en las últimas mejores prácticas de otros parlamentos, o ampliar estos servicios para enfrentar los nuevos retos o necesidades. En estas Directrices no se especifican los tipos de servicios que se adaptan mejor a cada parlamento en particular, sino que se formulan consideraciones de carácter general basadas en la práctica de otras instituciones con experiencia en la prestación de servicios de investigación e información parlamentarios. Se enumeran los factores que los parlamentarios y los encargados de las administraciones parlamentarias deberían tener en cuenta para reforzar la capacidad de los servicios de biblioteca y de investigación parlamentarios.

2.3 El «ecosistema» de la biblioteca parlamentaria

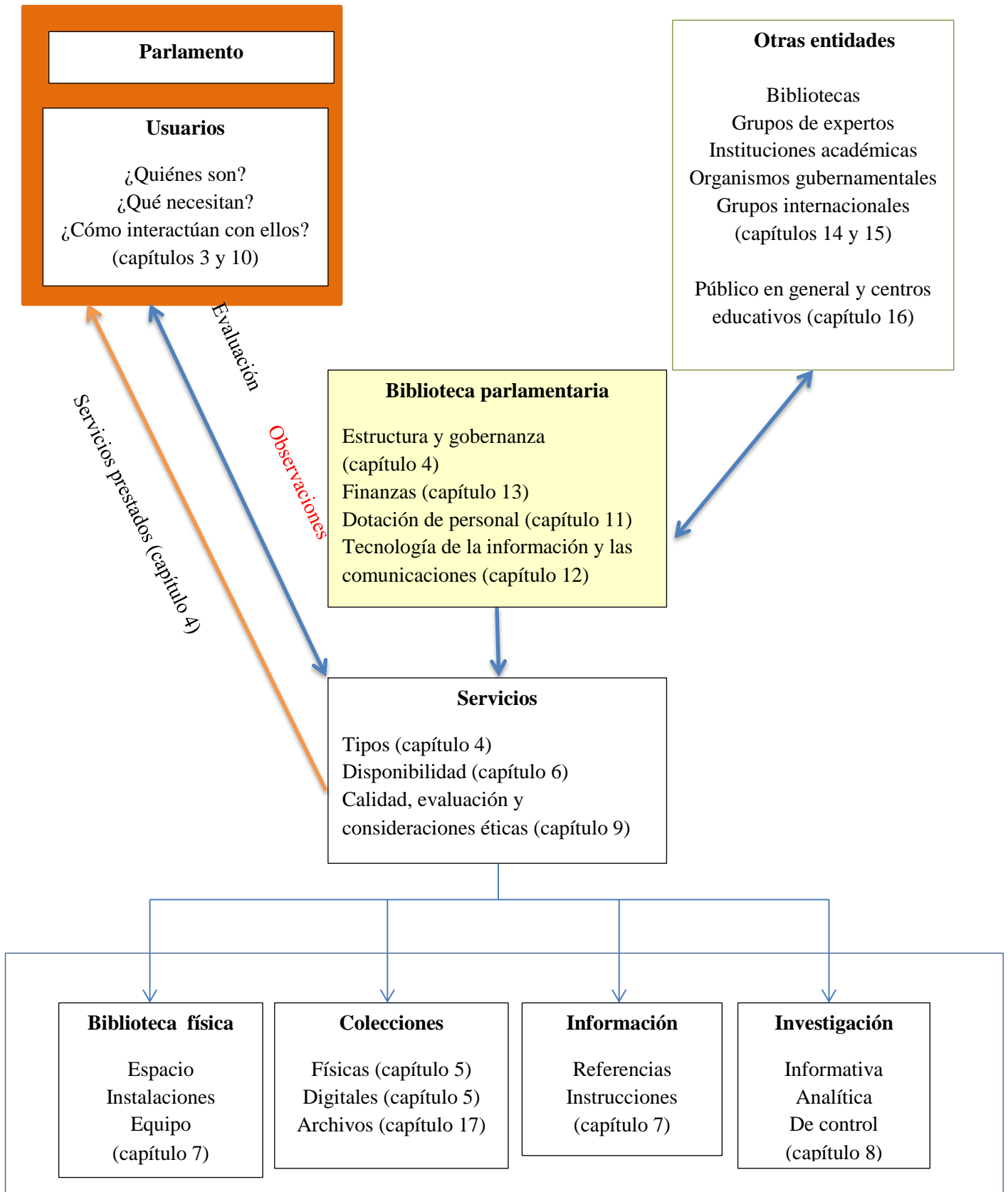
Por lo general, una biblioteca parlamentaria de nuestro tiempo opera en un sistema complejo: se trata de una entidad con estructura y actividades internas propias, que responde a, o interactúa con, usuarios, partes interesadas, asociados y ciudadanos. Las Directrices para bibliotecas parlamentarias describen de forma estructurada el funcionamiento de una biblioteca

⁵ *El Parlamento y la democracia en el siglo veintiuno: una guía de buenas prácticas*. Unión Interparlamentaria, 2006. <https://www.ipu.org/resources/publications/handbooks/2016-07/parliament-and-democracy-in-twenty-first-century-guide-good-practice>

⁶ Recommended Benchmarks for Democratic Legislatures. Informe de un grupo de estudio publicado por la Asociación Parlamentaria del Commonwealth. Diciembre de 2006. Revisado y actualizado en 2018 (solo en inglés). <https://www.cpahq.org/media/10jkk2nh/recommended-benchmarks-for-democratic-legislatures-updated-2018-final-online-version-single.pdf>.

⁷ *Informe mundial de 2020 sobre el parlamento electrónico*, Unión Interparlamentaria. <https://www.ipu.org/resources/publications/reports/2021-07/world-e-parliament-report-2020>

parlamentaria en el contexto de su ecosistema. En el gráfico que figura a continuación se muestra el contexto de una biblioteca parlamentaria típica y los distintos ámbitos que conforman este entorno, y se indica en qué capítulos de las Directrices figura información sobre cada uno de ellos.



3 Necesidad de información en los parlamentos

3.1 ¿Qué hacen los parlamentos?

Este capítulo analiza las necesidades de los parlamentos en materia de servicios bibliotecarios, de investigación y de información, así como las características de las bibliotecas parlamentarias. En primer lugar, cabe preguntarse ¿qué hacen los parlamentos? Responder a esta pregunta implica determinar la necesidad y la función del personal de las bibliotecas parlamentarias. Pero si nos adentramos en este tema, entraríamos en un debate interminable, pero no es el objetivo de este artículo. En las Directrices de la UIP: *Parlamento y democracia en el siglo veintiuno*⁸ se enumeran las funciones más importantes de los parlamentos y que, en síntesis, consisten en:

- Elaboración de leyes.
- Aprobación de impuestos y gastos, en el marco general del presupuesto nacional.
- Supervisión de las acciones, la política y el personal del poder ejecutivo.
- Ratificación de tratados y control de los órganos creados en virtud de tratados.
- Debate de asuntos de importancia nacional e internacional.
- Escuchar y atender quejas.
- Aprobación de enmiendas constitucionales.

Las Directrices de la UIP establecen que «la contribución del parlamento a la democracia reside en el desempeño eficaz de estas funciones, no solo a través de una organización eficiente de sus labores, sino haciéndolo de forma tal que se atienda a las necesidades de todos los sectores de la sociedad». Este aspecto representativo de la función del parlamento es considerado cada vez más como una función esencial y no como un medio para alcanzar un fin,⁹ y a menudo se exige a las bibliotecas parlamentarias que proporcionen información que se adapte al público, además de cumplir sus funciones habituales.

3.2 Presiones a las que se enfrentan los parlamentarios

Independientemente de la función que desempeñe el parlamento, es evidente que muchas de estas funciones suponen una gran demanda de información para los parlamentarios. Por ejemplo, al fiscalizar al ejecutivo, los parlamentarios se encontrarán frente a una burocracia gubernamental que dispone de considerables recursos. Si los parlamentarios quieren lograr resultados, necesitan sus propias fuentes de información. Cuando se debaten cuestiones de importancia nacional e internacional, es probable que la falta de información precisa sea aprovechada por los adversarios políticos. Sin embargo, existe la posibilidad de que el problema radique en la cantidad excesiva de personas que deseen y estén dispuestas a aportar información. Por ejemplo, cuando se debate una ley, sobre todo si es polémica, es probable que haya grupos de presión y otras personas dispuestas a proporcionar a los parlamentarios, información que apoye su propia opinión. Gracias a Internet y a las redes sociales, los parlamentarios pueden obtener información proveniente de una gran variedad de fuentes, pero,

⁸ *Parliament and Democracy in the Twenty-First Century: a guide to good practice*. Inter-Parliamentary Union 2006. <https://www.ipu.org/resources/publications/handbooks/2016-07/parliament-and-democracy-in-twenty-first-century-guide-good-practice><https://www.ipu.org/resources/publications/handbooks/2016-07/parliament-and-democracy-in-twenty-first-century-guide-good-practice>

⁹ Véase el ejemplo *The Role of Parliament in Promoting Good Governance*, UN Economic Commission for Africa, 2013, <https://repository.uneca.org/handle/10855/22131>

paradójicamente, cada vez es más difícil conseguir información fiable y que no sea «noticias falsas» o desinformación.

Los parlamentarios pueden desempeñar múltiples funciones: en sus circunscripciones electorales, en las comisiones, en la cámara del Parlamento o en sus partidos políticos. Asimismo, se les puede convocar para dar discursos, aparecer en radio o televisión, escribir artículos o responder en las redes sociales. Normalmente trabajan con plazos cortos y se ocupan exclusivamente de prioridades, que pueden cambiar constantemente. Pueden trabajar a través de intermediarios y podrían centrar la atención de la opinión pública. Pero, además, son personas con diferentes necesidades de información y diversas capacidades para acceder y recopilar dicha información.

El trabajo del parlamentario está sometido a una gran presión y necesita poder responder con claridad. Si bien es un arte que se espera que posean los políticos, tiene importantes implicaciones para las bibliotecas parlamentarias. Por ejemplo, los parlamentarios requieren información clara, los temas técnicos y jurídicos complejos deben simplificarse sin tergiversarlas y, sobre todo, la información que contiene estadísticas, debe estar actualizada. Una argumentación basada en información desactualizada se vuelve vergonzosa. Lo mismo ocurre con la precisión, que es esencial, sobre todo cuando los parlamentarios están en un debate público y son interrogados o interpelados, no solo en el Hemiciclo, sino también en las radios, entrevistas con periodistas, reuniones con electores y similares.

Otros factores que acrecientan la presión en las bibliotecas parlamentarias son la falta de tiempo y el intenso escrutinio público al que se enfrentan sus usuarios. Los medios de comunicación exigen una reacción inmediata a los cambios políticos, las crisis y las noticias, y dejan poco tiempo para la reflexión, mientras que los ciudadanos cuestionan constantemente las decisiones y acciones de quienes han sido elegidos para representarlos. Por ello, los parlamentarios exigen una respuesta inmediata a sus solicitudes, sin darse cuenta de que sus colegas también plantean demandas urgentes similares al servicio de biblioteca e investigación. Por lo general, se espera que el personal parlamentario atienda con la misma prioridad a todos los parlamentarios. Por lo que puede ser muy difícil satisfacer todas las expectativas de los usuarios.

Los parlamentos son instituciones muy exigentes, preocupadas por la confrontación de ideas y políticas. El personal a su servicio tiene que entender esto y desarrollar las capacidades necesarias destinada a genera información útil para los parlamentarios, demostrando al mismo tiempo la imparcialidad política que da a sus usuarios la confianza de que la información y el asesoramiento recibidos serán imparciales.

Además de estas necesidades y circunstancias de carácter general, comunes a todos los parlamentarios, la biblioteca y el servicio de investigación también deben considerar al usuario como un individuo. Es importante utilizar un lenguaje sencillo, claro y coherente para describir temas complejos, ya que todos los parlamentarios no son expertos en todos los temas que se les pide analizar. Asimismo, proporcionar los datos que esclarezcan la información, constituye un servicio nuevo y útil, por no decir esencial. Finalmente, se debe tener en cuenta que cada usuario debe contar con requisitos específicos para acceder a la información (por ejemplo, en un formato compatible con un lector de pantalla u otras tecnologías flexibles).

3.3 Ventajas de disponer de una biblioteca de confianza en el Parlamento

Las ventajas de contar con una biblioteca parlamentaria y un servicio de investigación, además de otras fuentes de información disponible a los parlamentarios, son las siguientes:

- *Los servicios parlamentarios están al servicio del parlamento, a sus necesidades y a su ritmo.* Esto significa que su personal entiende cómo trabajan los parlamentarios y los servicios se ajustan a sus necesidades específicas.
- *Trabajan para el Poder Legislativo y no para los ministerios del Poder Ejecutivo.* Los departamentos del poder legislativo facilitarán información a los parlamentarios, pero probablemente lo hagan en apoyo de la política gubernamental. A veces, los gobiernos pueden mostrarse reacios a facilitar información, lo que obliga a los parlamentarios a recurrir a una fuente alternativa. Por lo tanto, los parlamentarios necesitan fuentes de información independientes para poder fiscalizar eficazmente la gestión del Gobierno.
- *Servicio imparcial.* Hay muchas personas que facilitan información al parlamento y a los parlamentarios, que les permitan promover sus propias causas, intereses o programas políticos. La biblioteca parlamentaria ofrece información fidedigna y autorizada para apoyar (o refutar) los argumentos que se presentan a los parlamentarios. Si la biblioteca ofrece un servicio central, este debe estar disponible y accesible de manera equitativa para los parlamentarios de todos los partidos o facciones de todo el espectro político. El parlamentario debe tener la seguridad de que la información de la biblioteca parlamentaria es equilibrada e imparcial.
- *Síntesis a partir de fuentes diferentes.* La variedad y el volumen del material existente superan la capacidad de respuesta de los parlamentarios. Una biblioteca parlamentaria debe ser capaz de sintetizar las ideas principales de forma sencilla, especialmente en cuestiones que pueden ser complejas y técnicas. La síntesis debe ser imparcial, pero redactada con conciencia política.
- *Abordar todas las políticas públicas.* Los servicios de biblioteca parlamentaria pueden proporcionar una «ventanilla exclusiva», donde los parlamentarios pueden buscar información sobre los diferentes temas sobre los que deben dar su opinión.
- *Confidencialidad de la información brindada a los parlamentarios cuando sea necesario.* Aunque gran parte de la información producida por las bibliotecas parlamentarias puede ponerse a disposición del público en general, a menudo es importante que quienes (los políticos) buscan información puedan estar seguros de que su consulta no será revelada a terceros, por ejemplo, a oponentes políticos o al Gobierno. Esto puede depender de restricciones locales, como las leyes sobre libertad de información.
- *Memoria colectiva.* Las bibliotecas parlamentarias funcionan como repositorios de un conocimiento contextual muy particular. Lo hacen almacenando información publicada de mucha utilidad para los parlamentarios, y también conservando elementos esenciales de los debates o del proceso legislativo, y vinculándolos a otros materiales de información. De manera menos formal, el personal acumula un conocimiento colectivo basado en la experiencia, que le ayuda a anticiparse a las necesidades y a crear conexiones con iniciativas de sesiones anteriores o de gobiernos anteriores. El parlamento es a la vez consumidor y creador de información, y las posibilidades de

vincular el historial de debates, legislación, trabajo en comisiones, etc. de la institución con los temas de estudio actuales es un aspecto importante de su funcionamiento.

Todo esto indica que existe un público específico con necesidades específicas. Pero paradójicamente, además de específicas, las necesidades son diversas. Las necesidades son específicas porque los parlamentarios necesitan información que se ajuste al ritmo ajetreado de la labor parlamentaria y a su función específica. Es decir, debe ser concisa, imparcial, oportuna y preparada por personas que comprendan sus necesidades (lo que significa que la información proporcionada imparcialmente puede utilizarse de forma muy partidista). Además, las necesidades son diversas porque abarcan todo el ámbito de la política pública.

Todo parlamentario recién elegido necesita información

Un parlamentario recientemente elegido, en especial uno que nunca ha ocupado un cargo político, necesita mucha más información y la necesita de inmediato para desenvolverse durante las primeras semanas en el cargo. Por lo general, el parlamentario quiere aprender el proceso legislativo y familiarizarse con los temas de interés legislativo. Si se les asigna a una comisión específica, necesitarán conocer con detalle los asuntos que se presentarán ante ella. Asimismo, los parlamentarios necesitan informarse para atender a los ciudadanos, a quienes les resulta más sencillo ponerse en contacto con sus representantes a través del correo electrónico. Una biblioteca parlamentaria puede diseñar programas específicos para que los nuevos parlamentarios conozcan los servicios de la biblioteca, ofreciéndoles también sesiones informativas personalizadas a los nuevos miembros de las comisiones. En el capítulo 10 se abordan algunas formas de colaboración entre la biblioteca y los parlamentarios, especialmente con aquellos que se incorporan por primera vez al parlamento.

4 Servicios ofrecidos por las bibliotecas parlamentarias

La biblioteca parlamentaria muchas veces es responsable de una serie de servicios dentro del parlamento. Si bien algunos servicios son típicos de una biblioteca, no existe una lista prescriptiva sobre lo que debe y no debe prestarse y puede haber variaciones considerables de un país a otro.

Los servicios ofrecidos por una biblioteca pueden depender de la organización de la administración parlamentaria: la biblioteca puede formar parte de un departamento más grande o ser un departamento independiente. Si la biblioteca forma parte de un departamento más grande, por ejemplo, la biblioteca deberá encargarse de publicar y conservar los registros, proyectos de ley y actas y de hacerlos accesibles tanto a los parlamentarios como a los ciudadanos. Los servicios de investigación parlamentaria pueden formar parte de la biblioteca, pero también pueden gestionarse por separado de la biblioteca, bajo el mismo departamento o como una unidad independiente sin conexión administrativa con la biblioteca parlamentaria. Para más información sobre la estructura de los servicios de investigación parlamentaria, véanse las *Directrices para los servicios de investigación parlamentaria*.¹⁰

La variedad y los tipos de servicios ofrecidos también dependen de los recursos disponibles. Es probable que una biblioteca pequeña con poco personal probablemente no podrá ofrecer la misma cantidad de servicios que una biblioteca grande y bien dotada de recursos. Este capítulo no establece una lista de servicios que una biblioteca deba prestar a sus usuarios. Más bien, describe los servicios que probablemente se encuentren en la mayoría de las bibliotecas parlamentarias.

En los capítulos siguientes se detallan algunos de estos servicios.

4.1 Servicio de colecciones

Muchas bibliotecas parlamentarias conservan colecciones de material físico, como periódicos, libros y revistas para consulta o préstamo. Los registros del propio parlamento, como los debates y las actas e informes de las comisiones, son parte importante de la colección de una biblioteca. Asimismo, la biblioteca puede ofrecer un servicio de préstamo de libros de bibliotecas externas, a fin de complementar los materiales que no pueden obtenerse de las colecciones propias de la biblioteca. Algunas bibliotecas mantienen estrechas relaciones con bibliotecas nacionales u otras bibliotecas especializadas para satisfacer tales necesidades. En algunos casos, la biblioteca parlamentaria funciona también como biblioteca nacional. Algunas bibliotecas parlamentarias, nacionales o no, son públicas.

Cada vez más, los materiales están disponibles en formato digital: es probable que una biblioteca parlamentaria ofrezca acceso a colecciones principalmente digitales. La demanda de materiales que estén a disposición de los usuarios «en cualquier momento y en cualquier lugar» no hace más que incrementarse, especialmente tras la experiencia de la pandemia y las restricciones a los servicios físicos. Hoy en día, la mayoría de las bibliotecas mantienen recursos web para sus usuarios: (i) puede ser uno sencillo que muestre listas de recursos en línea y un catálogo para que los parlamentarios comprueben los servicios que dispone la biblioteca, o (ii)

¹⁰ *Guidelines for Parliamentary Research Services*, IFLAPARL and the Inter-Parliamentary Union, 2015. <https://repository.ifla.org/handle/123456789/1177>

puede ser uno que cuente con amplias guías sobre cómo encontrar información y una herramienta para que los usuarios chateen en línea con un bibliotecario.

En el capítulo 6 se explica cómo una biblioteca parlamentaria desarrolla y gestiona sus colecciones.

4.2 Biblioteca y servicios de información

A pesar de que los servicios de información son cada vez más accesibles en línea, sigue siendo necesario contar con los servicios de una biblioteca física. En algunos parlamentos, la biblioteca es un espacio en el que los usuarios acuden para encontrar un lugar tranquilo donde leer, pensar y escribir. Esto ocurre sobre todo cuando un parlamento no dispone de muchas oficinas o espacio para los parlamentarios y su personal. Una biblioteca situada en una zona céntrica que ofrezca salas donde los grupos puedan reunirse, tendría una buena acogida entre sus usuarios. Asimismo, en algunos casos los parlamentos cuentan con recursos limitados, las fotocopiadoras, los reproductores de video, el acceso a Internet, las computadoras y las impresoras solo pueden estar disponibles en un espacio común. Muchos edificios parlamentarios antiguos disponen de una gran sala o un conjunto de salas como biblioteca. Este espacio puede utilizarse a veces para actos especiales, lo que atrae a los usuarios a la biblioteca.

La mayoría de las bibliotecas ofrecen un servicio de referencia y/o información, es decir, proporcionan información oportuna y precisa en respuesta a las preguntas de los parlamentarios. Estas son solicitudes directas de información, contactos o un artículo, o pueden ser solicitudes complejas que impliquen una búsqueda bibliográfica exhaustiva. El servicio de referencia e información incluye ayudar al parlamentario (o a su personal) a identificar las fuentes de información adecuadas para que pueda realizar su propia búsqueda. Esto puede consistir en responder personalmente ya sea por teléfono o por correo electrónico, o en casos de preguntas recurrentes, crear bibliografías y guías de información que se publican en el sitio web de la biblioteca para que los usuarios puedan buscar la información por ellos mismos. Muchas bibliotecas parlamentarias apoyan a los parlamentarios en su necesidad de mantenerse actualizado, mediante el servicio de consulta de noticias.

En el capítulo 7 se detallan los servicios bibliotecarios y de información específicos que puede ofrecer una biblioteca parlamentaria.

4.3 Servicios de investigación

Más allá del servicio de referencia e información descrito anteriormente, una biblioteca parlamentaria puede disponer de un servicio de investigación que proporcione a los parlamentarios análisis e informes sobre políticas especializadas. Esto puede hacerse de diferentes maneras, pero normalmente un servicio de investigación proporcionará tanto el material disponible (como sesiones informativas sobre nueva legislación o temas «cruciales» de actualidad) como material adaptado a las necesidades de los parlamentarios individuales en respuesta a solicitudes específicas. Los servicios de investigación suelen requerir cierta experiencia en la materia y es probable que se ofrezcan a través de una división distinta dentro de la biblioteca parlamentaria, o bien por una entidad distinta de la biblioteca. Los servicios de investigación se describen detalladamente en el capítulo 8.

La Sección de Bibliotecas y Servicios de Investigación Parlamentarios de la IFLA (IFLAPARL) ha publicado una serie de directrices para los servicios de investigación.¹¹

4.4 Servicios digitales

Muchas bibliotecas parlamentarias proporcionan o facilitan el acceso a la información, a plataformas y a productos digitales. Esto puede hacerse en el marco de las funciones de la biblioteca de adquirir y gestionar colecciones, y de la prestación de servicios de información e investigación. Las plataformas digitales suelen ser importantes, pues los parlamentos difunden información interna y dirigida al público. El diseño y la organización del material en Internet y en la intranet son fundamentales para que los servicios prestados sean plenamente accesibles para los usuarios. Es un área donde el personal de las bibliotecas parlamentarias suele tener conocimientos y experiencia. No resulta excepcional, pues, que muchas bibliotecas parlamentarias participen en el desarrollo de páginas y sitios web de uso sencillo, en la catalogación de contenidos y configuración de herramientas de búsqueda para el sitio web de la biblioteca y, en ocasiones, para el sitio web del parlamento. Algunas bibliotecas se dedican a crear repositorios digitales. Aunque no se trata de servicios directos a sus usuarios, este trabajo contribuye a que los usuarios puedan encontrar fácil y rápidamente la información que necesitan.

Para más información sobre el papel de las TIC en las bibliotecas parlamentarias, véase el capítulo 12.

4.5 Publicaciones, conservación y archivo

Algunas bibliotecas parlamentarias se encargan de conservar la historia del parlamento (registros de los antiguos miembros, documentos parlamentarios) y muchas cuentan con un programa que permite publicar y promover colecciones especiales o sobre temas específicos que pueden ser importantes durante una sesión legislativa o para una ocasión especial (reunión internacional, aniversario, etc.). En algunos parlamentos, los archivos de documentos parlamentarios constituyen una subdivisión de la biblioteca, mientras que en otros, los archivos son un servicio independiente. Estos servicios pueden requerir competencias y recursos especiales y, cuando se trata de información digital, hay que contar con la colaboración estrecha del personal de TIC. En el capítulo 17, se aborda el archivo de material parlamentario.

4.6 Servicios para el público y las instituciones educativas

Informar al público acerca de sus funciones, su historia y su trabajo es una tarea importante para los parlamentos. Esta responsabilidad se puede compartir con varias organizaciones parlamentarias, como la biblioteca o el servicio de investigación. Asimismo, un parlamento puede optar por centralizar esta función en una oficina de educación parlamentaria o en un centro de documentación. Los parlamentos, como mínimo, buscan garantizar que la información y los documentos relacionados con su trabajo estén disponibles en sus sitios web. Actualmente, muchos parlamentos involucran activamente a los ciudadanos y a las organizaciones de la sociedad civil. El capítulo 16 ofrece una breve guía de los servicios de información para el público y las instituciones educativas, ya que probablemente sean los que mejor se ajusten con las funciones actuales de las bibliotecas parlamentarias. La lista no es exhaustiva en cuanto a lo

¹¹ *Guidelines for Parliamentary Research Services*, IFLAPARL and the Inter-Parliamentary Union, 2015. <https://repository.ifla.org/handle/123456789/1177>

que puede ofrecer el departamento de la biblioteca parlamentaria, pero abarca los servicios que probablemente se encuentren dentro de su alcance. Si no están en el departamento de biblioteca, es probable que se encuentren en otro lugar de la administración parlamentaria.

5 Desarrollo y gestión de las colecciones

5.1 Desarrollo de las colecciones

Todas las bibliotecas requieren tomar decisiones sobre el material que deben adquirir y el presupuesto, el espacio y otros recursos de la biblioteca deben destinarse a sus colecciones. En este capítulo se analiza este tema en el contexto de las bibliotecas parlamentarias, concretamente cuando la biblioteca parlamentaria está separada de la biblioteca nacional.

El material que se conserva en una biblioteca parlamentaria depende de las necesidades específicas de los parlamentarios y de otros usuarios. Entre los tipos de material que pueden adquirirse se encuentran:

- Libros, tanto de referencia como generales (en formato digital o impreso).
- Recursos continuos (revistas y suscripciones a bases de datos en línea)
- Fuentes de noticias en formato impreso y/o digital.
- Material digital (por ejemplo, partes digitalizadas de las colecciones disponibles, sitios web archivados, publicaciones digitales archivadas).
- Conjuntos de datos/colecciones de datos (varios formatos; pueden facilitarse directamente o utilizarse como apoyo a otros servicios de la biblioteca).
- Formatos diversos, algunos de los cuales es necesario conservar ya que el contenido existe en pocos otros formatos, incluido el material en microforma, material audiovisual o digital de soporte físico (por ejemplo, CD), folletos y otros materiales de colección efímero.

Se deberá tener en cuenta los factores de cada biblioteca que pueden influir en la política de adquisición, así como las necesidades de los parlamentarios de disponer de información oportuna, precisa e imparcial, tal como se expone en el capítulo 3.

5.1.1 Política de desarrollo de las colecciones

Una política de desarrollo de las colecciones permite orientar las decisiones sobre lo que se debe coleccionar, el tipo de material, los formatos preferidos, el tiempo de conservación, etc. Una política de este tipo articula claramente los principios en los que se basará la selección del material. Existen modelos para ayudar en el desarrollo de una colección que responda a las necesidades de los usuarios, con los que los bibliotecarios profesionales estarán familiarizados. Dentro del contexto de las bibliotecas parlamentarias, el principio básico es que, dentro de los fondos disponibles, la biblioteca debe adquirir los recursos de información que razonablemente vayan a necesitar los parlamentarios y su personal en relación con sus funciones parlamentarias o el personal bibliotecario y de investigación en función de su labor de información e investigación para parlamentarios. También podrá recopilarse material para otro personal que apoye la labor de los parlamentarios.

A través de la política de desarrollo de las colecciones, pueden suscribirse otros temas, como, por ejemplo, el idioma de publicación, la accesibilidad de los formatos, la fecha de publicación, los limitadores geográficos y jurisdiccionales, etc., en función del contexto.

Cada vez hay más conciencia de la necesidad de garantizar una colección diversa, que proporcione no solo diferentes tipos y formatos de información, sino también diversidad de pensamiento sobre temas políticos de actualidad, y de garantizar la representación de voces y perspectivas minoritarias y/o marginadas. El equilibrio de perspectivas y la diversidad de la

colección permiten ofrecer a los parlamentarios una información imparcial, equilibrada y completa.

En el marco de este enfoque general, la política de desarrollo de las colecciones clasificará las áreas temáticas y los tipos de material en función del tamaño que se desee para la colección. Algunos materiales y áreas temáticas se considerarán esenciales para la colección. En el caso de las bibliotecas parlamentarias, pueden incluir:

- Una colección completa de documentos parlamentarios, informes y actas oficiales de debates y procedimientos.
- Una colección muy buena, aunque no necesariamente completa, de publicaciones gubernamentales procedentes del poder ejecutivo.
- Una amplia colección de investigación en áreas temáticas seleccionadas, incluyendo al propio parlamento. El personal de investigación requiere un acceso fácil, rápido y fiable a materiales especializados, libros, bases de datos y otros materiales, que quizá sean demasiados especializados para la biblioteca general. Sin embargo, se recomienda que las colecciones de investigación se consideren parte de la colección general de la biblioteca y estén a disposición de todos los usuarios cuando sea necesario consultarlas.
- Las fuentes de noticias son una parte importante de la colección de cualquier biblioteca parlamentaria, que se analizará con más detalle en el capítulo 5. Es un área que requiere una parte significativa del presupuesto de las bibliotecas parlamentarias, ya que los parlamentarios a menudo se guían por la agenda de noticias, y es probable que esperen tener acceso a fuentes de noticias populares del lugar del país que representan.
- La «literatura gris» que trata de política y política pública, como los informes elaborados por grupos de investigación o grupos de expertos. El material producido por estas organizaciones suelen influir en el cambio de las políticas públicas. Sin embargo, encontrar estas publicaciones no siempre es fácil: a menudo no se imprimen y solo están disponibles en la web de la organización que las publica: un medio de acceso que puede no ser fiable a largo plazo. Si contribuyen de forma significativa al debate público, es posible que las bibliotecas parlamentarias deseen adquirirlas y conservarlas.

Una política sólida de desarrollo de las colecciones muestra los temas que una biblioteca parlamentaria no desearía abordar. Asimismo, existe una serie de temas intermedios en los que la biblioteca desearía recopilar material más o menos extenso, pero en los que probablemente no desearía adquirir demasiado material técnico. Por ejemplo, una biblioteca parlamentaria necesitaría reunir libros sobre política y teoría económica, pero no probablemente libros de texto muy técnicos sobre macroeconomía. Dentro de estos principios generales, la política también debe seguir siendo flexible pues casi cualquier tema puede convertirse en una cuestión política y, por tanto, la biblioteca puede necesitar adquirir (o al menos tomar prestado) algún material al respecto. Por ejemplo, se puede dar el caso de que la cirugía estética se convierta en un tema político, en cuyo caso la biblioteca podría necesitar algo sobre los aspectos políticos del tema. Y los servicios de investigación más grandes pueden tener suficientes especialistas para justificar la compra de libros de texto o revistas especializadas.

También se necesita un enfoque selectivo cuando se trate de libros y publicaciones periódicas. Es probable que una colección se centre en temas como derecho, política y gobierno, ciencias sociales, temas de política científica y libros sobre países extranjeros. Esto no significa que deban excluirse otros temas, pero debe haber prioridades y directrices claras expuestas en la política. Algo importante que las bibliotecas deben considerar es si adquieren colecciones de ficción contemporánea. Aunque es tentador que la biblioteca se vea a sí misma como

proveedora de un servicio integral para los parlamentarios, que incluya sus intereses de ocio, puede resultar inviable para algunos servicios adquirir obras de este tipo, ya que representa un gasto de fondos en áreas temáticas no esenciales. En algunos países, sin embargo, tener una colección de ficción de autores nacionales contemporáneos sirve para sensibilizar a los parlamentarios sobre el patrimonio cultural de la Nación. En algunos casos, la biblioteca puede tener como objetivo que los parlamentarios mejoren el dominio de una segunda lengua, y las obras de ficción en ese idioma pueden ser una forma de conseguirlo.

En una política de desarrollo de colecciones, también es importante tener en cuenta el material que recibe la biblioteca y que no ha sido seleccionado. Por ejemplo, algunas bibliotecas parlamentarias son bibliotecas de «depósito»: es decir, tienen derecho a recibir gratuitamente un ejemplar de cualquier libro publicado en el país. Otras bibliotecas reciben regalos o donaciones de materiales. Esto puede ser valioso, pero puede ser contradictorio, ya que los artículos depositados o donados no han sido evaluados con respecto a la política de desarrollo de colecciones, lo que puede significar que gran parte del material adquirido sea irrelevante para las necesidades de los parlamentarios. Esto puede mitigarse desarrollando una política sólida no solo para la selección, sino también para la eliminación de los materiales de la colección, incluido el material «gratuito» y otras donaciones sin que los artículos tengan que pasar necesariamente por un largo proceso de adhesión.

5.2 Selección y adquisición de materiales

Será importante determinar el presupuesto para las adquisiciones. Algunas consideraciones que se deben tener en cuenta al momento de elaborar el presupuesto son:

- ¿Qué parte del presupuesto se destina cada año a recursos permanentes (suscripciones) y qué parte a adquisiciones más puntuales, urgentes y discrecionales (sostenibilidad presupuestaria)?
- ¿Cuáles son los aumentos de precio habituales de las suscripciones? ¿Qué parte de la colección se adquiere en divisas y está sujeta a tipos de cambio impredecibles?
- ¿Cuál es la capacidad financiera para desarrollar contenidos en un nuevo formato o área temática, en caso de que sea importante hacerlo con poca antelación?
- ¿Existe la posibilidad de aumentar el presupuesto si se considera insuficiente?

Al considerar la compra de nuevos artículos para la colección, también debe tenerse en cuenta la disponibilidad. Si los artículos se obtienen de manera fácil y fiable a través del préstamo interbibliotecario u otras asociaciones, las bibliotecas pueden centrarse en la compra de otros artículos que no sean tan factibles de obtener. Las directrices para evaluar y responder a las solicitudes de compra y suscripción de los usuarios serán importantes cuando los recursos solicitados no se ajusten al alcance que tiene la colección. En estos casos, podría permitirse acceder al material a través de otros medios (por ejemplo, préstamo interbibliotecario). Una vez acordado el presupuesto, hay que tomar decisiones sobre las preferencias y necesidades del formato.

5.3 Selección de la información

Siempre ha sido un reto para las bibliotecas parlamentarias seleccionar información fiable y fidedigna. Antes de la era electrónica, existía una gran cantidad de información imprecisa (los periódicos, por ejemplo, se han basado a menudo en rumores e informaciones sesgadas). Pero

hoy «hay demasiada desinformación».¹² Una comisión parlamentaria del Reino Unido explicó las repercusiones que ello tiene en el discurso democrático:

«Siempre ha existido la propaganda y el sesgo político que pretenden ser noticias, pero esta actividad ha adoptado nuevas formas y se ha visto enormemente potenciada por la tecnología de la información y la presencia de los medios sociales. En este entorno, la gente es capaz de aceptar y dar credibilidad a la información que refuerza sus puntos de vista, por distorsionada o inexacta que sea, mientras que descarta el contenido con el que no está de acuerdo, calificándolo de “noticias falsas”. Esto tiene un efecto polarizador y reduce el terreno común en el que puede tener lugar un debate razonado, basado en hechos objetivos».¹³

No hay escasez de información. Hay una marcada aceleración en la publicación de informaciones; el reto es evaluarla y separar lo que vale la pena de lo que no vale nada. Como señaló la misma comisión, «en una democracia, necesitamos experimentar una pluralidad de voces y, lo importante es tener las capacidades, la experiencia y los conocimientos necesarios para calibrar la veracidad de esas voces».¹⁴

En los últimos años, han aumentado las presiones sobre los parlamentarios y las exigencias que se les plantean. Hay más presiones por parte de los grupos, más escrutinio por parte de los medios de comunicación, mayores exigencias por parte de los electores. Todo ello genera mayores expectativas en cuanto a los servicios que tendrán a su disposición.

