

# La biblioteca como sistema autorreferente

RICARDO MONTES GÓMEZ

## Introducción

Sabemos que actualmente impera la idea de lo global, según nuestra percepción se trata de un enfoque que modela sistemas y relaciones considerando la totalidad como unidad, también hemos podido observar que la tendencia más visible es que quien investiga se sitúe como observador para percibir, aprehender, concebir y construir conocimiento con las herramientas que el propio entorno sociocultural proporciona. En esta ocasión como recurso metódico consideraremos la teoría de sistemas Luhmanniana desarrollada para analizar el funcionamiento de sistemas sociales y su entorno (Luhmann, 1991). Así, podemos utilizar la teoría de sistemas auto-referentes, ubicándonos como observadores de la complejidad que exista en la biblioteca, un sistema inmerso en una multiplicidad de

relaciones de todo tipo; de interacciones que esencialmente se circunscriben a lo social.

El enfoque de sistemas, que puede considerarse complementario del reduccionismo tradicional de la ciencia, nos ha sido útil aquí para abordar el problema de la complejidad a través de una forma de pensamiento sistémico, basado en la totalidad y en sus propiedades. De esta forma el pensamiento complejo y el sistémico se integran en un esquema amplio: el problema, cada vez mayor, de la interdisciplinariedad y la transdisciplinariedad de conocimientos.

Coincidimos en que todo hecho importante debe ser analizado en sus contextos social, político, humano y ecológico; es decir, se tiene que tomar en cuenta todo para tener la posibilidad de articular y organizar la información y el conocimiento, ya que esto permite establecer el sentido; y lo complejo conlleva la relación de inseparabilidad y de inter-retro-acción entre todo objeto de estudio y su entorno, y de todo entorno con el contexto que lo rodea.

En consecuencia, teniendo como marco ambos pensamientos, el sistémico y el complejo, hemos decidido encontrar los rasgos más característicos que denoten a la biblioteca como un subsistema a fin de poder modelarla identificando sus relaciones estructurales al interior de un sistema mayor, la institución a la que pertenece; y como unidad hacia el exterior con el entorno en el que se desenvuelve.

Tomamos como ejemplo a la biblioteca parlamentaria, unidad de información que también se identifica como legislativa y, a partir de su modelación, planteamos la posibilidad de prever las necesidades de información de los usuarios.

Antes de avanzar es importante determinar el significado del término sistema, proveniente del vocablo griego *systema*, el cual evoca las nociones que significan reunir, juntar, colocar juntos; generalmente se trata de un “[...]conjunto de reglas o principios enlazados entre sí. O un Conjunto de cosas que ordenadamente relacionadas entre sí concurren a un mismo fin o constituyen en cierto modo una unidad ”(Lexipedia, 1996, p. 421).

Se ve pues que el concepto hace referencia a una unidad, a un todo integrado, a un conjunto cuyas propiedades y características surgen de la interrelación, del enlace y de las conexiones entre los elementos que lo configuran, y de ese todo con el entorno en el cual se ubica. De esta forma podemos afirmar que la biblioteca es un sistema; en el mismo sentido, si colocamos juntos, unimos, e identificamos a los usuarios de los servicios de información de una biblioteca situándolos en su entorno podríamos también considerarlos como un sistema.

Si entendemos que el hecho de tratar de conocer los intereses de información que mueven individualmente a las personas es una tarea ardua, y que

la división elemental de los componentes estructurales de un grupo social, considerado como sistema, permite conocer las necesidades que tiene tal grupo para poder preverlas; por ejemplo, separándola por grupos de edad, por afinidades, por formación académica, por actividad económica, o por líneas de investigación. Entonces, para analizar cualquier división estratificada, dejamos por sentado que, al ser un sistema social un objeto de estudio como sistema colectivo, el estudio muestral de las voluntades y creencias de los individuos y la complejidad de las relaciones concretas que median entre ellos permitirá deducir con cierto grado de confiabilidad la diversidad de voluntades, creencias colectivas y requerimientos de información.

Basándonos en el párrafo anterior, nos ubicamos en un nivel de análisis en el que los sistemas parciales de la sociedad global, como son los de una organización, una institución educativa, una empresa, un instituto de investigaciones, una comunidad, los usuarios de una biblioteca, o la biblioteca misma, se pueden tratar como si fueran una unidad sistémica colectiva cuyo comportamiento es directamente observable. De acuerdo con Gurvitch:

[...]este nivel constituye el campo privilegiado del análisis de las organizaciones, es decir, del conjunto de fenómenos de poder, de conflictos, de apremios burocráticos, de crisis de adaptación a cambios tecnológicos, etc., que es posible

observar en el seno de las organizaciones, y también del análisis de las instituciones, es decir del análisis de los conjuntos dotados de cierta estabilidad (citado por Lugan, 1990, p. 8).

Si, como diría Luhmann (1991), podemos hablar en general del concepto de sistema cuando se observan características tales que, si no existieran, se cuestionaría el carácter de objeto de tal sistema; entonces, se llama sistema al conjunto de dichas características. Por ello también cuando se dice *hay sistemas* sólo se quiere afirmar que hay objetos de investigación con características tales que justifican el empleo del concepto de sistema.

Consecuentemente un sistema marca una diferencia respecto de su entorno, cuya forma tiene propiedades que lo distinguen como unidad de estudio de una complejidad; una forma que, según Jöckisch (2002, pp. 51-53), consiste en la distinción de algo (el sistema) respecto del resto (el entorno); para nosotros entonces es la distinción entre algo respecto del contexto ambiental, como la biblioteca respecto de la universidad, de la empresa, del instituto, del parlamento.

Así, la sociedad se diferencia dinámicamente en distintos subsistemas sociales: cultura, academia, religión, justicia, etcétera; y también, cada uno de estos subsistemas tiene como entorno a los otros subsistemas, los cuales se encuentran clausurados en sí mismos; de suerte tal que cada uno de ellos es

independiente de los otros y posee su propio código, su medio de comunicación; son pues subsistemas autorreferentes. El diferenciamiento sistémico se presenta cuando se da la autorreferencia; es decir, por medio de la posibilidad que existe de que los sistemas hagan referencia de sí mismos, cuando constituyen sus propios elementos y las operaciones elementales de éstos. Por ello el sistema debe hacer posible una descripción de sí mismo, debe ser hábil para hacer un uso interno de la diferencia entre él y el ambiente a fin de orientar sus propósitos con información sobre sí y el entorno (Jokisch, 2002, p. 323).

Es decir, lo que veremos en lo sucesivo es la aplicación de una teoría que plantea la necesidad de identificar a la biblioteca como un sistema social, que se desenvuelve en un entorno al cual se debe, y que procura, a través de la autorreferencia, conformar su estructura para dirigir sus actividades y productos hacia el logro de los objetivos que el contexto ambiental propone y requiere para alcanzar objetivos específicos.

Así, formalmente, un sistema social es distinto de su entorno, y sus operaciones se circunscriben a lo cerrado de los límites propios respecto al entorno; es decir, el sistema observado es capaz de producir por sí mismo elementos y estructuras adecuadas que lo hacen distinto de otros subsistemas de su entorno

con los cuales, indudablemente, mantiene comunicación e intercambio de información.

El esquema general que se adoptó para el desarrollo de este capítulo fue el siguiente:

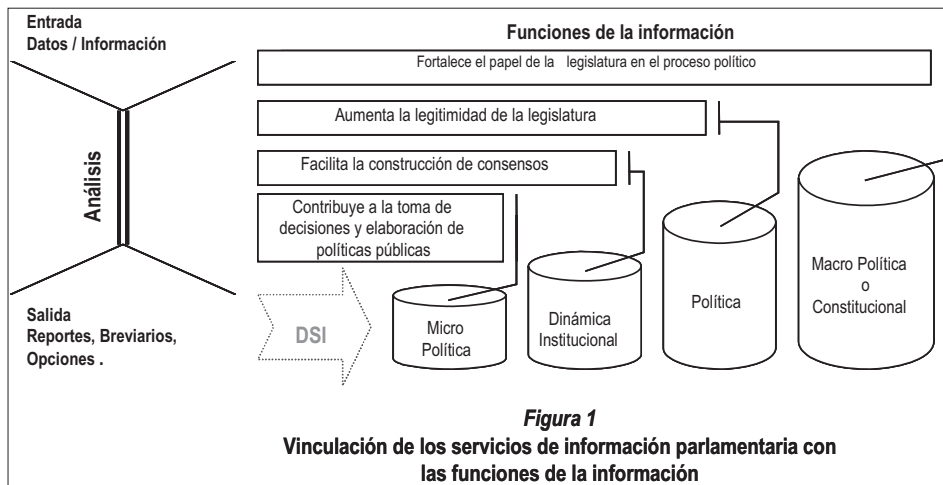
- I. Identificación del sistema y de su función en el entorno.
- II. Autorreferencia del sistema de estudio.
- III. Modelación sistémica.

