

GRADO EN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN

FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS

UNIVERSIDAD DE LEÓN

CURSO ACADÉMICO 2018/2019

**La carta de servicios en las bibliotecas públicas: factor de modernización y reflejo de la integración de las TIC.
El caso de las Bibliotecas Municipales de Barakaldo
(Bizkaia)**

The service offer in public libraries: factor of modernization and reflection of the integration of ICT.
The case of the Municipal Libraries of Barakaldo (Bizkaia)

Raquel Carrillo González

Tutora: María Luisa Alvite Díez

EL/LA TUTOR/A,

EL/LA ALUMNO/A,

FDO.:

FDO.:

RESUMEN

Este Trabajo Fin de Grado aborda la elaboración de la carta de servicios, pendiente de publicación, de las Bibliotecas Municipales de Barakaldo (Bizkaia). Se realiza una revisión de la literatura para conocer la importancia que tiene este tipo de documentos en la gestión pública, en general, y en las bibliotecas públicas, en particular. A su vez, se aprovecha el análisis llevado a cabo en la elaboración de dicha carta de servicios para examinar la integración de las TIC en las bibliotecas públicas en la actualidad.

PALABRAS CLAVE

Bibliotecas Municipales de Barakaldo, bibliotecas públicas, carta de servicios, TIC.

ABSTRACT

This study addresses the preparation of the service offer, pending publication, of the Municipal Libraries of Barakaldo (Bizkaia). A review of the literature is made to know the importance of this type of documents in public management, in general, and in public libraries, in particular. In turn, the analysis carried out in the elaboration of this service offer is exploited to examine the integration of ICT in public libraries at present.

KEYWORDS

Municipal Libraries of Barakaldo, public libraries, service offer, ICT

ÍNDICE

1. Introducción.....	5
1.1 Justificación	6
1.2. Objetivos	6
1.3 Metodología	7
2. La calidad en la Administración pública y las cartas de servicio.	9
2.1 Los nuevos modelos de gestión de la Administración Pública	9
2.2. La calidad, un elemento imprescindible en los nuevos modelos de gestión pública.	10
2.3. Carta de servicios	11
2.3.1. Definiendo una carta de servicios	12
2.3.2. Origen y expansión de la carta de servicios	12
2.3.3. Estructura de la carta de servicios	13
2.3.4. Las cartas de servicios como elemento de calidad.	14
2.4. La calidad y las cartas de servicio en las bibliotecas	18
3. Las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en el ámbito bibliotecario	20
3.1. La sociedad frente a las TIC	20
3.2. Las TIC en el mundo bibliotecario.....	20
3.3. La biblioteca, más necesaria que nunca	26
3.4. Las TICs y la cooperación: el mundo bibliotecario trabajando unido.....	28
4. Las Bibliotecas Municipales de Barakaldo	30
5. La elaboración de la carta de servicios de las Bibliotecas Municipales de Barakaldo	35
5.1. Metodología y fases de elaboración de la carta de servicios.	35
5.1.1. Constituir un equipo de trabajo	36
5.1.2. Concretar los principales servicios prestados	36
5.1.3. Recoger la información relativa a los aspectos más formales del servicio.	38
5.1.4. Identificar los diferentes tipos de personas destinatarias.	40
5.1.5. Revisar la información de que se dispone para conocer las expectativas de las personas destinatarias en relación con los servicios que se prestan.	41
5.1.6. Establecer los mecanismos necesarios para conocer mejor esas expectativas.	42
5.1.7. Determinar los procesos y/o procedimientos de trabajo asociados a la prestación de cada servicio.	42
5.1.8. Identificar los factores clave para la calidad en la prestación de los servicios.....	45
5.1.9. Valorar los resultados actuales de los procesos de prestación de servicios.....	46
6. La presencia de las tecnologías en la carta de servicios de las Bibliotecas Municipales de Barakaldo.....	48

6.1. Las tecnologías en la elaboración de la carta de servicios	48
6.2. Las tecnologías en la carta de servicios: principales servicios prestados	48
6.3. Las tecnologías en la carta de servicios: procesos de trabajo asociados a la prestación de servicios	51
6.4. Las tecnologías en la carta de servicios: otros apartados.....	51
6.5. Las tecnologías en la carta de servicios: difusión y futuro.....	52
7. Conclusiones	53
8. Bibliografía.....	55

1. INTRODUCCIÓN

Las bibliotecas públicas tienen una responsabilidad ineludible con la sociedad para proporcionar a todos los ciudadanos acceso a la cultura y a la información, lo que les permitirá a su vez desarrollar sus capacidades personales y mejorar su facultad de toma de decisiones. Este cometido le incumbe en realidad a toda la ciudadanía, por lo que una biblioteca pública debe estar financiada por las instituciones nacionales, regionales o locales. Como entidades que forman parte de la Administración, se les debe exigir transparencia y que proporcionen servicios de calidad. Cada vez más la gestión pública trabaja en este sentido creando herramientas como las cartas de servicio. Estos documentos son una forma de comunicación con la ciudadanía a quien permiten conocer los servicios que presta una entidad pública. Siguiendo la misma dinámica que está ocurriendo en la sociedad actual, estos servicios cada vez están más influenciados por las Nuevas Tecnologías. La biblioteca es un ente vivo ubicado en un contexto determinado. Si este último cambia, la biblioteca debe también cambiar y adaptarse para ofrecer los servicios que le son demandados. Su trabajo es garantizar el acceso a la información. Debido a que la información aparece cada vez más frecuentemente en formato digital, debe facilitar el acceso a las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), así como ayudar a desarrollar las destrezas necesarias para su uso.

Este estudio describe el grado en el que aparecen las Nuevas Tecnologías en una carta de servicios de una biblioteca pública, de modo que pueda medirse la importancia que aquéllas tienen en la actualidad en este tipo de unidades de información. No puede negarse que la sociedad ha cambiado mucho en los últimos tiempos, y los dos elementos que conforman este trabajo, cartas de servicios y Nuevas Tecnologías, han sido introducidos muy recientemente en las instituciones bibliotecarias, instituciones que sin embargo, tienen una tradición de miles de años. En el caso de las Nuevas Tecnologías, que han permeado toda nuestra realidad, su presencia no solamente se ha hecho incuestionable, sino que es ya ineludible para poder ofrecer un buen servicio bibliotecario hoy en día. En lo que respecta a las cartas de servicio, sin embargo, su implantación varía mucho dependiendo de la tipología en la que se encuadra cada unidad de información. Entre las bibliotecas públicas, si bien se va extendiendo, aún parece escasa. No obstante, siempre que se encuentra presente es un documento valioso que mejora la calidad de la prestación de servicios de una organización.

El trabajo que se desarrolla en las siguientes páginas se estructura en cinco partes. Se expone en primer lugar un marco teórico cuyo objetivo es revelar la importancia que puede tener para una organización y para la ciudadanía a la que presta servicio contar con una carta de servicios. A continuación, se expone cómo las TIC están presentes en el ámbito bibliotecario, no solo en los servicios que se ofrecen, sino en las comunicaciones tanto internas como con las personas usuarias, y en los diferentes procesos de trabajo, cada vez más automatizados. De la misma manera, se defiende el valor de las bibliotecas, especialmente las públicas, para paliar la brecha digital, para lo que deben adaptarse y actualizarse. Después, en capítulos posteriores, se aplica el marco teórico a un entorno concreto: las Bibliotecas Municipales de Barakaldo, que se encuentran en fase de elaboración de una carta de servicios. Se comienza por describir el contexto y la situación actual de las Bibliotecas Municipales de Barakaldo, para posteriormente presentar el procedimiento de elaboración de la carta de servicios, las fases completadas y los principales servicios ofrecidos por la institución. Finalmente, se analiza la trascendencia de las TIC en dicha carta de servicios.

1.1 JUSTIFICACIÓN

Durante el año 2018 surgió la idea de crear una carta de servicios para las Bibliotecas Municipales de Barakaldo. Esa idea fue compartida por la jefatura del servicio y se comenzaron a dar los primeros pasos para desarrollar el documento.

Las Bibliotecas Municipales de Barakaldo son una realidad que conozco de primera mano desde que empecé a trabajar en ellas a finales de 2016. En este tiempo he observado el trabajo comprometido de la mayor parte del personal para que las bibliotecas de este municipio vizcaíno contaran con más y mejores servicios y equipamientos. Es en esta dinámica en la que se incluye la iniciativa de elaboración de una carta de servicios, a la vez que se siguen desarrollando elementos innovadores.

Se vio una gran oportunidad en hacer confluír el deseo de contar con una carta de servicios y el tener que presentar por mi parte un Trabajo Fin de Grado. De este modo, se dotaba de una reflexión profunda y un mayor empaque teórico al proyecto, de modo que la carta de servicios resultara un documento bien pensado, adecuado a las necesidades y en consonancia con las metas que se querían cumplir al iniciar una labor así.

De este modo, según he ido redactando este trabajo, incluso en los capítulos más teóricos, siempre he tenido en mi mente una realidad muy concreta, pensando tanto en las bibliotecas en las que trabajo, como en las personas que se acercan a ellas y con las que interactúo a diario.

El poder contar con una carta de servicios supone para las Bibliotecas Municipales de Barakaldo el dar un paso más en la comunicación con sus usuarios y usuarias, y expresar formalmente el compromiso de ofrecer servicios de calidad a la ciudadanía, favoreciendo el acceso a la información y difundiendo la cultura. Somos conscientes de que la ciudadanía tiene cada vez mayor capacidad para demandar de la Administración pública una actuación de calidad y transparente, y la carta de servicios es un documento que trabaja en esa misma dirección.

Por otra parte, la introducción específica de las TIC en el trabajo no ha sido elegida al azar. Según algunos datos recabados, y la percepción del personal que trabaja en las bibliotecas, a pesar de que el número de servicios relacionados con la tecnología es abundante, muchas de las personas que se acercan a la biblioteca los desconoce, y cuando tiene noticias de los mismos en ocasiones ha llegado a asombrarse. El que se recojan en una carta de servicios es un primer paso para que difundan.

Finalmente, este trabajo puede servir como ejemplo o inspiración para otras bibliotecas públicas que quieran acometer la elaboración de una carta de servicios.

1.2. OBJETIVOS

El estudio que se presenta en las siguientes páginas se realizó con el objetivo general de crear un marco teórico para la elaboración de una carta de servicios en las Bibliotecas Municipales de Barakaldo analizando las diferentes fases de su construcción, prestando una atención especial al grado de importancia que tienen las Nuevas Tecnologías en la prestación de servicios bibliotecarios en la actualidad.