Al mismo tiempo, los recursos digitales han permitido que los servicios estén disponibles 24 horas al día, 7 días a la semana. Los parlamentarios acceden cada vez más a los contenidos informativos desde sus teléfonos móviles y otros dispositivos móviles, lo que se adapta perfectamente a sus ajetreos estilos de vida. Los parlamentarios y su personal normalmente, resuelven sus propias dudas y no acuden necesariamente al sitio web de la biblioteca parlamentaria para hacerlo. Este avance se traduce en una mayor competitividad por parte de otros proveedores de información. Las bibliotecas parlamentarias y los servicios de investigación deberán analizar detenidamente cómo competir en este nuevo panorama informativo.

Pero mientras la información accesible se incrementa exponencialmente, cada vez hay más información de dudosa calidad. Más información no es necesariamente mejor información y cada vez se cuestiona más la fiabilidad, credibilidad y autenticidad de la información. Internet se utiliza como recurso primario sin ningún cuidado: las informaciones inexactas se reproducen en los buscadores y son repetidas por otros usuarios. Incluso las publicaciones académicas no son ajenas a la publicación de investigaciones fraudulentas y organizaciones de todo tipo pueden utilizar investigaciones legítimas para sus propios fines, omitiendo hallazgos que no se ajustan a sus intereses. Gracias al acceso libre, han surgido publicaciones depredadoras en las que se publican artículos científicos a cambio de una tarifa, sin una revisión rigurosa ni comprobación de los hechos.¹⁵ Las nuevas formas de comunicación implican que hay más información que evaluar. Puede proliferar la desinformación, pero al mismo tiempo, la información valiosa y

¹² *Information Quality Standards: Navigating the Seas of Misinformation*, a paper by Donna Scheeder to the IFLA conference in Oslo, 18th August 2005, <https://repository.ifla.org/handle/123456789/1992>

¹³ *Disinformation and 'fake news': Final Report*, House of Commons Digital, Culture, Media and Sport Committee, 18.2.19, <https://publications.parliament.uk/pa/cm201719/cmselect/cmcomeds/1791/179102.htm>

¹⁴ *Ibid.*

¹⁵ "Predatory publishers: the journals that churn out fake science", *The Guardian*, 10 de agosto de 2018, <https://www.theguardian.com/technology/2018/aug/10/predatory-publishers-the-journals-who-churn-out-fake-science>

efímera que se encuentra impresa y en Internet corre peligro de perderse y las bibliotecas parlamentarias tienen que tratar de encontrar medios para garantizar que sus usuarios sigan teniendo acceso a ella.

Una de las principales funciones de un profesional de la información es la evaluación y selección de recursos informativos. A la hora de evaluar la información para uso de los responsables de decisiones, ¿qué debemos tener en cuenta? La información de calidad debe ser fiable. Eso significa que es:

- fidedigna
- oportuna
- exacta
- objetiva
- relevante

Fidedigna. El diccionario define la palabra fidedigno como oficial, fiable, porque procede de una persona experta o debidamente cualificada. Las preguntas que hay que plantearse son:

1. *¿Se trata de información oficial?* Para determinados tipos de información (como textos legislativos o estadísticas gubernamentales) es importante que proceda de una fuente oficial o de fiabilidad demostrable (hay que comprobar que la dirección web si se trata de un recurso en línea)
2. *¿Es una fuente primaria o secundaria?* ¿Presenta un trabajo original o resume el trabajo de otros?
3. *Respecto de los datos del autor.* ¿Cuáles son las credenciales del autor? ¿Están citados en fuentes acreditadas? En el caso de las organizaciones, ¿cuáles son sus logros y cómo se financian? En el sitio web, ¿existe una sección de «acerca de nosotros» en la página web que proporcione información verificable?
4. *Documentación.* ¿Existen notas a pie de página o enlaces que documenten las fuentes citadas y que puedan seguirse y verificarse?

Oportuna ¿Está actualizada la información? Los sitios web sin fecha suponen un problema para quienes intentan evaluar la información. Como usuarios, necesitamos saber cuándo se actualizó el sitio web por última vez, y también deberíamos facilitar esta información a nuestros usuarios. Cuidado con la confusión que puede causar el uso de términos como «recientemente» o «la semana pasada».

Exacta. La exactitud se refiere a la información completa e irrefutable desde el punto de vista fáctico. La verificación es un paso que puede haberse saltado debido al apuro actual por publicar en la web. ¿Puede confirmarse la información a partir de otra fuente? Que la información sea digital no significa que sea cierta. Además, ¿la información es completa y está adecuadamente contextualizada? La información que se proporciona fuera de contexto también puede ser engañosa.

Objetiva. La información imparcial y objetiva es una norma de calidad fundamental en las bibliotecas parlamentarias. A la hora de seleccionar el material, es importante que los artículos y estudios sean objetivos y equilibrados o que, si están argumentando un caso concreto, quede claro que es así. Para garantizar que se cubren todos los aspectos de un tema, a menudo es conveniente presentar diversos puntos de vista. Los sitios web de empresas suelen presentar un

punto de vista concreto, lo cual debe tenerse en cuenta y, si es necesario, exponerse de forma clara. Los blogs pueden ser muy tendenciosos, pero algunos son muy respetados, y pueden contener información o perspectivas que no pueden encontrarse en ningún otro sitio. También pueden presentar información, como investigaciones académicas, en un lenguaje conciso y accesible. Como con cualquier fuente de información, hay que ser prudente.

Relevante. A la hora de seleccionar el material, siempre es importante recordar que, por mucha calidad que tenga en otros aspectos, debe ser útil para el usuario. Por ejemplo, una investigación académica que no aborde el asunto político en cuestión, tendrá un valor escaso para los parlamentarios.

5.4 Formatos impresos vs. formatos digitales

Los formatos de la información son fundamentales para garantizar su acceso a ella y, como tal, algunas bibliotecas tienen una política de «lo digital primero», pero en términos de creación de colecciones en general, el formato no tiene por qué convertirse algo arbitrario: las bibliotecas tienen la responsabilidad principal de recopilar el contenido informativo del material, independientemente del formato. Sin embargo, cuando se considera la facilidad de acceso, el contenido digital sigue superando a otros formatos.

En el caso de algunos materiales muy utilizados, puede haber razones para tenerlos en varios formatos a fin de equilibrar las necesidades de acceso rápido y coherente, la gestión de la colección y el respeto de las preferencias personales de los usuarios por los formatos físicos o digitales. En general, debido a la limitación del espacio físico de almacenamiento y a consideraciones de acceso, cuando se puede elegir, puede ser preferible tener el material solo en formato digital.

Por lo que concierne al material impreso, el espacio es un problema grave para muchas bibliotecas. Dependiendo de la cantidad de espacio disponible, la biblioteca debe determinar si tendrá una política de ampliación o de no ampliación de su colección. La respuesta a esta pregunta va a depender si se trata de una biblioteca nueva con fondos limitados o de una biblioteca consolidada. Una biblioteca nueva o de reciente creación tiene la necesidad de seguir aumentando sus ejemplares impresos. En cambio, una biblioteca consolidada piensa en un crecimiento cero de sus ejemplares impresos, lo que significa que las adquisiciones de nuevo material deberían ir acompañadas de la eliminación de los ejemplares más antiguos o, tal vez, de una reducción de sus ejemplares. La biblioteca también puede desempeñar la función de conservación. A pesar de contar con un material digital, es probable que todas las bibliotecas (excepto quizá las que tienen fácil acceso a la biblioteca nacional o a otra biblioteca que disponga del mismo material) quieran conservar al menos un juego completo impreso del informe oficial de los procedimientos parlamentarios y de los documentos parlamentarios. Siempre que pueda conservarse en condiciones seguras (a salvo de inundaciones e incendios, por ejemplo) y que el papel no contenga ácido, el formato impreso es más duradero y garantizado que el digital. Si se hace así, es evidente que se reducirá el espacio para otros materiales impresos. Por lo tanto, las políticas de adquisición deben ir acompañadas de políticas de selección y eliminación, y todas las bibliotecas deben plantearse la necesidad de disponer de ejemplares impresos en plena era digital. Aunque se disponga de mucho espacio, siguen existiendo gastos generales de personal y de mantenimiento para el material impreso, aunque lo mismo puede decirse del contenido digital: los requisitos de metadatos sólidos para garantizar la autenticidad, una catalogación eficaz que garantice un funcionamiento sólido de las búsquedas,

espacio de almacenamiento, así como las necesidades a largo plazo relacionadas con la conservación digital.

Por último, es posible que los términos y condiciones de las licencias del material digital no permitan el uso adecuado del contenido, en particular su redistribución: por ejemplo, el contenido de noticias por suscripción que la biblioteca desea introducir en un servicio de información de actualidad. Deberán negociarse las licencias con proveedores externos de contenidos digitales para garantizar que la biblioteca pueda utilizar los contenidos como espera, y puede ser necesario considerar diferentes modelos de acceso por suscripción (por ejemplo, usuarios únicos, usuarios simultáneos limitados, etc.) para compensar los costos. Cuando se incorporan nuevos materiales a la colección, deben tenerse en cuenta los derechos de autor de cada material, para garantizar que la biblioteca tenga derecho a crear y compartir su propia copia del contenido seleccionado.

5.4.1 Formatos digitales: consideraciones adicionales

Al añadir contenidos digitales a la colección, es necesario establecer la forma de facilitar el acceso en línea a los usuarios a los materiales seleccionados. ¿Dispondrá la biblioteca de enlaces a publicaciones, y confiará en que los editores mantengan su ubicación y disponibilidad? ¿O alojará la biblioteca estos artículos en alojar contenidos digitales como parte de la colección, hay que tener en cuenta varios factores:

- El tipo de contenido: algunos formatos digitales, como PDF y JPEG, son estables y fáciles de acceder a largo plazo. Otros, como las páginas web HTML, necesitan conservarse en repositorios especializados. El material en formatos experimentales o interactivos puede ser muy difícil de conservar indefinidamente si el software necesario para acceder a ellos ya no se utiliza o ha sido actualizado.
- La infraestructura de la biblioteca y su solidez, fiabilidad y seguridad para albergar los contenidos.
- Las implicaciones en materia de licencias y derechos de autor de cada material o conjunto de datos.
- La capacidad de la biblioteca para mantener el acceso a los contenidos digitales.
- El mantenimiento de los contenidos a largo plazo (conservación digital).

Si se toma la decisión de incorporar contenidos digitales a la colección de la biblioteca, se debe preparar el almacenamiento y el mantenimiento de estos ejemplares. Asimismo, las necesidades de almacenamiento y gestión de una colección impresa, como estanterías, condiciones ambientales, etc., son bastante conocidas por las bibliotecas. Las necesidades de gestión de los materiales digitales, que apenas existen desde hace algunas décadas, son menos evidentes. Cuando se añade un material digital a la colección, especialmente si se pretende conservarlo a lo largo del tiempo, la biblioteca debe estar preparada para garantizar la autenticidad, integridad y legibilidad del archivo, especialmente cuando la biblioteca es responsable de las publicaciones oficiales del poder legislativo (véase *la Declaración de la IFLA sobre provisión gubernamental de información jurídica pública en la era digital*).¹⁶ Gran parte del contenido digital puede modificarse o manipularse fácilmente, y en la era de las «falsificaciones a gran escala» (es decir, la manipulación o creación de contenidos visuales y sonoros mediante técnicas de aprendizaje automático e inteligencia artificial, con un alto potencial de engaño), mantener la autenticación

¹⁶ IFLA Statement on Government Provision of Public Legal Information in the Digital Age, IFLA, 2016 <https://www.ifla.org/wp-content/uploads/2019/05/assets/clm/statements/ifla-statement-on-public-legal-information.pdf>

e integridad del artículo es crucial. El mantenimiento de los metadatos identificativos, como autor, editor, fecha de publicación, etc., adjuntos al archivo, ayuda a establecer la autenticidad. Estos metadatos deben mantenerse en estrecha relación con el archivo para garantizar que el contexto del archivo no se pierda, convirtiéndolo en algo inutilizable. La integridad significa que desde su incorporación a la colección, el archivo no se ha modificado, ya sea mediante transferencia, tecnología o intervención humana. Esto puede ser tan sencillo como gestionar el acceso y restringir las transferencias o tan complejo como la aplicación de tecnologías. El nivel de atención, cuidado y tecnología que se aplica para mantener la integridad, dependerá de las necesidades únicas de cada biblioteca y de sus usuarios.

Debido a la evolución de la tecnología, la obsolescencia, es decir, la pérdida potencial de lectura o de acceso a formatos digitales obsoletos, es un problema importante para la conservación de los contenidos digitales. Por lo tanto, las bibliotecas deben considerar formatos que puedan leerse en el futuro o que puedan migrarse fácilmente a las nuevas tecnologías que vayan surgiendo. Cualquiera que sea el formato determinado elegido por la biblioteca para la colección digital, debe procurarse cierta coherencia para evitar tener que gestionar innumerables formatos para la migración a la nueva tecnología. La planificación de la conversión de formatos (por ejemplo, de VHS o cintas de audio a formato digital) también es necesaria para seguir preservando el contenido histórico. Al igual que en el caso anterior, la decisión sobre la mejor manera de mantener la legibilidad a lo largo del tiempo, dependerá en gran medida de la infraestructura y del nivel de tecnología con el que cuente la biblioteca.

Las bibliotecas pueden almacenar contenidos digitales en repositorios digitales locales o compartidos, en función de sus necesidades y recursos. En cualquiera de los dos casos, la seguridad del repositorio será importante y se recomienda hacer copias de seguridad de los archivos preservados.

5.4.2 Formatos tradicionales

Existen formatos desfasados que no se utilizan de forma continua, aunque todavía se emplean en muchas bibliotecas. Un formato que merece la pena conservar es la microforma (microficha o micropelícula), pero cuyo reformateo puede no resultar rentable. Del mismo modo, el material que sigue siendo útil y que se conserva en soportes digitales físicos (por ejemplo, discos compactos) puede necesitar un reformateo para seguir siendo de utilidad. Como en el caso de la microforma, no solo hay que tener en cuenta el soporte, sino también la inversión y el mantenimiento del equipo necesario para acceder al contenido y leerlo.

5.5 Tipos de colecciones

5.5.1 Colecciones de referencia

Una colección básica de cualquier biblioteca es su colección de referencia. Las colecciones de referencia impresas suelen estar destinadas a la consulta in situ y situadas cerca de los mostradores de servicio, ya que proporcionan respuestas rápidas a consultas generales. Sin embargo, las colecciones de referencia impresas extensas son menos comunes hoy en día, ya que muchos recursos como directorios, diccionarios y similares están disponibles—y se actualizan con mayor frecuencia—en línea, ya sea de forma gratuita o mediante suscripción de pago.

Algunas bibliotecas parlamentarias utilizan las ediciones impresas de sus publicaciones parlamentarias (por ejemplo, debates y diarios) como colección de referencia, ya que se utilizan en respuestas rápidas y tienen una estructura cronológica y expansiva más que un enfoque temático. Estas últimas pueden considerarse parte de una colección de investigación, reservada para su uso in situ.

5.5.2 Colecciones para préstamo

Las bibliotecas parlamentarias disponen generalmente (aunque no invariablemente) de una colección de libros y revistas que pueden prestar a sus usuarios. También pueden tomar prestados libros de otras bibliotecas para los parlamentarios o para el personal de investigación. El fácil acceso a una colección de préstamo evitará la necesidad de que la biblioteca parlamentaria tenga una colección propia. Si existe una colección de préstamo, es necesario determinar el alcance de la misma. El criterio principal es el material que probablemente necesiten los parlamentarios en el ejercicio de sus funciones. Por lo tanto, es probable que una colección de préstamo se centre en temas similares a los de la colección en general, descritos anteriormente en este capítulo, aunque es posible que se necesiten menos libros especializados. Por muy exhaustiva que sea la política de selección, los parlamentarios pueden tener una necesidad legítima de libros sobre temas no incluidos en la colección. Aquí es donde pueden ser valiosos los buenos vínculos con otras bibliotecas que estén dispuestas a prestar libros, especialmente si no existe un sistema nacional de préstamo interbibliotecario, o no hay uno que sea capaz de producir artículos dentro de los plazos tan ajustados que a menudo requieren los parlamentarios.

5.5.3 Colecciones ubicadas en filiales o sucursales

Algunas bibliotecas parlamentarias disponen de filiales o centros de recursos en varios edificios parlamentarios, o incluso en los alojamientos para parlamentarios. A menudo, estos centros o filiales cuentan con una pequeña colección de préstamo (o proporcionan artículos de la colección principal) y pueden proporcionar a los parlamentarios materiales y servicios bibliotecarios; en el caso de las que se encuentran dentro de los alojamientos, en horas en las que la biblioteca no está operativa pero en las que los parlamentarios podrían necesitar más los servicios (tardes y fines de semana). En todos los tipos de filiales o sucursales, la biblioteca debe tratar de proporcionar espacios de trabajo tranquilos, espacios de colaboración, la posibilidad de conectarse a redes, de tomar prestados y/o cargar dispositivos, y otros servicios que apoyen al personal (más sobre esto en el capítulo 7).

5.5.4 Material de archivo

En algunos parlamentos, la biblioteca también sirve como archivo de documentos parlamentarios y otros materiales, y puede ser responsable de recopilar, preservar y sistematizar el acceso de los mismos. Esto puede regularse por la política de acceso a la información y por la legislación, y se analizará en el capítulo 17.

5.6 Gestión de la colección

Una vez adoptadas las decisiones relativas al desarrollo de la colección, también será necesario mantener la gestión práctica de la colección a lo largo de su ciclo de vida. Los materiales seleccionados deberán ser accesibles, catalogados, alojados y conservados, todo ello con el fin

de optimizar el acceso de los usuarios y garantizar la conservación a largo plazo cuando sea necesario.

Muchas de las cuestiones relativas a la gestión de los formatos digitales se han abordado en la sección titulada «Desarrollo de la colección». En las secciones siguientes se tratará extensamente, aunque no de forma exclusiva, la cuestión de los formatos físicos; también se abordará la utilización del denominado «sistema integrado de gestión de bibliotecas (ILS)», que engloba las funciones y los servicios fundamentales de la gestión de colecciones, incluidas la adquisición, el registro, la catalogación, la descripción, la distribución, etc. Las bibliotecas suelen adquirir el software correspondiente a través de un modelo de software como servicio (SaaS), que facilita una relación continua con el proveedor para fines de mantenimiento y actualización. Si la institución parlamentaria permite el uso de software de código abierto, también estarán disponibles dichas versiones de software del sistema integrado de gestión de bibliotecas; las soluciones de código abierto ofrecen un ahorro económico para la biblioteca, pero pueden aumentar la necesidad de contar con personal con los conocimientos técnicos precisos.

5.6.1 Registro de adquisiciones

La primera etapa es realizar el registro de las adquisiciones. Aunque los registros de adquisiciones pueden no ser perceptibles o significativos para el usuario y no contribuyen a la búsqueda y recuperación de información como lo hacen los registros descriptivos del catálogo, son importantes para la gestión de la colección. El registro de adquisición indica que una obra en cuestión forma parte de la colección, e incluye principalmente información administrativa, como la fecha de recepción o procesamiento, en algunos casos la procedencia u origen del material, y puede vincular el material a un conjunto específico de derechos de acceso y distribución o a otros elementos de la colección. Cuanto más singular o raro sea el ejemplar de la colección, o cuanto más particulares sean las circunstancias de su adquisición, más importancia revestirá el registro de adquisición. Por último, los registros de adquisición deben asociarse con el registro del catálogo en el «sistema integrado de gestión de bibliotecas» u otro sistema de gestión in situ de que se disponga.

5.6.2 Catalogación y descripción de la información

Gracias a la descripción estándar de los documentos de la colección de una biblioteca, los usuarios podrán encontrar fácilmente materiales que cumplan los criterios pertinentes para identificar, seleccionar y obtener los materiales apropiados, y explorar los materiales utilizando las relaciones que existen entre ellos.¹⁷ Las bibliotecas, así como sus usuarios, se benefician de la normalización, ya que permite compartir datos bibliográficos y autorizados. Las bibliotecas parlamentarias suelen tener colecciones que engloban documentos disponibles comercialmente y documentos que otros tipos de instituciones considerarían registros, como informes, discursos y respuestas a preguntas. La normalización facilita el desarrollo de una red de relaciones entre estos diferentes tipos de documentos.

Las descripciones bibliográficas registran varios elementos informativos asociados a un recurso, como el nombre del autor, título y fecha de publicación. Mediante el uso de una norma, como la *Descripción Bibliográfica Internacional Normalizada* de la IFLA¹⁸, se garantiza la coherencia

¹⁷ IFLA Library Reference Model, IFLA, 2020. <https://repository.ifla.org/handle/123456789/40>

¹⁸ International Standard Bibliographic Description, IFLA, 2012. <https://repository.ifla.org/handle/123456789/1939>

de las descripciones, tanto dentro de una colección como entre distintas instituciones. Las bibliotecas utilizan códigos de normalización (por ejemplo, el denominado *descripción y acceso de recursos*) para plasmar esas normas de catalogación nacionales e internacionales, y para elaborar formatos normalizados de acceso, como el nombre de una persona o el título de una obra (con arreglo al proceso denominado control de autoridades).

También es necesario describir la materia de los distintos recursos. En un catálogo, los términos de catalogación proporcionan una descripción literal de los temas que trata cada uno de los recursos. Los vocabularios controlados, como los tesauros y las listas de encabezamientos de materias, permiten una representación normalizada de los temas. Las bibliotecas parlamentarias albergan colecciones sobre temas especializados que son utilizadas por usuarios específicos y concretos. Para atender a sus necesidades particulares de estos usuarios puede resultar útil desarrollar vocabularios controlados, basados en normas internacionales, como la norma internacional para Tesauros de la Organización Internacional de Normalización, y la interoperabilidad con otros vocabularios y las *Directrices para Tesauros Multilingües* de la IFLA. Con frecuencia, los sistemas de clasificación se utilizan en conjunción con los vocabularios controlados para facilitar la organización de la biblioteca tanto a nivel de espacio físico como de áreas temáticas.

5.6.3 Almacenamiento de la colección

Lo ideal es que las colecciones se alojen en espacios que permitan el acceso (ya sea del personal, de los usuarios o de ambos) y que, al mismo tiempo, contribuyan a la conservación a largo plazo del material, protegiéndolo contra los factores comunes de deterioro, como las fluctuaciones de temperatura y humedad, el agua, la luz excesiva y, en el caso de materiales raros o frágiles, que estén protegidos contra daños mecánicos adicionales. Las bibliotecas deben decidir si los espacios de la colección van a ser «estanterías abiertas», es decir, accesibles a los usuarios para la consulta y búsquedas independientes, o si las estanterías son cerradas, lo que significa que el personal se encarga de la búsqueda por encargo de los usuarios. Esta decisión va a depender del carácter de la colección: una colección general puede almacenarse en estanterías abiertas, y una colección de materiales especiales o raros puede ubicarse en un lugar cerrado; por ejemplo, en el caso de colecciones almacenadas en estanterías compactas, las bibliotecas pueden decidir permitir el acceso de los usuarios con acompañamiento del personal cuando sea necesario.

En muchas bibliotecas habrá subcolecciones o colecciones independientes: muchas bibliotecas mantienen una colección de referencia muy cerca del personal que presta un servicio de referencia. Esta colección suele ser más pequeña que la colección general, debe estar lo más actualizada posible y, por lo general, no se presta. Por lo que respecta a las subcolecciones, las bibliotecas también tendrán que considerar diferentes series y formatos. Por ejemplo, una larga serie de debates impresos del Parlamento puede colocarse en un lugar fácilmente accesible, mientras que los mapas, que son consultados con menos frecuencia y requieren un soporte físico que exige un almacenamiento particular, pueden ubicarse en lugares más apartados. Los usuarios que busquen áreas temáticas o recursos específicos que no estén contemplados en la colección local, querrán acceder a los recursos por otros medios, como el préstamo interbibliotecario. El acceso a los catálogos de otras bibliotecas de la región que apoyen este tipo de acuerdos, servirá para subsanar las carencias de la colección.

Como se ha comentado anteriormente en relación a los formatos impresos frente a los digitales, la transición de la consulta física a la búsqueda digital sigue avanzando, y la tendencia que se observa actualmente en las bibliotecas de grandes dimensiones (normalmente universitarias o nacionales) es el uso propio o compartido de almacenamiento de alta densidad para los artículos físicos, con acceso asistido por robots a algunos de estos espacios de almacenamiento. Estos modelos exigen que todos los artículos de la colección estén etiquetados con tecnología de identificación por radiofrecuencia (RFID), lo que permite reconocer el artículo etiquetado a distancia, es decir, revelar su ubicación sin necesidad de manipular físicamente el libro, como ocurre con un código de barras.

Desde el punto de vista físico, la optimización del espacio puede ser el único principio de organización de algunas colecciones, normalmente muy voluminosas; estos modelos no permiten que los usuarios accedan físicamente al material y se basan totalmente en descripciones detalladas, atendiendo también a una clasificación temática, del catálogo de la biblioteca que sirven para facilitar las búsquedas.

Sean cuales sean las disposiciones que rigen el tema del almacenamiento, todas las bibliotecas con colecciones físicas acabarán enfrentándose a problemas de gestión del espacio, así como a la necesidad de cambiar las colecciones, trasladarlas o disponer de más espacio descatalogando artículos. La política de desarrollo de la colección debería abordar aspectos tales como el tiempo de conservación de las publicaciones periódicas y, asimismo, establecer criterios para descatalogar artículos, aunque esta es una tarea que con frecuencia se deja de lado en muchas bibliotecas, ya que requiere una gran inversión de tiempo y se considera que hace disminuir los fondos, tanto en sentido literal como figurado. Sin embargo, si se aplica una política sólida, la descatalogación de material es una forma de revisar continuamente la colección y asegurar que los artículos que contiene son adecuados: cuando el espacio es escaso, este enfoque que garantiza la pertinencia es particularmente importante. El espacio para albergar la colección, aun cuando no se encuentre en el propio edificio del parlamento, también es costoso: la descatalogación y el descarte de material también forman parte de las buenas prácticas financieras.

5.6.4 Acceso a las colecciones

Además de las consideraciones sobre la búsqueda y la cuestión de las estanterías abiertas o cerradas, tratadas en la sección anterior titulada «Almacenamiento de la colección», la biblioteca deberá decidir si presta materiales y cómo hacerlo.

La biblioteca determina las normas que rigen los préstamos según el tipo de colección. Por lo general, las colecciones de referencia no se prestan, o se prestan únicamente durante períodos cortos (uno o dos días); los materiales de la colección general se prestan durante tres o cuatro semanas, siempre que el artículo no sea solicitado por otro usuario mientras tanto, y algunas colecciones, como las de libros raros o de investigación, no se prestan en absoluto y solo pueden consultarse in situ.

Los libros y las publicaciones periódicas catalogados se identifican en la mayoría de los casos con una etiqueta de código de barras única en cada artículo, que asocia el artículo a su registro. El módulo de préstamo del sistema integrado de gestión de bibliotecas (ILS) puede asociar el registro y sus normas de préstamo con un usuario registrado a efectos del préstamo. Cuando no se dispone de un sistema de este tipo, para la realización manual del préstamo del material se tendrán en cuenta la información actualizada del usuario, la información de identificación del artículo que se presta y el conjunto de normas de préstamo asociadas a la misma.

Si consideramos los formatos digitales una vez más, las bibliotecas tienen la opción de apoyar el acceso al texto completo del contenido colocándolo en un repositorio de búsqueda que indexe el texto completo del contenido o proporcionando acceso a un registro de catálogo que describa y localice el material, como se hace con la colección física. Estas opciones conllevan las mismas advertencias mencionadas anteriormente en la sección «Desarrollo de la colección», tales como garantizar los derechos legales de la biblioteca para alojar e indexar el contenido.

Cuando el contenido es creado por la biblioteca, los derechos de autor están claramente definidos, pero el material adquirido requiere un análisis más minucioso. Por último, el contenido electrónico basado en suscripciones, como el de una base de datos de investigación con licencia, a menudo permite realizar búsquedas de texto completo sin necesidad de cargar el contenido localmente. La biblioteca debe ser capaz de realizar un seguimiento y/o demostrar cómo se utiliza su colección para gestionar los gastos de forma eficaz y planificar las necesidades futuras. En el capítulo 9 se abordan el desempeño y el uso de las colecciones. Por último, una de las principales preocupaciones de las bibliotecas parlamentarias es la confidencialidad de sus servicios y la confianza de los parlamentarios en que sus solicitudes no sean vistas por terceros.

En el capítulo 6 se analiza este aspecto.

Razones que justifican el mantenimiento de las colecciones impresas

En la preconferencia de IFLAPARL de 2019 celebrada en Atenas, se les preguntó a los participantes cómo qué coleccionar y a qué retos se enfrentaban cuando organizaban las colecciones digitales. Algunos de los debates se enfocaron en las preferencias de sus usuarios. En general, las bibliotecas suelen prestar mucha más atención a los materiales digitales y son cada vez más los usuarios que acceden a la información desde sus dispositivos móviles, pero muchos de los parlamentarios siguen prefiriendo el material impreso. Asimismo, cuando las bibliotecas ponen la información a disposición de los usuarios en formato digital, muchos bibliotecarios afirmaron que los parlamentarios prefieren que su personal descargue y les envíe dicho material por correo electrónico, en lugar de acceder a ese material directamente desde el sitio web de la biblioteca. Una práctica común entre los usuarios era imprimir los materiales digitales y leer o utilizar el material impreso.

Algunos parlamentarios recibieron una tableta para el trabajo parlamentario, pero no solían utilizarla para acceder a los materiales que ofrecía la biblioteca. Una de las razones aducidas fue que los parlamentarios no podían descargar los materiales debido a la inadecuada infraestructura informática, sobre todo fuera del parlamento; también se adujo que los parlamentarios no estaban acostumbrados a leer los materiales en formato digital y estaban más familiarizados con el papel, que pueden marcar y subrayar físicamente.

La mayoría de los bibliotecarios afirmó que siguen conservando el ejemplar impreso pese a haber digitalizado el material, porque es un ejemplar único. Un bibliotecario, en particular, señaló que su biblioteca parlamentaria tiene que mantener su colección impresa de documentos legislativos porque la versión impresa se considera la auténtica y oficial.

6 Prestación de servicios

¿De qué manera las bibliotecas parlamentarias deben poner sus servicios a disposición de los usuarios y qué tipo de consultas pueden recibir? A continuación se abordan tanto los servicios de investigación como los servicios de información y se analiza brevemente la necesidad de delimitar la información que se puede ofrecer. En términos generales, los servicios pueden prestarse de forma reactiva o proactiva, es decir:

- Reactivo: cuando se responden a consultas individuales de los usuarios
- Proactivo: cuando se anticipan las necesidades y se ponen los servicios a disposición, pero no de forma exclusiva, a través de plataformas digitales.

Ambos tipos de servicio pueden ofrecerse a todos los usuarios, y muchos de los usuarios de la biblioteca harán uso de ambos. Se trata de simplificar, tal y como se explicará más adelante, pero la diferencia general sigue siendo válida. Muchas veces, los usuarios esperan que los servicios se encuentren disponibles a cualquier hora del día o de la noche y, como resultado, se ha pasado de lo reactivo a lo proactivo en los últimos años. Además, las redes sociales ofrecen nuevas y diferentes oportunidades para que las bibliotecas parlamentarias establezcan comunicación con sus usuarios. No obstante, atender las consultas individuales sigue siendo una parte esencial de los servicios.

6.1 Consultas individuales

Las consultas individuales y las respuestas a las mismas pueden realizarse de muchas maneras diferentes. Los usuarios no cuentan con muchas opciones para contactar con la biblioteca y solicitar un servicio, por eso se recomienda una gestión centralizada de consultas porque la información de contacto centralizada es más fácil de recordar para los usuarios, y la biblioteca puede garantizar un envío rápido y un seguimiento adecuado de las solicitudes. El seguimiento de las solicitudes debe realizarse con fines estadísticos y de planificación propios de la biblioteca, pero también para garantizar que el trabajo solicitado se lleve a cabo de acuerdo con los plazos acordados, y así asegurar la transparencia del estado del trabajo (por ejemplo, cuando el personal que trabaja en una solicitud está ausente), para permitir un control de calidad si es necesario.

El sistema de seguimiento puede ser tan sencillo como un registro en una hoja de cálculo o puede ser tan complejo como un sistema informático completo de gestión de las relaciones con los clientes (CRM), pero la práctica es importante. Dado que la confidencialidad de sus solicitudes es importante para los parlamentarios, la práctica centralizada debe mantener la confidencialidad de los servicios, de modo que las solicitudes y las respuestas solo sean visibles para el grupo encargado de garantizar la realización del trabajo, el control de calidad u otros fines.

Por lo general, los usuarios se pondrán en contacto con la biblioteca:

- *En persona.* El parlamentario (u otro solicitante) visita la biblioteca o las oficinas del servicio de investigación (que, idealmente, están situadas en un lugar de fácil acceso para los parlamentarios) y habla directamente con el personal que responderá a la consulta, o con alguien que la transmitirá. Otra posibilidad es que el personal encargado

acuda al despacho del parlamentario o sea asignado para trabajar con una comisión, o también pueden reunirse en algún otro lugar de las instalaciones parlamentarias.

A medida que las bibliotecas modifican el uso del espacio físico para las colecciones, también varía el uso del espacio para la prestación de servicios. Además de un mostrador de atención presencial dentro de una sucursal, se pueden considerar formas móviles temporales de atención presencial, situadas en zonas de los edificios del parlamento con mayor afluencia, fuera de la sucursal tradicional. Pueden ser ocasionales o temáticas y contar con una señalización atractiva, pequeñas colecciones, una persona de referencia y tarjetas de información y contacto. El objetivo de estas iniciativas móviles es establecer un contacto personal con los usuarios allí donde se encuentren, en lugar de que acudan a la sucursal.

- *Por teléfono.* El parlamentario puede llamar por teléfono a la biblioteca. Para ello, puede ponerse en contacto con un personal en particular o llamar a un número de información general. Es conveniente que exista un número de atención central, pero ello no significa que no deba haber contacto directo con especialistas o áreas que se ocupen de determinados tipos de consultas. Si se llama a un personal específico, debe existir un proceso claro de registro de la solicitud para el seguimiento y la realización de las consultas, así como de remisión a un punto de información central en caso de ausencia del personal.
- *Por correo electrónico.* Los correos electrónicos pueden remitirse a una dirección central o a un personal en particular. Cuando se utilizan direcciones de correo electrónico personales, es importante el proceso de seguimiento para garantizar el registro del trabajo y, en caso de ausencia del personal, remitirlo a un servicio central de información.
- *A través de un formulario web,* ya sea dirigido a una dirección de correo electrónico central o a un sistema centralizado de gestión de solicitudes (por ejemplo, una base de datos de gestión de relaciones con los clientes o CRM). El envío directo de la solicitud tiene la ventaja de que se puede diseñar un formulario que permita obtener la información necesaria para responder a la consulta, incluidos detalles como el plazo de respuesta. Puede ser necesario ponerse en contacto con el solicitante para pedirle precisiones sobre la información solicitada. De lo contrario, se puede perder tiempo en un trabajo que no brindará la respuesta requerida.
- *Mensajes de texto, comentarios y mensajes a través de las redes sociales y otras plataformas informales:* las bibliotecas deben contar con prácticas coherentes para el uso de plataformas alternativas, por ejemplo las redes sociales, como medio de contacto, ya que estas plataformas pueden no cumplir los requisitos básicos de confidencialidad y seguimiento de las solicitudes. Es posible que las solicitudes dirigidas a estas plataformas deban redirigirse a canales más apropiados.

