



Unión Inteparlamentaria
Por la democracia. Para todos.



International
Federation of
Library
Associations and Institutions

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.



Unión Interparlamentaria
Por la democracia. Para todos.

Chemin du Pommier 5
Case postale 330
1218 Le Grand-Saconnex
Ginebra – Suiza
<https://www.ipu.org>



**International
Federation of
Library
Associations and Institutions**

Federación Internacional de Asociaciones de
Bibliotecarios y Bibliotecas
P.O. Box 95312
2509 CH Den Haag
Países Bajos
<https://www.ifla.org>

Índice

1	Prefacio	7
1.1	Agradecimientos	8
2	Introducción	9
2.1	Contexto de la nueva edición de las <i>Directrices</i>	9
2.2	Finalidad de las <i>Directrices</i>	10
2.3	El «ecosistema» de la biblioteca parlamentaria.....	11
3	Los parlamentos necesitan información.....	13
3.1	¿Qué hacen los parlamentos?	13
3.2	Presiones a las que se enfrentan los parlamentarios	13
3.3	Ventajas de contar con una biblioteca de confianza en el Parlamento	15
4	Servicios ofrecidos por las bibliotecas parlamentarias	17
4.1	Servicio de colecciones.....	17
4.2	Biblioteca y servicios de información	18
4.3	Servicios de investigación	18
4.4	Servicios digitales	19
4.5	Publicaciones, conservación y archivo	19
4.6	Servicios para el público en general y los centros docentes	19
5	Desarrollo y gestión de las colecciones	21
5.1	Desarrollo de las colecciones	21
5.2	Selección y adquisición de materiales	23
5.3	Selección de la información	23
5.4	Formatos impresos y formatos digitales	26
5.5	Tipos de colecciones.....	28
5.6	Gestión de la colección	29
6	Prestación de servicios	35
6.1	Consultas individuales	35
6.2	Materiales generalmente disponibles	37
6.3	Establecimiento de límites y gestión de las expectativas	38
7	Servicios de biblioteca y de información	41
7.1	La biblioteca «física».....	41
7.2	Mostrador de información central.....	43
7.3	Procedencia de las solicitudes de información	44
7.4	Tipos de consultas	44
8	Servicios de investigación	47
8.1	Biblioteca o servicio de investigación: ¿Cuál es la diferencia?	47
8.2	¿Por qué tener un servicio de investigación gestionado por el Parlamento?.....	48
8.3	Resultados de la investigación.....	49
8.4	Trabajos para las comisiones y para otros usuarios.....	51

8.5	Personal de investigación: especialistas y generalistas	51
9	Calidad y evaluación del servicio	54
9.1	Definir la calidad.....	54
9.2	Presentación de la información.....	55
9.3	Evaluación del desempeño	56
9.4	Informes sobre los indicadores clave de desempeño.....	59
9.5	Deontología profesional en bibliotecas y servicios de investigación parlamentarios	59
10	Interacción con los usuarios.....	62
10.1	Comprender las necesidades de los usuarios	62
10.2	Comunicación con los usuarios	64
10.3	Comisiones de biblioteca	66
10.4	Gestión de las expectativas de los usuarios.....	67
11	Necesidades en materia de dotación de personal	68
11.1	Contratación de personal.....	68
11.2	Fidelización del personal.....	70
11.3	Fomento de la capacidad de liderazgo y planificación de la sucesión en el cargo	72
11.4	Planificación de la fuerza de trabajo	72
11.5	La pandemia de COVID-19 y sus consecuencias	72
12	Las tecnologías de la información y las comunicaciones y las bibliotecas parlamentarias	74
12.1	Principios básicos para el uso de la tecnología de la información y las comunicaciones en las bibliotecas parlamentarias	75
12.2	Sistemas digitales especializados.....	77
12.3	Intranet e Internet.....	77
12.4	Datos parlamentarios	80
12.5	Redes sociales	81
13	Financiación	85
13.1	Presupuestación	85
13.2	Gastos	87
13.3	Estrategias para gestionar los presupuestos y los gastos.....	89
13.4	Auditoría	90
14	Relaciones entre los servicios de biblioteca y de investigación parlamentarios.....	92
14.1	Lugar que ocupan los servicios de biblioteca y de investigación en la estructura parlamentaria general	92
14.2	Cooperación de los servicios de biblioteca y de investigación parlamentarios	93
15	Compartir buenas prácticas entre las bibliotecas parlamentarias	95
15.1	Sección de Bibliotecas y Servicios de Investigación Parlamentarios de la IFLA	95
15.2	Asociaciones regionales de bibliotecas parlamentarias	96
15.3	Relaciones bilaterales entre las bibliotecas parlamentarias	99

16	Información destinada al público y los centros docentes.....	101
16.1	Información destinada al público	101
16.2	Información destinada a los centros docentes.....	103
17	Archivo de la documentación parlamentaria	105
17.1	Fondos del archivo	105
17.2	Política de gestión de documentos	106
17.3	Prácticas de gestión de documentos	106
17.4	Gestión de las colecciones físicas	107
17.5	Preservación digital.....	108
17.6	Acceso a los archivos	109
18	Conclusiones	110
18.1	Una mirada al pasado	110
18.2	De cara al futuro.....	110

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, en 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 verificación deontológica 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 corrido a cargo de un grupo de trabajo cuyos integrantes proceden de diversas partes del mundo. Los distintos borradores revisados de la obra fueron posteriormente examinados 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

Steve Wise

Iain Watt

Presidenta (2015-2017)

Presidente (2017-2019)

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 dar las gracias a todos los miembros del Grupo de Trabajo, así como a las personas que han contribuido con sus aportaciones a la publicación de la edición de 2022 de las *Directrices para bibliotecas parlamentarias*, a saber:

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 1993¹. 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 «sitio 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. Tal y como se puso de manifiesto en las discusiones mantenidas en el seno de la Sección de Bibliotecas y Servicios de Investigación Parlamentarios de la IFLA (IFLAPARL), existía interés en 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 *Directrices*², 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 resultó ser un factor sumamente perturbador, también para 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 a aplicar algunos de los conocimientos estratégicos adquiridos en este período de innovación forzada»³.

¹ *Guidelines for Legislative Libraries*, editada por Dermot Englefield. IFLA Publications 64. K.G. Saur, 1993.

² *Directrices para bibliotecas parlamentarias*, (traducción al español de la edición revisada por Keith Cuninghame). IFLA Publications 140. De Gruyter Saur, 2009.

³ *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>

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, se hicieron eco de esa sensación de 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 la cuestión del uso del término «legislative libraries» en contraposición a «parliamentary libraries», cuestión que también se planteó en la edición original. Cabe señalar que en la versión en español no ha supuesto ningún problema puesto 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». La finalidad de estas *Directrices* 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.

La Unión Interparlamentaria (UIP) ha elaborado directrices de buenas prácticas para los parlamentos⁴. En ellas se señala que un Parlamento que disponga de recursos suficientes deberá contar, entre otras cosas, con «amplios servicios de biblioteca y de información». Asimismo, entre las recomendaciones al personal parlamentario que formula la Asociación Parlamentaria del Commonwealth (CPA) en su publicación *Recommended Benchmarks for Democratic Legislatures* («Recomendaciones para parlamentos democráticos»), recientemente actualizada, se indica que tanto los parlamentarios como el personal que trabaja en el Parlamento deberán tener acceso a instalaciones de investigación, de

⁴ *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>

biblioteca y de TIC adecuadas⁵. Esas directrices, que son el resultado de numerosas consultas, ponen de manifiesto la existencia de un consenso en torno a la idea de que un Parlamento democrático moderno y unos 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 cámaras⁶.

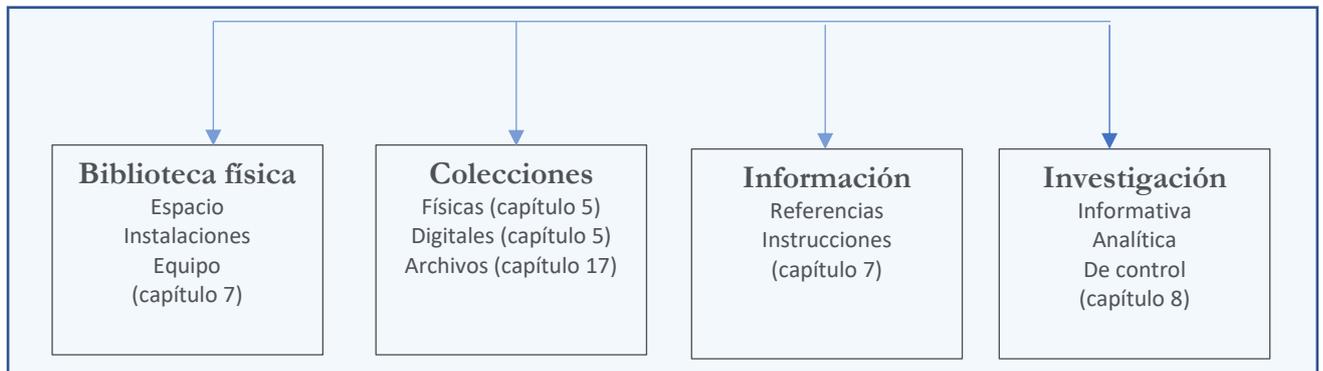
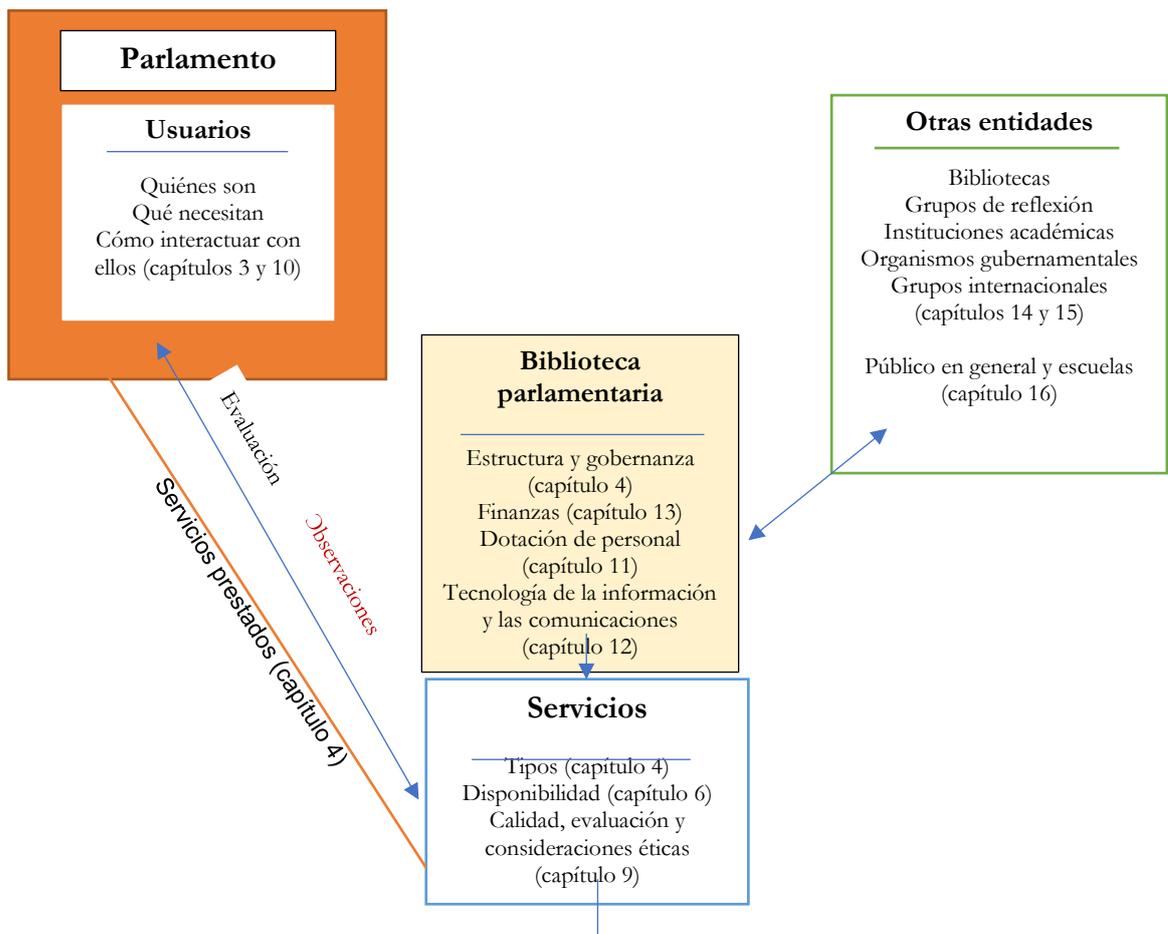
Las presentes *Directrices* tienen por objeto proporcionar orientación sobre la forma que podrían adoptar los servicios que prestan las bibliotecas parlamentarias y sobre la manera de mejorar estos servicios. Sin embargo, no deben considerarse como una hoja de ruta o plan de acción que, si se aplica de manera estricta, asegurará la instauración de un servicio de información o investigación completo de la noche a la mañana. La escala 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, a la luz de las prácticas recomendadas más recientes de otros parlamentos, o ampliar esos servicios para hacer frente a nuevos retos o necesidades. En las presentes *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 parlamentarias. Se ponen de relieve los factores que los parlamentarios y los gestores 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 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.

⁵ *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/10jjk2nh/recommended-benchmarks-for-democratic-legislatures-updated-2018-final-online-version-single.pdf>.

⁶ *Informe mundial de 2020 sobre el parlamento electrónico*, Unión Interparlamentaria. <https://www.ipu.org/resources/publications/reports/2021-07/world-e-parliament-report-2020>



3 Los parlamentos necesitan información

3.1 ¿Qué hacen los parlamentos?

En este capítulo se examinan las necesidades de los parlamentos en materia de servicios de biblioteca, de investigación y de información, así como las características de las bibliotecas parlamentarias.

En primer lugar, cabe preguntarse qué hacen los parlamentos. Para responder a esta pregunta es preciso remitirse a la cuestión de la función que desempeña el personal de las bibliotecas parlamentarias y de la necesidad de contar con dicho personal. Pero si nos adentramos por ese camino, entraríamos en un debate interminable, que queda fuera del ámbito de las presentes *Directrices*. En la publicación de la UIP titulada *El Parlamento y la democracia en el siglo veintiuno: una guía de buenas prácticas*⁷ se enumeran las funciones esenciales que desempeñan los parlamentos y que, en síntesis, consisten en:

- legislar;
- aprobar los ingresos y los gastos públicos, por lo general en el contexto del presupuesto nacional;
- ejercer control sobre las actuaciones, las políticas y el personal del poder ejecutivo;
- ratificar tratados y supervisar la actividad de los órganos creados en virtud de tratados;
- debatir temas de importancia nacional e internacional;
- recibir quejas y reparar agravios, y
- aprobar enmiendas constitucionales.

A ese respecto, en la publicación de la UIP se señala también que «la contribución del Parlamento a la democracia consiste en desempeñar dichas funciones de forma eficaz, no solo a través de una organización eficiente de sus labores, sino haciéndolo de forma tal que se dé respuesta a las necesidades de todos los sectores de la sociedad». Este aspecto de *representación* propio del papel del Parlamento se concibe cada vez más como una función esencial y no como un medio para alcanzar un fin⁸, y las bibliotecas parlamentarias deben a menudo proporcionar información especialmente adaptada al público, además de cumplir sus obligaciones más tradicionales.

3.2 Presiones a las que se enfrentan los parlamentarios

Sea cual sea la definición del papel que desempeña el Parlamento, es evidente que muchas de las funciones que este cumple generan una fuerte demanda de información a los parlamentarios. Por ejemplo, al ejercer el control del poder ejecutivo, los parlamentarios suelen enfrentarse a una burocracia gubernamental que cuenta con importantes recursos. Para que los parlamentarios puedan

⁷ *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>

⁸ Véase, por ejemplo, el estudio titulado *La función del Parlamento en la promoción de la buena gobernanza*, Comisión Económica de las Naciones Unidas para África, 2013, <https://repository.uneca.org/handle/10855/22131>

lograr resultados, han de tener 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. Pero el problema también puede ser el exceso de personas dispuestas y deseosas de proporcionar información. Por ejemplo, cuando se discute una ley, sobre todo si es objeto de polémica, puede haber grupos de presión o de otro tipo dispuestos a proporcionar a los parlamentarios información que apoye sus propias opiniones. Gracias a Internet y a las redes sociales, los parlamentarios pueden obtener fácilmente información de una gran variedad de fuentes, pero, paradójicamente, cada vez es más difícil conseguir información fiable y no «noticias falsas» o información errónea.

Los parlamentarios también han de desempeñar múltiples funciones, tanto en sus circunscripciones electorales, como en las comisiones, en la cámara del Parlamento o en sus partidos políticos. Pueden ser convocados para pronunciar discursos, aparecer en la radio o la televisión, escribir artículos o responder en las redes sociales. Suelen trabajar con plazos cortos, ocupándose únicamente de las prioridades más inmediatas, y esas prioridades pueden cambiar constantemente. Pueden trabajar a través de intermediarios y frecuentemente estarán en el punto de mira de la opinión pública. Pero, además, son personas con distintas necesidades de información y diferentes capacidades para conseguir y obtener esa información.

El trabajo parlamentario está sometido a una gran presión y los parlamentarios han de confiar en su capacidad para dar explicaciones lúcidas y, a menudo, breves. Aunque este es un arte que se supone que los políticos dominan, tiene implicaciones importantes para las bibliotecas parlamentarias. Por ejemplo, los parlamentarios han de recibir información muy clara, las cuestiones técnicas y jurídicas complejas han de comunicarse de manera simplificada, pero sin distorsión y, sobre todo, los datos, especialmente si contienen estadísticas, deben estar actualizados. Una argumentación basada en conocimientos obsoletos corre el riesgo de convertirse en motivo de escarnio. Lo mismo puede decirse de la cuestión de la exactitud, que es esencial, sobre todo cuando los parlamentarios están en un debate público y son interrogados o cuestionados, no solo en el Parlamento, sino también en los estudios de radiodifusión, en las entrevistas con los periodistas, en las reuniones con los electores, etc.

Otros factores que incrementan la presión sobre las bibliotecas parlamentarias son la premura de tiempo y el intenso escrutinio público con los que tienen que lidiar sus usuarios. Los medios de comunicación, que son muy exigentes, están a la espera de reacciones inmediatas a los cambios políticos, las crisis y las noticias, dejando poco tiempo para una reflexión detenida, mientras que los ciudadanos examinan constantemente las decisiones y acciones de quienes han sido elegidos para representarlos. Como resultado de todo ello, los parlamentarios pueden esperar una respuesta inmediata a sus propias peticiones sin darse cuenta de que sus colegas también están haciendo demandas urgentes similares al servicio de biblioteca e investigación. Dado que normalmente se espera que el personal parlamentario dé la misma prioridad a todos los parlamentarios, puede resultar muy difícil satisfacer las expectativas de todos sus usuarios.

Los parlamentos son instituciones con una gran carga de trabajo, en los que tiene lugar una confrontación de ideas y políticas. El personal que presta servicios en los parlamentos debe comprender este concepto y desarrollar las competencias necesarias para producir información de una forma que sea útil para los parlamentarios, demostrando al mismo tiempo imparcialidad política, lo que dará a sus usuarios confianza en que la información y el asesoramiento que reciban no estarán sesgados.

Además de estas necesidades generales y circunstancias comunes a todos los parlamentarios, el servicio de biblioteca e investigación también deben tratar a cada usuario como individuo distinto. Es importante utilizar un lenguaje sencillo y coherente para describir cuestiones complejas, ya que no todos los parlamentarios pueden ser expertos en la amplia gama de asuntos que han de considerar. Proporcionar visualizaciones de datos que aclaren flujos de información complejos es un nuevo servicio útil, e incluso necesario, y los diversos usuarios pueden tener requisitos específicos para acceder a la información, por ejemplo, pueden necesitar un formato compatible con un lector de pantalla u otras tecnologías de adaptación, que deben tenerse en cuenta.

3.3 Ventajas de contar con una biblioteca de confianza en el Parlamento

Entre las ventajas que tiene para los parlamentarios el hecho de contar con una biblioteca y un servicio de investigación parlamentarios, además de otras numerosas fuentes de información disponibles, cabe mencionar las siguientes:

- *Las bibliotecas y los servicios de investigación parlamentarios están dedicados al Parlamento y adaptados a sus necesidades y a su ritmo de trabajo.* Esto significa que su personal comprende la forma de trabajar de los parlamentarios y que los servicios están adaptados para responder a sus necesidades específicas.
- *Se trabaja para el poder legislativo del Gobierno, y no para los departamentos del poder ejecutivo.* Los departamentos gubernamentales del poder ejecutivo pueden estar dispuestos a proporcionar información a los parlamentarios, pero es probable que lo hagan de una manera que apoye las políticas gubernamentales. En otros casos, los Gobiernos pueden ser reacios a facilitar información, lo que hace necesario que los parlamentarios dispongan de fuentes alternativas. Por lo tanto, para poder controlar eficazmente la gestión del Gobierno, los parlamentarios necesitan fuentes de información independientes.
- *Imparcialidad en la prestación del servicio.* Muchas personas están dispuestas a proporcionar información al Parlamento y a los parlamentarios, pero generalmente lo hacen con la intención de promover su propia causa o sus propios intereses y prioridades. La biblioteca parlamentaria ofrece información fidedigna y acreditada para respaldar, o para rebatir, los argumentos que se presentan a los parlamentarios. Si la biblioteca es un servicio central, este debe estar disponible y ser accesible en pie de igualdad para los parlamentarios de todos los partidos o facciones del espectro político. Los parlamentarios deben tener la seguridad de que toda información procedente de la biblioteca parlamentaria es objetiva e imparcial.
- *Síntesis de fuentes diferentes.* Los parlamentarios, siempre muy ocupados, tienen a su disposición una cantidad y variedad de material muy superior a lo que podrían llegar a manejar. Una biblioteca parlamentaria puede reunir en un documento los puntos principales, de forma accesible, especialmente cuando se trata de cuestiones que complejas y técnicas. La redacción debe realizarse de forma imparcial, pero teniendo en cuenta la dimensión política.
- *Abarcar toda la gama de políticas públicas.* Los servicios de las bibliotecas parlamentarias pueden ofrecer una «ventanilla única» en la que los parlamentarios puedan buscar información sobre los muchos y variados temas acerca de los cuales se espera que den su opinión.
- *Confidencialidad de la información proporcionada a los parlamentarios cuando sea necesario.* Aunque gran parte de la información que producen las bibliotecas parlamentarias puede difundirse entre el público en general, a menudo es importante que quienes buscan información puedan estar seguros de que su consulta no se divulgará a terceros, por ejemplo, a los oponentes políticos o al Gobierno. Este aspecto puede depender de las restricciones aplicables en cada caso, como las leyes de libertad de información.
- *Memoria colectiva.* Las bibliotecas parlamentarias funcionan como repositorios de un conocimiento contextual muy específico. Para ello, almacenan la información publicada que saben que puede ser útil para los parlamentarios y, asimismo, conservan los elementos esenciales de los debates o de los procesos legislativos, y los vinculan con otros materiales de información. De manera menos formal, el personal acumula un conocimiento colectivo basado en la experiencia, que ayuda a anticiparse a las necesidades y a crear conexiones con iniciativas de legislaturas o de Gobiernos anteriores. Esta realidad del Parlamento como

consumidor y creador de información, y las oportunidades de conectar el propio historial de debates, legislación, trabajo de las comisiones, etc. de la institución con los temas de estudio actuales es una importante faceta de su funcionamiento.

Todo ello hace pensar en un conjunto de usuarios especializados, con necesidades especiales. Pero, paradójicamente, además de ser especializadas, las necesidades son también muy amplias. Esas necesidades son especializadas en el sentido de que los parlamentarios requieren que se les presente la información en un formato que se adapte al ajetreado ritmo de la vida parlamentaria y a la función distintiva que realizan. Es decir, debe ser concisa, imparcial, oportuna y preparada por personas que comprendan sus necesidades (lo que significa que la información que se ha suministrado de manera imparcial puede ser utilizada de forma muy partidista). Y son también amplias, en el sentido de que abarcan todo el ámbito de la política pública.

Todo parlamentario recién elegido o designado necesita información

Los parlamentarios recién elegidos o designados, especialmente aquellos que nunca han ocupado un cargo político, pueden tener una necesidad mayor y más inmediata de información para lidiar con su trabajo durante las primeras semanas en el cargo. Es probable que quieran aprender rápidamente cómo funciona el proceso legislativo y familiarizarse con las cuestiones de actualidad y de interés para los legisladores. Si son asignados a una comisión específica, es posible que deseen conocer a fondo los temas y participar en sesiones informativas sobre las cuestiones que se presentarán ante la comisión. Necesitarán información para responder a los electores, a quienes ahora les resulta más fácil ponerse en contacto con sus representantes a través del correo electrónico. Una biblioteca parlamentaria puede diseñar programas específicos dirigidos a los nuevos parlamentarios para presentarles los servicios de la biblioteca, así como organizar sesiones informativas personalizadas para los nuevos miembros de las comisiones. En el capítulo 10 se analizan diferentes formas de relacionarse con los parlamentarios, incluidos los que estrenan cargo.

4 Servicios ofrecidos por las bibliotecas parlamentarias

La biblioteca parlamentaria puede ocuparse de la prestación de diversos servicios dentro del Parlamento. Si bien es evidente que algunos de esos servicios son los que se espera que preste una biblioteca, no existe una lista prescriptiva de los servicios que deben o no deben ofrecerse y, además, pueden existir considerables diferencias de un país a otro.

Los servicios que ofrece una biblioteca pueden depender de la organización de la administración parlamentaria: la biblioteca puede formar parte de un departamento más amplio o ser un departamento independiente. Si la biblioteca forma parte de un departamento más grande, por ejemplo, puede ser responsable de la publicación y el mantenimiento de los documentos y los textos de las leyes y los proyectos de ley y de ponerlos a disposición tanto de los parlamentarios como de los ciudadanos. Los servicios de investigación parlamentaria pueden formar parte de la biblioteca, pero también pueden ser gestionados de forma independiente de la biblioteca, como parte del 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, pueden consultarse las *Directrices para los servicios de investigación parlamentaria*⁹.

La variedad y los tipos de servicios ofrecidos también dependen de los recursos disponibles. Una biblioteca pequeña con una plantilla de personal reducida probablemente no podrá ofrecer la misma gama de servicios que una biblioteca grande y bien dotada de recursos. En el presente capítulo no se establece una lista de los servicios que una biblioteca debe ofrecer a sus usuarios, sino que se describen los servicios que suelen prestar la mayoría de las bibliotecas parlamentarias. En los capítulos siguientes se proporciona información detallada sobre algunos de estos servicios.

4.1 Servicio de colecciones

Muchas bibliotecas parlamentarias mantienen colecciones en papel, como periódicos, libros y revistas para consulta o para préstamo. Una parte fundamental de las colecciones de la biblioteca serán los documentos del propio Parlamento, como las actas y los informes de los debates y de las comisiones.

Puede haber un servicio de préstamo de libros de los fondos locales, y la biblioteca puede ofrecer un servicio para obtener libros de otras bibliotecas, con objeto de proporcionar material que no se encuentra entre sus propias colecciones. Algunas bibliotecas mantienen vínculos estrechos con bibliotecas nacionales u otras bibliotecas especializadas para satisfacer estas necesidades. En algunos casos, la biblioteca parlamentaria funciona también como biblioteca nacional. Algunas bibliotecas parlamentarias, sean o no nacionales, están abiertas al público.

Cada vez es más habitual que los materiales estén disponibles en formato digital: es probable que una biblioteca parlamentaria ofrezca acceso a colecciones principalmente digitales. La demanda de material disponible para los usuarios «en cualquier momento y en cualquier lugar» no hace más que aumentar, especialmente tras la experiencia de la pandemia y las restricciones a los servicios presenciales. Hoy en día, la mayoría de las bibliotecas mantienen recursos web para sus usuarios: pueden ser sencillos, consistentes en listas de recursos en línea y un catálogo para que los parlamentarios puedan saber lo que está disponible en la biblioteca, o puede tratarse de recursos más

⁹ *Directrices para los servicios de investigación parlamentaria*, IFLAPARL y Unión Interparlamentaria, 2015. <http://archive.ipu.org/pdf/publications/research-sp.pdf>

extensos, con amplias guías en las que se explique cómo encontrar información, y con una herramienta para que los usuarios puedan chatear en línea con un bibliotecario.

En el capítulo 6 se explica de qué manera una biblioteca parlamentaria amplía y gestiona sus colecciones.

4.2 Biblioteca y servicios de información

En una época en la que el uso de los servicios de información en línea es cada vez más generalizado, sigue siendo necesario contar con los servicios de una biblioteca como entidad física. En algunos parlamentos, la biblioteca se valora como un espacio al que los usuarios acuden para encontrar un lugar tranquilo donde leer, pensar y escribir. Así ocurre sobre todo en los casos en que el Parlamento no dispone de muchas oficinas o espacio para los parlamentarios y sus colaboradores. Una biblioteca situada en una zona céntrica con salas para que los grupos puedan reunirse sería muy apreciada por los usuarios. Asimismo, en los casos en los que los parlamentos tienen recursos limitados, las fotocopiadoras, los reproductores de vídeo, el acceso a Internet, los ordenadores y las impresoras suelen estar disponibles únicamente en un espacio común como puede ser la biblioteca. Muchos edificios parlamentarios antiguos pueden presumir de disponer de una gran sala o de un conjunto de salas que sirven de biblioteca. Este espacio puede utilizarse a veces para eventos especiales, atrayendo usuarios a la biblioteca.

La mayoría de las bibliotecas ofrecen un servicio de referencia o de información, es decir, suministran información oportuna y rigurosa en respuesta a las preguntas que formulan los parlamentarios. Esas preguntas pueden consistir en solicitudes concretas de datos, información de contacto o artículos específicos, o pueden ser solicitudes más complejas que impliquen una búsqueda bibliográfica exhaustiva. El servicio de referencia e información ayuda al parlamentario, o a sus colaboradores, a determinar cuáles son las fuentes de información adecuadas para realizar sus propias búsquedas. Esta ayuda puede consistir en responder personalmente por teléfono o por correo electrónico o, en el caso de preguntas recurrentes, en crear bibliografías y guías de información que se publican en el sitio web de la biblioteca para que los usuarios se sirvan de ellas. Muchas bibliotecas parlamentarias también brindan a los parlamentarios que necesitan información actualizada servicios de curación de contenidos, consistentes en buscar, seleccionar, organizar y compartir el contenido más relevante sobre un tema determinado.

En el capítulo 7 se ofrecen más detalles sobre los servicios de biblioteca y de información específicos que puede ofrecer una biblioteca parlamentaria.

4.3 Servicios de investigación

Aparte del servicio de referencia e información descrito anteriormente, una biblioteca parlamentaria puede contar con un servicio de investigación que proporcione a los parlamentarios análisis y notas informativas especializadas sobre cuestiones políticas concretas. Puede hacerse de diferentes maneras, pero normalmente el servicio de investigación suministrará tanto material que está disponible de forma general (como notas informativas sobre nuevas leyes o temas candentes y de actualidad), como material adaptado a las necesidades de cada parlamentario en respuesta a solicitudes específicas. Los servicios de investigación suelen requerir cierta experiencia específica en la materia y lo más probable es que sean ofrecidos por una división diferente dentro de la biblioteca parlamentaria, o bien por una entidad distinta de la biblioteca. En el capítulo 8 se describe con más detalle el funcionamiento de los servicios de investigación.

La IFLAPARL también ha publicado un conjunto de directrices relativas a los servicios de investigación¹⁰.