Para ello, se marcaron una serie de objetivos específicos que enumeramos a continuación:

Estudiar la importancia que un documento como una carta de servicios puede tener en la sociedad actual y en la relación de la ciudadanía con la Administración para poder ofrecerle un mejor servicio.

Conocer y analizar el proceso de elaboración de una carta de servicios.

Determinar la relevancia que puede tener para los ciudadanos contar con un documento de estas características

Reflexionar sobre el papel de las tecnologías en los servicios que prestan las bibliotecas públicas y en cómo se contemplan las TIC en una carta de servicios.

Analizar el contexto de las Bibliotecas Municipales de Barakaldo en relación a los servicios que prestan y a la adecuación de los mismos en el marco de la sociedad tecnológica actual.

Corroborar el valor de la biblioteca pública en el desarrollo de una sociedad más democrática en la que todas las personas tengan acceso efectivo a la información y se pueda disminuir la brecha digital existente.

1.3 METODOLOGÍA

Este estudio se divide claramente en dos partes, una eminentemente teórica y otra más práctica, estando la segunda influenciada por la primera. La metodología utilizada para desarrollar una y otra difiere, del modo en que explicaremos a continuación.

Para abordar la parte más teórica de este trabajo se comenzó por una búsqueda bibliográfica sobre cartas de servicios y tecnologías en bibliotecas. Dicha búsqueda se realizó entre diciembre de 2018 y mayo de 2019, y la principal fuente utilizada fue Dialnet, pero también se consultó la base de datos WoS, aunque de modo más tangencial, ya que dada la temática y los objetivos del estudio enfocados a un contexto real y en un entorno muy concreto, entendíamos que Dialnet no solo cubría estas necesidades, sino que la información localizada en esta base de datos podría ser incluso más pertinente. Afortunadamente un gran volumen de los resultados aparecía a texto completo.

Las ecuaciones de búsqueda utilizadas en Dialnet fueron las siguientes:

"cart* de servicios" AND bibliotec* ; "cart* de servicios" AND transparencia ; "datos abiertos" AND transparencia ; tecnologi* bibliotec* public*

A las referencias bibliográficas obtenidas se le aplicaban posteriormente los correspondientes filtros, especialmente el que se refería a la fecha, es decir, que estuvieran publicados en la última década (2010-2019). Cuando se recuperaban demasiados resultados, se añadían otros límites como que fueran artículos de revistas y documentos publicados en España.

Por su parte, para las búsquedas en la base de datos WoS se utilizaron las siguientes ecuaciones de búsqueda:

"servic* offer" AND librar* ; "servic* offer" AND transparency ; librar* AND tecnolog*

En cuanto a los filtros utilizados en WoS, se limitó la búsqueda a los documentos publicados en los últimos 5 años. Por otra parte, se procedió a excluir las temáticas que no estuvieran relacionadas directamente, como las de carácter médico.

Para buscar en esta base de datos de carácter internacional en la que los criterios de búsqueda deben introducirse en inglés, se recurrió al diccionario de inglés de Biblioteconomía de la Universidad de Granada, tomando los conceptos a buscar del mismo¹, especialmente en lo que al término "carta de servicios" se refería, puesto que podría ser traducido de diferentes formas.

A la lectura de las referencias bibliográficas recuperadas por los métodos expuestos más arriba, se añadió la consulta de documentos publicados por las

¹ <http://eubd1.ugr.es/>

principales instituciones bibliotecarias a nivel mundial (IFLA y UNESCO) y ampliamente conocidos en el mundo de la Documentación. Por otra parte, si en alguno de los artículos leídos se referenciaba algún documento que pudiera resultar de interés, también se consultaba.

Para la organización de la bibliografía se ha utilizado el gestor bibliográfico Mendeley.

En lo referente a la parte más práctica del estudio, se comenzó por el análisis del contexto concreto en el que se aplicaría lo descrito, es decir, las Bibliotecas Municipales de Barakaldo, tomando la mayoría de la información de su página web para que fuera fácilmente contrastable.

En lo correspondiente a la redacción de la carta de servicios, se actuó de manera simultánea con los avances que iba realizando el equipo de trabajo que la está desarrollando. En su producción se ha seguido la Guía desarrollada por Eudel (Euskadiko Udalen Elkarte o Asociación de Municipios Vascos) Cartas de servicio: guía práctica para su elaboración (EUDEL, s.f.).

Por último, para determinar el grado de importancia de las TIC en la prestación de servicios de las Bibliotecas Municipales de Barakaldo, se analizó el trabajo llevado a cabo hasta ese momento en la elaboración de la carta de servicios. En este caso, aunque se ha ejecutado un estudio principalmente de tipo cualitativo, se ha recurrido a algunos elementos cuantitativos como porcentajes sencillos, que ilustraran más claramente el peso de los servicios relacionados con la tecnología con respecto al conjunto de servicios.

2. LA CALIDAD EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y LAS CARTAS DE SERVICIO.

Cuando se habla de cartas de servicios se suele mencionar la relación de éstas con el concepto de calidad, y a su vez, la indisoluble unión entre este concepto con los nuevos modelos de gestión que han ido apareciendo en la Administración pública en las últimas décadas.

2.1 LOS NUEVOS MODELOS DE GESTIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Desde el último período del siglo XX, la Administración fue evolucionando para acercarse más a los ciudadanos. Modernizar la Administración era imperativo para afrontar los nuevos retos que traían consigo los nuevos tiempos. Desde la teoría, nuevos paradigmas fueron instaurándose, y se presentaron nuevos modelos sobre lo que la Administración Pública debería ser. Se reaccionó frente a la lentitud y excesiva burocratización de la gestión pública.

En palabras de Gimeno Ruiz (2017), "durante las década de los 80 y los 90, el proceso de reforma del sector público a nivel internacional supuso, esencialmente, el paso de un modelo de organización burocrática, formalmente estructurado, a un modelo de gestión inspirado en el sector privado, guiado por los principios de eficiencia y eficacia, orientado al ciudadano y que buscaba aplicar el criterio de responsabilidad en la gestión de los recursos públicos" (p.130). Es lo que se llamó NPM (New Public Management), o Nueva Gestión Pública (NGP) en su traducción al castellano, que integra un conjunto de conceptos y técnicas para mejorar la eficacia y eficiencia de las Administraciones Públicas (Crespo y Criado, 2005, p.271). Posteriormente han surgido nuevas formas de gobernanza pública, que mejorarían el modelo anterior. Nos referimos a la Nueva Gobernanza Pública (NPG), que entiende que la prestación de servicios de las entidades públicas es cada vez más compleja, plural y fragmentada, por lo que hace que se requiera un número diverso de agentes, puesto que nada ni nadie tiene los recursos o la perspectiva suficientes para encontrar solución a los complejos problemas de la sociedad actual. (Gimeno Ruiz, 2017, p.131).

No obstante, Carles Ramió, en su ponencia "Modelos de gestión en la Administración Pública", presentada en el IX Congreso de Bibliotecas Públicas, que se celebró en Logroño del 28 al 30 de noviembre de 2019, explicaba cómo los nuevos modelos en realidad coexisten con los antiguos; si bien el modelo burocrático ha dejado paso en cierta medida al modelo gerencial. Aunque no se haya apartado totalmente, es claro que han surgido nuevos modelos de entender la Administración, puesto que el modelo burocrático no puede responder enteramente a las demandas de la ciudadanía. Se observa entonces una voluntad de cambio, para construir una Administración más transparente, cercana y abierta; una de cuyas manifestaciones son los programas de calidad en general y las cartas de servicio, de las que hablamos en este trabajo, en particular.

En cualquier caso, repensar la Administración pública ha traído cambios tanto en la organización de la misma, como en su estructura y en la gestión. Por otra parte, la modernización de las instituciones públicas que se está llevando a cabo desde las últimas décadas obliga a variar también la forma en la que se prestan los servicios a la ciudadanía para adaptarse a las nuevas demandas. Al fin y al cabo, la *ratio essendi* de la Administración es servir a la ciudadanía, satisfacer sus necesidades y solventar los problemas que puedan existir.

Por este motivo, es necesario señalar la confluencia de otro factor clave en la llegada de nuevos modelos de gestión de las instituciones públicas. Nos referimos a la ciudadanía, la otra parte implicada en la relación entre Administración y administrado. En las últimas décadas hemos observado la evolución y cambio de

una ciudadanía en condiciones de exigir cada vez más a la Administración, pero a la vez, basándose en sus relaciones anteriores con la misma, aquélla desconfía de ésta. Torres Pradas (2006, p.91-92) lo explica como una paradoja que vive nuestra sociedad actual, según la cual, los ciudadanos esperan cada vez más de la Administración, pero al mismo tiempo se desconfía de las instituciones y de los políticos. Se da el mensaje de que todos formamos la Administración, puesto que ésta es pública, a la vez que se la ve como un ente externo, lejano, e incluso en ocasiones amenazante. El lograr una percepción de accesibilidad es parte de lo que se pretende al instaurar programas de calidad. Por todo ello, la única forma de cambiar este escenario es que las administraciones alteren esas percepciones y se implique a la ciudadanía en unas actividades públicas más transparentes, accesibles, interactivas y orientadas al usuario.

La transparencia tiene su relevancia, puesto que permite la difusión de la información, lo que facilita la toma de decisiones (Gimeno Ruiz, 2017, p. 138). Este es el modo de aumentar la confianza en las instituciones. Se trata de algo imprescindible para modernizar la Administración y que esta se adecue a lo que demanda la ciudadanía en la actualidad. La transparencia se suele asociar con proveer información, siendo ésta de carácter público y accesible. No obstante, esto puede no ser suficiente, puesto que no es únicamente publicar datos, sino dar información adicional, sobre la gestión, y las decisiones que se toman. Las cartas de servicio pueden contribuir a ello.

No podemos negar que la sociedad de la información ha convertido a la ciudadanía en personas mucho más informadas (bien o mal informadas es un debate importante, pero que debemos dejar para otros foros). En todo caso, se trata de una sociedad en condiciones de reivindicar sus derechos y demandar una administración de calidad. Por ello, los procedimientos administrativos deben adaptarse a las expectativas de los usuarios, y debe darse voz a los mismos. La ciudadanía es un ente activo, no puede ser tratado por tanto como un elemento pasivo. Se mueve, opina, tiene su propia voz, que pueden ser múltiples voces, es consciente de su poder, y participa.