Cuando las consultas las realizan los parlamentarios, su personal u otros usuarios autorizados, es importante contar con mecanismos que garanticen que se establecen claramente las necesidades del solicitante. Es posible que los solicitantes no siempre formulen su consulta de forma adecuada. Esto puede deberse a varias razones: puede que no hayan pensado con suficiente claridad qué es lo que necesitan, por lo que la persona que recibe la consulta tendrá que aclararlo; si la consulta procede del personal que trabaja para el parlamentario, puede que hayan distorsionado la consulta o que no hayan entendido del todo lo que se les pedía que averiguaran; puede que hayan hecho suposiciones poco realistas sobre lo que es posible averiguar en el tiempo disponible; puede que no hayan dejado claro cuándo necesitan la información o para qué

la necesitan. Por lo tanto, la biblioteca parlamentaria debe disponer de procedimientos para determinar lo que el parlamentario necesita saber realmente. Esto significa que el personal debe recibir formación sobre cómo enfocar las solicitudes o realizar las entrevistas para aclarar ciertos puntos. Es posible que los interesados no vean la necesidad de recibir esa formación, ya que pueden creer que lo único que hay que hacer es tomar nota de lo que se ha solicitado; sin embargo, por las razones expuestas anteriormente, la información solicitada no contiene necesariamente todos los datos que se requieren para poder atenderla. Cuando la consulta la hace directamente el parlamentario, ya sea en persona o por teléfono, es bastante fácil obtener los datos necesarios (aunque el personal puede ser a veces reacio a hacerlo cuando el parlamentario se ve presionado por el tiempo). El proceso resulta más difícil cuando la consulta se ha formulado a través de un tercero, como un colaborador que trabaja para un parlamentario o cuando la consulta se recibe por correo electrónico. En todos los casos es importante disponer de algún mecanismo para ponerse en contacto con el autor de la consulta con el fin de aclararla. ¿Cuáles son los aspectos que hay que tener en cuenta al organizar las consultas? Los principales puntos son:

- Asegurarse de que se pide al solicitante el máximo de detalles sobre lo que necesita. Los parlamentarios pueden hacer preguntas muy generales, cuando lo que buscan es información muy específica.
- Sobre todo, si la consulta es de carácter estadístico, debe establecerse claramente el alcance de los datos solicitados. Por ejemplo, si la consulta se refiere a estadísticas «recientes» en materia de delincuencia, habrá que determinar qué se entiende por «recientes» y cuál es el ámbito geográfico al que se aplica.
- Averigüe para qué fin necesita la información, ya que esto puede influir en cuál será la respuesta más útil. Por ejemplo, ¿es una información concreta para un discurso o se trata de información general sobre un tema de interés para el parlamentario? Determine qué información posee el solicitante sobre este tema. Se evita así un trabajo innecesario y se garantiza que se vean cumplidas las expectativas del solicitante y los compromisos adquiridos por el servicio con el usuario. Las preguntas que aclaran por qué un usuario necesita la información que busca pueden resultar delicadas: el personal de la biblioteca debe ser consciente de preguntar el propósito de la información con el fin de ofrecer la mejor respuesta posible.
- Asegurarse que el plazo de entrega esté especificado. Responder «lo antes posible» no es conveniente, ya que el solicitante puede entender por ello desde minutos hasta días. También hay que determinar si la respuesta requerida es necesaria para un acontecimiento concreto, como un debate parlamentario o una presentación en un canal de televisión. Tener claro los plazos ayuda al parlamentario a conseguir lo que quiere y al personal parlamentario a planificar su trabajo con eficacia.
- Cuando la solicitud se trata de una investigación que probablemente será realizada por alguien con conocimientos especializados, es conveniente que el investigador hable directamente con el solicitante. Un especialista en la materia podrá explicar lo que es posible obtener y es más probable que sepa qué preguntas hacer para determinar las necesidades del solicitante.

- Establecer el formato de información preferido y el mecanismo de entrega de trabajo o material, así como el lugar donde debe entregarse.

6.2 Materiales disponibles

Hasta ahora, este capítulo se ha centrado principalmente en la cuestión de las respuestas a las consultas individuales. Estas siguen siendo una parte fundamental del trabajo de muchas bibliotecas parlamentarias, pero, gracias a los avances tecnológicos, actualmente es mucho más fácil poner la información a disposición de los usuarios, de forma que puedan encontrarla por sí mismos. Más allá de contar con una colección impresa de consulta en sus sucursales, una biblioteca puede hoy en día poner a disposición de los usuarios una amplia gama de información y documentos parlamentarios y oficiales, análisis de políticas y otros recursos a través de redes parlamentarias internas o de Internet. Si son fáciles de encontrar, se eliminará un buen número de consultas individuales. Este enfoque ha reducido la demanda, medida por las consultas individuales, en muchas bibliotecas parlamentarias, y ha supuesto una transición del trabajo reactivo (es decir, respuesta a las consultas individuales) al trabajo proactivo (que en gran parte significa preparar material generalmente disponible al que cualquier parlamentario, o sus colaboradores, pueden acceder en cualquier momento). Es importante que todo el material disponible de forma general se mantenga de forma activa y que se incorpore material nuevo con regularidad. Cada vez es más importante que las bibliotecas parlamentarias proporcionen a sus usuarios (ya sean internos, externos o ambos) información fiable, fidedigna y actualizada con regularidad. Debido a la cantidad de información disponible en Internet en cualquier momento, los usuarios se crean grandes expectativas de poder encontrar información por sí mismos y pueden tener una falsa sensación de confianza en la calidad de los resultados. La búsqueda que realice un usuario en Internet puede no ofrecer la información más actualizada o fiable; la biblioteca, mediante un cuidadoso desarrollo de la colección, probablemente dispondrá de mejores fuentes y más actuales. Ante la creciente polarización, las bibliotecas deben promover su valor basándose en la calidad de la información, la fiabilidad y la imparcialidad. A menudo, las plataformas de uso común pueden limitar los tipos de información que se muestran a los usuarios, y sin que estos sean conscientes de ello.

La biblioteca o el servicio de investigación no solo pueden proporcionar documentos informativos en formatos de autoservicio, sino también pueden crear bases de datos, sistemas de información, etc. En el caso de estos sistemas, es fundamental que sean de uso fácil e intuitivo y accesible. El personal en contacto directo con los usuarios deberá estar familiarizado con estos sistemas para ayudar a los usuarios a utilizarlos adecuadamente. Cuando los documentos y sistemas mencionados son creados por la biblioteca o el servicio de investigación, los derechos de autor del material son propiedad de la biblioteca. Las bibliotecas que deseen publicar materiales creados por terceros deben respetar las leyes de derechos de autor y las condiciones de concesión de licencias, según proceda. Si el material y los sistemas están disponibles de forma general y los parlamentarios pueden acceder a ellos sin ninguna intervención directa del personal, resulta más difícil garantizar que se satisfacen las necesidades de los parlamentarios que cuando se atienden las consultas individuales. Siempre ha sido importante que las bibliotecas parlamentarias comprendan las necesidades de sus usuarios, pero esto es aún más importante cuando una proporción cada vez mayor del material que se proporciona está disponible de forma general y puede ser consultado a distancia. En el capítulo 10 se aborda el tema de la comprensión de las necesidades de los usuarios.

6.3 Establecimiento de límites y gestión de las expectativas

Las necesidades legítimas de información e investigación de los parlamentarios son muy amplias y pueden abarcar todo el ámbito de las políticas públicas. Los parlamentos suelen debatir una gran variedad de temas, tanto locales como nacionales e internacionales y, a veces, muy específicos, como asuntos que atañen a los electores. Casi todo puede convertirse en un tema de interés legítimo para un parlamentario. Esta es, por supuesto, una de las características propias de la biblioteca parlamentaria y de los servicios de investigación. Significa que establecer límites puede ser difícil. Sin embargo, es conveniente que la biblioteca deje claro en qué les puede ayudar a los parlamentarios, pero también qué es lo que no puede hacer. Por regla general, todo lo que se solicite debe estar relacionado con las funciones oficiales del parlamentario. Obviamente, habrá variaciones de un parlamento a otro, pero entre los motivos legítimos que pueden suscitar la realización de consultas cabe señalar los siguientes:

- Legislación (por ejemplo, información básica sobre proyectos de ley o asesoramiento sobre enmiendas).
- Trabajo en comisión
- Apariciones en los medios de comunicación
- Cuestiones relativas al electorado y casos concretos (aunque algunas bibliotecas parlamentarias no asesoran en estos casos)
- Preguntas parlamentarias
- Discursos, relacionados con su función parlamentaria (pero no con funciones de los partidos)
- Visitas al extranjero por asuntos parlamentarios
- Información general sobre asuntos de interés público

6.3.1 Confidencialidad de la información que se proporciona a los usuarios

El solicitante también debe conocer las limitaciones en cuanto a confidencialidad del trabajo realizado. Las solicitudes de trabajos de investigación o análisis personalizados se realizan normalmente de forma confidencial para preservar el derecho del parlamentario a elegir que uso se hace de la información o el análisis obtenidos, si es que se hace alguno. Hay quienes sostienen que esto es bueno para la democracia, ya que permite que los parlamentarios exploren ideas nuevas y controvertidas que, de otro modo, nunca verían la luz. Por otro lado, los defensores de una mayor transparencia pública, podrían argumentar que es mejor que las políticas se elaboren públicamente (especialmente si se apoyan en investigaciones financiadas con fondos públicos). En algunos países, las leyes sobre libertad de información pueden impedir que el servicio ofrecido siga siendo totalmente confidencial.

Las publicaciones y opciones de «autoservicio» tal y como se ha comentado anteriormente, no son confidenciales, por lo que es importante que el solicitante al que se le ofrezcan estos recursos comprenda que dicha información está a disposición de otras personas, también. Los parlamentarios tienen autoridad para hacer públicos los trabajos de investigación realizados por encargo y, si lo hacen, la biblioteca se reserva el derecho de exigir que el usuario cite a la biblioteca y no altere el contenido.

El concepto de confidencialidad se aplica al acceso a las colecciones: tanto colecciones *in situ* como las colecciones y plataformas digitales. Es importante entender si la información de uso ha sido registrada o no por la plataforma. A pesar de que este aspecto no esté bajo el control de la biblioteca, es importante que la biblioteca aclare las preguntas y garantice o advierta adecuadamente a los usuarios.

6.3.2 Otros límites que pueden suscitar en la prestación de servicios

A continuación se enumeran aspectos en los que la biblioteca puede negarse legítimamente a ofrecer información. Existen variaciones de un país a otro, pero es recomendable que al menos el primero de ellos figure en la lista:

- Las solicitudes derivadas de los intereses personales, empresariales o comerciales de los parlamentarios, su personal, su familia o sus amigos.
- Solicitudes de información personal sobre otros parlamentarios que no sea de dominio público.
- Solicitudes de redacción de discursos, artículos o conferencias (a diferencia de proporcionar información de fondo para ellos, si la solicitud pudiera comprometer el principio de no partidismo del servicio de investigación).
- Solicitudes de ayuda para proyectos escolares o estudiantiles que no estén relacionados con el parlamento.
- Las solicitudes de asesoramiento médico, financiero o jurídico, por oposición a las solicitudes de información y análisis sobre temas de cualquiera de estos ámbitos.
- En un sistema parlamentario, a diferencia de un sistema presidencial, las solicitudes de los ministros sobre asuntos propios de su ministerio (en los sistemas parlamentarios, los ministros suelen ser parlamentarios además de ministros).

Aplicar estos límites no siempre es fácil. Establecer una comunicación abierta sobre las políticas bibliotecarias o parlamentarias relacionadas con los valores, los principios éticos y los conflictos de intereses, puede ayudar a fijar límites que vayan más allá de las particularidades. Es importante que cualquier limitación de los servicios prestados por la biblioteca quede clara y que el personal de primera línea confíe en que contará con el apoyo de personal de la dirección en caso de controversia. Puede ser útil contar con el apoyo de parlamentarios de alto nivel, como el presidente del Parlamento o (si existe) una comisión de la biblioteca integrada por parlamentarios, para hacer cumplir las normas. Es conveniente que la documentación en la que se describen los servicios tenga una connotación positiva y se centre en lo que se puede ofrecer, en lugar de en lo que no se puede proporcionar. Inevitablemente, los parlamentarios no siempre estarán satisfechos con el servicio que reciben, y es importante disponer de un mecanismo que todos conozcan para tratar las quejas. Es recomendable aclarar a la dirección y al personal qué tipos de quejas pueden tratar ellos mismos y cuándo es necesario elevarlas al personal directivo superior.

Las expectativas realistas dependen, por un lado, de la comprensión de las necesidades del usuario y del conocimiento del contexto de la solicitud, incluidos los plazos. Por otro lado, la biblioteca también deberá conocer sus propios recursos y limitaciones, así como su experiencia con solicitudes similares. Teniendo en cuenta estos dos aspectos, la biblioteca se comunica y se compromete con el usuario a determinar qué servicio puede prestarse en un plazo determinado. En algunos casos, puede ser necesario negociar con el usuario. Por ejemplo, el bibliotecario

puede informarle al usuario que su solicitud es compleja y que, con un plazo de entrega de un día, solo puede entregarle documentos encontrados mediante una búsqueda de información general; pero si cuenta con cinco días, el bibliotecario puede proporcionarle una investigación mucho más exhaustiva. El usuario puede entonces decidir si espera resultados más exhaustivos (o puede pedir ambos). Una conversación de este tipo permite la transparencia en el proceso de investigación, a la vez que educa al usuario sobre el tiempo necesario para responder a solicitudes complejas. Se espera que el resultado sea un usuario dispuesto a fijar plazos realistas para futuras solicitudes a la biblioteca.

Es posible que la biblioteca parlamentaria desee documentar las expectativas de servicio de una manera más formal y comunicar dicha información en su sitio web o en sus documentos oficiales. Por ejemplo, la biblioteca puede señalar que cuando exista un gran volumen de solicitudes, su personal dará prioridad a las peticiones de investigación sobre temas que se estén debatiendo en ese momento en el Parlamento, o a los trabajos que vayan dirigidos a las comisiones y no para particulares. Del mismo modo, se puede informar a los parlamentarios y a su personal que la biblioteca proporciona investigaciones y servicios no partidistas. Ello no impide que los parlamentarios soliciten, por ejemplo, argumentos a favor o en contra de una política específica, pero en los casos en que lo hagan, el investigador siempre dejará en claro que los argumentos presentados no son opiniones propias. La IFLAPARL ha elaborado una lista de criterios referenciales de ética¹⁹ que abordan siete áreas en las que una biblioteca parlamentaria puede comprometerse proactivamente con los usuarios y establecer expectativas según proceda. Las listas de criterios se analizan en el capítulo 9.

¹⁹ *IFLAPARL Ethics Checklists*, IFLAPARL, 2019. <https://www.ifla.org/g/services-for-parliaments/parliamentary-research-library-service-ethics/>

7 Servicios de biblioteca y de información

Los servicios de información (o servicios de referencia) son aquellos que proporcionan información de referencia rápida a partir de fuentes impresas o digitales y en los que no se requieren conocimientos especializados. Por el contrario, los servicios de investigación ofrecen análisis, asesoramiento y sesiones informativas a los parlamentarios sobre políticas especializadas. Suelen abarcar una información más detallada que las de los servicios de información. Esta distinción entre «servicios de información» y «servicios de investigación» no es categórica. Aunque el servicio de biblioteca y el servicio de investigación quieran establecer la distinción entre ambos con la mayor claridad posible, no se debería esperar para que los parlamentarios y su personal sepan cuáles son las limitaciones de cada uno de los servicios.

Este capítulo aborda todos los servicios generales de biblioteca e información que se pueden encontrar en una biblioteca parlamentaria. Por ejemplo:

- La biblioteca como entidad física
- Punto central de información o de consulta
- Procedencia de las consultas y cómo se reciben
- Tipos de consulta
- Fuentes utilizadas para responder a las consultas.

7.1 La biblioteca «física»

A pesar del crecimiento de las colecciones digitales y de los sistemas de comunicación electrónicos, la mayoría de las bibliotecas parlamentarias siguen manteniendo un espacio físico como tal. Este espacio suele utilizarse para la zona de trabajo de los empleados, las reuniones con los usuarios o las sesiones de orientación y formación, y la colección física. La colección física puede incluir libros y publicaciones periódicas en papel, periódicos impresos y colecciones históricas que aún no han sido digitalizadas.

La biblioteca también puede disponer de espacio para fotocopiadoras, escáneres, lectores de microfichas, impresoras de alta velocidad, en color o de gran formato, y ofrecer acceso a una computadora para que los usuarios puedan consultar el catálogo en línea. Algunas bibliotecas pueden tener incluso laptops y dispositivos móviles (como lectores de libros digitales o tabletas) que pueden prestarse a los usuarios y al personal. Muchas bibliotecas también disponen de espacio para la exposición y exhibición de piezas valiosas y objetos históricos relacionados con el Parlamento. Muchas bibliotecas tradicionales probablemente hayan experimentado en la última década, una disminución del número de usuarios que utilizan físicamente las instalaciones, a pesar de que el uso general de los servicios prestados puede haber aumentado. Algunas bibliotecas pueden encontrarse con un espacio infrutilizado, ya que los usuarios acuden en menor número y en las colecciones impera cada vez más el formato digital.

Por lo tanto, la biblioteca puede enfrentarse al dilema de cómo utilizar mejor su espacio. Una posibilidad podría ser liberar parte del espacio y darle otros fines dentro del parlamento. Pero si el espacio tiene una ubicación estratégica o es de interés histórico, es probable que haya cierta oposición a cederlo por miedo a reducir el contacto con los parlamentarios. En cualquier caso, es muy probable que en un futuro próximo siga siendo necesario contar con algún tipo de mostrador o punto central de información estratégicamente situado, cerca de la Cámara y a otros

lugares frecuentados por los parlamentarios, ya que no todos los trámites se realizarán en línea o por teléfono. Las soluciones para utilizar este espacio estratégicamente pueden incluir:

- *Convertir la biblioteca en un espacio más recreativo*, por ejemplo proporcionando publicaciones periódicas u otro material para relajarse.
- *Utilizar el espacio para presentaciones y exposiciones* que promuevan el trabajo de la biblioteca y del Parlamento.
- *Proporcionar espacio de oficina, con computadoras y espacio para laptops*. Esto puede resultar atractivo para los parlamentarios si sus propias oficinas están situadas lejos de la biblioteca o si el espacio de oficina asignado es inadecuado. Además, será aún más atractivo para los parlamentarios si la biblioteca está cerca de la Cámara, las salas de comisiones u otros lugares frecuentados por los parlamentarios.
- *Organizar sesiones en las que los investigadores asesoren sobre temas de actualidad*. La ventaja es que se fomenta el contacto directo entre parlamentarios e investigadores, algo que no suele ocurrir, sobre todo en las grandes bibliotecas parlamentarias o cuando el servicio de investigación no se encuentra ubicado cerca de la Cámara u otras instalaciones. Es posible que las sesiones puedan ser impartidas por otros funcionarios parlamentarios, por ejemplo para explicar las prestaciones a los parlamentarios.
- *Impartir formación a los parlamentarios y a su personal* sobre el uso de las instalaciones (tanto físicas como en línea) proporcionadas por la biblioteca y el servicio de investigación.

Si se está creando una nueva biblioteca, ya sea en un Parlamento nuevo o en uno ya existente cuyas instalaciones se estén remodelando, la pregunta que hay que plantearse es qué tipo de espacio físico necesita la biblioteca. Lo ideal sería que la biblioteca cuente con un mostrador central de consulta u otro punto de acceso visible, cerca de la Cámara parlamentaria o de las salas de comisiones, o en un lugar de paso habitual para los parlamentarios y su personal. También es aconsejable que haya algún tipo de espacio de lectura para que los usuarios puedan consultar periódicos, revistas y otros materiales de la biblioteca. También son importantes las estanterías de fácil acceso para guardar la colección, así como zonas de estudio discretas. Si el presupuesto lo permite, una fotocopidora y una computadora para uso de los usuarios. Algunas bibliotecas están empezando a abrir las 24 horas del día, lo que permite a los usuarios acceder al material en cualquier momento.

Caso práctico: Ofrecer exposiciones que atraigan al usuario

Las bibliotecas parlamentarias pueden integrar la tecnología con las exposiciones convencionales de forma creativa e innovadora para atraer a los usuarios a sus salas. La Biblioteca Benakeios del Parlamento Helénico, en colaboración con la *Onassis Scholars Association*, inauguró en febrero de 2016, una exposición multimodal titulada «*Glossopolis*». Esta exposición incluyó la exhibición de objetos diversos en uno de los edificios anexos de la biblioteca, y vinculó los objetos expuestos a la Colección Psycharis de la biblioteca, que cuenta con más de 35 000 volúmenes. Uno de los objetivos de esta exposición era «presentar la biblioteca del Parlamento Helénico como un organismo vivo y en crecimiento, capaz de adaptarse a los cambios y de satisfacer las diferentes necesidades de un público polifacético». Además de las exposiciones tradicionales, la Biblioteca Benakeios presentó videos y organizó actividades como juegos de mesa tradicionales. La biblioteca no se limitó a exhibir objetos, sino que también se organizaron juegos digitales adaptados a los objetivos didácticos de la exposición. Gracias al uso de recursos convencionales y digitales, la exposición aportó un valor añadido a los visitantes, especialmente a los más jóvenes. Una ponencia presentada en la Conferencia previa de IFLAPARL de 2019 contiene más detalles sobre este caso.²⁰

7.2 Mostrador de información central

El concepto de mostrador o punto de información central debe ser analizado con mayor detalle. Un punto de información central puede ser físico o virtual. En la mayoría de los casos, se tratará de una combinación de ambas. El mostrador central físico ha ido perdiendo protagonismo como resultado del crecimiento del acceso remoto a los materiales de la biblioteca, pero siempre que pueda estar situado en algún lugar conveniente para los parlamentarios servirá de recordatorio visual de la biblioteca y de los servicios que esta puede ofrecer. Para los parlamentarios, «conveniente» significa cerca de la Cámara o, posiblemente, cerca de las salas de comisiones. Si esto es imposible, al menos debería estar en un lugar donde los parlamentarios se congreguen o por el que pasen regularmente. La visibilidad es un recordatorio constante de la existencia de la biblioteca y una valiosa oportunidad para que el personal dialogue personalmente con los usuarios.

Las principales funciones de un mostrador central de información son:

- *Actuar como punto focal de la recepción de consultas para la biblioteca.* En una biblioteca grande, dotada con un gran número de personal especializado, los usuarios pueden dirigirse al mostrador para que les remita a un experto en la materia. Los parlamentarios pueden hacer una consulta general, pero en realidad pueden estar buscando algo bastante específico dentro de esa consulta. Por ello, el personal debe estar capacitado para realizar una entrevista de referencia que garantice que las necesidades del usuario estén claramente definidas. Ello incluye acordar un plazo para dar respuesta a la solicitud. En caso de que la consulta se remita a un experto en la materia, ese funcionario deberá ponerse en contacto con el usuario para aclarar debidamente la información que se busca. El personal también debe comprender la necesidad de confidencialidad a la hora de gestionar las consultas (para más información sobre este tema, véase el capítulo 6).

²⁰ <https://repository.ifla.org/handle/123456789/1993>

- *Para responder a consultas generales de referencia e información.* El alcance de estas consultas puede variar en función del tamaño de la biblioteca y del número de especialistas que disponga. En las bibliotecas pequeñas, el personal de recepción puede atender un número mucho mayor de consultas. Si la biblioteca dispone de personal con conocimientos especializados, el personal de recepción remitirá la solicitud a dicho personal para obtener asesoramiento especializado.
- *Proporcionar instrucciones sobre el uso del material y los servicios de la biblioteca a los usuarios que deseen encontrar la información por sí mismos.* A menudo la información que se busca estará disponible en la intranet parlamentaria y los usuarios pueden buscar la información por sí mismos, por lo que es una buena práctica ofrecer orientación a los usuarios interesados sobre cómo acceder a los recursos.
- *Proporcionar material impreso a los usuarios.* El mostrador información central es el lugar práctico para procesar los préstamos. Conviene disponer de una política que garantice, en la medida de lo posible, no brindar asistencia al personal parlamentario cuando se refiera a solicitudes de información personal.

7.3 Procedencia de las consultas

La biblioteca y el servicio de investigación debe tener claro quiénes son las personas que hacen las consultas (la información sobre cómo se reciben, se aborda en el capítulo 6). La respuesta puede parecer obvia, pero hay otros usuarios además de los parlamentarios que tienen motivos legítimos para solicitar la asistencia de la biblioteca. Entre ellos, está el personal de los parlamentarios que trabajan para ellos. Es recomendable contar con una política propia a fin que el personal de los parlamentarios no realice consultas para promover sus propios intereses, sino de los del parlamentario para el que trabajan. También es probable que el personal de la administración parlamentaria tenga motivos válidos para realizar consultas.

Los funcionarios que trabajan para el Gobierno son también una posible fuente de consulta: siempre que exista, la biblioteca del departamento gubernamental pertinente será la primera opción recomendada para los funcionarios, aunque no todos los departamentos disponen de servicios bibliotecarios adecuados. Algunas bibliotecas parlamentarias mantienen estrechos vínculos con su biblioteca nacional (o, de hecho, son también la biblioteca nacional), y cuando es así, es otra fuente potencial de consulta. Hay acuerdos recíprocos beneficiosos para ambas partes que pueden servir de ayuda a la biblioteca. Puede tratarse, por ejemplo, de universidades, organizaciones profesionales o grupos de interés. En términos más generales, en algunos parlamentos la biblioteca se encarga de responder a las preguntas del público sobre el parlamento. En el capítulo 16 se trata este tema. Independientemente de quién pueda realizar consultas y sobre qué temas, las normas se deben exponer, comunicar y comprender de forma clara para que, en caso necesario, el personal tenga la posibilidad de redirigir las consultas.

7.4 Tipos de preguntas

Si hay algo que los parlamentarios tienen a favor, es que tienen derecho a preguntar sobre casi todo, porque casi todo forma parte de sus funciones parlamentarias. Por lo general, las bibliotecas deberían contestar preguntas relacionadas con sus funciones, pero no preguntas relacionadas con los intereses personales o comerciales de los parlamentarios. A continuación se establece las principales categorías de clasificación de las consultas, aunque, por la razón expuesta anteriormente, no se puede abarcar todos los casos posibles:

- *Material de prensa.* Los parlamentarios necesitan acceder a material de la prensa (incluidos las páginas de noticias en línea) y otras fuentes de noticias como la televisión y la radio. Pueden buscar material sobre un tema que les interese o por el que crean que se les puede preguntar, una noticia que los mencione o asuntos de actualidad general. También les interesa saber cómo han reaccionado los medios de comunicación a las decisiones políticas del Gobierno.
- *Debates y procedimientos parlamentarios.* La información procedente de las intervenciones parlamentarias sobre un tema concreto, tanto de los partidarios como de los detractores, y ya sean recientes o anteriores, constituye una importante fuente de información.
- *Documentos parlamentarios y publicaciones gubernamentales.* Es probable que estos constituyan una herramienta importante a la hora de proporcionar material para el desarrollo del debate o para comprender lo que el Gobierno intenta conseguir.
- *Legislación.* Tanto la legislación aprobada y vigente, como los proyectos de ley que están en proceso de trámite en el Parlamento.
- *Datos estadísticos.* A menudo en relación con el electorado del parlamentario.
- *Indicadores y proyecciones económicas.*
- *Hechos históricos.* Por ejemplo, fechas, aplicación de políticas anteriores.
- *Citas.* Muchos parlamentarios consideran que un discurso mejorará si se incluye una cita apropiada.
- *Material biográfico.* Ya sea sobre personas vivas o personajes de la historia, antecedentes de alguien con quien el parlamentario vaya a reunirse o una figura admirable del pasado.
- *Material bibliográfico.* A menudo, los parlamentarios desean recibir listas de lectura para el seguimiento de un tema de su interés.
- *Material sobre viajes y geografía.* Por ejemplo, horarios de trenes o aviones, información de atlas y guías de viaje, etc.
- *Información sobre empresas, grupos de interés y otras organizaciones.* Puede tratarse de grupos que intentan influir en el parlamento, o de miembros de una empresa o una organización concreta con los cuales el parlamentario vaya a reunirse y sobre los cuales desee obtener información de referencia.

Es importante que el mostrador o punto de información central y otras dependencias servicios de información no se limiten a desempeñar un papel pasivo, sino que se anticipen a la demanda de los usuarios. Esto significa, básicamente, que el personal debe estar al tanto de la actualidad y comprender los asuntos que se traten en el Parlamento, así como tener conocimientos básicos del procedimiento parlamentario. Esto debería permitirles anticiparse a las posibles preguntas cotidianas y prepararse para ellas. Pero debería ser posible ir más allá, siempre que los recursos lo permitan, y disponer de material preparado de antemano sobre temas de interés actual o potencial. Hay varias maneras de hacerlo. Lo ideal sería colocar el material en la intranet parlamentaria, en caso de que exista. Pero el material impreso también debe conservarse. Puede resultar beneficioso disponer del mismo material tanto en la intranet como en formato físico, así que, ubicar estratégicamente las colecciones donde los usuarios las vean, es una buena opción. Además de poner el material al alcance de los usuarios en línea. A continuación se exponen algunos enfoques posibles:

- *Recopilación de material de prensa sobre temas de interés.* Puede adoptar diversas formas. Puede tratarse de una colección que se amplía periódicamente y que puede

consultarse cuando sea necesario. Puede ser una selección de material sobre un «tema de actualidad» o una recopilación diaria de artículos considerados de especial interés.

- *Materiales para debates parlamentarios.* Pueden incluir extractos de actas parlamentarias, declaraciones del Gobierno, material de prensa o material de organizaciones interesadas en el tema debatido. Los servicios de información y el servicio de investigación podrían elaborar conjuntamente estos materiales, que podrían incluir reseñas de las investigaciones pertinentes.
- *Bibliografías sobre temas de actualidad.* Por lo general, estas bibliografías tendrían una perspectiva a más largo plazo que las mencionadas en los puntos anteriores. Pueden incluir libros, publicaciones periódicas y enlaces a sitios web útiles.
- *Trabajos de investigación de la biblioteca.* Estas publicaciones se preparan para proporcionar información sobre temas de interés para el Parlamento y se pueden acceder a ellas tanto en formato impreso como digital.
- *Alertas de noticias y de prensa.* Las alertas se ajustan a los intereses de cada persona y se obtienen de las noticias diarias y los medios de comunicación.
- *Alertas temáticas procedentes de bases de datos en línea.* Estas alertas pueden configurarse para proporcionar a los usuarios los artículos más recientes publicados en las bases de datos. Si una biblioteca no dispone de bases de datos, pueden escanearse los ejemplares impresos de las nuevas revistas y enviar a los usuarios los artículos de interés.

El área de servicios de información de la biblioteca normalmente proporciona respuestas a una gran variedad de preguntas y su personal debe estar capacitado en la búsqueda de fuentes, así como la capacidad para proporcionar un buen servicio de atención al cliente y mostrar una actitud cordial que inspire confianza a los usuarios.

8 Servicios de investigación

En este capítulo se analizan los servicios de investigación de los parlamentos. Como hemos visto en los capítulos anteriores, no es fácil establecer una diferencia clara y categórica entre los servicios de investigación y los servicios de información (o referencia); no obstante, la esencia de un servicio de investigación consiste en proporcionar análisis sobre políticas y redactar informes para los parlamentarios en lugar de, o además de, proporcionar acceso a la información publicada por otras personas.

8.1 Biblioteca o servicio de investigación: ¿cuál es la diferencia?

No todos los parlamentos cuentan con un servicio de investigación y, si lo tienen, no está necesariamente en el mismo departamento parlamentario que el servicio de biblioteca e información.²¹ En una encuesta realizada a los miembros de la IFLAPARL en 2013,²² el 43% de los encuestados señaló que, cuando el Parlamento contaba con un servicio de investigación, la biblioteca y el servicio de investigación se encontraban en el mismo departamento. Independientemente de las diferencias en la organización, existen diversas formas de relación entre el servicio de investigación y la biblioteca, desde la plena integración hasta el funcionamiento de entidades casi totalmente separadas. Para prestar un servicio eficaz a los usuarios, es importante que la biblioteca y el servicio de investigación mantengan estrechas relaciones de trabajo. Los resultados de la encuesta mostraron que la cooperación es más estrecha si la biblioteca y el servicio de investigación forman parte del mismo departamento.

Sin embargo, la encuesta también señala que cualquier organización puede ser eficaz y que el hecho de estar vinculada no significa necesariamente que la cooperación vaya a ser estrecha. En los parlamentos se habla mucho de las tensiones entre bibliotecarios e investigadores. Una organización competente se asegurará de que cada uno comprenda la función del otro y cómo deben cooperar para ofrecer a los usuarios un servicio integral que se complemente en lugar de duplicarse. Además de estas diferencias de organización, existen diferencias en lo que respecta al alcance de los servicios de investigación y, por tanto, a la amplitud y especialización de los servicios que pueden prestar. Pero sea cual sea el tamaño de la biblioteca, las razones para tener un servicio de investigación y sus características esenciales tendrán mucho en común.

Pero, ¿qué es exactamente un servicio de investigación parlamentaria? En pocas palabras, un servicio de investigación proporciona análisis y consultas especializadas a los parlamentarios.

Los servicios de referencia o información implica con frecuencia la búsqueda de materiales e información sobre un tema determinado y un respectivo análisis en relación con la pregunta formulada. Sin embargo, el proceso de evaluación termina ahí y el material seleccionado se transmite al solicitante para que lo estudie y evalúe. En un servicio de investigación parlamentaria, el analista o investigador completa el proceso de evaluación, valora los datos, describe su importancia para el tema analizado y, de este modo, crea un producto informativo de valor añadido.

²¹ This fact is reflected in the descriptive, but somewhat cumbersome title of the IFLA section: 'Library and Research Services for Parliaments'.

²² *IFLAPARL Report, Survey on why IFLAPARL members attended IFLA conferences*, IFLAPARL, 2013, p.6. <https://repository.ifla.org/handle/123456789/1994>

Asimismo, una consulta de investigación requiere una mayor capacidad de análisis y conocimientos políticos o jurídicos para dar una respuesta detallada, a diferencia de una consulta por referencia, en la que la respuesta puede consistir en una recopilación de información procedente de fuentes autorizadas. Tenga en cuenta que una respuesta de «investigación» puede ser, de hecho, un breve informe oral. Muchos servicios de investigación emplean a especialistas en la materia, pero otros recurren a investigadores con sólidos conocimientos sólidos de investigación y análisis. El investigador competente proporcionará un análisis imparcial que probablemente represente una síntesis de varias fuentes y lo hará utilizando su conocimiento del marco jurídico o político pertinente.

En el ámbito parlamentario, el término «investigación» tiene un significado muy diferente al de la investigación académica, la cual se refiere a una investigación primaria, o a la búsqueda a largo plazo de la verdad y las relaciones fundamentales en la sociedad con el fin de avanzar en el conocimiento y la comprensión. Las investigaciones legislativas tienen un carácter más aplicado, ya que tratan de aprovechar los conocimientos existentes y sintetizarlos de forma útil para los parlamentarios. En resumen, la investigación en el contexto parlamentario es aplicada: facilita la comprensión y la identificación de soluciones para problemas específicos.

8.2 ¿Para qué se necesita un servicio de investigación parlamentaria?

En muchos parlamentos, los partidos políticos cuentan con personal de investigación, y los propios parlamentarios también están facultados para contratar a uno o varios investigadores. Dicho personal prestará apoyo político e ideológico al partido o al parlamentario para el que trabaje. Un servicio de investigación parlamentaria ofrece un servicio independiente y no partidista a todos los parlamentarios. La función de ambos grupos es valiosa. Es probable que los partidos y los parlamentarios sientan la necesidad de consultar y debatir temas políticos con el personal de su propio partido.

Sin embargo, un servicio parlamentario ofrece una serie de ventajas. Un servicio de investigación políticamente imparcial puede ofrecer asesoramiento y análisis dignos de confianza para parlamentarios de todos los partidos. El análisis y los informes objetivos que ofrece tienden a ser generalmente aceptados como no partidistas. Asimismo, el servicio de investigación parlamentaria puede aportar argumentos opuestos a los presentados por los asesores políticos, lo que puede ser útil para anticiparse a las críticas de una determinada política y garantizar que esta tenga una base sólida.

Además, puede basarse en los conocimientos y la experiencia colectiva de todos los que trabajan en la organización y, en colaboración con la biblioteca, puede facilitar el acceso a una gama más amplia de fuentes. El hecho de ayudar al poder legislativo a elaborar políticas públicas sólidas no significa que el servicio de investigación parlamentaria sea una especie de comisión de investigación creada para analizar un tema de actualidad y formular recomendaciones al respecto. El trabajo del servicio de investigación es apoyar a todos los parlamentarios, independientemente de sus puntos de vista sobre un tema determinado: la idea no es sacar sus propias conclusiones sobre los temas importantes. En la mayoría de los parlamentos, la brecha más evidente es la que existe entre el partido o partidos que apoyan al gobierno de turno y los que no. Los partidarios del gobierno buscarán los argumentos que apoyen sus políticas, mientras que los de la oposición tratarán de encontrar errores en la posición de la mayoría o buscar soluciones políticas alternativas. Pero las divisiones partidistas

no son, por supuesto, las únicas que el investigador debe tener en cuenta. Los parlamentarios no apoyarán siempre la política de su partido, sobre todo, si sus electores tienen un gran interés en otra política. Además, hay muchos temas que pueden resultar muy controversiales desde el punto de vista social o moral y cuyas diferencias entre los partidos no son significativas.

A veces puede haber un amplio consenso entre los partidos en cuanto a la orientación de la política, pero existe espacio para un debate y un desacuerdo sobre la mejor manera de llevarla a la práctica. En todos estos casos, los parlamentarios pueden solicitar el apoyo de un servicio de investigación imparcial.