## **Identificación del sistema y su función en el entorno**

De acuerdo con Robinson una biblioteca parlamentaria o legislativa es aquella que se dedica a:

[...]buscar la información precisa, integrarla con otros materiales, sintetizarla a un tamaño que se pueda digerir, traducirla a términos que puedan comprender los no-expertos, y entonces diseminarla ampliamente en el Parlamento, en una forma que no sea partidista y tan objetiva como sea posible, con el fin de que todos puedan usarla con un alto grado de confianza, [y además] contribuir con algún valor adicional ofreciendo opciones no expuestas en ningún otro lado del sistema, basadas en su propio entendimiento y conocimiento del campo (1999, p. 8).

El autor propone un modelo de los servicios de información parlamentaria, en el que se muestra un filtro (dos embudos que aparecen unidos por la par-



te más angosta que reproducimos en la *Figura 1*), que resulta de interés para nuestra modelación:

Se observa que los datos, el conocimiento y los servicios referentes son indispensables en el Parlamento desde el punto de vista de las funciones propias de la información, y se considera que en el nivel básico, de la ‘micro política’, la información tiene como finalidad la creación de bases para tomar decisiones y elaborar políticas públicas sobre temas específicos.

En el nivel de análisis correspondiente a la ‘dinámica institucional’ se indica que la biblioteca parlamentaria, o un servicio de investigación, cuando proporcionan servicios de información aceptables



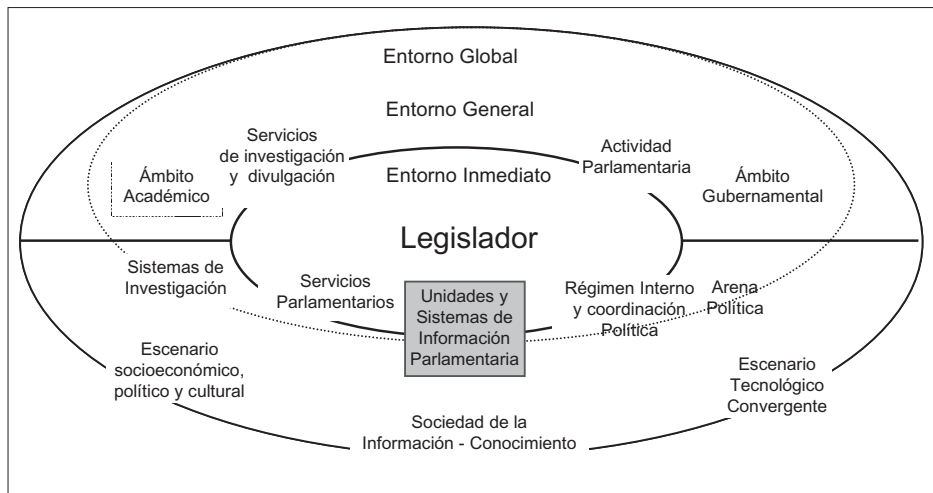
pueden facilitar el acuerdo político al reducir el rango del debate sólo a las diferencias axiológicas del caso.

Tratándose de un nivel político, utilizar información de alta calidad producirá un incremento en la legitimidad de las acciones parlamentarias, y esto llevará a un nivel más amplio de apoyo tanto para las políticas adoptadas cuanto para el Parlamento.

Finalmente, en el nivel macro político o constitucional, la información objetiva sobre el espectro estructural y orgánico político nacional, capacitará al Parlamento para actuar más independientemente al promover reformas o nuevas opciones completas para ser consideradas en el debate político (Robinson, 1990).

De esta forma se puede identificar a la biblioteca parlamentaria porque, aun sin visualizarla físicamente, podemos afirmar que un sistema como la biblioteca, que funciona en un entorno como el Parlamento, requiere información y el tratamiento de ella; es decir, buscarla, integrarla, sintetizarla, traducirla y diseminarla como conocimiento registrado en recursos de información, y así atender las demandas propias de su ambiente.

Para realizar tales actividades de tratamiento de información se percibe la necesidad de un *staff* o plantilla de personal diferente a los parlamentarios o legisladores, pues éstos fundamentalmente hacen



**Figura 2**  
Centralidad del legislador y entornos de actuación de su función parlamentaria

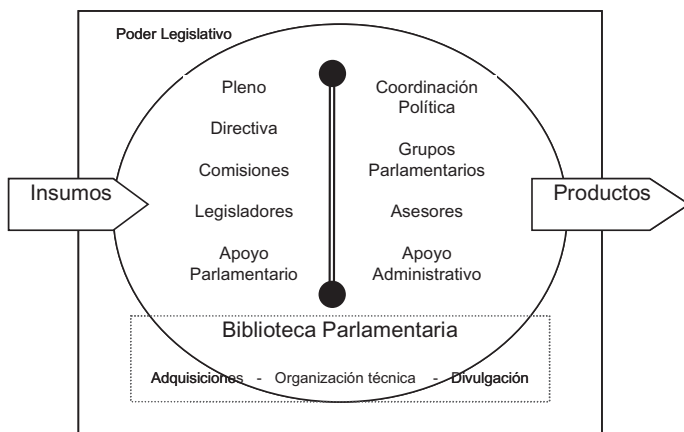
labores políticas, de gestación legislativa, y de representación y control. Así, encontramos que el trabajo de suministro de información parlamentario es aquel que se realiza con la finalidad de darle cumplimiento a las facultades de las cámaras, y por tanto deberá apoyarse en personal conocedor o experto en las necesidades técnicas y los procedimientos que le importan a la institución a la que pertenece la biblioteca.

En la *Figura 2*, se descubren diversos escenarios de competencia informativa en donde interviene el legislador interactuando con diferentes sistemas.

En la *Figura 2* se nota la posibilidad de establecer un modelo de autorreferencia centrado en la interrelación de información legislador-unidad, que propicie el adecuado entendimiento de la problemática referida a ciertas necesidades y el uso de información pertinente; en todo caso, podemos abordar la situación problemática como dirigida a explorar y describir la complejidad de las relaciones entre usuarios de información, y plantear un modelo que posibilite un eficiente servicio bibliotecario parlamentario, teniendo como base la previsión de satisfacer esas necesidades de información.

La biblioteca, considerada como un todo y como una unidad, se constituye de diversas áreas o secciones enlazadas o conectadas, que permiten la adquisición de materiales bibliográficos, la organización técnica y la divulgación de información en diversos formatos. El entorno que la rodea, en este caso, es el Poder Legislativo, como se puede observar en la *Figura 3*.

Al tener intercambio con el entorno, los sistemas también tienen la calidad de autorreferentes. La teoría de sistemas autorreferenciales sostiene que la diferenciación sistémica sólo se efectúa mediante autorreferencias; es decir, los sistemas sólo pueden referirse a sí mismos al constituir de sus elementos y operaciones elementales. Para hacer posible esto, los sistemas tienen que producir y utilizar



**Figura 3**  
La biblioteca parlamentaria como sistema

descripciones sobre sí mismos; tienen que ser capaces de utilizar, al interior del sistema, la diferencia entre sistema y entorno como orientación y principio del procesamiento de información (Luhmann, 1991, p. 32).

El autor indica que los sistemas están estructuralmente orientados al entorno y que sin él no podrían existir, de tal forma que se constituyen y se mantienen mediante la creación y la conservación de sus diferencias con el entorno utilizando sus límites para regular dicha diferencia, ya que sin sus diferencias no habría autorreferencia, pues ésta es la premisa para hacer funcionar todas las operacio-

nes sistémicas; lo que significa que pueden observarse a sí mismos y de este modo enfatizar su estructura mediante sus diferencias con el medio.

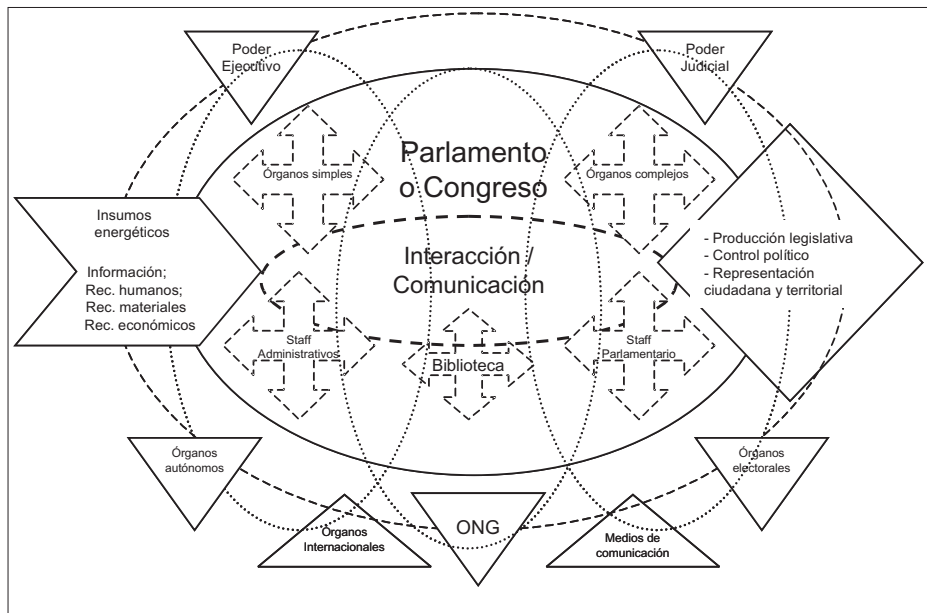
Así, se entiende como sistema a un conjunto de elementos interrelacionados, pero cuya unidad está determinada o referida por los rasgos característicos que adopte esa interrelación, y no por el número de partes que constituyan su estructura para lograr un objetivo; por tanto, tales características de interacción son diferentes a las de la suma de las propiedades de los elementos de la unidad.

