

Oficina del Parlamento Europeo en España «Radiografía» del Servicio de Documentación

Juan Rodríguez Bouyssi.
Oficina del Parlamento Europeo en España



La “consulta tipo” a nuestro Servicio de Documentación es una solicitud, por teléfono, de información altamente especializada sobre alguna de las actividades del Parlamento Europeo, frecuentemente en los aspectos relacionados con su participación en los procedimientos legislativos comunitarios, realizada desde Madrid por una administración pública o una empresa, que recibirá respuesta puntual a su consulta dentro de las primeras 24 horas.

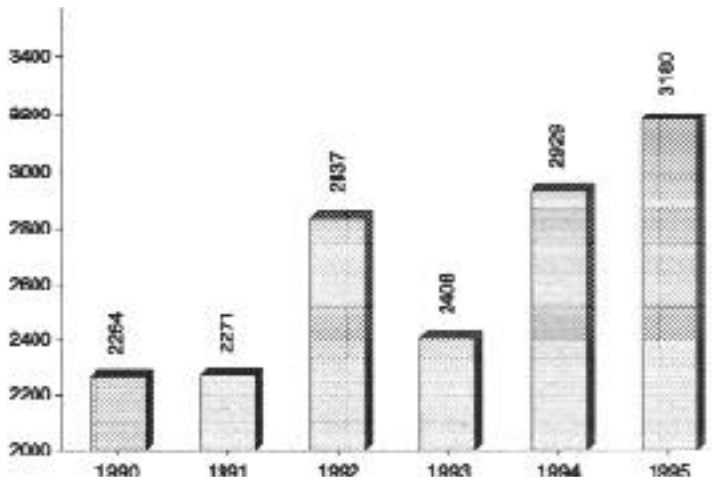
La definición que acabamos de presentar no es fruto del azar o de la intuición profesional, sino de un sistemático y detallado estudio sobre la actividad diaria de nuestro Servicio de Documentación. En ella hemos pretendido reflejar las características más comunes (frecuentes) de nuestros usuarios, del tipo de información que nos demandan, de la forma en que acceden a nuestro Servicio e, incluso, del tiempo que tardamos normalmente en suministrar una respuesta.

No es fácil, en un espacio reducido, realizar una “radiografía” de este Servicio, que exponga no sólo las características esenciales de nuestra labor sino también los variados tipos de actividades en que se está trabajando actualmente. Por todo ello, ofrecemos ya de antemano al lector la posibilidad de solicitarnos información más detallada de cualquiera de los aspectos que mencionaremos en esta presentación.

El Volumen del Trabajo

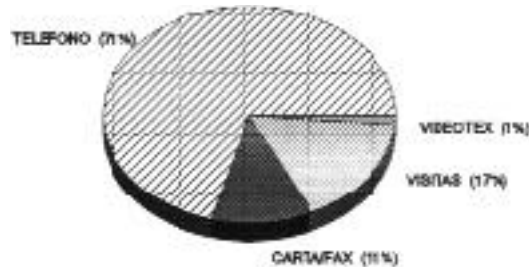
El Servicio de Documentación, ha atendido a lo largo de 1995 un total de *3.180 solicitudes de documentación* (entre las que no se contabilizan las simples demandas de información puntual, que no implican la búsqueda y preparación de documentos específicos), superando sustancialmente las cifras registradas en los años anteriores (gráfico 1) [incluso si la comparación se realiza con períodos como el año 1992 (eventos en España) o 1994 (elecciones al PE)].

Gráfico 1: NUMERO DE PETICIONES ATENDIDAS (1990 - 1995)



El teléfono sigue siendo la principal forma de acceso al Servicio (gráfico 2). Más de 2/3 de nuestros usuarios lo utilizan para realizar sus solicitudes. El número de visitas, como corresponde a un Servicio de Información especializada, es mínimo en comparación con el resto de formas de acceso a nuestros servicios.