8.3 Resultados de la investigación

Un servicio de investigación parlamentaria eficiente debe ser proactivo y reactivo a la vez. Es decir, debe responder a las necesidades de los parlamentarios, pero también, en la medida de lo posible, anticiparse a ellas. Anticiparse a las necesidades significa que: los investigadores deberían conocer los antecedentes de las leyes que se van a debatir y otros temas políticos que probablemente se someterán a debate público. Algunos de estos temas partirán de la propia agenda del gobierno, pero también habrá temas que los parlamentarios y el gobierno se vean obligados a tratar. Por ejemplo, un tema que ha sido objeto de mucha repercusión en los medios de comunicación o una emergencia nacional que exige una respuesta por parte de los parlamentarios. Los investigadores deben conocer bien los temas de actualidad. Si están especializados en temas concretos, deben disponer de conocimientos siempre actualizados.

Asimismo, deben estar familiarizados y ser capaces de acceder a las principales fuentes de información y documentación, así como establecer contactos con funcionarios y otras personas que trabajen en los ámbitos políticos. Los documentos elaborados por los investigadores como resultado de su labor proactiva varían de un parlamento a otro, y un mismo servicio de investigación cuenta con diversos mecanismos para satisfacer diferentes necesidades. Por un lado, puede haber documentos de investigación sustanciales y de peso en los que se analicen los antecedentes y el contenido de un acto legislativo o de alguna cuestión política de actualidad. Por otro lado, puede tratarse de notas breves en forma de preguntas sobre temas concretos de actualidad. Estos documentos pueden estar disponibles en formato impreso o digital, pero lo más probable es que haya una combinación de ambos formatos. Algunos servicios de investigación elaboran diversos tipos de análisis de los proyectos de ley importantes u otros procedimientos, como parte de las atribuciones del servicio.

La apertura y la transparencia parlamentarias han sido prioridades cada vez más importantes durante la última década, y la mayoría de los servicios de investigación parlamentaria publican actualmente sus productos de investigación proactiva en Internet.²³ Estos informes pueden ser útiles para periodistas, expertos y el público; asimismo, facilita el acceso de los parlamentarios a los materiales siempre que estén alojados en Internet y se pueden encontrar a través de buscadores populares. El formato por defecto para los trabajos de investigación parlamentaria en línea sigue siendo sin duda el PDF, pero hay una tendencia creciente a la generación de contenidos que aparecen primero en un formato digital, las cuales son más fáciles de leer en línea, sobre todo en celulares y tabletas. Se espera cada vez más que los servicios de investigación creen contenidos, como infografías y mapas, que complementen el análisis textual

²³ *World e-Parliament Report 2020*, Inter-Parliamentary Union, p38, <https://www.ipu.org/resources/publications/reports/2021-07/world-e-parliament-report-2020>

para contribuir a la comprensión de temas complejos. El trabajo reactivo consiste en responder a las solicitudes de los parlamentarios. El alcance de estas solicitudes es potencialmente amplio y es probable que varíe según el funcionamiento del Parlamento. Puede tratarse desde solicitudes sustanciales de trabajo sobre un tema político en el que el parlamentario esté interesado, hasta sesiones informativas rápidas en previsión de una intervención en los medios de comunicación, o ayuda en un asunto que afecte al electorado del parlamentario. Todo ese material suele catalogarse o guardarse en una base de datos para poder recuperarlo rápidamente.

De este modo, puede actualizarse y reutilizarse si vuelve a plantearse una cuestión similar. Si hay varias solicitudes de investigación sobre el mismo tema, puede elaborarse un informe proactivo. Dependiendo de las leyes y expectativas locales, el trabajo reactivo puede ser confidencial para el parlamentario que lo solicitó, ya sea por un tiempo limitado o por un período ilimitado. En el capítulo 6 se exponen más consideraciones sobre la confidencialidad de los servicios.

Ventajas de la investigación proactiva	Ventajas de la investigación reactiva
La investigación se realiza apenas se requiere	Es imposible anticiparse a todos los temas sobre los cuales los parlamentarios necesiten información.
Los parlamentarios pueden acceder a este servicio en cualquier momento y desde cualquier lugar.	Redactar documentos informativos proactivos sobre cualquier tema de interés, no constituye un uso eficiente de los recursos.
Los informes proactivos permiten llegar a un mayor número de parlamentarios, sobre todo si estas se publican.	Si los acontecimientos ocurren muy deprisa, quizá que no haya tiempo para publicar un informe, pero sí se puede elaborar un resumen de un tema emergente cuando se solicite.
La investigación proactiva también puede ser un recurso valioso para el público.	La investigación de tipo reactiva puede adaptarse a las necesidades individuales.
La elaboración de documentos informativos proactivos ayuda a que el equipo realice una mejor planificación del trabajo, ya que permiten anticiparse a los temas más importantes y asignar recursos con antelación.	Cuando se realiza una investigación reactiva, se debe establecer relaciones con los parlamentarios y su personal, para ayudar a los investigadores a comprender mejor sus necesidades y queden satisfechos con el trabajo realizado.
Publicar proactivamente contribuye al conocimiento y el uso del servicio.	La gran demanda de productos de investigación reactiva demuestra que los parlamentarios confían en el servicio.

Cuadro: Comparación entre la investigación proactiva y reactiva

El equilibrio entre la producción de investigación proactiva y reactiva puede depender del nivel de demanda y del tiempo del que se disponga. Es probable que las investigaciones proactivas tengan más demanda durante los periodos de receso parlamentario, cuando el personal está menos ocupado. La investigación proactiva puede ser de utilidad en un servicio de investigación recientemente creado, como parte de sus actividades de desarrollo; asimismo, al comienzo de una nueva legislatura, para preparar a los parlamentarios sobre temas de actualidad; y en periodos de lanzamiento de nuevos artículos para generar interés y sensibilización. En los últimos años, muchos parlamentos han informado que hay un desequilibrio en el trabajo de investigación; es decir, que ha pasado de ser reactivo a proactivo. Por ejemplo, la Biblioteca de la Cámara de los Comunes del Reino Unido presentaba problemas para satisfacer la demanda de consultas y en 2019 lanzó un programa para crear una «ventanilla exclusiva» en línea, con el objetivo de satisfacer una mayor cantidad de consultas de parlamentarios a través de informes y materiales publicados. Sin embargo, no siempre es suficiente una investigación elaborada a tiempo; ya que, el servicio que más valoran los parlamentarios británicos es la posibilidad de solicitar una investigación personalizada e individualizada.

8.4 Trabajo para comisiones y otros usuarios

Muchos servicios de investigación también pueden prestar apoyo al trabajo de las comisiones mediante la preparación de documentos de referencia y de información pertinentes. En algunos parlamentos, esta actividad es una parte fundamental del trabajo del servicio de investigación; en otros, las comisiones cuentan con la capacidad propia de investigación. Cada parlamento tendrá su propia forma de organizar el trabajo de las comisiones. Puede requerirse el servicio de investigación parlamentaria para la realización de las siguientes tareas:

- Determinar y definir el marco de competencias de una comisión de investigación, basándose en las ideas de los miembros de la comisión o en el propio conocimiento de los investigadores sobre temas actuales o emergentes.
- Redactar informes para las reuniones de las comisiones, en los que se proporcionen antecedentes sobre las políticas, las personas y los acontecimientos relevantes.
- Redactar propuestas de preguntas para los testigos que se presenten ante la comisión, que los parlamentarios puedan utilizar como base para el interrogatorio.
- Redactar informes y conclusiones para su aprobación o modificación por la comisión.

Algunos servicios de investigación parlamentaria también elaboran trabajos para asociaciones internacionales y para grupos de partidos políticos, aunque estos pueden tener una prioridad menor que las solicitudes individuales y de comisión.

8.5 Personal de investigación: especialistas vs. generalistas

Los servicios de investigación difieren tanto en tamaño que es imposible generalizar o establecer directrices sobre cómo deben organizarse. Es evidente que un servicio de cien personas o más, tendrá una mayor necesidad de pensar en la estructura organizativa a diferencia de servicios con solo uno o dos investigadores. No existe una fórmula mágica para saber cuántos investigadores son necesarios para un servicio eficaz, ya que depende en gran medida de la naturaleza de la institución, el número y la naturaleza de las comisiones, el número de parlamentarios y cuántos de sus propios investigadores los parlamentarios pueden emplear. En el caso de los nuevos servicios de investigación, la mejor estrategia es disponer de un pequeño

número de investigadores capacitados que puedan demostrar el valor de dicho servicio y luego ir añadiendo personal cualificado a medida que aumente la demanda. Crear un gran equipo desde cero puede resultar arriesgado si la demanda de investigación independiente aún no se ha desarrollado y el servicio aún no se ha ganado la confianza de los usuarios.

En general, cuanto más grande sea el equipo, mayor será la presión en favor de un trabajo especializado con miras a una mayor eficiencia y un servicio más personalizado. La especialización por temas es el modo más habitual de trabajo especializado. En un equipo más pequeño es difícil contratar a especialistas en determinadas materias o asignar personal para la realización de funciones especializadas, porque todos los miembros del personal tienen que lidiar con cualquier solicitud de investigación que se precise. Aquí lo importante son buenas aptitudes generales de investigación y un amplio conocimiento de los temas políticos y legislativos de actualidad. En un equipo más grande, la ventaja de contar con especialistas es que tendrán un nivel más profundo de los temas de actualidad en su propia área y probablemente podrán terminar a tiempo los trabajos de investigación que requieran un alto nivel de detalle.

Sin embargo, esto puede llevar a la falta de flexibilidad: si las peticiones sobre investigaciones de carácter económico son muy numerosas, un investigador experto en derechos humanos puede mostrarse reacio o incapaz de ayudar. También es importante que los especialistas trabajen juntos: un especialista en política sanitaria puede necesitar la aportación de un estadístico o economista para abordar temas tales como las presiones que los cambios demográficos ejercen sobre los servicios sanitarios.

A medida que los servicios más pequeños comienzan a expandirse, es recomendable contratar a investigadores con conocimientos más especializados, como economía o determinados aspectos del derecho. Algunos servicios pueden mantener su «tamaño pequeño» indefinidamente, pero para otros será el inicio de un proceso gradual de expansión, con un aumento paulatino de especialistas en la materia.

Muchos parlamentos encomiendan parte de sus necesidades de investigación a organizaciones externas, como las universidades. Por lo general, se recurre a esta posibilidad cuando se desea realizar una investigación original, por ejemplo, encuestas o un estudio en profundidad de un tema concreto, aunque también podría emplearse cuando el servicio de investigación interno es pequeño o no tiene acceso a expertos en la materia.

Otra forma de especialización dentro de los servicios de investigación consiste en crear equipos diferentes para realizar distintos tipos de investigación. Por ejemplo, el Servicio de Investigación del Parlamento Europeo tiene equipos independientes para los trabajos de investigación destinados a las comisiones, los parlamentarios a título individual y el Parlamento en su conjunto. Esta división del trabajo podría facilitar la planificación y el establecimiento de prioridades, puesto que los plazos suelen ser distintos para cada una de las tareas que hay que realizar, ya que las comisiones trabajan en proyectos planificados a largo plazo y los políticos tienden a trabajar con arreglo a plazos muy cortos.

Sea cual sea el nivel de especialización, los servicios de investigación suelen funcionar mejor cuando se organizan en pequeños equipos cuyos miembros se ayudan mutuamente para hacer frente a los períodos de mucho trabajo, comparten ideas y revisan el trabajo de los demás. Una forma de fomentar la colaboración entre investigadores y bibliotecarios y garantizar que los

investigadores tengan acceso a la más amplia gama de materiales es incorporar en los equipos de investigación a bibliotecarios expertos en recursos en las áreas temáticas pertinentes.

Los servicios de investigación parlamentaria tienen muchas formas y tamaños. En aquellos países donde estos servicios están bien establecidos, a muchos parlamentarios les resultaría inconcebible no contar con el apoyo de un equipo de investigación interno imparcial para la realización de su trabajo. Este capítulo solo ha ofrecido una breve introducción informativa a la naturaleza y el papel de la investigación en el parlamento. Para más información, véanse las siguientes publicaciones recientes recopiladas por profesionales experimentados:

- *Directrices para los servicios de investigación parlamentaria*, UIP e IFLA, 2015.²⁴
- *Manual de investigación parlamentaria*, Parlamento del Reino Unido, 2017.²⁵

²⁴ <https://repository.ifla.org/handle/123456789/1177>

²⁵ <https://www.parliament.uk/business/publications/research/parliamentary-research-handbook/>

9 Calidad y evaluación del servicio

A menudo se pide a las bibliotecas parlamentarias que rindan cuentas de los servicios y actividades que realizan y de cómo prestan apoyo a los parlamentarios y a su personal. Esta evaluación del servicio puede tener un carácter oficial, bajo la forma de un informe anual, de un testimonio directo ante la comisión parlamentaria competente o de un informe de evaluación. Asimismo, la propia biblioteca también puede realizar una autoevaluación informal para verificar si se están prestando los servicios de calidad requeridos por los usuarios. Pero, ¿cómo definir la información y la investigación de calidad en el contexto parlamentario? En este capítulo se analiza la elaboración de normas sobre la selección de la información por parte del personal y cómo presenta dicha información a los usuarios.

9.1 Definición de calidad

Una forma de definir la «calidad» consiste en describir las características de lo que se entiende por el *mejor producto posible*, en términos absolutos. Históricamente, los servicios de biblioteca e investigación parlamentarios han tendido a definirlo de esa forma, es decir, a utilizar la expresión «alta calidad» al referirse a las misiones y los objetivos de los servicios aplicando criterios de referencia implícitos propios de publicaciones académicas (a los servicios de investigación) y los servicios de investigación de biblioteca. Sin embargo, en el campo de la gestión de la calidad, tal y como se desarrolló en el siglo XX, este concepto fue sustituido por una definición de calidad pero en términos relativos, basada en factores como el cumplimiento de los requerimientos, la adecuación al propósito o la satisfacción de las necesidades y deseos de los usuarios. Por ejemplo, los parlamentarios pueden valorar más la puntualidad que un informe detallado y bien redactado, y un informe de «alta calidad» no servirá de nada si no está listo a tiempo para el debate para el que se necesita.

Al mismo tiempo, los criterios absolutos de calidad siguen siendo importantes. A los usuarios les genera fastidio que la información que se les proporcione sea inexacta o que falten aspectos fundamentales, porque se verían expuestos a críticas si han confiado en esa información. El secretario general, como titular del cargo principal en muchas bibliotecas parlamentarias, puede valorar los altos estándares del debate en mayor medida que los políticos, que están inmersos en el tira y afloja de la política parlamentaria. Por lo tanto, un buen servicio debe lograr la calidad técnica de los resultados—proporcionando información correcta o pruebas empíricas basadas en hechos—y, al mismo tiempo, lograr la calidad para satisfacer las necesidades y deseos de los usuarios. A continuación se exponen algunas observaciones generales para explicar qué se entiende por calidad. En otros capítulos se formulan observaciones más específicas al respecto; véase, por ejemplo, el capítulo 5, que trata entre otras cosas de la información sobre la calidad en el desarrollo de colecciones.²⁶

9.2 Presentación de la información

²⁶ For further reading there is a useful chapter on impact measures and statistics in the Handbook on "Information and Communication Technologies in Parliamentary Libraries", published by the United Nations Department of Economic and Social Affairs, the Inter-Parliamentary Union and the IFLA Library and Research Services for Parliaments Section through the Global Centre for ICT in Parliament in 2012. <https://ipu.org/resources/publications/handbooks/2016-07/handbook-information-and-communication-technologies-in-parliamentary-libraries>

En el capítulo 3 se analizaron algunos de los criterios que deben utilizarse a la hora de evaluar la calidad del material destinado a informar a los parlamentarios. Esta sección aborda lo que entendemos por calidad cuando presentamos dicha información a nuestros usuarios. Si bien se centra en la información escrita, los principios generales son válidos independientemente del formato utilizado para presentar la información.

Exactitud y objetividad. El contenido debe ser preciso y utilizar diversas fuentes, teniendo en cuenta los criterios ya establecidos para seleccionar el material y garantizar su validez. No es aconsejable depender en exceso de fuentes secundarias y las fuentes deben citarse debidamente. Si se mencionan citas o estadísticas, es importante que sean exactas.

En principio, el usuario (y también el personal que deseen reutilizar el material para un trabajo posterior) deben poder comprobar las afirmaciones vertidas a partir de las fuentes citadas y hacer un seguimiento de las mismas si lo desean. El contenido también debe ser imparcial, teniendo en cuenta los criterios expuestos en el apartado «objetividad» de la sección anterior.

Puntualidad. Gran parte del trabajo de las bibliotecas parlamentarias está sujeto a plazos debido al ritmo de trabajo de los parlamentarios y a las presiones a las que estos se ven sometidos. Para que el trabajo realizado tenga algún valor, es importante que los plazos se cumplan. Por ejemplo, si la información solicitada se va a utilizar en un debate en la cámara, solo resultará de utilidad si se obtiene antes de que finalice el debate. En la medida de lo posible, hay que acordar los plazos cuando se presenta una solicitud y debe precisarse para que será utilizado dicho trabajo. Si existe una gran carga de trabajo y la información solicitada no se requiere para un evento concreto, como una reunión o un debate, sería posible negociar un plazo más largo, pero en todo caso debería hacerse con antelación para evitar retrasos en la entrega del trabajo. Siempre que sea posible, conviene obtener un plazo concreto: solicitar que la respuesta sea «lo antes posible» no ayuda mucho y puede tener significados muy distintos para cada persona.

Importancia. Debemos recordar siempre que el trabajo que realiza una biblioteca parlamentaria es para uso de parlamentarios muy ocupados y no, por ejemplo, para su presentación en una revista especializada o en un seminario académico. Ello no significa que debamos disminuir los niveles de exigencia, sino que la información debe adaptarse de manera útil a personas que disponen de poco tiempo, con la cantidad justa de detalles para el objetivo previsto. Cuando se hace una consulta individual, siempre es conveniente determinar para qué fines se utilizará la información. Esto permite adaptar la respuesta en consecuencia.

Presentación. La información debe presentarse de manera que resulte fácil y rápido comprender su contenido y utilizarla para el fin previsto. Esto significa que:

- La información que se proporciona ha de ser concisa. Es probable que los trabajos de investigación de más de una página, hasta cuatro a lo sumo, no sean leídos en su totalidad por muchos parlamentarios. Los productos diseñados para ayudar a llevar a cabo una investigación de fondo pueden ser más largos; estos suelen ser apreciados por el personal de apoyo de los parlamentarios o los parlamentarios que tienen un interés especial en el tema.
- La presentación y el diseño deben facilitar al destinatario la asimilación y el uso de la información proporcionada. El orden debe ser lógico y conducir al lector de un punto a otro.
- La redacción debe ser clara y sin ambigüedades, y de evitarse la jerga en la medida de lo posible. Cuando sea necesario utilizar jerga o términos especializados, deberá explicarse su significado. Si el usuario tiene la intención de reutilizar la información, por ejemplo, en una comunicación dirigida a los electores, debe considerarse la posibilidad de minimizar la

cantidad de reelaboración del trabajo que este ha de hacer. Sin embargo, no es competencia de las bibliotecas parlamentarias redactar discursos políticos ni reinterpretar los hechos.

- Deben evitarse los errores gramaticales, ortográficos y tipográficos. Los pequeños errores pueden reducir la comprensión del texto, y varios errores menores pueden socavar la confianza del lector respecto a la veracidad de la información.
- Los enlaces deben ir acompañados de una breve descripción de la información a la que remiten para que el lector pueda decidir fácilmente si debe hacer clic en ellos.

¿Pueden aplicarse los sistemas de gestión de calidad en las bibliotecas parlamentarias?

La **gestión integral de la calidad** es un concepto que se refiere a la aplicación integral de métodos de gestión de la calidad en una organización. La Organización Internacional de Normalización (ISO) define siete principios al respecto:

1. Orientación al cliente/usuario
2. Liderazgo
3. Compromiso de las personas
4. Enfoque del proceso
5. Mejora
6. Toma de decisiones basada en la evidencia
7. Gestión de las relaciones

Algunas organizaciones han ido más allá de la gestión integral de la calidad y aplican el denominado « modelo de excelencia»: la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (EFQM, por sus siglas en inglés) promueve actualmente un «modelo de excelencia» más que un modelo de «calidad». El modelo ha evolucionado con el tiempo.²⁷ Su filosofía fundamental es que todos los elementos, políticas, relaciones y métodos de trabajo de una organización deben estar alineados y orientados a satisfacer no solo a los clientes o usuarios, sino también a otros interesados. En 2006, la entonces Biblioteca del Parlamento Europeo obtuvo el reconocimiento formal de la EFQM por su trabajo bajo este modelo, lo que significa que es posible que las bibliotecas y los servicios de investigación parlamentarios se adapten a la gestión integral de la calidad o al modelo excelencia.

¿Por qué una biblioteca y un servicio de investigación parlamentarios adoptan métodos de gestión de calidad? La gestión de calidad proporciona un enfoque estructurado para ofrecer calidad en productos y servicios que satisfagan a los clientes y a los interesados. Todas las formas de gestión de la calidad se basan en la comprensión de lo que los usuarios necesitan o desean, y abarcan distintos métodos para alcanzar o superar esas expectativas. Si no se comprenden esas necesidades, solo cabe hacer conjeturas sobre lo que los parlamentarios deberían necesitar, y ello podría dar lugar a errores estratégicos.

9.3 Evaluación del desempeño

Además de determinar lo que significa el término «calidad», las bibliotecas parlamentarias pueden recopilar información para ayudar a los gestores y las partes interesadas a evaluar su propio desempeño. Esta información suele recopilarse sobre la base de los denominados indicadores de desempeño (*performance indicators*); los principales se conocen como

²⁷ The latest example (as of January 2020) is here: <https://www.efqm.org/index.php/efqm-model/>

indicadores fundamentales de desempeño (*key performance indicators*). Es importante reflexionar detenidamente para determinar cuáles son los indicadores de desempeño que se van a necesitar. Aplicar indicadores fundamentales de desempeño incorrectos (por ejemplo, centrándose únicamente en lo que es posible medir con facilidad) podría ser peor que no aplicar ninguno, ya que se puede dar una falsa sensación de que todo va bien o, por el contrario, provocar un pánico innecesario, al centrar la actividad de gestión en las partes no adecuadas del servicio.

Principios para unos indicadores fundamentales de desempeño eficaces:

- Empiece por definir claramente el objetivo del servicio
- La recopilación de información sobre el desempeño no puede ser indiscriminada: ha de recopilarse en función de la utilidad no de la facilidad de la obtención.
- Los indicadores deben servir para impulsar la adopción de medidas: no tiene mucho sentido medir cosas que están completamente fuera del control de uno.

Hay mucha información en Internet sobre la elaboración de indicadores de desempeño, pero la mayoría se refiere al sector privado. Existen buenas prácticas para las organizaciones del sector público en las directrices publicadas por el auditor general de la Columbia Británica²⁸ y la oficina de servicios web del Gobierno del Reino Unido, gov.uk.²⁹ El capítulo 4 de esta publicación contiene información muy valiosa sobre la evaluación de las colecciones.

Algunos de los aspectos que abarcan los indicadores de desempeño:

9.3.1 Niveles de actividad (resultados)

Los resultados suelen ser lo más fácil de medir; sin embargo, tomados aisladamente, solo ofrecen una visión parcial de todo el panorama. Por ejemplo, un aumento del número de resultados de la investigación puede indicar que la aceptación del servicio está aumentando. Pero cabe preguntarse: ¿qué resultados se deben a la demanda de los usuarios o a las actividades legislativas y cuáles no? ¿Ha disminuido la calidad al aumentar la demanda del servicio? Una biblioteca parlamentaria puede ser más eficiente, y en última instancia proporcionar un mejor servicio, si se anticipa a parte de las solicitudes individuales mediante la elaboración de notas informativas o la puesta a disposición de contenidos de terceros que respondan a las preguntas más frecuentes. Centrarse demasiado en el recuento de los resultados impulsados por la demanda de los usuarios también puede ser peligroso. Si la demanda cae inesperadamente, los gestores podrían tener dificultades para justificar los niveles de recursos existentes.

9.3.2 Uso de la colección como nivel de actividad

En el caso de una colección física, no solo habrá que contabilizar las transacciones de préstamo: la colección será utilizada por el personal para responder a preguntas, y muchos de estos usos no darán lugar a una transacción de préstamo. Los recuentos ocasionales de obras consultadas *in situ* ayudarán a obtener una visión completa del uso de la colección física.

También es importante demostrar de qué manera la colección contribuye al suministro de productos y servicios que pueden recibir un uso más amplio que la materia prima. Por ejemplo, los parlamentarios pueden estar familiarizados con un determinado servicio de información sobre actualidad basado en suscripciones a noticias digitales, aunque no sean conscientes del

²⁸ *Guide to Developing Relevant Key Performance Indicators for Public Sector Reporting*, Auditor General of British Columbia, 2010. https://www.bcauditor.com/sites/default/files/publications/2010/report_10/report/OAGBC_KPI_2010_updated.pdf.

²⁹ *Service Manual: Measuring Success*, UK Government, 2016. <https://www.gov.uk/service-manual/measuring-success>.

papel que ha desempeñado la colección en la creación de dicho producto. Las bases de datos digitales ofrecen a menudo estadísticas de uso, y el tipo de informes que necesita la biblioteca debe formar parte del proceso de negociación con el proveedor. Los proveedores no siempre son coherentes en su forma de contabilizar el uso, por lo que el personal de la biblioteca deberá ser consciente de las limitaciones e incoherencias existentes en las distintas plataformas.

9.3.3 Necesidades y satisfacción de los usuarios

Las encuestas, los grupos de debate y las entrevistas pueden brindar información en relación con los indicadores fundamentales de desempeño e indicar los aspectos que habría que analizar más a fondo. Un indicador sobre la satisfacción del usuario que es relativamente fácil de recopilar, es el de la asiduidad: cuando un usuario vuelve a hacer una consulta, ello significa que está satisfecho con resultado de las consultas anteriores. La Biblioteca de la Cámara de los Comunes del Reino Unido se ha fijado un objetivo, basado en dos factores: el número de usuarios (la proporción de oficinas de los parlamentarios que utilizan el servicio) y el volumen y la asiduidad de las consultas (el 75% de las oficinas de los parlamentarios deben realizar al menos diez consultas al año). Este objetivo no puede alcanzarse si el servicio no es útil. Para más detalles sobre la evaluación de las necesidades de los usuarios, véase el capítulo 10.

9.3.4 Uso óptimo de los recursos

Aquí se pueden incluir indicadores de productividad o de costo por unidad. La productividad puede definirse como la eficacia del trabajo, que se mide por la tasa de producción por unidad de insumo (por ejemplo, números de tareas de investigación divididas por las horas invertidas por el personal). El costo por unidad se calcula determinando el costo total de la prestación del servicio—incluyendo los costos de personal y los gastos no relacionados con el personal— y dividiéndolo por el número total de resultados (unidades producidas o transacciones realizadas). Las bibliotecas pueden optar por medir el costo unitario de los recursos consultados o de las visitas de los usuarios.³⁰

9.3.5 Resultados (impacto)

Este es la regla de oro de los indicadores fundamentales de desempeño, la justificación final de la existencia del servicio, expresada como una ratio de rentabilidad de la inversión. Cabe decir que, en el caso de las bibliotecas parlamentarias, es difícil conseguir el impacto global del servicio, puesto que el objetivo es que los parlamentarios estén bien informados y tomen decisiones con base empírica. Se han propuesto distintas posibilidades, tales como realizar el seguimiento de los cambios en las propuestas legislativas y el seguimiento de las menciones explícitas a la asistencia prestada por los servicios de biblioteca y de investigación, pero ninguna de ellas ha resultado ser una solución plenamente convincente y global. Los estudios realizados (aunque limitados y obsoletos) parecen indicar que la investigación parlamentaria no tiene un impacto sustancial en la política, aunque la investigación podría ayudar a «enmarcar» las cuestiones políticas y reprimir las afirmaciones no respaldadas por la ciencia. Otros resultados más fáciles de medir son los objetivos específicos, medibles, alcanzables, realistas y con plazos concretos de la estrategia o plan institucional. Por ejemplo, si se tiene el objetivo de incrementar el uso de publicaciones digitales; entonces, se debe establecer una base de referencia (antes de comenzar la iniciativa) y medir el avance registrado. Las bibliotecas pueden

³⁰ Depending on how the library's budget works, in addition to staff and resource costs it may need to include other costs of running the service like rent, utilities, IT, etc., but for many parliamentary libraries these are already accounted for.

utilizar varios indicadores clave de desempeño de forma simultánea a la hora de evaluar el desempeño y tomar una decisión sobre un servicio concreto. Para realizar una buena evaluación es preciso recopilar los datos sistemáticamente durante un periodo de tiempo. Es importante supervisar regularmente la recopilación de datos sobre el desempeño a fin de poder tomar medidas inmediatas cuando se detecten deficiencias o errores. Esto se aplica especialmente a los registros de datos, como el acceso a los productos en línea de la biblioteca parlamentaria, que se recopilan automáticamente. La pérdida de datos puede dificultar la observación de tendencias o la realización de comparaciones y, si la biblioteca no es consciente de la pérdida de datos, puede dar lugar a análisis incorrectos.

9.4 Informes sobre los indicadores fundamentales de desempeño

Los datos relativos al desempeño tienen poco valor si no son comunicados a las personas adecuadas. El formato y la frecuencia de la comunicación de la información correspondiente deben adaptarse al público al que van dirigidos. Los gestores de operaciones pueden necesitar estar al tanto de indicadores de desempeño detallados sobre su área de actividad a diario; sin embargo el personal directivo superior o las partes interesadas tal vez solo necesiten resumen semanal o incluso mensual. El informe anual de la biblioteca puede incluir una selección de datos sobre el desempeño. La presentación de los indicadores fundamentales de desempeño en un cuadro o gráfico claro y visualmente atractivo que se actualice con frecuencia ayudará a los encargados de adoptar decisiones a identificar rápidamente los ámbitos que presentan un alto nivel de desempeño y los que presentan problemas. El contexto es esencial para una presentación de informes eficaz. ¿Cómo se comparan las cifras registradas en el año en curso con los objetivos previstos o con las cifras registradas el año anterior?

Caso práctico: El uso de los resultados de la evaluación en la toma de decisiones

Un servicio de investigación parlamentaria de gran tamaño analizó el costo de la dotación de personal y del material de la biblioteca (ambos expresados en moneda local) en relación con el número de visitas de usuarios en una filial anexa ubicada en el Parlamento, para calcular el costo por visita de usuario. El servicio de investigación también analizó quiénes eran los clientes y el motivo de la visita (habiendo conservado estos datos durante varios años) y evaluó si el costo justificaba seguir dotando de personal a la filial anexa. Asimismo, dicho servicio analizó el costo de oportunidad, es decir, las repercusiones que podrían producirse si la filial anexa decidiera atender a los usuarios de otra manera. A partir de los datos recogidos, los gestores lograron justificar el cierre de la filial anexa y reutilizarla para actividades educativas. Como resultado de ello, un mayor número de usuarios asistieron a talleres y seminarios que se celebraron más cerca de sus oficinas. Además, gracias a sus nuevas instalaciones, la filial anexa pudo centrarse en la promoción de los servicios, y ofrecer un espacio idóneo para que el personal de investigación se reuniera con los usuarios.

9.5 La ética profesional en la biblioteca y servicios de investigación parlamentarios

La forma en que las bibliotecas y los servicios de investigación parlamentarios responden a cuestiones éticas específicas puede incidir en la reputación de los servicios y en la percepción del valor de sus productos, pudiendo socavar todas las demás tareas realizadas y repercutir en la

calidad. Las cuestiones éticas afectan a las relaciones con los usuarios, el personal y los proveedores, así como a la capacidad del servicio para actuar en el futuro. Pueden tener un impacto personal en los directivos y los empleados en general, y afectar a la reputación profesional, la carrera e incluso la salud. Hasta hace poco, apenas se hablaba públicamente de las cuestiones éticas, y los servicios y las personas las abordaban (o no) en función de las circunstancias locales o utilizando marcos genéricos. Todos los servicios se enfrentan a estos retos, de modo diferente.

En una encuesta realizada en 2018, los miembros de la IFLAPARL enumeraron una serie de cuestiones éticas que se habían planteado en sus servicios de investigación en algún momento pasado o recientemente, o que podrían plantearse más adelante. Esas cuestiones se refieren a la calidad, la autoridad, la imparcialidad y la fiabilidad de la información proporcionada a los miembros. También se plantearon interrogantes con respecto a la información que no se proporciona, la investigación que no se realiza y los diseños de servicios y productos que no son inclusivos, en perjuicio de (ciertos) miembros. La confidencialidad de las solicitudes de los miembros y la adjudicación de tareas de investigación externas son otros ejemplos de cuestiones sensibles. Mucho depende de los principios profesionales del servicio de biblioteca e investigación y de la capacidad estructural de este para adoptar decisiones autónomas basadas en razones profesionales y no partidistas o de otro tipo.

Por otra parte, también puede haber problemas de abuso de posición por parte de algunos miembros en relación con el servicio y su personal. Puede tratarse de casos aislados, pero la forma en que se gestionen esos casos podría tener consecuencias más amplias.

Muchos servicios disponen de políticas que permiten gestionar algunas de las cuestiones éticas que se han mencionado, pero –a fecha de 2019– solo hay, que se sepa, un servicio de biblioteca e investigación en todo el mundo que cuente con un código explícito sobre ética para el servicio de biblioteca e investigación. Difícilmente un servicio puede garantizar la cobertura de todos los riesgos.

Las listas criterios referenciales de ética de IFLAPARL³¹ es un trabajo en progreso. La primera versión de la lista fue elaborada por un grupo de trabajo de la Sección, dirigido por Iain Watt, a lo largo del periodo 2017 al 2019. La lista de criterios debe servir para ayudar a los servicios de biblioteca e investigación parlamentarios a hacer frente a los principales riesgos identificados por los colegas de profesión y a proponer algunas posibles medidas de gestión y mitigación, así como para evaluar en qué esferas se podrían hacer mejoras. En muchos casos, solo es posible lograr mejoras mediante cambios estructurales y estratégicos a nivel administrativo o político; la lista de verificación puede ser un punto de partida para debatir dichos cambios. Aunque la biblioteca querrá prestar atención a aspectos como la exactitud y la presentación de la información que proporciona, hay factores particulares que deben tenerse en cuenta en el contexto parlamentario. Muchos de ellos vienen motivados por el hecho de la gran visibilidad de los usuarios y de los problemas que estos podrían tener si utilizaran material inexacto, así como por los plazos muy ajustados con los que trabajan todos los parlamentarios. Una biblioteca parlamentaria también ha de ser realista en cuanto a las instalaciones y los recursos de que dispone. Establecer normas inalcanzables generará casi con toda seguridad resultados decepcionantes, pero los parlamentarios quedar ampliamente satisfechos con un servicio más básico que logre altos niveles de imparcialidad y precisión. Es importante que los miembros del

³¹ <https://www.ifla.org/g/services-for-parliaments/parliamentary-research-library-service-ethics/>

personal entiendan lo que se espera de ellos, por lo que puede resultar útil desarrollar un conjunto de «normas de calidad» que sean conocidas por todos.

La elaboración de normas de calidad es el primer paso para evaluar si la biblioteca parlamentaria cumple los objetivos de servicio previstos. La evaluación del desempeño es una labor constante. La evaluación puede realizarse de múltiples maneras, pero, por lo general, consiste en recopilar datos para medir los indicadores clave de desempeño. No existe un conjunto perfecto de indicadores aplicables a la mayoría de las organizaciones. Los indicadores han de evolucionar a medida que cambian los retos y las expectativas. Al principio, es preferible empezar con un pequeño conjunto de indicadores clave de desempeño eficaces cuyo número podría ir aumentando gradualmente. No obstante, pocas organizaciones podrán prescindir de mediciones para evaluar su desempeño, tanto si la necesidad viene impuesta por los gestores del servicio o por aquellos a los que este debe rendir cuentas.

Por último, cabe señalar que el concepto de calidad y desempeño en los servicios de biblioteca e investigación parlamentarios va ligado al cumplimiento del código deontológico en la prestación de dichos servicios.

10 Interacción con los usuarios

El capítulo 6 analiza la importancia de determinar qué es lo que realmente desea el usuario cuando el personal de la biblioteca recibe y responde recibe sus consultas. En este capítulo se analiza la forma de colaborar con los usuarios para comprender sus necesidades y garantizar que la biblioteca diseñe y ofrezca servicios que los parlamentarios pueda utilizar.