En la *Figura 4* se puede observar al sistema y a su unidad de información inmersos en la complejidad inherente a las interacciones de sus órganos, a las de éstos entre sí y a las de su unidad con otros sistemas sociales; se ve también la interconexión entre sistemas parciales con subsistemas o con super sistemas, y estas conexiones de elementos en relación compleja.

Se muestra también en la *Figura 4*, que el sistema hace una importación energética, insumo que puede o debe ser captado del entorno que rodea al Parlamento o Congreso.

Ya que el tipo de relación que nos interesa destacar entre los órganos del Parlamento o Congreso es comunicativo, podemos identificar ciertas necesidades de información al saber que ellos tratan de mantenerse al día sobre los asuntos de su propia competencia o de otros sistemas, subsistemas y supersiste-

## Métodos cualitativos para estudiar a los usuarios de ...



**Figura 4**  
Complejidad intra y extra sistémica del Parlamento y su biblioteca

mas conexos; que realizan sus actividades cotidianas de legislación, control, y representación, para el cual necesitan alguna información de cifras, de legislación, de técnicas, de políticas, de planes, de presupuestos; o que cuando tienen en la mira el desarrollo, la creación, la modificación, la reforma, o la derogación de algún ordenamiento jurídico en particular; debaten y argumentan, y fijan un posicionamiento político. En fin, la información es indispensable para el Parlamento y sus órganos, para poder tomar decisiones sobre políticas en temas complejos

y para tener un mejor control en los procesos de creación normativa y aplicación ejecutiva.

Se entiende también que en el ámbito bibliotecario, los servicios de referencia, de investigación documental y de análisis bibliográfico deben considerarse como una función de identificación y compilación documental sobre las causas y efectos que subyacen a los problemas inherentes a la técnica legislativa, a la función de control parlamentaria y a la representación ciudadana y territorial, en forma tal que le permitan al legislador concentrarse en soluciones de política pública. Se trata de que la biblioteca pueda ofrecer opciones y alternativas a las necesidades de información propias del entorno y trazar líneas bibliográficas o documentales que muestren los probables impactos o efectos de las diferentes posibilidades de acción antes de que éstas sean llevadas a cabo por el tomador de decisiones, así, el parlamentario informado, podrá tomar una decisión verdaderamente razonada y, sobre todo, bien documentada.

De acuerdo con Ashby, citado por Johansen (1993), la recuperación de información requiere la especialización de una parte del sistema a fin de obtener sólo aquella que es necesaria o requerida por la unidad sistémica en relación con la variedad existente en el entorno. Por supuesto que nosotros nos acogemos a tal aseveración pensando en referencia

a la biblioteca, ya que de acuerdo con los principios bibliotecológicos, el sistema puede seleccionar de la variedad informativa generada en el medio, aquella información registrada, útil o que tenga sentido para el sistema, pensamiento que nos lleva a la autorreferencia bibliotecaria como un subsistema reductor de la variedad informativa, capaz de controlar el alud de fuentes de información y que cuenta con la indispensable organización para difundirla y aprovecharla hacia el interior del sistema total, en nuestro caso, el Congreso o el Parlamento.

Para Maturana y Varela (1990) las relaciones, las interacciones, y la selección conectiva que tienen efecto dentro del sistema, y de éste con el entorno, ocurren de acuerdo con su finalidad estructural u objetivo sistémico. Es decir, el sistema determina lo que le debe ocurrir a éste y por tanto el entorno y los sistemas en él sólo impactan al sistema, no lo determinan.

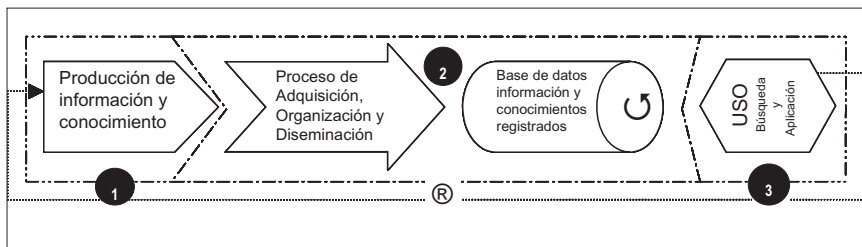
Teniendo esencialmente en consideración lo anterior, diríamos, que el Parlamento o Congreso determina la necesidad de información y requiere de una parte especializada de ésta para su tratamiento documental; refiriéndonos a la biblioteca parlamentaria, en relación con sus recursos, la adquisición documental debe tener efecto en razón de las actividades de selección, organización y divulgación documental correspondiente, y la interrela-



ción intraparlamento impacta a la biblioteca en función de la conexión que otros subsistemas parlamentarios tienen con ésta y ésta con aquellos.

Si los elementos de un sistema establecen diversos tipos de relaciones y conexiones al interior de la estructura (intrasistémicas), podemos observarlos a partir de los niveles en que se realizan, y estas relaciones pueden ser físicas, biológicas, sociales, energéticas, comunicacionales, informáticas, etcétera; por tanto no será lo mismo la relación o conexión entre órganos, ya sean éstos simples o complejos, con la biblioteca; más bien la propia función de los órganos determinará el grado o tipo de conexión que habrá de tener ésta con aquellos. Lo cual dependerá de las características mismas del Parlamento o Congreso y del grado de importancia que la biblioteca tenga dentro de la estructura.

Al respecto de la disposición de información, donde la biblioteca tiene un papel primordial, Estela Morales (2001) indica que “la disponibilidad de información debe ser la suficiente para garantizar al usuario la satisfacción de sus necesidades, independientemente del lugar en que se encuentre, coordinando con efectividad los aspectos técnicos y los factores sociales y políticos” lo cual trasciende los límites mismos del sistema reductor de incertidumbre. Llevando lo anterior a una representación gráfica, según nuestra percepción, tenemos:



**Figura 5**  
Concatenación de la información y el conocimiento registrados hasta su uso, previa organización.

La *Figura 5* muestra cómo pensamos la complejidad sistémica respecto a la concatenación segmentada de producción de información y conocimiento, la función bibliotecológica y la conjugación del usufructo correspondiente. Suponemos, así, la existencia del sistema 1, referido a la producción intelectual y artística, en el que se identifica a creadores, investigadores, editores y demás autores personales y corporativos que, de una u otra forma plasman conocimientos que se registran en diversos formatos documentales.

El sistema 2 se refiere a la bibliotecología aplicada, cuyo sentido se justifica en la medida que clasifica, cataloga e indiza los contenidos intelectuales para crear una base de conocimientos que permita dar referencia y pueda localizar los productos intelectuales a través del segmento sistémico 3, correspondiente al uso de la información, el cual inquiriere al sistema bibliotecológico.

Finalmente, aparece una línea de retroalimentación (®), que no es otra cosa que las diferencias generadas por el receptor usufructuario de la comunicación informativa, línea que transfiere mensajes de contenido y se reconecta con el sistema emisor. Tal línea retroalimentativa representa el grado diferenciador de estados previos a la selección contingente de sentido (Luhmann, 2002, pp. 244-245), y mediante esa retroalimentación se podría evaluar la satisfacción de una necesidad de información.

Aquí queremos destacar dos asuntos medulares: en primer lugar, la descripción de los contenidos intelectuales (segmento sistémico 2), se limitaba, bibliotecológicamente hablando, a la clasificación, catalogación e indización, (fundamentos de la organización documental) con el propósito de crear, mantener y difundir una base de conocimientos que, mediante su conjugación con el sistema de uso (segmento sistémico 3 en la *Figura 5*), pueda disponer, en cualquier momento de la conexión, de la consulta, con el segmento anterior.