4.4 Servicios digitales

Muchas bibliotecas parlamentarias proporcionan o facilitan acceso a información, plataformas y productos digitales. Esta tarea puede realizarse como parte de las tareas de adquisición y gestión de colecciones y de prestación de servicios de información e investigación. Las plataformas digitales suelen ser los canales principales a través de los cuales los parlamentos difunden la información a nivel interno y al público en general. La elaboración y organización del material en Internet y en la intranet son fundamentales para garantizar la accesibilidad de los servicios prestados. Este es un ámbito acerca del cual el personal de las bibliotecas parlamentarias suele tener conocimientos especializados y experiencia. No es de extrañar, por tanto, que muchas bibliotecas parlamentarias participen en el desarrollo de sitios y páginas web fáciles de manejar, en el etiquetado de contenidos y en la configuración de herramientas de búsqueda para el sitio web de la biblioteca y, a veces, para el sitio web del Parlamento. Algunas bibliotecas participan en el desarrollo de repositorios digitales. Aunque no se trata de servicios prestados directamente a sus usuarios, esta labor contribuye a que los usuarios encuentren rápida y fácilmente la información que necesitan.

En el capítulo 12 figura más información sobre el papel de las TIC en las bibliotecas parlamentarias.

4.5 Publicaciones, conservación y archivo

Algunas bibliotecas parlamentarias también se encargan de preservar la historia del Parlamento (registros y archivos de antiguos miembros y documentos de parlamentarios) y muchas de ellas tienen programas destinados a publicar y promover colecciones especiales o sobre temas específicos que pueden ser importantes durante determinados períodos de sesiones o con motivo de ocasiones especiales (reuniones internacionales, conmemoraciones, etc.). En algunos parlamentos, los archivos de documentos parlamentarios son una subdivisión de la biblioteca, mientras que en otros los archivos son un servicio independiente. La prestación de los servicios de archivo puede requerir competencias y recursos específicos y, en el caso de la información digital, cabe esperar una estrecha colaboración con el personal informático.

El capítulo 17 está dedicado a la cuestión del archivo de la documentación parlamentaria.

4.6 Servicios para el público en general y los centros docentes

Una tarea importante del Parlamento consiste en informar al público sobre la función que desempeña, su historia y la labor que realiza. Esta puede ser una responsabilidad compartida entre varias entidades parlamentarias, incluida la biblioteca o el servicio de investigación. En su defecto, el Parlamento puede optar por centralizar esta función en una oficina de actividades de promoción o divulgación parlamentaria o en un centro de documentación. Como mínimo, sería aconsejable que la información y los documentos relevantes para el trabajo del Parlamento estén disponibles en su sitio web. Sin embargo, hoy en día muchos parlamentos tratan de ir más allá, para alentar la participación activa de los ciudadanos y las organizaciones de la sociedad civil. En el capítulo 16 se ofrece una breve guía sobre los servicios de información destinados al público y los centros docentes, ya que

¹⁰ *Directrices para los servicios de investigación parlamentaria*, IFLAPARL y Unión Interparlamentaria, 2015.
<http://archive.ipu.org/pdf/publications/research-sp.pdf>

estos destinatarios son probablemente los que mejor encajen con las funciones actuales de las bibliotecas parlamentarias.

La lista de los servicios que puede proporcionar una biblioteca parlamentaria no es exhaustiva, sino que abarca aquellos servicios que con mayor probabilidad se encuentran dentro de su ámbito de competencia. Si el departamento de biblioteca no proporciona estos servicios, es posible que los presten otros departamentos de la administración parlamentaria.

5 Desarrollo y gestión de las colecciones

5.1 Desarrollo de las colecciones

Todas las bibliotecas tienen que tomar decisiones acerca del material que han de adquirir y de la cantidad de presupuesto, espacio y otros recursos que han de destinar a sus colecciones. En el presente capítulo se trata este aspecto en el contexto particular de las bibliotecas parlamentarias, especialmente en los casos en que la biblioteca parlamentaria es independiente de la biblioteca nacional.

Las necesidades de los parlamentarios y de otros usuarios son las que determinan la gama de materiales que habrá en una biblioteca parlamentaria. Entre los tipos de material que pueden adquirirse figuran:

- Libros, tanto de referencia como de interés general (en formato impreso o electrónico).
- Recursos continuados como suscripciones a revistas y a bases de datos en línea.
- Fuentes de noticias en formato impreso o electrónico.
- Material digital de ámbito local (por ejemplo, partes digitalizadas de la colección disponibles localmente, sitios web archivados, publicaciones digitales archivadas).
- Conjuntos y colecciones de datos (en diversos formatos; pueden suministrarse directamente o utilizarse como apoyo a otros servicios de la biblioteca).
- Contenidos en formatos diversos, algunos de los cuales es necesario conservar debido al tipo de formato o ubicación en el que se encuentran, por ejemplo, el material en microforma, el material audiovisual en soporte físico o el material digital (los CD, entre otros), los folletos y otros tipos de materiales efímeros.

Cuando se establezca la política de adquisiciones deberán tenerse en cuenta los factores particulares de cada biblioteca, así como las necesidades de los parlamentarios para contar con información oportuna, exacta e imparcial, tal y como se expone en el capítulo 3.

5.1.1 Política de desarrollo de las colecciones

Es útil contar con una política de desarrollo de las colecciones que oriente la toma de decisiones sobre el contenido de las colecciones, el tipo de material, los formatos preferidos, el tiempo de conservación, etc. Dicha política deberá enunciar claramente los principios en los que se basará la selección del material. Existen modelos que ayudan al desarrollo de las colecciones para responder a las necesidades de los usuarios con los que los bibliotecarios profesionales estarán familiarizados. En el contexto de las bibliotecas parlamentarias, el principio básico es que, dentro de los límites de los fondos disponibles, la biblioteca deberá adquirir los recursos de información que razonablemente puedan necesitar los parlamentarios y sus colaboradores en relación con sus tareas parlamentarias, o que pueda ser necesario para el personal bibliotecario e investigador en relación con los trabajos de información e investigación que realizan para los parlamentarios. También se puede adquirir material para otros miembros del personal que prestan apoyo a los parlamentarios en la realización de su trabajo.

La política de desarrollo de las colecciones puede tener en cuenta además otros factores, como por ejemplo el idioma de publicación, la accesibilidad de los formatos, la fecha de publicación, los limitadores geográficos y jurisdiccionales, etc., dependiendo del contexto. Cada vez se tiene mayor conciencia de la necesidad de contar con colecciones variadas y diversas, que ofrezcan no solo diferentes tipos y formatos de información, sino también diversidad de opiniones sobre cuestiones políticas actuales, así como de la necesidad de garantizar la representación de perspectivas y puntos de vista de los grupos minoritarios o marginados. Contar con colecciones diversificadas y que

abarquen diferentes perspectivas permite proporcionar información imparcial, equilibrada y completa a los parlamentarios.

En el marco de este planteamiento general, la política de desarrollo de las colecciones permitirá clasificar las áreas temáticas y los tipos de material en función del tamaño que se desee que tenga la colección. Algunos materiales y áreas temáticas se considerarán fundamentales para la colección. En el caso de las bibliotecas parlamentarias, serán esenciales:

- Una colección completa de documentos e informes parlamentarios, y de las actas oficiales de los debates y deliberaciones.
- Una colección muy amplia, aunque no necesariamente completa, de publicaciones gubernamentales del poder ejecutivo.
- Una amplia colección de trabajos de investigación sobre determinados temas, incluidos los relativos al propio Parlamento. El personal de investigación deberá tener un acceso fácil, rápido y fiable a materiales especializados, libros, bases de datos y otros materiales, que pueden ser demasiado especializados para una biblioteca general. Sin embargo, sigue siendo muy deseable que la colección de investigación temática sea contemplada como parte de la colección general de la biblioteca y pueda ser consultada por todos los usuarios, cuando lo precisen.
- Las fuentes de noticias son una parte importante de las colecciones de cualquier biblioteca parlamentaria, como se verá más adelante en el capítulo 5. La mayoría de las bibliotecas parlamentarias destinarán una parte significativa de su presupuesto a ellas, ya que los parlamentarios suelen actuar movidos por la agenda informativa del día, y es probable que esperen tener acceso a fuentes de noticias populares en la parte del país que representan.
- La «literatura gris» que abarca políticas y normas públicas, como los informes generados por grupos de investigación o de reflexión. El material producido por estos grupos y centros puede ser bastante influyente y capta los cambios de pensamiento en lo que concierne a la orientación de las políticas públicas. Sin embargo, no siempre es fácil encontrar estas publicaciones, dado que no suelen producirse en forma impresa y solo están disponibles en la página web de la organización editora, que es un medio de acceso que puede no ser fiable a largo plazo. Pero pueden realizar una importante contribución al debate público y, por tanto, las bibliotecas parlamentarias deberían hacer un esfuerzo por adquirirlas y conservarlas.

Por otra parte, una política consistente de desarrollo de las colecciones también debería indicar, en el otro extremo, los temas sobre los cuales una biblioteca parlamentaria no aspiraría a recopilar ningún material. Entre ambos extremos habría una variedad de temas sobre los que la biblioteca recopilaría algún material, de manera más o menos exhaustiva, pero limitando la cantidad de material demasiado técnico. Por ejemplo, una biblioteca parlamentaria podría desear coleccionar libros sobre política y teoría económica, pero probablemente dejaría de lado los libros de texto muy técnicos sobre macroeconomía.

Con arreglo a estos principios generales, la política también debe considerarse de forma flexible, ya que casi cualquier tema puede convertirse en una cuestión de interés político y, por tanto, la biblioteca puede necesitar adquirir (o al menos pedir prestado) material al respecto. Por ejemplo, podría ocurrir que la cirugía estética se convirtiera en un tema político, en cuyo caso la biblioteca podría necesitar documentación sobre los aspectos políticos de la cuestión. Y si los servicios de investigación son muy amplios, pueden tener suficientes especialistas y, por tanto, justificarse la adquisición de libros de texto o revistas especializadas.

También es necesario adoptar un enfoque selectivo cuando se trata de libros y publicaciones periódicas. Es probable que una colección se centre en temas como el derecho, la política y el Gobierno, las ciencias sociales, las cuestiones de política científica y los libros sobre países extranjeros. Esto no significa que deban excluirse otros temas, pero la política de desarrollo de las colecciones debe establecer prioridades y directrices claras al respecto.

Las bibliotecas han de determinar si es necesario adquirir ficción contemporánea. Aunque las bibliotecas pueden desear ofrecer un servicio integral a los parlamentarios, que también tenga en cuenta sus intereses para los momentos de ocio, para algunas de ellas no será factible mantener colecciones de este tipo de obras, ya que representa un gasto de fondos en áreas temáticas no esenciales. En algunos países, sin embargo, disponer de una colección de literatura de ficción de autores nacionales contemporáneos cumple con el propósito de concienciar a los parlamentarios sobre la herencia cultural de la nación. En algunos casos, la biblioteca puede tener la misión explícita de mejorar el uso de un segundo idioma por parte de los parlamentarios, y las obras de ficción en ese otro idioma pueden ayudar a conseguirlo.

Al elaborar una política de desarrollo de las 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 obtener de forma gratuita un ejemplar de cualquier libro que se publique en el país. Otras bibliotecas reciben regalos o donaciones de material. Esto puede ser valioso para algunos, pero también tiene sus inconvenientes, ya que los libros depositados o donados no han sido evaluados con arreglo a la política de desarrollo de las colecciones, lo que puede suponer que mucho material adquirido sea irrelevante para las necesidades de los parlamentarios. Este problema puede paliarse mediante el desarrollo de una política rigurosa no solo para la selección de material, sino también para descartar materiales de la colección, incluidos los materiales «gratuitos» y otras donaciones, sin que el proceso en cuestión requiera mucho tiempo.

5.2 Selección y adquisición de materiales

Será importante determinar el presupuesto asignado a las adquisiciones. En la elaboración del presupuesto habrá que tener en cuenta algunas consideraciones, como las siguientes:

- ¿Qué parte del presupuesto se destina cada año a la adquisición de recursos continuados (suscripciones) y qué parte a adquisiciones más puntuales, urgentes y discrecionales (sostenibilidad del presupuesto)?
- ¿Cuánto suelen aumentar los precios de las suscripciones? ¿Qué parte de la colección se adquiere en moneda extranjera y está sujeta a tipos de cambio impredecibles?
- ¿Qué capacidad financiera se requiere para poder desarrollar contenidos en un nuevo formato o sobre un área temática determinada, en caso de que sea importante hacerlo a corto plazo?
- ¿Existe la posibilidad de aumentar el presupuesto si se considera que es insuficiente?

Al sopesar la adquisición de nuevos artículos para la colección, también podrá tomarse en cuenta el factor de la disponibilidad. Si los artículos están disponibles de forma fácil y fiable a través del préstamo interbibliotecario, o del préstamo de distintas instituciones, las bibliotecas pueden centrarse en la compra de otros artículos que no sean tan fáciles de conseguir. Será importante contar con directrices para evaluar y responder a las solicitudes de compra y suscripción de los usuarios cuando los recursos solicitados no encajen en la colección. En estos casos, puede ser suficiente acceder a los recursos a través de otros medios (por ejemplo, el préstamo interbibliotecario). Una vez acordado el presupuesto, hay que tomar decisiones sobre las preferencias y las necesidades de formato.

5.3 Selección de la información

La selección de información fiable y acreditada ha supuesto siempre un reto para las bibliotecas parlamentarias. En la era anterior a Internet no faltaba la información inexacta (algunos periódicos, por ejemplo, a menudo se basaban en rumores y presentaban información sesgada). Pero hoy en día se

puede decir que «existe un mar de desinformación ahí fuera»¹¹. Una comisión parlamentaria del Reino Unido explicó las consecuencias de esta situación en el discurso democrático:

«Siempre hemos estado expuestos a la difusión de mensajes de propaganda y con sesgo de carácter político, que pretenden ser noticia, pero esta actividad ha adoptado nuevas formas y se ha ampliado exponencialmente gracias a la tecnología de la información y la omnipresencia de las redes sociales. En este contexto, las personas pueden aceptar y dar credibilidad a la información que refuerza sus puntos de vista, por muy distorsionada o inexacta que sea, mientras que descartan el contenido con el que no están de acuerdo por considerarlo "noticia falsa". Esta situación tiene un efecto polarizador y reduce el terreno común en el que puede tener lugar un debate razonado, basado en hechos objetivos»¹².

No hay escasez de información, y se observa además una intensa aceleración en los ciclos de publicación; el reto consiste en evaluar la información y separar lo que vale de lo que no vale. Como señaló la citada comisión del Reino Unido: «En una democracia debemos contar con una pluralidad de opiniones y tener las competencias, la experiencia y el conocimiento necesarios para, con espíritu crítico, determinar la veracidad de esas opiniones»¹³.

En los últimos años se han incrementado las presiones sobre los parlamentarios, y también han aumentado las exigencias a las que deben responder. Hay más presiones por parte de los lobbies, un mayor control por parte de los medios de comunicación y una mayor demanda por parte de los electores. Como resultado de ello, los parlamentarios tienen mayores expectativas con respecto a los servicios que tienen a su disposición.

Al mismo tiempo, los recursos electrónicos permiten la prestación de servicios las 24 horas del día, todos los días de la semana. Los parlamentarios utilizan cada vez más sus teléfonos y otros dispositivos móviles para acceder a los contenidos informativos, lo que se adapta perfectamente a su ajetreado estilo de vida. Los parlamentarios y sus colaboradores suelen responder a las preguntas de consulta rápida sin necesidad de consultar la página web de la biblioteca parlamentaria para hacerlo. Este cambio de hábitos implica también una mayor competencia por parte de otros proveedores de información. Las bibliotecas y los servicios de investigación parlamentarios tienen que reflexionar detenidamente sobre cómo competir en este nuevo panorama informativo.

Sin embargo, si bien es cierto que la información disponible sigue aumentando exponencialmente, mucha de esa información es de dudosa calidad. Más información no significa necesariamente mejor información, y la fiabilidad, la credibilidad y la autenticidad de la información están cada vez más en cuestión. Internet se utiliza como recurso primario sin ningún cuidado: las afirmaciones inexactas son recogidas por los motores de búsqueda y repetidas por otros usuarios. Incluso las publicaciones académicas son susceptibles de publicar investigaciones falsificadas, y organizaciones de todo tipo pueden utilizar investigaciones legítimas para sus propios fines, omitiendo los hallazgos que no se ajustan a sus intereses. La aparición del movimiento de acceso abierto ha contribuido al aumento de las prácticas de publicación depredadoras, conforme a las cuales los artículos científicos se publican

¹¹ *Information Quality Standards: Navigating the Seas of Misinformation*, comunicación presentada por Donna Scheeder en la conferencia de la IFLA celebrada en Oslo el 18 de agosto de 2005, <https://repository.ifla.org/handle/123456789/1992>

¹² *Disinformation and 'fake news': Final Report*, Comisión de Asuntos Digitales, Cultura, Medios de Comunicación y Deporte de la Cámara de los Comunes, 18 de febrero de 2019, <https://publications.parliament.uk/pa/cm201719/cmselect/cmcomeds/1791/179102.htm>

¹³ *Ibid.*

tras el pago de una cantidad determinada, sin ser sometidos a revisión o verificación rigurosas¹⁴. Las nuevas formas de comunicación multiplican la información que hay que evaluar. La proliferación de la desinformación no es el único problema; la información valiosa pero efímera, en papel y en línea, corre el riesgo de perderse, y las bibliotecas parlamentarias han de tratar de encontrar los medios para asegurar que sus usuarios sigan teniendo acceso a ella

Una de las principales funciones del profesional de la información es la evaluación y la selección de los recursos informativos. Al evaluar la información que será utilizada por los responsables de la toma de decisiones, ¿en qué debemos fijarnos? La información de calidad es fiable. Esto significa que es:

- autorizada
- oportuna
- exacta
- objetiva
- pertinente

Autorizada. La información autorizada significa información oficial y fidedigna, porque proviene de una persona experta en la materia o debidamente cualificada. Las preguntas que cabe plantearse son las siguientes:

1. *¿Se trata de información oficial?* Para ciertos tipos de información, como los textos legislativos o las estadísticas gubernamentales, es importante que la información provenga de una fuente oficial o cuya fiabilidad sea demostrable (hay que comprobar la dirección web si se trata de un recurso en línea).
2. *¿Se trata de una fuente primaria o secundaria?* ¿Presenta un trabajo original o resume el trabajo de otros?
3. *Respecto de los datos del autor:* ¿Cuáles son sus credenciales? ¿Se citan esas credenciales en fuentes solventes? En el caso de las organizaciones, ¿cuáles son sus logros y cómo se financian? ¿Existe una sección «Quiénes somos» en el sitio web que proporcione información verificable sobre la identidad de la organización?
4. *Documentación.* ¿Existen notas a pie de página o enlaces que documenten las fuentes citadas y que puedan ser objeto de seguimiento y verificación?

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

Exacta. Una información exacta es una información irrefutable y completa. La verificación es una etapa que puede pasarse por alto en la premura por publicar en la web. ¿Puede confirmarse la información a través de otra fuente? El hecho de que la información sea digital no significa que sea cierta. Cabe preguntarse, además: ¿es completa la información y está debidamente contextualizada? Un dato dado fuera de contexto también puede ser engañoso.

¹⁴ "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>

Objetiva. La imparcialidad y la objetividad de la información es una norma de calidad clave en las bibliotecas parlamentarias. A la hora de seleccionar el material, es importante que los artículos y estudios seleccionados sean objetivos y equilibrados o que, si se está examinando un caso concreto, quede claro que es así. Para garantizar que se tomen en consideración todos los aspectos de una cuestión, a menudo es conveniente presentar un amplio abanico de puntos de vista. Los sitios web de empresas o grupos de interés suelen presentar un punto de vista específico y esto debe tenerse en cuenta y, si es necesario, indicarse explícitamente. Los blogs pueden ser muy dogmáticos, pero algunos gozan de un gran respeto, y pueden contener información o perspectivas que no se encuentran en otros sitios. También pueden presentar ciertas informaciones, como investigaciones académicas, en un lenguaje conciso y accesible. Como ocurre con cualquier otro tipo de fuente de información, hay que utilizarlos con cautela.

Pertinente. Al seleccionar el material siempre es importante recordar que, independientemente de su calidad, la información tiene que ser útil para el usuario. Por ejemplo, una investigación académica que no aborde una cuestión política en cuestión tendrá un valor limitado para los atareados parlamentarios.

5.4 Formatos impresos y formatos digitales

El formato en el que se presenta la información puede ser una consideración esencial por lo que respecta a la cuestión del acceso a esa información y, por consiguiente, algunas bibliotecas pueden tener una política que dé prioridad al formato digital. Pero, por lo que atañe a la creación de la colección de la biblioteca en general, el formato no tiene por qué convertirse en un criterio arbitrario: la responsabilidad principal de una biblioteca es recopilar el contenido de la información, independientemente del formato en el que se presente el material informativo en cuestión. Sin embargo, al considerar la facilidad de acceso, el contenido digital sigue superando a otros formatos.

En el caso de algunos materiales consultados frecuentemente, puede ser conveniente tenerlos en varios formatos para lograr un equilibrio entre las necesidades de acceso rápido y constante, 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 de almacenamiento físico y a razones 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 uno de los mayores problemas para muchas bibliotecas. En función de la cantidad de espacio disponible, la biblioteca debe determinar si adopta o no una política de crecimiento para la selección de material. La respuesta a esta pregunta puede depender de si se trata de una biblioteca nueva con espacio de almacenamiento limitado o de una biblioteca consolidada. Una biblioteca nueva o de reciente creación puede tener la necesidad de seguir incrementando sus recursos impresos. Sin embargo, una biblioteca consolidada debería considerar en la posibilidad de adoptar una política de crecimiento cero de su material impreso, lo que significa que las adquisiciones de nuevo material deberían ir acompañadas de la retirada o descarte del material obsoleto o, tal vez, de una reducción de sus fondos. La biblioteca también puede desempeñar una importante función de conservación. Todas las bibliotecas (excepto quizá aquellas que tienen fácil acceso a la biblioteca nacional o a otras bibliotecas que posean el mismo material) probablemente querrán conservar al menos una copia completa impresa de los informes oficiales de las sesiones parlamentarias, y de los documentos parlamentarios, incluso en los casos en que todo el material esté en línea. Siempre que pueda mantenerse en condiciones seguras (a salvo de inundaciones e incendios, por ejemplo) y siempre que el papel no contenga ácidos, dado que es el formato que garantiza una mayor duración en el tiempo, más que cualquier soporte digital. Si se hace así, es evidente que el espacio destinado a otro material impreso se podría reducir. Por lo tanto, las políticas de adquisición deben ir acompañadas de políticas de descatalogación y descarte, y todas las bibliotecas deben reflexionar hasta qué punto, en la era digital, necesitan fondos impresos.

Incluso si se dispone de una gran cantidad de espacio, seguirá habiendo gastos generales de personal y de mantenimiento para la impresión, aunque lo mismo puede decirse de los contenidos digitales:

será necesario disponer de un enorme volumen de metadatos para garantizar la autenticidad, una indexación eficaz que facilite un funcionamiento adecuado de las búsquedas, y espacio de almacenamiento, además de tener en cuenta 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 que se pretende hacer del contenido, en particular la 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 (como usuario único, usuarios simultáneos limitados, etc.) para compensar los costes. A la hora de incorporar contenidos a la colección, hay que tener en cuenta los derechos de autor de cada material para asegurar que la biblioteca tenga autorización para crear y compartir su propia copia del contenido seleccionado.

5.4.1 Formatos digitales: consideraciones adicionales

Al añadir contenidos digitales a la colección, habrá que decidir la manera en que se facilitará a los usuarios el acceso a los artículos seleccionados en línea. ¿Conservará la biblioteca los enlaces a las publicaciones, confiando en que los editores mantengan su ubicación y disponibilidad, o transferirá los artículos en cuestión a su propia infraestructura? Si se opta por alojar los contenidos digitales como parte de la colección, habrá que tener en cuenta varios factores:

- El tipo de contenido: algunos formatos digitales, como los PDF y los JPEG, son estables y de fácil acceso a largo plazo. Otros, como las páginas web en HTML, pueden necesitar ser conservados en repositorios especializados. El material en formatos experimentales o interactivos puede ser muy difícil de conservar indefinidamente si el *software* que se requiere para acceder a ellos ya no se utiliza o se ha actualizado.
- La infraestructura de que dispone la biblioteca y si esta es suficientemente sólida, fiable y segura para albergar el contenido.
- Las obligaciones que se derivan de las licencias y los derechos de autor de cada elemento o conjunto de datos.
- La capacidad de la biblioteca para mantener el acceso a los contenidos digitales.
- El mantenimiento de estos contenidos a largo plazo (conservación digital).

Si se toma la decisión de incorporar los contenidos digitales a la colección de la biblioteca, habrá que preparar el almacenamiento y el mantenimiento de este material. Las necesidades de almacenamiento y gestión de una colección impresa, como estanterías, condiciones ambientales, etc., son relativamente bien conocidas por las bibliotecas. No ocurre igual con los requisitos para la gestión del material digital, que están vigentes desde hace solo varias décadas. Cuando se añade un nuevo elemento digital a la colección, especialmente si la intención es conservarlo a lo largo del tiempo, la biblioteca debe estar preparada para garantizar la autenticidad, la integridad y la legibilidad del archivo, especialmente cuando la biblioteca es responsable de las publicaciones oficiales de la institución parlamentaria (véase la *Declaración de la IFLA sobre provisión gubernamental de información jurídica en la era digital*)¹⁵.

¹⁵ *Declaración de la IFLA sobre provisión gubernamental de información jurídica en la era digital*, IFLA, 2016 https://cdn.ifla.org/wp-content/uploads/2019/05/assets/clm/statements/ifla_statement_on_public_legal_information_es.pdf

Gran parte de los contenidos digitales pueden reescribirse o manipularse con facilidad, y en la era de lo «ultrafalso» o *deep fake* (es decir, la manipulación o la creación de contenidos visuales y de audio mediante técnicas de aprendizaje automático e inteligencia artificial, con un gran potencial de engaño), es crucial velar por la autenticación e integridad del material. El mantenimiento de los metadatos de identificación, tales como el nombre del autor y del editor, la fecha de publicación, etc., adjuntos al archivo, ayuda a establecer su autenticidad. Estos metadatos deben mantenerse junto con el archivo en cuestión para que el contexto del archivo no se pierda, puesto que esa pérdida convertiría al archivo en algo inservible. Con el concepto de integridad se indica que el archivo no ha sido modificado, ya sea por transferencia de tecnología o intervención humana, desde su incorporación a la colección. Este proceso puede ser tan sencillo como gestionar el acceso y limitar las transferencias o tan complejo como aplicar tecnologías determinadas, como puede ser la tecnología de sumas de comprobación (*checksums*). El nivel de atención, cuidado y tecnología que se aplique para mantener la integridad dependerá de las necesidades particulares de cada biblioteca y sus usuarios.

La obsolescencia, o la pérdida de la capacidad para leer o acceder a formatos digitales obsoletos debido a la evolución de la tecnología, es un serio problema desde el punto de vista de la conservación de los contenidos digitales. Por lo tanto, las bibliotecas deberán sopesar la cuestión de qué formatos pueden ser legibles en el futuro o pueden migrar fácilmente a las nuevas tecnologías que vayan surgiendo. Sea cual sea el formato determinado por la biblioteca para su colección digital, debe prestarse atención a la necesidad de mantener la coherencia para evitar tener que gestionar numerosos formatos para la migración a una 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 conservando el contenido histórico. Como se ha señalado anteriormente, la decisión sobre la mejor manera de mantener la legibilidad del material a lo largo del tiempo dependerá en gran medida de la infraestructura y del nivel de tecnología de que disponga la biblioteca.

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

5.4.2 Formatos antiguos

Algunos formatos obsoletos han dejado de producirse, aunque todavía siguen utilizándose en muchas bibliotecas. Las microformas (microfichas o micropelículas) son un ejemplo de formato que puede merecer la pena conservar pero que tal vez no se justifique por el coste que entraña su reformateo. Del mismo modo, tal vez sea preciso reformatear el material que sigue siendo útil y que está en soportes digitales físicos (por ejemplo, discos compactos) para poder ser accesible: como en el caso de las microformas, no solo hay que tener en cuenta el soporte, sino también la inversión y el mantenimiento del equipo que se requieren para acceder al contenido y poder leerlo.

5.5 Tipos de colecciones

5.5.1 Colecciones de referencia o consulta

La colección fundamental de toda biblioteca es la colección de fuentes de referencia o consulta. Las colecciones de referencia impresas suelen estar destinadas a la consulta *in situ* y situadas cerca del mostrador central, ya que proporcionan respuestas rápidas a las consultas de carácter general. Sin embargo, las colecciones de referencia en formato impreso de gran volumen son menos comunes hoy en día, ya que muchos recursos como repertorios, diccionarios y otras obras similares están disponibles –y se actualizan con mayor frecuencia– en línea, ya sea de forma gratuita o mediante

suscripción de pago. Algunas bibliotecas parlamentarias consideran las tiradas de impresión de sus publicaciones parlamentarias (por ejemplo, los debates y los diarios) como una 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

Generalmente, las bibliotecas parlamentarias suelen disponer (aunque no siempre es el caso) de una colección de libros y revistas que pueden prestarse a los usuarios. También pueden pedir prestados libros a otras bibliotecas para los parlamentarios o para el personal de investigación. Una biblioteca parlamentaria no tendrá necesidad de poseer su propia colección si puede acceder fácilmente a una colección de préstamo cercana. Pero si la tiene, tendrá que decidir el alcance de esta. El criterio principal es su posible utilidad para 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 general, como se ha explicado anteriormente en este capítulo, aunque es posible que se necesite un menor número de títulos altamente especializados. Por muy exhaustiva que sea la política de selección, los parlamentarios pueden seguir teniendo una necesidad real de libros sobre temas no abarcados por la colección. Es en este contexto donde pueden ser valiosos los buenos contactos con otras bibliotecas que estén dispuestas a prestar libros, sobre todo si no existe un sistema nacional de préstamo interbibliotecario o ningún sistema que permita la entrega de material documental dentro de los ajustados plazos que los parlamentarios suelen requerir.

5.5.3 Colecciones ubicadas en sucursales o anexos

Algunas bibliotecas parlamentarias gestionan sucursales o centros de recursos en varios edificios parlamentarios, o incluso en espacios centralizados para parlamentarios. A menudo, estos centros o sucursales cuentan con una pequeña colección de préstamo (o proporcionan artículos de la colección principal) y pueden facilitar a los parlamentarios materiales y servicios bibliotecarios; en el caso de los que se encuentran dentro de los espacios centralizados, pueden prestar servicios en las horas en las que la biblioteca no está en funcionamiento, pero en las que los parlamentarios podrían necesitar más de esos servicios (por las tardes y los fines de semana). En todos los tipos de sucursales o anexos, la biblioteca debe procurar ofrecer zonas de trabajo tranquilas y espacios para la colaboración, así como la posibilidad de conectarse a las redes, pedir prestados dispositivos o poder cargar los dispositivos propios, y utilizar otros servicios que apoyen la movilidad de la fuerza de trabajo (véase más información al respecto en el capítulo 7).