Esta nueva situación constriñe a la Administración a adaptarse a los nuevos tiempos, y modificar los conceptos teóricos que la explican. Obliga a repensar los servicios que ofrece, así como la forma en la que los ofrece, los procesos y procedimientos que se aplican diariamente, y la relación que mantenía con los ciudadanos.

En el caso de las bibliotecas públicas, que es el tema que nos ocupa, la relación con las personas usuarias es muy estrecha, siendo la atención al público una parte muy importante del trabajo del personal bibliotecario. Es cierto que, a pesar de lo mencionado sobre la desconfianza en la Administración, el de las bibliotecas es uno de los sectores que suele estar mejor valorado por la opinión pública, pero esto no debe ser otra cosa que un acicate más para mejorar aún más y que la relación con las personas usuarias y los diversos agentes sociales sea más cercana y transparente, puesto que las bibliotecas públicas tienen además una función ineludible de ofrecer el acceso a la información de manera democrática.

2.2. LA CALIDAD, UN ELEMENTO IMPRESCINDIBLE EN LOS NUEVOS MODELOS DE GESTIÓN PÚBLICA.

Como se ha mencionado someramente con anterioridad, los nuevos enfoques que teorizan sobre el modo en el que debe actuar la Administración Pública, beben bastante de la teoría de la empresa privada. En este ámbito, el tema de la calidad, y de la oferta de servicios de calidad, tiene una larga tradición. La Administración Pública y el ámbito privado no son totalmente equiparables, pues tienen metas y características muy diferentes, que suelen respetarse en la toma de decisiones; sin embargo, no podemos negar que este último ha influido de modo importante en las más recientes teorías sobre gestión pública, y la búsqueda de la

calidad en la prestación de servicios públicos es una de las consecuencias.

Como dicen Crespo y Criado (2005), "relacionada con la modernización administrativa de las Administraciones españolas se encuentra la introducción de la calidad, concepto en que subyacen dos ideas esenciales, la de que se trata de un proceso continuo que integra la adaptación y el cambio, y la que indica que el cambio y la mejora permanentes están asociadas a un profundo proceso de comunicación y participación, dentro y fuera de la organización." (p.272).

En España estas corrientes acabaron materializándose en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno. Como vemos, el concepto de transparencia, al que ya nos hemos referido con anterioridad, tiene su importancia, puesto que esta ley legisla sobre ello. Asimismo, en el artículo 26, como uno de los principios de buen gobierno aparece el de actuar con la diligencia debida en el cumplimiento de sus obligaciones y fomentar la calidad en la prestación de servicios públicos. En el caso del País Vasco, no obstante, una ley de estas características aún está en el estadio de proposición de ley.

Se puede afirmar, por tanto, que la modernización de la Administración Pública de la que hemos hablado en los párrafos precedentes se encuentra íntimamente relacionada con la búsqueda de la calidad. La calidad de un servicio, en palabras de Fernández Ronquillo (2016), "será el resultado de contraponer, por un lado, las expectativas que el ciudadano tenía respecto a la prestación del servicio por parte de la organización y, por otro lado, el efecto del servicio prestado" (p.35-36). Merino (2002), por su parte, define calidad como "satisfacer las demandas y aspiraciones del cliente, con amabilidad, prontitud y eficacia, a costes moderados. Así entendida, más que un objetivo en términos absolutos, se presenta siempre como un proceso de mejora continua: trabajar cada vez mejor al servicio del cliente." (p.161). Esta última definición introduce un concepto que nos parece relevante, el de mejora continua. Un servicio de calidad será aquel que pueda mejorar en el futuro, para lo cual, como veremos en la aplicación a las cartas de servicio, habrá que crear sistemas de revisión y evaluación.

Para ofrecer servicios de calidad, es necesario realizar una planificación estratégica, es decir, no debería existir espacio para la improvisación. Esta planificación, tal y como nos señala Fernández Ronquillo (2016, p.31), será una herramienta que posibilitará anticipar y solucionar situaciones que puedan llevar a escenarios problemáticos. Ayudará a la entidad pública a ver dónde se encuentra, cuáles son los objetivos que quiere lograr y cómo pretende alcanzarlos. En la búsqueda de la calidad ya no es suficiente ofertar servicios, sino que hay que asegurarse de que la forma en la que se prestan dichos servicios es óptima, y a ello ayuda sin duda el establecimiento de un plan y la redacción de una carta de servicios, elemento que se analiza en el siguiente epígrafe. Todas estas herramientas pueden contribuir a que la gestión pública, además de ser de calidad, sea económicamente viable y cumpla con su razón de ser, servir a la ciudadanía teniendo en cuenta las circunstancias sociales de su contexto.

2.3. CARTA DE SERVICIOS

Como hemos avanzado en el epígrafe anterior, las cartas de servicios están estrechamente relacionadas con el concepto de calidad, pues son parte de la expresión material de la ideología de la calidad que se ha instaurado en el campo de la Administración pública proveniente, como hemos mencionado, de la gestión privada. Asimismo, como también se ha mencionado, están unidas al concepto de transparencia, puesto que su existencia favorece una gestión pública más transparente (González Fernández, 2017, p. 17). Además, tampoco podemos olvidar que se trata de un medio de comunicación entre la Administración y el ciudadano, entendiéndolo, como ha quedado claro, que las instituciones públicas no actúan solamente sobre entes pasivos. Una carta de servicios se trata de una forma

de expresión de los compromisos que la gestión pública adquiere para con los ciudadanos y ciudadanas.

2.3.1. Definiendo una carta de servicios

Son varias las definiciones del concepto "carta de servicios" que hemos encontrado en la literatura. Recogemos a continuación algunas de ellas:

"Una carta de servicios es una herramienta de calidad y un medio de comunicación y compromiso con la ciudadanía; además, conlleva una publicidad y legitimación de los servicios que recoge" (Puertas Bonilla, 2016, p.16).

"Las cartas de servicios son medios de divulgación de información sobre los servicios que presta la entidad pública a sus usuarios, y sobre todo, de los compromisos que asume en relación a éstos" (Gimeno Ruiz, 2017, p.132).

"Las Cartas de Servicios son documentos en los que se da a conocer a los ciudadanos los *compromisos*, en términos de utilidad, fiabilidad, celeridad, etc., que una Administración asume en la prestación de sus servicios." (Merino Estrada, 2002, p.161).

Según el artículo 8 del Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado, las cartas de servicios serían "documentos que constituyen el instrumento a través del cual los órganos, organismos y entidades de la Administración General del Estado informan a los ciudadanos y usuarios sobre los servicios que tienen encomendados, sobre los derechos que les asisten en relación con aquellos y sobre los compromisos de calidad en su prestación".

2.3.2. Origen y expansión de la carta de servicios

La aparición de las cartas de servicios se produce en los años 90 del siglo XX. Gimeno Ruiz (2017, p. 145) nos indica que ya con anterioridad se habían utilizado, pero que se suele colocar el origen de las mismas en la publicación en Reino Unido de *The Citizen's Charter: Raising the Standard*, en 1991. Podemos considerar por tanto que se implantaron primero en los países anglosajones, comenzando por Reino Unido, y su génesis debe vincularse con las políticas thacheristas de reforma del sector público, a iniciativa del primer ministro John Major (Crespo y Criado, 2005, p. 273; Tornos, 2006, p.73). Posteriormente se extendieron a otros países convirtiéndose en un elemento muy utilizado. Su difusión empezó por los países que habían adoptado la NPM (New Public Management) que hemos mencionado con anterioridad, es decir, Australia, Canadá, Nueva Zelanda y Estados Unidos, y también la adoptaron la mayoría de los países europeos. Después, se extendió a los países asiáticos, africanos y sudamericanos. En cada uno de ellos, sin embargo, se dejan entrever las diferentes concepciones teóricas que las respaldan, lo que hace que se observen notables diferencias entre ellas, también varían la forma en que fueron implementadas, así como los objetivos que pretendían cubrirse al introducirlas en la gestión pública. De todas formas, esta expansión nos indica que la preocupación de mejora de los servicios públicos se ha producido a nivel mundial.

Según Gimeno Ruiz (2017) surgieron con el "objetivo de responder a las crecientes demandas de responsabilidad, transparencia y eficiencia en la prestación de los servicios públicos." (p.132). Se enfatizaron al implantarse tanto los resultados como la satisfacción del ciudadano o cliente (Crespo y Criado, 2005, p.273).

En España, las cartas de servicio "se integran dentro de un conjunto de acciones, iniciadas por el Ministerio de Administraciones Públicas, para la mejora de la calidad en la Administración, y que condujeron a la aprobación del RD 1259/1999, de 16 de julio, por el que se regulan las Cartas de Servicios y los premios de calidad en la Administración General del Estado" (Gimeno Ruiz, 2017,

p.150). No obstante, y como hemos visto, conseguir que se redacten cartas de servicios es posible porque existe un debate anterior sobre la necesidad de modernizar las instituciones públicas y su gestión. Por ello, para Tornos Mas (2006, p.73), hay que tomar como punto de partida diversos documentos de la década de los 90 del siglo pasado, como el elaborado por el Ministerio para las Administraciones Públicas, "Reflexiones para la modernización de la Administración pública" (1990), seguido del Acuerdo del Consejo de Ministros para el desarrollo de un Plan de modernización de la Administración del Estado, de 15 de noviembre de 1991, y del Plan de modernización del Estado del 1992. En estos documentos se parte del concepto del administrado como ciudadano-cliente, y la relación entre éste y la Administración varía respecto a lo que había sido con anterioridad. Es también en este ambiente cuando se aprueba el Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, que regula los Servicios de Información Administrativa y Atención al Ciudadano, de modo que se dan pasos en la transparencia y comienza a hacerse efectivo el derecho de acceso a la información pública.

Entre las motivaciones que existieron para la adopción de esta herramienta en España podemos encontrar la de situar al ciudadano o ciudadana en el centro de las decisiones llevadas a cabo por la gestión pública, facilitar que conozcan los derechos que les asisten, y mejorar la prestación de servicios estableciendo compromisos para lograr una gestión pública de calidad. Sin embargo, es cierto que se ha optado por un modelo de corte anglosajón, según el cual, los compromisos de calidad no son derechos legales sino objetivos a alcanzar para mejorar la imagen de la Administración (Torres Pradas, 2006, p.93).