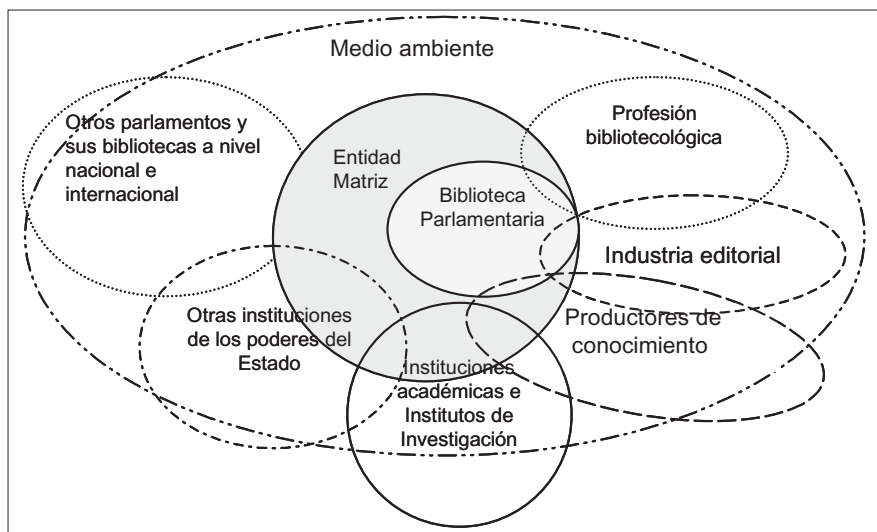
Y en segundo término, si bien es cierto que esta triada fundamental (clasificación, catalogación e indización) de la biblioteconomía es la que le da su sentido y valor social, afirmamos también que es indispensable un factor de previsión para impactar al segmento sistémico de uso. No se trata de anticipar todos los estados concretos que un sistema pue-

da experimentar en el futuro, ni tampoco de anticipar el estado esencial del sistema colocado en el plano del tiempo futuro. Se trata únicamente de la capacidad de reducir las distancias (desviaciones, alejamientos) entre el sistema y el entorno, que pudieran poner en peligro la existencia del sistema (Luhmann. 2002, p. 66).

Respecto del párrafo anterior, se intenta excitar al segmento de organización documental para que reduzca su opacidad y reactive su funcionalismo estructural en virtud de la necesidad manifiesta de los sistemas jurídicos, psíquicos, o sociales, ubicados en el entorno. Así:

Por un lado el sistema puede responder a diferentes estímulos del entorno con la misma reacción. Escoge, a pesar de las diversidades del entorno, una forma homogénea de reacción, es decir, puede reducir la complejidad del entorno. Por otra parte, un sistema puede reaccionar de manera diversa a situaciones homogéneas o constantes; es decir, se puede condicionar a sí mismo, se puede regir según condiciones internas que no tienen ninguna correlación inmediata con el entorno (Luhmann, 2002, p. 61).

Hasta aquí hemos contemplado a la biblioteca sobre todo desde el punto de vista de su estructura sistémica y lo hemos referido al interior del entorno inmediato que la rodea; sin embargo, vale la pena decir que la biblioteca debe interactuar y rela-



*Figura 6*  
Complejidad sistémica referida al Parlamento  
o al Congreso y su biblioteca

cionarse con aquellos entornos que están más alejados del inmediato al que pertenece. Se puede referir la interacción de las bibliotecas con diversos ámbitos sistémicos más amplios: el entorno que rodea a la biblioteca o la institución a la que pertenece vista como subsistema; el ámbito natural de la industria editorial y el control bibliográfico; el contexto general de la profesión bibliotecológica; los productores de conocimiento; otros parlamentos y sus bibliotecas; y las instituciones académicas. La Figura 6 nos da una imagen de esta realidad compleja.

Abundando sobre la complejidad reiterativa del sistema biblioteca podemos acotar que las relaciones e interrelaciones del sistema con el entorno, y de los otros sistemas con éste, tales relaciones se dan de dos maneras:

Primero, un nivel intrasistémico donde se presenta un intercambio entre los diversos componentes de la biblioteca, los cuales pueden conceptualizarse como sistemas que se hallan en constante interacción, dependencia y conexión con la adquisición y el procesamiento de los materiales documentales, y con los servicios característicos de una biblioteca.

Segundo, el nivel intersistémico entre la biblioteca y los sistemas de su entorno, ya sea éste inmediato, general o global; y las relaciones e interacciones que conectan a los sistemas complejos y simples con la unidad de información.

Las relaciones e interacciones del sistema con el entorno y los sistemas de su entorno se dan de dos formas: una, relaciones directas sistema a sistema con los sistemas que constituyen el entorno inmediato circundante a la biblioteca; y, dos, relaciones indirectas o mediadas entre la biblioteca y su entorno más general del cual la biblioteca obtiene sus colecciones; un ambiente donde finalmente el Parlamento o el Congreso también actúan y se conectan

con otros sistemas con los que tienen interconexiones e influencias recursivas.

Desde esta perspectiva creemos que las bibliotecas deben experimentar un cambio y adecuar su estructura autorreferencialmente desde la perspectiva sistémica, a fin de permitirse tener claridad de miras y una interactuación con el entorno inmediato más exigente. Proponemos que como principio de actuación se prevean las necesidades de información propias del entorno ambiental en tanto que es conveniente que las bibliotecas busquen, en efecto, reconstruirse a partir de contestar a las preguntas ¿cómo poder relacionarse con el ambiente que las rodea?, y ¿qué interacciones pueden ser eficaces y eficientes con respecto a las metas u objetivos de la recursividad sistémica a la cual se pertenece?

### **Autorreferencia del sistema**

Para Molina (1995) los sistemas, como las bibliotecas, tienen en particular tres atributos; en primer lugar, teleológicamente, su existencia se debe a un propósito del que se desprenden sus objetivos principales, en tanto que la causa final de su existir determina su proceder existencial y, diríamos nosotros, a tono con Luhmann, su estructura.

En segundo término, la estructura guarda una relación de cohesión mediante la cual los elementos sistémicos se organizan a fin de manifestarse

integralmente y emerger, para responder de manera global al propósito final del sistema o a su causa original.

Siguiendo a Medina, los elementos estructurales pueden ser analizados en forma individual en una suerte de atomicidad descriptiva de las partes constitutivas del sistema; sin embargo, a este nivel de análisis los elementos también pueden estudiarse como constituyentes de una energía funcional que se determina en razón del valor operativo que se le adjudique al sistema de manera individual. Propone que deben contemplarse los elementos de un sistema como la biblioteca a través del análisis del funcionamiento lógico de cada una de las partes, es decir, “[...]precisando el papel de cada grupo de elementos como unidad de proceso en la totalidad de los procesos que tienen lugar en el sistema” (Molina, 1995, p. 134).

El tercer atributo de los sistemas se materializa en el ambiente; es decir, el entorno que rodea a la biblioteca y con el cual interactúa como unidad sistémica. En ese ambiente se ubican los “[...] objetos que influyen sobre el sistema y todos aquellos objetos que son modificados por el comportamiento del sistema” (Molina, 1995, p. 134).

Es evidente que un sistema, como la biblioteca no está constituido solamente de elementos; sino que puede considerarse dotado de subsistemas cua-



litativos que intercambian información, y cuyas conexiones e interacciones originan redes de comunicación que pueden pensarse como sistemas diferentes a cada una de las otras partes o elementos de la biblioteca.

Dentro de la biblioteca se producen situaciones y eventos en los que uno o varios de los sistemas al actuar generan perturbaciones que tienden a modificar la organización y las acciones de otros sistemas, del mismo modo que, a nivel intrasistémico, al interior de la biblioteca, las relaciones mutuas de los subsistemas entre las partes o elementos que los constituyen, reconfiguran y transforman sistemáticamente la unidad de información para responder a la emergencia requerida por el entorno.

Los subsistemas elementales que constituyen a la biblioteca y ésta misma como unidad sistémica, deben afrontar el azar y el impacto permanente del entorno ambiental y de los subsistemas que también le pertenecen a éste, y sobre todo aquéllos que, en esta óptica, perteneciendo al entorno general, entran también en contacto directo con ella. Tal complejidad está referida a una amplia variedad de posibilidades y probabilidades centradas en necesidades de información.

Para resolver con oportunidad, confiabilidad y pertinencia las posibilidades y probabilidades que se le plantean a la biblioteca, ésta debe seleccionar

opciones, tomar decisiones y realizar sus elecciones a partir del dominio semántico inherente al medio ambiente. Es decir, a través de unidades léxicas que originan distinciones a las cuales se les atribuye un significado y un significante de sentido, y éstos generan nuevamente una red terminológica subyacente en *thesauros* y léxicos, taxonomías y clasificaciones que bien pueden verse como sistemas especializados que también se conjugan en un rejuego de complejidad como el que ideó Ranghantan, o la Clasificación Colonada, que para clasificar textos se identifican con las distintas ramas del saber humano a partir de un sistema multidimensional donde cada clase se descompone en sus elementos o conceptos básicos de acuerdo con ciertas características llamadas facetas, tales como *Personalidad, Materia, Energía, Espacio y Tiempo*, y cuya secuencia se considera como el orden natural de nuestras representaciones mentales.

Los subsistemas de la biblioteca no se desenvuelven al unísono en una misma actividad, actúan en relación con un principio jerárquico y de especialización de las acciones que se establece al interior del sistema en términos de su organicidad, según la cual, para determinadas actividades, por ejemplo, la disseminación selectiva de información (DSI), los otros subsistemas (p.e. selección y adquisición, catalogación y clasificación, préstamo y circulación, etcéte-

ra) permanecen en estado latente sin perder su potencial de participación que son necesarios para ésta u otras actividades propias de la biblioteca.