5.5.4 Materiales de archivo

En algunos parlamentos, la biblioteca funciona también como archivo de los documentos y otros materiales parlamentarios, siendo la responsable de recopilar y conservar ese material y de sistematizar el acceso a él. Esta tarea puede estar regulada por la política y la legislación de acceso a la información, cuestión que se aborda 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 tendrán que ser incorporados, catalogados, almacenados 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», que engloba las funciones y los servicios clave 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 pueden reducir la carga financiera de 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 perceptible o significativos para el usuario y no contribuyen a la búsqueda y recuperación de información del mismo modo que los registros del catálogo descriptivo 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

La descripción normalizada de los documentos de la colección de una biblioteca permite a los usuarios encontrar fácilmente los recursos que cumplen los criterios pertinentes, localizar, seleccionar y obtener los recursos adecuados, y explorar los recursos utilizando las relaciones que existen entre ellos¹⁶. La normalización es ventajosa para las bibliotecas, así como para sus usuarios, ya que permite compartir datos bibliográficos autorizados. Las bibliotecas parlamentarias suelen tener colecciones que engloban documentos disponibles comercialmente y documentos que serían considerados como registros o documentos de archivo por otro tipo de instituciones, 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, el título y la fecha de publicación. El uso de una norma, como la *Descripción Bibliográfica Internacional Normalizada*¹⁷ de la IFLA, garantiza la coherencia de las descripciones,

¹⁶ *Modelo de referencia bibliotecaria de la IFLA*, IFLA, 2020, https://www.ifla.org/wp-content/uploads/2019/05/assets/cataloguing/frbr-irm/ifla-irm-august-2017_rev201712-es.pdf

¹⁷ *International Standard Bibliographic Description*, IFLA, 2012, <https://repository.ifla.org/handle/123456789/1939>. Esta versión de 2012 está solo en inglés, pero puede consultarse la edición de 2011 en español, titulada

tanto dentro de una colección como entre diferentes 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 construir formas estandarizadas de puntos 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 el contenido de los recursos. En un catálogo, los términos de indexación proporcionan una descripción textual de los temas que trata cada uno de los recursos. Los vocabularios controlados, como los tesauros y las listas de encabezamiento de materias, permiten la representación normalizada de los temas. Las bibliotecas parlamentarias albergan colecciones sobre temas especializados que son utilizados por usuarios específicos y concretos. Para satisfacer las necesidades particulares de estos usuarios puede resultar útil desarrollar vocabularios controlados propios, 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 almacenen en espacios que permitan el acceso (ya sea del personal, de los usuarios o de ambos) y que, al mismo tiempo, faciliten la conservación a largo plazo del material protegiéndolo contra los factores comunes de daño, como la fluctuación de la temperatura y la humedad, las filtraciones de agua, la luz excesiva y, en el caso de los objetos raros o frágiles, que estén convenientemente sujetos para protegerlos contra daños mecánicos adicionales.

Las bibliotecas tienen que decidir si los espacios para el almacenamiento de la colección van a ser «estanterías abiertas», lo que significa que los usuarios podrán acceder por sí mismos a esos recursos para fines de consulta, o si las estanterías estarán cerradas, lo que significa que el personal se encargará de buscar el material solicitado en nombre de los usuarios. Esta decisión puede depender del carácter de la colección en cuestión: 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 algunos casos, como en el de las colecciones almacenadas en estanterías compactas, las bibliotecas pueden decidir que permiten el acceso del usuario acompañado por un miembro del personal cuando sea necesario.

En muchos casos podrá haber subcolecciones o colecciones separadas: muchas bibliotecas mantienen una colección de referencia que se ubica cerca del lugar en el que se halla el personal que presta servicios de referencia. Esta colección suele ser más pequeña que la colección general, debe estar lo más actualizada posible y normalmente 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 existan en la colección local desearán acceder a los recursos pertinentes por otros medios, como el préstamo interbibliotecario. El

Descripción Bibliográfica Internacional Normalizada, en la siguiente dirección:

<https://repository.ifla.org/bitstream/123456789/790/1/ifla-isbd-international-standard-bibliographic-description-2011-es.pdf>

acceso a los catálogos de otras bibliotecas de la región que participen en este tipo de acuerdos será útil para subsanar las carencias de la colección.

Tal y como se ha señalado anteriormente en relación con los formatos impresos y los formatos digitales, sigue avanzando la transición de la búsqueda de libros y material de manera física y presencial a la búsqueda digital, 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 esos espacios de almacenamiento. Para poder aplicar estos modelos, es preciso que todos los artículos de la colección estén etiquetados utilizando tecnologías de identificación por radiofrecuencia (RFID), lo que permite reconocer el artículo etiquetado a distancia, es decir, saber dónde se encuentra sin necesidad de asir físicamente el libro, como se hace con un código de barras. Por lo que respecta al aspecto físico, la optimización del espacio puede ser el único principio de organización de algunas colecciones, normalmente muy extensas; estos modelos no permiten que los usuarios accedan físicamente al material y están basados totalmente en descripciones muy 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 la cuestión 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 pertinentes: 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 aplicables.

Volviendo de nuevo los formatos digitales, las bibliotecas tienen la opción de facilitar el acceso al texto completo del contenido colocándolo en un repositorio con función de búsqueda que indexe el texto

completo del contenido o proporcionando acceso a un registro de catalogación que describa y localice el recurso, como hace con la colección física. Al aplicar estas opciones hay que tener en cuenta las mismas advertencias que se formularon en la sección relativa al desarrollo de la colección, como, por ejemplo, la necesidad de garantizar los derechos de la biblioteca para albergar e indexar el contenido. Cuando el contenido es creado por la biblioteca, la cuestión de los derechos de autor está clara, pero el material adquirido habrá de ser objeto de un análisis más cuidadoso. Por último, en los casos de contenido electrónico al que se accede por suscripción, como una base de datos de investigación que cuente con licencia, generalmente se puede buscar en el texto completo sin necesidad de cargar el contenido localmente.

La biblioteca debe poder realizar un seguimiento o demostrar el uso de su colección para gestionar los costes de forma eficaz y planificar las necesidades futuras. En el capítulo 9 se abordan el desempeño y el uso de las colecciones. Una última cuestión fundamental que atañe a las bibliotecas parlamentarias es la de la confidencialidad de sus servicios, y la medida en que los parlamentarios pueden confiar en que sus solicitudes no serán vistas por terceros. Este concepto central se tratará en el capítulo 6.

Razones que justifican el mantenimiento de las colecciones impresas

Se preguntó a los participantes en las sesiones de la preconferencia de 2019 de la IFLAPARL celebrada en Atenas cómo decidían qué coleccionar y a qué retos se enfrentaban al gestionar las colecciones digitales. En algunas de las discusiones se habló de las preferencias de sus usuarios. Mientras que las bibliotecas en general centran su atención en los materiales digitales y los usuarios acceden cada vez más a la información desde sus dispositivos móviles, muchos parlamentarios siguen prefiriendo el material impreso. Además, muchos bibliotecarios que ponen la información a disposición de los usuarios en formato electrónico dijeron que los parlamentarios preferían que sus colaboradores descargaran y les enviaran por correo electrónico el material, 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 la versión impresa.

En los casos en que los parlamentarios recibieron tabletas para realizar su labor parlamentaria, estos dispositivos no solían utilizarse para acceder a los materiales de la biblioteca. Una de las razones aducidas fue que los parlamentarios no podían descargar el material debido a la inadecuada infraestructura informática, especialmente fuera del Parlamento; otra de las razones fue que los parlamentarios no estaban acostumbrados a leer los materiales electrónicamente y estaban más familiarizados con las versiones impresas, que podían marcar y subrayar.

La gran mayoría de los bibliotecarios afirmaron que seguían conservando el ejemplar impreso incluso después de digitalizar un artículo porque era único. Un bibliotecario en particular señaló que su biblioteca parlamentaria tenía que mantener su colección impresa de documentos legislativos porque el texto impreso se consideraba la versión oficial y auténtica.

6 Prestación de servicios

¿Cómo deben las bibliotecas parlamentarias ofrecer sus servicios a los usuarios y qué tipo de consultas pueden atender? La explicación que se ofrece a continuación se refiere tanto a los servicios de investigación como a los de información. Asimismo, se analiza brevemente la necesidad de poner límites a la información que se puede ofrecer.

En términos generales, el servicio puede prestarse de forma reactiva o proactiva, a saber:

- de forma reactiva: respondiendo a las consultas individuales de los usuarios;
- de forma proactiva: anticipando las necesidades y poniendo los servicios a disposición del público en general, normalmente, pero no de forma exclusiva, a través de plataformas digitales.

Los dos tipos de servicio pueden prestarse a todos los usuarios, o tal vez a un grupo específico de ellos, y muchos de los usuarios principales de la biblioteca harán uso de ambos. Se trata de una manera simple de explicar esta cuestión, que volverá a abordarse más adelante, pero la distinción general es válida. Los usuarios esperarán que los servicios estén disponibles a cualquier hora del día o de la noche y, como consecuencia de ello, en los últimos años se ha producido una transición hacia el servicio proactivo. Además, las plataformas de redes sociales ofrecen a las bibliotecas parlamentarias oportunidades adicionales de comunicarse con sus usuarios. No obstante, la respuesta a las consultas individuales sigue siendo una parte fundamental del servicio.

6.1 Consultas individuales

Las consultas individuales y las respuestas a esas consultas pueden realizarse de muy diversas maneras. Aunque hay diferentes procedimientos para que los usuarios contacten con la biblioteca y soliciten un servicio, se prefiere la gestión centralizada de las 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.

Debe realizarse un seguimiento de las solicitudes con fines estadísticos y de planificación de la propia biblioteca, pero también para garantizar que el servicio solicitado se preste con arreglo a los plazos acordados, para asegurar la transparencia en cuanto al estado de la labor en curso (por ejemplo, cuando un miembro del personal que trabaja en una solicitud está ausente) y para fines de un examen de la garantía de calidad si es necesario, entre otros. Un sistema de seguimiento puede ser algo tan simple como un registro en una hoja de cálculo al que tenga acceso el equipo correspondiente, o ser algo tan complejo como un sistema completo de *software* de gestión de las relaciones con los usuarios (CRM); pero la práctica es importante. Habida cuenta de que la confidencialidad de sus solicitudes es importante para los parlamentarios, la práctica centralizada debe mantener la confidencialidad de los servicios, y las solicitudes y respuestas deberán ser visibles únicamente para el equipo encargado de garantizar la realización del trabajo, el examen de la garantía de calidad u otros fines legítimos.

En general, los usuarios contactarán con la biblioteca:

- *En persona*. El parlamentario (u otro solicitante) se dirige a la biblioteca o a las oficinas del servicio de investigación (que, idealmente, se encuentran situadas en un lugar de fácil acceso para los parlamentarios) y habla directamente con el miembro del personal que responderá a su consulta, o con una persona que transmitirá esa consulta. Otra posibilidad es que un miembro del personal se dirija a la oficina del parlamentario, que se le asigne trabajar con una comisión, o que se reúna con el solicitante en otro lugar de la sede parlamentaria.

A medida que cambie o evolucione el uso del espacio físico de las bibliotecas para las colecciones, también puede evolucionar el uso del espacio para la prestación de servicios. Además de contar con un mostrador de información para las consultas en persona en las sucursales de la biblioteca, se puede considerar la posibilidad de disponer de formas móviles temporales de servicio en persona, situadas en zonas más concurridas de los edificios del Parlamento fuera de las sucursales tradicionales. Pueden ser ocasionales o temáticas, y pueden contar con una señalización atractiva, pequeñas colecciones, un experto o especialista y tarjetas de información y contacto. Estas iniciativas móviles tienen por objeto establecer un contacto personal con los usuarios allá donde se encuentren, en lugar de que estos acudan a las sucursales.

- *Por teléfono.* El parlamentario puede llamar por teléfono a la biblioteca. Para ello, puede comunicarse con un miembro concreto del personal o llamar al número reservado para las consultas. Es deseable que exista un número central para las consultas, pero ello no significa que deba excluirse el contacto directo con los diferentes especialistas o con las diferentes secciones que se ocupan de determinados tipos de consulta. Si se llama a un miembro concreto del personal, debe existir un proceso claro de registro de la solicitud para el seguimiento y la realización de la tarea, así como la remisión a un punto central de consulta en caso de que la persona contactada esté ausente.
- *Por correo electrónico.* También en este caso, los correos electrónicos pueden dirigirse a una dirección de correo electrónico general o a la de un miembro concreto del personal. Cuando se utilizan direcciones de correo electrónico personal, el proceso de seguimiento es importante para garantizar que la tarea quede registrada, y en el caso de ausencia del miembro del personal interpelado, la consulta debe remitirse a un punto central de consulta.
- *Por medio de un formulario electrónico,* que puede dirigirse a una dirección de correo electrónico centralizada o a un sistema de gestión de solicitudes centralizado (por ejemplo, una base de datos de gestión de relaciones con los usuarios o CRM). Este envío directo de la solicitud tiene la ventaja de que se puede diseñar un formulario a fin de obtener la información necesaria para responder a la consulta, que incluya detalles más precisos como el plazo en el que se requiere la respuesta. Puede ser necesario ponerse en contacto con el solicitante para pedirle aclaraciones sobre sus necesidades específicas de información. Si no se hace así, el personal puede perder tiempo buscando información no pertinente.
- *Mensajes de texto, comentarios y mensajes a través de las redes sociales y otras plataformas informales:* las bibliotecas deben tener una práctica coherente con respecto al uso de plataformas alternativas, como las redes sociales, como medio de contacto, ya que puede darse el caso de que estas plataformas no cumplan los requisitos básicos de confidencialidad y seguimiento de las solicitudes. Puede ser necesario redirigir las solicitudes enviadas a través de estas plataformas a canales más apropiados.

Cuando las consultas son realizadas por los parlamentarios, sus colaboradores u otros usuarios autorizados, es importante contar con mecanismos que garanticen que las necesidades de la persona que realiza la solicitud están claramente establecidas. Los solicitantes no siempre formulan sus consultas de manera adecuada; esto puede deberse a varias razones: puede que no hayan pensado con suficiente claridad lo que necesitan, en cuyo caso la persona que recibe la consulta tendrá que pedir aclaraciones; si la consulta es planteada por alguno de los colaboradores que trabaja para el parlamentario, puede que haya tergiversado el contenido de la consulta o que no haya comprendido del todo la información que tiene que obtener; puede que tengan expectativas poco realistas sobre la información que hay que recabar en el plazo de que se dispone; o puede que no hayan indicado claramente cuándo necesitan la información o con qué fines.

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.

Así pues, ¿cuáles son los aspectos que hay que tener en cuenta a la hora de establecer los modos de recibir una consulta? Los principales son los siguientes:

- Asegurarse de que se obtienen todos los detalles acerca de la consulta solicitada. Los parlamentarios pueden hacer preguntas muy generales, cuando en realidad lo que buscan es una información muy concreta.
- Sobre todo, si la 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.
- Saber para qué se necesita la información, ya que esto permitirá determinar cuál será la respuesta más útil. Por ejemplo, puede tratarse de una información sucinta que se quiere insertar en un discurso o bien puede ser una información más general sobre un tema de interés para el parlamentario. Determinar la información que el solicitante posee ya sobre el 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 ser delicadas: el personal de la biblioteca debe tratar de averiguar cuál es el propósito de la información con el fin de proporcionar la mejor respuesta posible.
- Asegurarse de que el plazo de respuesta queda claro. Una solicitud de respuesta del tipo "lo antes posible" no es muy útil, ya que el solicitante puede referirse a cualquier cosa, desde unos minutos hasta varios días. También hay que determinar si la respuesta se necesita a tiempo para algún evento específico, como la participación en un debate parlamentario o la comparecencia en un programa de televisión. Establecer claramente los plazos ayudará al parlamentario a conseguir lo que quiere y al personal parlamentario a planificar su trabajo con eficacia.
- Cuando se trate de una consulta a la que pueda responder una persona con conocimientos especializados, es deseable que esta persona 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 y el mecanismo de información preferidos para comunicar la respuesta, así como el lugar donde será enviada.

6.2 Materiales generalmente 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 faciliten a los usuarios (ya sean internos, externos o ambos), de manera general, información fiable, autorizada y actualizada con regularidad que puedan obtener ellos mismos. Habida cuenta de la gran cantidad de información disponible en línea en cualquier momento, los usuarios confían en encontrar la información por sí mismos y pueden tener una falsa sensación de confianza en la calidad de los resultados. Un usuario que busca en línea puede no encontrar la información más actual o fiable disponible; la biblioteca, mediante un cuidadoso desarrollo de la colección, probablemente tendrá fuentes mejores y más recientes. Frente a la creciente polarización, existe una marcada necesidad de que las bibliotecas promuevan sus valores sobre la base de la calidad de la información, la fiabilidad y la imparcialidad. A menudo, las plataformas de uso común pueden limitar los tipos de información que buscan los usuarios sin que estos sean conscientes de ello.

La biblioteca o el servicio de investigación no solo pueden ofrecer documentos de información en formatos de autoservicio, sino también pueden producir sistemas de información, bases de datos, etc. En el caso de estos sistemas, es fundamental que sean de uso fácil e intuitivo y accesibles. 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 anteriormente son producidos por la biblioteca o el servicio de investigación, está claro quién es el titular de los derechos de autor del material. En los demás casos, las bibliotecas que deseen publicar materiales creados por terceros deben conocer la ley de derechos de autor y los términos y condiciones de las licencias.

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 los parlamentarios en materia de información e investigación 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 los asuntos relacionados con electores concretos. 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 puede ser difícil establecer límites. Sin embargo, es conveniente que la biblioteca deje claro a los parlamentarios en qué les puede ayudar, pero también qué es lo que no puede hacer. La regla fundamental es que toda solicitud debe estar relacionada 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 de antecedentes sobre los proyectos de ley, o asesoramiento sobre las enmiendas).
- Trabajos de las comisiones.
- Comparecencias ante los medios de comunicación.
- Cuestiones relativas al electorado y estudios de casos (aunque algunas bibliotecas parlamentarias no proporcionan información a este respecto).
- Preguntas parlamentarias.
- Discursos, relacionados con las funciones parlamentarias (pero no con funciones de los partidos).
- Visitas al extranjero en el marco de la labor parlamentaria.
- Información general sobre asuntos de interés público.

6.3.1 Confidencialidad de la información que se proporciona a los usuarios

El solicitante de un servicio también debe saber cuáles son los límites en materia de confidencialidad al respecto. Las solicitudes de trabajos de investigación o de análisis específicos se realizan normalmente de forma confidencial para preservar el derecho del parlamentario a elegir el uso que se hará, en su caso, de la información o el análisis resultantes. Se podría argumentar que esto es bueno para la democracia, ya que permite a los parlamentarios explorar ideas nuevas y potencialmente controvertidas que, de otro modo, nunca verían la luz del día. Por otro lado, los defensores de una mayor transparencia en la vida pública podrían argumentar que la formulación de políticas se hace mejor en público (especialmente si se apoya en la investigación financiada con fondos públicos). En algunos países, las leyes sobre libertad de información pueden impedir que el servicio ofrecido sea totalmente confidencial.

Las opciones y las publicaciones de «autoservicio», como se ha explicado anteriormente, no serían confidenciales, por lo que es importante que el solicitante al que se le ofrezcan estos recursos entienda que otras personas también pueden acceder a ese producto. Los parlamentarios tienen autoridad para hacer públicos los productos de investigación que han solicitado y, si lo hacen, la biblioteca se reserva el derecho de insistir en que el usuario indique que la biblioteca es la fuente de esa información y que no alteren el contenido, por ejemplo, destacando determinados pasajes.

El concepto de confidencialidad de los servicios se aplica igualmente al acceso a las colecciones: tanto las colecciones *in situ* como las colecciones y plataformas electrónicas. Es importante entender si la información de uso ha sido registrada o no por la plataforma. Aunque, en última instancia, esto puede quedar fuera del control de la biblioteca, es importante abordar la cuestión y tranquilizar o advertir a los usuarios forma convenientemente.

6.3.2 Otros límites que pueden existir en la prestación de servicios

A continuación se enumeran algunos ejemplos de ámbitos sobre los que una biblioteca puede negarse legítimamente a ofrecer información. Esos ámbitos variarán de un país a otro, pero es muy deseable que al menos el primero de ellos figure en la lista:

- Las solicitudes que guardan relación con los intereses personales, profesionales o comerciales de los parlamentarios, sus colaboradores, familiares o amigos.
- Las solicitudes de información personal acerca de otros parlamentarios que no sea de dominio público.
- Las solicitudes de redacción de discursos, artículos o presentaciones (en lugar de solicitudes de información de fondo sobre las cuestiones abordadas, si esas solicitudes pueden comprometer el principio de no partidismo del servicio de investigación).

- Las solicitudes de ayuda para proyectos escolares o estudiantiles que no estén relacionados con el Parlamento.
- Las solicitudes de asesoramiento médico, financiero o jurídico, en lugar de solicitudes de información y análisis sobre temas comprendidos en 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 también parlamentarios además de ministros).

Aplicar estos límites no siempre es fácil. Una comunicación abierta sobre las políticas de la biblioteca o del Parlamento en relación con los valores, los principios éticos y los conflictos de intereses puede ayudar a establecer límites más allá de las especificidades de las tareas. Es importante que las limitaciones de los servicios prestados por la biblioteca sean claras y que el personal en contacto directo con los usuarios tenga la seguridad de que contará con el apoyo de la dirección en caso de controversia. Puede ser útil contar con el apoyo de parlamentarios de alto nivel, como el Presidente de la Cámara o (cuando exista) una comisión de la biblioteca integrada por parlamentarios, para hacer cumplir las normas. Siempre es preferible que los documentos en los que se describen los servicios estén redactados en un tono positivo y hagan hincapié en los servicios que se pueden ofrecer más que en los que no se pueden proporcionar. Inevitablemente, los parlamentarios no siempre estarán contentos con el servicio que reciban, por lo que es importante tener un mecanismo que todos conozcan para tratar las quejas. Es útil aclarar a la dirección y a los empleados cuáles son los tipos de quejas que pueden tramitar ellos mismos y cuándo deben remitirse al personal directivo superior.

El establecimiento de expectativas realistas se basa, por un lado, en la comprensión de las necesidades del usuario y en el conocimiento del contexto de la solicitud, incluidos los plazos. Por otro lado, la biblioteca también tendrá que conocer sus propios recursos y limitaciones, así como su experiencia pasada con solicitudes similares. Teniendo en cuenta todo ello, la biblioteca comunica al usuario los servicios que pueden prestarse en un plazo determinado, y se compromete a prestarlos en el tiempo previsto. En algunos casos, puede ser necesario negociar con el usuario. Por ejemplo, el bibliotecario puede informar a un usuario que presenta una solicitud de información complicada de que, en el plazo de un día, solo puede proporcionar los documentos encontrados mediante una búsqueda de información general; pero si cuenta con cinco días, puede realizar una investigación mucho más completa. En ese caso, el usuario puede decidir si prefiere esperar para obtener resultados más exhaustivos (¡también puede querer ambas opciones!). La conversación con el usuario aporta transparencia al proceso de investigación, a la vez que conciencia a este sobre el tiempo que se requiere para responder a solicitudes complejas. Se espera que, como resultado de ello, el usuario establecerá plazos realistas en sus futuras peticiones a la biblioteca.

Tal vez la biblioteca parlamentaria desee informar cuáles son los servicios que ofrece de una manera más formal y comunicar dicha información a través de su sitio web o 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 a personas concretas. Del mismo modo, se puede informar a los parlamentarios y a sus colaboradores que la biblioteca proporciona investigaciones y servicios no partidistas. Ello no impide que los parlamentarios soliciten, por ejemplo, argumentaciones a favor o en contra de una política específica, pero en los casos en que lo hagan, el investigador siempre dejará claro que los argumentos presentados no son opiniones propias. La IFLAPARL ha elaborado una lista de verificación deontológica¹⁸ que abarca siete ámbitos específicos y que establece en el marco en el cual una biblioteca parlamentaria puede determinar las expectativas de los usuarios y comprometerse de forma proactiva a satisfacerlas. La lista de verificación se analiza en el capítulo 9.

¹⁸ *Lista de verificación deontológica de la IFLAPARL*, IFLAPARL, 2019. <https://www.ifla.org/g/services-for-parliaments/parliamentary-research-library-service-ethics/>

7 Servicios de biblioteca y de información

Por *servicios de información* (o *servicios de referencia*) se entiende los servicios que proporcionan información de referencia rápida a partir de fuentes impresas o en línea en circunstancias en las que no se requiere un conocimiento especializado del tema. Por el contrario, los servicios de investigación ofrecen análisis, asesoramiento e información especializados en materia de políticas a los parlamentarios. Suelen abarcar una información de mayor calado que la que proporcionan los servicios de información. Esta distinción entre «servicios de información» y «servicios de investigación» no es categórica. Aunque el servicio de biblioteca y de investigación quiera hacer una distinción entre ambos servicios tan claramente como sea posible en sus documentos no cabe esperar que los parlamentarios y sus colaboradores entiendan necesariamente dónde se sitúa la línea divisoria entre los dos.

Este capítulo trata de los servicios generales de biblioteca e información que se pueden encontrar en una biblioteca parlamentaria. En él se abordan las siguientes cuestiones:

- La biblioteca como entidad física;
- El concepto de mostrador de información central o punto de consulta central;
- Procedencia de las solicitudes de información y forma en que son recibidas;
- Tipos de solicitudes de información, y
- Fuentes utilizadas para responder a las solicitudes.

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 un ordenador para que los usuarios puedan consultar el catálogo en línea. Algunas bibliotecas pueden tener incluso ordenadores portátiles 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.

Es probable que muchas bibliotecas consolidadas hayan experimentado en la última década una disminución del número de usuarios que utilizan físicamente las instalaciones, aunque el uso general de los servicios prestados haya aumentado. Algunas bibliotecas pueden encontrarse con un espacio infrutilizado, ya que el número de usuarios que acude a ellas ha disminuido y en las colecciones impera cada vez más el formato digital. Por lo tanto, la biblioteca puede enfrentarse al dilema de cómo mejorar la utilización de su espacio. Una opción podría ser la de ceder parte del espacio para otros fines en el Parlamento. Pero si el espacio está estratégicamente situado o es de interés histórico es probable que haya reticencias a cederlo por miedo a reducir el contacto con los parlamentarios. En cualquier caso, es probable que en un futuro próximo siga siendo necesario algún tipo de mostrador de información o punto central de consulta estratégicamente situado, cerca de la cámara y otros lugares frecuentados por los parlamentarios, ya que no todas las transacciones se realizarán en línea o por teléfono. Las soluciones para utilizar este espacio estratégicamente pueden incluir las siguientes:

- *Hacer de la biblioteca un espacio más recreativo*, tal vez suministrando publicaciones periódicas u otro material para el esparcimiento.

- *Utilizar el espacio para presentaciones y exposiciones* que promuevan el trabajo de la biblioteca y del Parlamento.
- *Proporcionar espacios para trabajar, con ordenadores y conexiones para portátiles.* Esto puede resultar atractivo para los parlamentarios si sus propias oficinas están situadas lejos de la biblioteca o si su emplazamiento no es adecuado, especialmente si la biblioteca está cerca de la cámara, las salas de las comisiones u otros lugares frecuentados por los parlamentarios.
- *Organizar sesiones con personal de investigación que pueda asesorar sobre temas de actualidad.* Esta opción tiene la ventaja de fomentar el contacto directo entre los parlamentarios y el personal de investigación, lo que no es muy común, especialmente en las bibliotecas parlamentarias más grandes o en las que el servicio de investigación no está situado suficientemente cerca de la cámara u otras instalaciones. Las sesiones también podrían ser impartidas por otros funcionarios parlamentarios, sobre todo cuando se trata de explicar las prestaciones a los parlamentarios.
- *Proporcionar formación a los parlamentarios y a sus colaboradores* sobre el uso de los servicios (tanto físicos como en línea) que ofrecen la biblioteca y el servicio de investigación.

En los casos de creación de una nueva biblioteca, ya sea en un Parlamento nuevo o en uno ya existente cuyas instalaciones se estén remodelando, la pregunta que hay que hacerse es qué tipo de espacio físico se requiere. Lo ideal es que la biblioteca cuente con un mostrador de información central bien visible u otro punto de acceso situado cerca de la cámara parlamentaria o de las salas de las comisiones, o en un lugar por el que pasen habitualmente los parlamentarios y sus colaboradores. También es deseable que haya algún tipo de espacio de lectura donde los usuarios puedan consultar periódicos, revistas y otros materiales de la biblioteca. Asimismo, son importantes las estanterías de fácil acceso para guardar las colecciones, así como zonas de estudio discretas. Si el presupuesto lo permite, también es recomendable contar con una fotocopidora y un ordenador para que los utilicen los usuarios. Algunas bibliotecas han puesto a prueba un proyecto experimental consistente en mantener abiertas sus puertas las 24 horas del día para que los usuarios puedan acceder a sus fondos en cualquier momento.

Estudio de caso: experiencias atractivas a través de exposiciones

Las bibliotecas parlamentarias pueden integrar la tecnología en las exposiciones convencionales de forma creativa e innovadora para atraer a los usuarios a sus salas. La Biblioteca Benakeios del Parlamento de Grecia, 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 "dar relevancia a la Biblioteca del Parlamento de Grecia como un organismo vivo y en crecimiento, que puede adaptarse a los cambios y atender las diferentes necesidades de un público versátil». Además de las exposiciones tradicionales, la Biblioteca Benakeios presentó vídeos y organizó actividades, como juegos de mesa tradicionales. No solo se exhibieron objetos, sino que también se organizaron juegos digitales adaptados a los objetivos didácticos de la exposición. La combinación de recursos convencionales y digitales aportó un valor añadido a los visitantes de la exposición, en particular a los más jóvenes. En una ponencia presentada en la preconferencia de la IFLAPARL de 2019 se ofrece más información sobre este estudio de caso¹⁹.

7.2 Mostrador de información central

El concepto de mostrador o punto de información central debe ser analizado con mayor detalle. El punto de información central puede ser una entidad física o virtual. En la mayoría de los casos, se tratará de una combinación de ambas. El mostrador central físico puede haber perdido importancia como resultado del crecimiento del acceso remoto a los fondos 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. Por «conveniente para los parlamentarios» se entiende una ubicación cercana a la cámara del Parlamento o próxima a las salas de las comisiones. Si esto es imposible, al menos debería estar situado en un lugar al que los parlamentarios acudan o por el que pasen habitualmente. La visibilidad es un recordatorio constante de la existencia de la biblioteca y proporciona una valiosa oportunidad para que el personal se comuniquen cara a cara con los usuarios.

Las funciones principales de un mostrador de información central son:

- *Actuar como punto focal de la biblioteca para la recepción de las solicitudes de información.* En una biblioteca grande, dotada con un gran número de personal especializado, los usuarios pueden contactar directamente con los encargados del mostrador para que les remitan a un experto en la materia. Los parlamentarios pueden formular solicitudes de información bastante generales cuando en realidad lo que están buscando es una información muy específica dentro de un marco general. Por lo tanto, el personal debe estar capacitado para realizar preguntas al solicitante de manera que queden claras sus necesidades de información. Ello incluye acordar un plazo para dar respuesta a la solicitud. Si la consulta se remite a un experto en la materia, este deberá ponerse en contacto con el usuario para aclarar debidamente la información que se busca. El personal también debe comprender la necesidad de confidencialidad en el tratamiento de las consultas (véase el capítulo 6 para más información sobre esta cuestión).
- *Responder a las consultas sobre referencias e información de carácter general.* El alcance de estas consultas puede variar en función del tamaño de la biblioteca y del número de personal

¹⁹ <https://repository.ifla.org/handle/123456789/1993>

especializado disponible. En las bibliotecas pequeñas, es probable que el personal que atiende el mostrador tenga que responder a una gran variedad de consultas. Si la biblioteca dispone de personal con conocimientos especializados, el personal que atiende el mostrador remitirá la consulta a los expertos para solicitar su asesoramiento especializado.

- *Impartir instrucciones sobre el uso de los productos y 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 podrán 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 de información central resulta un lugar práctico para procesar los préstamos. Es una buena práctica contar con una política que garantice, en la medida de lo posible, que los colaboradores de los parlamentarios no reciban asistencia en la que se destaque la importancia de no responder a las solicitudes personales de información de los colaboradores de los parlamentarios.

7.3 Procedencia de las solicitudes de información

La biblioteca y el servicio de investigación deben saber quiénes son las personas que hacen las consultas (la información sobre cómo se reciben las consultas 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 esas personas están los colaboradores de los parlamentarios que trabajan en su nombre. Es una buena práctica contar con una política que impida a los colaboradores de los parlamentarios realizar consultas para promover sus propios intereses personales en lugar de los del parlamentario para el que trabajan. También es probable que el personal de la administración parlamentaria tenga razones legítimas para realizar consultas.