Actualmente, la legislación que regiría las cartas de servicios sería el Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado. No obstante, la legislación no es de aplicación obligatoria en el ámbito autonómico ni en el local. Tampoco se indica la obligación de aprobar cartas de servicios, sino que se dice que podrán elaborarse. Esto dificulta la uniformidad y la generalidad de las mismas, si bien, establece en el artículo 9 una estructura y el contenido que debe incluirse en estos documentos, constituyendo un marco de referencia.

En el caso del País Vasco, en el entorno municipal, EUDEL (Asociación de municipios vascos), publicó una guía para la redacción de cartas de servicios que coincide aproximadamente con la estructura y contenido del párrafo anterior.

2.3.3. Estructura de la carta de servicios

Según Torres Pradas (2006), tres serían los factores clave de las cartas de servicio en España, que además son similares en Reino Unido y EEUU: "un compromiso con los niveles de servicio que pueden esperarse; información sobre quién es el responsable de suministrar el servicio con los niveles comprometidos; y una guía al usuario sobre los procedimientos de reclamación." (p. 92). Asimismo, en las cartas de servicios también se recogen los derechos que asisten a los ciudadanos en relación con los servicios que ofrecen las entidades públicas.

De acuerdo con Gimeno Ruiz (2017, p.134-137), una carta de servicios debería tener, al menos, los siguientes apartados: información de carácter general e información sobre compromisos adquiridos y medidas de calidad. Merino (2002, p.165), de modo análogo establece dos grandes apartados que una carta de servicios debe tener, denominándolos este autor "Información" y "Compromisos". Estos dos apartados se corresponden con los puntos a y b del artículo 9 (Estructura y contenido de las cartas de servicios) del mencionado Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado. También lo expresa así Tornos (2006, p.78-79), quien señala que dos son los elementos fundamentales que tienen las cartas de servicios; por una parte, la información, y por otra, la asunción de compromisos de calidad en la prestación de servicios. En lo que se refiere a la información, se

puede decir que las cartas de servicios contienen información jurídico-formal (cuando por ejemplo se indican plazos o formas y lugar donde presentar instancias), e información de servicio (relativa por ejemplo a las prestaciones que se llevan a cabo, o las condiciones para acceder a las mismas). Según este autor, "la información responde al principio de transparencia administrativa y de acercamiento de la Administración a los ciudadanos." En lo que se refiere a los compromisos, éstos son la clave de las cartas de servicios. Vinculan a la Administración con la ciudadanía, y resulta indispensable que sean cuantificados y verificables.

Por tanto, los apartados a los que hemos hecho referencia serían los siguientes:

- Información de carácter general. Facilita el contacto, acceso y relación de las personas usuarias con el servicio. En este bloque se incluirían la identificación y definición del servicio objeto de la carta, se define el servicio, el órgano y/o la persona responsable del mismo y la normativa que lo regula. Asimismo, se darán los datos de contacto (direcciones postales, telefónicas y correo electrónico) de los lugares que prestan los servicios, y el modo en que puede llegarse a ellos (medios de transporte). También se incluye aquí la información relacionada con los derechos y deberes. Merino incluye aquí también la relación de servicios prestados, así como las formas de colaboración y participación (que Gimeno Ruiz incluye en el apartado siguiente), y la forma de presentación de quejas y sugerencias
- Información sobre compromisos adquiridos y medidas de calidad. Este apartado sería el más relevante. Los compromisos son el elemento que da valor añadido en relación con lo establecido por las normas reguladores del servicio (Merino, 2002, p. 166). Además de los compromisos, este apartado comprende los indicadores, siempre relacionados con los compromisos, y permiten comprobar si estos se van cumpliendo. Deberá contar también con la mención de las formas en que los ciudadanos pueden participar en la mejora del servicio (incluyendo el apartado de quejas y sugerencias). Asimismo, es importante incluir la fecha de edición y la de revisión del documento.

El Real Decreto 951/2005 mencionado con antelación incluye dos apartados más. El primero se referiría a medidas de subsanación en caso de incumplimiento de los compromisos declarados, y el último a otros datos de carácter complementario. Sin embargo, alguna de la información contenida en estos puntos puede presentarse en los dos apartados que hemos desglosado antes.

2.3.4. Las cartas de servicios como elemento de calidad.

La ciudadanía debe conocer los servicios que oferta la Administración, y de este modo saber lo que puede demandar y exigir. No obstante, el contar con la información no es suficiente. Tiene que ser, como dijimos, información de calidad y contextualizada. Para ello, es necesario que la Administración pública adquiera compromisos que obliguen a crear servicios de calidad. Como ya se ha visto, una carta de servicios es un compromiso de calidad e impulsa los conceptos de transparencia y responsabilidad de cara a la ciudadanía. Además, la implantación de este elemento no supone la realización de cambios estructurales en la organización, y con relativamente poco esfuerzo puede mejorarse mucho la imagen que la ciudadanía pueda tener del servicio público que la pone en marcha, lo cual resulta muy rentable.

Las cartas de servicios son una herramienta que permite satisfacer las demandas de una sociedad cada vez más exigente y conocedora de los derechos que le asisten. Se cumple de esta manera con el imperativo de ofrecer a los ciudadanos una Administración más transparente, informando del modo en que

funciona un servicio y lo que se puede esperar del mismo. Esta es la razón por la que se ha defendido que en las cartas de servicios aparezca la información relativa a los costes que tiene suministrar un determinado servicio. En lo que se refiere a bibliotecas al menos, sin embargo, no es una práctica extendida. Se hace en otros sectores, como cuando en una farmacia constan específicamente en una factura los precios que tienen las medicinas si no se adquirieran con receta médica; pero en el ámbito bibliotecario no vemos que sea muy posible incluir este tipo de información.

Cuando se analizan las cartas de servicios hay que tener necesariamente en cuenta que el nuevo modelo de gestión de la Administración Pública, como ya se ha indicado anteriormente, bebe en gran medida de la forma de organización privada, por lo que es usual en la literatura encontrarse con el término cliente al referirse a persona usuaria. Puede tener sus ventajas, y desde luego la búsqueda de servicios de calidad nos parece fundamental para mejorar la Administración, siempre y cuando no nos olvidemos que tratamos con un ámbito público y el objetivo principal no es sacar un rendimiento económico (aunque sí puede ser importante buscar un mejor rendimiento social). De todos modos, ya sean clientes o personas usuarias, las cartas de servicios intentan lograr su satisfacción.

Varios son los elementos claves que poseen las cartas de servicios. En primer lugar, debemos hablar de los compromisos, alrededor de los cuales se articula todo el documento. Coincidimos con Merino (2002, p.166) cuando dice que "la clave está en los compromisos porque son el elemento que aporta valor añadido en relación con lo establecido por las normas reguladoras del servicio y porque al fijar metas concretas, públicas y comprometidas, facilitan la mejora continua."

Para que sean eficaces, el número de compromisos que recoge una carta de servicios no debería ser demasiado elevado, para no hacer un documento excesivamente largo. Vivimos rodeados de una descarga constante de información, por lo que lo mejor al redactar una carta de servicios es que sea concisa y directa, aunque ofrezca la posibilidad de ampliar la información, para que llegue al mayor número de personas posibles.

Asimismo, los compromisos que se recojan deben ser cuantificables, redactarse de forma sencilla y ser inequívocos (González Fernández, 2017, p.16). Tienen que ser concretos y perceptibles por las personas usuarias y controlables por ellas (Merino, 2002, p. 166). No deben ser compromisos genéricos (Sergio González, 2017, p.19). En realidad, el documento entero debería estar redactado de una manera sencilla y comprensible, en aras también de conseguir uno de los objetivos de las cartas de servicios, esto es, una Administración que sea transparente y cercana al ciudadano. Los compromisos deben ser asimismo realistas.

Según González Fernández (2017), los compromisos son el corazón de las cartas de servicios, y todos los compromisos deben estar relacionados con los aspectos que más les importen a los usuarios/as del servicio. Es indispensable reflejar lo que es importante para ellos (p.18). Por este motivo, uno de los primeros pasos a la hora de elaborar una carta de servicios es recoger las necesidades y las expectativas de las personas que van a utilizarlo. Así también lo establece la Norma UNE 93200. Cartas de servicios: compromiso con el cliente (Asociación Española de Normalización y Certificación [AENOR], 2008). Estas necesidades y expectativas pueden replantear la forma en que se ofrecen los servicios y llevar a su mejora. Ambos conceptos (expectativas y necesidades) son importantes, por un lado se deben al menos cubrir las primeras para crear una imagen de calidad; pero por otra parte, hay que atender también a las segundas, pues muchas veces desconocemos lo que podemos necesitar, anticiparse también es ofrecer servicios de calidad. Para conocer realmente estos dos aspectos debe contarse con la opinión de las personas usuarias. Existen diferentes métodos para conocer lo que piensan los usuarios y usuarias, desde la realización de encuestas y grupos de discusión, hasta contar con la opinión del personal que le atiende, puesto que conoce de primera mano sus

quejas y comentarios.

Según Edwards Deming, la calidad debe estar definida en términos de satisfacción del cliente, puesto que es lo que desea y necesita (como se cita en Fernández Ronquillo, 2016, p.34), por este motivo el análisis de las expectativas y necesidades de las personas usuarias es tan importante a la hora de acometer la tarea de elaborar y revisar una carta de servicios, herramienta que ayuda a ofrecer un servicio de calidad. También Merino (2002, p.168) opina de esta manera, pues nos indica que "para diseñar adecuadamente un servicio es necesario identificar los atributos de calidad desde la óptica del usuario, investigando además el peso que a cada uno le asigna", y los atributos de calidad serían "los 'componentes' del Servicio que el usuario o receptor valora de forma especial y puede percibir con claridad por separado. No todos los componentes de un servicio son valorados igual por los usuarios, ni por lo tanto tendrán igual importancia."

En la sociedad, en general, y en la Administración, en particular, vemos por tanto cómo se están anteponiendo necesidades y las expectativas de clientes o personas usuarias, en aras de lograr un servicio de calidad, más transparente y cercano a la ciudadanía. Podríamos relacionar este hecho también con el cambio de paradigma que se vivió en el mundo bibliotecario, donde el centro orbitó del libro o la colección a la persona usuaria, cambiando así el concepto de biblioteca, que pasó de ser un depósito de libros a lugar donde se solventaran las necesidades de información (y también un espacio para el ocio y disfrute, sobre todo si hablamos de bibliotecas públicas) de las personas usuarias.