Gráfico 2: FORMAS DE ACCESO



En cuanto a la capacidad de reacción y respuesta a las solicitudes, el Servicio de Documentación, mantiene su línea de trabajo de años anteriores: *más del 75% de las consultas, se responden en las primeras 24 horas desde su recepción*. Si el periodo de referencia se extiende a las 48h. el porcentaje de respuestas asciende al 95%. Gracias a la utilización al máximo de las infraestructuras informáticas y de telecomunicaciones se consigue que el usuario final obtenga los documentos solicitados en el mínimo periodo de tiempo, lo cual es indispensable para satisfacer las demandas de ciertos sectores, como los medios de comunicación o los especialistas en información europea, por ejemplo.

El origen territorial de las consultas es muy característico. Algo más del *50% de nuestros usuarios tienen su sede en Madrid*. Un 25% procede de las comunidades autónomas de Cataluña, Andalucía, el País Vasco y Valencia. El otro 25% se reparte entre el resto de comunidades autónomas.

El Perfil de los Usuarios

En un intento de identificar los sectores económicos y sociales que demandan nuestros servicios, podemos concluir que la gran mayoría provienen de organismos, instituciones, empresas, asociaciones, etc. Sólo un 24% se dirigen a nosotros a título particular (gráfico 3). Cabe reseñar el *importante aumento*

en los últimos años de los “grupos de interés” (asociaciones, colegios profesionales, federaciones, etc.) y de las empresas (consultorías sobre todo), como “clientes” de la información parlamentaria acorde con el incremento de competencias del Parlamento Europeo en materia legislativa. También hay que señalar el creciente interés de los medios de comunicación sobre la actividad del PE.

Gráfico 3: PERFIL DE LOS USUARIOS (1993 - 1995)



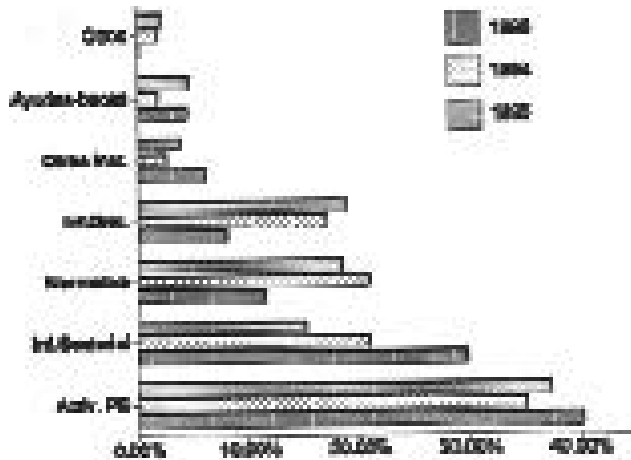
Por último, es de destacar la importancia que, como usuarios de nuestros servicios, tienen los *organismos de la administración pública española* (16%), cuyas infraestructuras son, a menudo, insuficientes para cubrir sus necesidades en lo que se refiere a información sobre el PE.

La Tipología de las Consultas

La mayoría de consultas que el Servicio de Documentación procesa, cubren necesidades de *información altamente especializada*. Sólo un 20% de las peticiones se refieren a informaciones de carácter general, ayudas y becas, o a informaciones sobre otras instituciones. Con ello se constata una vez más, como en años anteriores, (gráfico 4) que el *Servicio de Documentación cumple su misión como centro de referencia especializada sobre las actividades del Parlamento Europeo* y, cada vez más, sobre el seguimiento de los procesos normativos de la Unión Europea.

El desarrollo de una política de apoyo a los “relais” de información nos ha permitido, a través de los mismos, hacer llegar al usuario final las informaciones más generales; manteniendo nuestro Servicio su vocación de alta especialización que da cobertura y apoyo tanto a estos centros como a los usuarios específicos de la información parlamentaria.

Gráfico 4: TIPOLOGIA DE LAS CONSULTAS (1993 - 1995)



En cuanto a los sectores temáticos más solicitados, en 1995 se ha realizado por primera vez un seguimiento exhaustivo de las políticas comunitarias sobre las que se nos solicita información.

Los temas institucionales del Parlamento Europeo, así como la información sobre las *peticiones al PE y al Defensor del Pueblo Europeo*, son los temas "estrella" para nuestros usuarios. Una cuarta parte de las solicitudes se centran en estos aspectos.