Asimismo, es posible que las solicitudes de información sean presentadas por funcionarios que trabajan para el Gobierno: cuando proceda, debería remitirse a los miembros de la administración pública, en primer lugar, a la biblioteca del departamento gubernamental correspondiente, aunque no todos los departamentos disponen de servicios de biblioteca como tales.

Algunas bibliotecas parlamentarias mantienen una estrecha relación con la biblioteca nacional (o, de hecho, son también la biblioteca nacional) por lo que, en dichos casos, esta es otra posible fuente de solicitudes de consulta. Los acuerdos recíprocos con entidades a las que la biblioteca pueda recurrir para solicitar asistencia, como las universidades, las organizaciones profesionales o los grupos de interés, pueden ser mutuamente beneficiosos. De manera más general, en algunos parlamentos la biblioteca se encarga de atender las consultas sobre el Parlamento que plantea el público. Este último tipo de solicitudes se trata en el capítulo 16.

Independientemente de las decisiones que se tomen sobre quiénes pueden hacer consultas y los temas acerca de los cuales pueden hacerse consultas, las normas deben quedar claramente establecidas y entendidas para que, de ser necesario, el personal pueda remitir las consultas que deben ir dirigidas a otro servicio.

7.4 Tipos de consultas

Un aspecto que caracteriza la labor de los parlamentarios es que, legítimamente, pueden formular consultas sobre casi cualquier asunto, ya que en el ámbito de sus funciones parlamentarias podrían abordar prácticamente todos los temas. Por lo general, las bibliotecas pueden responder a cualquier consulta derivada de esas funciones, pero no a las consultas que respondan a intereses personales o profesionales de los parlamentarios. Aunque no se pueden abarcar todos los casos, a continuación se

enumeran las principales categorías dentro de las cuales se pueden encuadrar las consultas y solicitudes de información:

- *Material de prensa.* Los parlamentarios necesitan acceder a material de prensa (incluidos los sitios de noticias en línea) y a otras fuentes de noticias como la televisión y la radio. Pueden buscar información acerca de un tema que les interese, o sobre el que pueden ser interrogados, acerca de un artículo en que se les mencione o sobre asuntos de actualidad general. También les interesa conocer la reacción de los medios de comunicación con respecto a las decisiones políticas del Gobierno.
- *Debates y deliberaciones parlamentarios.* Una importante fuente de información es lo que se ha dicho anteriormente en el Parlamento sobre un tema concreto, ya sea por parte de los partidarios o de los oponentes de la persona que formula la consulta, tanto recientemente como en el pasado.
- *Documentos parlamentarios y publicaciones gubernamentales.* Estos documentos suelen ser una fuente clave para obtener material relacionado con el fondo del debate de que se trate o para entender lo que el Gobierno intenta conseguir.
- *Legislación.* Tanto la legislación ya aprobada y en vigor como los proyectos de ley que están tramitándose en el Parlamento en ese momento.
- *Datos estadísticos.* Frecuentemente resultan interesantes en relación con los electores del parlamentario.
- *Previsiones e indicadores económicos.*
- *Hechos históricos.* Tales como fechas o aplicación de políticas anteriores.
- *Citas.* Muchos parlamentarios consideran que la inclusión de una cita pertinente realza las intervenciones.
- *Material biográfico.* Ya sea de personas vivas o de figuras históricas, antecedentes sobre una persona con quien el parlamentario va a reunirse o sobre una figura admirada del pasado.
- *Material bibliográfico.* Los parlamentarios desean a menudo obtener listas de referencias para poder seguir un tema de su interés.
- *Material sobre viajes y geografía.* Por ejemplo, horarios de trenes o aviones, informaciones de atlas y guías de viaje, etc.
- *Información sobre empresas, grupos de interés y de presión 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 central de información y otras secciones del servicio de información no desempeñen un papel pasivo, sino que se anticipen a las demandas de los usuarios. Básicamente, ello quiere decir que el personal debe estar familiarizado con los temas de actualidad y estar al corriente de los asuntos que se tratan en el Parlamento, así como tener un conocimiento básico de los procedimientos parlamentarios. Estos conocimientos les permitirán anticiparse a las posibles consultas cotidianas y prepararse para dar respuesta.

Sin embargo, debería ser posible ir más allá, siempre que los recursos lo permitan, y tener preparado con antelación material sobre temas de actualidad o de posible interés. Puede hacerse de varias maneras. Lo ideal sería colocar el material en la intranet parlamentaria, si existe, pero también puede presentarse en forma impresa. Puede ser beneficioso disponer del mismo material tanto en la intranet como en formato físico. Las colecciones de material colocadas estratégicamente en lugares donde los usuarios puedan verlas, además de estar disponibles en línea, pueden desempeñar una valiosa función. Algunas propuestas al respecto podrían ser las siguientes:

- *Recopilaciones de material de prensa sobre temas de interés.* Pueden adoptar diversas formas: puede tratarse de una recopilación de material que se amplía periódicamente y que puede consultarse cuando sea necesario; también puede ser una selección de artículos sobre un tema de actualidad o una recopilación diaria de recortes de prensa que se consideren de especial interés.

- *Dosieres para los debates parlamentarios.* Pueden incluir extractos de las actas parlamentarias, declaraciones del Gobierno, informaciones de prensa o material de organizaciones que se ocupan del tema que se examina. Pueden elaborarse contando con la colaboración de los servicios de información y de investigación, y pueden incluir reseñas de las investigaciones pertinentes.
- *Bibliografías sobre temas de actualidad.* Por lo general, estas bibliografías tendrían una perspectiva algo más a largo plazo que los materiales mencionados en los puntos anteriores. Pueden incluir libros, publicaciones periódicas y enlaces a sitios web útiles.
- *Trabajos de investigación de la biblioteca.* Estas publicaciones tienen por objeto proporcionar información sobre temas de interés para el Parlamento y pueden estar tanto en formato impreso como digital.
- *Alertas de noticias y de los medios de comunicación.* Estas alertas remiten a las cuestiones de interés específico del usuario y se nutren de las noticias diarias y de los medios de difusión.
- *Alertas sobre temas concretos procedentes de bases de datos en línea.* Estas alertas pueden configurarse para proporcionar a los usuarios los últimos artículos de revistas publicados en las bases de datos en línea. Si una biblioteca no dispone de bases de datos, puede escanear los ejemplares impresos de las nuevas revistas y enviar los artículos pertinentes a los usuarios.

Es probable que la división de servicios de información de la biblioteca tenga que proporcionar respuestas a una amplia gama de preguntas, por lo que su personal habrá de tener las competencias requeridas para realizar consultas en una variedad 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 capítulos anteriores, no es fácil establecer una diferencia clara y categórica entre los servicios de investigación y los servicios de información (o de referencia); no obstante, la esencia de un servicio de investigación consiste en proporcionar análisis sobre políticas y redactar notas informativas para los parlamentarios en lugar de, o además de, proporcionar acceso a la información publicada por otros.

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

No todos los parlamentos disponen de un servicio de investigación y, si lo tienen, este no se encuentra necesariamente en el mismo departamento parlamentario que el servicio de biblioteca e información²⁰. En una encuesta realizada a los miembros de la IFLAPARL en 2013²¹, 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.

Con independencia de las posibles diferencias organizativas, existen diversas formas de relación entre el servicio de investigación y la biblioteca, que van desde la plena integración hasta el funcionamiento como entidades completamente separadas, pasando por otras posibilidades intermedias. Para prestar un servicio plenamente eficaz a los usuarios es importante que la biblioteca y el servicio de investigación mantengan una estrecha relación de trabajo. Los resultados de la encuesta muestran que la cooperación tiende a ser más estrecha si la biblioteca y el servicio de investigación forman parte del mismo departamento. Sin embargo, de la encuesta también se desprende que cualquier forma de organización puede funcionar, y que tener un vínculo organizativo no significa necesariamente que la cooperación sea estrecha. La tensión entre bibliotecarios e investigadores es un hecho habitual en los parlamentos, pero no es inevitable. Las organizaciones eficaces se asegurarán de que cada uno entienda la función del otro y de que es necesario trabajar conjuntamente para ofrecer un servicio integral a los usuarios que se complementen, pero no se dupliquen.

Además de las diferencias organizativas, existen variaciones en cuanto al tamaño de los servicios de investigación y, por tanto, en la escala y la especialización de los servicios que pueden ofrecer. No obstante, sea cual sea el tamaño, los motivos que justifican la existencia de un servicio de investigación y las características esenciales de este serán muy similares.

Cabe preguntarse qué es exactamente un servicio de investigación parlamentaria. En pocas palabras, podría decirse que un servicio de investigación proporciona análisis y asesoramiento especializado a los parlamentarios. La prestación de servicios de referencia o de información suele implicar la búsqueda de materiales e información sobre un tema determinado y el examen de su pertinencia con respecto a la pregunta formulada. Sin embargo, el proceso de evaluación suele detenerse ahí, ya que el material seleccionado se transmite al interesado 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 la importancia de estos en relación con la cuestión examinada y, de esa forma, crea un producto informativo de valor añadido. También podríamos decir que una consulta de investigación es aquella que requiere capacidades analíticas y conocimientos políticos o jurídicos adicionales para dar

²⁰ Este hecho se refleja en el título descriptivo, pero un tanto largo, de la sección de la IFLA: “Sección de Bibliotecas y Servicios de Investigación Parlamentarios”.

²¹ *Informe de la IFLAPARL*, Encuesta sobre las razones por las que los miembros de la IFLAPARL asistieron a las conferencias de la IFLA, IFLAPARL, 2013, pág 6. <https://repository.ifla.org/handle/123456789/1994>

una respuesta pormenorizada, a diferencia de una consulta de referencia en la que la respuesta puede consistir en la recopilación de información, extraída de fuentes autorizadas. Hay que tener en cuenta que una respuesta a una solicitud de «investigación» puede ser, de hecho, un informe oral muy breve. Muchos servicios de investigación emplean a especialistas en la materia, pero otros recurren a investigadores con sólidas competencias de investigación y análisis.

El investigador cualificado proporcionará un análisis imparcial que probablemente sea una síntesis de varias fuentes, basándose en sus conocimientos del marco jurídico o político pertinente. El término «investigación» en un contexto parlamentario tiene un significado muy diferente al de la investigación académica, que tiende a transmitir la noción de investigación primaria pura, o adoptar la forma de actividades prolongadas destinadas a descubrir la verdad y las relaciones fundamentales en la sociedad con el fin de mejorar el conocimiento y la comprensión. La investigación para el Parlamento tiene un carácter más aplicado, ya que trata de basarse en una amplia gama de conocimientos existentes para luego sintetizarlos de manera que resulten útiles para los atareados parlamentarios. En resumen, la investigación en el contexto parlamentario es una actividad aplicada: facilita la comprensión y la búsqueda de soluciones para problemas específicos.

8.2 ¿Por qué tener un servicio de investigación gestionado por el Parlamento?

En muchos parlamentos, los partidos políticos cuentan con personal de investigación, y los propios parlamentarios también pueden emplear a uno o más investigadores. Este personal apoyará la ideología y la política del partido o del parlamentario para el que trabaja. Un servicio de investigación parlamentaria proporcionará servicios independientes y no partidistas a todos los parlamentarios. Ambos grupos desempeñan un importante papel. Es probable que los partidos y los parlamentarios sientan la necesidad de consultar y debatir cuestiones políticas con personal que comparte sus tendencias políticas. Sin embargo, un servicio parlamentario ofrece una serie de ventajas. Un servicio de investigación políticamente imparcial puede proporcionar asesoramiento y análisis en los que los parlamentarios de todos los partidos pueden confiar. Además, los análisis y los informes fácticos que proporciona se aceptarán en general como no partidistas. El servicio de investigación parlamentaria puede aportar argumentos contrarios a los que expongan 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. Puede basarse en los conocimientos y la experiencia colectivos 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.

La idea de ayudar al poder legislativo a elaborar políticas públicas sólidas no significa que un servicio de investigación parlamentaria sea como una comisión de investigación establecida para examinar algún tema de actualidad y hacer recomendaciones al respecto. El trabajo del servicio de investigación consiste en apoyar a todos los parlamentarios, independientemente de cuáles sean sus puntos de vista sobre un tema determinado: no se trata de alcanzar sus propias conclusiones sobre las principales cuestiones de actualidad. La línea divisoria más evidente en la mayoría de los parlamentos será entre el partido o partidos que apoyan al Gobierno en el poder y los que no lo apoyan. Los partidarios del Gobierno serán más propensos a buscar evidencias que respalden las políticas gubernamentales, mientras que los partidarios de los partidos de la oposición tratarán de encontrar defectos en la posición de la mayoría o buscar soluciones políticas alternativas. Las divisiones entre los partidos no son, por supuesto, las únicas que el personal de investigación debe tener en cuenta. Los parlamentarios no apoyarán necesariamente las políticas del partido al que pertenecen en todas las cuestiones, especialmente si sus electores tienen un gran interés en otra política. Además, muchas cuestiones pueden ser social o moralmente muy controvertidas y no tener nada que ver con las divisiones partidistas. En otras ocasiones, puede haber un amplio consenso sobre la orientación de una política entre los partidos, pero puede suscitarse un debate y un desacuerdo considerables sobre

la mejor manera de aplicarla. En todos estos casos, los parlamentarios pueden solicitar el apoyo del servicio de investigación, que es imparcial.

8.3 Resultados de la investigación

Un servicio de investigación parlamentaria eficaz debe ser a la vez proactivo y reactivo. 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 varias cosas. Significa que los investigadores deben conocer el contexto en el que se inscriben las leyes que van a ser debatidas y estar al tanto de otras cuestiones políticas que puedan plantearse en el debate público. Algunas de estas cuestiones estarán enunciadas en la propia agenda del Gobierno, pero también habrá cuestiones que se impongan a los parlamentarios y al Gobierno como, por ejemplo, temas que hayan sido objeto de gran atención en los medios de comunicación, o una emergencia nacional, que exige una respuesta de los parlamentarios. Los investigadores deben tener un buen conocimiento de la actualidad. Si están especializados en temas concretos, sus conocimientos deberán estar totalmente actualizados. Asimismo, han de estar familiarizados con las principales fuentes de información y documentación y poder acceder a ellas, así como tener contactos con funcionarios y otras personas que trabajan en los ámbitos de política pertinentes.

Los documentos producidos por los investigadores como resultado de su trabajo proactivo varían de un Parlamento a otro, y un mismo servicio de investigación puede proporcionar diferentes tipos de resultados para satisfacer diferentes necesidades. Por un lado, puede haber documentos de investigación amplios y sustanciales que analicen los antecedentes y el contenido de un texto legislativo concreto o alguna cuestión política de actualidad. Por otro lado, puede haber notas informativas breves del tipo «Preguntas frecuentes» sobre temas específicos de actualidad. Dichos documentos pueden estar disponibles como documentos impresos o en línea, pero lo más probable es que haya una combinación de ambos formatos. Algunos servicios de investigación se comprometen a elaborar análisis para apoyar el examen por parte del Parlamento de todos los proyectos de ley importantes u otros procedimientos, como parte del mandato del servicio.

Durante la última década se ha dado cada vez más importancia a la apertura y la transparencia parlamentarias, por lo que actualmente la mayoría de los servicios de investigación parlamentaria publican sus productos de investigación proactiva en Internet²². Esto puede resultar útil para los periodistas, los expertos y el público, y también ayuda a los parlamentarios a acceder fácilmente a los materiales si están en Internet y se pueden encontrar a través de los motores de búsqueda más comunes. El formato por defecto para la investigación parlamentaria en línea sigue siendo probablemente el de los documentos PDF, pero hay una tendencia creciente a la generación de contenidos que aparecen primero en un formato digital, que es más fácil de leer en línea, especialmente en teléfonos móviles y tabletas. Asimismo, se espera que los servicios de investigación creen visualizaciones, como infografías y mapas, para complementar el análisis textual como ayuda para comprender las cuestiones complejas.

La parte reactiva del trabajo consiste en responder a las solicitudes individuales de los parlamentarios. El alcance de estas solicitudes puede ser muy amplio y es probable que varíe según el funcionamiento del Parlamento. Puede tratarse de solicitudes de amplia documentación sobre una cuestión política de especial interés para el parlamentario, de breves notas informativas en previsión de una comparecencia ante los medios de comunicación, o de ayuda en relación con una cuestión local que afecte al electorado de la circunscripción del parlamentario. Todo ese material puede indexarse o guardarse en una base de datos para poder ser recuperado rápidamente. De este modo, puede

²² Informe mundial de 2020 sobre el parlamento electrónico, Unión Interparlamentaria, pág. 64, <https://www.ipu.org/resources/publications/reports/2021-07/world-e-parliament-report-2020>

actualizarse y reutilizarse si vuelve a plantearse una cuestión similar. Si se presentan varias solicitudes de investigación sobre el mismo tema, puede elaborarse un documento de información de carácter proactivo.

Con arreglo a la legislación local y a las expectativas del interesado, el trabajo reactivo puede ser confidencial para el parlamentario que lo solicitó, bien por un período de tiempo limitado o por un período ilimitado. En el capítulo 6 se aborda con más detalle la cuestión de la confidencialidad de los servicios.

Ventajas de la investigación proactiva	Ventajas de la investigación reactiva
La investigación se lleva a cabo tan pronto como se necesita.	No es posible anticipar todos los temas sobre los que los parlamentarios pueden necesitar información.
Los parlamentarios pueden acceder al servicio en cualquier momento, estén donde estén.	No es eficiente usar los recursos para redactar documentos informativos proactivos sobre todos los temas de interés concebibles, por insólitos que sean.
Los documentos informativos proactivos llegan a un mayor número de parlamentarios, sobre todo si se publican en línea.	Si los acontecimientos se suceden con rapidez puede que no haya tiempo para publicar un documento informativo, pero se puede elaborar un resumen básico sobre una cuestión emergente previa petición al respecto.
La investigación proactiva también puede ser un recurso valioso para el público.	La investigación reactiva puede adaptarse a las necesidades individuales.
La elaboración de documentos informativos proactivos permite que el equipo planifique su trabajo de forma más eficaz al anticiparse a las cuestiones importantes para producir los documentos requeridos, y los recursos pueden asignarse por adelantado.	El contacto con los parlamentarios y sus colaboradores cuando se encarga una investigación reactiva ayuda a los investigadores a entender mejor las necesidades de los interesados y que estos queden más satisfechos con el trabajo realizado.
Publicar proactivamente aumenta el conocimiento y el uso del servicio.	Una elevada demanda de productos de investigación reactiva puede demostrar a las partes interesadas que los parlamentarios confían en el servicio.

Cuadro comparativo: investigación proactiva y reactiva

La opción entre la investigación proactiva y la investigación reactiva puede depender del nivel de demanda y del tiempo disponible. Es más probable que los productos de investigación proactiva puedan generarse durante los períodos de receso parlamentario, cuando el personal está menos

ocupado. La investigación proactiva también puede ser útil en un servicio de investigación de reciente creación como parte de sus actividades de desarrollo, al comienzo de una nueva legislatura para brindar material a los parlamentarios sobre temas de actualidad, y en períodos de lanzamiento de nuevos productos para sensibilizar sobre ellos y generar interés.

Muchos parlamentos informan de que en los últimos años se ha producido una transición de la investigación reactiva a la proactiva. Por ejemplo, la Biblioteca de la Cámara de los Comunes del Reino Unido solía tener problemas para satisfacer la demanda de consultas de parlamentarios en relación con sus respectivas circunscripciones electorales, por lo que en 2019 puso en marcha un programa para crear una «ventanilla única» en línea con el objetivo de responder a un mayor número de consultas de parlamentarios mediante la publicación de documentos y materiales. Sin embargo, es poco probable que un enfoque basado exclusivamente en investigaciones preparadas de antemano sea suficiente todo el tiempo, ya que el servicio que más valoran los parlamentarios británicos es el encargo de investigaciones personalizadas.

8.4 Trabajos para las comisiones y para 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 su propia capacidad 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 los términos de referencia en relación con las peticiones que formulen las comisiones, sobre la base de ideas propuestas por los miembros de la comisión o de los conocimientos de los investigadores acerca de cuestiones actuales o emergentes.
- Redactar informes para las reuniones de las comisiones, proporcionando antecedentes sobre políticas, personas y acontecimientos relevantes.
- Redactar propuestas de preguntas para los testigos que comparezcan ante una comisión, que puedan ser utilizadas por los parlamentarios como base para el interrogatorio.
- Redactar los informes y las conclusiones de la comisión, para que esta los apruebe o modifique.

Algunos servicios de investigación parlamentaria también realizan trabajos para asociaciones internacionales y para grupos de partidos políticos, aunque a estos se les asigna menos prioridad que a las solicitudes individuales y de las comisiones.

8.5 Personal de investigación: especialistas y generalistas

Los servicios de investigación varían tanto en lo que respecta al tamaño que es imposible generalizar o prescribir cómo deben organizarse. Es evidente que un servicio con 100 o más empleados tendrá una mayor necesidad de pensar en la estructura organizativa que un servicio con solo uno o dos investigadores. No existe una fórmula mágica para saber cuántos investigadores se requieren para proporcionar un servicio eficaz, ya que esto depende en gran medida de la naturaleza de la institución, el número y el carácter de las comisiones, el número de parlamentarios y el número de investigadores propios que pueden emplear los parlamentarios. En el caso de los nuevos servicios de investigación, tal vez resulte mejor contar con un pequeño número de investigadores excelentes que puedan demostrar el valor de dicho servicio, y luego ir añadiendo gradualmente personal debidamente cualificado a medida que aumente la demanda. Crear un equipo numeroso desde cero puede resultar arriesgado si no se ha desarrollado aún una demanda de investigación independiente y el servicio todavía no se ha ganado la confianza de usuarios de todos los partidos.

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. En este caso, se hace hincapié en una buena capacidad de investigación genérica y en un amplio conocimiento de las cuestiones políticas y legislativas de actualidad. En un equipo más grande, la ventaja de contar con especialistas es que estos tendrán un nivel más profundo de conocimiento de las cuestiones actuales relacionadas con su ámbito de especialización y probablemente podrán realizar con mayor celeridad las tareas de investigación que requieran un alto nivel de detalle. Pero esta diferenciación puede dar lugar a una falta de flexibilidad: si las peticiones sobre investigaciones de carácter económico son muy numerosas, un investigador empleado como experto en derechos humanos puede mostrarse reacio a ayudar o ser incapaz de hacerlo. También es importante que los especialistas cooperen entre sí: un especialista en política sanitaria puede necesitar las aportaciones de un estadístico o un economista para abordar cuestiones como las presiones sobre los servicios de salud derivadas de la evolución demográfica.

A medida que un servicio más pequeño comienza a expandirse, puede resultarle útil contratar investigadores con conocimientos más especializados, en áreas de economía o aspectos particulares del derecho, por ejemplo. Algunos servicios podrán seguir siendo de talla media indefinidamente, pero otros iniciarán un proceso gradual de expansión, con un aumento paulatino de personal especializado en diversas materias.

Muchos parlamentos encargan a organizaciones externas, como las universidades, la realización de algunos de sus trabajos de investigación. Esto suele ocurrir cuando se quiere emprender una investigación original, que incluya encuestas o análisis en profundidad de un tema concreto, y puede ser una opción útil 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.

Las formas y tamaños que presentan los servicios de investigación parlamentaria son muy variadas. En los países en los que están bien establecidos, muchos parlamentarios considerarían inconcebible no contar con el apoyo de un equipo de investigación interno imparcial para la realización de su trabajo. En el presente capítulo se ha ofrecido solamente una breve introducción informativa sobre la naturaleza y la función del servicio de investigación en el parlamento. Para más información al respecto, véanse las siguientes publicaciones, relativamente recientes, editadas por profesionales experimentados:

- *Directrices para los servicios de investigación parlamentaria*, UIP e IFLA, 2015²³.
- *Parliamentary Research Handbook*, Parlamento del Reino Unido, 2017²⁴.

²³ <http://archive.ipu.org/pdf/publications/research-sp.pdf>

²⁴ <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 sus colaboradores. La evaluación al respecto puede tener carácter oficial y adoptar 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 ha de definirse la información y la investigación de calidad en el contexto parlamentario? El presente capítulo examina el establecimiento de normas tanto por lo que respecta a la forma en que el personal selecciona la información como a la manera en que esta se presenta a los usuarios.

9.1 Definir la 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 ámbito de la gestión de la calidad, tal y como se desarrolló este concepto en el siglo XX, tal sentido ha sido sustituido en gran medida por una definición de la calidad en términos relativos, basada en factores como la conformidad con los requisitos, la adecuación a los fines o la satisfacción de las necesidades y deseos de los usuarios. Por ejemplo, los parlamentarios pueden valorar más la puntualidad en la entrega de un informe que el hecho de que este sea detallado y esté bien redactado, puesto que un informe de «alta calidad» puede no servir para nada si no está listo a tiempo para ser utilizado en el debate para el que se necesita.

Al mismo tiempo, los criterios absolutos de calidad siguen siendo importantes. A los usuarios no les agrada que la información que se les proporcione sea inexacta o que falten puntos esenciales, porque se verían expuestos a críticas si han confiado en esa información. El Secretario General, como titular del cargo más relevante 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 – suministrando información correcta o pruebas empíricas basadas en hechos– y, al mismo tiempo, lograr la calidad en el sentido de satisfacer las necesidades y deseos de los usuarios. En las secciones siguientes se exponen algunas observaciones generales para explicar qué se entiende por calidad en este segundo sentido. 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 colecciones²⁵.

²⁵ Para más información al respecto, puede consultarse un capítulo muy útil sobre medidas de impacto y estadísticas en el manual titulado "Tecnologías de la Información y la Comunicación en las Bibliotecas Parlamentarias", publicado en 2012 por el Departamento de Asuntos Económicos y Sociales de las Naciones Unidas, la Unión Interparlamentaria y la Sección de Bibliotecas y Servicios de Investigación Parlamentarios de la IFLA a través del Centro Mundial para las TIC en el Parlamento. <https://www.ifla.org/wp-content/uploads/2019/05/assets/services-for-parliaments/publications/handbook-libraries-es.pdf>

9.2 Presentación de la información

En el capítulo 3 se examinan algunos de los criterios que deben tenerse en cuenta para evaluar la calidad del material con objeto de comunicar la información adecuada a los ocupados parlamentarios. En esta sección se examina lo que entendemos por calidad cuando presentamos esa información a los usuarios. Se centra en la información escrita, pero se aplican los mismos principios generales independientemente del formato utilizado para presentar la información.

Exactitud y objetividad. El contenido debe ser exacto y se deben 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 los miembros del personal que deseen reutilizar el material para un trabajo posterior) ha de poder verificar las afirmaciones realizadas a partir de las fuentes citadas y consultarlas, si así lo desea. El contenido también debe ser imparcial, de conformidad con los criterios expuestos en el apartado de la sección anterior titulado «Objetividad».

Cumplimiento de los plazos. 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 saber el uso que se pretende dar a la respuesta. 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 acordar un plazo concreto: pedir que una respuesta se proporcione «lo antes posible» no es muy útil y puede significar cosas muy diferentes para distintas personas.

Pertinencia. 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. Esto no significa que el nivel de precisión sea menor, sino que la información debe presentarse de forma que resulte útil para personas que disponen de poco tiempo, con la cantidad justa de detalles para el objetivo previsto. Cuando se presenta una consulta individual, siempre es conveniente determinar para qué fines se utilizará la información. De este modo, será posible adaptar la respuesta según convenga.

Presentación. La información debe presentarse de forma que resulte fácil y rápida de entender y de utilizar para el fin previsto. Esto significa que:

- La información que se proporciona ha de ser concisa. Es probable que los productos 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 llevar al lector de un punto a otro.
- La redacción debe ser clara y sin ambigüedades y ha de evitarse la jerga en la medida de lo posible. Cuando sea necesario utilizar jerga o términos especializados, debe 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 una serie de errores menores puede minar la confianza del lector en la exactitud del documento en su conjunto.
- Los enlaces deben ir acompañados de una breve descripción de la información a la que remiten con objeto de que el lector pueda decidir sobre esa base si clicar en ellos.

¿Pueden aplicarse los sistemas de gestión de la calidad a 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
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 a lo largo del tiempo²⁶. La idea fundamental es que todos los elementos, políticas, relaciones y métodos de trabajo de una organización deben estar armonizados y orientados a satisfacer no solo a los clientes o usuarios, sino también a otras partes interesadas. La Biblioteca del Parlamento Europeo consiguió en 2006 el reconocimiento formal de la EFQM al trabajar con este modelo, por lo que sin duda es posible que las bibliotecas parlamentarias y los servicios de investigación se adapten a la gestión integral de la calidad o al modelo de excelencia.

¿Por qué una biblioteca y un servicio de investigación parlamentarios adoptan métodos de gestión de la calidad? La gestión de la calidad proporciona un enfoque estructurado para ofrecer calidad en el sentido de productos y servicios que satisfagan a los usuarios y a las partes interesadas. 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*; los principales se conocen como *indicadores clave de desempeño*. Es importante reflexionar detenidamente para determinar cuáles son los indicadores de desempeño que se van a necesitar. Aplicar indicadores clave 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

²⁶ Puede consultarse información sobre el último ejemplo al respecto (enero de 2020) en la siguiente página web: <https://www.efqm.org/index.php/efqm-model/>

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 el establecimiento de indicadores claves de desempeño que sean eficaces:

- En primer lugar, es preciso 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 rendimiento, pero gran parte de ella se refiere al sector privado. Las orientaciones publicadas por el Auditor General de la Columbia Británica²⁷ y la oficina de servicios en línea del Gobierno del Reino Unido²⁸ (gov.uk) ofrecen buenos consejos prácticos para las organizaciones del sector público. En el capítulo 4 del primero de los ejemplos citados figura información muy valiosa sobre la evaluación de la recopilación de información [ambos ejemplos están solo en inglés].

Los indicadores clave de desempeño abarcan, entre otros, los siguientes aspectos:

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 la actividad legislativa 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 las obras consultadas *in situ* ayudarán a completar la imagen 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 de actualidad alimentado por

²⁷ *Guide to Developing Relevant Key Performance Indicators for Public Sector Reporting*, Auditor General de la Columbia Británica, 2010. https://www.bcauditor.com/sites/default/files/publications/2010/report_10/report/OAGBC_KPI_2010_updated.pdf.

²⁸ *Service Manual: Measuring Success*, Gobierno del Reino Unido, 2016. <https://www.gov.uk/service-manual/measuring-success>,

suscripciones a noticias digitales, aunque no se den cuenta del papel que ha desempeñado la colección en la creación del producto.

Las bases de datos electrónicas suelen proporcionar estadísticas sobre el uso, y el tipo de informes que necesita la biblioteca debería 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 en las distintas plataformas.

9.3.3 Necesidades y satisfacción de los usuarios

Las encuestas, los grupos de discusión y las entrevistas pueden generar datos en relación con los indicadores clave de desempeño que indiquen los aspectos que habría que examinar más a fondo. Un indicador sobre la satisfacción del usuario relativamente fácil de medir es el de la asiduidad: es decir, si un usuario vuelve a hacer una consulta, ello significa que está satisfecho con el resultado de las consultas anteriores. La Biblioteca de la Cámara de los Comunes del Reino Unido ha establecido un objetivo que combina el alcance del servicio (es decir, la proporción de oficinas de los parlamentarios que utilizan el servicio) con 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 información sobre la evaluación de las necesidades de los usuarios, véase el capítulo 10.

9.3.4 Uso óptimo de los recursos

Pueden incluirse aquí indicadores de productividad o de coste 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, número de tareas de investigación divididas por las horas invertidas por el personal).

El coste por unidad se calcula determinando el coste total de la prestación del servicio –incluyendo los costes 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 coste unitario de los recursos consultados o de las visitas de los usuarios²⁹.

9.3.5 Resultados (impacto)

Este es la regla de oro de los indicadores clave de desempeño, la justificación última de la existencia del servicio, expresada claramente como una ratio de rentabilidad de la inversión. Huelga 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.

²⁹ Dependiendo de cómo se establezca el presupuesto de la biblioteca, además de los costes relativos al personal y los recursos puede ser necesario incluir otros costes de funcionamiento del servicio como el alquiler, los servicios esenciales, los servicios de informática, etc.; sin embargo, en el caso de muchas bibliotecas parlamentarias estos gastos ya están contabilizados.