Para elegir los compromisos a incluir en la carta de servicios, tal y como nos lo menciona la ya mentada norma UNE 93200, deben analizarse pormenorizadamente las posibilidades y recursos con los que cuenta la organización, pues solo de este modo se verán los compromisos que puede asumir (como se cita en González Fernández, 2017, p.18). Por tanto, no puede afrontarse la elaboración de una carta de servicios si previamente no se estudia y analiza tanto la propia organización como los destinatarios de los servicios que esta presta.

Los compromisos deberán estar de manera irremediable asociados a unos indicadores. Esta será la manera en que podrá comprobarse si los compromisos asumidos se cumplen, y por extensión, si nos encontramos ante un servicio de calidad. "Un indicador es una magnitud asociada a una característica que permite, a través de su medición en periodos sucesivos y por comparación con el estándar establecido, evaluar periódicamente dicha característica y verificar el cumplimiento de los objetivos establecidos para el servicio." (Merino, 2002, p.169). Para Gimeno Ruiz (2017, p.136) son "una herramienta de gestión que permite la reorientación de los objetivos y la actividad desarrollada por la entidad." Deberán fijarse previamente cuáles son los niveles y los estándares a lograr, de modo que los indicadores sean útiles y se vea claramente cuánto nos alejamos de esos niveles que nos habíamos establecido previamente. Es el análisis de los compromisos y el cumplimiento de los mismos a través de los indicadores lo que permite la mejora continua.

Sin compromisos e indicadores, no podríamos hablar de carta de servicios, sino que sería un catálogo de servicios, un documento informativo, pero al que se le quita el objetivo de lograr un servicio de calidad.

Asociado al concepto de compromisos, aparece el de responsabilidad, que debe existir si aquéllos no se cumplen. Sin embargo, es el elemento menos desarrollado en las cartas de servicios de este país, pues "la Administración concibe básicamente las cartas de servicios como un instrumento que puede ayudar a mejorar la prestación de los servicios (...) pero no piensa que la carta le imponga obligaciones concretas ni contenga una información de la que pueda derivarse su responsabilidad por conductas inducidas a los administrados" (Tornos, 2006, p.77-78). No hay obligación de recoger medidas de compensación si se incumplen los

compromisos. En realidad, esto le resta utilidad, y eficacia, y tampoco ayuda a mejorar la imagen que de la Administración pueda tener la ciudadanía, pues se puede convertir simplemente en algo propagandístico sin efectos verdaderos.

No obstante lo anterior, es en los compromisos, y en su cumplimiento, donde la Administración puede cambiar la concepción que la ciudadanía tiene de la misma como algo lejano y ajeno. Además, a través de las cartas de servicio las instituciones públicas intentan acercarse a la sociedad, puesto que en ellas se pide la colaboración y participación de la ciudadanía, separándose así de lo meramente propagandístico. En primer lugar, porque al realizarse, como ya se ha comentado, se analizan las necesidades y expectativas de la misma; pero también, porque en la propia carta de servicios, se demanda su participación: por un lado, con la posibilidad de expresar quejas y sugerencias, expresando específicamente el modo y lugar donde poder realizarlo; pero también, porque se pide una participación expresa que ayude a mejorar el servicio (en el caso de las bibliotecas, por ejemplo, en algunas cartas de servicio se pide que cuiden los libros, que realicen donaciones, etc.).

Existen diferentes formas de implicar a los ciudadanos, es decir, de lograr su participación. Martín clasifica en tres niveles la participación de la ciudadanía: información, consulta y coproducción (como se cita en Gimeno Ruiz, 2017, p.142). La primera de ellas es la difusión de información de modo unidireccional y unilateral de la Administración a la ciudadanía sobre los servicios que presta. La segunda de ellas, supone un flujo de información de modo bidireccional, recogiendo algún tipo de información sobre los servicios que presta. Podemos incluir aquí los tradicionales buzones de quejas y sugerencias. Finalmente, en el último nivel de participación, el ciudadano o ciudadana influye directamente. Este nivel daría un valor añadido a la prestación de servicios. En las cartas de servicios vemos los tres niveles (Gimeno Ruiz, 2017, p. 143), En primer lugar, se trata de un documento informativo; en segundo lugar, debe aparecer el modo en que pueden dirigir las quejas y sugerencias, existiendo así un flujo de información de carácter bidireccional; finalmente, en tercer lugar, en muchas cartas de servicios aparece un apartado de participación, o cómo participar, que en el caso de las bibliotecas podría ser cumpliendo con los períodos de préstamo.

Como se ha visto en los párrafos precedentes, se puede decir que una carta de servicios es una herramienta de gestión que ayuda a conseguir los objetivos que se han asumido. Pero también son una herramienta de comunicación y de fidelización, y refuerza la imagen de la organización (González Fernández, 2017, p.21).

La posibilidad de que la ciudadanía pueda expresar sus quejas y sugerencias es otro de los elementos que convierte a las cartas de servicios en mecanismos de búsqueda de calidad en la Administración, pues además es uno de los elementos que permite evaluar y posteriormente mejorar los servicios que se ofrecen y se recogen en el documento. Normalmente se ven las quejas como algo negativo y amenazante, pero pueden ser una gran oportunidad para optimizar y perfeccionar los servicios que se ofrecen.

No obstante, para conseguir esa mejora continua, es indispensable realizar una evaluación periódica de la carta de servicios. Dicha evaluación resulta fundamental para realizar los cambios necesarios cuando se observa que algo no funciona, y conseguir finalmente los objetivos con los que se puso en marcha, o los que van apareciendo en el tiempo de acuerdo con un posible cambio de demandas en la ciudadanía y el entorno. Solo si se revisa, se evalúa y se especifica cuál es la fecha de revisión puede considerarse una verdadera carta de servicios.

La evaluación del documento se realizará a través de los indicadores que demuestran si los compromisos se cumplen. Es éste el motivo por el que los compromisos deben ser realistas y no inalcanzables. A su vez, esta evaluación debe

ser continua, es decir, deben existir mecanismos de seguimiento, y de actualización.

Finalmente, una vez redactada e incluso evaluada y actualizada una carta de servicios, resta tan solo difundirla entre la ciudadanía y que ésta conozca lo que implica, pues, en palabras de Gimeno Ruiz (2017, p.158), "resulta fundamental para el éxito de iniciativas, como las cartas de servicios, que los ciudadanos, no sólo tengan conocimiento de sus existencia, sino sobre todo, de su función y utilidad."

Tras haber analizado lo que son las cartas de servicios a lo largo de estas páginas, existen algunos conceptos destacados con los que debemos quedarnos:

- Participación: Se trata de un modo de implicar a la ciudadanía. Expresamente se pide su participación y su colaboración, no solo mediante la expresión de sus quejas y sugerencias, sino, como hemos visto, tomando parte activamente para el buen funcionamiento del servicio.
- Transparencia: Las cartas de servicio colaboran en una actuación transparente de la Administración porque recogen lo que la ciudadanía puede encontrar y esperar de un determinado servicio, se ve una descripción y definición de cada servicio, así como el modo en que funcionan. Además, los indicadores y su grado de cumplimiento pueden hacerse públicos.
- Compromiso: La Administración establece unos criterios que debe cumplir, y el que el ciudadano pueda ver si se cumplen o no aumenta la confianza y credibilidad de la misma.
- Responsabilidad: Aunque no en todas las cartas de servicio se recoge, ni en las que se recoge su impacto es desigual, el reconocimiento de un incumplimiento y la intención de enmienda siempre favorece a la imagen de la organización. Los mecanismos de compensación no tienen por qué ser patrimoniales (de hecho rara vez es así), pero sí pueden ser de otro tipo, como una carta de disculpa.

2.4. LA CALIDAD Y LAS CARTAS DE SERVICIO EN LAS BIBLIOTECAS

Como entes públicos, las bibliotecas se han sumado al esfuerzo de crear cartas de servicios. El ejemplo de la BN, de la mayoría de las bibliotecas universitarias, pero también de muchas bibliotecas públicas. Estas últimas, que trabajan en un contexto local, deben recoger características propias de los servicios bibliotecarios, y características propias del sector local. De acuerdo con Merino (2002, p. 162), la Administración Municipal tiene una serie de características que debemos tener en cuenta: en primer lugar, "*es muy compleja* en relación con su tamaño, por la diversidad de sus componentes y por el ritmo acelerado de cambio en que se ve inmersa"; en segundo lugar, "*está siempre en contacto directo y personal con los ciudadanos*"; y en tercer y último lugar, "*tiene un liderazgo fuerte y de fácil identificación*".

En cualquier caso, sean municipales, universitarias, o escolares, las bibliotecas trabajamos con información, y nuestra razón de ser es garantizar el derecho de acceso a la información a los ciudadanos. En ese sentido podemos sentirnos doblemente obligados a ofrecer la mayor cantidad posible de información pública, y es importante para dar un servicio de calidad, que los ciudadanos sepan qué servicios están disponibles y cómo pueden utilizarlos.

Repetidamente se observa que esto no es así. Gran parte de la población desconoce lo que las bibliotecas pueden ofrecerle, especialmente en lo que a las nuevas tecnologías se refiere, pues en gran medida, en el imaginario colectivo sigue permaneciendo esa idea de la biblioteca tradicional, como lugar de depósito

de libros y cuyo público principal son las personas que leen mucho o que estudian. Es en estos últimos tiempos cuando desde las bibliotecas públicas se dedican esfuerzos a acercarse a otros sectores de la población (ejemplo, materiales de lectura fácil). Del mismo modo, podemos llegar a más personas rompiendo los límites del espacio y del tiempo con las nuevas tecnologías. Las cartas de servicios van recogiendo cada vez más servicios ofrecidos a través de Internet o relacionados con las nuevas tecnologías.

3. LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (TIC) EN EL ÁMBITO BIBLIOTECARIO

En este epígrafe hablaremos sobre las Nuevas Tecnologías, que han cambiado diversos aspectos de nuestra sociedad y se han filtrado en todos los vértices de nuestras vidas, conquistando todos los campos y ámbitos, incluido el bibliotecario, en el que su aplicación puede haber sido diversa y desigual dependiendo de las circunstancias de cada organización. En cualquier caso, su presencia es ya una realidad y no tiene vuelta atrás, pues las tecnologías llegaron para quedarse.

3.1. LA SOCIEDAD FRENTE A LAS TIC

Cuando se alude a las tecnologías, una de las ideas que más se repite es cómo han modificado nuestras vidas y como han variado el modo en el que percibimos el mundo e interactuamos con él. Nadie niega el cambio, así lo apreciamos en nuestro día a día e investigaciones y estudios publicados en diferentes medios nos lo muestran habitualmente.