Es importante tener en cuenta que el enfoque sistémico considera que si bien el sistema no es la suma de las partes, sí es una totalidad organizada y organizadora que comporta emergencias, cualidades e interrelaciones que las partes aisladas no tienen, de ahí la diferencia entre el sistema y el entorno. La biblioteca no puede pensarse o entenderse con un estudio aislado de sus elementos, dado que éstos al integrarse y formar parte de ella adquieren cualidades propias. Y la situación es la misma cuando tomamos a la biblioteca como elemento del sistema mayor; en tal sentido ésta adquirirá cualidades propias referidas a su entorno o al sistema al que pertenece.

Como las bibliotecas son sistemas tienen identidad propia (siempre en función de un ambiente o suprasistema), y pueden referirse a sí mismas, realizar distinciones consigo mismas y con el entorno, y con los sistemas de un entorno con base en la referencia a sí, o al entorno o a los sistemas en él, de los cuales las bibliotecas se separan por medio de sus límites; guiándonos nuevamente por Luhmann recordemos que:

[...] el punto de partida de cualquier análisis teórico-sistémico debe consistir en la *diferencia entre sistema y entorno*. Existe sobre este punto un consenso específico. Los sistemas están estruc-

turalmente orientados al entorno, y sin él, no podrían existir: por lo tanto, no se trata de un contacto ocasional ni tampoco de una mera adaptación. Los sistemas se constituyen y se mantienen mediante la creación y la conservación de la diferencia con el entorno, y utilizan sus límites para regular dicha diferencia. Sin diferencia con respecto al entorno no habría autorreferencia ya que la diferencia es la premisa para hacer funcionar todas las operaciones autorreferenciales (Luhmann, 1991, p. 39).

Así la biblioteca hace referencia a sí misma, se autorreferiere como parlamentaria en términos de su pertenencia al Parlamento; y al ser elemento de él le debe su funcionalidad a éste, y si lo que se requiere es información ella está obligada a proporcionarla teniendo como premisa la organización de la misma o de los soportes documentales pertinentes.

En este caso la autorreferencia implica que la biblioteca como sistema social realiza su propia organización, es decir:

[...] el sistema sólo puede disponer de sus propias operaciones, dentro del sistema no existe otra cosa que su propia operación única, que logra conformar dos acontecimientos fundamentales: la autorganización y la autopoiesis. Autorganización quiere decir construcción de estructuras propias dentro del sistema; autopoiesis, en cambio, significa determinación del estado siguiente del sistema a partir de la limita-

ción anterior a la que llegó la operación (Luhmann, 2002, pp. 110-111).

Por ello decimos que la biblioteca tiene identidad propia, reflexiona respecto de sus observaciones y, cada vez que las lleva a cabo, se incluye en ella.

Hasta aquí, una biblioteca es autorreferencial cuando constituye, por sí misma, los subsistemas que la integran y cuando permite que coexista, en las relaciones con éstos, una referencia a esta organización, con lo cual tal organización es reproducida continuamente.

Respecto a la autorreferencia, a los límites que la diferencian como biblioteca, se observa que la parlamentaria o legislativa es distinta, en términos ontológicos y teleológicos, a otros sistemas que integran al Parlamento; a saber, por ejemplo, el archivo, las áreas de deliberación, y otras áreas administrativas y de apoyo parlamentario. En relación con los procesos que tienen efecto en un sistema, basándonos en el pensamiento luhmanniano, se sabe que existirá una autorreferencia procesal denominada *reflexividad*, la cual se presenta cuando la diferenciación entre el *antes* y el *después* constituye la base de la observación; es decir, si hablamos de procesos en bibliotecología, la observación diferenciada respecto a, por ejemplo, la manifestación de una necesidad de información, su atención por par-

te de la biblioteca y la evaluación de la satisfacción por parte del usuario, todo esto en un lapso temporal (antes/después). Esto es, *información acerca de la información*.

Desde esta perspectiva la biblioteca del Parlamento debe reconocer en sí misma su capacidad para aprender de las reacciones, irritaciones y perturbaciones percibidas en el entorno. De esta forma, al representarse así, la biblioteca se permite la fabricación y recreación propias ya que la autorganización es una propiedad de los sistemas; una biblioteca autorreferente es un sistema capaz de enfrentarse a un entorno complejo, y de adaptarse dinámicamente a los cambios que tienen lugar en el propio sistema.

En nuestro caso lo importante será estudiar un modelo para adoptar un dispositivo que controle la necesidad de información del medio. La relación de previsión informativa del sistema con su entorno consistirá, en esta perspectiva teórica, en reducir la complejidad de la necesidad de información, que siempre es mayor que la de la biblioteca. La reducción de la complejidad exigirá, por tanto, previsión y selección.

Mi definición de biblioteca, considerada como sistema, será en lo sucesivo: el conjunto organizado de elementos y procesos estructurados en interdependencia, que interactúan a través de la comunica-

ción como un todo unitario y complejo, inserto en un entorno al cual se adaptan con la finalidad de proporcionar productos y servicios de información en forma oportuna, pertinente y confiable por tiempo indefinido y en las condiciones establecidas por el ambiente de la realidad que impera y a la cual se deben.

Para nuestro propósito modélico, hemos adoptado la concepción de un arquetipo de mapeo procesal que concibe a la biblioteca parlamentaria como una interacción relacional compleja, multifacética y dinámica, que incluye grados e intensidades muy variables de asociación y disociación. Aquí la “estructura” pasa a ser una construcción abstracta que no es diferenciable del proceso interactivo en desarrollo, sino que constituye, más bien, una representación temporal y acomodaticia de este sistema en un momento dado. Estas consideraciones nos llevan a una idea fundamental: los sistemas socioculturales como la biblioteca son intrínsecamente elaboradores de su estructura y son cambiantes.

### **Modelación sistémica**

La sociedad y sus segmentos requieren bibliotecas que se anticipen a sus demandas potenciales y necesitan unidades de información que sean proactivas en su oferta de servicios.

Esto supone, en contraste con la imagen burocrática de biblioteca que prevalece generalmente, una mayor agilidad para gestionar la información y entregársela oportunamente al usuario. Todo esto hace necesaria una mayor capacidad de innovación en la cultura organizacional y en el uso de la infraestructura (Quijano, 2004, p. 2).

Teóricamente creemos que es posible prever la documentación (información) que será requerida por el investigador legislativo, por el parlamentario, o por los complejos órganos que se desempeñan en el entorno de la biblioteca parlamentaria; creemos que se trata de acercarse lo más posible al umbral de las necesidades de información que requerirá el usuario para tomar sus decisiones, para llevar a buen puerto su investigación y para contar con registros informativos cuya vigencia sea pertinente a lo largo de su actividad parlamentaria, de control, representativa, y legislativa.

En bibliotecología la noción de necesidad de información es “el resultado de los problemas que se le presentan a un individuo en una situación específica, que lo motiva a buscar conocimientos, ideas, hechos, datos o trabajos creativos o imaginativos producidos por la mente, los cuales son comunicados formal y/o informalmente en cualquier formato” (Calva, s.f.); es decir, individualmente o en grupo, las personas enfrentan diversas situaciones en



su devenir temporal y tienden a buscar la información que satisfaga tal ausencia de conocimiento o de datos; así, el sustento genérico de la existencia de la biblioteca recae en la posibilidad que ésta tiene para resolver necesidades de información. En nuestro caso, la biblioteca deberá desarrollar operaciones dirigidas a organizar la información que satisfaga los requerimientos de los legisladores.

La biblioteca deberá responder al requerimiento de información del entorno en tanto ha seleccionado la información pertinente que satisfaga las necesidades propias de los legisladores o parlamentarios; si lo hace así, con anticipación a los estímulos exteriores, habrá logrado cierta estabilidad en la emergencia requerida por los estímulos del entorno.

La pregunta es si la biblioteca parlamentaria puede prevenir o prever la necesidad de información y cuál es ésta en función de la dinámica propia del entorno parlamentario que la rodea como sistema. La respuesta está, según nosotros, en la versión de que la operación pertenece a la biblioteca (clausura operativa) y no al entorno; así, se coloca a la observación y a la capacidad de distinción de los sistemas como algo importante a partir de su posibilidad de prever. Esto quiere decir, por tanto, que bibliotecas como la parlamentaria pueden observar y distinguir; hay que presuponer en ellas una capacidad

de observación, lo cual designa un tipo de operación que se lleva a efecto en el sistema mismo.

La biblioteca y el Parlamento (sistemas de sentido), al ser autorreferentes, pueden ubicarse en su propio espacio (su lugar) y ser conscientes, reflexivos de sí mismos y de otras relaciones con sus entornos; pero la diferencia existente –no referida a lugares físicos sino al lugar etéreo de comportamiento, de acción y sentido, de comunicación, y por tanto de selecciones, elecciones y decisiones–le permite al sistema, ver y verse a sí mismo como una unidad con capacidad para prever, ya que es capaz de percibir, observar, computar y actuar en consecuencia; y de tomar decisiones que son acciones conductuales como, para la biblioteca, el desarrollo de sus colecciones, la organización técnica documental y los servicios de referencia, préstamo y orientación.