Otros resultados más fáciles de medir son los objetivos específicos, mensurables, alcanzables, realistas y con plazos concretos de la estrategia o plan institucional. Por ejemplo, si se ha previsto el objetivo de incrementar la utilización de los contenidos digitales, es preciso establecer una base de referencia (como puede ser el uso antes de la puesta en marcha de la iniciativa) y medir el avance registrado.

Las bibliotecas pueden 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 lagunas o errores. Esto se aplica en particular al caso de los registros de datos de uso, como el acceso a los productos en línea de la biblioteca parlamentaria, que se recogen 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 un análisis incorrecto.

9.4 Informes sobre los indicadores clave 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 ámbito de actividad a diario; sin embargo, el personal directivo superior o las partes interesadas tal vez solo necesiten una sinopsis con periodicidad semanal o incluso mensual. El informe anual de la biblioteca puede incluir una selección de datos sobre el desempeño. La presentación de los indicadores clave 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?

Estudio de caso: El uso de los resultados de la evaluación a los efectos de la toma de decisiones

Un servicio de investigación parlamentaria de gran tamaño examinó 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 coste por visita de usuario. También examinó quiénes eran los usuarios y el motivo de la visita (conservando estos datos durante varios años) y evaluó si el coste 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 de educación y divulgación. 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 Deontología profesional en bibliotecas 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 suministrada a los miembros. También se plantearon interrogantes con respecto a la información que *no* se suministra, la investigación que *no* se realiza y los diseños de servicios y productos que *no* son inclusivos, en detrimento 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 deontológico. Es poco probable que ningún servicio cubra todos los riesgos.

La IFLAPARL sigue trabajando en la elaboración de una lista de verificación deontológica³⁰. 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 2017-2019. La lista de verificación 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.

Una biblioteca o un servicio de investigación parlamentario debe valorar cuidadosamente qué se considera un servicio de «calidad» en su contexto particular. 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 quedarán ampliamente satisfechos con un servicio más básico que logre altos niveles de imparcialidad y precisión. Es importante que los miembros del 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

³⁰ <https://www.ifla.org/g/services-for-parliaments/parliamentary-research-library-service-ethics/>

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

En el capítulo 6 se analiza la importancia de que el personal de la biblioteca, al recibir y responder a las consultas, sepa qué es lo que realmente quieren los usuarios. En este capítulo se examina más ampliamente la forma de interactuar con los usuarios a fin de comprender sus necesidades y garantizar que la biblioteca diseñe y preste servicios que sean de utilidad para los parlamentarios.

Los parlamentarios (y otros usuarios de las bibliotecas parlamentarias, como el personal que trabaja para los parlamentarios) constituyen un tipo de clientes muy especializados con necesidades particulares en materia de información. Disponen de numerosas fuentes de información además de la biblioteca parlamentaria. Una biblioteca que satisface adecuadamente las necesidades de sus usuarios estará más valorada y será recompensada con el mantenimiento de la financiación o, incluso, con el incremento de esta. Los usuarios satisfechos suelen convertirse en clientes regulares y hablar positivamente de los servicios de la biblioteca, lo que anima a otros usuarios y acrecienta la reputación de la biblioteca. Si una biblioteca no interactúa con sus usuarios, no prestará servicios adecuados y eficaces a los parlamentarios y podría perder el apoyo de estos.

En sus interacciones con los usuarios, una biblioteca parlamentaria ha de perseguir los siguientes objetivos:

- Entender las necesidades de los parlamentarios y de sus colaboradores en materia de servicios de información y biblioteca.
- Informar a los usuarios de los servicios que puede prestar la biblioteca.
- Recabar opiniones de los usuarios para tomar decisiones, con el fin de prestar mejores servicios.
- Gestionar las expectativas, especialmente cuando las necesidades de los usuarios sobrepasan la capacidad de la biblioteca
- Promover los servicios de la biblioteca.

10.1 Comprender las necesidades de los usuarios

Para entender las necesidades de los parlamentarios es importante comprender cómo se desarrolla el trabajo que realizan, cuestión que se aborda en el capítulo 3.

No existe un método único para conocer las necesidades de los parlamentarios puesto que estas varían en función de diferentes contextos y de las preferencias particulares para recibir y asimilar la información. Lo mejor es adoptar un enfoque pragmático y posibilista. Habida cuenta del modo de vida compleja y ajetreada que llevan los parlamentarios y sus colaboradores, ¿cómo deberían los servicios bibliotecarios entender las necesidades de todos ellos? Para tal fin, hay que tener en cuenta lo siguiente:

- *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 sus colaboradores. Esto ayuda al personal de la biblioteca, especialmente a nivel del personal directivo, a identificar a los parlamentarios y a tener 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 entender cómo trabajan los parlamentarios y las presiones que soportan al realizar su labor. Este conocimiento proporcionará el contexto necesario para interactuar con ellos y conocer sus prioridades y perspectivas. Significa tener una comprensión de la función parlamentaria del país en cuestión que vaya más allá de las definiciones de manual. Significa también entender cómo realizan su trabajo en el día a día y ser capaces de empatizar con su necesidad de información. Para facilitar la interacción con los usuarios, será muy positivo que los nuevos miembros del personal de la biblioteca reciban una formación en la que se aborden cuestiones como el proceso legislativo, las exigencias que se plantean a los parlamentarios y la forma en que éstos buscan y utilizan la información en general.
- *Aplicar análisis de datos.* Muchas bibliotecas mantienen estadísticas sobre el número de usuarios que acuden a la biblioteca, el material que se ha utilizado o tomado en préstamo, la información que se ha solicitado, cómo se ha utilizado el sitio web de la biblioteca (por ejemplo, la hora de acceso, la duración de la consulta, los dispositivos que se han utilizado), los documentos que se han descargado y la información que se ha buscado, en un entorno en el que los usuarios prefieren buscar la información por su cuenta. Estos datos pueden utilizarse para inferir las necesidades o preferencias de los usuarios y para fundamentar las decisiones relativas a los servicios de la biblioteca. El análisis de datos es especialmente útil para determinar las tendencias o las necesidades emergentes. Por ejemplo, si la biblioteca parlamentaria detecta un incremento del número de solicitudes de información sobre un tema específico puede crear rápidamente una guía de recursos sobre ese tema y publicarla en una parte destacada de su sitio web para que los usuarios puedan acceder a la información las 24 horas del día. Del mismo modo, en los casos en que el análisis de los registros de búsqueda señale que los usuarios no han podido encontrar un informe concreto, la biblioteca puede tomar la decisión de adquirir el informe en cuestión para incorporarlo a su colección.
- *Alentar a los usuarios a que expresen sus opiniones.* La biblioteca debe alentar a los parlamentarios y otros usuarios autorizados a que expresen sus opiniones sobre el servicio que reciben y aprovechar todas las oportunidades para obtener esa información, ya sea de manera formal o informal, aprovechando los encuentros o conversaciones casuales con los usuarios para comprender mejor sus necesidades. Los productos presentados en formato impreso o por correo electrónico pueden incluir formularios de opinión (aunque es probable que haya un bajo índice de respuesta). Las respuestas a las consultas individuales pueden ser objeto de seguimiento mediante llamadas telefónicas o entrevistas con el fin de verificar 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.
- *Encuestar a los usuarios.* Muchas bibliotecas parlamentarias realizan encuestas periódicas a sus usuarios. Estas encuestas pueden proporcionar información útil sobre lo que funciona correctamente y lo que no funciona tan bien. Sin embargo, los parlamentarios y sus colaboradores pueden estar cansados de responder a encuestas, en cuyo caso el porcentaje de respuesta puede no ser tan alto como sería deseable. Es difícil obtener respuestas de calidad en una encuesta: en general, las valoraciones de los usuarios de las bibliotecas parlamentarias suelen ser altas. Lo ideal sería que las encuestas las realizaran encuestadores independientes. De esta forma se garantizaría que las encuestas estén diseñadas adecuadamente y sus resultados se analicen de forma objetiva. Sin embargo, no siempre se dispondrá de fondos para aplicar este enfoque: como mínimo, una encuesta debería elaborarse con detalle y después probarse con un pequeño número de personas para asegurar que las preguntas son claras y las respuestas útiles.
- *Entrevistar a los parlamentarios y a sus colaboradores.* La realización de entrevistas bien estructuradas puede proporcionar una información más detallada que la que se deriva de los

datos más bien superficiales que suelen obtenerse en las encuestas. Pueden estar vinculadas a las encuestas, como medio para profundizar en determinados resultados; pueden ser el resultado de un programa de entrevistas con nuevos miembros o utilizarse para dar seguimiento a las respuestas dadas a las consultas; puede ser conveniente entrevistar a los parlamentarios que rara vez o nunca utilizan la biblioteca para averiguar por qué no lo hacen y cómo tendría que proceder la biblioteca para animarlos a utilizar los servicios. Algunas bibliotecas también entrevistan a los parlamentarios que dejan el cargo para solicitar su opinión sobre los servicios de la biblioteca y sus sugerencias para mejorarlos. Estas entrevistas pueden llevarse a cabo en el marco de un programa de designación de personas de contacto o un programa de divulgación. Los principales problemas que presentan las entrevistas son: a) que consumen mucho tiempo; b) que puede ser difícil encontrar un hueco en la apretada agenda de los parlamentarios; y c) que los entrevistados digan al entrevistador lo que este desea oír.

- *Utilizar grupos de discusión o entrevistas de grupo.* Los grupos de discusión son especialmente útiles con el personal parlamentario, sobre todo cuando se trata de idear nuevos servicios o pedir una evaluación de los servicios existentes. Los grupos de discusión 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 discusión, será importante garantizar la imparcialidad buscando la opinión de los múltiples interesados; para ello, tal vez sea preciso organizar varias sesiones por separado.
- *Realizar pruebas de usuario de los servicios digitales.* En el Informe mundial de 2020 sobre el parlamento electrónico de la UIP se señaló que el 83% de los parlamentos encuestados realizaba análisis de las necesidades de los usuarios y el 57% hacía pruebas de usuarios y aplicaba métodos de usabilidad. De este modo se garantiza que los servicios sean fáciles de utilizar para todos los usuarios, y también se mejora la accesibilidad para los usuarios con discapacidad. Entre los métodos utilizados más citados en la encuesta se encuentran las normas nacionales para el sector público, las normas W3C (o similares) o las directrices para sitios web de la UIP (citadas por la mitad de los parlamentos)³¹.

10.2 Comunicación con los usuarios

Las bibliotecas parlamentarias deben tener una estrategia para comunicarse con los parlamentarios y sus colaboradores 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 sus colaboradores 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.

- *Sitios web y sistemas en línea.* La información sobre cómo contactar con la biblioteca debe figurar en un lugar destacado del sitio web del servicio. Una biblioteca también puede contar con un sistema de gestión de las relaciones con los usuarios que permita al usuario presentar solicitudes y hacer un seguimiento de estas. Asimismo, las bibliotecas pueden producir vídeos,

³¹ Informe mundial de 2020 sobre el parlamento electrónico, UIP, 2020, pág. 70.

<https://www.ipu.org/resources/publications/reports/2021-07/world-e-parliament-report-2020>

actividad cada vez más frecuente, ya sea con fines promocionales o educativos, para publicarlos en sus sitios web o en el sitio web del Parlamento. Es importante que la biblioteca diseñe páginas y servicios web que sean compatibles con los dispositivos utilizados por los parlamentarios y sus colaboradores, y que faciliten la búsqueda de la información que se necesita. Actualmente, los sitios web y los sistemas en línea incluyen también alternativas digitales a los servicios presenciales tradicionales, que en algunos casos se han desarrollado, a veces de forma acelerada, a raíz de la crisis sanitaria mundial que comenzó en 2020, en particular sistemas de referencia y chat virtuales, tutoriales autoguiados, y otras actividades a distancia de fácil acceso.

- *Folletos, guías y boletines impresos.* Estos productos pueden utilizarse para explicar los servicios que ofrece la biblioteca y cómo acceder a ellos y para promover nuevos productos y servicios. Los productos tradicionales, como los folletos impresos, siguen siendo útiles para presentar la biblioteca a nuevos usuarios, ya que pueden insertarse en carpetas informativas o distribuirse en eventos especiales. Muchos usuarios siguen prefiriendo leer en papel, sobre todo en los países con un acceso a Internet limitado o poco fiable.
- *Medios electrónicos y redes sociales.* Los correos electrónicos, la mensajería instantánea, los blogs y los tuits pueden utilizarse con fines de promoción de nuevos productos o de información sobre las novedades que ofrecen los servicios bibliotecarios. Para utilizar los medios electrónicos y las redes sociales, la biblioteca debe establecer en primer lugar políticas y buenas 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*³² de la Unión Interparlamentaria es una referencia muy útil a este respecto para las bibliotecas parlamentarias.
- *Programas de formación de funcionarios de contacto y de divulgación entre los usuarios.* Varios parlamentos han puesto en marcha programas en virtud de los cuales algunos miembros del personal de la biblioteca actúan como punto de contacto para los parlamentarios y sus colaboradores. Pueden funcionar de diversas maneras, pero el principio general es que un miembro del personal actuará como punto de contacto para una serie de parlamentarios, especialmente los que acaban de ser designados, a los que dedicará tiempo para explicarles los servicios disponibles y determinar sus necesidades de información. Más adelante en el proceso, recabará opiniones sobre los servicios y, en general, atenderá las preguntas, comentarios u opiniones que guarden relación con los servicios. En las bibliotecas más grandes, puede designarse a miembros del personal para que intervengan en determinadas comisiones parlamentarias y asistan a las reuniones, actuando en calidad de especialistas.
- *Visitas a la biblioteca.* Las visitas sirven para explicar los distintos usos de las instalaciones y la forma de acceder a los servicios disponibles. El reto principal es conseguir que los parlamentarios acudan a la biblioteca. Pueden organizarse jornadas de puertas abiertas para mostrar las nuevas adquisiciones de la biblioteca o presentaciones de los nuevos servicios o equipos a disposición de los usuarios.
- *Programas de orientación para los nuevos parlamentarios.* Muchos parlamentos cuentan con programas de orientación para los parlamentarios recién elegidos en los que se explica cuáles son los servicios que ofrece la biblioteca. Si no existen programas de este tipo, la biblioteca puede elaborar el suyo propio.
- *Participar en eventos no relacionados con la biblioteca.* La biblioteca puede participar activamente y de manera visible en eventos parlamentarios diversos. Por ejemplo, el personal de la biblioteca puede asistir a actos o conferencias patrocinados por los parlamentarios

³² *Guía de redes sociales para parlamentos y parlamentarios*, Unión Interparlamentaria, 2021.
<https://www.ipu.org/resources/publications/reference/2021-02/social-media-guidelines>

(respetando siempre el principio de imparcialidad). En esos eventos el personal de la biblioteca podrá interactuar con los parlamentarios y sus colaboradores. Tener visibilidad es especialmente importante si la biblioteca o el servicio de investigación no están situados cerca de la cámara u otras partes del Parlamento frecuentadas por los parlamentarios. En esos casos, puede ser conveniente establecer algún tipo de presencia cerca de la cámara. Algunas bibliotecas han montado exposiciones temporales o minibibliotecas fuera de su sede para que los usuarios puedan consultar materiales procedentes de sus colecciones.

- *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 sus colaboradores 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 más formales para relacionarse con sus usuarios. En esta sección examinamos de qué manera los parlamentarios pueden contribuir a la gestión y administración de la biblioteca. Los parlamentos (o cada una de las cámaras de un Parlamento bicameral) suelen tener algún tipo de comisión integrada por parlamentarios de alto nivel que tendrá la función de supervisar o revisar los planes generales de la administración de la institución. 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. Es poco probable que una comisión quiera ocuparse de la administración diaria de un departamento concreto, como la biblioteca, aunque puede ser el caso en parlamentos más pequeños.

Un Parlamento puede tener una comisión de la biblioteca o una comisión que incluya a la biblioteca como parte de sus competencias. Dicha comisión puede tener autoridad para tomar decisiones o tener un carácter meramente consultivo. Hay diferentes opiniones sobre el valor de estas comisiones y sobre si es una buena idea que la biblioteca aliente su creación en caso de que no exista ninguna. Sin embargo, una comisión de este tipo, si funciona bien, puede brindar apoyo a la biblioteca y respaldar las solicitudes de financiación adicional o de mejora de los servicios ofrecidos, especialmente si la comisión cuenta con parlamentarios interesados que estén dispuestos a dedicar tiempo a los asuntos relacionados con la biblioteca. La comisión también puede ser útil como caja de resonancia de ideas para el desarrollo del servicio (pero no como sustituto de la interacción directa con los usuarios que se ha explicado anteriormente). También podría apoyar el cumplimiento de las normas por las que se rige la biblioteca. En este sentido, puede ser útil para explicarle a usuarios exigentes que cuestionan lo que es o no es una consulta legítima que la definición al respecto ha sido aprobada por la comisión de la biblioteca.

Por otra parte, algunos parlamentos pueden considerar que la comisión de la biblioteca no es realmente representativa de los parlamentarios, que alguno de sus miembros puede utilizar el orden del día o los debates para promover temas de su propio interés, o que es difícil convencer a los miembros para que acudan a las reuniones de la comisión y muestren interés. Incluso si una comisión es puramente consultiva, en la práctica puede ser difícil contradecir sus sugerencias, especialmente si estas no han sido solicitadas y se cree que son poco representativas de los parlamentarios en general. En resumen, una biblioteca puede obtener beneficios considerables de una comisión de la biblioteca que funcione bien, pero la creación y la gestión coherente de dicha comisión puede plantear algunos problemas. Con independencia de que exista o no una comisión de este tipo, las bibliotecas parlamentarias pueden encontrar la manera de involucrar a los parlamentarios para que colaboren en la defensa de sus intereses ante otros parlamentarios.

En ocasiones, las bibliotecas parlamentarias tienen que hacer frente a intervenciones de parlamentarios que proponen a sus propios candidatos para ocupar cargos en la biblioteca. Sin embargo, por muy difícil que resulte, es importante resistirse a tales propuestas. Existe un grave riesgo de que la imparcialidad política de la biblioteca se vea comprometida si no se actúa adecuadamente. Y la imparcialidad política es una de las piedras angulares del servicio de la biblioteca parlamentaria. La lista de verificación deontológica de la IFLAPARL³³ aborda, entre otras, la cuestión de la autonomía en general y, en particular, por lo que respecta al personal. Asimismo, señala cuestiones sobre las que los servicios podrían autoevaluarse y determinar por sí mismos si se necesitan políticas, orientaciones, formación u otros apoyos para responder eficazmente a las cuestiones deontológicas.

10.4 Gestión de las expectativas de los usuarios

La biblioteca parlamentaria puede hacer un buen trabajo de recopilación de datos sobre las necesidades de sus usuarios, pero carecer de la capacidad o los recursos requeridos para darles respuesta. Una biblioteca parlamentaria debe tener cuidado de no prometer más de lo que puede hacer; de lo contrario, los usuarios tendrán expectativas poco realistas con respecto al servicio y podrían sentirse decepcionados. Para más información sobre la gestión de las expectativas de los usuarios y el establecimiento de límites, véase el capítulo 6.

El pensamiento de diseño para entender las necesidades de los usuarios

Algunas bibliotecas parlamentarias y servicios de investigación están utilizando la metodología del pensamiento de diseño para desarrollar servicios que satisfagan las necesidades de los usuarios. El pensamiento de diseño es un enfoque centrado en el usuario para la resolución de problemas. Consiste en *colaborar con los usuarios* para entender (empatizar con) el problema en cuestión, expresar (definir) el problema y sus componentes, idear (concebir) posibles soluciones y diseñar una serie de prototipos que luego se prueban y se perfeccionan. Aunque este enfoque no sea práctico en todos los entornos parlamentarios, en la medida en que pueda aplicarse suele ofrecer soluciones más útiles para los usuarios. Una ventaja adicional es que fomenta la interacción con los usuarios y el establecimiento de relaciones³⁴.

³³ *Lista de verificación deontológica*, IFLAPARL, 2019. <https://www.ifla.org/g/services-for-parliaments/parliamentary-research-library-service-ethics/>

³⁴ Para más información sobre cómo aplicar el pensamiento de diseño en las bibliotecas, véase <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. En primer lugar, hay que tener en cuenta el tipo de personal, que está formado por analistas de investigación y profesionales de la información o de las TIC, así como el tamaño de la biblioteca o servicio de investigación. En las bibliotecas o servicios de investigación de pequeño tamaño, el personal suele desempeñar una función más generalista que en un servicio que disponga de una gran plantilla, que estará en condiciones de designar personal para el desempeño de 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 tener las cualificaciones y competencias necesarias para desempeñar las funciones del cargo, también deberán saber en qué consisten los procesos políticos. Los parlamentos son cada vez más conscientes de la importancia de la representatividad del personal y quieren servicios que reflejen la diversidad demográfica de la cámara y de la población a la que sirven. La contratación de personal diverso y, lo que es más importante, la fidelización y el desarrollo profesional deben ser una prioridad para los servicios de biblioteca e 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, el punto de partida de todo proceso de contratación es que este debe realizarse sin la participación directa de los políticos, sus colaboradores o los partidos políticos. Un requisito fundamental que ha de cumplir el personal de las bibliotecas parlamentarias es el de la imparcialidad. Así pues, ¿qué deberían buscar los responsables de la contratación al seleccionar candidatos para una biblioteca parlamentaria? Obviamente, algunos requisitos dependerán de la naturaleza del trabajo: si se trata de un puesto de bibliotecario profesional, el candidato deberá tener cualificaciones específicas y un alto nivel de conocimientos técnicos. Del mismo modo, si se trata de un puesto de economista en el servicio de investigación, el candidato deberá tener conocimientos especializados y competencia en este campo. Sin embargo, aunque los conocimientos y cualificaciones son importantes, solo son un punto de partida del proceso de contratación de personal. Es probable que se requieran diferentes aptitudes y capacidades, en función del puesto de que se trate. Las necesidades variarán según las características precisas del Parlamento, pero quienes se encargan de la contratación deben establecer qué aptitudes y competencias debe reunir un candidato para ocupar un determinado puesto, de modo que el personal pueda ser evaluado en función de los criterios establecidos. En el caso de un analista de investigación, por ejemplo, las aptitudes y competencias requeridas podrían incluir:

- *Un título universitario o conocimientos demostrables del ámbito político en el que trabajará la persona elegida.* Se requieren estudios superiores y, por lo general, titulación superior para realizar un trabajo que suele ser intelectualmente exigente. El nivel de conocimientos especializados que es razonable esperar de los candidatos variará en función del tamaño del

servicio de investigación. También hay que tener en cuenta que, para alguien con el nivel intelectual adecuado, adquirir unos conocimientos especializados suele ser la parte más fácil de su trabajo, aunque 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 cualificado que esté un analista de investigación, si no conoce la forma de trabajar de los parlamentarios no podrá aplicar sus conocimientos para ofrecer productos que satisfagan las necesidades de esos parlamentarios. Sin embargo, es posible aprender los pormenores de los procesos parlamentarios después de la contratación.
- *Una buena capacidad de investigación y de 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.
- *Buenas aptitudes de comunicación oral y escrita, incluida aptitud de negociación.* Las aptitudes de comunicación tanto oral como escrita son importantes para comunicarse de manera eficaz y concisa con los ocupados parlamentarios, tanto con los que puedan ser expertos en el tema objeto de debate como con los que no lo son. Ambas aptitudes de comunicación, tanto oral como escrita, son importantes.
- *Capacidad para planificar el tiempo, organizar el material con el que trabajan y para realizar los trabajos dentro de plazos ajustados.* Los analistas deben ser capaces de gestionar su carga de trabajo y establecer prioridades con el fin de responder a solicitudes simultáneas de forma oportuna. Puede que algunas personas con formación académica tengan dificultades en situaciones de este tipo.
- *Capacidad para trabajar en equipo.* Un buen candidato tendrá capacidad para ayudar a otros en sus tareas, realizar labores relacionadas con ámbitos distintos de los de su propia especialidad o cambiar de enfoque si es necesario. Como se ha indicado anteriormente, los buenos investigadores pueden adquirir nuevos conocimientos especializados siempre que tengan las competencias adecuadas en otros aspectos.
- *Capacidad para aceptar el cambio y adaptarse a él.* El mundo de la información y la investigación ha cambiado enormemente en los últimos años (como se indica en el capítulo 3).

Un especialista en información deberá tener un conjunto de aptitudes algo diferentes a las de un investigador, aunque algunos de los elementos serán comunes a ambos. Al igual que en el caso de los investigadores, será importante que los profesionales de la información tengan capacidad de comunicación y capacidad de trabajo en equipo, entiendan los procesos políticos, sepan priorizar el trabajo y cumplir los plazos, tengan aptitud para relacionarse con los parlamentarios y comprender su modo de trabajo, y tengan disposición para aceptar los cambios. En función de la naturaleza específica del trabajo, otras aptitudes importantes serían las siguientes:

- Capacidad para organizar la información de modo que se pueda acceder fácilmente a ella y encontrar lo que se busca.
- Capacidad para comprender los sistemas de TIC, incluidos los sistemas de gestión de bibliotecas.
- Capacidad de adquirir material en función de su relevancia para el parlamento.

Los demás miembros del personal también deberán saber relacionarse con los atareados parlamentarios y adaptarse a los cambios. Asimismo, deberán tenerse en cuenta otros criterios, tanto académicos como relacionados con las aptitudes, en función de los puestos de trabajo de que se trate.

El proceso de contratación deberá 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 planteamiento, el proceso deberá ofrecer la oportunidad de evaluar toda la gama de conocimientos, capacidades y aptitudes de los candidatos.

11.2 Fidelización del personal

Es importante poner en marcha estrategias para fidelizar al personal. Puede hacerse a través de programas de introducción, las tutorías, la orientación, el asesoramiento, la comunicación, las recompensas y el reconocimiento y la creación de un ambiente de trabajo positivo. Una de las principales responsabilidades de los directores consiste en crear un ambiente en el que el personal pueda sentirse seguro de poder hablar y de que sus ideas y preocupaciones serán escuchadas. Establecer un entorno de este tipo ayudará a mantener una organización receptiva y abierta a los cambios graduales, lo que reducirá la posibilidad de que ocurran cambios repentinos e imprevistos que pueden ser estresantes para los interesados.

11.2.1 Formación y desarrollo profesional del personal

La formación y el desarrollo profesional del personal que trabaja en las bibliotecas parlamentarias presentan algunos aspectos especiales. Como ocurre con cualquier persona que se incorpora a un puesto de trabajo, los nuevos miembros del personal de las bibliotecas parlamentarias necesitarán aclaraciones y orientaciones con respecto a las tareas que han de realizar y, con el paso del tiempo, habrán de actualizar sus conocimientos y competencias. La formación y el desarrollo profesional abarcan los siguientes aspectos:

- *Capacidad de comunicación.* Es una capacidad particularmente importante en el caso de los investigadores, pero que también debe tener todo el personal.
- *Comprensión de la importancia de la imparcialidad política.* Aunque esta necesidad se explica en los documentos de contratación, los detalles prácticos se especificarán en el programa de formación inicial.
- *Conocimiento de la materia.* Por ejemplo, conocimientos de derecho mercantil internacional o gestión de proyectos.
- *Conocimientos específicos relativos a la biblioteca.* Incluyen la búsqueda de recursos de información, los servicios y productos de la biblioteca, la creación de datos, y los procedimientos de la biblioteca. Cada miembro del personal debe ser capaz de presentar todos los servicios de la biblioteca a los usuarios.
- *Conocimientos específicos sobre el 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 reflexión.
- *Conocimientos y competencias profesionales de carácter general.* Entre otras, capacidad de investigación, de redacción, de diálogo con los usuarios, de comunicación y negociación y de supervisión, además de conocimiento de la legislación sobre seguridad y salud 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, ordenadores y equipos de biblioteca y sistemas de comunicación digital.

- *Gobernanza nacional e internacional.* Lo que incluye a los organismos internacionales.

Obviamente, el grado de conocimientos requerido variará en función de cada cargo.

Puede resultar útil elaborar un programa detallado de los ámbitos de conocimientos y competencias requeridos y de las actividades de formación o desarrollo recomendadas para cada una de ellas. Es importante que el personal entienda que debe ir más allá de sus ámbitos de especialización. La formación no debe concebirse como un proceso único que termina tras el proceso de orientación inicial. El personal necesita actualizar constantemente sus competencias y conocimientos. Una manera de facilitar la formación y el desarrollo continuos es permitir que el personal trabaje en diferentes partes de la institución, por ejemplo, a través de la observación profesional, los intercambios de puestos de trabajo o las asignaciones a más largo plazo, como los planes de rotación. En el caso del personal con competencias o conocimientos muy especializados, este tipo de procesos no siempre son deseables, pero sigue siendo una buena idea encontrar formas de promover la comprensión del funcionamiento de las demás partes de la biblioteca o del Parlamento. Otros ejemplos de métodos de formación y desarrollo de bajo coste son:

- Las tutorías y los programas de orientación.
- Las sesiones de formación entre iguales y de intercambio de conocimientos.
- Los seminarios web y la 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.
- La asignación de proyectos y tareas a niveles de responsabilidad más altos.
- La adscripción a otras organizaciones.
- La concesión de becas y patrocinios.
- La organización de conferencias y seminarios locales, como los que ofrecen las universidades.

Asimismo, también se debería fomentar y facilitar la adquisición de cualificaciones pertinentes, preferiblemente acreditadas. La cualificación obvia sería una titulación en biblioteconomía o en ciencias de la información, o titulaciones superiores relacionadas con el ámbito de especialización del personal de investigación. 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 deseable recibir observaciones de manera periódica: la mayoría del personal querrá tener un buen rendimiento, pero puede necesitar información que le ayude a hacerlo lo mejor posible.

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 se producen vacantes, puede plantearse el dilema de publicar las vacantes solo a nivel interno (para maximizar las oportunidades de desarrollo profesional del personal) o anunciarlas externamente (para tener más posibilidades de aportar nuevas perspectivas y

experiencia, y posiblemente corregir la situación de desequilibrio de representación dentro de la plantilla).

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

Para que las bibliotecas parlamentarias puedan hacer frente a los retos que se plantean a la profesión y las organizaciones, hay que dar prioridad al fomento de la capacidad de liderazgo dentro de la organización. El liderazgo puede desarrollarse mediante la delegación, la supervisión, la resolución de problemas, las comisiones de servicio, la dirección de grupos de trabajo, el asesoramiento, la tutoría y la formación. Además de formar a nuevos directivos, los directivos en ejercicio deben preocuparse por su propio desarrollo profesional y la adquisición de competencias.

11.4 Planificación de la fuerza de trabajo

Es útil llevar a cabo ejercicios regulares de planificación de la plantilla, especialmente en el caso de las bibliotecas más grandes. Estos ejercicios permiten a la biblioteca adoptar una visión a largo plazo de la dotación de personal y planificar cuestiones que abarcan desde la demografía hasta la evolución en las necesidades de cualificación. El análisis demográfico permitirá determinar cuestiones como los perfiles de edad (¿se trata de una plantilla muy joven o envejecida?), la duración del servicio (altos índices de rotación o larga permanencia en los puestos) o los niveles de educación.

El análisis de las tendencias identifica los factores que deben tenerse en cuenta en los procesos de contratación, formación y desarrollo profesional, así como otros factores relacionados con la capacidad. Entre ellos cabe destacar la importancia continuada del análisis y la visualización de datos, el impacto en la política nacional de las leyes, las normas y las instituciones internacionales, y la necesidad de una mayor especialización y de un análisis interdisciplinar.

En todos los ámbitos de la gestión del personal, desde la planificación de la plantilla hasta la gestión del desempeño, conviene elaborar en una fase temprana un plan para recopilar sistemáticamente la información estadística que se necesitará para realizar una buena planificación y toma de decisiones.