Desde el siglo XX hemos estado asistiendo a un aumento exponencial de la información, el cual ha sido favorecido por la llegada de la informática, y de Internet, especialmente con la invención de la *World Wide Web* (WWW). Se dice por tanto que vivimos en la sociedad de la información y del conocimiento, caracterizada por "el uso creciente de las tecnologías, el intercambio de información en tiempo real y el reconocimiento del valor estratégico de la información para el desarrollo." (González Guitián, Martínez Ríos, Zayas Pérez y López Porras, 2017, p.318). Efectivamente, las naciones industrializadas han conferido a la información un valor significativo como "elemento para el desarrollo educacional y económico de las sociedades modernas, marcadas por la complejidad de sus estructuras." (Valenzuela y Pacheco, 2015, p.241).

En lo que al mundo de la Documentación e Información en general y al ámbito bibliotecario en particular se refiere, este inicio de siglo puede ser considerado como un momento histórico, comparable a la invención de la imprenta o la escritura (González Sánchez, 2016, p.120). Lo que está claro es que "la irrupción de las tecnologías de la información ha modificado las formas de acceder a la información y generar conocimiento e, incluso, las formas de comunicación y participación ciudadana, lo que demanda nuevas alfabetizaciones." (Sánchez y Yubero, 2015, p. 106).

3.2. LAS TIC EN EL MUNDO BIBLIOTECARIO

Dentro de los conceptos de "Nuevas Tecnologías" y "tecnologías de la información y la comunicación" se esconde una realidad muy amplia, pues la utilización de las mismas comprende diferentes ámbitos. Pueden tener diversas aplicaciones, y se pueden utilizar, por ejemplo, para la búsqueda y recuperación de información (como los catálogos de bibliotecas), para la lectura de documentos (como los e-readers y e-books), o para las comunicaciones interpersonales y entre personas e instituciones (a través del correo electrónico, web 2.0, etc.). Se trata de un campo amplio y difuso, pero no es objetivo del presente estudio ahondar más en su vertiente teórica, ni en aspectos como la idoneidad de las mismas o el modo en que deben utilizarse en las bibliotecas y otras unidades de información. Partimos de la premisa de que las tecnologías ya están aquí, ya forman parte de los procesos y servicios bibliotecarios, aunque la presencia e importancia de las mismas sean diferentes según bibliotecas o regiones.

Ya en 2001, hace casi dos décadas, en las *Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas* (2001) se decía que "las tecnologías de la información y la comunicación se deberán utilizar para facilitar un acercamiento a los fondos y a otras fuentes de información, tanto en la propia

biblioteca como desde lugares alejados de ella.” (p.13). Por tanto, como hemos mencionado, no nos planteamos si existe un debate en el modo en que aparecen las nuevas tecnologías o cómo deben incorporarse, sino que se asume que forman parte de la realidad actual, y las principales instituciones y organizaciones a nivel internacional del ámbito bibliotecario recomiendan e instan a que se utilicen:

“Es preciso que las bibliotecas públicas, cuando sea posible, utilicen las nuevas tecnologías para mejorar sus servicios y prestar otros nuevos, para lo cual se necesita una inversión considerable en varios tipos de equipos electrónicos y utilizarlos para efectuar esas prestaciones. Para que sigan funcionando eficazmente, los equipos deben ser actualizados y reemplazados, lo cual entraña consecuencias financieras significativas y será menester elaborar un plan concreto de actuación.” (IFLA/UNESCO, 2001, p.21).

Las Nuevas Tecnologías siguen teniendo el calificativo de nuevas, porque van apareciendo otras diferentes, y algunos formatos quedan obsoletos siendo sustituidos por otros, pero, en realidad, aterrizaron en el ámbito bibliotecario hace ya décadas. En el primer Congreso de Bibliotecas Públicas celebrado en 2002 algunas de las ponencias trataban ese tema (Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, 2002). La primera sesión del mismo se denominaba “La biblioteca pública y las redes de información”, y en ella se presentaron ponencias como “Las tecnologías de la información en las bibliotecas públicas: una simple herramienta, ¡pero qué poderosa herramienta!” (expuesta por Maija Berndtson), o “Internet y bibliotecas públicas: la experiencia de las bibliotecas de Cartagena” (expuesta por María José Mercader Blanco y Alejandro Delgado Gómez). Catorce años después, el VIII Congreso de Bibliotecas Públicas tuvo como título y como hilo conductor “Espacio físico y virtual” (Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, 2017), dejando claro de esta manera que la biblioteca puede ser “una y bina”. La conquista de espacios por parte de las Nuevas Tecnologías ha llevado a entender a veces la realidad bibliotecaria como dual, e incluso enfrentada, como una lucha entre lo presencial y lo virtual, pero son ciertamente escenarios complementarios, no opuestos. De hecho, permiten el acercamiento a nuevos nichos, a más personas. Las Nuevas Tecnologías facilitan la “apertura de la biblioteca hacia el exterior a través del aumento de la comunicación con el usuario gracias a las posibilidades que brinda internet” (Pelitti, 2011). Han posibilitado por tanto la aparición de una nueva persona usuaria: la virtual, aquella que no utiliza la biblioteca de modo presencial, pero que usa sus servicios de provisión de información o incluso de préstamo de libros (en formato electrónico).

No creemos por ello que exista ninguna dualidad. Además, más allá de las transformaciones que han acarreado las Nuevas Tecnologías a la hora de entender la biblioteca, en la prestación de servicios o flujos de trabajo, si ponemos el punto de atención sobre cuál es el objetivo de una biblioteca, su función, su misión, nos daremos cuenta de que sigue siendo el mismo.

En el Manifiesto sobre la Biblioteca Pública, la UNESCO se expresaba en estos términos: “La libertad, la prosperidad y el desarrollo de la sociedad y de los individuos son valores humanos fundamentales. Estos sólo podrán alcanzarse mediante la capacidad de ciudadanos bien informados para ejercer sus derechos democráticos y desempeñar un papel activo en la sociedad. La participación constructiva y la consolidación de la democracia dependen tanto de una educación satisfactoria como de un acceso libre y sin límites al conocimiento, el pensamiento, la cultura y la información. La biblioteca pública, puerto local hacia el conocimiento, constituye un requisito básico para el aprendizaje a lo largo de los años, para la toma independiente de decisiones y el progreso cultural del individuo y los grupos sociales.” (UNESCO, 1994)

Múltiples autores han explicado lo que era y sigue siendo la función o misión de la biblioteca:

- Función primordial de la biblioteca es la satisfacción de las necesidades de los usuarios (Pelitti, 2011).
- "La razón de ser de las bibliotecas son fundamentalmente los usuarios, más que la información en sí." (García Gómez, 2013, p.135).
- "La misión de la biblioteca ha sido tradicionalmente satisfacer las necesidades de información, formación y ocio de las personas. De esta manera han garantizado el acceso democrático a la cultura, a la información y al conocimiento." (Sánchez y Yubero, 2015, p.104).

De estas referencias podemos sacar dos conclusiones. La primera de ellas es que las personas usuarias son el foco del trabajo bibliotecario, la segunda, que la función principal de estas unidades de información no ha variado en las últimas décadas, a pesar de haberlo hecho los métodos, las herramientas o incluso el contexto.

Las bibliotecas, especialmente las públicas, han intentado paliar las brechas sociales existentes. Hace décadas la disminución de la brecha era acercar materiales de lectura a personas que no podían acceder a ellos y trabajar en la alfabetización de la sociedad, puesto que el grado de analfabetismo era grande. Hoy en día el tipo de analfabetismo más extendido es el digital, y hay parte de la ciudadanía que no es capaz de acceder a las Nuevas Tecnologías, bien por falta de recursos, bien por falta de destrezas, bien por ambas causas a la vez. Esta situación, denominada brecha digital, lleva a una sociedad desigual, y son las bibliotecas de nuevo las que tienen aquí una misión crucial para lograr sociedades más igualitarias y democráticas.

Por tanto, si como decimos, el objetivo sigue siendo el mismo, es en la hoja de ruta para lograrlo en el que aparecen las alteraciones. Si no perdemos de vista que la biblioteca sirve a unas personas usuarias concretas, y que debe satisfacer sus necesidades de información (entendidas en un sentido amplio, incluyendo aspectos como el ocio o la creatividad, no solo el estudio o la investigación), veremos que el trabajo bibliotecario permanece inalterable en su esencia.

Ahora bien, para poder cumplir con ese cometido, el de estar al servicio de una sociedad concreta, si la sociedad cambia, también la biblioteca debe hacerlo, puesto que si continúa con los mismos métodos y herramientas será imposible satisfacer unas necesidades de información que han mutado. Descifrar el contexto es algo indispensable, y adaptarse a él es clave. El destino sigue siendo el mismo, sí, pero es posible que varíe el asfalto del camino que se recorre para alcanzarlo. En palabras de Juárez Urquijo (2014a, p.102), "ni la información tradicional se comporta como la digital ni los usuarios tienen las mismas necesidades" (Juárez Urquijo, 2014a, p. 102), por ello la biblioteca debe adaptarse al nuevo contexto para poder cumplir realmente con su función.

Por este motivo, y atendiendo a la última idea apuntada, sí podemos entender que sin modificarse el fin sí hayan cambiado otros aspectos en el ámbito bibliotecario. En consecuencia, estamos de acuerdo con González Sánchez (2016) en que "la gestión y misión de las bibliotecas se han ido actualizando, lo cual implica una regeneración de las responsabilidades y competencias profesionales. Los bibliotecarios en esta era digital proporcionamos acceso, orientación y formación a los materiales físicos y electrónicos en línea sin dejar de atender las tareas fundamentales que han contribuido a la esencia de la profesión durante siglos." (p.137). En palabras de Valenzuela y Pacheco (2015), "la esencia de los servicios no cambia, pero lo que sí es cierto es que la tecnología genera nuevas oportunidades para ofrecer mejores servicios y optimizar los actuales, superar problemas como la sobredimensión de información y facilitar el manejo adecuado de información presentada en nuevos formatos, multimediales e hipertextuales." (p.247).

Lo que es innegable es que la llegada de las Nuevas Tecnologías ha revolucionado, o siguiendo con la tesis continuista presentada en los párrafos precedentes, ha hecho evolucionar el trabajo del profesional bibliotecario (pues se está llevando a cabo una transición sin ruptura), y hay que tener en cuenta nuevos factores a la hora de desarrollarlo, destacando la pérdida del monopolio de la información, la desmaterialización del libro y la importancia de la tecnología en la relación no presencial (Juárez Urquijo, 2014b, p.123).