Pasemos entonces al asunto de la modelación. En relación con la connotación del término *modelo* aprovecharemos el conocimiento vertido por Hernández Salazar (2004) cuando sostiene que desde el punto de vista epistemológico la noción ha sido considerada como:

- a) Modo de explicación de la realidad.
- b) Forma de representación de alguna realidad o serie de realidades y de algún proceso o serie de procesos.

- c) Sistema con valor heurístico que sirve para entender otro sistema.
- d) Sistema del que se presentará una teoría; esto es, la realidad que la teoría trata de explicar.

Así, podemos entender la modelación como una técnica de configuración o conformación de modelos; tal noción se fusiona aquí con la idea de sistema.

Queremos usar esta técnica para observar cómo se relacionan los distintos componentes de la biblioteca parlamentaria para producir la previsión de ciertas necesidades de información. Estos componentes conforman un sistema que comprende recursos procesados (catalogación, clasificación e indización) para describir los materiales documentales que son útiles y pueden servir para enriquecer el trabajo propio de los parlamentarios en su trabajo cotidiano, quienes a su vez pueden producir efectos como la representación ciudadana, el control gubernamental y la legislación como productos útiles para la sociedad.

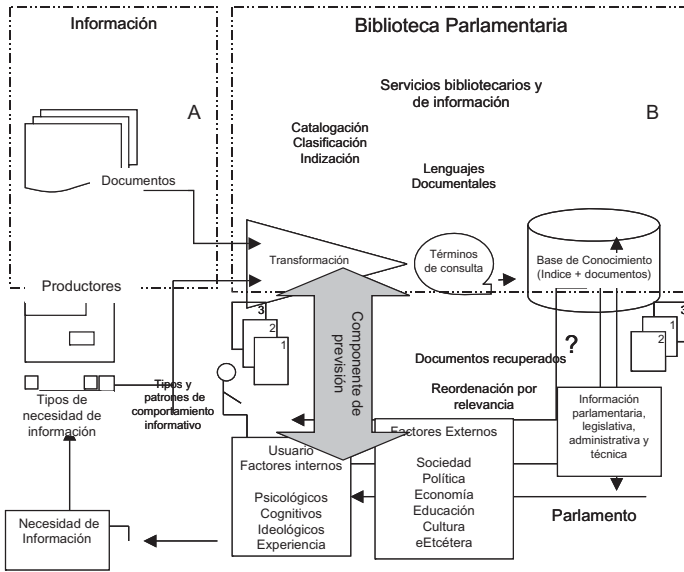
Lo que haremos es diagramar las relaciones que hay entre las actividades del entorno de la biblioteca parlamentaria para justificar la necesidad de prever los requerimientos de información; la modelación nos facilitará la comprensión de las relaciones, de la estructura, y de las actividades que llegan del entorno e impactan al sistema. Principalmente intentaremos mostrar el conjunto de actividades legislativas

con el fin de identificar, con sentido previsor, las principales necesidades de información específicas para la confección de una iniciativa, una representación y un control, todo ello al interior del poder Legislativo. Aun trayendo a colación algunos ejemplos parlamentarios de nivel mundial, nuestras aseveraciones se concretarán específicamente al caso mexicano. Sin embargo, creemos que las variantes de procedimiento y normativas tendrán que ver más con el propio marco legal de cada país; en esencia los considerandos son tan generales que pueden ser aplicados a casi cualquier caso específico

Consideramos que los modelos autorreferenciales podrán ayudar en lo sucesivo a ubicar áreas problemáticas o a analizar problemas observando las distintas partes del sistema y las relaciones que existen entre ellas, pero sobre todo, estableciendo las diferencias correspondientes con el entorno a través de la previsión de necesidades de recopilación de datos tales como indicadores, información sobre procesos, informes de gestión, control de resultados, efectos sobre la sociedad, y doctrina jurídica, veamos:

La *Figura 7* muestra el Modelo de autorreferencia y previsión de necesidades de información parlamentaria; en él se puede ver que el segmento modelístico "A" tiene a disposición un cúmulo creciente de información que se filtra a la biblioteca parla-

## La biblioteca como sistema autorreferente



**Figura 7**  
**Modelo de auto-referencia y previsión de necesidades de información parlamentaria**

mentaria por vía de documentos en su concepción más genérica, lo que incluye a los productores de información y los conocimientos registrados. El segmento sistémico “B”, biblioteca parlamentaria, representa el ingreso de soportes de información en diversos formatos, que serán representados en registros descriptivos a través de la organización técnica documental (catalogación, clasificación, indización) para ser usados por los interesados en tales

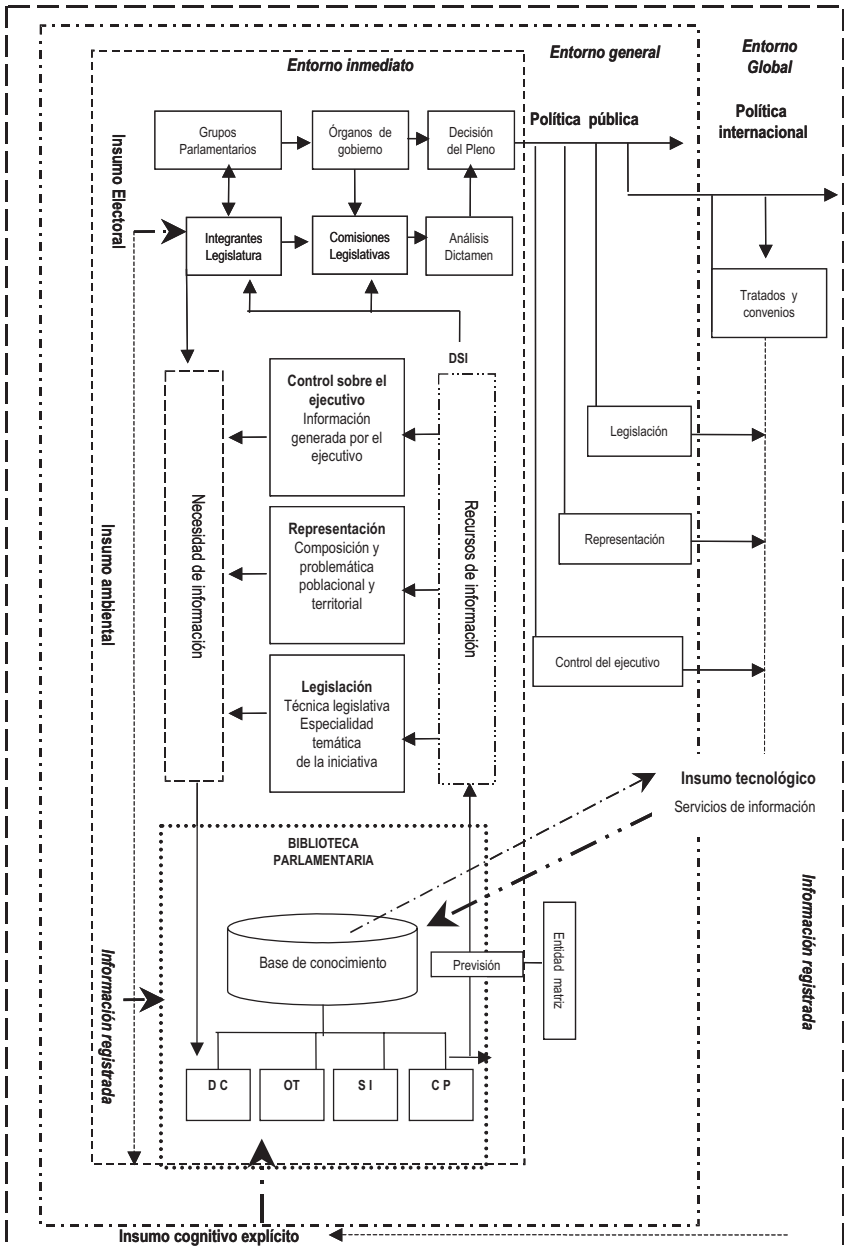
materiales informativos; este segmento, presenta procesos de entrada y salida de información a los que se les agrega valor por vía del análisis documental y la confección de índices y resúmenes.

Los materiales o soportes documentales se refieren a las necesidades de información relativas a la política de selección y adquisición documental, y por tanto se adquieren a partir de estudios de usuarios, estudios de uso, y estudios sobre el comportamiento informativo y la demanda. Sin embargo, las necesidades de información que surgen en el usuario pueden determinarse en un espacio temporal y variar de un momento a otro, lo que supone que hay otras necesidades de información en relación con los factores externos en donde éstas se ubiquen. Es por eso que “[...] las unidades de información se enfrentan a un problema complejo cuando se habla de necesidades de información futuras o potenciales, ya que en esto es en lo que la biblioteca o el centro de documentación deben estar preparados para satisfacer las necesidades futuras de sus usuarios” (Calva, 2004, p.91).

Así, queremos destacar de manera sobresaliente el “componente de previsión” que se muestra en la *Figura 7*, interactuando entre la biblioteca y el entorno, el Parlamento. Tal componente es producto de la reflexividad y la autorreferencia sistémica; en tal sentido una biblioteca específica deberá valorar su disposición para implementarlo adecuadamente.