Los asuntos relacionados con la *educación*, la *cultura*, el *medio ambiente*, la *ciudadanía* y los *consumidores*, ocupan la siguiente escala en sus preferencias y suponen un 27% de las consultas. Por último, en 1995, hemos identificado también un interés creciente en los temas de política exterior y cooperación al desarrollo, así como en todo lo relacionado con la Unión Económica y Monetaria y con la normativa europea para la industria y los servicios.

Las Fuentes de Información

Desde el inicio de sus actividades en 1986, el Servicio de Documentación ha apostado decididamente por el uso de las *fuentes de información electrónicas* (bases y bancos de datos) sin obviar, por ello, el tratamiento manual de la documentación impresa (Diario Oficial de la CE, documentos de sesión del PE, propuestas de la Comisión Europea, etc.)

La experiencia nos demuestra el acierto de tal decisión, dado que cada vez con más frecuencia los sistemas electrónicos incluyen el texto íntegro de los documentos, lo que implica una mayor rapidez en las respuestas y una menor pérdida de tiempo en los procesos manuales.

Se presentan, en la tabla 1, algunas de las bases de datos europeas a las que nuestro Servicio tiene acceso, junto con el porcentaje de utilización de las mismas.

Tabla 1: BASES DE DATOS EUROPEAS

% de utilización		NOMBRE	Contenido
1994	1995		
31%	32%	EPOQUE/SIMBAD	Procedimientos parlamentarios del PE
15%	18%	CELEX	Legislación y jurisprudencia de la UE
25%	12%	OVIDE	Información práctica sobre el PE
8%	10%	RAPID	Notas de prensa del portavoz de la Comisión Europea
7%	10%	DOCDEL	Texto íntegro del Diario Oficial de las CE
8%	6%	AGORA	Orden del día y comunicados de prensa del PE en español
-	3%	CORDIS	I & D - Proyectos financiados por la UE
-	2%	EUROCRON	Estadísticas generales de la UE
-	2%	SCAD	Bibliografía sobre temas europeos
-	2%	ECHO	Distribuidor de bases de datos europeas
4%	3%	OTRAS	Diversas bases de datos especializadas por sectores

La incorporación, en 1995, de las Oficinas exteriores del Parlamento Europeo, a la red informática interna de la institución ha contribuido también a facilitar un rápido y eficaz acceso a los textos íntegros de los documentos del Parlamento Europeo. Para ello, el Servicio de documentación se nutre de los servidores internos denominados EPADES (documentos actuales) y AREL (archivos electrónicos). Hay que significar la importancia de esta mejora tecnológica mediante el siguiente ejemplo: los informes parlamentarios (documentos de sesión) que antes sólo estaban disponibles la semana posterior a una sesión plenaria (plazos mínimos de envío por correo), ahora se pueden suministrar a los usuarios la semana anterior a la sesión plenaria, tras recuperarlos de EPADES.

Distribución de Folletos y Publicaciones

En 1995, *más de 100 instituciones, organismos y otros colectivos* se han dirigido a la Oficina para solicitar el envío de material documental y promocional, con motivo de cursos, seminarios, ferias, exposiciones, actos públicos, etc. sobre temas de la Unión Europea. Se han distribuido por esta vía, *200.000 folletos y más de 100.000 unidades de material promocional*. Estas cifras no son comparables con las alcanzadas en 1994, año de elecciones europeas, en el que se hizo un especial esfuerzo de distribución de información básica para el ciudadano, alcanzándose cifras superiores al millón de documentos.

Creación y Actualización de Sistemas de Información

Desde 1993, en colaboración con la Representación en España de la Comisión Europea, nuestra Oficina mantiene el servidor EUROINFO en la red Ibertex (Videotex español). En 1995 fue necesaria una restructuración total del servicio para adaptarlo a las nuevas normas y facilidades de la red, para lo cual se ha colaborado estrechamente con AUVE (Asociación de Usuarios de Videotex en España).

El Parlamento Europeo ofrece en este servidor información actualizada sobre los 64 eurodiputados españoles, el orden del día de las sesiones plenarias, los métodos de trabajo del P.E., los resultados electorales en los Estados miembros, etc.