11.5 La pandemia de COVID-19 y sus consecuencias

Cuando los gobiernos de todo el mundo decidieron imponer medidas de confinamiento para hacer frente a la pandemia, muchos miembros del personal parlamentario se vieron obligados de repente a trabajar en casa durante gran parte de 2020 y 2021. Para algunos fue una experiencia totalmente nueva. La IFLAPARL realizó encuestas sobre 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 participaron en la encuesta estaban trabajando según un modelo híbrido, que combinaba el trabajo en la oficina y a distancia, y casi la mitad de los servicios habían decidido aplicar este modelo de forma permanente o estaban considerando la posibilidad de hacerlo³⁵.

³⁵ *Parliamentary library & research services' operational response to the COVID-19 pandemic: Report of a survey May-July 2021*, ("Respuesta operativa de las bibliotecas y los servicios de investigación parlamentarios a la pandemia de COVID-19: resultados de la encuesta realizada en mayo-junio de 2021") IFLAPARL, 2021. <https://www.ifla.org/news/parliamentary-library-research-services-operational-response-to-the-covid-19-pandemic/>

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 comunes, 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 ¿será posible mantenerlo y desarrollarlo en un entorno de trabajo híbrido? ¿No se agotará ese capital a causa de la rotación de personal y los limitados contactos? También preocupa cómo garantizar un nivel común de calidad y productividad en las actividades a distancia. Es posible que se haya exagerado esta cuestión – que también puede ser un reto en el entorno de la oficina–, pero las encuestas indican que el personal percibe falta de equidad, y eso en sí mismo es un problema»³⁶.

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. Hay que tener en cuenta desde las disposiciones de carácter logístico, como el acceso a los equipos informáticos, hasta la prestación de apoyo para paliar las consecuencias psicológicas derivadas de la ausencia forzosa de 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 una cuestión 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 reconocidos. 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 hablar de quién vela por la salud mental de los propios directivos)»³⁷.

Estudio de caso: ampliación de la capacidad de investigación recurriendo a personal externo

Las bibliotecas parlamentarias han encontrado soluciones interesantes para suplir las carencias de personal o ampliar los servicios utilizando personal externo. En 2011-2013, la Biblioteca Nacional de la Dieta de Japón puso en marcha tres iniciativas 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 los proyectos podían estar integrados por investigadores de varias divisiones de investigación, profesores 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 Japón³⁸.

³⁶ Ibid.

³⁷ Ibid.

³⁸ 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 las comunicaciones y las bibliotecas parlamentarias

En este capítulo se examina la política en materia de tecnología de la información y las comunicaciones (TIC) en los parlamentos y la función que desempeñan la biblioteca y el servicio de investigación como editores y proveedores de contenidos digitales. Se describen algunos de los sistemas especializados de TIC que utilizan las bibliotecas parlamentarias y se reconoce la creciente importancia de los datos parlamentarios generados a partir de las publicaciones parlamentarias. También se analiza brevemente la manera en que se utilizan las redes sociales en los parlamentos.

El uso de las TIC y las herramientas digitales en los parlamentos ha avanzado mucho en los diez años transcurridos 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, a los productos de investigación y a la documentación parlamentaria sigue siendo el objetivo principal de las bibliotecas y los servicios de investigación parlamentarios, pero es cada vez más probable que dicho acceso se realice en línea a través de una Intranet, de Internet o de las redes sociales. Las bibliotecas parlamentarias pueden ser creadoras y gestoras de contenidos digitales. Y como cada vez hay más información disponible solo en línea, también tienen que decidir de qué manera preservar el contenido histórico digital, tanto de estudios de investigación como de colecciones o registros y archivos.

Cada dos años, la UIP realiza una encuesta el uso de las TIC en los parlamentos. Los resultados de la encuesta se publican en el Informe mundial sobre el parlamento electrónico, que es un buen punto de partida cuando se examina la cuestión de las TIC en el contexto de las bibliotecas parlamentarias. En la edición de 2020 de dicho informe se hace mención al "período de agitación e innovación forzada tan dinámico» que ha provocado la pandemia de COVID-19 y se dice lo siguiente:

“Las TIC han ganado mucha visibilidad, y han pasado de ser una función auxiliar a la principal protagonista en las operaciones diarias de los parlamentos. El rápido aumento en el uso innovador de las nuevas tecnologías ha transformado su cultura y sus lugares de trabajo, además de conllevar beneficios adicionales como, por ejemplo, un menor número de impresiones y modalidades de trabajo más flexibles. Las tecnologías digitales que se han adoptado en la respuesta a la pandemia de COVID-19 han facilitado el trabajo a distancia y las sesiones remotas de los parlamentos. Además, la innovación se ha producido a una velocidad rara vez observada en el contexto parlamentario»³⁹.

En la mayoría de los parlamentos que participaron en la encuesta más reciente de la UIP, las bibliotecas proporcionan soporte de TIC a través de los departamentos de TIC del parlamento, pero alrededor de una cuarta parte de las bibliotecas parlamentarias proporciona algún nivel de soporte de TIC interno y el 28% utiliza a contratistas externos para dar soporte y mantener sus sistemas⁴⁰. En alrededor del 15% de los parlamentos, la biblioteca participa en el desarrollo de objetivos y planes de

³⁹ 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>

⁴⁰ Ibid, pág. 38.

TIC, o participa en la supervisión de la implementación de las TIC⁴¹. Sin embargo, dado que la atención suele centrarse en los sistemas de procedimiento básicos, la biblioteca puede tener dificultades a la hora de obtener recursos para financiar las innovaciones.

Además de las competencias en materia de gestión de la información, a veces se requiere que el personal del servicio de biblioteca, investigación e información, para poder desenvolverse en este complejo panorama, cuente con una amplia gama de competencias sobre:

- creación y gestión de 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 la tecnología de la información y las comunicaciones en las bibliotecas parlamentarias

El grado en que las bibliotecas parlamentarias podrán aprovechar el potencial que ofrecen las TIC dependerá de:

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

El nivel de infraestructura de las TIC ha experimentado una rápida mejora, pero la situación dista aún bastante de ser la ideal. Todos los parlamentos que participaron en la encuesta de 2020 sobre el parlamento electrónico disponen de conexión a Internet. El 95% de ellos considera que su conexión es suficientemente fiable, y el 90% la considera suficientemente rápida. Ahora bien, a medida que la utilización de Internet sigue creciendo, puede ocurrir que no se pueda seguir mejorando la infraestructura de apoyo al ritmo de lo esperado. El 8% de los parlamentos que respondieron a la encuesta informaron de que carecían de un suministro eléctrico fiable.

Entre las preguntas clave a las que hay que responder al desarrollar las TIC en un Parlamento (y en los servicios de biblioteca e investigación) cabe destacar las siguientes:

- ¿Quién tomará y aplicará las futuras decisiones en materia de estrategia y de políticas?
- ¿Cómo y dónde podrán tener acceso los parlamentarios a los servicios digitales? ¿Será necesario brindar soporte a los servicios móviles o al acceso remoto? ¿Qué grado de seguridad habrá que alcanzar para proteger los servicios y los datos? La necesidad de proporcionar acceso remoto fue una de las prioridades más urgentes de las bibliotecas parlamentarias durante la pandemia de COVID-19. Es poco probable que en el futuro se consideren adecuados los servicios a los que solo se puede acceder desde un terminal en la biblioteca.
- ¿Cuáles son los servicios prioritarios que se suministrarán o mejorarán gracias a las TIC? (por ejemplo, el acceso en línea a las actas oficiales de las sesiones; la presentación en línea de preguntas, mociones, enmiendas, etc.) Además, ¿cómo se mantendrá la prestación de estos servicios en caso de interrupción del suministro?
- ¿Cómo se organizarán, gestionarán y desarrollarán los contenidos digitales? Garantizar el registro de metadatos por materias y palabras clave junto con los datos, documentos y archivos facilitará las búsquedas a los usuarios y permitirá recuperar esos datos y los documentos conexos. Agregar los metadatos pertinentes una vez creado el contenido será

⁴¹ Ibid, pág. 43.

más difícil de gestionar, pero en cualquier caso será esencial contar con especialistas en información.

Otras cuestiones estratégicas y tácticas que deben abordarse son las siguientes:

- *Acceso y seguridad.* Los sistemas de TIC utilizados deben ser lo suficientemente flexibles como para permitir diferentes niveles de acceso y seguridad a los distintos grupos de usuarios. Por ejemplo, la intranet ¿deberá ser accesible a los usuarios o solo al personal permanente y temporal y a 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 abierto? ¿Cómo se protege el sitio web de los piratas informáticos, que podrían realizar cambios no autorizados o eliminar completamente la página web? ¿Qué planes de contingencia se aplican 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 de la Intranet, o la comunicación con los ciudadanos. A nivel interno, el procedimiento puede limitarse simplemente a rellenar un formulario de solicitud electrónico o a realizar una petición de material de la biblioteca por correo electrónico. En un sitio web público, es posible realizar consultas por correo electrónico, invitar a los usuarios a presentar propuestas a las comisiones por vía electrónica, disponer de diversas funciones de democracia electrónica, como las peticiones electrónicas, y organizar foros de debate y blogs.
- *Archivar.* Dado que cada vez se genera más información en formato digital que es posible que nunca se publique en formato impreso, es necesario contar con una política de archivo que garantice qué es lo que se conserva de forma permanente y qué no. A ese respecto serán esenciales las consultas y la colaboración con el personal de los archivos nacionales. Además, es importante mantener y confirmar la integridad del contenido de los archivos en formato digital. (Para más información sobre la cuestión de los archivos véase el capítulo 17).
- *Asistencia técnica y formación permanentes.* Debido a las prisas, a menudo se olvida completar los proyectos. La asistencia puede ser proporcionada por personal interno o en el marco de un contrato de servicios. Será necesario impartir una formación adecuada al personal y los parlamentarios.
- *Interoperabilidad y estándares.* En un mundo ideal, se utilizarían los mismos estándares de hardware, software e información en todo el parlamento. Una plataforma común permitirá el intercambio de información sin problemas entre los sistemas y facilitará la adaptación al cambio en el futuro.

Todos estos factores deben quedar reflejados en un plan estratégico que cuente con el respaldo y el apoyo del personal directivo y los dirigentes políticos. Lo ideal es que la biblioteca contribuya 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 limitada o inexistente, con expertos externos.

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 encargado de las sesiones del Parlamento y de las actas oficiales de las sesiones, así como el personal de las TIC en los diversos ministerios, pueden ser particularmente útiles.

Para trabajar eficazmente con el departamento de TIC, los miembros del personal de la biblioteca deben adoptar la mentalidad de un «cliente inteligente». Deben ser capaces de expresar sus necesidades al personal de las TIC, que puede no entender completamente el trabajo que realizan.

Deben tener suficientes conocimientos técnicos para comprender el abanico de posibilidades, pero deben evitar dirigirse al departamento de TIC con una solución técnica totalmente formada, que puede pasar por alto opciones útiles o no tener en cuenta limitaciones como la seguridad. Es posible que las bibliotecas parlamentarias tengan que presionar para obtener recursos. Y es probable que se dé 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 estándar, 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 electrónicos⁴². Un sistema integrado de gestión de bibliotecas (ILS), que proporciona las funciones y servicios clave para la gestión de colecciones, puede ser especialmente útil para gestionar una gran colección (véase el capítulo 5). El 60% de las bibliotecas parlamentarias dispone de un sistema de archivo de recursos digitales⁴³.

Una de las principales responsabilidades de la mayoría de las bibliotecas parlamentarias es facilitar el acceso a las actas de las sesiones parlamentarias. Actualmente, el 65% de los parlamentos transcriben las actas oficiales en formato digital⁴⁴. Estas pueden almacenarse y analizarse digitalmente, formando una base de conocimientos para el Parlamento a la que pueden acceder tanto los parlamentarios como los ciudadanos. Se pueden añadir metadatos por materias para que los motores de búsqueda puedan proporcionar resultados precisos.

También resulta útil mantener una base de datos de trabajos anteriores, incluidas las respuestas a consultas previas y los trabajos de investigación, para evitar la duplicación innecesaria de esfuerzos. Muchas bibliotecas parlamentarias ofrecen actualmente a los parlamentarios la posibilidad de presentar solicitudes por vía electrónica o de suscribirse a servicios de alerta electrónica. Debe tenerse en cuenta la seguridad de los datos personales que se guardan en estos sistemas para poder mantener la confidencialidad de los usuarios.

12.3 Intranet e Internet

La mayoría de los parlamentos tienen tanto un sitio web público como un sitio web interno o Intranet. Una Intranet permite al personal comunicar información a los parlamentarios y al personal parlamentario de forma rápida y segura. Compartir información internamente beneficiará al personal de investigación y de la biblioteca parlamentaria, ya que simplificará parte de su trabajo de investigación o permitirá a los parlamentarios y a sus colaboradores encontrar 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. Un sitio web de fácil acceso para el usuario, que esté diseñado conforme a las *Directrices para sitios web parlamentarios*⁴⁵ de la UIP, que siguen siendo útiles a pesar del tiempo pasado desde su publicación, permitirá acceder a la información tanto a los ciudadanos como a los parlamentarios. A los parlamentarios les puede resultar más cómodo o fiable

⁴² *Informe mundial de 2020 sobre el parlamento electrónico*, Unión Interparlamentaria, pág. 63.
<https://www.ipu.org/resources/publications/reports/2021-07/world-e-parliament-report-2020>

⁴³ Ibid

⁴⁴ Ibid pág. 57.

⁴⁵ *Directrices para sitios web parlamentarios*, Unión Interparlamentaria, 2009,
<https://www.ipu.org/resources/publications/reference/2016-07/guidelines-parliamentary-websites-new-edition>

acceder al sitio web público (a través de su motor de búsqueda favorito) que tener que conectarse para utilizar la Intranet. Por lo general, es mejor evitar publicar la misma información en la Intranet y en el sitio web público, pero los usuarios internos deberían poder navegar fácilmente por la información en línea sin ser necesariamente conscientes de si están viendo material publicado en el sitio público o en la Intranet.

12.3.1 Sitio web

En el *Informe mundial de 2020 sobre el parlamento electrónico* se señala que se ha registrado un aumento significativo en la cantidad de información facilitada en los sitios web de los parlamentos, y que los parlamentos que afrontan retos en materia de recursos están poniéndose al día en este ámbito⁴⁶. En dicho informe también se indica que los sitios web parlamentarios se están institucionalizando progresivamente, y que un oficial principal de sistemas de información (o funcionario equivalente) suele establecer la estrategia del sitio web, a menudo en colaboración con el director de comunicaciones. La biblioteca es responsable del sitio web solo en el 8% de los parlamentos encuestados, aunque un número mayor tiene un sitio web específico, o sitio secundario, de la biblioteca. El propósito y el contenido de los sitios web parlamentarios tienden a seguir patrones similares, y la responsabilidad de las diferentes partes del sitio suele delegarse en 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 un sitio web sin la intervención de un administrador de sitio web. También puede contribuir a la armonización de la presentación de contenidos en todo el sitio y mejorar la capacidad de los motores de búsqueda para encontrar información en el sitio (lo que se conoce como «optimización de motores de búsqueda»).

Sitios web parlamentarios en 2020

- El 98% de los sitios web parlamentarios tiene como finalidad informar y educar al público acerca de la historia, el papel, las funciones y la composición del Parlamento.
- El 79% incluye explicaciones de los procesos legislativos y del funcionamiento de los parlamentos.
- El 95% publica un calendario de las actividades diarias en el Parlamento.
- El 76% proporciona grabaciones de audio o vídeo de las sesiones plenarias⁴⁷.

A continuación figura una lista más detallada de contenidos adecuados para un sitio web parlamentario, siguiendo a grandes rasgos las *Directrices para sitios web parlamentarios* de la UIP⁴⁸. Se trata en su mayoría de información básica para las bibliotecas parlamentarias, cuya inclusión en el sitio web puede responder eficazmente a las necesidades de los parlamentarios. También resultará muy útil para el personal de la biblioteca.

Información general sobre el parlamento. Los sitios web parlamentarios son uno de los principales medios de que disponen los ciudadanos para conocer la historia, las actividades y la composición de su Parlamento. Puede incluir información sobre los siguientes puntos:

- *Acceso al Parlamento:* acceso a los edificios, visitas guiadas o visita virtual.

⁴⁶ *Informe mundial de 2020 sobre el parlamento electrónico*, Unión Interparlamentaria, pág. 35.
<https://www.ipu.org/resources/publications/reports/2021-07/world-e-parliament-report-2020>

⁴⁷ Ibid, pág. 39.

⁴⁸ *Directrices para sitios web parlamentarios*, Unión Interparlamentaria, 2009.
<https://www.ipu.org/resources/publications/reference/2016-07/guidelines-parliamentary-websites-new-edition>

- *Historia y función del Parlamento*, incluida la descripción de las responsabilidades que ejerce el Parlamento y los principales documentos constitucionales.
- *Funciones, composición y actividades*. Información general sobre las dos cámaras en los parlamentos bicamerales, estructura de las comisiones, información sobre las actividades del Parlamento, tanto las inscritas en el orden del día como las programadas, información sobre el presupuesto, el personal y otras actividades.
- *Información sobre las autoridades parlamentarias o Presidentes del parlamento*.
- *Publicaciones oficiales del Parlamento*.
- *Comisiones parlamentarias y otros órganos del Parlamento*, incluida información sobre el papel, la composición y las publicaciones de las comisiones.
- *Miembros del Parlamento*. Lista de los miembros del Parlamento, con datos biográficos, partido al que pertenecen, enlaces a los sitios web personales, redes sociales e información de contacto (no confidencial).
- *Partidos políticos con representación parlamentaria*, con enlaces a sus sitios web.
- *Elecciones y sistemas electorales*, con los resultados de las elecciones y una explicación del procedimiento electoral.
- *Administración del Parlamento*. Información sobre la estructura y organización de la administración parlamentaria.
- *Publicaciones, servicios de documentación e información*. Descripciones de los tipos de publicaciones, con enlaces a los textos, incluidas las publicaciones de los servicios de investigación e información.
- *Enlaces a sitios web de interés*.
- *Contenidos específicos para jóvenes y estudiantes sobre todo lo anterior*.

Información sobre la actividad legislativa, presupuestaria y de control. 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*, incluyendo el orden del día y el calendario ya programado de la(s) cámara(s) y las comisiones, junto con un glosario de términos y explicaciones sobre 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 sobre el papel que desempeña el Parlamento en ese proceso, junto con información sobre los presupuestos actuales o propuestos.
- *Control*. Explicaciones sobre el proceso mediante el cual el Parlamento ejerce el control del Gobierno, ya sea a través de comisiones, preguntas parlamentarias o de otro modo, con la documentación pertinente.

12.3.2 Intranet

La mayoría de los parlamentos tienen una Intranet, además de un sitio web público⁴⁹. La Intranet también puede ser gestionada por el departamento de TIC, y la responsabilidad de los distintos tipos de contenido puede delegarse 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

⁴⁹ De los parlamentos que respondieron a la última encuesta de la UIP, el 78% puso a disposición de los parlamentarios información a través de una intranet, y el 85% proporcionó información al personal en la Intranet. *Informe mundial de 2020 sobre el parlamento electrónico*, Unión Interparlamentaria, 2020, pág. 51. <https://www.ipu.org/resources/publications/reports/2021-07/world-e-parliament-report-2020>

Parlamento. Sin embargo, por diversas razones, algunos tipos de material es mejor publicarlos en la Intranet:

- Material que probablemente no sea de interés para el público en general, como los procedimientos internos (para evitar sobrecargar el sitio web principal).
- Material confidencial para los parlamentarios (aunque puede estar disponible para el público previa solicitud, en virtud de la legislación sobre libertad de información).
- Servicios de autoservicio, como la inscripción en eventos de formación.
- Servicios de pago por cuenta de terceros, como bases de datos, que no pueden ofrecerse al público con arreglo a lo dispuesto en los términos de la 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. La descripción personalizada (por ejemplo, a través de taxonomías personalizadas) de los datos parlamentarios puede utilizarse para establecer vínculos útiles entre sesiones parlamentarias o Gobiernos (por ejemplo, para rastrear proyectos de ley anteriores similares entre sesiones), y para establecer vínculos temáticos con recursos disponibles en el mercado. De esa forma, la biblioteca gestiona la información como consumidor y como productor, y proporciona enlaces contextuales entre estos tipos de contenido.

Como resultado de la puesta en marcha de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas, adoptada en 2015, se 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 los datos parlamentarios. Los periodistas, los académicos, las ONG, los grupos de presión y los ciudadanos también pueden necesitar datos que les ayuden 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 parlamentarios y mejorar la participación de los ciudadanos en los procesos legislativos⁵⁰. 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 datos

⁵⁰ Puede consultarse una lista de organizaciones de control parlamentario –no necesariamente exhaustiva o actualizada– en <http://www.openingparliament.org/organizations/>

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 descargable⁵¹.

Ofrecer acceso a la información parlamentaria en forma de datos abiertos no solo permite que los datos lleguen a un público más amplio al fomentar la reedición, sino que también permite que otros innoven utilizando la información. A veces puede recurrirse también a otras fuentes para crear nuevos servicios dirigidos al público. Un ejemplo de este enfoque es el la Nube Interparlamentaria de Datos Abiertos. Este proyecto del *Centro para la Innovación en el Parlamento*⁵² es un portal que reúne datos abiertos de múltiples parlamentos para crear nuevas formas que permitan a los investigadores y 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. «La ventaja de un formato de archivo modificable no radica en la posibilidad de cambiar los datos, sino en que permite su reutilización, correlación y análisis. Los datos abiertos y las descargas modificables eliminan la necesidad de copiar la información manualmente o de tener que reintroducir datos, y reducen el riesgo de errores»⁵³.

El personal de las bibliotecas parlamentarias que tiene que utilizar habitualmente grandes conjuntos de datos puede estar interesado en aprender técnicas de la nueva disciplina de la ciencia de datos. En este caso, la línea divisoria entre las TIC y la gestión de la información es cada vez más difusa, ya que el código abierto y otros lenguajes de programación (por ejemplo, «R») ofrecen herramientas muy potentes para analizar tablas y hojas de cálculo. El aprendizaje automático puede utilizarse para identificar patrones y clasificar grandes cantidades de datos. Puede que estos métodos estén en la vanguardia del trabajo de las bibliotecas parlamentarias por el momento, pero dada la velocidad con la que se han desarrollado las TIC en los últimos diez años, es probable que se conviertan en la corriente principal en poco tiempo. Las herramientas de visualización de autoservicio y las herramientas conexas que ayudan a sintetizar e interpretar los datos también están adquiriendo gran importancia.

12.5 Redes sociales

Según se señala en el *Informe mundial de 2020 sobre el parlamento electrónico*, las redes sociales a través de plataformas como Facebook y Twitter son utilizadas actualmente por casi tres cuartas partes de los parlamentos y más de la mitad de sus miembros. Una cuarta parte de las bibliotecas parlamentarias utilizan algún tipo de redes sociales⁵⁴. Para las bibliotecas, puede ser una forma eficaz para *divulgar información* (a veces denominada informalmente como «modo de difusión») ya que alerta a los parlamentarios o al público acerca de nuevas informaciones o publicaciones. También puede utilizarse para *comunicaciones interactivas*, aunque es probable que este uso resulte más útil para la participación del público que para las comunicaciones bidireccionales con los parlamentarios (véase el capítulo 16 para más información sobre la participación del público).

⁵¹ *Informe mundial de 2020 sobre el parlamento electrónico*, Unión Interparlamentaria, pág. 39.
<https://www.ipu.org/resources/publications/reports/2021-07/world-e-parliament-report-2020>

⁵² El Centro para la Innovación en el Parlamento es resultado de una asociación entre la UIP y los parlamentos que tiene por objeto apoyar la innovación parlamentaria mediante un mejor uso de las herramientas digitales. Véase su sitio web <https://www.ipu.org/node/9774>.

⁵³ *Informe mundial de 2020 sobre el parlamento electrónico*, Unión Interparlamentaria, 2020, pág. 68,
<https://www.ipu.org/resources/publications/reports/2021-07/world-e-parliament-report-2020>

⁵⁴ *Ibid*, págs. 16-36.

Para más información al respecto puede consultarse, entre otras publicaciones y herramientas, el Manual de uso de las redes sociales (*Social Media Playbook*) del Departamento de Servicios Digitales del Gobierno del Reino Unido (actualizado en 2020)⁵⁵.

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

En el Manual de uso de las redes sociales del Departamento de Servicios Digitales del Gobierno del Reino Unido se presenta un argumento sencillo pero elocuente a favor de las redes sociales, ya que dan acceso a una audiencia potencialmente enorme:

«En el Reino Unido, Facebook tiene más de 44 millones de usuarios. Más de 14 millones de usuarios británicos navegan por la sección de noticias de Twitter. LinkedIn suma 2 nuevos usuarios cada segundo. Y hay cerca de 24 millones de usuarios de Instagram.

Snapchat ha conseguido más de 18 millones de usuarios en el Reino Unido y más de una cuarta parte de los usuarios de teléfonos inteligentes en el Reino Unido utilizan Tok-tok. Los espectadores de YouTube constituyen el 95% de la población mundial de Internet.

Por no hablar de las nuevas plataformas que siguen apareciendo cada año y de los eventos mundiales que afectan al uso de las redes sociales. Aunque el uso de las redes sociales por parte de los grupos de edad más jóvenes es evidentemente elevado, las iniciativas que sirven para aumentar la confianza en el entorno digital, como el programa Digital Eagles, pueden estar contribuyendo a que un mayor número de personas de edad más avanzada utilicen las redes sociales.

Las redes sociales, que pueden utilizarse en esferas que van desde los procesos abiertos de elaboración de políticas hasta los servicios de atención al cliente y de conocimiento sobre los usuarios, son una valiosa herramienta para el sector público»⁵⁶.

Pero, aun así, no es buena idea dedicarse de lleno a conectar con los parlamentarios e involucrar a millones de ciudadanos sin analizar detenidamente los pros y los contras. A continuación se enumeran algunas de las principales ventajas y desventajas, desde la perspectiva parlamentaria.

Ventajas de las redes sociales:

- Cada vez más se espera que las organizaciones utilicen las redes sociales con fines de transparencia y rendición de cuentas.
- Si se utilizan bien, pueden generar credibilidad y confianza.
- El número de personas que reciben la información puede controlarse en tiempo real, lo que permite obtener datos instantáneos sobre la eficacia de las comunicaciones.
- Las aplicaciones pueden ser utilizadas por personal que no precisa tener conocimientos técnicos elevados.

Inconvenientes de las redes sociales:

- Existe un enorme riesgo de perjuicio a la reputación de la institución si el contenido publicado en las redes sociales no es fidedigno, honesto, transparente o imparcial.

⁵⁵ *Social Media Playbook*, Departamento de Servicios Digitales del Gobierno del Reino Unido, 2018, actualizado en 2020. <https://www.gov.uk/guidance/social-media-playbook>

⁵⁶ *Social Media Playbook*, Departamento de Servicios Digitales del Gobierno del Reino Unido, 2018, actualizado en 2020, "The case for social media" <https://www.gov.uk/guidance/social-media-playbook#the-case-for-social-media>

- La biblioteca puede convertirse en un objetivo para quienes no entienden la diferencia que existe entre el Parlamento y el Gobierno, o que no distinguen entre lo que es la institución del Parlamento y los miembros de este a título individual.
- Puede ser difícil encontrar el tono adecuado: es fácil que el lenguaje utilizado por instituciones bien establecidas parezca demasiado solemne o demasiado informal en este nuevo medio.
- También existe el peligro de no respetar plenamente los principios de la exactitud o la imparcialidad al tratar de condensar información compleja en la brevedad de un tuit.
- Se necesita personal con experiencia en comunicación que se encargue de supervisar las cuentas de las redes sociales, sobre todo cuando se trata de canales interactivos.

Por tanto, es preciso contar con políticas y protocolos claros, y el personal debe atenerse a ellos, por su propio bien y por el de la biblioteca. Es preferible que la política de redes sociales la desarrolle el equipo de comunicación del Parlamento puesto que sus miembros serán expertos en el uso eficaz de los medios sociales, así como en la gestión de los riesgos para la reputación de la institución. También será útil actuar de conformidad con las directrices establecidas en caso de controversia.

Estudio de caso: Uso de aplicaciones de código abierto para compartir y gestionar la información

Para algunas bibliotecas parlamentarias, el uso de aplicaciones de código abierto puede ser 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 a nivel de la institución para garantizar el mantenimiento continuo de las aplicaciones.

En 2011, la biblioteca parlamentaria de la Asamblea Nacional de Zambia puso en marcha un proyecto de digitalización para facilitar a sus miembros el acceso a los documentos del Parlamento. Se seleccionó DSpace, que es una aplicación de código abierto, como repositorio para almacenar, conservar y presentar los documentos digitalizados⁵⁷. 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 prácticas⁵⁸. Esta experiencia fue la base de un taller de desarrollo de la capacidad sobre creación de repositorios digitales ([Creating Digital Repositories](#)) que se impartió en la preconferencia de la IFLAPARL celebrada en Varsovia (Polonia) en 2017⁵⁹.

La biblioteca del Parlamento de Uganda utiliza desde hace tiempo Alfresco, que es un sistema de gestión de contenidos de código abierto, para compartir información⁶⁰. La biblioteca parlamentaria publica en ese sitio 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 el sitio, y leer los informes incluso cuando están fuera del país. Asimismo,

⁵⁷ <https://duraspace.org/dspace/>

⁵⁸ <https://repository.ifla.org/handle/123456789/1990>

⁵⁹ <https://repository.ifla.org/handle/123456789/1996>

⁶⁰ <https://www.alfresco.com/ecm-software/alfresco-community-editions>

el uso de Alfresco permitió a la biblioteca ahorrar mucho papel al no tener que distribuir informes impresos; además del ahorro económico, también redujo el impacto medioambiental. 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 las dificultades experimentadas⁶¹.

⁶¹ https://www.ifla.org/files/assets/services-for-parliaments/preconference/2017/j_wabwire_alfresco-in-parliament-of-uganda-2017.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 regla general, será ventajoso para la biblioteca tener 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 (o, por el contrario, muy deseables), 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 ciclo financiero puede contemplarse como un proceso que consta de tres etapas:

- *La presupuestación o estimación.* Es decir, el proceso de establecer la cuantía de los fondos disponibles para el siguiente ejercicio financiero.
- *Los gastos.* El proceso de destinar los fondos a las partidas de personal, bienes y servicios, posiblemente con procesos específicos de contratación y adquisición.
- *La auditoría.* El proceso de auditoría tiene por objeto verificar que los fondos se han gastado adecuadamente.

13.1 Presupuestación

Como se ha mencionado anteriormente, es probable que la cuestión relativa 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. Tanto si el presupuesto para una determinada partida se gestiona de forma centralizada en el Parlamento como si se delega en la biblioteca, es

importante que existan mecanismos que garanticen que las necesidades de la biblioteca sean escuchadas y tenidas en cuenta a la hora de elaborar el presupuesto. Por ejemplo, si la biblioteca sabe que va a incurrir en un gasto considerable para sufragar actividades de formación del personal sobre la utilización de una nueva base de datos que va a entrar en funcionamiento el año siguiente, deben existir mecanismos que garanticen que esta necesidad sea tenida en cuenta. Habrá un proceso presupuestario con un calendario anual para todo el parlamento y es importante que los encargados de las finanzas en la biblioteca conozcan el calendario y cumplan los plazos.