A pesar del trabajo desarrollado en la incorporación de las nuevas tecnologías en los procesos laborales y servicios bibliotecarios, en el imaginario de la ciudadanía y de los políticos de los que dependen algunas de las decisiones y las adjudicaciones presupuestarias, sigue existiendo una concepción de biblioteca tradicional, lo que dificulta y ralentiza la incorporación de los nuevos métodos necesarios para seguir cumpliendo con la función que las bibliotecas tienen. Se ve dificultada también por parte del personal. Tal y como dice García Arribas (2017, p.204), para superar la brecha digital de la población, primero debemos superar la brecha digital del personal bibliotecario. No todos ellos tienen los recursos, las destrezas, los conocimientos, el tiempo o el interés para desarrollar las tareas relacionadas con el uso de las nuevas tecnologías. Así lo demuestra el estudio realizado por Hernández Pedreño, Romero Sánchez y Gómez Hernández (2019). Parece que el mundo cambia más rápido que la profesión.

Siguiendo con esta idea, en un artículo de Juárez Urquijo (2014a, p.101), cuyo sugerente título es "El bibliotecario desactivado", se incide en que ya sea por la crisis o por los cambios tan acelerados de las tecnologías de la información, en la literatura profesional aparecen muchas reflexiones sobre cómo el profesional de la información debe afrontar su trabajo en este tiempo digital/difícil, y está extendida la idea de que es necesario cambiar la forma de trabajar y que se debe innovar. Esta tecnología, en palabras de Juárez Urquijo (2014b, p.123), se interpone entre nosotros y los usuarios, y tenemos que aprender a utilizarla y entenderla. No obstante, muy a menudo, la incorporación de nuevas tecnologías viene de la mano de esfuerzos personales por parte de los profesionales de la información, quienes realizan tareas que no vienen a veces recogidas entre sus funciones y para las que en muchos casos no se les ha formado adecuadamente.

En este sentido, cabe decir que encontramos diferentes voces que llaman la atención sobre que "las bibliotecas viven en un momento de desorientación ocasionado por la continúa evolución de las tecnologías de la información (TIC)." (García Melero, 2018, p.10). Si las bibliotecas están confundidas, las personas usuarias aún lo estarán más. Se debe seguir trabajando y recordar que el que sobrevive no es el más fuerte sino el que mayor capacidad de adaptación posee. Si no adaptamos nuestra forma de trabajo a los nuevos tiempos, no podremos lograr nuestros objetivos, y perderemos utilidad. Por otro lado, el cambio vivido es necesario trasladarlo a la sociedad, que conozcan realmente lo que la biblioteca puede hacer por ellos y que actualicen la imagen que tienen de ella. En este punto, las cartas de servicios son un elemento que puede ayudarnos, puesto que recogen los servicios que ofrecen las unidades de información, y muy probablemente, las personas usuarias desconozcan algunos de ellos.

La biblioteca debe aceptar el rol de mediadora que siempre ha tenido, como nexo de unión entre información y persona usuaria. Sin embargo, tal y como Cencerrado (2017, p.177) indica, no basta con reivindicar ese rol de mediación que las bibliotecas han desempeñado, sino que es preciso redefinirlo y revalidarlo en el contexto digital.

Por otra parte, para desarrollar su trabajo en el nuevo contexto, la biblioteca debe tener en cuenta que las nuevas tecnologías han variado nuestra manera de leer en diferentes sentidos. No es solamente que se hayan cambiado los soportes y haya aparecido el libro digital; sino que el hecho de que cada vez más se lea a través de internet, y exista la posibilidad de navegar a través de hipervínculos,

hace que el lector se desinterese pronto, que vaya más al grano. Los que se han acostumbrado a leer de esta manera leen con prisa y por encima. Se consume información, pero no conocimiento. “Leemos mucho y a todas horas. Pero, por lo general, el lector ya no quiere leer largo y profundo.” (González Sánchez, 2016, p.134). Las bibliotecas deben tenerlo en cuenta no solo al ofrecer información, sino también cuando contactan y se comunican con las personas que utilizan sus servicios. Lo ideal será proporcionar información corta, resumida, y en tal caso, con posibilidad de desarrollarla a través de enlaces, para llegar al mayor número de población posible.

De todos modos, aunque la incorporación de las nuevas tecnologías resulta hoy en día indispensable, también es necesario señalar que no deben incorporarse en el entorno bibliotecario simplemente porque sean tecnologías y nuevas, es decir, que debemos analizar si de verdad la biblioteca puede servirse de ellas para cumplir su cometido. Estamos de acuerdo con Martínez Musiño (2012-13, p.220) en que durante mucho tiempo “se ha pensado en el uso de la tecnología como herramienta, sin embargo, recientemente se ha privilegiado la idea que ésta resuelve todos los problemas. La carga de materias en los planes y programas de estudio de las instituciones formadoras de profesionales de la información así lo demuestran; menos se ha pensado en el usuario, o en su defecto, el uso del discurso en el cual la tecnología debe estar más orientada a la satisfacción de los usuarios. La tecnología en sí no funciona, debe adoptarse, asimilarse o mejorar su desempeño en tiempos de esta sociedad de la información, en la cual se argumenta la supremacía de las computadoras —forma y cantidad de uso, software, hardware y desempeño en la red de redes, la Internet—.” El uso de las TIC no tiene una finalidad tecnológica en sí misma para la biblioteca, el fin no es fomentar el consumo de contenidos digitales, sino que las TIC verdaderamente cambien la vida de las personas mejorándola y facilitándola (García Arribas, 2017, p.205). Antes de incorporarlas hay que valorar aspectos como la durabilidad, la permanencia, la obsolescencia, etc. Asimismo, tampoco podemos olvidarnos de las personas usuarias que por uno u otro motivo no quieren utilizar las nuevas tecnologías.

Por otra parte, el uso de las nuevas tecnologías suele ser aún bastante dispar dependiendo del tipo de biblioteca en el que nos encontremos. Las universitarias y especializadas suelen ser las que más fácilmente introducen elementos innovadores, tal vez por su propia naturaleza, más unida al campo de la investigación. No obstante, entre las bibliotecas públicas existen también algunos casos dignos de mención, como por ejemplo, Ubik, biblioteca municipal de San Sebastián, que cuenta con diversos espacios y equipamiento tecnológico, desde material audiovisual, ordenadores, estaciones de visionado, instrumentos musicales, dispositivos electrónicos, máquinas de autopréstamo, impresoras 3D, etc., aunque por la propia naturaleza de la biblioteca, en la que la innovación tiene un hueco importante, se considere en fase de “beta” permanente (Aristondo, Aztiria y Mariskal, 2017, p.159 y 163).

Para finalizar este epígrafe destinado a explicar la dimensión de las tecnologías en el ámbito bibliotecario, enumeraremos a continuación algunos ejemplos de incorporación de las mismas a este campo:

- Los documentos en formato digital

Aunque ha existido una cierta confusión terminológica, las bibliotecas electrónicas, digitales y virtuales ya tienen suficiente recorrido y numerosos materiales en formato digital se encuentran fácilmente accesibles y disponibles.

En el caso de las bibliotecas públicas es conveniente hacer referencia a dos plataformas de préstamo de libros electrónicos, como son eBiblio y eLiburutegia. La primera de ellas funciona en todo el territorio nacional excepto en el País Vasco, donde se utiliza la segunda. Asimismo, las

bibliotecas públicas también cuentan con plataformas para el online de cine, documentales, conciertos, series... (eFilm).

Lo novedoso es el formato, pero no el contenido. Además de libros en papel, tenemos libros digitales, pero siguen siendo libros. Cada vez está más claro que los primeros no desaparecerán, pero la incorporación de los segundos nos trae ciertas ventajas, puesto que puede permitirnos acercar la lectura a otros colectivos, como los que no puedan desplazarse habitualmente a la biblioteca, por motivos físicos, o laborales, o que puedan beneficiarse de funcionalidades de los libros digitales, como la que permite agrandar el tamaño de letra que ayude a personas con dificultades de visión.

- La búsqueda y recuperación de información

Las bibliotecas públicas deben facilitar la vida a las personas usuarias. Cuando se busca información, el uso de los OPAC es a veces complicado. En los últimos años se están implantando las llamadas herramientas de descubrimiento, empleadas principalmente en unidades de información del mundo académico y de investigación, pero desde junio de 2018 en el País Vasco se ha puesto en funcionamiento Liburubila² para la Red de Lectura Pública de Euskadi, que de hecho sigue mejorando su rendimiento y usabilidad.

Liburubila no solo une en una interfaz el catálogo colectivo de las bibliotecas de la mencionada red u OPAC, el de la plataforma de libros digitales, eLiburutegia (desde la que se accede también a eFilms), y el de su repositorio institucional, Liburuklik; sino que además la forma de realizar las búsquedas se asemeja más a la de Google, que es a la que están acostumbradas la mayoría de las personas. De este modo, cuando no se recuperan documentos, ofrece sugerencias de búsqueda alternativas, algo muy útil cuando existen errores tipográficos al introducir la información en el cajetín de búsqueda.

- Servicio de información y referencia y alertas informativas (DSI)

Ya no es necesario desplazarse a las bibliotecas para resolver necesidades de información, puesto que a través de medios como el correo electrónico pueden plantearse este tipo de demandas. El servicio de información y referencia online por excelencia es el de "Pregunte, las bibliotecas responden"³, en el que colaboran diferentes bibliotecas.

Las alertas informativas y la Difusión Selectiva de Información (DSI) quizás se utilicen más en bibliotecas universitarias y especializadas que en las públicas. No obstante, en el caso de estas últimas cada persona puede configurarla desde su propia cuenta.

- La comunicación interpersonal

Nos referimos aquí a todo tipo de interacciones realizadas a través de un medio englobado en lo que denominamos TIC (tecnologías de la información y de la comunicación), ya sea expresión de opiniones, demandas puntuales de información y preguntas sobre el uso y funcionamiento de la biblioteca, desideratas, quejas y sugerencias, etc. "Las tecnologías de la información y la comunicación han hecho que el acceso al conocimiento y los flujos de información se modifiquen sustancialmente (...), han modificado la forma en la que accedemos a la

² <https://www.liburubila.euskadi.eus/?lng=es>

³³ <https://www.pregunte.es/>

información, pero también la forma de comunicarnos y relacionarnos” (Sánchez y Yubero, 2015, p.104). Y la biblioteca no puede ser ajena a ello. Si se aprovechan todos los medios posibles, la relación con la ciudadanía será más estrecha y esto redundará en un beneficio mutuo.