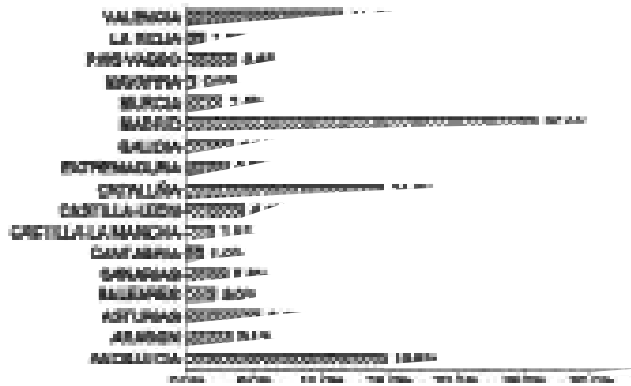
Desde septiembre de 1995, se puso en marcha una nueva base de datos en Euroinfo, a la que denominamos EUROJOVEN. Ofrece todo tipo de información práctica sobre cursos, seminarios, confe-

rencias, becas, prácticas de formación, etc. relacionados con temas europeos. En 1996 está prevista una campaña de difusión de este producto, así como su disponibilidad a través de INFOVIA e INTERNET.

Más de mil ochocientas personas han utilizado este servicio de información a lo largo de 1995, con más de 116 horas de conexión "on-line".

El 25% de las llamadas tuvieron su origen en Madrid (gráfico 5) siendo Andalucía, Cataluña y Valencia las Comunidades Autónomas de donde procedían prioritariamente el resto de llamadas al servicio.

Gráfico 5: USUARIOS DE EUROINFO POR CC.AA



Por otra parte, nuestra Oficina colabora con el sistema OVIDE, mediante la alimentación diaria del sector "revues de presse". Todos los días se envía al servidor OVIDE, un resumen en francés de las noticias de prensa más importantes sobre el PE y la UE. Este servicio permite a cualquier usuario de OVIDE, el acceso a la información diaria de la prensa europea.

En este capítulo cabe, por último, reseñar el mantenimiento de AGORA como servidor/distribuidor de documentos electrónicos. Se incorporan en este servidor, en forma de ficheros ASCII, algunas publicaciones editadas por la Dirección General de Información del P.E.: Guía de la Sesión, Comunicados de prensa de la Sesión, Ecos de la Sesión, así como las conclusiones finales de los Consejos Europeos.

Actividades de Formación y Relaciones Profesionales

La participación en actividades de formación, es otra de las líneas de trabajo del Servicio de Documentación, con el fin de apoyar una política de descentralización de la información.

Más de trescientos cincuenta profesionales asistieron en 1995 a cursos, seminarios, mesas redondas, etc. en las que se han abordado temas sobre las fuentes de información del Parlamento Europeo. Cabe destacar la colaboración que nos brindan las universidades, las asociaciones profesionales de documentalistas y el Instituto Nacional para la Administración Pública, en este tipo de actividades.

Contamos además, con la colaboración habitual, como auxiliares de documentación, de dos estudiantes que realizan prácticas de documentación en turnos rotatorios de tres meses. Desde 1988 cerca de setenta estudiantes de Biblioteconomía o Documentación han realizado sus prácticas en nuestro Servicio.

Asimismo se realizan periódicamente, junto con la Oficina de la Comisión, seminarios de una semana de duración sobre "Fuentes de Información Europea", dirigidos especialmente a los responsables de centros de documentación españoles relacionados con temas europeos. En los últimos cuatro años han asistido a estos seminarios más de 100 profesionales altamente cualificados.

Un Apunte Final

Todo esto no sería posible sin la indispensable y entusiasta aportación de todas las personas que colaboran con el Servicio. No sólo el personal directamente involucrado en éstas tareas, sobre el que recae el peso directo de la actividad diaria, sino también los estudiantes que temporalmente realizan sus prácticas profesionales en el Servicio, y los demás compañeros de la Oficina, componen el capital humano sin el cual sería imposible obtener una "radiografía" tan extensa y, al mismo tiempo, detallada como la que aquí acabamos de exponer.

Para todos ellos y para todos los profesionales que nos han orientado y ayudado en el desarrollo de este proyecto, el más profundo y sincero agradecimiento. ↘