Es probable que el proceso de elaboración del presupuesto incluya una presentación o estimación de los gastos en forma de relación de partidas o códigos de gasto. Los gastos podrán dividirse en gastos de capital y gastos corrientes. La distinción es bastante fácil de hacer en principio, aunque en la práctica la línea divisoria entre ambos es difusa y dependerá de las normas vigentes en cada país. En términos generales, los gastos corrientes abarcan los gastos que se realizan cotidianamente, como los costos salariales o la compra rutinaria de material de oficina. Será bastante predecible de mes a mes. Los gastos de capital se refieren a las grandes partidas de gastos de carácter extraordinario. El ejemplo más obvio sería el del costo de adquisición o construcción de un nuevo edificio, pero también puede incluir elementos como los grandes gastos en equipos informáticos. El funcionamiento del sistema variará de un Parlamento a otro, y algunos de los gastos que se enumeran a continuación pueden imputarse al presupuesto de otro departamento del Parlamento. La lista de las principales categorías de gasto podría incluir lo siguiente:

- *Gastos de personal.* Probablemente, son los gastos más importantes. Abarcarán sobre todo los salarios del personal de la biblioteca y los gastos conexos, como las contribuciones a los fondos de pensión. Sin embargo, hay otros gastos relacionados con el personal, como los relativos a la contratación, la formación, los viajes y las dietas cuando el personal tiene que desplazarse fuera del Parlamento (incluidos los gastos de asistencia a las conferencias de bibliotecarios parlamentarios y a las conferencias de la IFLA). Si la biblioteca necesita recurrir a consultores para que le proporcionen asesoramiento especializado, los costes incurridos se consignarían en esta partida.
- *Gastos de la sede.* Podrían incluirse en esta partida el coste del alquiler de los locales. Si los locales son de nueva construcción o se han reformado, pueden incluirse en esta partida los costos de construcción y renovación. También pueden incluirse los costos del mantenimiento rutinario, la calefacción, la iluminación, la limpieza, el agua y el alcantarillado.
- *Comunicaciones.* La principal partida de esta categoría es, sin duda, la de los sistemas de información, que incluye los equipos y programas informáticos, los costos de las redes y el acceso a Internet. También se incluyen los gastos de telecomunicaciones y correo, así como los gastos de imprenta.
- *Gastos de oficina.* Incluyen el mobiliario, los equipos alquilados o comprados, como las fotocopiadoras, y el material de oficina, como el papel y material de escritura.
- *Suministros de biblioteca.* Esta partida abarca los libros, las publicaciones periódicas, las suscripciones a bases de datos en línea y las revistas y diarios. También podrían incluirse en esta partida los gastos de encuadernación y conservación, que son particularmente importantes si la biblioteca se encarga de archivar los documentos parlamentarios.
 - La presupuestación de las colecciones plantea problemas particulares. Por ejemplo, la mayoría de las adquisiciones se basan en suscripciones y deben mantenerse año tras año, por lo que se necesita un presupuesto sostenido para mantener el acceso a ellas. Algunos materiales de la colección pueden adquirirse en otros países con tipos de cambio imprevisibles. En cualquier caso, la gestión del presupuesto de una colección no es tan simple como comprar más o menos libros cada año, en función del presupuesto disponible.

Algunos de estos gastos son previsible de un año a otro. Por ejemplo, es relativamente fácil prever el costo de los salarios del personal, una vez que se ha acordado el número de empleados y su clasificación laboral, aunque hay que tener en cuenta el hecho de que el personal con más experiencia

y años de servicio probablemente cueste más que el personal nuevo con poca experiencia (aunque cabe esperar que los gastos de formación sean más elevados en el caso del personal nuevo). Además, es bastante fácil prever el costo del material de oficina de un año a otro. Sin embargo, los costos en tecnología de la información y los sistemas de información son mucho menos predecibles, ya que a menudo se produce un aumento sustancial del gasto cuando se introduce una nueva base de datos o un nuevo equipo. Por otro lado, no siempre es fácil predecir el momento en que se producirá este aumento del gasto, ya que la puesta en marcha de nuevos proyectos informáticos, como sabrán todos los que han participado en esos procesos, no siempre se ajustan a lo previsto.

El nivel de detalle requerido en la presentación de los presupuestos puede variar en función de los sistemas utilizados en cada país. Por ejemplo, las partidas enumeradas bajo el epígrafe «suministros de la biblioteca» podrían tratarse como un presupuesto independiente o podría exigirse a la biblioteca que aprobara por separado los gastos de cada una de las partidas. Evidentemente, la tarea es más fácil si los bloques de gasto son más grandes y abarcan más tipos de partidas, ya que ello permite una mayor flexibilidad. Sin embargo, es posible atenuar la rigidez que imponen los presupuestos separados para un gran número de partidas diferentes pero relacionadas entre sí si el gasto puede trasladarse fácilmente de una partida presupuestaria a otra en función de las necesidades⁶². 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 bloques de gastos del presupuesto son grandes y abarcan una amplia gama de partidas, sería una buena práctica que la biblioteca elaborara un presupuesto indicativo propio para los gastos asociados a cada tipo de partida. Esto garantizará que el presupuesto sea lo más preciso posible y facilitará el control del gasto a lo largo del año. También puede facilitar la rendición de cuentas durante el proceso de auditoría (que se describe más adelante en este capítulo) y la producción de estadísticas útiles para orientar futuras actividades de planificación.

Los presupuestos suelen ser anuales, pero a menudo el proceso de presupuestación incluirá una revisión de los gastos a lo largo de un período de tiempo más largo, por ejemplo, de tres años. Aunque es difícil establecer las necesidades concretas a largo plazo, este sistema permite tener en cuenta los gastos importantes, como la renovación del edificio o la mejora de las tecnologías de la información.

Conviene examinar la presupuestación tanto desde el punto de vista de las solicitudes de programas recurrentes como de las solicitudes especiales. Una solicitud especial puede consistir en obtener una inversión inicial para poner en marcha un nuevo servicio, como por ejemplo la incorporación de una unidad de investigación. Después de la inversión inicial, habría que establecer el presupuesto relativo al mantenimiento del programa. Por lo tanto, es útil distinguir entre los gastos puntuales y los gastos generados por los programas recurrentes.

Al hacer solicitudes de presupuesto, es buena estrategia adjuntar una justificación por escrito en la que se expongan los motivos por los cuales se necesita el dinero, especialmente si se trata de un aumento de fondos. Dado que siempre hay competencia para la obtención de fondos, es importante indicar claramente el valor añadido que el gasto propuesto aportará a los servicios que se prestan. Por ello es conveniente llevar bien las estadísticas sobre aspectos como el uso de los recursos y la carga de trabajo. Además, el personal directivo deberá tener buenas aptitudes para la presentación de ideas y la negociación para convencer a los responsables de la toma de decisiones de la solidez de sus argumentos.

13.2 Gastos

El Parlamento deberá disponer de un sistema para pagar a los proveedores. Es poco probable que la biblioteca se encargue de pagar directamente a los proveedores (excepto, quizá, cuando las

⁶² Mediante transferencia de partidas en el presupuesto.

cantidades sean muy pequeñas). El proceso puede parecer difícil al principio, pero la biblioteca debe mantener un control estricto para garantizar que el importe se desembolse cuando se entreguen los bienes y los servicios adquiridos y que los proveedores reciban el dinero que se les debe en un plazo razonable. A continuación se describe a grandes rasgos el proceso que ha de seguirse, aunque este podrá variar en función de los procedimientos financieros aplicables en cada el país.

- Aprobación del pedido: Con este primer paso se inicia el proceso de gasto mediante la confirmación de que ha sido autorizado por un miembro del personal de la biblioteca con la autoridad financiera delegada para aprobar el tipo y el importe del gasto.
 - Los límites de la delegación financiera son un concepto importante en la gestión financiera e indican qué categoría de miembros del personal pueden autorizar gastos, a qué partidas presupuestarias pueden imputarse los gastos y en qué cuantía. En muchos casos, las transacciones por cantidades pequeñas (por ejemplo, la compra de un libro; la inscripción del personal en una conferencia) pueden ser gestionadas por el personal mediante tarjetas de adquisición. Estas tarjetas tienen un límite mensual, lo que significa que se trata de gastos puntuales por cantidades limitadas y transacciones de bajo riesgo.
 - La delegación de autoridad en materia de gestión financiera de tipo superior se aplicará a los contratos de mayor valor monetario, duración, riesgo, etc. Este tipo de delegación financiera también puede estar 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 abierto. Las bibliotecas adquieren materiales exclusivos protegidos por derechos de autor (por ejemplo, el único proveedor de una determinada base de datos es su editor) y pueden contratar a través de métodos de fuente única con más frecuencia que otros departamentos del Parlamento: es importante comunicar adecuadamente el tipo de gasto que la biblioteca necesitará efectuar para llevar a cabo procesos y delegaciones de autoridad en materia de gestión financiera adecuados.
- Facturación: Es posible que los proveedores tengan que facturar a la biblioteca, pero el pago podrá realizarse conforme al proceso de abono de cuentas. Cuando se trata de gastos de capital, puede existir un proceso de contratación pública más formal para cubrir la responsabilidad de la biblioteca. Si se trata de un contrato de gran envergadura con una junta de adquisiciones, se puede convocar a un representante de la biblioteca para que participe en las reuniones y evalúe las propuestas durante el proceso de licitación.
- El miembro del personal con 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 suele confirmar, junto con el personal de la biblioteca, que se han recibido debidamente los artículos, para evitar el riesgo de que se transfieran recargos o sanciones al departamento de la biblioteca. Los albaranes o 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 miembro del personal, normalmente de grado superior, valida la autorización. De esa forma se garantiza que solo se autoricen los pagos efectivos. El miembro del personal de grado superior de la biblioteca, junto con un miembro del personal de grado superior encargado de adquisiciones y contabilidad, se encarga de validar la autorización.
- La factura se transmite al departamento del Parlamento encargado de realizar los pagos y se procede al desembolso.

- A continuación, se envía a la biblioteca la confirmación de que el pago se ha efectuado. Este procedimiento suele realizarse de forma periódica, por ejemplo, mensualmente. Las confirmaciones de pago pueden abarcar todos los gastos con cargo al presupuesto de la biblioteca para el período en cuestión y permiten verificar que se han efectuado todos los pagos correspondientes y establecer el nivel de gastos incurridos en el ejercicio financiero hasta la fecha y la proporción de estos con respecto al presupuesto global para el año.

De este modo, el proceso permite asegurar que los pagos solo se realicen contra la entrega de bienes o servicios, y garantizar la probidad financiera a través de un sistema de control interno, lo que significa que la responsabilidad de los pagos no recae en una sola persona y que, por tanto, el dinero se gasta correctamente.

13.3 Estrategias para gestionar los presupuestos y los gastos

Una estrategia adecuada para presupuestar los gastos consiste en tener en cuenta la estructura del presupuesto aplicable tanto a la biblioteca como, en el caso de los servicios comunes, al conjunto del Parlamento. Dentro de la propia biblioteca, la estructura del presupuesto puede repercutir en el gasto: los presupuestos consolidados pueden proporcionar una mayor flexibilidad del gasto que muchos presupuestos menores por separado dentro de 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, puede resultar más adecuado centralizar los gastos o compartirlos con otros departamentos del Parlamento. Por ejemplo, la biblioteca puede negociar con otros departamentos la realización de algunas actividades centralizadas, como la compra de equipos de TIC y la concesión de licencias, aprovechando las economías de escala para las adquisiciones comunes.

Un departamento central de Recursos Humanos y Administración dentro del Parlamento también puede planificar la formación de todo el personal, pero la biblioteca debe contar con la asignación de recursos suficientes para sufragar la formación específica de quienes se encargan de las funciones de la biblioteca, como la digitalización o los sistemas de gestión. Las partidas presupuestarias que deberían permanecer siempre bajo la autoridad y el control de la biblioteca serán las que se asignen a sus funciones específicas, como la adquisición de material, la encuadernación y las suscripciones a recursos electrónicos, así como el coste de la afiliación a la IFLA y a otras asociaciones regionales y locales y la asistencia a conferencias y reuniones. Ello ayudará a controlar el número de miembros del personal que puede asistir a estos eventos y a que la asistencia sea rotativa.

Tanto si los presupuestos están bajo el control de la biblioteca como si se gestionan en colaboración con otros departamentos, es esencial realizar un seguimiento regular. A lo largo del ejercicio financiero (que puede coincidir o no con el año natural), la biblioteca debe realizar actualizaciones financieras periódicas de los fondos gastados, los fondos comprometidos (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 puede considerarse 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 sufragar los bienes y servicios, donde puede haber más discrecionalidad, aunque también será limitada. Las actualizaciones financieras suelen ser trimestrales, pero tienden a acumularse hacia el final del año; por ello, durante el último trimestre, es probable que se realicen actualizaciones constantes, y que la revisión final del presupuesto se haga tras el final del ciclo financiero, por medio de una auditoría.

Para que el reparto de costos o la devolución de fondos funcione, la biblioteca parlamentaria debe tener buenas relaciones de trabajo con los demás departamentos. Debe haber una comunicación fluida: la biblioteca ha de ser capaz de anticipar y comunicar sus propias necesidades lo antes posible

para que los demás departamentos puedan incorporar 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 última etapa del ciclo financiero es la auditoría. Se trata esencialmente de un proceso que examina los gastos efectuados con el fin de garantizar que los fondos se han gastado de forma adecuada y eficaz. Básicamente, hay dos tipos de auditorías. La auditoría puramente 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 se aplica a 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 ha examinado una selección de posibles proveedores para garantizar la mejor relación calidad-precio?
- ¿Existe alguna sospecha de colusión con los proveedores a fin de evitar un verdadero proceso de licitación?
- ¿Se ha seguido un proceso de autorización del gasto adecuado, de acuerdo con el procedimiento de delegación financiera?
- ¿Se ha derrochado dinero en el proyecto en cuestión?

Es importante llevar registros precisos para poder demostrar que los gastos se han realizado de forma eficiente, eficaz y económica, que se han seguido los procedimientos correctos y que no existe ningún indicio de fraude u otras irregularidades.

La biblioteca ha de ser lo más transparente posible sobre los procesos de toma de decisiones de las compras. Aunque la biblioteca sepa qué vendedores y proveedores pueden suministrar bienes y servicios, la selección del mejor proveedor debe estar documentada, de modo que los auditores internos puedan validar las prácticas que sean objeto de controversia sin necesidad de recurrir a auditores externos.

Es importante que todo el personal de grado superior reciba formación en materia de finanzas y presupuestación, que incluya, entre otras actividades, la asistencia a talleres locales y la realización de revisiones a corto plazo de las finanzas. Todo este personal debe estar al corriente de los nuevos reglamentos. Además, el personal de la biblioteca, especialmente quienes se ocupan de las adquisiciones, debería adquirir competencias para la negociación a fin de sacar el máximo provecho de presupuestos limitados.

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. Debe asegurarse de que esas personas entienden y apoyan sus necesidades. Aunque el bibliotecario no tenga un control total sobre el presupuesto de la biblioteca, es útil que esta 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 deben conocer los gastos propuestos antes de que finalice la presupuestación y se comprometan los recursos. Es muy conveniente que el personal de grado superior 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 mayores 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 los servicios de biblioteca y de investigación parlamentarios

¿Qué lugar ocupan los servicios de biblioteca y de investigación parlamentarios en 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. Con independencia del lugar donde se encuentren, es conveniente que cooperen eficazmente, ya que comparten el mismo objetivo consistente en proporcionar información fiable e imparcial.

14.1 Lugar que ocupan los servicios de biblioteca y de investigación en la estructura parlamentaria general

Casi todos los parlamentos cuentan con una biblioteca y un servicio de investigación. La inmensa mayoría de los 44 parlamentos que respondieron a una encuesta realizada durante la preconferencia de la IFLAPARL que se celebró en Atenas en 2019, señaló que tenía tanto servicios de biblioteca como de investigación. No disponen de servicios de investigación el Parlamento de Dinamarca, la Cámara Baja del Parlamento de Costa de Marfil y las cámaras del Parlamento de Bélgica. El Parlamento de Estonia no tiene biblioteca parlamentaria, pero la Biblioteca Nacional proporciona los servicios correspondientes 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 ambos servicios varían considerablemente. Según las respuestas a la mencionada encuesta, 11 bibliotecas y servicios de investigación están totalmente 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 la comunicación. En 8 cámaras dichos servicios forman parte de estructuras administrativas diferentes. En estos casos, las bibliotecas forman parte, en su mayoría, de unidades organizativas, responsables de los servicios de documentación, información, publicaciones o información al público, mientras que los servicios de investigación suelen estar integrados en la organización que se ocupa de prestar apoyo directamente a las sesiones parlamentarias.

Como se desprende de las respuestas al cuestionario de 2019, la cooperación entre la biblioteca y los servicios de investigación es más eficaz cuando ambos están más cercanos desde el punto de vista organizativo. En la mayoría de las instituciones que cuentan con bibliotecas y servicios de investigación que forman parte de un departamento común, estos colaboran regularmente (10 de 11). Alrededor de un tercio de los servicios diferenciados pero «vecinos» (que se encuentran en el mismo departamento junto con otros servicios) cooperan solo ocasionalmente (6 de 20). Por último, la mayoría de los servicios, que operan en diferentes unidades organizativas de la administración parlamentaria, no cooperan en absoluto o lo hacen solo ocasionalmente (2 y 3 de 8). Estas respuestas ponen de manifiesto que existe sobre todo una relación de colaboración: ninguna institución informó de que hubiera 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, por lo tanto, una única biblioteca y servicio de investigación presta apoyo a ambas cámaras. En Polonia, el Parlamento bicameral tiene una biblioteca común, pero ambas cámaras tienen su propio servicio de investigación. En Italia, las

bibliotecas de las dos cámaras trabajan en estrecha colaboración, sincronizando la adquisición, el catálogo y los servicios prestados a los parlamentarios y al público. En cualquier caso, es muy aconsejable que exista una estrecha colaboración para apoyarse mutuamente y evitar duplicidades innecesarias. Puede resultar conveniente fusionar las bibliotecas con los servicios de investigación dentro de una organización, manteniendo salas de lectura separadas para cada cámara.

14.2 Cooperación de los servicios de biblioteca y de investigación parlamentarios

En el contexto de la Conferencia de la IFLA que tuvo lugar 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 opiniones sobre los planes de adquisición, principalmente en el caso de la suscripción a bases de datos;
- la biblioteca proporciona información sobre las nuevas adquisiciones a través de un boletín informativo;
- la biblioteca proporciona formación a los investigadores sobre el uso de las fuentes de la biblioteca (catálogo, bases de datos);
- los investigadores ayudan a indexar los documentos de la biblioteca;
- la biblioteca aporta bibliotecarios que se «integran» en el servicio de investigación, con objeto de prestar servicios de referencia más especializados a los investigadores (Suecia, Canadá);
- la biblioteca y el servicio de investigación elaboran ficheros de información comunes, que engloban análisis y bibliografía (Portugal);
- la biblioteca y el servicio de investigación organizan programas comunes, como por ejemplo, talleres para los parlamentarios, conferencias y seminarios internacionales, entre otros.

¿Existe un modelo ideal de organización parlamentaria para los servicios de biblioteca y de investigación? ¿Es mejor que la biblioteca y el servicio de investigación sean departamentos independientes o que formen parte de un departamento mayor? No hay respuestas concluyentes a estas preguntas, ya que en gran medida dependerá de la naturaleza del Parlamento. Sea cual sea la estructura organizativa, es conveniente establecer una buena relación de trabajo entre los departamentos, por un lado, y con el Secretario General o Jefe Ejecutivo, por otro. Si la relación es buena, casi cualquier estructura organizativa 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 es especialmente cierto en el caso de los servicios de TIC, como se

explica en el capítulo 12. Será necesario establecer buenos acuerdos de trabajo con los responsables 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 indicó en las primeras páginas de esta publicación, las bibliotecas parlamentarias son un tipo distinto y especializado de bibliotecas, que prestan servicios a una clientela singular. Es posible que lo que funciona en un entorno bibliotecario típico, como una biblioteca universitaria o pública, no se aplique 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 cuyo marco 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)⁶³ fue fundada en 1927 y durante más de 90 años ha sido una organización mundial que agrupa y representa a los diferentes tipos de servicios de biblioteca y de información.

La *Sección de Bibliotecas y Servicios de Investigación Parlamentarios* de la IFLA (IFLAPARL)⁶⁴, que fue establecida en 1966, reúne a las bibliotecas y los servicios de investigación que trabajan en los parlamentos y que prestan servicios a usuarios con necesidades muy específicas. Es una de las secciones más activas de la IFLA. Actualmente cuenta con más de 80 miembros de más de 50 países⁶⁵. En la página web de la IFLA se define la finalidad de la Sección en los siguientes términos⁶⁶:

«La Sección se ocupa de los servicios de biblioteca e 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 comprenden el funcionamiento de las bibliotecas parlamentarias, pero habitualmente rebasan el ámbito de actuación de la IFLA, ya que incluyen aspectos relacionados con la investigación, la comunicación pública y la educación. También pueden tener la responsabilidad de gestionar la documentación institucional y los archivos parlamentarios. El objetivo principal de los servicios es suministrar información oportuna, autorizada, concisa y objetiva a los miembros electos de los parlamentos, con el fin de dar apoyo a su labor legislativa, de supervisión y de representación. El trabajo se realiza en un ámbito político en el que la imparcialidad y la confidencialidad son fundamentales, los usuarios suelen tener abundante información y poco tiempo, y la gestión del servicio requiere aplicar criterios políticos y éticos. Los miembros de la IFLAPARL afrontan numerosos retos y oportunidades comunes, y comparten sus experiencias de forma activa en talleres y presentaciones, así como por medio de publicaciones elaboradas

⁶³ Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas: <https://www.ifla.org/>

⁶⁴ Sección de Bibliotecas y Servicios de Investigación Parlamentarios: <https://www.ifla.org/units/services-for-parliaments/>

⁶⁵ Folleto de la IFLAPARL, 2017. <https://repository.ifla.org/handle/123456789/1991>

⁶⁶ Sección de Bibliotecas y Servicios de Investigación Parlamentarios: <https://www.ifla.org/units/services-for-parliaments/>

por los miembros, a menudo en colaboración con otras organizaciones e instituciones parlamentarias internacionales y regionales».

Los objetivos de la Sección son:

- Incrementar la eficacia de los servicios de biblioteca y de investigación parlamentarios.
- Proporcionar un foro para abordar nuevas cuestiones relacionadas con los procesos parlamentarios.
- Promover la apertura, la transparencia y el fortalecimiento de la participación democrática mediante la facilitación de información sobre la legislación y los parlamentos a los ciudadanos.
- Promover el establecimiento de servicios de biblioteca y de investigación como componente fundamental del desarrollo de instituciones democráticas en todo el mundo.
- Intercambiar experiencias, conocimientos y estrategias para la resolución de problemas, y promover la creación de redes entre los servicios de biblioteca y de investigación parlamentarios.
- Desarrollar y promover normas y mejores prácticas en materia de suministro de 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 un Parlamento cercano. Las preconferencias suelen durar tres días; la de 2019, celebrada en Atenas, fue la trigésimo quinta. Estas reuniones ofrecen una excelente oportunidad para que el personal de una amplia gama de servicios de biblioteca y de investigación parlamentarios se reúna e intercambie información e ideas en discusiones temáticas y talleres y, además, conozca de primera mano el Parlamento anfitrión.

La Sección publica boletines informativos semestrales. Estos boletines están disponibles en su sitio web⁶⁷ y en ellos se proporciona información sobre la conferencia anual, los diferentes proyectos de la Sección, así como sobre la labor y las actividades de determinadas bibliotecas parlamentarias y servicios de investigación y de sus organizaciones regionales.

Además de las publicaciones, la Sección también ha llevado 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 y celebrar eventos, conferencias, sesiones de formación y talleres en el marco de las preconferencias anuales y en otras ocasiones. Recientemente, la Sección ha trabajado en la elaboración de una lista de verificación deontológica para los servicios de biblioteca e investigación parlamentarios⁶⁸. Otro proyecto reciente de la Sección es el rediseño del *Directorio Mundial de Bibliotecas y Servicios de Investigación Parlamentarios*⁶⁹, que tiene por objeto recopilar y publicar información actualizada sobre datos de contacto y perfiles de bibliotecas y servicios de investigación parlamentarios.

Todos los miembros de la IFLA y los interesados en la labor que realiza la Sección pueden inscribirse en la lista de correo electrónico de la Sección, que se utiliza como medio de difusión de información sobre la Sección y como foro para el debate.

15.2 Asociaciones regionales de bibliotecas parlamentarias

⁶⁷ Sección de Bibliotecas y Servicios de Investigación Parlamentarios: <https://www.ifla.org/units/services-for-parliaments/>

⁶⁸ *Lista de verificación deontológica de la IFLAPARL*, IFLAPARL, 2019. <https://www.ifla.org/g/services-for-parliaments/parliamentary-research-library-service-ethics/>

⁶⁹ *Directorio mundial de bibliotecas y servicios de investigación parlamentarios*: <https://www.bcn.cl/wdlrsp/home>

Además de la IFLAPARL, existen diversas 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)*⁷⁰ —*Asociación de Bibliotecarios Parlamentarios de Asia y el Pacífico*—, que se fundó en 1990 y que cuenta entre sus miembros las bibliotecas de los parlamentos nacionales, estatales y provinciales de casi 40 países de la región. Según se señala en su declaración de objetivos, la APLAP examina las cuestiones 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 formación.
- La *Association of Parliamentary Libraries in Australasia (APLA)*⁷¹ —*Asociación de Bibliotecas Parlamentarias de Australasia*—, que se creó en 1984 y está integrada por 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, preconiza la prestación de servicios de calidad a los usuarios y promueve la profesión de bibliotecario parlamentario.
- La *Association of Parliamentary Libraries of Eastern and Southern Africa (APLESA)*⁷² —*Asociación de Bibliotecas Parlamentarias de África Oriental y Meridional*— que fue fundada en 1994. Actualmente pertenecen a esta asociación 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)*⁷³ —*Centro Europeo de Investigación y Documentación Parlamentarios*— que fue fundado en 1977 y cuenta actualmente con 47 parlamentos nacionales entre sus miembros. Sirve de instrumento para la cooperación interparlamentaria y el intercambio de información. Entre sus principales actividades se encuentran la prestación de servicios de información a los parlamentos miembros y la celebración de seminarios anuales sobre cuestiones de interés para las bibliotecas, los servicios de investigación y los archivos parlamentarios.
- En enero de 2012, en el marco de una reunión regional de bibliotecas parlamentarias árabes, se creó la *Red de Bibliotecas Parlamentarias de Países Árabes*. Los participantes en la red han mantenido la comunicación entre ellos a través de la celebración de reuniones.
- En 2017 se estableció la *Red de Bibliotecas Parlamentarias de América Latina y el Caribe*⁷⁴, a la que pertenecen 15 países de la región.

Algunos estados federales también han establecido sus propias asociaciones de bibliotecas parlamentarias de los estados miembros, entre la que cabe señalar:

- La *Association of Parliamentary Libraries in Canada /Association des Bibliothèques Parlementaires au Canada (APLIC/ABPAC)*⁷⁵ —*Asociación de Bibliotecas Parlamentarias del*

⁷⁰ *Association of Parliamentary Librarians of Asia and the Pacific (APLAP)*: <http://asiapacificparlibs.org/>

⁷¹ *Association of Parliamentary Libraries in Australasia (APLA)*: <http://apla.org.au/>

⁷² *Association of Parliamentary Libraries of Eastern and Southern Africa (APLESA)*: <http://aplesa.org/>

⁷³ *European Centre for Parliamentary Research and Documentation (ECPRD)*:
<https://ecprd.secure.europarl.europa.eu/ecprd/public/page/about>

⁷⁴ *Red de Bibliotecas Parlamentarias de América Latina y el Caribe*: <https://es-la.facebook.com/biparlac/>

⁷⁵ *Association of Parliamentary Libraries in Canada /Association des Bibliothèques Parlementaires au Canada (APLIC/ABPAC)* : <http://aplic-abpac.org/wordpress/>

Canadá—, creada en 1975 e integrada por 13 bibliotecas parlamentarias del Canadá. Sus objetivos son: mejorar el servicio de las bibliotecas parlamentarias en el Canadá, fomentar la comunicación entre los miembros en relación con asuntos de interés mutuo, identificar los temas que requieren ser objeto de investigación y fomentar la cooperación con funcionarios y organismos parlamentarios conexos.

- La *Legislative Research Librarians Professional Staff Association (LRL)*⁷⁶ —Asociación de Personal de Investigación de Bibliotecas Parlamentarias—es una de las nueve asociaciones profesionales de personal de la *National Conference of State Legislatures (NCSL)*⁷⁷ — Conferencia Nacional de Asambleas Legislativas Estatales— de los Estados Unidos. Esta Asociación patrocina programas en la cumbre anual de la NCSL, celebra periódicamente seminarios para el personal de bibliotecas parlamentarias, organiza seminarios web sobre el desarrollo de competencias profesionales, administra premios anuales para documentos o publicaciones estatales o parlamentarias, así como para el personal de bibliotecas, proporciona una lista de correo electrónico para el personal de bibliotecas y publica un boletín periódico.

Existen también actividades de cooperación regional entre bibliotecas parlamentarias y servicios de investigación de países con un contexto histórico común y tradiciones parlamentarias similares:

- La *Inter-Parliamentary Research and Information Network (IPRIN)*⁷⁸ —Red Interparlamentaria de Investigación e Información—se creó en 2005 y abarca 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 en el que publican documentos parlamentarios digitalizados⁷⁹.

En el pasado han existido otras organizaciones regionales, o se hicieron propuestas para crearlas, pero las enumeradas anteriormente serían las organizaciones más activas en el momento de redactar el presente documento, situación que bien podría cambiar a medida que se desarrollen nuevas redes de bibliotecarios parlamentarios.

Las actividades de las asociaciones regionales pueden variar, aunque suelen consistir en:

- La celebración de reuniones, conferencias o seminarios periódicos para poner en común ideas, mejores prácticas y retos existentes, así como para debatir cuestiones estratégicas y prácticas
- El Intercambio regular de información en forma de boletines periódicos o sitio web común
- El intercambio de materiales tales como documentos parlamentarios y estudios de investigación (aunque el intercambio de documentos físicos ha disminuido mucho debido al desarrollo de Internet)
- La realización de estudios de investigación conjuntos sobre los problemas que afectan a la región
- El intercambio de personal.

⁷⁶ *Legislative Research Librarians Professional Staff Association (LRL)*: <http://www.ncsl.org/legislators-staff/legislative-staff/research-librarians.aspx>

⁷⁷ *National Conference of State Legislatures (NCSL)*: <http://www.ncsl.org/>

⁷⁸ *Inter-Parliamentary Research and Information Network (IPRIN)*: <https://iprinblog.wordpress.com/>

⁷⁹ *Visegrad Digital Parliamentary Library*: <http://www.v4dplplus.eu/>

15.3 Relaciones bilaterales entre las bibliotecas parlamentarias

Además de la existencia de organizaciones internacionales y regionales que representan a las bibliotecas y los servicios de investigación parlamentarios, también son frecuentes las relaciones bilaterales. Estas experimentaron un gran crecimiento durante el periodo posterior a la caída del muro de Berlín y el surgimiento (o resurgimiento) de las democracias, tanto en Europa Oriental como en otras partes del mundo. Las relaciones bilaterales pueden desarrollarse de varias maneras:

- Mediante visitas del personal de las bibliotecas parlamentarias existentes, o de otros organismos y personas con experiencia relevante, al Parlamento de la biblioteca parlamentaria de reciente creación, y la posterior formulación de recomendaciones para un programa de desarrollo continuo.
- Mediante visitas de seguimiento del personal de la biblioteca de reciente creación para estudiar el funcionamiento de la biblioteca ya establecida.
- Mediante un acuerdo de hermanamiento a más largo plazo que puede dar lugar a intercambios regulares de personal y material entre las dos bibliotecas.
- Mediante acuerdos oficiales entre las bibliotecas parlamentarias de una región, tales como el acuerdo de cooperación recogido en la *Declaración de Valparaíso*⁸⁰.