La inserción del “componente de previsión” es consecuente con la intención de establecer un método sistemático para prever las necesidades de información, basado en las actividades desarrolladas por los individuos que componen un sistema social y que, al interior del mismo, determinan su sentido o finalidad.

Hemos decidido construir un modelo para explicar estos procesos representándolo en la *Figura 8*; en ella observamos que la biblioteca parlamentaria se ubica en el entorno inmediato donde interactúan, en primera instancia y por vía del insumo electoral, los congresistas o integrantes de la legislatura, quienes se organizan en grupos parlamentarios que a su vez, dependiendo de la reglamentación correspondiente, integran o forman órganos de gobierno interno para el Parlamento y las comisiones de trabajo, los cuales analizan y dictaminan las propuestas que deba decidir el Pleno en forma positiva o negativa a través de la deliberación correspondiente. Los integrantes de la legislatura, según se observa en la misma *Figura 8*, presentan sus necesidades de información relacionadas con las diversas formas de control que tienen sobre el Ejecutivo, y la representación y legislación que deban realizar de acuerdo con sus propios intereses o preferencias, o las del grupo parlamentario que ideológicamente suscriben, y las cuales generan investiga-



**Figura 8**  
**Modelo esquemático de la biblioteca parlamentaria enfocada al entorno**



ciones o propuestas legislativas que deberán presentarse ante el Pleno o en comisiones.

Encontramos que la necesidad de información surge, en efecto, en los individuos (factores internos), y se consolida con el insumo ambiental (política, economía, sociedad, cultura, etcétera) y debido a las actividades de control, representación y legislación (factores externos). Tanto los factores internos como los externos son variables independientes a la biblioteca parlamentaria. Acudiendo nuevamente a la Figura 8, la biblioteca parlamentaria, como sistema autorreferente, se estructura con vistas al entorno, con los componentes para el desarrollo de colecciones (DC), la organización técnica documental (OT), los servicios de información (SI), y el que hemos insertado nosotros: investigación de las necesidades de información, denominado componente de previsión (CP), que genera ésta conjuntamente con aquéllas que las anteceden y le dan basamento a la base de conocimiento.

Esta base de conocimiento, en tanto se nutre de información especializada debidamente seleccionada y organizada, apoya directamente la previsión mediante el suministro de referencias documentales provenientes del insumo cognitivo explícito (soportes de información) y del insumo tecnológico, a fin de que se canalicen como la oferta de recursos de in-

formación útiles y necesarios para documentar el control, la representación y la legislación.

Es notable que el asunto que llama la atención se refiera a las necesidades de información; en este sentido la viabilidad de la previsión informativa depende de la habilidad de la biblioteca para observar, reconocer y adaptarse activamente a los cambiantes requerimientos del entorno. Esto exige una flexibilidad que sólo puede ser provista por una estructura modular (DC, OT, SI, CP), multidimensional, con membresía positiva, ágil en la toma de decisiones, y que cuente con redundancias semánticas que permitan crear un subsistema adaptativo y reflexivo; sinérgico, que hemos denominado “componente de previsión” de información (CP).

El cambio debemos entenderlo a través de la nueva interrelación que se le da a los datos y a la información; de las diversas conexiones que se visualizan entre un nuevo conocimiento y su tratamiento bibliotecológico con sentido de previsión; y de la velocidad con la que se realizan las operaciones en el sistema para responder a las demandas del medio.

Adicionalmente, la oferta de recursos de información puede incorporarse a la disseminación selectiva de la información (DSI) por vía de la atención de necesidades de información específicas en función de los factores internos de los individuos o de los perfiles grupales de las comisiones que tienen

que ver con la denominación y los contenidos temáticos inherentes.

Se observa también que el vínculo del Parlamento con el entorno general se da a través de la decisión del Pleno, órgano complejo que emite políticas públicas y su derivación, siendo a veces el caso políticas de carácter internacional o vinculadas con las relaciones exteriores del Estado en el entorno global. Además, de una u otra forma, el desarrollo de políticas públicas es un elemento de comunicación del órgano legislativo con la sociedad y en tal sentido queda soportado en los documentos que por vía de información registrada se suman al insu- mo cognitivo explícito que debe ingresar al entorno inmediato: la biblioteca parlamentaria.

Por su parte, las comisiones y los grupos parlamentarios representan, en esta misma categoría, sistemas parciales con cierto interés político, que en reuniones de trabajo colegiado analizan los proyectos e iniciativas legislativas (por ejemplo las reformas a la Constitución Política o a leyes secundarias relacionadas con asuntos como la reforma energética, fiscal, laboral y en general la del Estado, entre otros) que inciden dentro del propio sistema parlamento y en el entorno que lo rodea; lo que requiere de información especializada relacionada con las diversas áreas de conocimiento, más datos y conocimientos formales, los cuales constituyen una por-

ción de la base de conocimiento ubicada en el entorno inmediato a la biblioteca.

Ahora bien, si el sistema total, (para nuestro enfoque *Congreso* o *Parlamento*), se utiliza a sí mismo como entorno de la formación de sus sistemas parciales, es claro que la biblioteca parlamentaria es un *focus* de resonancia del propio sistema total, con el cual interactúa a través de los propietarios que tienen los derechos sobre los servicios en su entorno más inmediato, de tal suerte que la biblioteca adopta, para nuestros propósitos, la connotación de un sistema parcial; y al relacionarse en el mismo entorno inmediato con las comisiones y los grupos parlamentarios debe aprender a adaptarse al cambio establecido por la propia dinámica del Parlamento o Congreso.

En concreto, los métodos y procedimientos para llegar a conocer las necesidades de información de los usuarios implican conocer las grandes líneas temáticas que el Parlamento o Congreso atiende, tales como la política social (seguridad social, derechos humanos, grupos vulnerables), la política económica (recaudación y distribución del ingreso), la política interior (governabilidad, seguridad pública, migración) y la política exterior (convenios y tratados, soberanía, organismos internacionales), pero la mayoría de estos temas se relacionan con los productos y servicios informativos que res-

ponden a necesidades de considerable tipificación para grandes cantidades de personas del entorno de la biblioteca, por lo que se reduce a un nivel mínimo de tratamiento el estudio o la caracterización de los individuos que integran la legislatura, a la cual pertenece la biblioteca como un sistema parcial.

Recordemos que no se reconoce la previsión de información en virtud de las necesidades propias del usuario, sino que éstas se confunden con la satisfacción del usuario a partir de la evaluación sobre la pertinencia de los recursos o los servicios ofrecidos (Calva, 2004). Es decir, lo que necesitamos es prever en el entorno cuáles son los recursos útiles para desarrollar las actividades propias del sistema, y sumarlos al conocimiento que se tenga acerca de las características de los usuarios y de sus requerimientos (cuya satisfacción es el objetivo principal de la biblioteca) con la intención de fomentar la intuición, derivada de un verdadero estudio de previsión de las necesidades; es por esto que proponemos el rediseño a partir de la existencia de un principio que hemos denominado modelo de previsión de información (PI) (Montes, 2006)<sup>1</sup>.

---

1 Cfr. pp. 128 y ss.

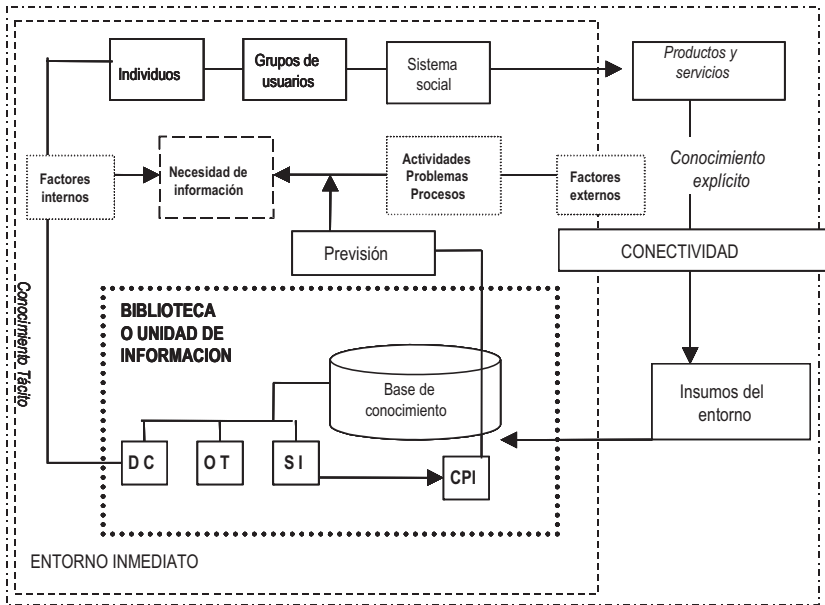
Por lo tanto, como queremos planear el rol de la biblioteca parlamentaria en el proceso de provisión de información en un entorno que cambia, pasaremos a esquematizar cuáles serían las medidas que deberíamos tener en cuenta para contar con un modelo de biblioteca que fuera un sistema reflexivo, autorreferente.