Los parlamentarios (y otros usuarios de las bibliotecas parlamentarias, como el personal que trabaja para los parlamentarios) constituyen un público con necesidades de información particulares. Disponen de muchas fuentes de información aparte de la biblioteca parlamentaria. Una biblioteca que satisface con éxito las necesidades de sus usuarios probablemente es valorada y recompensada con una financiación permanente o superior. Los usuarios satisfechos se vuelven recurrentes y comentan positivamente sobre los servicios de la biblioteca, lo que anima a otros usuarios y mejora la reputación de la biblioteca. Si una biblioteca no se compromete con sus usuarios, no prestará los servicios apropiados a los parlamentarios y podría perder su apoyo.

Una biblioteca parlamentaria generalmente se compromete con los usuarios mediante los siguientes objetivos:

- Comprender las necesidades de información y servicios bibliotecarios de los parlamentarios y su personal.
- Informar a los usuarios de los servicios que puede prestar la biblioteca.
- Obtener información para tomar decisiones y servir mejor a los usuarios.
- Gestionar las expectativas, especialmente cuando las necesidades de los usuarios son mayores de lo que la biblioteca puede satisfacer.
- Promover los servicios de la biblioteca.

10.1 Comprender las necesidades de los usuarios

Para entender las necesidades de los parlamentarios, hay que comprender cómo viven, aspecto que se aborda en el capítulo 3.

Las distintas necesidades de los parlamentarios en diferentes contextos y sus diferentes preferencias a la hora de recibir y asimilar la información hacen que no exista un método único para comprender las necesidades de los usuarios. Es preferible optar por un enfoque pragmático y de oportunidad. En un contexto en el que los parlamentarios y su personal llevan una vida compleja y ajetreada, ¿cómo deberían las bibliotecas parlamentarias entender sus necesidades de servicios bibliotecarios? A continuación se exponen algunos enfoques.

- *Saber quién es quién en el parlamento.* Aunque parezca obvio, es importante que la biblioteca parlamentaria tenga a mano directorios y biografías, con fotografías si es posible, de los parlamentarios y su personal. Esto ayuda al personal de la biblioteca, especialmente a nivel del personal directivo, a identificar a los parlamentarios y a disponer de cierta información de fondo para empezar a establecer relaciones de trabajo con ellos como usuarios de la biblioteca.
- *Aprender cómo trabajan los parlamentarios.* El personal de la biblioteca parlamentaria debe comprender cómo se desempeñan los parlamentarios y las presiones a las que están expuestos en el ejercicio de sus funciones. Esto permitirá establecer un contexto para dialogar con los usuarios e identificar sus prioridades y perspectivas. Esto significa tener una

comprensión de la función parlamentaria del país en cuestión que vaya más allá de las definiciones de manual. Significa comprender cómo llevan a cabo su trabajo en el día a día y ser capaz de entender las necesidades de información de los usuarios. Si el nuevo personal de la biblioteca recibe formación sobre el proceso legislativo, las exigencias que se plantean a los parlamentarios y el modo en que estos buscan y utilizan la información en general, podrá interactuar mejor con los usuarios.

- *Aplicar el análisis de datos.* Muchas bibliotecas mantienen estadísticas sobre cuántos usuarios acuden a ella, qué materiales utilizaron o tomaron prestados, la información que solicitaron, cómo utilizaron el sitio web de la biblioteca (por ejemplo, la hora de acceso, cuánto tiempo permanecieron, qué dispositivos se utilizaron), los documentos descargados y qué buscaron los usuarios, y cuando estos preferían buscar la información por su cuenta. Estos datos sirven para inferir las necesidades o preferencias de los usuarios y apoyar las decisiones sobre los servicios bibliotecarios. El análisis de datos es especialmente útil para detectar tendencias o necesidades emergentes. Por ejemplo, el incremento del número de solicitudes de información sobre un tema podría hacer que la biblioteca parlamentaria cree rápidamente una guía de recursos sobre ese tema y la publique en una sección del sitio web de la biblioteca para que los usuarios puedan acceder a la información las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Asimismo, un análisis de los registros de búsqueda, por ejemplo, permite mostrar que los usuarios no han podido encontrar un determinado documento, y la biblioteca puede adquirir ese documento para su colección.
- *Fomentar que los usuarios expresen sus opiniones.* La biblioteca debe fomentar la opinión de los parlamentarios y otros usuarios autorizados y aprovechar todas las oportunidades que se le presenten, desde las más formales a las más informales, mediante reuniones fortuitas u otras conversaciones con los usuarios para comprender mejor sus necesidades. Los artículos impresos o enviados por correo electrónico pueden incluir un formulario de opinión (aunque probablemente la respuesta sea insuficiente). Las respuestas a consultas individuales pueden ir seguidas de llamadas telefónicas o entrevistas para averiguar su utilidad. Es una buena práctica informar a los usuarios de que se han valorado y tenido en cuenta las observaciones que han formulado. Esto puede hacerse de forma individual o mediante un boletín de noticias de amplia difusión o una publicación en un blog.
- *Encuesta a los usuarios.* Muchas bibliotecas parlamentarias realizan encuestas periódicas a sus usuarios. Estas encuestas pueden proporcionar información útil sobre lo que funciona y lo que no funciona tan bien. Sin embargo, los parlamentarios y sus colaboradores pueden estar cansados de responder a encuestas, y las respuestas no serían tan numerosas como se desearía. Es difícil lograr respuestas detalladas en una encuesta: la valoración general de los usuarios de las bibliotecas parlamentarias suele ser alta. Lo ideal sería que las encuestas fueran realizadas por encuestadores independientes. De este modo se garantiza que la encuesta se elabore correctamente y que se analice sin sesgos. Es posible que el presupuesto no permita adoptar este método: como mínimo, toda encuesta debería elaborarse cuidadosamente y probarse con un pequeño número de personas para garantizar que las preguntas sean claras y las respuestas puedan ser útiles.
- *Entrevistar a los parlamentarios y a su personal.* La realización de entrevistas debidamente estructuradas puede proporcionar una información más detallada. Las entrevistas suelen estar vinculadas a las encuestas, con el fin de hacer un seguimiento de los resultados que parecen requerir más investigación. O también pueden ser consecuencia de un programa de entrevistas a nuevos miembros, o una forma de hacer un seguimiento de las respuestas a las preguntas. Asimismo, puede ser una buena idea solicitar entrevistas con los parlamentarios que rara vez o nunca utilizan la biblioteca para averiguar por qué no lo hacen y qué tendría

que hacer la biblioteca para animarles a utilizar los servicios. Algunas bibliotecas también entrevistan a los parlamentarios salientes para solicitar su opinión sobre los servicios de la biblioteca y sugerencias para mejorarlos. Estas entrevistas pueden llevarse a cabo como parte de un programa de contacto (también conocido como programa de difusión en algunos países). Los principales inconvenientes de las entrevistas son: a) requieren mucho tiempo; b) pueden ser difíciles de realizar debido a la apretada agenda de los parlamentarios; y la posibilidad de que los entrevistados digan al entrevistador lo que este desea oír.

- *Utilizar grupos de debate o entrevistas de grupo.* Los grupos de debate son muy útiles para el personal parlamentario, sobre todo cuando se trata de idear nuevos servicios o pedir una evaluación de los actuales. Los grupos de debate tienden a ser informales por naturaleza, pero es importante contar con un buen facilitador que oriente adecuadamente las conversaciones. A la hora de seleccionar a los participantes en los grupos de debate, será importante garantizar la imparcialidad solicitando la opinión de varias partes, lo que puede requerir varias sesiones por separado.
- *Realizar una prueba de uso de los servicios digitales.* El Informe Mundial sobre el Parlamento Electrónico 2020 de la UIP señala que el 83% de los parlamentos encuestados realizaba análisis de las necesidades de los usuarios. El 57% realizó pruebas de usuario y aplicó métodos de usabilidad. De este modo se garantiza que los servicios resulten fáciles de usar, pero también se mejora el acceso de los usuarios con discapacidad. Entre los métodos utilizados se incluyen las normas nacionales del sector público, las normas W3C (o similares) o las directrices para sitios web de la UIP (mencionadas por la mitad de los parlamentos).³²

10.2 Comunicación con los usuarios

Las bibliotecas parlamentarias deben tener una estrategia para comunicarse con los parlamentarios y su personal que les permita entender adecuadamente las necesidades de estos. Por medio de la estrategia, las bibliotecas interactúan con los usuarios, conocen sus preferencias y sus necesidades, recaban sus opiniones y, además, promueven los servicios ofrecidos e informan sobre las actualizaciones o sobre cómo encontrar la información. La comunicación es fundamental en los casos en que los usuarios no saben o no conocen la amplitud de los servicios que ofrece la biblioteca. Las bibliotecas parlamentarias aplican enfoques formales e informales para interactuar con los usuarios. En el mejor de los casos, la comunicación va en ambas direcciones; los parlamentarios y su personal deben disponer de una manera fácil de contactar o comunicarse con la biblioteca. Cuando se trata de nuevos miembros, es más eficaz proporcionar la información u orientación inicial en persona.

A continuación se indican algunos de los medios que utilizan las bibliotecas parlamentarias para comunicarse con los usuarios. Estos son algunos de los medios que las bibliotecas parlamentarias emplean para comunicarse con sus usuarios:

- *Sitios web y sistemas en línea.* En la página web de la biblioteca debe figurar información sobre cómo los usuarios pueden ponerse en contacto con la misma. Asimismo, una biblioteca puede incluir un sistema de gestión de la relación con el usuario (CRM) que permita al usuario enviar una solicitud y hacer seguimiento de esta. Las bibliotecas también pueden elaborar videos, con fines promocionales o educativos, para alojarlos en sus sitios web o en

³² *World e-Parliament Report*, IPU, 2020, p39. <https://www.ipu.org/resources/publications/reports/2021-07/world-e-parliament-report-2020>

el sitio web del parlamento. Es importante que la biblioteca diseñe páginas y servicios web que se ajusten a los dispositivos utilizados por los parlamentarios y su personal, y que permitan a los usuarios encontrar la información que necesitan. En la actualidad, los sitios web y los sistemas en línea incluyen alternativas digitales para los servicios presenciales tradicionales, que se han desarrollado durante la crisis sanitaria mundial que comenzó en 2020, como los sistemas virtuales de referencia y chat, tutoriales autoguiados y otras actividades a distancia de fácil acceso.

- *Folletos, guías y boletines impresos.* Con ellos se puede informar de los servicios de la biblioteca, explicar cómo acceder a ellos y promocionar nuevos productos y servicios. Los folletos impresos, siguen siendo útiles para dar a conocer la biblioteca a nuevos usuarios, ya que pueden incluirse en carpetas informativas o distribuirse en eventos especiales. Muchos usuarios siguen prefiriendo leer el material en papel, sobre todo en países con un acceso a Internet limitado o poco seguro.
- *Medios digitales y sociales.* Los correos electrónicos, los mensajes instantáneos, los blogs y los tweets pueden utilizarse para promocionar nuevos artículos o informar sobre las actualizaciones de los servicios bibliotecarios. El uso de medios electrónicos y sociales requiere que la biblioteca, primero, establezca políticas y mejores prácticas que permitan determinar quiénes son los encargados de enviar información, establecer un proceso para garantizar que el contenido esté sujeto a aprobación y revisión, y decidir si se responde a los usuarios a través de los medios sociales y cómo hacerlo. La *Guía de redes sociales para parlamentos y parlamentarios*³³ de la Unión Interparlamentaria es una referencia útil para las bibliotecas parlamentarias
- *Programas de contacto con los usuarios.* Varios parlamentos cuentan con programas en los que el personal de la biblioteca actúa como contacto entre los parlamentarios y su personal. Los programas operan de diversas maneras, pero por lo general un solo miembro actúa como contacto para varios parlamentarios, sobre todo para los recién elegidos, a quienes se les explica los servicios disponibles y se determina cuáles son sus necesidades de información. Posteriormente, solicitarán información sobre los servicios y estarán generalmente a disposición en caso de que haya preguntas, comentarios u opiniones sobre los servicios. En las bibliotecas más grandes, el personal puede estar asignado a determinadas comisiones parlamentarias y asistir a las reuniones, actuando como apoyo de las comisiones.
- *Visitas a la biblioteca.* Las visitas sirven para explicar los distintos usos de las instalaciones y cómo acceder a los servicios. El reto principal es conseguir que los parlamentarios acudan a la biblioteca. Una biblioteca parlamentaria puede organizar una jornada a puertas abiertas para mostrar las nuevas adquisiciones o para destacar los nuevos servicios o equipos que están a disposición de los usuarios.
- *Programas de inducción para nuevos parlamentarios.* Muchos parlamentos organizan programas de inducción para los parlamentarios recién elegidos, para explicarles los servicios de la biblioteca. Si no existe un programa de este tipo, la biblioteca puede ofrecer su propio servicio.
- *Participar en eventos ajenos a la biblioteca.* La biblioteca puede participar activamente y estar presente en actos parlamentarios ajenos a la biblioteca. Por ejemplo, el personal de la biblioteca puede inscribirse para participar en un evento o una conferencia organizada por parlamentarios (respetando siempre el principio de imparcialidad). De este modo, el personal de la biblioteca podrá interactuar con los parlamentarios y su personal. Tener visibilidad es

³³ *Social Media Guide for Parliaments and Parliamentarians*, Inter-Parliamentary Union, 2021. <https://www.ipu.org/resources/publications/reference/2021-02/social-media-guidelines>

importante cuando la biblioteca o el servicio de investigación no están situados cerca del hemicycle o de otras partes del parlamento que frecuentan los parlamentarios. Establecer una especie de presencia cerca de la Cámara puede ser útil en estos casos. Algunas bibliotecas han montado exposiciones temporales o mini bibliotecas emergentes que permiten a los usuarios consultar y retirar material bibliotecario en lugares que no son bibliotecas.

- *Aprovechar todas las ocasiones que se presenten.* Es conveniente que el personal de la biblioteca no solo recabe opiniones, sino que también aproveche cualquier oportunidad que se le presente en sus interacciones con los parlamentarios o su personal para explicarles los servicios que ofrece la biblioteca. La interacción es un proceso en marcha, constante, que tiene por objeto garantizar que los servicios satisfagan las necesidades de los usuarios y que estos comprendan lo que la biblioteca puede hacer por ellos. El uso de tipos de firma estándar en los correos electrónicos, en los que figure el nombre, el cargo y el número de teléfono del miembro del personal en cuestión, facilita los contactos entre el personal de la biblioteca y los usuarios.

10.3 Comisiones de biblioteca

Algunas bibliotecas parlamentarias cuentan con mecanismos formales para relacionarse con sus usuarios. En este capítulo analizamos las funciones que pueden desempeñar los parlamentarios en la gestión y administración de la biblioteca. Los parlamentos (o cada una de las cámaras en un parlamento bicameral) cuentan con una comisión integrada por parlamentarios de alto nivel, cuya función es supervisar o revisar los planes generales de administración del Parlamento. En algunos parlamentos, el presidente de la cámara puede desempeñar un papel importante a este respecto, mientras que en otros ese papel puede desempeñarlo el secretario de la cámara. A veces, una comisión de este tipo prefiere no ocuparse de la administración cotidiana de un departamento específico, como la biblioteca, aunque puede ser el caso en parlamentos más pequeños.

Es así que, un parlamento puede contar con una comisión bibliotecaria o con una comisión que incluya la biblioteca entre sus competencias. Dicha comisión puede tomar decisiones o desempeñar una función meramente consultiva. Hay diversas opiniones sobre la importancia de estas comisiones y sobre si es conveniente que la biblioteca promueva la creación de una comisión si todavía no existe. Una comisión de este tipo, siempre que funcione bien, puede ser un apoyo para la biblioteca y puede influir en las solicitudes de financiación adicional o de mejora de los servicios ofrecidos, especialmente si la comisión cuenta con parlamentarios comprometidos y dispuestos a prestar atención a los asuntos de la biblioteca. La comisión puede contribuir al desarrollo del servicio de la biblioteca (pero no debe reemplazar la participación directa de los usuarios antes mencionada). Asimismo, puede contribuir a hacer cumplir las normas de funcionamiento de la biblioteca, por ejemplo, una biblioteca puede ofrecer información fiable a un usuario que solicita información sobre lo que se entiende por consulta legítima o no legítima, siempre y cuando esta definición cuente con la aprobación de la comisión de la biblioteca.

Por otra parte, algunos parlamentos consideran que las comisiones bibliotecarias no representan realmente a los parlamentarios, ya que uno o dos de sus miembros pueden aprovechar la agenda y el debate para promover temas de interés, o incluso resulta difícil persuadir a los parlamentarios para que asistan a las reuniones de las comisiones y se interesen por ellas. Aunque una comisión solo tenga fines consultivos, en la práctica resulta complicado oponerse a

las sugerencias de la comisión, sobre todo si estos no han sido solicitados y no se considera que representen a los parlamentarios. Por tanto, la existencia de una comisión bibliotecaria eficaz aporta importantes beneficios potenciales a la biblioteca, pero su creación o gestión puede no ser fácil. Independientemente de que exista o no una comisión bibliotecaria, las bibliotecas parlamentarias deben ser capaces de buscar la manera de que los parlamentarios aboguen por ellas ante otros parlamentarios.

En ocasiones, las bibliotecas parlamentarias tienen que hacer frente a la intervención de parlamentarios que proponen a sus propios candidatos para ocupar puestos en la biblioteca. Es importante rechazar este tipo de propuestas, por muy difícil que a veces resulte hacerlo. Existe un grave riesgo de que la imparcialidad política de la biblioteca se vea comprometida si esto no se hace. Y la imparcialidad política es una de las piedras angulares del servicio que presta la biblioteca parlamentaria. Las listas de criterios referenciales de ética de IFLAPARL³⁴ abordan aspectos de autonomía en general y, especialmente, en relación con el personal. Las listas de control señalan temas en los que los servicios podrían autoevaluarse y determinar por sí mismos si se necesitan políticas, orientación, formación u otros apoyos para responder eficazmente a las cuestiones éticas.

10.4 Gestión de las expectativas de los usuarios

A pesar de que la biblioteca parlamentaria haya realizado un buen trabajo de recopilación de datos sobre las necesidades de sus usuarios, existe la posibilidad de que la biblioteca no tenga la capacidad o los recursos para satisfacer todas las necesidades de sus usuarios. Una biblioteca parlamentaria debe tener cuidado de no prometer más de lo que puede hacer. De lo contrario, los usuarios tendrán expectativas de servicio poco realistas y es probable que se sientan decepcionados. Para más información sobre la gestión de las expectativas de los usuarios y el establecimiento de límites, véase el capítulo 6.

El método de diseño de pensamiento (*design thinking approach*) para comprender y satisfacer las necesidades de los usuarios

Algunas bibliotecas parlamentarias y servicios de investigación están utilizando el *design thinking approach* para desarrollar servicios que satisfagan las necesidades de los usuarios. El *design thinking approach* es un método de resolución de problemas centrado en la persona. Consiste en colaborar con los usuarios para entender (empatizar) el problema en concreto, explicar (definir) el problema y sus componentes, hacer una lluvia de ideas (idear) sobre posibles soluciones y diseñar una serie de prototipos que luego se prueban y se perfeccionan. Aunque este enfoque puede no ser práctico en todos los entornos parlamentarios, su aplicación permite encontrar soluciones más útiles para los usuarios. Otra ventaja es que fomenta la participación de los usuarios y la construcción de relaciones.³⁵

³⁴ IFLAPARL Ethics Checklists, IFLAPARL, 2019. <https://www.ifla.org/g/services-for-parliaments/parliamentary-research-library-service-ethics/>

³⁵ For more information on how to apply design thinking in libraries see <http://designthinkingforlibraries.com/>

11 Necesidades en materia de dotación de personal

Los procedimientos de las bibliotecas parlamentarias relativos a la contratación, la formación del personal y el fomento del desarrollo profesional dependen de varios factores. Hay que tener en cuenta los distintos perfiles del personal, por ejemplo, analistas de investigación y profesionales de la información o de las TIC, y también se debe considerar el tamaño de la biblioteca o servicio de investigación. En una biblioteca o servicio de investigación pequeño, es probable que el personal desempeñe una función mucho más generalista que en un servicio con un gran número de empleados, el cual estará en condiciones de contratar personal para desempeñar funciones especializadas. También hay que tener en cuenta la variedad de funciones que se realizan en la biblioteca. Aunque la mayoría, si no todas, las bibliotecas parlamentarias y los servicios de investigación cuentan con determinados servicios básicos, hay también una serie de funciones especializadas (como los servicios de TIC) de las que puede encargarse el servicio de biblioteca y que deberán ser realizadas por especialistas.

11.1 Contratación de personal

El personal de las bibliotecas parlamentarias trabaja en un entorno muy politizado. Por lo tanto, además de poseer las cualificaciones y competencias necesarias para el puesto, también deben saber en qué consisten los procesos políticos. Los parlamentos son cada vez más conscientes de la importancia de la representatividad del personal y buscan servicios que reflejen la diversidad demográfica de la Cámara y de la población a la que sirven. La contratación de personal diverso y, lo más importante, su permanencia y desarrollo, debe ser una prioridad para los servicios bibliotecarios y de investigación que trabajan para los parlamentos. Por el hecho de tratarse de un entorno politizado, existe el riesgo de injerencia política en la contratación de personal. Esta injerencia puede socavar la independencia y la neutralidad políticas que han de ser la base de toda biblioteca parlamentaria, puesto que, de lo contrario, la biblioteca dejaría de ser considerada una institución autorizada e imparcial.

Por lo tanto, es necesario que el proceso de contratación se lleve a cabo sin la participación directa de los políticos, su personal o los partidos políticos. Un requisito fundamental para el personal de las bibliotecas parlamentarias es la imparcialidad. Entonces, ¿cuáles son los requisitos que deben tener en cuenta para seleccionar al personal de una biblioteca parlamentaria? Algunos requisitos, por supuesto, dependerán de la naturaleza del trabajo: si se trata de un puesto de bibliotecario profesional, se buscarán cualificaciones claramente específicas y un alto nivel de conocimientos técnicos.

Del mismo modo, si el puesto es para un economista que trabaje en el servicio de investigación, se necesitarán conocimientos especializados y competencia en este campo. Sin embargo, los conocimientos y cualificaciones pertinentes, aunque importantes, solo constituyen una base cuando se busca personal para puestos profesionales. Es probable que se necesite una serie de competencias y aptitudes que cambiarán de un puesto a otro. Las necesidades variarán en función de las características del Parlamento, pero quienes se encargan de la contratación deben analizar qué aptitudes y competencias se necesitan para un puesto concreto, de modo que el personal pueda ser evaluado en función de esas aptitudes.

En el caso de un analista de investigación, las aptitudes y competencias requeridas podrían ser:

- *Un título universitario y/o conocimientos demostrables en el área política donde trabajará.* Suelen exigirse estudios superiores y, por lo general, títulos de postgrado para un trabajo que suele ser muy exigente desde el punto de vista intelectual. El nivel de conocimientos especializados exigible a los candidatos variará en función del alcance del servicio de investigación. Asimismo, si una persona cuenta con un nivel intelectual adecuado, los conocimientos especializados son más fáciles de adquirir. Sin embargo, los conocimientos especializados deben mantenerse actualizados para estar al tanto de la evolución en el ámbito político y legislativo.
- *Comprensión del proceso político, de la función del Parlamento y de la forma de trabajar de los parlamentarios.* Por muy experto que sea un analista de investigación, si no conoce la forma de trabajar de los parlamentarios, no podrá aplicar sus conocimientos para ofrecer servicios que respondan las necesidades de esos parlamentarios. No obstante, se pueden impartir conocimientos sobre el proceso parlamentario tras la contratación.
- *Capacidad de investigación y análisis.* Estas aptitudes son necesarias para poder recopilar la información procedente de diversas fuentes, asimilar material técnico complejo y seleccionar los puntos clave que puedan ser de interés para los parlamentarios.
- *Capacidad de comunicación oral y escrita, así como aptitud de negociación.* Tanto la comunicación oral como la escrita son importantes para que el personal pueda comunicarse de forma eficaz y concisa con parlamentarios ocupados, tanto con los que son expertos en el tema que se debate como con los que no lo son. Ambas capacidades de comunicación, tanto oral como escrita, son importantes.
- *Capacidad para organizar el tiempo y el material con el que trabajan y para cumplir los trabajos dentro de los plazos.* Los analistas deben ser capaces de gestionar su carga de trabajo y establecer prioridades para atender a tiempo demandas contrapuestas. A pesar de contar con formación académica, se puede tener dificultades en este tipo de situaciones.
- *Capacidad para trabajar en equipo.* Un buen candidato tendrá la capacidad de apoyar la carga de trabajo de los demás, de trabajar fuera de su especialidad o de cambiar de enfoque según surja la necesidad. Como ya se ha indicado, los buenos investigadores pueden adquirir nuevos conocimientos especializados siempre que tengan las aptitudes adecuadas en otros aspectos.
- *La capacidad de aceptar y adaptarse al cambio.* El mundo de la información y la investigación ha cambiado enormemente en los últimos años (como se explica en el capítulo 3).

Un especialista en información deberá tener un conjunto de competencias algo diferentes, aunque con algunos mismos atributos. Al igual que en el caso de los investigadores, serán importantes la capacidad de comunicación, la capacidad de trabajo en equipo, la comprensión del proceso político, la capacidad de establecer prioridades y cumplir plazos, la capacidad de relacionarse con los parlamentarios y de comprender su funcionamiento, así como la capacidad de aceptar los cambios. Otras aptitudes importantes, en función de la naturaleza específica del puesto, son las siguientes:

- La capacidad de conservar la información para garantizar que se pueda acceder a ella y encontrar lo que se busca.
- Capacidad para comprender los sistemas TIC, incluidos los sistemas de gestión de bibliotecas.

- Capacidad de adquirir material en función de su relevancia para el parlamento.

Asimismo, deberán tenerse en cuenta otros criterios, tanto académicos como relacionados con las aptitudes, van a depender del puesto en específico. El proceso de contratación debe basarse en los méritos y ser abierto y no discriminatorio. Habrá que decidir si solo se hace una entrevista, si se realiza algún tipo de prueba escrita, o si se incluyen ejercicios tales como pruebas de exposición oral. Sea cual sea el enfoque, el proceso debe ofrecer oportunidades para evaluar todos los conocimientos, aptitudes e idoneidad de los candidatos.

11.2 Fidelización del personal

Hay que establecer estrategias para fidelizar al personal. Esto puede lograrse mediante programas de inducción, tutoría, entrenamiento, consulta, comunicación, recompensas y reconocimiento y creando una cultura positiva en el lugar de trabajo. Establecer una cultura en la que el personal puede sentirse seguro de poder hablar y de que sus ideas y preocupaciones serán escuchadas, es una gran responsabilidad del equipo directivo. Este entorno contribuirá a mantener una organización receptiva y abierta a los cambios progresivos, lo cual permitirá reducir el nivel de cambios repentinos e imprevistos, que pueden resultar estresantes para todos los involucrados.

11.2.1 Formación y desarrollo profesional del personal

La formación y el desarrollo del personal que trabaja en las bibliotecas parlamentarias tienen algunos aspectos particulares. Como toda persona que se incorpora por primera vez a un puesto de trabajo, necesita explicaciones y orientación sobre las tareas que debe realizar y, con el paso del tiempo, deberá mejorar sus competencias y conocimientos. La formación y el desarrollo necesarios incluyen:

- *Capacidad comunicativa.* Este aspecto es importante sobre todo para los investigadores, pero también para todo el personal.
- *Comprender la imparcialidad política.* Aunque esta necesidad se explica en los contratos, los detalles prácticos se especificarán en el programa de formación inicial.
- *Conocimiento de la materia:* Por ejemplo, derecho mercantil internacional o gestión de proyectos.
- *Conocimientos específicos sobre bibliotecas:* Búsqueda de recursos de información, servicios y productos bibliotecarios, elaboración de datos, procedimientos bibliotecarios. Todos los miembros deben ser capaces de ofrecer todos los servicios de la biblioteca a los usuarios.
- *Conocimientos propios del Parlamento:* Estos conocimientos incluyen los procesos legislativos, la política y los partidos políticos, el desarrollo de políticas y la administración parlamentaria. El profundo conocimiento del entorno y los procesos parlamentarios es la baza más importante con que cuenta el personal de la biblioteca para proporcionar un asesoramiento pertinente que no pueden ofrecer otras fuentes de información, como los grupos de expertos.
- *Habilidades y conocimientos profesionales generales:* Entre otras, capacidad de investigación, redacción, entrevistas con clientes, habilidades de comunicación y negociación, habilidades de supervisión, legislación sobre salud y seguridad en el trabajo.

- *Tecnologías digitales*: Acceso a la información a través de dispositivos móviles, búsqueda de contenidos en línea, desarrollo de programas de formación y orientación en línea, equipos y computadoras de bibliotecas y sistemas de comunicación digital.
- *Gobernanza nacional e internacional*: Lo que incluye a organismos internacionales

Los conocimientos necesarios para el personal dependerán, naturalmente, de la función que desempeñen. A las bibliotecas les resultará de gran utilidad elaborar un programa detallado de los conocimientos y aptitudes necesarios, así como de las actividades de formación o desarrollo recomendadas para cada uno de ellos. Es importante que el personal entienda que es necesario no limitarse únicamente a sus áreas de especialización. La formación no debe concebirse como un proceso aislado que termina tras el proceso de inducción. El personal debe actualizar continuamente sus competencias y conocimientos. Por ejemplo, a través del aprendizaje por observación, el intercambio de puestos de trabajo o los traslados a largo plazo se consigue que la formación y desarrollo sean continuos. Este tipo de procesos no necesariamente son adecuados para personas con competencias o conocimientos muy especializados, pero de todos modos es aconsejable garantizar que conozcan cómo funciona el resto de la biblioteca o el Parlamento. Otros ejemplos de métodos de formación y desarrollo de bajo presupuesto son:

- Tutorías y programas de orientación
- Sesiones de formación entre pares y de intercambio de conocimientos
- *Webinars* y formación en línea
- La colaboración con otras organizaciones para la formación en grupo
- El voluntariado para participar en grupos de trabajo locales e internacionales en los que se pueden hacer aportaciones a distancia
- Asignación de proyectos y tareas de alta responsabilidad
- Destaque a otras organizaciones
- El otorgamiento de becas y patrocinios
- La organización de conferencias y seminarios locales, como los que ofrecen las universidades

Asimismo, es conveniente requerir las titulaciones pertinentes, preferiblemente acreditadas. La titulación obvia sería la de biblioteconomía o ciencias de la información, pero habrá otras como títulos universitarios relacionados con la especialización del investigador. Los permisos de estudio remunerados pueden ser una opción para la adquisición de dichas cualificaciones. Si los recursos financieros lo permiten, la biblioteca debería considerar la posibilidad de ayudar, por ejemplo, a sufragar el coste de los libros de texto y conceder tiempo libre para el estudio. Este tipo de planes no siempre son fáciles de gestionar, pero pueden resultar muy útiles para el perfeccionamiento de las competencias y la motivación del personal. Establecer un presupuesto anual para la formación y el desarrollo profesional, basado en una asignación nominal por miembro del personal, permitirá reconocer la importancia de la inversión continua en el fomento de la capacidad del personal.

Es posible que el Parlamento en su conjunto cuente con un sistema de evaluación anual o algún otro tipo de evaluación periódica del personal. Esta será una herramienta valiosa que, si se utiliza correctamente, garantizará que el personal entienda lo que se espera de él y pueda ser felicitado por el trabajo bien hecho o, de lo contrario, animado a mejorar. Ese sistema también permitiría disponer de pruebas en caso de que resultara necesario tomar medidas disciplinarias o

despedir a una persona por un rendimiento insatisfactorio. Si no existe un sistema para todo el Parlamento, la biblioteca podría considerar la posibilidad de introducir uno propio. En cualquier caso, es conveniente recibir una retroalimentación con regularidad: la mayoría del personal querrá tener un buen desempeño, pero es probable que necesite esta retroalimentación que le ayude a conseguirlo. En la medida de lo posible, las funciones dentro de la biblioteca deberían estar estructuradas de manera que haya una perspectiva razonable de promoción que permita ascender profesionalmente dentro de la organización. Cuando surgen vacantes, puede haber cierta tensión entre restringir las solicitudes únicamente al personal actual (para maximizar las oportunidades de desarrollo) o anunciarlas externamente (para tener más posibilidades de aportar nuevas perspectivas y experiencia, y posiblemente abordar las desigualdades de representación dentro del equipo).

11.3 Fomento de la capacidad de liderazgo y planificación de sucesión en el cargo

Para que las bibliotecas parlamentarias puedan hacer frente a los retos que se plantean a la profesión y a las organizaciones, es muy necesario desarrollar la capacidad de liderazgo dentro de la organización. El liderazgo puede desarrollarse mediante la delegación, la supervisión, la resolución de problemas, los destacados, la dirección de grupos de trabajo, el entrenamiento, la tutoría y la formación. Además de desarrollar nuevos líderes, los líderes existentes deben comprometerse con su propio desarrollo profesional y la adquisición de competencias.

11.4 Planificación del personal

Las bibliotecas de mayor tamaño necesitan planificar periódicamente su plantilla. Esta planificación permite tener una visión a largo plazo de la dotación de personal y planificar los aspectos demográficos y la evolución de las competencias necesarias. El análisis demográfico identificará aspectos como los perfiles de edad (¿se trata de una plantilla muy joven o mayor?), el tiempo de duración en el servicio (altos índices de rotación o larga permanencia en el puesto) o los niveles de formación. El análisis de las tendencias identifica los factores que deben tomarse en cuenta en la contratación, la formación y el desarrollo, así como otros factores relacionados con las capacidades. Entre estos factores figuran la importancia del análisis y la visualización de datos, el impacto de las leyes, las normas y las instituciones internacionales en la política nacional y la necesidad de una mayor especialización y de análisis interdisciplinarios. Se recomienda que en todos los ámbitos de la gestión de personal, desde la planificación del personal hasta la gestión del rendimiento, se elabore desde el principio un plan para recoger sistemáticamente la información estadística necesaria para una buena planificación y toma de decisiones.

11.5 La pandemia de COVID-19 y sus consecuencias

Cuando los gobiernos del mundo entero adoptaron medidas contra la pandemia, muchos parlamentarios se vieron abruptamente obligados a trabajar desde casa durante gran parte del 2020 y 2021. Para algunos fue una experiencia totalmente nueva. La IFLAPARL realizó encuestas acerca de la respuesta operativa de sus miembros a la pandemia en la primavera de 2020 y 2021. Cuando se realizó la segunda encuesta, tres cuartas partes de los servicios que respondieron, estaban trabajando bajo un modelo híbrido, es decir, que combinaba el trabajo en

la oficina y el trabajo a distancia, y casi la mitad de los servicios habían decidido hacer esto permanente o ya lo estaban considerando.³⁶

Del informe sobre los resultados de la encuesta de 2020 pueden extraerse dos conclusiones importantes para los gestores de recursos humanos. En primer lugar, se destaca el hecho de que el trabajo a distancia y el modelo de trabajo híbrido a largo plazo podrían provocar el agotamiento del capital de conocimientos y de las normas colectivas, lo cual resulta preocupante:

«A lo largo de décadas de trabajo presencial se han creado equipos, se han atesorado conocimientos y se ha configurado una visión común, lo que ha facilitado el funcionamiento de los servicios. Ese capital humano ha permitido a los servicios superar la crisis, pero ¿puede mantenerse y desarrollarse en un entorno híbrido? Con la rotación de personal y los contactos limitados, ¿se agotará ese capital a causa de la rotación de personal y los limitados contactos? También hay preocupación por garantizar la calidad y productividad en los trabajos que se realizan a distancia. Es posible que se haya exagerado esta cuestión—que también puede ser difícil en un entorno presencial—, pero las encuestas indican que el personal percibe la falta de equidad, y eso ya es un problema en sí».³⁷

En segundo lugar, cabe señalar que la responsabilidad del personal directivo con respecto al bienestar físico y mental de su equipo se ha convertido en una preocupación acuciante. Esta responsabilidad abarca desde la ayuda logística, como el acceso a los equipos informáticos, hasta el apoyo psicológico por las consecuencias de la ausencia forzosa a la oficina. En el informe sobre los resultados de la encuesta se señala que, por si alguien lo dudaba, la salud mental se ha convertido definitivamente en un asunto laboral de primer orden y en una responsabilidad de gestión:

«Aunque muchas organizaciones cuentan con departamentos de recursos humanos que ofrecen servicios de apoyo genérico en materia de salud mental, el personal directivo suele seguir ocupándose de las primeras etapas y de los casos no detectados. Incluso los casos de empleados que reciben apoyo formal pueden requerir la atención diaria de los directivos. ¿Con qué apoyo y formación cuentan los directivos para ello, sobre todo en un modelo híbrido? (Por no mencionar: ¿quién cuida de la salud mental del propio directivo?)»³⁸

³⁶ *Parliamentary library & research services' operational response to the COVID-19 pandemic: Report of a survey May-July 2021*, IFLAPARL, 2021. <https://www.ifla.org/news/parliamentary-library-research-services-operational-response-to-the-covid-19-pandemic/>

³⁷ Ibid

³⁸ Ibid

Caso práctico: Potenciar las investigaciones a través de personal externo

Las bibliotecas parlamentarias han encontrado formas interesantes para suplir las carencias de personal o ampliar los servicios utilizando personal externo. La Biblioteca Nacional de la Dieta de Japón puso en marcha tres iniciativas en 2011 al 2013 para complementar su capacidad de investigación. En el marco de la iniciativa sobre proyectos de cooperación en investigación, se organizaron proyectos de investigación y estudio llevados a cabo por investigadores internos en cooperación con expertos y académicos externos. La Biblioteca también organizó proyectos de investigación interdisciplinarios en los que los equipos de proyecto podían estar integrados por investigadores de varias divisiones de investigación, académicos visitantes e investigadores a tiempo parcial. Por último, la Biblioteca externalizó algunas investigaciones científicas y tecnológicas, colaborando con un importante centro de estudios privado de Japón.³⁹

³⁹ Para más información sobre los resultados de esas iniciativas puede consultarse <https://repository.ifla.org/handle/123456789/1995>

12 Las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) y las bibliotecas parlamentarias

Este capítulo analiza la política de las TIC en los parlamentos y la función que desempeñan la biblioteca y el servicio de investigación como editores y proveedores de contenidos digitales. Asimismo, se describen algunos de los sistemas especializados de TIC utilizados por las bibliotecas parlamentarias y se analiza la importancia que está adquiriendo la creación de datos parlamentarios como consecuencia de las publicaciones parlamentarias. También se analiza brevemente el uso de las redes sociales en los parlamentos.