No cabe duda de que estos programas pueden resultar muy valiosos, pero para que sean eficaces han de ser planificados y gestionados cuidadosamente. No basta con ir a una biblioteca para hacer una visita de cortesía. Es importante planificar de antemano el objetivo de esas visitas y asegurarse de que intervengan las personas adecuadas. Tampoco basta con formular recomendaciones sobre el número de ordenadores, libros y periódicos que necesita la biblioteca, por muy útil que pueda resultar; es esencial que las personas que asesoran comprendan las tradiciones y la cultura política del país en cuestión. Siempre se corre el riesgo de que estas personas se basen únicamente en su propia experiencia. 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 esta cooperación bilateral y multilateral, incluidas las bibliotecas parlamentarias a través de sus programas de desarrollo de la capacidad parlamentaria y la invitación a expertos de diferentes países para su puesta en práctica. Esos programas de desarrollo de la capacidad parlamentaria son organizados y financiados por el *Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo* (PNUD)⁸¹, la *Unión Interparlamentaria* (UIP)⁸², así como la Comisión de la Unión Europea mediante sus programas de hermanamiento parlamentario⁸³. Otras organizaciones no gubernamentales que prestan apoyo a la realización de

⁸⁰ *Declaración de Valparaíso*, IFLAPARL: <https://www.ifla.org/es/publications/declaracion-de-valparaiso/>

⁸¹ Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD): <https://www.undp.org/>

⁸² Unión Interparlamentaria (UIP): <https://www.ipu.org/our-work/strong-parliaments/assistance-in-action>

⁸³ Programas de hermanamiento de la Comisión Europea: https://ec.europa.eu/neighbourhood-enlargement/tenders/twinning_en

actividades parlamentarias son el *National Democratic Institute* (NDI)⁸⁴, el *International Republican Institute*⁸⁵, *INASP*⁸⁶ y la *Westminster Foundation for Democracy*⁸⁷.

Toda biblioteca parlamentaria de reciente creación debería aprovechar la amplia experiencia de la Sección de la IFLA participando en las conferencias, si se dispone de presupuesto para ello, suscribiéndose a la lista de correo electrónico y, en general, recurriendo a la Sección como fuente de información. Es probable que quienes estén dispuestos a proporcionar asesoramiento bilateral y puedan hacerlo ya sean miembros de la Sección.

⁸⁴ National Democratic Institute (NDI): <https://www.ndi.org/what-we-do>

⁸⁵ International Republican Institute: <https://www.iri.org/what-we-do>

⁸⁶ INASP: <https://www.inasp.info/>

⁸⁷ Westminster Foundation for Democracy: <https://www.wfd.org/programmes/>

16 Información destinada al público y los centros docentes

Una tarea importante del Parlamento consiste en informar al público sobre la función que desempeña, su historia y la labor que realiza. Esta puede ser una responsabilidad compartida entre varias entidades parlamentarias, incluida la biblioteca o el servicio de investigación. En su defecto, el Parlamento puede optar por centralizar esta función en una oficina de actividades de promoción o divulgación parlamentaria o en un centro de documentación. Como mínimo, sería aconsejable que la información y los documentos relevantes para el trabajo del Parlamento estén disponibles en su sitio web. Sin embargo, hoy en día muchos parlamentos tratan de ir más allá, para alentar la participación activa de los ciudadanos y las organizaciones de la sociedad civil.

La organización para el desarrollo internacional *Global Partners Governance* señala tres razones que justificarían la conveniencia de adoptar este enfoque más dinámico. En primer lugar, porque puede contribuir a aumentar el sentimiento de conexión de los ciudadanos con su Parlamento. En segundo lugar, porque puede proporcionar una vía para que las preocupaciones expresadas por los ciudadanos se incorporen directamente al proceso legislativo, mejorando la calidad de este. En tercer lugar, si el Parlamento es receptivo y transparente, puede contribuir a ganarse la confianza de los ciudadanos. Como señala *Global Partners Governance*, la legitimidad de un Parlamento depende del apoyo y la implicación de su electorado ⁸⁸.

El presente capítulo se refiere a los servicios de información dirigidos al público y los centros docentes, ya que estos destinatarios son probablemente los que mejor encajen con las funciones actuales de las bibliotecas parlamentarias. Las orientaciones de la *Global Partners Governance* mencionadas en el párrafo anterior proporcionan un buen punto de partida para los interesados de otros servicios que pueden formar parte una estrategia de participación activa, con inclusión de los servicios de comunicación y de radiodifusión, los equipos profesionales de servicios a los visitantes para mejorar su experiencia en el Parlamento, los equipos de colaboración de las comisiones, los equipos de participación digital y los equipos de divulgación regional. La introducción de procedimientos híbridos y virtuales como respuesta a la pandemia del COVID-19 en muchas partes del mundo ha ofrecido nuevas oportunidades de participación digital.

16.1 Información destinada al público

Como mínimo, los parlamentos deberían facilitar el acceso a las actas de los debates y sesiones parlamentarias, los informes de la labor de las comisiones parlamentarias, los textos legislativos y los documentos presentados. El funcionamiento del Parlamento está plagado de misterios para la mayoría de los ciudadanos, por lo que es conveniente publicar material que explique y contextualice la información, y que esté escrito en un estilo atractivo y de fácil comprensión. La lista que figura a continuación es un buen punto de partida para determinar la información que ha de proporcionarse.

Tipos de información sobre el Parlamento:

- historia del Parlamento
- información sobre las cámaras y las comisiones

⁸⁸ *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/>

- información más amplia sobre educación cívica, Gobierno y sistema electoral
- los procesos legislativos
- actividades en curso y actividades previstas en el Parlamento
- procedimiento y terminología
- investigaciones e informes de las comisiones
- cargos parlamentarios (Presidente, Secretario, etc.)
- información biográfica sobre los parlamentarios, su actividad parlamentaria y su electorado
- cómo contactar con los parlamentarios
- cómo encontrar información sobre determinados proyectos de ley, resoluciones y consultas.

Existen diversas formas para difundir esa información:

- a través del sitio web del Parlamento (véase el capítulo 12)
- mediante la transmisión de los procedimientos (a través de la radio, la televisión o la web)
- en publicaciones como folletos, hojas informativas y boletines sobre los procedimientos que explican las actividades del Parlamento
- utilizando las redes sociales (muchos parlamentos tienen sus propias cuentas de Twitter y Facebook y algunos utilizan la publicidad en los canales de los medios sociales; véase el capítulo 12 para más información sobre los medios sociales)
- a través de conferencias, presentaciones y talleres (que también pueden organizarse en línea)
- por medio de exposiciones y exhibiciones (incluidas las que se organizan a través de Internet y las itinerantes)
- mediante un servicio de correo electrónico de «contacto» y una dirección postal para consultas por correo postal
- a través de videoconferencias o webinarios para grupos
- mediante visitas *in situ* al Parlamento, programas de información para visitantes y jornadas de puertas abiertas, y
- a través de programas de divulgación, con inclusión de parlamentos móviles y plataformas comunitarias, dirigidos a centros docentes y grupos u organizaciones comunitarios

Aunque los canales de comunicación sean diferentes, el Parlamento puede utilizar un conjunto básico de materiales informativos, con independencia del método que se utilice para hacer llegar la información a los interesados. Por ejemplo, una hoja informativa sobre un tema de actualidad puede publicarse en el sitio web, vincularse con un enlace a las redes sociales o enviarse por correo a los interesados.

Una buena razón para situar la función de información pública en la biblioteca, o contando con su asistencia, es que esta ya dispone de una gran cantidad de conocimientos técnicos pertinentes y puede garantizar que las publicaciones sean accesibles y fáciles de encontrar. Esto también ayuda a evitar la duplicación de esfuerzos dentro de la institución parlamentaria. Sin embargo, a la hora de preparar la información destinada a los centros docentes, en particular, es importante contar con experiencia en educación infantil.

En el *Informe mundial de 2020 sobre el parlamento electrónico* 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 acceso público, obtenidos de los parlamentos y de otros lugares, para recopilar, analizar y destacar los avances del parlamento. «Los parlamentos y las organizaciones de control parlamentario colaboran cada vez más para que los datos sean comprensibles y útiles para los ciudadanos. Esto beneficia a todas las partes, al mejorar la transparencia y la apertura como un factor esencial para fomentar la confianza y la rendición de

cuentas, y al permitir a los parlamentos llegar a nuevos públicos a través de intermediarios fiables»⁸⁹. Para más información sobre la gestión de datos parlamentarios, véase el capítulo 12.

16.2 Información destinada a los centros docentes

Muchos parlamentos elaboran materiales específicos para instruir a los niños y los jóvenes y despertar su interés a fin de que comprendan el papel, la función y el valor del poder legislativo. Estos materiales se pueden proporcionar a los centros docentes para que los utilicen como parte del plan de estudios de educación cívica o pueden ser difundidos por el propio Parlamento a través de una formación presencial o en línea.

Este material suele ser acorde con la edad de los destinatarios y tener un enfoque amplio. Si el propio Parlamento no dispone de educadores profesionales, es importante que los programas y materiales de educación parlamentaria se elaboren contando con la estrecha participación de docentes, así como de personas con conocimientos y experiencia sobre el Parlamento.

Un servicio de educación parlamentaria puede ofrecer una gran variedad de servicios, entre ellos:

- *Visitas al Parlamento.* Pueden adoptar varios formatos. Pueden incluir visitas guiadas, parlamentos juveniles y simulacros de debates, reuniones con parlamentarios y concursos, entre otras.
- *Programas de formación para docentes* que no se sienten seguros a la hora de presentar el material sobre el Parlamento o que desean ampliar sus conocimientos.
- *Exposiciones especiales.* Pueden presentarse en el Parlamento, en línea o, en el marco de un programa de divulgación, y también pueden ser itinerantes. Pueden centrarse en temas de actualidad que atraigan a los niños, o tener un alcance más general, como la historia de la ampliación del derecho de voto de un pequeño número de personas a todos los ciudadanos adultos.
- *Producción de material curricular para los centros docentes.* Tanto para que los profesores lo utilicen como material didáctico como para difundirlo entre los niños en el contexto escolar.
- *Programas de pasantías y experiencia laboral.*
- *Programas de divulgación.* El personal puede participar en programas de visitas a los centros escolares en los que colaborará con los docentes para explicar en qué consiste el Parlamento o también podrán impartir ellos mismos cursos a los alumnos.
- *Trabajos sobre el contenido de los cursos de educación cívica en los centros docentes.* Dependiendo de la estructura del servicio educativo de un país determinado, estos trabajos podrán realizarse en colaboración con el Ministerio de Educación del Gobierno central (o estatal) o con el gobierno local, o ambos. Estos trabajos permiten garantizar que el papel del Parlamento se explique adecuadamente en cualquier programa de educación cívica que se imparta en el país.
- *Un sitio web del centro de educación parlamentaria.*
- *Colaboración con las organizaciones no gubernamentales.* El establecimiento de alianzas con organizaciones no gubernamentales que trabajan en el ámbito de la educación o de los

⁸⁹ Informe mundial de 2020 sobre el parlamento electrónico, Unión Interparlamentaria, pág. 76.
<https://www.ipu.org/resources/publications/reports/2021-07/world-e-parliament-report-2020>

jóvenes para desarrollar programas dirigidos a la juventud puede ser un enfoque mutuamente beneficioso.

Sea cual sea la forma que adopten, los programas que ofrezcan un servicio de educación parlamentaria deben adecuarse a la edad del alumno. Es evidente que un programa adecuado para jóvenes de dieciséis a dieciocho años puede no serlo 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 encargado de la educación sobre la institución parlamentaria que funcione bien puede desempeñar un papel importante en la mejora de los conocimientos sobre el Parlamento entre los jóvenes e incentivar su concienciación cívica.

17 Archivo de la documentación parlamentaria

Una biblioteca parlamentaria debe contar con una colección completa de documentos e informes parlamentarios que puedan utilizarse como material de trabajo. Además, los parlamentos también deben asegurarse de que disponen de políticas y prácticas que garanticen la adecuada gestión de toda la información parlamentaria registrada, incluida la conservación en archivos de los registros de valor histórico a largo plazo. Es probable que el archivo parlamentario sea una entidad separada de la biblioteca parlamentaria, aunque ambos han de colaborar estrechamente y pueden estar ubicados dentro del mismo departamento. El archivo también deberá trabajar en estrecha colaboración con todos los demás departamentos de la administración parlamentaria para garantizar que los documentos se gestionan y guardan adecuadamente. El archivo parlamentario puede ser un fondo independiente del propio Parlamento o puede formar parte de los archivos nacionales.

El presente capítulo abarca únicamente los aspectos más básicos de la creación y el mantenimiento de un archivo parlamentario y de la gestión de la información. Se recomienda encarecidamente a los parlamentos que deseen crear un archivo o consolidar el archivo ya existente que recurran a la ayuda de expertos, por lo que el archivo nacional del país en cuestión será un buen punto de partida.

17.1 Fondos del archivo

Un archivo parlamentario puede incluir una amplia gama de documentos, como los documentos oficiales originados en el parlamento, pero también podría contener otros tipos de documentación. Los documentos que pueden formar parte del fondo de archivos son los siguientes:

- Textos originales de los proyectos de ley y de las leyes aprobadas por 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 examinados por las comisiones y los documentos de trabajo internos
- Actas de los debates y otros documentos relativos a los procedimientos y las sesiones del Parlamento
- Resoluciones aprobadas por el Parlamento
- Documentos de la administración parlamentaria
- Documentos sobre cuestiones arquitectónicas e históricas relativas a los edificios donde tiene su sede del Parlamento
- Actas taquigráficas de las sesiones parlamentarias
- Documentos privados de los parlamentarios o del personal que ha trabajado en el Parlamento
- Fotografías, grabaciones sonoras y vídeos de las actividades legislativas y administrativas del Parlamento, así como de los parlamentarios.

Esta lista no es exhaustiva: es de suponer que los archivos conservan toda la documentación original relativa a los orígenes, la historia y las actividades del parlamento. Los archivos parlamentarios recopilarán principalmente los documentos producidos por los órganos parlamentarios, pero también pueden recabar algunos documentos de fuentes externas (como los documentos parlamentarios que en el transcurso de los años se hubieran dispersado, u otros documentos externos que complementen sus fondos). El alcance general de los ámbitos abarcados por un archivo parlamentario debe definirse en la política de desarrollo de colecciones, mientras que la determinación de los documentos internos

que deben transferirse al archivo ha de establecerse en los planes de conservación y descarte de documentos.

En la actualidad, la mayor parte de la información parlamentaria se crea y se gestiona digitalmente. Además, muchas instituciones cuentan con programas de digitalización de determinados materiales de archivo para facilitar un mayor acceso, aunque es preciso aplicar un enfoque muy específico debido a la magnitud de las colecciones, a la complejidad de la digitalización de los registros históricos, a menudo frágiles, y a los patrones de uso. Por tanto, los archivos deberán contar con políticas, sistemas y procesos para recopilar, gestionar, preservar y hacer accesibles tanto los documentos creados directamente en formato digital como los documentos digitalizados, lo que plantea nuevos problemas (véase el apartado relativo a la preservación digital).

17.2 Política de gestión de documentos

Un parlamento, como cualquier otra organización, debe contar con una política de gestión de documentos 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 a largo plazo o su descarte o eliminación. Han de establecerse normas que rijan la gestión, la utilización y los medios de acceso y, asimismo, la conservación o el descarte. Las normas relativas a la eliminación o la transferencia a los archivos deben establecerse detalladamente en planes de conservación y descarte, sobre la base de los siguientes criterios:

- las necesidades institucionales
- los requisitos legislativos y reglamentarios, incluida la legislación aplicable en materia de privacidad y libertad de información
- otros criterios como
 - el valor probatorio, por ejemplo, información que documente acciones o decisiones parlamentarias importantes
 - el valor histórico, de posible interés para futuros historiadores
 - el valor informativo, para registrar los debates sobre temas importantes

La versión actual de la política de gestión de la información y los archivos del Parlamento del Reino Unido es un ejemplo ilustrativo del tipo de ámbitos que podría abarcar dicha política⁹⁰.

17.3 Prácticas de gestión de documentos

Para llevar a cabo una buena gestión de documentos, hay que tener en cuenta tres esferas clave de trabajo, consistentes en:

- *Aplicar un sistema de clasificación*: es decir, identificar y ordenar sistemáticamente las actividades y los documentos parlamentarios en categorías según convenciones, métodos y procedimientos lógicamente estructurados. La adopción y el mantenimiento de un sistema de clasificación permite visualizar cómo está estructurado el Parlamento mediante la identificación de sus funciones, actividades y los documentos que generan esas actividades. Sobre esta base es posible, por ejemplo, seleccionar los documentos más importantes que deben conservarse, a fin de tener un conocimiento más profundo del funcionamiento del Parlamento.

⁹⁰ Parliamentary Information & Records Management Policy (v3.0), Parlamento del Reino Unido, 2020, https://www.parliament.uk/globalassets/documents/parliamentary-archives/information_management_policy_2020_v1.0_external.pdf

- *Elaborar un plan de conservación y descarte:* se trata de un documento en el que se describen los tipos de documentos parlamentarios, se establece un calendario con respecto a su ciclo de vida, y se otorga autorización para su descarte o preservación a los efectos de su conservación permanente, mediante su consignación en el denominado plan de retención o conservación. La elaboración del plan de descarte 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.
- *Establecer normas para el tratamiento de los documentos de acceso restringido:* aunque el objetivo principal es conceder acceso a todos los documentos, el archivo parlamentario puede contener documentos con información restringida, como derechos de autor o derechos industriales de terceros, cuyo acceso puede, por ejemplo, perjudicar una investigación judicial o comprometer la protección de la 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 consiguiente, 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 descarte establecidos.

17.4 Gestión de las colecciones físicas

Las colecciones físicas de los archivos abarcan una amplia gama de formatos, como papel, pergamino, fotografías y materiales audiovisuales, que presentan necesidades específicas de almacenamiento y manipulación, y que requieren la existencia de instalaciones especializadas para su almacenamiento y de profesionales en conservación que se encarguen tanto de prevenir su deterioro como de proceder a su reparación, cuando sea necesario. Las instalaciones de almacenamiento de los archivos deben ofrecer condiciones ambientales adecuadas para los diferentes tipos de material presentes, así como cumplir las normas pertinentes en materia de seguridad y protección contra el fuego, el agua, el polvo, la contaminación, el moho, las plagas y otro tipo de riesgos.

Los fondos de los archivos deben estar clasificados de acuerdo con las normas pertinentes que garanticen tanto su gestión como la accesibilidad.

17.5 Preservación digital

La preservación digital ha despertado gran interés en los últimos años, principalmente porque la gran mayoría de la nueva información generada y utilizada por los parlamentos se crea directamente en formato digital. Al mismo tiempo, muchos parlamentos están digitalizando las partes más utilizadas o importantes de sus colecciones físicas a fin de ampliar el acceso a ellas y proteger los documentos originales. En consecuencia, los archivos parlamentarios deben gestionar una creciente colección de materiales parlamentarios en formato digital, a los que también puede accederse a través de Internet.

El acceso continuo a la información digital depende de un ecosistema complejo y volátil de programas, plataformas y equipos informáticos, y existe un alto riesgo de que se pierda por diversos motivos, como pueden ser los cambios de tecnología, el deterioro de los soportes, los fallos del sistema, los ciberataques y la mala gestión. Los registros digitales pueden quedar inutilizados si no se toman medidas activas para protegerlos contra 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 de archivo en papel⁹¹. La preservación digital es un campo relativamente nuevo, con normas, herramientas, sistemas y procedimientos en constante evolución. La Digital Preservation Coalition⁹² es una coalición dedicada a la conservación digital que cuenta con miembros de todo el mundo, que representan a bibliotecas, archivos nacionales, museos e instituciones comerciales, académicas y de investigación. Trabaja en la elaboración de normas, directrices, modelos y proyectos para preservar los contenidos digitales.

Desarrollar la capacidad de gestionar los archivos digitales es un proceso complejo pero necesario para todo archivo parlamentario. Existe una gran cantidad de excelentes orientaciones prácticas para responder a las necesidades de organizaciones de todos los tamaños, así como herramientas y servicios de preservación digital sofisticados y avanzados que son de código abierto o están disponibles con licencia comercial. Aunque es preciso adaptar los planteamientos individuales a los contextos institucionales, se recomienda que toda organización que desee desarrollar la capacidad de gestionar archivos digitales siga los pasos siguientes, que consisten en:

- Adquirir un conocimiento detallado de las exigencias institucionales, incluidos los tipos de documentos de archivo digitales que es prioritario recopilar y preservar.
- Formular políticas y estrategias relativas a la preservación digital y desarrollar la capacidad del personal mediante actividades de formación y la contratación.
- Elaborar un estudio de viabilidad para determinar los niveles financiero y organizativo necesarios para implantar y mantener un servicio de preservación digital.
- Diseñar, adquirir y establecer la infraestructura técnica necesaria, poniendo en marcha los procesos organizativos pertinentes.
- Concienciar sobre la importancia de la preservación digital dentro y fuera del Parlamento.
- Realizar una evaluación y mejora continuas de los servicios.

En definitiva, la preservación digital es un reto a nivel mundial al que hay que hacer frente contando con el apoyo de una comunidad internacional sumamente colaboradora, que puede proporcionar asistencia y una gran cantidad de recomendaciones prácticas.

⁹¹ Preserving digital collections, Archivos Nacionales, Reino Unido. <https://www.nationalarchives.gov.uk/archives-sector/advice-and-guidance/managing-your-collection/preserving-digital-collections/>

⁹² <https://www.dpconline.org/>

17.6 Acceso a los archivos

Una de las funciones del Parlamento consiste en garantizar la disponibilidad de sus materiales para quienes deseen acceder a ellos. Los parlamentos también pueden establecer objetivos estratégicos más amplios para promover la transparencia y la comprensión de su trabajo por parte del público y, eventualmente, el compromiso democrático. Todo ello deberá estar sustentado por el acceso a los documentos conservados en el archivo. La mayoría de los parlamentos han tomado medidas básicas para facilitar el acceso a los debates y los documentos de las comisiones, entre otros, tanto en formato electrónico como en papel. Como mínimo, los archivos parlamentarios deberían contar con:

- Un sitio web público que incluya un catálogo de búsqueda en línea de sus fondos e información sobre sus servicios públicos.
- Una sala de lectura pública supervisada donde los usuarios (incluido el público) puedan consultar los fondos.
- Un servicio de consulta a distancia para atender a los usuarios que no puedan acudir en persona.
- Un servicio de copia de los documentos archivados.

A menudo, los parlamentos, al igual que otras instituciones que poseen material histórico, como los archivos y las bibliotecas nacionales, han ido mucho más allá. Por ejemplo, muchos archivos parlamentarios cuentan con programas de divulgación y participación pública con los que tratan de ampliar sus audiencias y suscitar el interés del público con respecto a la historia de los parlamentos a través de la documentación. Estos programas pueden incluir la organización de exposiciones y muestras, el préstamo de material para exposiciones en otros lugares, así como la organización de talleres, conferencias y actividades educativas, a menudo en colaboración con socios externos.

18 Conclusiones

18.1 Una mirada al pasado

La primera edición de estas *Directrices* se publicó en 1993, en un contexto en el que seguían produciéndose rápidos cambios políticos cuyo inicio se sitúa simbólicamente en 1989, con la caída del muro de Berlín. En parte, fue esa situación la que hizo de las *Directrices* una herramienta tan valiosa. En el prólogo de la primera edición, Ernst Kohl, entonces Presidente de la IFLAPARL, citaba a Walter Bagehot quien, en su obra de 1867 titulada *The English Constitution*, afirmó que «ningún Estado puede ser de primera clase si no tiene un gobierno por discusión». Kohl también señaló que un gobierno representativo necesita contar con apoyo en materia de análisis e información para cumplir con éxito sus funciones y para que el «gobierno por discusión» funcione eficazmente. Sin duda alguna, la biblioteca y los servicios de investigación parlamentarios son las instancias que proporcionan ese apoyo. No es casualidad que el crecimiento de las bibliotecas y los servicios de investigación parlamentarios haya coincidido con el surgimiento de muchas «nuevas democracias».

La segunda edición de las *Directrices* se publicó en 2009. En ese año, el verbo «to google» ya figuraba en el Diccionario inglés de Oxford, y la Wikipedia en su versión en inglés había acumulado más de dos millones de artículos, lo que la convertía en la mayor enciclopedia jamás reunida. Cabía pues preguntarse si los parlamentarios seguían necesitando sus bibliotecas cuando existían herramientas digitales tan potentes, capaces de proporcionar una enorme cantidad de información en línea con solo pulsar un botón. Pero 2009 fue también el año que marcó el punto álgido de la crisis financiera y el inicio de la posterior recesión mundial. Los parlamentarios tuvieron que responder a complejas cuestiones de índole financiera, económica y comercial en un contexto internacional que no se había visto en décadas. Más recientemente, la pandemia mundial de COVID-19 perturbó las modalidades habituales de trabajo y generó la necesidad de disponer de actualizaciones constantes de información médica de carácter técnico. De hecho, las bibliotecas y los servicios de investigación parlamentarios estaban en condiciones de proporcionar la asistencia que se requería en esas circunstancias difíciles y complicadas.

Durante los últimos 25 años se han sucedido rápidos cambios en el entorno político y tecnológico en el que operan las bibliotecas parlamentarias. La tarea principal de estas, consistente en proporcionar servicios objetivos de investigación, análisis e información, se ha mantenido, pero la forma de prestar los servicios ha cambiado radicalmente. Las bibliotecas parlamentarias han emprendido una revisión de su funcionamiento con objeto no solo de mantenerse al día y utilizar las nuevas tecnologías de la forma más eficaz posible. Actualmente se reconoce, en mayor medida que antes, que las bibliotecas parlamentarias operan en un mercado: los parlamentarios tienen hoy un fácil acceso a una amplia gama de información (no necesariamente exacta u objetiva) a través de Internet o a través de los grupos de presión. Para responder a esta nueva situación, la biblioteca y el servicio de investigación parlamentarios deberían:

- demostrar permanentemente el valor de lo que proporcionan, es decir, información exacta y objetiva, adaptada a las necesidades específicas de los parlamentarios;
- adoptar nuevas tecnologías para poder prestar servicios de la manera más eficaz y eficiente;
- buscar la mejora continua y trabajar de forma constante para comprender la evolución de las necesidades de los usuarios.

18.2 De cara al futuro

¿Qué nos deparará el futuro? En la primera edición de estas *Directrices* se decidió no incluir una sección a modo de conclusión por considerar que «sería un error cerrar la puerta a la situación de

dinamismo en la que se inscribe en la actualidad la labor de información dirigida a los parlamentos». La situación no es menos dinámica hoy en día.

En la Conferencia mundial sobre el parlamento electrónico de 2021, organizada por la UIP, que se celebró en línea los días 16 a 18 de junio de 2021, se examinaron «...las enseñanzas extraídas de la pandemia, las tendencias relativas a las estrategias de transformación digital y la evolución de las expectativas de los parlamentos digitales en los próximos años». También se examinaron «...las herramientas y las técnicas que las administraciones parlamentarias están desarrollando para prestar asistencia y apoyo a sus miembros».

Entre las conclusiones que se formularon en la Conferencia, recogidas en un informe elaborado por la UIP⁹³, cabe destacar las siguientes:

- Los parlamentos han cambiado a causa de la pandemia, y han cambiado de una manera que, pese a los tremendos retos que han tenido que enfrentar, les ha permitido avanzar y acelerar la modernización.
- Las TIC han pasado a ser el centro de atención y ya no tienen un papel secundario, sino que revisten una importancia esencial para el trabajo diario de los parlamentos. Ahora hay que prestar atención al modo en que los parlamentos pueden aprovechar las rápidas innovaciones y maximizar las oportunidades de modernización.
- Los datos parlamentarios ya no se limitan a una función de apoyo a las actividades del Parlamento, sino que se están convirtiendo en algo vital no solo para la propia institución parlamentaria, sino también como parte de los programas de apertura y transparencia de esta. Para ello es necesario que los datos sean útiles y estén disponibles, teniendo en cuenta el cometido que asumen los parlamentos de transformar los datos en conocimiento.

El acceso a la información y a los datos constituye la base de la participación de los ciudadanos en los procesos políticos y, por ende, de la labor de los propios parlamentarios. Para satisfacer las enormes necesidades de información de los parlamentarios, los servicios de investigación y las bibliotecas parlamentarias han de ser eficaces, estar bien dotados de recursos, y utilizar plenamente las nuevas tecnologías para recopilar, gestionar y compartir la información. En todos estos ámbitos las bibliotecas y los servicios de investigación parlamentarios pueden desempeñar una función esencial y son un ejemplo de la «situación dinámica» a que se hacía referencia 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 IFLA⁹⁴, que pueden dar pistas sobre los retos a los que se enfrentarán las bibliotecas y los servicios de investigación parlamentarios en los próximos años.

El ritmo acelerado del progreso tecnológico seguirá generando múltiples cambios en la forma en que las bibliotecas operan y prestan servicios a sus usuarios. Ya no podemos esperar que los usuarios vengan a nosotros, sino que debemos llevar los servicios que prestamos allí donde se encuentren nuestros usuarios, parlamentarios y ciudadanos por igual. El uso de las redes sociales, los servicios digitales y los datos abiertos son cuestiones importantes que habrá que tener en cuenta.

La gran cantidad de información disponible en línea puede contribuir a enriquecer el debate público sobre las políticas y proporcionar mayor transparencia con respecto a la forma en que funcionan los parlamentos y los gobiernos. Sin embargo, también plantea algunos retos, como pueden ser la evaluación de la exactitud y la utilidad de la información, la gestión de la privacidad de los datos y la seguridad de la información, y el cumplimiento de las normas sobre licencias digitales y derechos de autor, entre otros. El concepto de servicios de biblioteca y de investigación parlamentarios que actúan

⁹³ *IPU Innovation Tracker*, número 9. Unión Interparlamentaria, 2021. <https://www.ipu.org/innovation-tracker/issue-9>

⁹⁴ *IFLA Trend Report*, IFLA, 2018. <https://trends.ifla.org/update-2018>

como «intermediarios de información» para sus clientes o usuarios es cada vez más importante. A su vez, viene a poner de relieve la necesidad de una colaboración aún más estrecha entre los especialistas en información y los investigadores.

Las bibliotecas parlamentarias trabajan hoy día en un entorno de constante competencia con otras fuentes de información. Tienen que hacer valer las ventajas y el valor de los servicios que prestan a sus usuarios a través de estrategias eficaces de comunicación y mercadotecnia. Por lo tanto, habrá que seguir desplegando esfuerzos para comprender realmente las necesidades de los usuarios y el modo en que estos utilizan la información, reconociendo que los parlamentarios y sus colaboradores son un grupo heterogéneo, y que sus necesidades son diferentes, como también lo son las de los ciudadanos. Las tendencias pueden verse alteradas, las suposiciones pueden ser incorrectas y el surgimiento de innovaciones o de hechos imprevistos pueden reconfigurar nuestras vidas; no siempre el futuro resulta como esperábamos. Es posible que necesitemos recurrir a otros métodos, como la elaboración de hipótesis, para formular estrategias flexibles que nos permitan adaptarnos a lo que pueda depararnos el futuro.

Aunque no seamos capaces de predecir el futuro con certeza, las bibliotecas parlamentarias pueden seguir aprendiendo unas de otras y aprovechar la colaboración en el contexto de redes, como la que ofrece la IFLAPARL. Este espíritu de optimismo fue magistralmente resumido por Gerald Leitner, Secretario General de la IFLA, en el Informe de Tendencias de la IFLA en su versión actualizada de 2018⁹⁵, con las siguientes palabras:

«No podemos prever lo que ocurrirá en los próximos diez años, pero sí sabemos que, aunando nuestra inteligencia, nuestras fuerzas y nuestras voces, estaremos en la mejor posición posible para afrontarlo».

En ediciones anteriores se hizo una afirmación que sigue siendo válida. Se dijo que sería incorrecto presentar un modelo de biblioteca ideal por el hecho de que la cultura política de un país y todo lo que esta conlleva son profundamente autóctonos. Cada Parlamento y cada biblioteca parlamentaria tendrá que decidir hasta dónde quiere llegar y por qué camino hacerlo. La reflexión es igualmente válida hoy en día, y parece una buena manera de terminar. La presente edición revisada ofrece algunas orientaciones para recorrer ese camino.

⁹⁵ Ibid.