La *Figura 9* refleja nuestra visión general sobre la aplicación modélica a la resolución de problemas de información, y muestra a la biblioteca o unidad de información en interacción con su entorno inmediato. Dentro de la biblioteca identificamos las actividades de Desarrollo de Colecciones (DC), la Organización Técnica (OT) y los Servicios de Información (SI), vinculados a una base de conocimientos y conectados al componente de provisión (CP) de necesidades de información cuyo fin es promover la indagación de éstas y su satisfacción a través de la provisión de servicios.

El modelo puede ser adaptado a cualquier biblioteca que tenga como interés prever necesidades y adelantarse a la formulación de éstas por parte del usuario.

Siguiendo a Hernández Salazar (2004) en tanto que un modelo es un sistema que tiene un valor heurístico, permítasenos considerar la *Figura 9*; Modelo genérico de provisión de información, para mostrar la generalidad aplicativa del modelo PI.

## La biblioteca como sistema autorreferente



*Figura 9*  
Modelo genérico de previsión de información

Se observa por un lado que la generalidad de los individuos o grupos de ellos ubicados en un sistema social, tienen o pueden tener, en efecto, necesidades de información que surgen a partir de factores internos; por otra parte el ambiente o entorno, donde se desenvuelve el sistema social al que estamos vinculados, determina una serie de factores externos a los individuos que inciden directamente sobre el surgimiento de sus necesidades de información. La biblioteca realiza sus actividades con el ob-

jetivo de generar una base de conocimientos que contribuya a satisfacer las necesidades de información de los individuos o el grupo de éstos.

En tanto que la base de conocimientos es consultada y a través de ella se proporcionan servicios de información, es claro que la biblioteca o la unidad de información estará haciendo lo suyo.

El papel del tratamiento de la información es pues prevalente en este entorno, tanto como intermediación de conocimiento explícito, cuanto como diseminación que se apega a los perfiles de necesidades de información.

Planificar e implementar teóricamente el modelo de previsión de información no asegura automáticamente el éxito. Este modelo puede obtener resultados muy diversos que dependen de la reacción que tengan los *Actores* involucrados, el personal, y los beneficiarios de su implementación, pues la recepción de información tiende a modificar los parámetros de conocimiento tácitos individuales apoyándose, por ejemplo, en la conectividad a correos electrónicos, entre otras cosas.

En una primera etapa, la biblioteca parlamentaria deberá considerar las reacciones del entorno con el fin de mejorar los servicios al usuario, resulta muy importante que los usuarios conozcan estos servicios y obtengan una primera impresión crítica



de su confección, a fin de justificar su implementación y asegurar su financiamiento.

La segunda etapa puede consistir en implementar una estrategia de desarrollo de la biblioteca a través de una mayor cobertura interna de servicios, estrategia que se evalúa obteniendo indicadores que muestren una mejor interacción con los beneficiarios del sistema. También hay que buscar que los legisladores hagan uso de la base de conocimiento recibiendo información que supere una modalidad “masiva” e impersonal de servicios, los cuales no deberían integrarse al contexto general sino, más bien, a las autoridades específicas y tener una cobertura temática correspondiente al ámbito de trabajo y a las necesidades particulares de información.

En consecuencia en esta etapa se deberán estimar las interacciones actuales que existan entre los usuarios y la biblioteca, para conocer el nivel directo de atención de las necesidades de conocimiento explícito; se trataría de evaluar los resultados de las entregas de información a través de la diseminación selectiva, y efectuar un seguimiento sobre el grado de satisfacción alcanzado por la gestión en periodos subsecuentes.

En forma paralela y recurrente, deberemos tener indicadores sobre la autorreferencia bibliotecaria respecto al entorno y el nivel de conocimientos con valor agregado que ésta genera; es decir, contar

con indicadores relativos a las funciones orgánicas que se desarrollan, la posición jerárquica que se tiene dentro de la administración del congreso o parlamento; el número de usuarios y su tipificación. Y también habrá de contarse con sus perfiles de necesidades de información; el tamaño y características del acervo y los mecanismos de colaboración interbibliotecaria, así como las formas de adquisición, incluyendo el depósito legal si éste existe; la organización documental, el nivel de descripción y el análisis documental, la actualización de catálogos y la aplicación de estándares internacionales; los servicios de información que se proporcionan y el uso de recursos tecnológicos para tales fines, así como las publicaciones propias de la biblioteca.

Mención aparte deberá tener el uso de equipos y computadoras para el personal y el desarrollo de procesos técnicos; así como el edificio de la biblioteca, su cercanía con la actividad principal de su entorno, su confort, iluminación y espacio adecuados; y no estaría de más valorar la velocidad que se alcanza en la provisión de los servicios tomando en cuenta criterios de pertinencia, relevancia y confiabilidad en el cumplimiento.

Existen otros componentes que habría que incorporar en la etapa general de evaluación, como sería por ejemplo la cuestión de la complejidad técnica que implica la definición de perfiles de necesi-

dades de información y la diseminación selectiva; cada una de las cuales exige esfuerzos de distinta naturaleza en lo que se refiere al desarrollo de procesos técnicos y al empleo de nuevas tecnologías. Adicionalmente, cada una de éstas demandará presupuesto tanto por lo que toca a recursos humanos como financieros.

## Conclusión

Bajo la premisa de considerar a la biblioteca como un sistema social es posible desarrollar un modelo de autorreferencia que no sólo abarque y observe los elementos subsistémicos que la integran, según lo cual la bibliotecología clásica ha denominado desarrollo de colecciones, organización técnica y servicios de información; sino que se puede ubicar a la biblioteca observando el propio entorno en el que se desenvuelve, opera y al cual se debe, y donde ofrece sus servicios.

Tal posicionamiento sitúa a la biblioteca en la resolución de problemas complejos relacionados con su interactuar con el entorno, donde establece vínculos con otros sistemas que ahí operan y con los cuales comparte compromisos acerca de la totalidad que abarca el sistema del cual la propia biblioteca forma parte.

De tal manera y bajo tales consideraciones, la biblioteca no debe observar los problemas de las nece-

sidades de información desde una perspectiva ajena a su entorno sino, por el contrario; el modelo que planteamos implica que la biblioteca debe considerarse como una parte del problema que implica atender las necesidades de información de los usuarios, y por lo tanto debe comprender a cabalidad el paradigma arquetípico de su entorno y reconocer en él la estructura existente para actuar en consecuencia.

La biblioteca, como subsistema autorreferente, debe admitir que es parte de la manera en que está constituido el sistema al que pertenece, y por lo tanto también comparte responsabilidad en lo que se refiere al logro de objetivos específicos; sólo así será posible redefinir sus estructuras y responder adecuadamente a un ambiente complejo.

## Obras consultadas

Calva, Juan José. (2004), *Las necesidades de información: fundamentos teóricos y métodos*, México, UNAM, CUIB.

—. (s.f.). Calva González, Juan José, *Las necesidades de información de los usuarios en la planeación bibliotecaria*, en <http://www.dgbiblio.unam.mx/servicios/dgb/publicdgb/bole/fulltext/volVI1/necesidades.html>

Hernández, Patricia. (2004), *Modelo para generar programas sobre formación en uso de tecnologías de información*, México, UNAM, CUIB.

- Johansen, Oscar (1993), *Introducción general a la teoría general de sistemas*, México, Limusa.
- Jokisch, Rodrigo (2002), *Metodología de las distinciones: forma, complejidad, auto-referencia, observación, construcción de teorías integrando lo macro y lo micro en las Ciencias Sociales*, México, UNAM, Juan Pablos.
- Lexipedia: diccionario enciclopédico* (1996), México, Encyclopædia Británica.
- Lugan, Jean-Claude (1990), *Elementos para el análisis de los sistemas sociales*, México, FCE.
- Luhmann, Niklas (2002), *Introducción a la teoría de sistemas*, México, Universidad Iberoamericana.
- . (1991), *Sistemas sociales: lineamientos para una teoría general*, México, Alianza, Universidad Iberoamericana.
- Maturana, Humberto y Francisco Varela (1990), *El árbol del conocimiento: las bases biológicas del conocimiento humano*, Madrid: Debate.
- Molina, Enrique (1995), *Teoría de la biblioteconomía*, Granada, Universidad de Granada.
- Montes, Ricardo (2006), *Modelación sistémica de bibliotecas parlamentarias: teoría de la autorreferencia en relación al entorno*, Tesis de Maestría, México, UNAM.

- Morales, Estela (2001), “La Sociedad de la Información en el siglo XXI y la biblioteca universitaria”, en *Revista Digital Universitaria*, 30 de Junio de 2001, Vol.2, No.2, en <http://hfigueroabsociol.tripod.com/bibluniv.htm>.
- Peluso, Marta Patricia y Edith Catalán, (2001), *Introducción a la gestión del conocimiento: aplicado al sector público*, Santiago, ILPES.
- Quijano, Álvaro (2004), La biblioteca como organización, en <http://www.uach.mx/foro/ponencias/quijano.doc>.
- Robinson, William (1999), *El papel que juega la información en una legislatura democrática*, México, Cámara de Diputados, SIID, (DG-09-99).