El uso de las TIC y las herramientas digitales en los parlamentos ha evolucionado mucho en los últimos diez años desde la anterior edición de estas directrices.

La utilización de servicios móviles y basados en la web está muy extendida, e incluso en algunos parlamentos la informática basada en la nube está reduciendo la dependencia de la infraestructura interna de las TIC. Proporcionar acceso a los servicios de información, productos de investigación y documentación parlamentaria sigue siendo el objetivo principal de la biblioteca y los servicios de investigación parlamentarios, pero cada vez es más probable que esto se realice a distancia a través de una intranet, Internet o de las redes sociales. Las bibliotecas parlamentarias pueden ser creadoras y gestoras de contenidos digitales. Además, dado que cada vez hay más contenido disponible en línea, es necesario considerar cómo preservar el contenido digital histórico, ya sea de investigación, colecciones o registros y archivos. Cada dos años, la UIP hace un estudio sobre el uso de las TIC en los parlamentos. Sus conclusiones se publican en el Informe Mundial sobre el Parlamento Electrónico, que constituye un punto central de reflexión sobre las TIC en las bibliotecas parlamentarias. La edición de 2020 del informe documenta «el dinámico periodo de conmoción e innovación forzosa» provocado por la pandemia del Covid-19 y se dice lo siguiente:

«Las TIC se han hecho mucho más visibles y han pasado de ser una función administrativa a ocupar un lugar central en el funcionamiento diario de los parlamentos. El auge del uso innovador de las nuevas tecnologías ha transformado tanto su cultura como sus lugares de trabajo, con beneficios adicionales como menos impresiones y más flexibilidad laboral. Las tecnologías digitales adoptadas en respuesta al Covid-19 han facilitado el trabajo a distancia y las sesiones parlamentarias a distancia. Y la innovación ha llegado a un ritmo pocas veces visto en los parlamentos».⁴⁰

En la mayoría de los parlamentos que participaron en la encuesta más reciente de la UIP, el departamento de TIC del parlamento brinda apoyo TIC a las bibliotecas, pero alrededor de una cuarta parte de las bibliotecas parlamentarias proporcionan algún nivel de apoyo TIC interno y el 28% recurre a empresas externas para apoyar y mantener sus sistemas.⁴¹ Alrededor del 15% de los parlamentos cuentan con una biblioteca que participa en el desarrollo de objetivos y planes TIC o en la supervisión de la prestación de servicios TIC.⁴² Pero como la atención suele centrarse en los sistemas de procedimiento básicos, la biblioteca tiene dificultades a la hora de obtener los recursos para financiar las innovaciones. Es probable que el personal bibliotecario,

⁴⁰ *World e-Parliament Report 2020*, Inter-Parliamentary Union, p8, <https://www.ipu.org/resources/publications/reports/2021-07/world-e-parliament-report-2020>

⁴¹ *Ibid*, p38

⁴² *Ibid*, p40

de investigación y de información necesite competencias para poder desenvolverse en este panorama, además de sus conocimientos sobre gestión de la información:

- crear y gestionar contenidos digitales
- gestión de las relaciones con la administración parlamentaria
- gestión de contratistas
- gestión de proyectos
- conocimientos técnicos

12.1 Principios básicos para el uso de las TIC en las bibliotecas parlamentarias

Entre los factores que determinan hasta qué punto las bibliotecas parlamentarias son capaces de aprovechar el potencial de las TIC se encuentran los siguientes:

- el nivel de infraestructura de las TIC en el país.
- la disponibilidad de recursos.
- la visión estratégica y la determinación del personal directivo.

Aunque hay mejoras, las cosas aún están lejos de ser perfectos. Todos los parlamentos que participaron en la encuesta mundial sobre parlamento electrónico 2020, disponen de conexión a Internet. El 95% considera que su conexión es suficientemente fiable, y el 90% la considera suficientemente rápida. Ahora bien, a medida que la dependencia a Internet aumenta, es posible que las mejoras en la infraestructura de soporte no puedan seguir el ritmo de las expectativas, y el 8% de los parlamentos encuestados informaron de que carecen de un suministro eléctrico fiable. He aquí algunas preguntas claves que es necesario responder cuando se analiza en el desarrollo de las TIC en un parlamento (incluidos los servicios de biblioteca y de investigación):

- ¿Quién tomará y aplicará las futuras decisiones estratégicas y políticas?
- ¿Cómo y dónde podrán acceder los parlamentarios a los servicios digitales? ¿Será necesario brindar soporte a los servicios móviles o al acceso remoto? ¿Cómo garantizar la seguridad de los servicios y los datos? La necesidad de proporcionar acceso remoto fue una de las prioridades de las bibliotecas parlamentarias durante la pandemia de Covid-19. En el futuro, es poco probable que se consideren suficientes los servicios a los que solo se puede acceder desde la biblioteca.
- ¿Cuáles son los servicios prioritarios que se suministrarán o mejorarán gracias a las TIC? (por ejemplo, acceso en línea al informe oficial de los debates; presentación de preguntas en línea, mociones, enmiendas, etc.). ¿Cómo se mantendrán la prestación de estos servicios en caso de interrupción?
- ¿Cómo se organizarán, gestionarán y desarrollarán los contenidos digitales?

Para que los usuarios puedan buscar y recuperar los datos, documentos y archivos (y los documentos relacionados con ellos), es necesario introducir metadatos por temas y palabras clave. Añadir los metadatos adecuados una vez creado el contenido es más difícil de gestionar, pero en cualquier caso la experiencia de los especialistas en información será fundamental.

Otras cuestiones estratégicas y tácticas que deben abordarse son:

- *Acceso/Seguridad.* Los sistemas de TIC utilizados deben ser lo suficientemente flexibles como para permitir distintos niveles de acceso y seguridad a los distintos grupos de usuarios. Por ejemplo, ¿la intranet debe ser visible para los contratistas, o solo para el personal permanente y temporal y para los parlamentarios? ¿Debe exigirse a los usuarios que se

identifiquen para acceder al sitio web o a partes de este, lo que permite obtener más información sobre cómo se utiliza y quién lo utiliza, o el sitio web debe ser de acceso libre? ¿Cómo se protege la web de los piratas informáticos, que podrían realizar cambios no autorizados o eliminar completamente la página web? ¿Qué planes de contingencia existen en caso de interrupción interna o externa de los servicios?

- *Interactividad.* Las TIC ofrecen muchas oportunidades para fomentar la comunicación bidireccional, ya sea dentro del Parlamento a través de mensajería instantánea o a través de la Intranet, o con los ciudadanos. A nivel interno, el procedimiento puede limitarse simplemente a rellenar un formulario de solicitud electrónico o una solicitud por correo electrónico de un artículo de la biblioteca. En un sitio web público, es posible realizar consultas por correo electrónico, invitar a las comisiones a que presenten propuestas electrónicas y disponer de una serie de funciones de democracia electrónica, como peticiones electrónicas, foros de debate y blogs.
- *Archivo.* Dado que cada vez hay más información en formato digital que quizá nunca llegue a publicarse en formato impreso, es necesaria una política de archivo que ofrezca certidumbre sobre lo que se conserva permanentemente y lo que no. La consulta y colaboración con el personal del archivo nacional será esencial. Además, es importante mantener y confirmar la integridad del contenido de los archivos en formato digital. (Para más información sobre archivos, véase el capítulo 17).
- *Asistencia técnica y formación permanentes.* Este aspecto suele olvidarse debido a la urgencia de terminar los proyectos. Este apoyo puede ser prestado por personal interno o en el marco de un contrato de servicios. Será necesaria una formación adecuada del personal y los parlamentarios.
- *Interoperabilidad y estándares.* Lo ideal sería que en todo el parlamento se utilizaran los mismos estándares para el hardware, software e información. Una plataforma común permitirá el intercambio fluido de información entre sistemas y facilitará la adaptación al cambio en el futuro.

Todos estos factores deben incluirse en un plan estratégico que cuente con el respaldo y el apoyo del personal directivo y los líderes políticos. Lo ideal sería que la biblioteca contribuyera a un plan global para el Parlamento. También puede ser necesario un plan de TIC independiente para la biblioteca. Para tal fin será necesario trabajar en colaboración con especialistas en tecnologías de la información, ya sea dentro de la institución o, si la capacidad interna es escasa o nula, con fuentes externas de conocimientos especializados. Un plan estratégico debe describir el objetivo que se prevé alcanzar y las etapas para lograr ese objetivo.

Gracias a un trabajo en colaboración es posible explorar formas de aprovechar la contribución de las TIC para mejorar el funcionamiento del Parlamento y apoyar a los parlamentarios en el desempeño de sus funciones. La consulta con diversos grupos, tanto de dentro como de fuera del Parlamento, permite reforzar el apoyo que se presta y ofrece al personal la posibilidad de centrarse en las mejoras que beneficiarán al mayor número posible de interesados. El personal responsable de las sesiones del Parlamento y de las actas oficiales de las sesiones, así como el personal de TIC en diversos ministerios, son de gran ayuda.

Para trabajar eficazmente con el departamento de TIC, el personal bibliotecario debe adoptar la mentalidad de un «cliente inteligente». Deben ser capaces de articular sus necesidades con el personal TIC, que puede no entender completamente el trabajo que realizan. El personal bibliotecario necesita conocimientos técnicos suficientes para comprender el abanico de

posibilidades, pero deben procurar no proponer soluciones técnicas al departamento TIC, ya que pueden pasar por alto opciones útiles o no tener en cuenta limitaciones como la seguridad. Las bibliotecas parlamentarias también deben solicitar recursos. Y es probable que se de mayor prioridad a los departamentos con un mayor presupuesto o que prestan apoyo directo a las sesiones del Parlamento y los procesos legislativos.

12.2 Sistemas digitales especializados

Las herramientas electrónicas convencionales, como el correo electrónico, el procesamiento de textos, las hojas de cálculo y el acceso a Internet, suelen ser proporcionadas por el departamento de TIC del Parlamento. En ese caso, la biblioteca deberá considerar si puede añadir herramientas especializadas para gestionar y dar acceso a la información. Alrededor de la mitad de las bibliotecas parlamentarias disponen de algún tipo de sistema para la gestión de recursos electrónicos.⁴³ El Sistema Integrado de Biblioteca (ILS), que ofrece las principales funciones y servicios de gestión de colecciones, es de gran utilidad para las colecciones de gran tamaño (véase el capítulo 5). El 60% de las bibliotecas parlamentarias dispone de un sistema de archivo de recursos digitales.⁴⁴

Y una de las principales responsabilidades de la mayoría de las bibliotecas parlamentarias es facilitar el acceso a las actas de las sesiones parlamentarias. En la actualidad, el 65% de los parlamentos transcriben las actas oficiales en formato digital;⁴⁵ asimismo, estas actas pueden almacenarse y analizarse digitalmente, proporcionando al Parlamento una base de conocimientos a la que pueden acceder tanto los parlamentarios a nivel interno como los ciudadanos a nivel externo. Además, se les pueden añadir metadatos por temas para que los buscadores proporcionen resultados precisos.

Asimismo, para evitar tener que repetir el trabajo, es conveniente mantener una base de datos de trabajos anteriores, que incluya investigaciones y respuestas a consultas previas. Muchas bibliotecas parlamentarias ofrecen actualmente a los parlamentarios la posibilidad de presentar solicitudes de forma electrónica o suscribirse a servicios de alerta electrónica. Es necesario tener en cuenta la seguridad de los datos personales almacenados en estos sistemas para poder mantener la confidencialidad de los usuarios.

12.3 Intranet e Internet

Casi todos los parlamentos tienen tanto una página web pública como una página web interna o Intranet. Una Intranet permite que el personal transmita la información a los parlamentarios y al personal parlamentario de forma rápida y segura. La biblioteca parlamentaria y el personal de investigación se beneficiarán de la información que se comparta internamente, lo que facilitará parte de su trabajo de investigación o ayudará a los parlamentarios y a su personal a que busquen información por sí mismos. Sin embargo, poner toda la información posible en el sitio web público del Parlamento entraña ventajas considerables para la biblioteca parlamentaria. Una página web fácil de usar y diseñada de acuerdo con las *Directrices para sitios web*

⁴³ *World e-Parliament Report 2020*, Inter-Parliamentary Union, p. 56. <https://www.ipu.org/resources/publications/reports/2021-07/world-e-parliament-report-2020>

⁴⁴ *Ibid*

⁴⁵ *Ibid* p50

parlamentarios de la UIP⁴⁶, obsoletas pero aún útiles, permitirá a los ciudadanos acceder a la información, así como a los parlamentarios. Para los parlamentarios puede ser más cómodo acceder a la página web pública (a través de sus buscadores favoritos) que tener que conectarse a la Intranet. Generalmente es mejor evitar publicar la información tanto en una Intranet como en una página web pública, aunque los usuarios deben ser capaces de navegar en línea sin necesidad de saberse si están consultando la página pública o la Intranet.

12.3.1 Página web

El Informe Mundial sobre el Parlamento Electrónico 2020 señala un aumento significativo en la cantidad de información proporcionada en los sitios web parlamentarios, y que los parlamentos carentes de recursos se están poniendo al día en este aspecto.⁴⁷ El informe también señala que las páginas web de los Parlamentos se están institucionalizando progresivamente, y que existe un responsable que se encarga de establecer la estrategia de la página web, a menudo en colaboración con el jefe de comunicaciones. La biblioteca solo es responsable de la página web en el 8% de los parlamentos encuestados, aunque un gran número de ellos tiene una página o una página secundaria para la biblioteca. La finalidad y el contenido de las páginas web parlamentarias tienden a seguir patrones similares, y la responsabilidad de las diferentes secciones de la página suele delegarse a los departamentos encargados de producir o conservar el contenido. La utilización de un sistema de gestión de contenidos (CMS, por sus siglas en inglés) permite a los creadores de contenidos con escasos conocimientos técnicos añadir, modificar y eliminar contenidos de una página web sin la intervención de un administrador web. Además, facilita la creación de un estilo homogéneo en toda la web y mejora la capacidad de los buscadores para encontrar información en la web (lo que se conoce como «optimización de motores de búsqueda»).

Páginas web parlamentarias en 2020

- El 98% tiene como objetivo informar y educar al público sobre la historia, rol, funciones y composición del parlamento.
- El 79% presenta información sobre el proceso legislativo y el funcionamiento de los parlamentos.
- El 95% ofrece una agenda de las actividades parlamentarias
- El 76% ofrece grabaciones de audio o video de las sesiones plenarias.⁴⁸

A continuación, una lista más detallada de contenidos adecuados para una página web parlamentaria, siguiendo las pautas de las *Directrices de la UIP para sitios web parlamentarios*.⁴⁹ En su mayoría, es información básica para las bibliotecas parlamentarias, y si se garantiza su disponibilidad en la página web, puede contribuir a satisfacer eficazmente las necesidades de los parlamentarios. Asimismo, serán de gran utilidad para el personal de las bibliotecas.

⁴⁶ *Guidelines for Parliamentary Websites*, Inter-Parliamentary Union, 2009,

<https://www.ipu.org/resources/publications/reference/2016-07/guidelines-parliamentary-websites-new-edition>

⁴⁷ *World e-Parliament Report 2020*, Inter-Parliamentary Union, p. 35. <https://www.ipu.org/resources/publications/reports/2021-07/world-e-parliament-report-2020>

⁴⁸ *Ibid*, p35

⁴⁹ *Guidelines for Parliamentary Websites*, Inter-Parliamentary Union, 2009.

<https://www.ipu.org/resources/publications/reference/2016-07/guidelines-parliamentary-websites-new-edition>

Información general sobre el parlamento. Las páginas web parlamentarias constituyen una herramienta importante para que los ciudadanos conozcan la historia, la labor y la composición de su Parlamento. Aquí se puede incluir:

- *Acceso al parlamento:* visitas, recorridos o una visita virtual.
- *Historia y funciones del Parlamento:* incluida la descripción de las responsabilidades que ejerce el parlamento y los principales documentos constitucionales.
- *Funciones, composición y actividades:* información general de cada cámara en los parlamentos bicamerales, las estructuras de las comisiones, la actividad parlamentaria actual y futura, el presupuesto, la dotación de personal y la información sobre las actividades.
- *Información sobre presidentes o portavoces del parlamento.*
- *Publicaciones oficiales parlamentarias.*
- *Comisiones parlamentarias y otros órganos del parlamento,* así como publicaciones de las comisiones e información sobre su función y composición.
- *Miembros del parlamento.* Lista de parlamentarios con datos biográficos, afiliación a partidos, enlaces a sus páginas web personales, redes sociales e información de contacto (no confidencial).
- *Partidos políticos en el parlamento,* con enlaces a sus páginas web.
- *Elecciones y sistemas electorales,* con los resultados de las elecciones y una explicación del proceso electoral.
- *Administración del parlamento.* Información sobre la estructura y organización de la administración parlamentaria.
- *Publicaciones, documentación y servicios de información.* Descripciones de los tipos de publicaciones con enlaces a sus textos, incluidas las publicaciones de los servicios de investigación e información.
- *Enlaces a páginas web de interés.*
- *Material especialmente dirigido a jóvenes y estudiantes sobre todos los temas anteriores. Información sobre legislación, presupuesto y supervisión.* En las Directrices de la UIP se señala que el alcance de las actividades difiere de un parlamento a otro, por lo que puede ser necesario adaptar las recomendaciones. Es importante que la información publicada sea exacta, oportuna y completa. Esta información puede incluir:
 - *Información general sobre las actividades legislativas, presupuestarias y de control,* incluidos los temas de actualidad y de cara al futuro en la(s) cámara(s) y en las comisiones, con un glosario y una explicación de los procedimientos.
 - *Legislación.* Textos y estado de todos los proyectos de ley y textos de todas las leyes aprobadas.
 - *Presupuesto y gasto público.* Explicaciones sobre el proceso presupuestario y la función del parlamento en dicho proceso junto con información sobre los presupuestos actuales y propuestos.
 - *Control.* El proceso mediante el cual el parlamento ejerce el control sobre el gobierno, ya sea a través de comisiones, preguntas parlamentarias u otros medios, con la documentación correspondiente.

12.3.2 Intranet

La mayoría de los parlamentos cuentan con una Intranet, además de una página web de acceso público.⁵⁰ El departamento de tecnologías de la información y la comunicación también suele gestionar la Intranet, delegando la responsabilidad de los distintos contenidos en diferentes departamentos. En aras de la transparencia, por lo general es mejor publicar la información en el sitio web público, si es posible. De esta forma será más fácil que los parlamentarios encuentren la información que necesitan cuando estén fuera del Parlamento. Sin embargo, por diversas razones, hay algunos tipos de material que es mejor mantener en la Intranet:

- Material que probablemente no sea de interés para el público en general, como los procedimientos internos (para evitar sobrecargar la página web principal).
- Material confidencial para los parlamentarios (aunque puede estar a disposición del público previa solicitud, conforme a la ley de libertad de información).
- Servicios, como la inscripción en actividades de formación.
- Recursos pagados por terceros, como bases de datos que no pueden publicarse por términos de licencia.

12.4 Datos parlamentarios

Para los bibliotecarios parlamentarios, las publicaciones parlamentarias y otras publicaciones oficiales siempre han sido una fuente de datos cotejables y reutilizables en forma de listas, cuadros, hojas de cálculo y bases de datos. ¿Cuál ha sido la sesión más larga del parlamento? ¿Quién pronunció más discursos en la legislatura anterior? Todo bibliotecario de referencias que trabaje en el Parlamento está familiarizado con este tipo de preguntas. A medida que han ido apareciendo más y más publicaciones en línea, este tipo de preguntas resultan más fáciles de contestar y las consultas sencillas pueden responderse más rápidamente que nunca. Pero Google no eliminó la necesidad de gestionar los datos para poder responder a consultas más complejas con rapidez y precisión. Se puede utilizar una descripción personalizada (por ejemplo, mediante taxonomías personalizadas) de los datos parlamentarios, para establecer vínculos entre sesiones parlamentarias y/o gobiernos (por ejemplo, para rastrear proyectos de ley anteriores parecidos entre sesiones), así como para establecer vínculos por temas con recursos accesibles comercialmente. De este modo, la biblioteca gestiona la información como consumidor y como productor, y proporciona enlaces contextuales entre estos tipos de contenido.

La Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas, adoptada en 2015, ha prestado mayor atención a la rendición de cuentas y la transparencia de los parlamentos. Con ese fin, los parlamentos han publicado información fácilmente accesible, oportuna y completa sobre su trabajo, y han facilitado el acceso a una mayor gama de los servicios de información e investigación que ofrecen. Los bibliotecarios parlamentarios no son los únicos interesados en toda la información parlamentaria. También los periodistas, académicos, ONG, grupos de interés y ciudadanos requieren información que les ayude a mantenerse al tanto de la actividad y las tendencias parlamentarias. Ha surgido un nuevo tipo de ONG especializada en este campo. Las organizaciones de control parlamentario utilizan datos que están disponibles en línea de forma gratuita para supervisar el funcionamiento y el desempeño de los parlamentos y los

⁵⁰ Of the parliaments who replied to the latest IPU survey, 78% made information available for parliamentarians via an intranet, and 85% provided information for staff there. *World e-Parliament Report 2020*, Inter-Parliamentary Union, 2020, p47. <https://www.ipu.org/resources/publications/reports/2021-07/world-e-parliament-report-2020>

parlamentarios y mejorar la participación de los ciudadanos en los procesos legislativos.⁵¹ La relación entre las organizaciones de control parlamentario y los parlamentos a los que supervisan ha sido a veces tensa, pero es una buena práctica colaborar con organizaciones locales de este tipo si es posible. Para responder a esta nueva demanda de datos parlamentarios, algunos parlamentos están publicando información como «datos abiertos», es decir, como datos que pueden ser descargados y reutilizados o publicados por cualquier persona, sin derechos de autor, licencias u otras restricciones. La plataforma ideal para los datos abiertos es un repositorio público que contenga conjuntos de datos en formato legible por máquina, como XML o RDF. Según la encuesta mundial sobre el parlamento electrónico realizada por la UIP en 2020, el 31% de las bibliotecas de parlamentos ofrecieron abiertos y el 40% ofrecieron datos vinculados para permitir un mayor análisis. El 22% de los parlamentos encuestados publicaron datos sobre las decisiones y las votaciones del pleno, bien como datos abiertos o bien como hojas de cálculo en formato descargable.⁵²

Facilitar la información parlamentaria mediante datos abiertos no solo permite que la información llegue a un público más amplio, fomentando así la reedición, sino que también permite que otros puedan usarla de forma innovadora. En ocasiones esta información puede complementarse con otras y así crear un nuevo servicio para el público. Un ejemplo es la Nube Interparlamentaria. Este proyecto del *Centro para la Innovación en el Parlamento*⁵³ es un portal que recopila información de acceso público de múltiples parlamentos para crear mecanismos nuevos que permitan a los investigadores y a los parlamentos analizar y mejorar la legislación. La UIP sugiere que, cuando no sea posible disponer de un formato de datos abierto, se opte por otros formatos de archivo modificables, como una hoja de cálculo, además de los PDF o el contenido de una página web «El propósito de un formato modificable no es alterar la información, sino permitir su reutilización, correlación y análisis. Con la información de libre acceso y las descargas de las mismas, se evita el tener que copiar o introducir la información manualmente y se reduce el riesgo de error».⁵⁴

El personal de las bibliotecas parlamentarias cuyo trabajo habitual es el manejo de conjuntos de datos puede estar interesado en aprender técnicas de la nueva disciplina de la ciencia de datos. En este ámbito, resulta cada vez más compleja distinguir entre las TIC y la gestión de la información, ya que los lenguajes de código libre y otros lenguajes de programación (por ejemplo, «R») permiten utilizar herramientas muy eficaces para analizar tablas y hojas de cálculo.

El aprendizaje automático puede utilizarse para identificar patrones y clasificar grandes cantidades de datos. Aunque estos métodos constituyen actualmente uno de los pilares en la labor de las bibliotecas parlamentarias, es probable que, debido al desarrollo vertiginoso de las TIC en los últimos diez años, no tardaran mucho tiempo en generalizarse. Las herramientas de autoservicio y las herramientas que ayudan a sintetizar e interpretar los datos, están adquiriendo la misma importancia.

12.5 Redes sociales

⁵¹ A list of PMOs – not necessarily comprehensive or up to date – can be found at <http://www.openingparliament.org/organizations/>

⁵² *World e-Parliament Report 2020*, Inter-Parliamentary Union, p38. <https://www.ipu.org/resources/publications/reports/2021-07/world-e-parliament-report-2020>

⁵³ The Centre for Innovation in Parliament is a partnership between the IPU and parliaments to support parliamentary innovation through improved use of digital tools. Its website can be found at <https://www.ipu.org/node/9774>.

⁵⁴ *World e-Parliament Report 2020*, Inter-Parliamentary Union, 2020, p64, <https://www.ipu.org/resources/publications/reports/2021-07/world-e-parliament-report-2020>

Según el Informe Mundial sobre el Parlamento Electrónico 2020, las redes sociales como Facebook y Twitter son utilizados actualmente por aproximadamente tres cuartas partes de los parlamentos y más de la mitad de sus miembros. Una cuarta parte de las bibliotecas parlamentarias utiliza algún tipo de redes sociales.⁵⁵ Asimismo, las redes sociales permiten a las bibliotecas difundir información de manera eficaz (a veces denominada informalmente como «modo de difusión»), ya que alerta a los parlamentarios o al público acerca de nuevas informaciones o publicaciones.

Además, puede utilizarse para establecer comunicaciones interactivas, aunque lo más probable es que sea de mayor utilidad para lograr la participación del público más que para las comunicaciones bidireccionales con los parlamentarios (para más información sobre la participación del público, véase el capítulo 16).

Para más información, véanse herramientas como el manual de uso de redes sociales publicado por el Departamento de Servicios Digitales del Gobierno del Reino Unido (actualizado en 2020).⁵⁶

12.5.1 Aspectos positivos y negativos del uso de las redes sociales en el contexto de las bibliotecas parlamentarias

El manual de uso de redes sociales del Departamento de Servicios Digitales del Gobierno del Reino Unido presenta un argumento sencillo pero a la vez elocuente a favor de las redes sociales, ya que dan acceso a un público potencial masivo:

«En el Reino Unido, Facebook tiene más de 44 millones de usuarios. Hay más de 14 millones de usuarios británicos que se desplazan por las noticias de Twitter. LinkedIn gana 2 nuevos usuarios cada segundo. Hay casi 24 millones de usuarios de Instagram en el Reino Unido. Snapchat tiene más de 18 millones de usuarios en el Reino Unido y más de una cuarta parte de los usuarios con teléfonos inteligentes en el Reino Unido utilizan TikTok. Los usuarios de YouTube representan el 95% de la población mundial.

Y eso sin hablar de las nuevas plataformas que siguen apareciendo cada año y de los acontecimientos mundiales que influyen en el uso de las redes sociales. Si bien es cierto que el uso de redes sociales entre los jóvenes es elevado, hay iniciativas como el programa *Digital Eagles*, que contribuyen a que las personas mayores utilicen más las redes sociales. Las redes sociales, que pueden utilizarse desde la elaboración de políticas públicas hasta la atención al cliente y el conocimiento de los usuarios, son una valiosa herramienta para el sector público».⁵⁷

Sin embargo, no conviene aventurarse a establecer vínculos con los parlamentarios y hacer participar a millones de ciudadanos sin analizar los pros y los contras con un poco más de detenimiento. A continuación se enumeran algunas de las principales ventajas e inconvenientes, desde una perspectiva parlamentaria.

Redes sociales: Ventajas

⁵⁵ *ibid*, pp16-36

⁵⁶ *Social Media Playbook*, UK Government Digital Service, 2018 and updated in 2020. <https://www.gov.uk/guidance/social-media-playbook>

⁵⁷ *Social Media Playbook*, UK Government Digital Service, 2018, updated in 2020 “The case for social media” <https://www.gov.uk/guidance/social-media-playbook#the-case-for-social-media>

- Se espera que las organizaciones utilicen cada vez más las redes sociales para fomentar la transparencia y la rendición de cuentas.
- Si se utilizan correctamente, pueden generar credibilidad y confianza.
- Se puede hacer un seguimiento en tiempo real del número de personas a las que se llega, lo que proporciona información instantánea sobre la eficacia de las comunicaciones.
- El personal puede utilizar las aplicaciones con muy pocos conocimientos técnicos.

Redes sociales: Desventajas

- Existe un gran riesgo de dañar la reputación si el contenido publicado en las redes sociales no es fidedigno, honesto, transparente o imparcial.
- La biblioteca puede ser el blanco de aquellos que no comprenden la diferencia entre parlamento y gobierno, o que no pueden distinguir entre la institución parlamentaria y los parlamentarios.
- Puede resultar complicado encontrar el estilo adecuado: es muy fácil que instituciones consolidadas luzcan demasiado formales o demasiado informales a través del uso de este nuevo medio.
- También existe el peligro de socavar la precisión o la imparcialidad al intentar sintetizar información compleja en la longitud de un tuit.
- Se necesita personal con experiencia en comunicación para supervisar las cuentas de las redes sociales, sobre todo cuando se pretende que sean canales interactivos.

Se necesitan políticas y protocolos claros. El personal debe cumplirlos, por su propio bien y por el de la biblioteca. Lo mejor es que la política de redes sociales la desarrolle el equipo de comunicación del Parlamento: son más expertos en el uso de las redes sociales, así como en la gestión del riesgo para la imagen. Además, contar con las directrices adecuadas ayudará en caso de controversia.

Casos prácticos: Uso de aplicaciones de código abierto para compartir y gestionar la información

Para algunas bibliotecas parlamentarias, el uso de aplicaciones de código abierto representa una forma económica de contar con la tecnología necesaria para mejorar la prestación de servicios a los usuarios. Sin embargo, este enfoque requiere el apoyo de las TIC y el desarrollo de conocimientos especializados para garantizar el mantenimiento continuo de las aplicaciones.

La biblioteca parlamentaria de la Asamblea Nacional de Zambia emprendió en 2011 un proyecto de digitalización para facilitar el acceso de sus miembros a los documentos del parlamento. *DSpace*, una aplicación de código abierto, fue elegida como repositorio para almacenar, preservar y presentar los documentos digitalizados.⁵⁸ En 2016, la Unión Interparlamentaria financió un taller de capacitación para el personal de los diversos departamentos del Parlamento con objeto de apoyar el desarrollo de un repositorio *DSpace* basado en las mejores prácticas.⁵⁹ Esta experiencia fue la base de un taller de desarrollo de capacidades sobre «Creación de repositorios digitales» en la preconferencia de IFLAPARL de 2017 en Varsovia (Polonia).⁶⁰

La biblioteca del Parlamento de Uganda utiliza desde hace tiempo *Alfresco*, que es un sistema de gestión de contenidos de código abierto, para compartir información.⁶¹ La biblioteca parlamentaria publica en esa página web: documentos, informes diarios de los medios de comunicación y otras informaciones. Los miembros del Parlamento pueden acceder a la información tan pronto como se publica en la página, y leer los informes, incluso si se encuentran fuera del país. Además, el uso de *Alfresco* le permitió a la biblioteca ahorrar mucho papel al no tener que repartir informes impresos; además de ahorrar costos. Esto también redujo el impacto ambiental. En la preconferencia de la IFLAPARL de 2017 se hizo una presentación en la que se explicó la utilización de *Alfresco* en el Parlamento de Uganda y se describieron las ventajas y los desafíos experimentados.⁶²

⁵⁸ <https://duraspace.org/dspace/>

⁵⁹ <https://repository.ifla.org/handle/123456789/1990>

⁶⁰ <https://repository.ifla.org/handle/123456789/1996>

⁶¹ <https://www.alfresco.com/ecm-software/alfresco-community-editions>

⁶² https://www.ifla.org/files/assets/services-for-parliaments/preconference/2017/j_wabwire_alfresco-in-parliament-of-uganda2017.pdf

13 Financiación

¿Cómo deberían organizar las bibliotecas parlamentarias sus procesos presupuestarios y financieros? Es probable que haya una serie de procedimientos financieros que se apliquen al Parlamento en su conjunto, similares a los que se aplican al sector público en general, y que la biblioteca tenga que ajustarse a ellos, por lo que será difícil establecer directrices sobre el procedimiento a seguir, puesto que posiblemente ya haya uno en vigor. Sin embargo, cabe establecer pautas sobre la manera en que las bibliotecas parlamentarias pueden obtener y gastar los fondos.

Como principio general, los parlamentos deberían tener capacidad de decisión con respecto a sus propios gastos, ya que representan el poder legislativo y no forman parte del ejecutivo, pero pueden estar sujetos a acuerdos formales que varían de un país a otro. Es importante que los miembros del personal de la biblioteca comprendan los procesos financieros del Parlamento y el calendario de planificación financiera. También es fundamental que establezcan una buena relación con los responsables del proceso de planificación financiera en el Parlamento y con los encargados de la prestación de servicios, como los servicios de TIC, que son importantes para la biblioteca.

El funcionamiento del proceso dependerá, entre otras cosas, del grado de centralización de los procedimientos financieros en el parlamento. Cabría preguntar, por ejemplo, si existe un presupuesto único para todo el parlamento destinado a la formación del personal o la adquisición de material de oficina o si la biblioteca puede elaborar su propio presupuesto, con sujeción a un mecanismo de aprobación de un órgano central. Por lo general, es conveniente que la biblioteca tenga el mayor control posible sobre sus gastos ordinarios. Ello puede implicar que los presupuestos se elaboren a nivel local, lo que le permitirá determinar cómo se gasta el dinero. Sin embargo, este tipo de presupuestos descentralizados no siempre son convenientes. Si surgen gastos imprevistos, pero inevitables, puede ser más difícil conseguir los fondos necesarios en el marco de un presupuesto local relativamente pequeño que con cargo a un presupuesto central más amplio. Puede haber presiones para centralizar el gasto porque se considere más eficiente, al menos desde la perspectiva del parlamento en su conjunto. Si el gasto se centraliza de esa forma, es más probable que el personal de la biblioteca tenga que competir por los recursos con otros departamentos y tendrá que esforzarse más para justificar sus estimaciones presupuestarias ante muchas partes interesadas. Independientemente de las disposiciones que se adopten, es probable que haya competencia en cuanto al gasto.

El proceso financiero se desarrolla en tres fases:

- *Presupuesto o estimación.* Es decir, el proceso de decidir cuánto dinero se va a gastar en el siguiente ejercicio presupuestario.
- *El gasto.* El proceso de gastar dinero en personal, bienes y servicios, que puede implicar procesos específicos de contratación y adquisición.
- *Auditoría.* El proceso después de gastar el dinero. Aquí se comprueba que el dinero ha sido gastado correctamente.

13.1 Presupuesto

Como se ha mencionado anteriormente, es probable que los asuntos relativos a los gastos que incumben directamente a la biblioteca y los gastos que se deciden a nivel central presente una gran variación de un parlamento a otro. Sea cual sea el proceso, la biblioteca debe encontrar la

manera de asegurarse de que puede disponer de un presupuesto que se acerque lo máximo posible a lo que se considera necesario para proporcionar el nivel de servicio deseado. En la práctica, si las circunstancias financieras del país son difíciles, es poco probable que el parlamento y, dentro de él, la biblioteca, puedan alcanzar los niveles de gasto que desearían. Ya sea que el presupuesto para una determinada actividad se gestione de forma centralizada en el parlamento o de forma local en la biblioteca, es importante que existan mecanismos que garanticen que las necesidades de la biblioteca sean atendidas y tomadas en cuenta a la hora de elaborar el presupuesto.

Por ejemplo, si la biblioteca sabe que va efectuar un gasto considerable para capacitar al personal en el uso de una nueva base de datos que comenzará a funcionar el año próximo, debe haber una manera de garantizar que se tenga en cuenta esa necesidad.

El parlamento debe contar con un proceso presupuestario con calendario anual y es importante que los encargados de las finanzas de la biblioteca respeten el calendario y los plazos. Este proceso implicará probablemente la presentación de una oferta o una estimación del gasto en una lista de conceptos o códigos de gasto. Los gastos se dividirán en gastos de capital y gastos *corrientes*. Esta diferencia es bastante fácil de establecer en principio, aunque en la práctica resulta difusa y dependerá de las normas vigentes en cada país. En términos generales, los gastos corrientes son los que se realizan día tras día, como los salarios o la compra de artículos de oficina, que serán bastante predecible mes a mes.

Los gastos de capital hacen referencia a los gastos excepcionales de gran envergadura. El más evidente es el gasto de adquisición o construcción de un nuevo edificio, pero también incluye gastos importantes en equipos informáticos. El funcionamiento del sistema variará de un parlamento a otro, y algunos de los gastos que se indican a continuación podrían estar incluidos en el presupuesto de otro departamento del parlamento. Pero una lista de las principales categorías de gasto podría incluir lo siguiente:

- *Gastos de personal*. Es probable que este sea el mayor gasto. Principalmente consistirá en los salarios del personal bibliotecario, junto con los costos directamente relacionados, en su caso, como las aportaciones de pensiones. Pero hay otros gastos relacionados con el personal. Entre ellos se incluyen la contratación, la formación y los viajes y dietas cuando el personal tenga que desplazarse fuera del parlamento (incluidos los gastos de asistencia a conferencias de bibliotecarios parlamentarios y conferencias de la IFLA). Si la biblioteca necesita recurrir a consultores para proporcionar asesoramiento especializado, ese gasto puede incluirse en esta categoría.
- *Gastos de sede*. Pueden incluir el alquiler de locales. Cuando los edificios son nuevos o se renuevan, los gastos de construcción y renovación pueden incluirse en esta categoría. También pueden incluirse el mantenimiento ordinario, la calefacción, el alumbrado, la limpieza, el agua y el alcantarillado.
- *Comunicaciones*. Es probable que en esta categoría se incluyan principalmente los sistemas de información, incluidos los equipos y programas informáticos, los gastos de red y el acceso a Internet. Los gastos de telecomunicaciones y correo también pueden incluirse aquí. Así como los gastos de impresión.
- *Gastos de oficina*. Incluyen mobiliario, equipos de oficina como fotocopiadoras, ya sean comprados o alquilados, y artículos de oficina como papel y lapiceros.

- *Material de biblioteca.* Aquí se incluyen libros, publicaciones periódicas, suscripciones a bases de datos en línea y periódicos. Asimismo, se incluyen los gastos de encuadernación y conservación si la biblioteca se encarga de archivar los documentos parlamentarios.

Existen desafíos particulares a la hora de presupuestar las colecciones. Por ejemplo, la mayor parte de las adquisiciones requieren suscripciones y deben mantenerse año tras año, por lo que se necesita un presupuesto estable para mantener el acceso a ellas. Parte del material de la colección se puede adquirir en el extranjero a tipos de cambio inciertos. Dicho todo esto, gestionar el presupuesto de una colección no es tan sencillo como adquirir una cantidad mayor o menor de libros cada año.

Algunos de estos gastos se pueden prever de un año para otro. Por ejemplo, es bastante fácil predecir el gasto en sueldos del personal, una vez fijados el número y la categoría del personal; aunque hay que tener en cuenta que el personal con más experiencia y más antigüedad podría recibir una remuneración mayor al del personal recién contratado con menos experiencia (aunque estos últimos pueden generar mayores gastos de capacitación). Asimismo, es bastante fácil predecir los gastos de artículos de oficina de un año para otro. Pero los gastos en tecnologías de la información son mucho menos predecibles, porque se producen más gastos cuando se crea una nueva base de datos o se instala un nuevo equipo. Y no siempre será fácil prever el momento en que se producirá este aumento de gasto, ya que los nuevos proyectos informáticos, no siempre se ajustan a lo previsto. El nivel de detalle que se requiere en los presupuestos va a variar en función de los sistemas utilizados en cada país.

Por ejemplo, los conceptos que figuran dentro de la lista de «materiales de biblioteca podrían tratarse como un presupuesto independiente o podría exigirse a la biblioteca que aprobara los conceptos por separado. Sin duda, es conveniente que el presupuesto se divida en bloques grandes que abarquen más categorías de artículos, ya que hay una mayor flexibilidad. Sin embargo, la complejidad de tener presupuestos separados para una gran cantidad de conceptos diferentes pero relacionados entre sí puede evitarse si los gastos se transfieren de un presupuesto a otro en función de las necesidades.⁶³ Las transferencias pueden estar prohibidas en determinadas circunstancias, como en el caso del traslado de fondos entre los gastos de capital y los gastos corrientes o entre los gastos de personal y los no relacionados con el personal. Incluso cuando los gastos del presupuesto son cuantiosos y comprenden una gran variedad de conceptos, sería recomendable que la biblioteca elaborara su propio presupuesto teórico para los distintos tipos de gastos. Esto garantizará que el presupuesto sea lo más exacto posible y facilitará el control del gasto a lo largo del año. Asimismo, la rendición de cuentas puede servir mucho durante el proceso de auditoría (descrito más adelante en este capítulo) y aportar una estadística de utilidad para la planificación futura.

Si bien es cierto que los presupuestos se elaboran anualmente, a menudo el proceso de presupuesto implica analizar los gastos a más largo plazo, por ejemplo tres años. Aunque a veces es difícil detallar las necesidades a largo plazo, esto permite tener en cuenta gastos importantes, como la remodelación de algún inmueble o la mejora de las tecnologías de la información.

Para elaborar un presupuesto, es recomendable diferenciar entre las solicitudes de proyectos en curso y las solicitudes especiales. Una solicitud especial consiste en realizar una inversión

⁶³ This process is known as virement.

inicial para iniciar un nuevo proyecto, por ejemplo la incorporación de una sección de investigación. Tras la inversión inicial, se debe presupuestar el apoyo al proyecto en curso. Se aconseja pensar en gastos puntuales y no en proyectos en curso.

A la hora de presentar solicitudes presupuestarias, una buena política y estrategia es justificar por escrito las razones por las que se necesita el dinero, especialmente si se pide un aumento de presupuesto. Siempre existe competencia para la obtención de fondos, por lo que es importante argumentar bien el valor añadido que el gasto propuesto aportará a los servicios que se prestan.

Por eso, es importante disponer de estadísticas sólidas sobre aspectos como: el uso de los recursos y la demanda de trabajo. Además, el personal directivo deberá tener buenas aptitudes para la presentación de ideas y buena capacidad de negociación para convencer a los responsables de la toma de decisiones de la solidez de sus argumentos.

13.2 Gastos

El parlamento debe contar con un sistema que le permita pagar a los proveedores el dinero que se les debe. La biblioteca no debe encargarse directamente de pagar a los proveedores (salvo cuando se trate de importes muy pequeños). El proceso de pago puede resultar engorroso en un primer momento, pero la biblioteca tiene que participar en este proceso para garantizar que el dinero pagado es a cambio de la entrega de bienes y la prestación de servicios, y además garantizar que los proveedores reciban el dinero en un plazo razonable. El proceso debe ser similar al que se describe a continuación, aunque puede variar en función de los procedimientos financieros acordados en cada país.

- Aprobación de la solicitud: El proceso de gasto se inicia confirmando que un miembro de la biblioteca con autoridad financiera delegada para aprobar el tipo y el importe del gasto, ha dado la autorización correspondiente.
 - Los límites de delegación financiera son un concepto importante en la gestión financiera, e indican qué miembro pueden autorizar el gasto, de qué parte del presupuesto y por qué importe. En muchos casos, las pequeñas transacciones (por ejemplo, la compra de un libro o la inscripción del personal en una conferencia) pueden ser gestionadas por el personal mediante tarjetas de compra. Estas tarjetas tienen un límite mensual, lo que significa que los gastos individuales suelen ser por importes limitados y de bajo riesgo.
 - Las delegaciones financieras de mayor rango, que implican una mayor autoridad, se aplicará a los contratos de mayor importe, duración, riesgo, etc. Este tipo de delegaciones puede verse condicionada por el método de contratación: como los parlamentos utilizan fondos públicos, puede haber una preferencia por los procesos competitivos, que se expresa como un límite de gasto más alto, o una delegación, cuando se compite por un contrato en el mercado libre. Las bibliotecas normalmente adquieren materiales exclusivos protegidos por derechos de autor (por ejemplo, el único proveedor de una base de datos es su editor) y recurren a métodos exclusivos de contratación, y lo hacen con más frecuencia que otras áreas del parlamento: es importante dar a conocer adecuadamente el tipo de gasto que necesitará efectuar la biblioteca a fin de contar con las delegaciones y procesos adecuados.
- Facturación: Es posible que el proveedor tenga que emitir una factura a la biblioteca, pero el pago se efectuará a través del sistema contable principal. Cuando se trata de gastos de

capital, debe haber un proceso de contratación pública formal que exima a la biblioteca de toda responsabilidad. Si se trata de un contrato de gran envergadura, un representante de la biblioteca puede ser convocado para asistir a las reuniones y evaluar las propuestas durante el proceso de licitación.

- El personal que tiene autoridad delegada para aprobar el tipo y el importe del gasto confirma que el artículo o los artículos se han recibido y están en buen estado, comprueba que el importe es correcto y autoriza el pago. Si los artículos son recibidos por un departamento diferente, el personal de ese departamento normalmente certifica junto con el personal de la biblioteca que se han recibido los artículos que corresponden, para evitar el riesgo de recargo o penalización al departamento de biblioteca. Las notas de entrega de las mercancías deberán ser tramitados únicamente por el personal responsable y la biblioteca solo solicitará artículos que hayan sido debidamente verificados y comprobados.
- Un segundo empleado, normalmente el jefe de la biblioteca, valida la autorización. De esa forma se garantiza que solo se autoricen pagos legítimos. El jefe de la biblioteca, junto con los jefes de compras y contabilidad, son responsables de firmar la autorización.
- La factura se remite al departamento del parlamento encargado de realizar los pagos y se procede al desembolso.
- Se envía la confirmación a la biblioteca de que se ha efectuado el pago. Este procedimiento puede ser de forma periódica, por ejemplo mensual. Estos informes abarcan todos los gastos con cargo al presupuesto de la biblioteca para el período correspondiente y permiten verificar que se han efectuado todos los pagos correspondientes; asimismo, permite establecer el nivel de gastos incurridos en el ejercicio financiero hasta la fecha y la proporción de estos respecto al presupuesto global para el año.

De este modo, el proceso está diseñado para garantizar que los pagos se realicen únicamente cuando los bienes o servicios se hayan proporcionado y además, para ayudar a garantizar la probidad financiera a través de un sistema de control interno, es decir, que la responsabilidad de los pagos no recaer en una sola persona y que, por tanto, el dinero se gasta correctamente.

13.3 Estrategias para gestionar los presupuestos y los gastos

Una forma para conseguir pasar del presupuesto al gasto es analizar la estructura del presupuesto en la biblioteca y, en el caso de los servicios comunes, en todo el parlamento. Dentro de la propia biblioteca, la estructura del presupuesto puede influir en el gasto: los presupuestos consolidados pueden ofrecer una mayor flexibilidad de gasto en comparación con muchos presupuestos más pequeños con la misma dotación global.

Por ejemplo, con una estructura consolidada resulta más fácil realizar contrataciones temporales adicionales para hacer frente a picos de trabajo en un área de actividad determinada reasignando los fondos no utilizados de las vacantes existentes en otra área.

Para otras funciones, quizá convenga centralizar los gastos o compartirlos con otros departamentos del parlamento. Por ejemplo, la biblioteca puede acordar con otros departamentos, desempeñar ciertas actividades centralizadas, como la compra de equipos de TIC y la concesión de licencias, y así aprovechar las ventajas de las compras comunes.

Un departamento central de Recursos Humanos y Administración dentro del parlamento se encarga de planificar la capacitación de todo el personal, pero la biblioteca debe ser consciente e identificar los recursos necesarios para apoyar la capacitación específica de las funciones de la biblioteca, como la digitalización o los sistemas de gestión de bibliotecas. Las áreas de presupuesto cuyos gastos dependerán en todo momento de la biblioteca serán las que se financien a sus funciones específicas, como la adquisición de material bibliotecario; la encuadernación y las suscripciones a recursos electrónicos; así como los gastos de afiliación a la IFLA y a otras asociaciones regionales y locales y, la asistencia a conferencias y reuniones. Esto ayudará a controlar cuántos miembros pueden asistir a estos eventos y a compartir las oportunidades de viaje entre el personal.

Independientemente de que los presupuestos estén bajo en control de la propia biblioteca o se gestionen en colaboración con otros departamentos, es necesario realizar un seguimiento regular. A lo largo del ejercicio financiero (que puede variar o no con respecto al año calendario), la biblioteca debe realizar actualizaciones financieras periódicas de los fondos gastados, los fondos presupuestados (por ejemplo, los salarios para el resto del año o los contratos firmados pero aún no pagados) y los fondos restantes. Aunque todo el presupuesto de la biblioteca se considera una sola suma, la gestión suele hacerse en dos categorías presupuestarias principales: una para los salarios del personal, que suele tener un margen discrecional muy limitado, y otra para los bienes y servicios, donde puede haber más discrecionalidad, aunque también será limitada.

Las actualizaciones financieras se efectúan por lo general trimestralmente, pero cobran mayor importancia hacia el final del año; por ello, durante el último trimestre es probable que las actualizaciones sean más constantes, produciéndose la revisión final del presupuesto una vez concluido el ciclo financiero, en una auditoría.

Para que el reparto de costos o la devolución de fondos funcionen, la biblioteca parlamentaria debe tener buenas relaciones de trabajo con los demás departamentos. Debe existir una buena comunicación: la biblioteca debe ser capaz de anticipar y comunicar sus propias necesidades lo antes posible para que los otros departamentos puedan añadir esas necesidades a sus propios presupuestos. Y lo que es más importante, si a las buenas relaciones se une la presentación de justificaciones sólidas, la biblioteca se encontrará en excelente situación cuando los responsables de la toma de decisiones prioricen la asignación de recursos.

13.4 Auditoría

La fase final del ciclo financiero es la auditoría. Se trata básicamente de un proceso en el que se revisa los gastos efectuados con el fin de garantizar que los fondos se han gastado de forma adecuada y eficiente. Básicamente hay dos tipos de auditorías. La auditoría meramente financiera, que tiene por objeto verificar que los pagos se han autorizado y efectuado correctamente y que los bienes y servicios en cuestión se han recibido realmente. Se trata de confirmar que se han seguido los procedimientos correctos y que no hay indicios de fraude. Una auditoría de optimización de recursos va más allá. Se utiliza principalmente para verificar los gastos en grandes proyectos, pero también para los gastos corrientes. Cabría plantearse, entre otras, las siguientes preguntas:

- ¿Representa el gasto en cuestión una buena relación calidad-precio o podrían haberse alcanzado los mismos objetivos con un costo menor?

- ¿Se consideró a distintos proveedores potenciales para garantizar la mejor relación calidad-precio?
- ¿Existen pruebas de colusión con los proveedores para evitar un proceso de licitación adecuado?
- ¿Se llevó a cabo un proceso adecuado de autorización del gasto, de conformidad con las delegaciones financieras?
- ¿Se ha despilfarrado dinero en el proyecto en cuestión?

Para poder demostrar que los gastos realizados se han gestionado de forma eficiente, eficaz y rentable, que se han seguido los procedimientos adecuados y no hay pruebas de fraude u otras irregularidades, es importante llevar un registro adecuado.

La biblioteca debe ser lo más transparente posible sobre los procesos de toma de decisiones de las compras. Si bien la biblioteca sabe qué vendedores y proveedores pueden ofrecer bienes y servicios, la selección del mejor proveedor debe quedar justificada, de modo que los auditores internos despejen cualquier duda sin necesidad de recurrir a auditores externos. Es importante que todos los altos cargos reciban formación en finanzas y elaboración de presupuestos, que incluya, entre otras actividades, cursos prácticos y evaluaciones a corto plazo. Todo este personal debe estar al corriente de las nuevas normativas.

Asimismo, todo el personal de la biblioteca, y en particular el que se ocupa de las compras, debería adquirir habilidades de negociación a fin de poder sacar el máximo beneficio a un presupuesto limitado. Como hemos visto, es habitual que los procedimientos financieros se establezcan para todo el Parlamento en su conjunto y, de hecho, pueden ser idénticos a los establecidos en otros ámbitos del sector público. La biblioteca deberá seguir necesariamente esos procedimientos. Sin embargo, dentro del proceso formal, puede haber margen para procesos más informales. Es importante que la biblioteca entienda quiénes son los actores clave en el proceso y quiénes tienen el control. Asimismo, la biblioteca debe garantizar que esas mismas personas comprendan y apoyen sus necesidades. Aunque el bibliotecario no tenga un control total sobre el presupuesto de la biblioteca, es recomendable que la biblioteca prepare cada año un presupuesto plurianual por iniciativa propia y que lo presente a los encargados del presupuesto en el Parlamento. Este ejercicio puede generar confianza y seguridad en que la biblioteca conoce sus necesidades, piensa y presupuesta con visión estratégica y no gasta dinero innecesariamente. Los encargados de elaborar el presupuesto tienen que conocer los gastos propuestos antes de que finalice el proceso de presupuesto y se comprometan los recursos. Es importante que el jefe de la biblioteca haya sondeado previamente a los responsables de la toma de decisiones para explicarles la importancia del proyecto y determinar si apoyan la iniciativa que se les presenta o si las posibilidades de aprobación serían mucho mayor si el proyecto se propusiera de otra forma. Estos actores clave varían de un parlamento a otro, pero pueden ser el presidente, el secretario general o el secretario del Parlamento, el jefe de finanzas del Parlamento o la Comisión de la Biblioteca. En pocas palabras, para influir en la gestión financiera a su favor, la biblioteca deberá exponer eficazmente sus argumentos y defender sus intereses. Como es probable que haya restricciones presupuestarias y que se haga hincapié en la optimización de los recursos incluso en los parlamentos que disponen de mayor nivel de recursos, la biblioteca deberá siempre ser capaz de demostrar que gasta el dinero de forma inteligente.

14 Relaciones entre las bibliotecas parlamentarias y los servicios de investigación

¿Qué lugar ocupan las bibliotecas parlamentarias y los servicios de investigación en el marco de la estructura organizativa del Parlamento? A veces forman parte del mismo departamento, pero también pueden estar ubicados en diferentes dependencias de la administración parlamentaria general. Independientemente de su ubicación, es importante que cooperen entre sí, ya que comparten el objetivo de proporcionar información fiable e imparcial.

14.1 Lugar que ocupan las bibliotecas y los servicios de investigación en la estructura parlamentaria

Casi todos los parlamentos cuentan tanto con una biblioteca como con un servicio de investigación. De las 44 instituciones que respondieron a una encuesta realizada durante la preconferencia de IFLAPARL en Atenas en 2019, casi todas cuentan con servicios tanto de biblioteca como de investigación en sus parlamentos. No hay servicio de investigación en el Parlamento danés, en la Cámara Baja del Parlamento de Costa de Marfil ni en ninguna de las Cámaras del Parlamento de Bélgica. En Estonia no hay biblioteca parlamentaria, pero la Biblioteca Nacional ofrece servicios bibliotecarios a los parlamentarios y al personal del Parlamento. Si bien es habitual que existan a la vez servicios de biblioteca y de investigación, las relaciones organizativas entre las bibliotecas y los servicios de investigación son muy diversas. De las respuestas recibidas, solo 11 bibliotecas y servicios de investigación están plenamente integrados y constituyen un departamento común. En 20 casos, están separados y—junto con otros servicios—forman parte de la misma estructura administrativa, como el departamento de información y documentación, los servicios legislativos o comunicación. En 8 Cámaras, son parte de estructuras administrativas diferentes. En estos casos, las bibliotecas dependen en su mayoría de áreas orgánicas que se encargan de la documentación, la información, las publicaciones o los servicios de información al público, mientras que los servicios de investigación pertenecen a la organización responsable del apoyo directo al procedimiento legislativo.

Las respuestas a la encuesta de 2019 revelan que la cooperación entre las bibliotecas y los servicios de investigación se hace más efectiva cuando ambos servicios están más unidos desde el punto de vista organizativo. La mayoría de las instituciones donde las bibliotecas y los servicios de investigación forman un departamento común, la cooperación es constante (10 de 11). Alrededor de un tercio tienen servicios separados pero «próximos» (que se encuentran en el mismo departamento junto con otros servicios) y solo colaboran de forma ocasional (6 de 20). Por último, la mayoría de los servicios, que operan en diferentes áreas organizativas de la administración parlamentaria, no cooperan en absoluto o solo lo hacen ocasionalmente (2 y 3 de 8).

Estas respuestas revelan la existencia de una cooperación estrecha: ninguna institución señaló que existiera rivalidad/competencia entre el servicio de investigación y la biblioteca. En un 50% de los parlamentos bicamerales que respondieron a la encuesta, la biblioteca o el servicio de investigación prestaban servicio a ambas cámaras (12 de 24). Algunos Parlamentos bicamerales tienen administraciones comunes (por ejemplo, Austria e Irlanda) y, como tales, una única biblioteca y servicio de investigación presta apoyo a ambas Cámaras. En Polonia, el Parlamento

bicameral dispone de una biblioteca común, pero ambas cámaras tienen su propio servicio de investigación. En Italia, las bibliotecas de las dos cámaras trabajan conjuntamente, coordinan la adquisición, el catálogo y los servicios que prestan a los parlamentarios y al público.

En cualquier caso, conviene mantener una estrecha cooperación con el fin de apoyarse mutuamente y prescindir y evitar la redundancia de trabajo. Asimismo, convendría fusionar las bibliotecas con los servicios de investigación dentro de una organización, y mantener al mismo tiempo salas de lectura separadas para cada cámara.

14.2 ¿Cómo cooperan las bibliotecas parlamentarias y los servicios de investigación?

Durante la Conferencia de la IFLA en Atenas en 2019, la IFLAPARL celebró una sesión abierta con debates de grupo en los que se abordó la cuestión de la colaboración de las bibliotecas y los servicios de investigación y su personal. Los debates permitieron constatar la existencia de una gran diversidad de formas de colaboración. Resultó evidente que no solo la intensidad, sino también las formas de colaboración se basaban en la relación organizativa y dependían de ella.

Las bibliotecas y los servicios de investigación que conforman un departamento común suelen sincronizar su flujo de trabajo. En algunos casos, los bibliotecarios y los investigadores trabajan en equipos conjuntos distribuidos en diferentes esferas políticas (en los parlamentos del Canadá y Nueva Zelanda, por ejemplo); en otros casos, el equipo de la biblioteca gestiona el sistema de consultas, transmitiendo las solicitudes a los investigadores (por ejemplo, el Parlamento Europeo).

De las respuestas al cuestionario se desprende que, en la mayoría de los casos, las bibliotecas prestan servicios de investigación con el mismo acceso del que disponen otros usuarios de la administración parlamentaria. Menos de la mitad de las bibliotecas encuestadas proporcionan recursos o servicios exclusivos para la función de investigación. Según los participantes en los debates de grupo, estos servicios y formas de cooperación son los siguientes:

- La biblioteca solicita información sobre los planes de adquisición, especialmente sobre la suscripción a bases de datos.
- La biblioteca informa sobre las nuevas adquisiciones a través de un boletín informativo.
- La biblioteca ofrece formación a los investigadores sobre el uso de las fuentes de la biblioteca (catálogo, bases de datos).
- Los investigadores ayudan a catalogar los documentos de la biblioteca.
- La biblioteca proporciona bibliotecarios «fijos» al servicio de investigación, que prestan servicios de referencia más especializados a los investigadores (Suecia, Canadá).
- La biblioteca y el servicio de investigación elaboran ficheros de información comunes, que combinan análisis con bibliografía (Portugal).
- La biblioteca y el servicio de investigación organizan programas comunes, por ejemplo, seminarios para los parlamentarios, conferencias y seminarios internacionales

Desde el punto de vista de las bibliotecas y los servicios de investigación, ¿existe una forma ideal de organización parlamentaria? ¿Es mejor que la biblioteca y el servicio de investigación sean un departamento independiente o que formen parte de un departamento más grande? No existen repuestas claras a estas preguntas, y mucho dependerá de la naturaleza de cada Parlamento. Sea cual sea la organización, es recomendable que exista una buena relación de

trabajo entre los departamentos, por un lado, y con el secretario general o director ejecutivo, por otro. Si se mantienen buenas relaciones, cualquier tipo de organización puede funcionar. Si la biblioteca es un departamento independiente, tendrá la ventaja de poder adoptar y aplicar decisiones sobre los servicios que ofrece de forma rápida, sin tener que solicitar autorización, lo que desde el punto de vista burocrático puede llevar tiempo. Por otra parte, no siempre es fácil aplicar decisiones sin la cooperación de otras unidades del Parlamento. Esto ocurre sobre todo con los servicios de TIC, como se explica en el capítulo 12. Para ello, es necesario establecer acuerdos de trabajo adecuados con los encargados de la producción de publicaciones parlamentarias, los responsables de las instalaciones y otros servicios administrativos. Es el carácter integrado de gran parte de la toma de decisiones lo que ha llevado a muchos parlamentos a reducir el número de departamentos en los últimos años. Ninguna biblioteca o servicio de investigación parlamentarios pueden funcionar independientemente del resto de la administración parlamentaria, sean cuales sean las estructuras organizativas del Parlamento.

15 Compartir buenas prácticas entre las bibliotecas parlamentarias

Como se mencionó al principio de esta publicación, las bibliotecas parlamentarias son bibliotecas distintas y especializadas que atienden a un público específico. Lo que puede funcionar en un entorno bibliotecario típico, como una biblioteca académica o pública, puede no aplicarse a una biblioteca parlamentaria. Es importante que las bibliotecas parlamentarias compartan información, conocimientos y buenas prácticas entre sí y con quienes trabajan en la comunidad parlamentaria. A continuación se indican algunos de los grupos y redes en los que una biblioteca parlamentaria puede establecer relaciones de colaboración.

15.1 Sección de Bibliotecas y Servicios de Investigación Parlamentarios de la IFLA

*La Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas (IFLA)*⁶⁴ se fundó en 1927 y desde hace más de 90 años es una organización mundial que reúne y representa a los distintos tipos de bibliotecas y servicios de información.

Dentro de la IFLA se creó en 1966, la *Sección de Bibliotecas y Servicios de Investigación para Parlamentos (IFLAPARL)*⁶⁵, que agrupa a las bibliotecas y servicios de investigación que trabajan en los parlamentos prestando servicio a usuarios con necesidades muy específicas. Esta sección es una de las más activas de la IFLA. Recientemente cuenta con más de 80 miembros de más de 50 países.⁶⁶ La página web de la IFLA se establece los objetivos de la Sección de la siguiente manera⁶⁷:

«La Sección se ocupa de los servicios bibliotecarios y de investigación que se prestan a los parlamentos a nivel internacional y nacional, así como a nivel local en los países con sistema federal y descentralizado. Las actividades e intereses de estos servicios incluyen el funcionamiento de las bibliotecas parlamentarias, pero suelen ir más allá de las competencias habituales de la IFLA e incluyen formas de investigación, comunicación pública y educación. Además, se encargan de la gestión de documentos institucionales y de los archivos parlamentarios. El principal objetivo es facilitar información oportuna, fidedigna, concisa y objetiva a los parlamentarios electos, a fin de apoyar a su labor legislativa, de control y de representación. El trabajo se realiza en un escenario político en el que la imparcialidad y la confidencialidad son fundamentales, los usuarios normalmente cuentan con mucha información y poco tiempo, y la gestión de los servicios requiere aplicar criterios políticos y éticos. Los miembros de IFLAPARL se enfrentan a muchos retos y oportunidades, y comparten sus experiencias de forma activa a través de talleres y presentaciones, así como a través de publicaciones elaboradas por los propios miembros, en colaboración con otras organizaciones e instituciones parlamentarias internacionales y regionales».

Los objetivos de la Sección son:

- Potenciar la efectividad de las bibliotecas parlamentarias y los servicios de investigación.
- Crear un foro para abordar los temas emergentes relacionados con los procesos legislativos.
- Promover la apertura, la transparencia y el fortalecimiento de la participación democrática proporcionando a los ciudadanos información sobre la legislación y los parlamentos.

⁶⁴ International Federation of Library Associations and Institutions: <https://www.ifla.org/>

⁶⁵ Library and Research Services for Parliaments section: <https://www.ifla.org/units/services-for-parliaments/>

⁶⁶ IFLAPARL Brochure, 2017. <https://repository.ifla.org/handle/123456789/1991>

⁶⁷ Library and Research Services for Parliaments section: <https://www.ifla.org/units/services-for-parliaments/>

- Promover el desarrollo de bibliotecas y servicios de investigación como componente fundamental del desarrollo de las legislaturas democráticas en todo el mundo.
- Intercambiar experiencias, conocimientos y estrategias de resolución de problemas, y promover la creación de redes entre bibliotecas parlamentarias y servicios de investigación.
- Desarrollar y promover normas y mejores prácticas para proporcionar información y conocimientos a los parlamentos.

Además de participar en la Conferencia Anual de la IFLA, la Sección celebra una preconferencia anual, en los días previos a la conferencia de la IFLA propiamente dicha, en una legislatura cercana. Estas preconferencias duran tres días normalmente y la de 2019, que se celebró en Atenas, fue la trigésimo quinta edición. Estas conferencias son una excelente oportunidad para que el personal de bibliotecas parlamentarias y servicios de investigación se reúnan e intercambien información e ideas a través de debates temáticos y talleres; asimismo, conocer mejor el parlamento anfitrión. La Sección publica periódicamente boletines semestrales. Estos boletines se encuentran en su página web⁶⁸ y contienen información sobre la conferencia anual, los diferentes proyectos de la Sección, así como del trabajo y las actividades de determinadas bibliotecas parlamentarias y servicios de investigación y sus organizaciones regionales. Además de publicaciones, la Sección también llevó a cabo actividades conjuntas con la Unión Interparlamentaria (UIP), la Asociación de Secretarios Generales de Parlamentos (ASGP) y el Centro Mundial para las TIC en el Parlamento con el fin de organizar eventos, celebrar conferencias, sesiones de formación y talleres dentro y fuera de las preconferencias anuales. Recientemente, la Sección ha elaborado una *lista de criterios referenciales de ética* para las bibliotecas parlamentarias y los servicios de investigación.⁶⁹ Otro proyecto de la Sección es el nuevo diseño del *Directorio Mundial de Bibliotecas y Servicios de Investigación Parlamentarios*.⁷⁰ Su objetivo es recopilar y publicar información actualizada sobre contactos y perfiles de bibliotecas y servicios de investigación parlamentarios. Todos los miembros de la IFLA y las personas interesadas en la labor de la Sección, se pueden inscribir su lista de correo electrónico, que se utiliza para difundir información y como foro de debate.

15.2 Asociaciones regionales de bibliotecas parlamentarias

Además de la IFLAPARL, existen varias asociaciones regionales de bibliotecas parlamentarias que celebran reuniones e intercambian información. Las principales a nivel continental son las siguientes:

- *La Association of Parliamentary Librarians of Asia and the Pacific (APLAP)*⁷¹—Asociación de Bibliotecarios Parlamentarios de Asia y el Pacífico—, que se fundó en 1990 y en ella están representadas bibliotecas de parlamentos nacionales, estatales y provinciales de casi 40 países de la región. Según su declaración de objetivos, «la APLAP se enfoca en asuntos que afectan a las bibliotecas parlamentarias de la región, promueve la mejora de los servicios de información a los parlamentos y organiza conferencias y jornadas de capacitación».
- *La Association of Parliamentary Libraries in Australasia (APLA)*⁷²—Asociación de Bibliotecas Parlamentarias de Australasia—, que se creó en 1984 y entre sus miembros se

⁶⁸ Library and Research Services for Parliaments section: <https://www.ifla.org/units/services-for-parliaments/>

⁶⁹ IFLAPARL Ethics Checklists, IFLAPARL, 2019. <https://www.ifla.org/g/services-for-parliaments/parliamentary-research-library-service-ethics/>

⁷⁰ World Directory of Parliamentary Libraries and Research Services: <https://www.bcn.cl/wdlrsp/home>

⁷¹ Association of Parliamentary Librarians of Asia and the Pacific (APLAP): <http://asiapacificparllibs.org/>

⁷² Association of Parliamentary Libraries in Australasia (APLA): <http://apla.org.au/>

encuentran las bibliotecas parlamentarias nacionales y provinciales de Australia, Nueva Zelanda y Papúa Nueva Guinea. La APLA organiza conferencias anuales y «...promueve el intercambio de información entre las bibliotecas miembros, aboga por la prestación de servicios de calidad a los usuarios y contribuye al desarrollo de la profesión de bibliotecario parlamentario».

- *La Association of Parliamentary Libraries of Eastern and Southern Africa (APLESA)*⁷³—Asociación de Bibliotecas Parlamentarias de África Oriental y Meridional—que fue fundada en 1994. Entre sus miembros más recientes figuran bibliotecas parlamentarias de 12 países de la región. Su objetivo es ofrecer «programas eficaces de intercambio de información y cooperación entre las bibliotecas parlamentarias de la región». Promueve el intercambio de documentos parlamentarios, publica boletines periódicos y organiza conferencias anuales.
- *El European Centre for Parliamentary Research and Documentation (ECPRD)*⁷⁴—Centro Europeo de Investigación y Documentación Parlamentarios— que fue fundado en 1977 y está integrado por 47 asambleas legislativas nacionales. Sirve de herramienta para la cooperación interparlamentaria y el intercambio de información. Sus principales actividades consisten en solicitudes de información entre los parlamentos miembros y seminarios anuales sobre temas de interés para las bibliotecas parlamentarias, los servicios de investigación y los archivos.
- En enero de 2012 se convocó una reunión regional de bibliotecas parlamentarias árabes que estableció la *Red de Bibliotecas Parlamentarias Árabes*. Los miembros de la Red continuaron comunicándose entre sí a través de reuniones.
- *Red de Bibliotecas Parlamentarias de América Latina y el Caribe*⁷⁵ fue creada en 2017 y cuenta con 15 países miembros en la región.

Asimismo, algunos estados federales han establecido su propia asociación para las bibliotecas parlamentarias de los estados miembros, por ejemplo:

- *La Association of Parliamentary Libraries in Canada /Association des Bibliothèques Parlementaires au Canada (APLIC/ABPAC)*⁷⁶—Asociación de Bibliotecas Parlamentarias de Canadá—, creada en 1975, con una participación de 13 bibliotecas parlamentarias de Canadá con el objetivo de «mejorar el servicio de biblioteca parlamentaria en Canadá, fomentar la comunicación entre los miembros sobre asuntos de interés mutuo, identificar temas que requieren investigación y fomentar la cooperación con funcionarios y organizaciones parlamentarias afines».
- *La Legislative Research Librarians Professional Staff Association (LRL)*⁷⁷—Asociación de Personal de Investigación de Bibliotecas Parlamentarias—es una de las nueve asociaciones

⁷³ Association of Parliamentary Libraries of Eastern and Southern Africa (APLESA): <http://aplesa.org/>

⁷⁴ European Centre for Parliamentary Research and Documentation (ECPRD): <https://ecprd.secure.europarl.europa.eu/ecprd/public/page/about>

⁷⁵ Red de Bibliotecas Parlamentarias de América Latina y el Caribe: <https://es-la.facebook.com/biparlac/>

⁷⁶ Association of Parliamentary Libraries in Canada /Association des Bibliothèques Parlementaires au Canada (APLIC/ABPAC) : <http://aplic-abpac.org/wordpress/>

⁷⁷ Legislative Research Librarians Professional Staff Association (LRL): <http://www.ncsl.org/legislators-staff/legislative-staff/research-librarians.aspx>

profesionales de la *Conferencia Nacional de Legislaturas Estatales (NCSL)*⁷⁸ de los Estados Unidos. Esta Asociación patrocina programas en la cumbre anual de la Conferencia Nacional de Legislaturas Estatales, celebra periódicamente seminarios para bibliotecarios legislativos, organiza seminarios web sobre desarrollo de competencias profesionales, otorga anualmente reconocimientos a documentos o publicaciones estatales o parlamentarias, así como para el personal bibliotecario, proporciona una lista de correo electrónico para el personal de bibliotecas y publica un boletín periódico.

También existen actividades de cooperación regional entre bibliotecas parlamentarias y servicios de investigación de países con antecedentes históricos en común y con tradiciones parlamentarias similares:

- *La Inter-Parliamentary Research and Information Network (IPRIN)*⁷⁹—*Red Interparlamentaria de Investigación e Información*— se creó en 2005 y abarca las islas de Gran Bretaña e Irlanda y los territorios dependientes de la Corona. La Red cuenta con un sitio web y celebra una conferencia anual en la que informa de todas sus actividades.
- Las bibliotecas y los servicios de investigación parlamentarios de los países que integran el Grupo de Visegrado (Chequia, Hungría, Polonia y Eslovaquia) celebran reuniones y seminarios periódicos desde 2008. Junto con Austria, han creado un portal común para sus documentos parlamentarios digitalizados.⁸⁰

Anteriormente se han propuesto o han existido otras organizaciones regionales; pero las que figuran en este informe son las que están vigentes, aunque esta situación podría cambiar a medida que se desarrollen nuevas redes bibliotecarias parlamentarias.

Las actividades de las asociaciones regionales variarán, pero pueden incluir:

- Reuniones periódicas, conferencias o seminarios para compartir ideas, buenas prácticas y retos, así como para debatir temas estratégicos y prácticos.
- Intercambio de información mediante boletines periódicos o una página web común.
- Intercambio de materiales, como documentos parlamentarios y de investigación (aunque el intercambio de documentos físicos ha disminuido mucho debido al desarrollo de Internet)
- Investigación común sobre problemas que afectan a la región.
- Intercambio de personal.

15.3 Relaciones bilaterales entre bibliotecas parlamentarias

Además de las organizaciones internacionales y regionales que representan a la biblioteca y a los servicios de investigación parlamentarios, las relaciones bilaterales son muy frecuentes. Estas experimentaron un gran crecimiento durante el periodo posterior a la caída del muro de Berlín y el surgimiento (o resurgimiento) de las democracias, no solo en Europa del Este sino en otras partes del mundo. Las relaciones bilaterales pueden desarrollarse de varias maneras:

- Mediante visitas del personal de las bibliotecas parlamentarias, o de otros organismos y personal con conocimientos sobre biblioteca parlamentaria; y que además, presenten recomendaciones para un programa de desarrollo continuo.

⁷⁸ *National Conference of State Legislatures (NCSL)*: <http://www.ncsl.org/>

⁷⁹ *Inter-Parliamentary Research and Information Network (IPRIN)*: <https://iprinblog.wordpress.com/>

⁸⁰ Visegrad Digital Parliamentary Library: <http://www.v4dplplus.eu/>

- Mediante visitas periódicas de las bibliotecas de reciente creación con el fin de conocer el funcionamiento de las bibliotecas existentes.
- Mediante un convenio de hermanamiento a largo plazo que pueda dar lugar a intercambios de personal y material entre las dos bibliotecas.
- Mediante acuerdos oficiales entre bibliotecas parlamentarias de una región, como la cooperación establecida en la *Declaración de Valparaíso*.⁸¹

Estos programas son sin duda muy valiosos, pero deben planificarse y gestionarse cuidadosamente si se busca que sean efectivos. No basta con visitar una biblioteca y recorrerla. Es importante planificar previamente cuál es el objetivo de esas visitas y asegurarse de que participan las personas adecuadas. Tampoco basta con hacer recomendaciones sobre la cantidad de computadoras, libros y periódicos que se necesitan, por importante que esto sea.

Asimismo, es importante que los asesores comprendan la historia y la cultura política del país receptor. Siempre existe el riesgo de que los asesores se basen únicamente en su propia experiencia. De hecho, tienen que ser capaces de distanciarse de su propia experiencia y reflexionar sobre sus errores y aciertos. De hecho, tienen que ser capaces de dejar de lado su propia experiencia y pensar, además de en lo que hicieron bien, en aquello que no resultó tan eficiente. Lo verdaderamente valioso es ayudar a los demás a aprender tanto de sus errores como de sus éxitos. Algunas organizaciones internacionales proporcionan un marco estructurado para este tipo de cooperación bilateral y multilateral, en el que incluyen a las bibliotecas parlamentarias en sus programas de desarrollo de capacidades parlamentarias e invitan a expertos de distintos países para llevarlos a cabo. Tales programas de desarrollo son organizados y financiados por el *Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD)*⁸², la *Unión Interparlamentaria (UIP)*⁸³, así como la Comisión de la UE mediante sus programas de hermanamiento parlamentario.⁸⁴

Otras organizaciones no gubernamentales que ofrecen apoyo a las actividades parlamentarias son el *Instituto Nacional Demócrata (NDI)*⁸⁵, el *Instituto Republicano Internacional*⁸⁶, *INASP*⁸⁷ y la *Fundación Westminster para la Democracia*.⁸⁸

Cualquier biblioteca parlamentaria nueva debería aprovechar la vasta experiencia de la Sección de la IFLA asistiendo a conferencias si cuenta con los medios necesarios para ello, suscribiéndose a la lista de correo electrónico y, utilizando la Sección como recurso. Aquellos que deseen y puedan proporcionar asesoramiento bilateral probablemente ya sean miembros de la Sección.

⁸¹ *Valparaiso Declaration*, IFLAPARL: <https://www.ifla.org/publications/valparaiso-declaration/>

⁸² United Nations Development Programme (UNDP): <https://www.undp.org/>

⁸³ Inter-Parliamentary Union (IPU): <https://www.ipu.org/our-work/strong-parliaments/assistance-in-action>

⁸⁴ European Commission Twinning Programmes: https://ec.europa.eu/neighbourhood-enlargement/tenders/twinning_en

⁸⁵ National Democratic Institute (NDI): <https://www.ndi.org/what-we-do>

⁸⁶ International Republican Institute: <https://www.iri.org/what-we-do>

⁸⁷ INASP: <https://www.inasp.info/>

⁸⁸ Westminster Foundation for Democracy: <https://www.wfd.org/programmes/>

16 Información destinada al público y a los centros educativos

Informar al público sobre la función, la historia y el trabajo de los parlamentos es una tarea importante. Esta responsabilidad puede recaer en varias organizaciones parlamentarias, incluida la biblioteca o el servicio de investigación. Asimismo, un parlamento puede optar por centralizar esta función en una oficina de actividades de promoción o difusión parlamentaria o en un centro de documentación. Los parlamentos querrán garantizar, como mínimo, que la información y los documentos que sean de interés para su trabajo estén disponibles en sus páginas web. Pero hoy en día muchos parlamentos buscan algo más: comprometer la participación activa de los ciudadanos y las organizaciones de la sociedad civil. La organización para el desarrollo internacional *Global Partners Governance* propone tres razones que justifican esta perspectiva.

En primer lugar, contribuye a que los ciudadanos se sientan más conectados con su parlamento. En segundo lugar, proporciona un canal para que las quejas de los ciudadanos lleguen directamente al parlamento, mejorando así la calidad del proceso legislativo. En tercer lugar, si el Parlamento es receptivo y transparente, contribuirá a ganarse la confianza de los ciudadanos. Como señala *Global Partners Governance*, la legitimidad de un parlamento depende del apoyo y el compromiso de sus electores.⁸⁹

Este capítulo aborda los servicios informativos dirigidos al público y los centros educativos, ya que es probable que sean los que mejor encajan con las funciones actuales de las bibliotecas parlamentarias. La guía de *Global Partners Governance*, anteriormente mencionada, proporciona información útil para quienes estén interesados en servicios que puedan ser parte de una estrategia de participación activa, como los servicios de medios de comunicación y radiodifusión, los equipos profesionales para visitantes con el fin de mejorar la experiencia de estos en el parlamento, los equipos de participación de las comisiones, los equipos de participación digital y los equipos regionales de difusión. Además, los procedimientos virtuales y mixtos establecidos como respuesta a la pandemia de COVID-19 en muchas partes del mundo brindan nuevas oportunidades de participación digital.

16.1 Información destinada al público

Los parlamentos deben proporcionarle al público, como mínimo, las actas de los debates y sesiones parlamentarias, el informe de las comisiones parlamentarias, las disposiciones legislativas presentadas. Para la mayoría de los ciudadanos, el funcionamiento del Parlamento resulta un misterio, y por ello es conveniente publicar material que explique y contextualice la información, y que esté redactado en un lenguaje ameno y de fácil comprensión. A continuación, se ofrece una lista con la información que debe facilitarse:

Tipos de información sobre el Parlamento:

- Historia parlamentaria.
- Información sobre las Cámaras/comisiones.
- Información general sobre civismo, gobierno y sistema electoral.
- El proceso legislativo.
- Actividades actuales y futuras del Parlamento.

⁸⁹ *Parliaments and Public Engagement*, Global Partners Governance, Guide to Parliaments: Paper 9, 2017: <https://gpgovernance.net/publications/guide-to-parliaments-paper-9-parliaments-and-public-engagement/>

- Procedimiento y terminología.
- Investigaciones e informes de las comisiones.
- Cargos parlamentarios (como presidente, secretario, etc.).
- Información biográfica sobre cada parlamentario, su carrera parlamentaria y su electorado.
- Formas de contacto con los parlamentarios.
- Información sobre determinados proyectos de ley, resoluciones y consultas.

Hay varias formas de difundir esta información:

- A través de la web parlamentaria (véase el capítulo 12).
- Retransmitiendo las sesiones (por radio, televisión o la web).
- En publicaciones como folletos, hojas informativas y boletines de procedimiento que explican el trabajo del parlamento.
- A través de las redes sociales (muchos parlamentos tienen sus propias cuentas en Twitter y Facebook, y algunos recurren a la publicidad en los canales de las redes sociales; para más información sobre las redes sociales, véase el capítulo 12).
- A través de conferencias, presentaciones y talleres (que también pueden difundirse por Internet).
- A través de exposiciones y presentaciones (en línea o de forma itinerante).
- A través de un correo electrónico de «contacto» y una dirección postal para consultas por escrito.
- Videoconferencias o *webinars* al público en general.
- Mediante visitas parlamentarias *in situ*, programas de información para visitantes y diferentes jornadas.
- A través de programas de difusión, por ejemplo, parlamentos móviles y centros comunitarios, junto con centros educativos y grupos/organizaciones comunitarios.

Aunque los canales de comunicación sean diferentes, el Parlamento puede hacer uso de una serie de materiales informativos básicos, independientemente del método que utiliza para transmitir dicha información. Por ejemplo, se puede publicar en la página web, una ficha informativa sobre un tema de interés actual, enlazarla en las redes sociales o enviarla por correo a los interesados. Para que la biblioteca brinde este servicio de información pública, o para que al menos lo asista, debe disponer de conocimientos técnicos adecuados. De esta manera se evitará realizar un doble trabajo en el Parlamento. Sin embargo, cuando se elabore la información para los centros educativos, es importante contar con conocimientos especializados en educación infantil. El Informe Mundial sobre el Parlamento Electrónico 2020 de la UIP se destaca el potencial de las asociaciones con las organizaciones de la sociedad civil y las organizaciones de control parlamentario para lograr que los parlamentos lleguen a un público más amplio y diverso. Por ejemplo, muchas organizaciones de control parlamentario utilizan datos abiertos de libre acceso, procedentes de los parlamentos y de otros lugares, a fin de cotejar, analizar y destacar los avances del parlamento. «Los parlamentos y las organizaciones de control parlamentario trabajan conjuntamente para hacer que la información llegue a ser comprensible y útil para los ciudadanos. Ello beneficia a todos, ya que contribuye a una mayor transparencia y apertura, que son claves para fomentar la confianza y la rendición de cuentas y permite a los parlamentos acceder a nuevas audiencias a través de intermediarios fiables».⁹⁰ Para más información sobre la gestión de información parlamentaria, véase el capítulo 12.

⁹⁰ World e-Parliament Report 2020, Inter-Parliamentary Union, p70. <https://www.ipu.org/resources/publications/reports/2021-07/world-e-parliament-report-2020>

16.2 Información destinada a los centros educativos

Muchos parlamentos preparan materiales educativos específicos para que los niños y los jóvenes conozcan y entiendan las funciones y la importancia del poder legislativo. Estos materiales se entregan a los centros educativos para su uso como parte del plan de estudios de educación cívica o el propio parlamento los imparte a través de cursos en línea o presenciales. Por lo general, este material está dirigido a edades específicas y tiene un enfoque integral. Si el parlamento no contrata a docentes, es importante que los programas y materiales de educación parlamentaria se elaboren con la estrecha participación de estos, así como de personas con conocimientos y experiencia sobre el parlamento.

La educación parlamentaria ofrece diversos servicios. Entre ellos se incluyen:

- *Visitas al Parlamento.* Pueden adoptar diversos formatos. Pueden incluir visitas guiadas, parlamentos jóvenes y simulacros de debates, reuniones con parlamentarios, concursos, etc.
- *Programas de formación* para docentes sin experiencia en la enseñanza de temas parlamentarios.
- *Exposiciones.* Las exposiciones se organizan en el Parlamento, a través de Internet o, mediante un programa de difusión. Pueden tratar temas de actualidad que puedan interesar a los niños, o ser de carácter más general, como por ejemplo la historia de cómo el derecho al voto se convirtió en un derecho universal.
- *Elaborar material curricular para los centros educativos,* para que los profesores lo utilicen como material didáctico y puedan difundirlo entre los niños en las aulas.
- *Programas de prácticas y experiencia laboral.*
- *Programa de difusión.* Este programa incluye visitas a centros educativos en las que el personal y los profesores harán un trabajo conjunto, con el objetivo de explicar el funcionamiento del parlamento y, tal vez, impartir cursos a los propios niños.
- *Desarrollar el contenido de los cursos de educación cívica en los centros educativos.* Dependiendo de la organización del sistema educativo de cada país, es posible que se deba trabajar con el Ministerio de Educación del gobierno central, con el Gobierno municipal o con ambos. Este trabajo permitirá garantizar que mediante programas de educación cívica se pueda dar a conocer las funciones del Parlamento.
- *Una página web del centro de educación parlamentaria.*
- *Colaboración con ONG.* Asociarse con organizaciones no gubernamentales de educación o de jóvenes para desarrollar programas para la juventud puede ser una buena estrategia.

Todos los programas de formación parlamentaria deben ajustarse a la edad del alumno. Por ejemplo, un programa adecuado para jóvenes de dieciséis a dieciocho años no es el adecuado para niños de seis a ocho años, y viceversa. Por ello, es importante que el equipo esté integrado por personas con aptitudes y conocimientos pedagógicos. Un servicio educativo eficaz puede contribuir en gran medida a que los jóvenes conozcan mejor el parlamento y adquieran una mayor conciencia cívica.

17 Archivo de la documentación parlamentaria

Una biblioteca parlamentaria debe disponer de una colección completa de documentos e informes parlamentarios que sirvan de material de trabajo. Además, los parlamentos necesitan contar con políticas y prácticas que garanticen la correcta administración de toda la información parlamentaria registrada, así como la preservación en archivos de los registros de valor histórico a largo plazo. Los archivos parlamentarios suelen estar separados de la biblioteca parlamentaria, sin embargo hay una relación estrecha entre ambos y es posible que formen parte del mismo departamento. Asimismo, el archivo necesita colaborar estrechamente con todos los demás departamentos de la administración parlamentaria para garantizar que los materiales se administren y archiven adecuadamente. El archivo parlamentario es un depósito independiente del propio Parlamento o puede formar parte del archivo nacional del país.

El presente capítulo aborda solo los aspectos más básicos de la creación y el mantenimiento de un archivo parlamentario y de la gestión de la información. Recomendamos a los parlamentos que deseen crear o mejorar sus archivos que soliciten la ayuda de expertos, y para ello se recomienda acudir al archivo nacional del país en cuestión.

17.1 La colección de archivos

Un archivo parlamentario contiene una gran variedad de documentos, como los documentos oficiales elaborados en el Parlamento, pero también otro tipo de documentación. Entre los documentos que pueden formar parte del fondo de archivos se incluyen:

- Proyectos de ley y leyes aprobadas por el Parlamento
- Discursos y debates parlamentarios
- Informes y documentos ya publicados de las comisiones.
- Documentos de las comisiones que no se han hecho públicos, como los testimonios analizados por las comisiones y documentos de trabajo internos de las comisiones.
- Actas de los debates y otros documentos sobre los trabajos parlamentarios
- Resoluciones aprobadas por el Parlamento
- Documentos de la administración parlamentaria
- Documentos arquitectónicos e históricos relativos a los edificios ocupados por el Parlamento
- Actas taquigráficas de los trabajos parlamentarios
- Documentos privados de los parlamentarios o de quienes han trabajado en el Parlamento
- Fotografías, grabaciones de sonido, videos de las actividades legislativas y administrativas del Parlamento, así como de los parlamentarios.

Esta lista no es exhaustiva: los archivos podrían conservar cualquier documentación original sobre los orígenes, la historia y las actividades del parlamento. Los archivos parlamentarios recopilarán principalmente documentos elaborados por los órganos parlamentarios, pero también podrán adquirir algunos documentos de fuentes externas (como documentos parlamentarios que en el transcurso de los años se hubieran extraviado u otros documentos externos que sirvan de complemento). Los archivos parlamentarios deberán definir mediante su política de desarrollo de colecciones el alcance general de lo que recopilan. Asimismo, los documentos internos que deben transferirse al archivo, deberán establecerse en los calendarios de conservación y eliminación de documentos.

En la actualidad, la mayor parte de la información parlamentaria se crea y gestiona digitalmente. Además, muchas instituciones tienen programas para digitalizar su material de archivo para facilitar un mayor acceso, aunque se necesita un enfoque específico debido al tamaño de las

colecciones, las complejidades de la digitalización de registros históricos, que a menudo se encuentran en mal estado.

Como consecuencia de ello, los archivos deben disponer de políticas, sistemas y procesos para recopilar, gestionar, preservar y hacer accesibles tanto los documentos de archivo digitales como los digitalizados, lo que plantea nuevos problemas (véase la sección de preservación digital).

17.2 Política de gestión de documentos

Un parlamento, como cualquier otra organización, debe contar con una política de gestión documental aprobada, que abarque tanto las actividades administrativas como las parlamentarias propiamente dichas. El objetivo es garantizar que toda la información parlamentaria registrada se gestione correctamente a lo largo de su ciclo de vida, desde su creación hasta su preservación o su eliminación. Esta política debe incluir normas para la gestión, la utilización y el acceso y, así como, la conservación o la eliminación. Las normas relativas a la eliminación o transferencia de documentación a los archivos, deben establecerse detalladamente en programas de conservación y eliminación, basados en los siguientes criterios:

- Por necesidad de la institución
- Los requisitos legislativos y reglamentarios, incluida la legislación sobre privacidad y libertad de información vigente
- Otros criterios como:
 - Valor probatorio, por ejemplo, información que documente acciones o decisiones parlamentarias importantes.
 - Valor histórico, de interés para posibles historiadores en el futuro.
 - Valor informativo, para captar los debates de un tema importante

La política actual de gestión de la información y archivos del Parlamento británico ejemplifica perfectamente los aspectos que puede abarcar una política de este tipo.⁹¹

17.3 Prácticas de gestión de documentos

Para lograr una buena gestión de los documentos, es necesario tener en cuenta tres áreas de trabajo.

- *Aplicar un sistema de clasificación:* Identificación y ordenamiento sistemático de las actividades y documentos parlamentarios según categorías: convenciones, métodos y procedimientos lógicamente estructurados. La aprobación y el mantenimiento de un sistema de clasificación permiten visualizar la estructura del Parlamento mediante la identificación de sus funciones y actividades, así como de los documentos que generan. Esto permite, por ejemplo, seleccionar los documentos más importantes que deben conservarse para comprender el funcionamiento del Parlamento.
- *Elaborar un plan de conservación y eliminación:* Se trata de un documento en el que se describen los documentos de archivo parlamentarios, se fija un cronograma de vida útil de los mismos y se autoriza su eliminación o su conservación de forma permanente. Este

⁹¹ Parliamentary Information & Records Management Policy (v3.0), Parlamento del Reino Unido, 2020, https://www.parliament.uk/globalassets/documents/parliamentaryarchives/information_management_policy_2020_v1.0_external.pdf

cronograma es conocido como cronograma de conservación o cronograma de documentos de archivo. La elaboración del plan de eliminación se realiza sobre la base de un sistema de clasificación y comprende una serie de instrucciones de obligado cumplimiento relativas a la vida útil de los documentos establecidas sobre una base legal, teniendo en cuenta los objetivos y funciones de la institución, así como las características específicas de los departamentos que generan los documentos y la posible relevancia histórica de estos. Para ello, es necesario conocer tanto el funcionamiento del Parlamento como los principios y fundamentos de la archivística. A veces es necesario establecer un grupo de trabajo que se encargue de valorar los documentos, integrado por personal con experiencia profesional en archivística, representantes de los departamentos que generaron los documentos, asesores internos en cuestiones jurídicas e historiográficas y en otras cuestiones pertinentes. Los planes de descarte se realizan sobre la base de los análisis y las decisiones que adopte este grupo.

- *Determinar normas para el tratamiento de los documentos de acceso restringido:* Si bien el objetivo principal es permitir el acceso a todos los documentos, el archivo parlamentario puede almacenar documentos con información restringida, como derechos de autor o derechos industriales de terceros, cuyo acceso puede, por ejemplo, perjudicar una investigación judicial o poner en peligro la protección de información personal.

Es fundamental que los documentos estén vinculados a los metadatos adecuados con objeto de facilitar el acceso a ellos cuando sea necesario. En algunos casos, puede existir un requisito legal en virtud del cual se exija al Parlamento facilitar el acceso público a los documentos archivados y, al mismo tiempo, impedir el acceso no autorizado y la posible manipulación de los documentos. Debido al incremento del número de documentos en formato digital, muchas organizaciones se han visto obligadas a implantar un sistema de gestión electrónica para facilitar la gestión documental. En la mayoría de los parlamentos, el uso del correo electrónico y otros sistemas de mensajería digital ha sustituido en gran medida a las cartas y memorandos impresos como canal de comunicación oficial, por lo que las comunicaciones en estos formatos digitales deben considerarse documentos oficiales sujetos a la política de gestión de documentos del Parlamento. Por este motivo, los archivos parlamentarios deben aplicar procedimientos para archivar adecuadamente todas las formas pertinentes de documentos digitales, incluidos los correos electrónicos, los documentos de oficina y los conjuntos de datos, que estén relacionados con la actividad institucional. Los sistemas modernos de gestión de documentos digitales pueden combinarse con la aplicación de herramientas digitales de productividad de la institución para facilitar el archivado de los documentos digitales de acuerdo con los planes de conservación y eliminación establecidos.

17.4 Gestión de colecciones físicas

Las colecciones físicas de los archivos comprenden una gran variedad de formatos, como papel, pergamino, fotografías y materiales audiovisuales; los cuales están sujetos a requerimientos específicos de almacenamiento y tratamiento, que incluyen disponer de instalaciones especializadas para el cuidado de las colecciones y de conservadores cualificados para llevar a cabo tanto la preservación preventiva como la conservación correctiva. Las instalaciones de almacenamiento de los archivos deben ofrecer las condiciones ambientales adecuadas para los distintos tipos de material, además de cumplir los requisitos de seguridad y protección contra el fuego, el agua, el polvo, la contaminación, el moho, las plagas y otros riesgos.

Las colecciones de archivo deben estar clasificadas de acuerdo con las normas pertinentes que garanticen tanto su gestión como la accesibilidad.

17.5 Preservación digital

La preservación digital ha sido objeto de gran interés en los últimos años, principalmente porque la mayoría de la nueva información creada y utilizada por los parlamentos es digital. Asimismo, muchos parlamentos están digitalizando los documentos más utilizados o las partes más significativas de sus colecciones físicas con el fin de ampliar el acceso a los mismos y proteger los documentos originales. Por ello, los archivos parlamentarios están obligados a gestionar cada vez más material parlamentario en formato digital. Además, se puede acceder a ellos a través de Internet.

Acceder de forma continua a la información digital depende de un sistema complejo y volátil de software, plataformas y hardware, y está expuesto a grandes amenazas debido a diversos factores, como el cambio de tecnología, el deterioro de los soportes, los fallos del sistema, los ataques malintencionados y la mala gestión. Los documentos digitales pueden arruinarse y perderse si no se toman medidas para protegerlos de estos riesgos. Si existen originales en papel autenticados, la pérdida de los registros digitales sería un problema grave, pero no una catástrofe, ya que, con tiempo y dinero, se puede crear un nuevo registro digital. Pero la pérdida de los registros que solo existen en formato digital sí sería un desastre. La preservación de los documentos de archivo digitales requiere más esfuerzo y colaboración que la preservación de los documentos impresos.⁹² La conservación digital es un campo relativamente nuevo, con normas, herramientas, sistemas y procedimientos en evolución. La *Digital Preservation Coalition*⁹³ es una coalición que cuenta con miembros de todo el mundo, representantes de bibliotecas, archivos nacionales, museos e instituciones comerciales, académicas y de investigación. Su objetivo es desarrollar normas, directrices, modelos y proyectos para preservar los contenidos digitales.

El desarrollo de las capacidades para gestionar archivos digitales es un paso complejo pero necesario para cualquier archivo parlamentario. En la actualidad existe un gran número de directrices muy útiles que responden a las necesidades de las organizaciones de todo tipo, así como herramientas y servicios de preservación digital sofisticados y bien desarrollados, tanto comerciales como de código abierto. Aunque los enfoques individuales deben adaptarse a los contextos institucionales, se recomienda a las organizaciones que deseen desarrollar tales capacidades, que adopten una serie de medidas:

- Conocer en profundidad las necesidades de la organización, por ejemplo, los tipos de documentos de archivo digitales que deben recopilarse y preservarse prioritariamente.
- Elaborar políticas y estrategias de preservación digital y desarrollar las capacidades del personal mediante la capacitación y la selección.
- Elaborar un estudio de viabilidad que justifique el compromiso financiero y organizativo necesario para establecer y mantener un servicio de preservación digital.
- Diseñar, adquirir y construir la infraestructura técnica necesaria, junto con los procesos organizativos.

⁹² Preserving digital collections, The National Archive, UK. <https://www.nationalarchives.gov.uk/archives-sector/advice-and-guidance/managing-your-collection/preserving-digital-collections/>

⁹³ <https://www.dpconline.org/>

- Promoción y sensibilización sobre la importancia de la preservación digital dentro y fuera del Parlamento.
- Evaluación y mejora continua de los servicios.

Pero, sobre todo, la preservación digital es un reto universal que cuenta con el apoyo de una comunidad internacional altamente colaboradora, que puede ofrecer un gran apoyo y consejos de gran valor.

17.6 Acceso a los archivos

Una de las funciones del Parlamento es garantizar que sus materiales estén a disposición de quienes deseen acceder a ellos. Asimismo, los parlamentos cuentan con objetivos estratégicos con el fin de promover la transparencia y facilitar el conocimiento público de su labor, así como el compromiso democrático. Todo ello debe basarse en la accesibilidad de los documentos de archivo. La mayoría de los parlamentos han tomado medidas importantes para garantizar que los debates, los documentos de las comisiones, etc., estén disponibles en formato digital e impreso. Se espera que, por lo menos, los archivos parlamentarios dispongan de:

- Una página web pública que incluya un catálogo en línea con función de búsqueda de sus colecciones e información sobre sus servicios públicos.
- Una sala de lectura pública supervisada, donde los usuarios (incluido el público) puedan consultar las colecciones.
- Un servicio de consulta a distancia para atender a los usuarios que no pueden personarse.
- Un servicio de fotocopias de documentos de archivo.
-

Pero los parlamentos, al igual que otros custodios de material histórico, como el archivo nacional y las bibliotecas nacionales, ofrecen mucho más que eso. Por ejemplo, muchos archivos parlamentarios cuentan con programas de participación pública y difusión para atraer a la mayor cantidad de público posible hacia la historia de sus parlamentos a través de los documentos. Estos programas incluyen la organización de exposiciones y presentaciones, el préstamo de documentos a exposiciones externas, así como talleres, conferencias y actividades educativas, muchas veces en colaboración con socios externos.

18 Conclusiones

18.1 Una mirada al pasado

En 1993, se publicó la primera edición de las Directrices, en una época en la que se trabajaba en los cambios políticos que ocasionó la caída del muro de Berlín en 1989. Esta situación contribuyó a que las directrices se convirtieran en una herramienta de gran utilidad. En su prólogo, Ernst Kohl, entonces presidente de la Sección, citó a Walter Bagehot en su obra *The English Constitution* de 1867, cuando decía que «ningún Estado puede ser considerado de primera clase si no tiene un gobierno basado en el debate». Kohl señaló que un gobierno representativo necesita apoyo informativo y analítico para tener éxito y para conseguir un «gobierno basado en el debate». Y, naturalmente, son la biblioteca y el servicio de investigación parlamentarios los que proporcionan ese apoyo. No es casualidad que el crecimiento de las bibliotecas y los servicios de investigación coincidan con la aparición de muchas «nuevas democracias».

Cuando se publicó la segunda edición de las Directrices en 2009, el verbo «*googlear*» ya formaba parte del Diccionario inglés de Oxford, mientras que Wikipedia en inglés ya contaba con más de dos millones de artículos, lo que la convertía en la mayor enciclopedia jamás reunida. Podríamos habernos preguntado si los parlamentarios seguían necesitando las bibliotecas a pesar de contar con herramientas digitales tan eficaces que permiten obtener mucha información con tan solo hacer un clic. Pero en 2009 se produjo la crisis financiera y la recesión mundial y los parlamentarios tuvieron que responder a temas complejos de finanzas, economía y comercio mundial, enfrentándose a condiciones que no se habían visto en muchas décadas. Recientemente, la pandemia mundial de COVID-19 alteró los métodos de trabajo habituales y generó la necesidad de contar con información sanitaria muy técnica y cambiante. En efecto, las bibliotecas y los servicios de investigación parlamentarios pudieron responder a las necesidades que se plantearon en estas circunstancias difíciles y complejas.

En los últimos 25 años hemos sido testigos de cambios radicales en el entorno político y tecnológico en el que se mueven las bibliotecas parlamentarias. Si bien su principal función de prestar servicios objetivos de investigación, análisis e información se ha mantenido, la forma de hacerlo ha cambiado drásticamente. Las bibliotecas parlamentarias no solo se han visto obligadas a analizar su forma de trabajar con el fin de seguir las nuevas tecnológicas y poder hacer un uso más eficaz de las mismas.

En la actualidad hay un mayor reconocimiento del papel que desempeñan las bibliotecas parlamentarias en el mercado: los parlamentarios hoy en día pueden acceder fácilmente a una gran cantidad de información (no necesariamente precisa o imparcial) a través de Internet o de diferentes grupos. Para hacer frente a esta situación, la biblioteca y el servicio de investigación parlamentarios deben:

- Demostrar constantemente la importancia de la información que ofrecen, es decir, precisa e imparcial, adaptada a las necesidades específicas de los parlamentarios.
- Adoptar nuevas tecnologías para que los servicios puedan prestarse de la manera más eficaz y eficiente posible.
- Buscar la mejora continua y trabajar constantemente para comprender las necesidades cambiantes de los usuarios.

18.2 De cara al futuro

¿Cuáles son las perspectivas futuras? En la primera edición de estas Directrices se decidió no incluir ninguna conclusión, y se argumentó que «sería desacertado poner punto final a la situación tan dinámica que representa hoy en día la labor informativa para los parlamentos». La situación actual ya es bastante dinámica.

La Conferencia Mundial sobre el Parlamento Electrónico 2021, que se celebró virtualmente del 16 al 18 de junio de 2021, analizó «... las lecciones aprendidas de la pandemia, las tendencias en las estrategias de transformación digital y las expectativas cambiantes para los parlamentos digitales en los próximos años». Junto a ello, también se analizaron «... las herramientas y técnicas que las administraciones parlamentarias están desarrollando para servir y apoyar a sus miembros».

Algunas de las conclusiones de la Conferencia, recogidas en su informe⁹⁴, fueron las siguientes:

- Los parlamentos han sufrido cambios a causa de la pandemia, y lo cierto es que han cambiado de un modo que, si bien ha supuesto un gran reto, les ha hecho avanzar y les ha permitido acelerar su modernización.
- Las TIC son el centro de atención y dejaron de ser una actividad secundaria. Hoy en día son fundamentales para el trabajo diario de los parlamentos. Ahora, la atención se centra en lograr que los parlamentos aprovechen la innovación y en maximizar las oportunidades de modernización.
- El uso de información parlamentaria ha pasado de ser un apoyo a la actividad parlamentaria a convertirse en una herramienta fundamental no solo para el propio parlamento, sino también para el cumplimiento de los programas de apertura y transparencia. Para ello, es necesario que la información sea de utilidad y utilizable, y que se tenga en cuenta el rol que desempeñan los parlamentos al transformar la información en conocimiento.

Gracias al acceso a la información, los ciudadanos pueden participar en los procesos políticos y, de hecho, en el trabajo de los propios parlamentarios. La mejor manera de satisfacer las enormes necesidades de información de los parlamentarios es contar con servicios bibliotecarios y de investigación parlamentarios eficaces y provistos de los recursos necesarios, que hagan pleno uso de las nuevas tecnologías para recopilar, gestionar y compartir la información. Las bibliotecas y los servicios de investigación parlamentarios pueden desempeñar un papel vital en muchas áreas, y son una clara muestra de la «situación dinámica» descrita en ediciones anteriores.

Tratar de identificar temas que serán de interés en el futuro es una tarea arriesgada, pero hay algunas tendencias emergentes, esbozadas en la última actualización del Informe de Tendencias de la IFLA⁹⁵, y que pueden ofrecer indicios sobre los retos a los que se enfrentarán las bibliotecas y los servicios de investigación parlamentarios en los próximos años. Los cambios tecnológicos, que avanzan a un ritmo vertiginoso, seguirán provocando cambios importantes en las bibliotecas, tanto en su funcionamiento como en el servicio que prestan a sus usuarios. Ya no podemos esperar que los usuarios vengan a nosotros, sino que debemos llevar nuestros servicios hasta donde se encuentran los usuarios, parlamentarios o ciudadanos. El uso de las redes sociales, los servicios digitales y los datos abiertos serán elementos importantes en este sentido. Gracias a la gran cantidad de información existente en Internet, es posible fomentar el

⁹⁴ *IPU Innovation Tracker*, issue 9. Inter-Parliamentary Union, 2021. <https://www.ipu.org/innovation-tracker/issue-9>

⁹⁵ *IFLA Trend Report*, IFLA, 2018. <https://trends.ifla.org/update-2018>

debate público sobre políticas y lograr una mayor transparencia en la gestión de los parlamentos y los gobiernos. Sin embargo, también conlleva sus retos, por ejemplo, evaluar la exactitud y utilidad de la información, gestionar la privacidad de los datos y la seguridad de la información, cumplir las normas sobre licencias digitales y derechos de autor, etc. La idea de que la biblioteca parlamentaria o el servicio de investigación desempeñen el papel de «intermediarios de la información» para sus usuarios, cobra cada vez más importancia. Esto, a su vez, enfatiza la necesidad de estrechar aún más las relaciones de trabajo entre los especialistas en información y los investigadores. Las bibliotecas parlamentarias se enfrentan a una competencia constante con otras fuentes de información. Es necesario que transmitan a sus usuarios las ventajas y los beneficios de sus servicios a través de estrategias eficaces de comunicación y marketing. Por eso, deberán esforzarse aún más en comprender realmente las necesidades de los usuarios y el uso que hacen de la información, y reconocer que los parlamentarios y su equipo constituyen un grupo diverso, y que sus necesidades variarán, al igual que las de los ciudadanos.

No siempre el futuro es como lo imaginamos: la tendencia puede cambiar, las suposiciones pueden ser erróneas y los acontecimientos pueden cambiar nuestras vidas. Quizá necesitemos recurrir a otros mecanismos, como la planificación de situaciones hipotéticas, que nos permitan desarrollar estrategias flexibles para adaptarnos a lo que nos depara el futuro.

Si bien no podemos pronosticar el futuro a ciencia cierta, las bibliotecas parlamentarias sí pueden continuar aprendiendo las unas de las otras y aprovechar la colaboración de redes, como IFLAPARL. Gerald Leitner, secretario general de la IFLA, expresó de manera inteligente este optimismo en el Informe de Actualización de Tendencias de la IFLA⁹⁶ de 2018:

«De momento, no sabemos lo que vendrá en los próximos diez años, pero sí sabemos que si unimos nuestra inteligencia, nuestras fuerzas y nuestras voces, seremos capaces de hacer frente a estas situaciones de la mejor manera posible».

Hay algo que todavía sigue vigente de ediciones anteriores: «Sería un error presentar un proyecto de biblioteca ideal», porque «la cultura política de un país y todo lo que conlleva es sumamente propio... Cada legislatura y su biblioteca tendrán que decidir hasta qué punto avanzar y por dónde». Ello se considera un buen comienzo.

La presente edición tiene por objeto proporcionar algunos consejos que se deben tener en cuenta.

⁹⁶ Ibid