- Modificación en el equipamiento bibliotecario

La incorporación de las nuevas tecnologías tiene una manifestación física en la biblioteca. Esta unidad de información suele contar ahora con dispositivos y equipamiento electrónico, como ordenadores, e-readers, sistemas antihurto, etc. Y por otra parte, hay que pensar también en el software, como las plataformas para préstamos de libros digitales, o los catálogos, además de navegadores y otros programas instalados en los ordenadores de acceso público ubicados en las bibliotecas.

- Automatización bibliotecaria

La llegada de los SIGB (Sistemas Integrados de Gestión Bibliotecaria) facilitó enormemente el trabajo bibliotecario, principalmente en lo que a gestión de la colección se refiere.

- Web 2.0. (blogs, redes sociales, etc.).

Aunque podía incluirse este aspecto también en el apartado de comunicación interpersonal, puesto que permite la participación de las personas usuarias, merece mención aparte puesto que fue uno de los hitos que revolucionó el uso de Internet.

- Páginas web institucionales.

Viendo la utilidad de esta herramienta, pero la falta de medios de algunas bibliotecas, el Ministerio de Cultura y Deporte proporcionó una dirección para que las bibliotecas que quisieran tuvieran sedes web. Con el tiempo, muchas de ellas han creado las suyas propias, huyendo de diseños menos flexibles, haciéndolas atractivas, de modo que sigan no solamente las normas en cuanto a accesibilidad, usabilidad, etc., sino también las tendencias actuales de creación web, con diseños modernos, como la de la Biblioteca Municipal de Muskiz (Bizkaia)⁴.

3.3. LA BIBLIOTECA, MÁS NECESARIA QUE NUNCA

Ni el libro digital hará desaparecer el libro en papel ni Google e Internet a las bibliotecas. De hecho, es fácilmente demostrable que esta institución es más necesaria que nunca en la sociedad actual. La biblioteca pública “es un enclave idóneo donde se ayuda a integrar a los lectores cuyos conocimientos en tecnologías digitales son más deficitarios por motivos de edad, educativos o socioeconómicos con aquellos otros lectores que son nativos digitales o están mejor formados” (González Sánchez, 2016, p.139).

Las bibliotecas, especialmente las públicas, tienen un compromiso para lograr que el derecho a la información sea realmente efectivo (Hernández Pedreño et al., 2019, p.42). Para que esto sea así, para que toda la ciudadanía pueda ejercer su derecho de acceso a la información, todas las personas deberían tener la capacidad de utilizar las nuevas tecnologías; y para lograrlo, debe superarse la brecha digital existente. Tal y como manifiestan IFLA y UNESCO (2001, p.6), “para sacar partido a las oportunidades que representan las tecnologías de la información y la comunicación, es imprescindible que la población esté alfabetizada, que posea nociones de informática y que exista una red de telecomunicaciones segura. El riesgo de una brecha cada vez mayor entre los que poseen información y los que carecen de ella nunca ha sido tan grande. Pero estas disparidades no son sólo un

⁴ <https://www.muskiz-liburutegia.org/>

problema entre países en fases de desarrollo diferentes, sino también entre grupos e individuos dentro de los propios países.” Han pasado casi 20 años desde que se publicó este documento, y sin embargo, las mismas preocupaciones siguen vigentes, debiendo trabajarse tanto en el poder acceder a las nuevas tecnologías como en el desarrollo de las destrezas necesarias para poder utilizarlas.

En todos estos aspectos, la biblioteca tiene mucho que decir, debe ser un servicio educativo, de inclusión digital y democratizador del acceso a la cultura y los contenidos (Hernández Pedreño et al., 2019, p.53). Tal y como nos señalan IFLA y UNESCO, las organizaciones internacionales de referencia para el sector bibliotecario, “las bibliotecas públicas son instrumentos de la igualdad de oportunidades y han de proporcionar una red de seguridad contra la alienación y la exclusión social frente a los avances tecnológicos, convirtiéndose, en esta era digital, en los portales electrónicos hacia la información. Deben posibilitar el acceso de todos los ciudadanos a la información para que puedan así desenvolverse a escala local, adquirir datos esenciales sobre el proceso democrático y participar de forma positiva en una sociedad cada vez más global.” (IFLA/UNESCO, 2001, p. 36).

No basta con ofrecer acceso a internet, es necesario formar en el uso del mismo. No basta con prestar un e-reader o poner a disposición de las personas usuarias la plataforma de libros electrónicos, es necesario explicar cómo pueden utilizarse. En esta nueva situación que ha traído la instalación de las nuevas tecnologías en nuestra vida cotidiana, la biblioteca tiene que contribuir principalmente, según Sánchez y Yubero. (2015, p. 106), a “la formación de hábitos lectores estables; la búsqueda y el manejo de la información desde una mirada crítica y el uso adecuado de las tecnologías, con el objetivo de reducir la brecha entre informados y desinformados, y evitar la exclusión tecnológica de algunos sectores de la sociedad; favorecer la convivencia, la participación y la autonomía de todos los ciudadanos en igualdad de condiciones, favoreciendo la integración social.”

Una vez superada la brecha digital, las ventajas de las nuevas tecnologías que ya disfrutaban numerosas personas, estarán al alcance de toda la población. Las barreras de espacio y tiempo se diluirán, puesto que la información que se necesite estará disponible desde cualquier lugar a cualquier hora. Asimismo, la lectura será accesible a un mayor número de personas, bien porque no puedan desplazarse, bien porque tengan diversos problemas, como de tipo visual, pudiendo leer con letra más grande en la actualidad a través de los lectores electrónicos. Así, mediante la inclusión digital, es como se cierran las diferentes brechas, la digital, que hemos mencionado, y otras a las que ésta puede conducir o en caso de que ya existan, puede acrecentarlas, como brechas en aprendizaje, comunicación, participación ciudadana, etc. (García Arribas, 2017, p.200).

La disponibilidad de la información sin preocuparnos del espacio y del tiempo, así como la construcción del conocimiento de modo colaborativo, conllevan enormes ventajas, pero también algunos riesgos. Incluso personas nativas digitales que disponen de las destrezas necesarias para utilizar las nuevas tecnologías encuentran algunos problemas en el contexto actual. Siendo la cantidad de información disponible ingente, cada vez resulta más complicado encontrar aquella que realmente se busca, la que resulta más pertinente para nuestra necesidad concreta. De la misma forma, en los últimos tiempos vemos también cómo ha crecido la preocupación por el tipo de información que se consume, siendo la gran difusión de las llamadas *fake news* uno de los aspectos que acarrea el no poseer la capacidad de diferenciar la información de calidad y verídica de la que no lo es. Es la biblioteca, en su vertiente de formación de usuarios, la que puede ayudar en esta dirección, proporcionando herramientas de búsqueda adecuadas y formando en la búsqueda y uso de la información disponible en la red, de modo que se ayude a encontrar la información más pertinente en el menor tiempo posible, a diferenciar la información de calidad, y a hacer un uso adecuado de la misma, para que la

información que se consuma sea convertida en conocimiento, sea entendida y asimilada, y se sepa diferenciar cuál es valiosa para los fines que se quieren alcanzar. Solamente de esta manera cada persona podrá disfrutar de la autonomía en la búsqueda de información que permiten las nuevas tecnologías.

Solo superada la brecha digital a la que nos hemos referido, pueden facilitar realmente las nuevas tecnologías el encuentro y la participación social. Algo hacia lo que ya se camina y de lo que ya hay innumerables muestras, pues incluso la lectura ha pasado de ser un acto íntimo, solitario y personal a ser una experiencia social y compartida (González Sánchez, 2016, p.140).

Este aspecto de la biblioteca, especialmente importante en el caso de la biblioteca pública, como lugar de encuentro y de relaciones interpersonales, de desarrollo de las personas, de expresión de la diversidad que se vive en la sociedad (ya sea cultural, de estratos sociales, de edad o sexo), está siendo remarcado en los últimos tiempos. Al fin y al cabo, lo que caracteriza a la biblioteca pública es su carácter democrático, abierta a todo el mundo, sin ningún tipo de discriminación. Así, García Gómez (2013, p.134), señala el rol social importante que las bibliotecas cumplen en su comunidad, con capacidad para conectar con su territorio. Y de esta forma, Sánchez y Yubero (2015, p.104), indican que debemos de pasar de entender las bibliotecas como centros culturales a tratarlas como centros sociales, en los que no se trabaja con libros, información o bases de datos, sino con y para las personas. Y este aspecto puede ser reforzado a través de las nuevas tecnologías, mediante las cuales podemos acercarnos a lo local y al mismo tiempo abrirnos al mundo, entrando en la dinámica globalizadora que han venido favoreciendo. Como biblioteca pública, es una institución que está más cerca de lo local que ninguna, pero al mismo tiempo, como unidad de información y como institución que vive en un contexto determinado, es arrastrada por la dinámica globalizadora que afecta al resto de la sociedad.

3.4. LAS TICS Y LA COOPERACIÓN: EL MUNDO BIBLIOTECARIO TRABAJANDO UNIDO.

Es esta dinámica globalizadora que acabamos de mencionar la que ha favorecido el desarrollo de la cooperación entre organizaciones bibliotecarias, el asociacionismo y la creación de redes. Las nuevas tecnologías son a la vez la causa de esta dinámica, puesto que traen de modo intrínseco dificultades que una institución de manera aislada no puede solventar; y la consecuencia, ya que los flujos de comunicación entre instituciones, incluso a nivel internacional, son más fáciles y eficaces gracias a las TIC.

Entre las dificultades que encuentra una biblioteca a la hora de incorporar las nuevas tecnologías en su trabajo y en los servicios que ofrece, encontramos una necesidad de financiación mayor. Otro de los obstáculos es el de contar con personal con las destrezas necesarias para poder manejarlas. Un ejemplo de cómo los servicios digitales se ofrecen a la ciudadanía a través de redes y cooperación es el caso de las plataformas de préstamo de libros digitales. En el caso de eLiburutegia, por ejemplo, la puesta en funcionamiento y el mantenimiento dependen del Gobierno Vasco, y todas las bibliotecas incluidas en la Red de Lectura Pública de Euskadi pueden utilizarla. El que cada una de esas bibliotecas de modo individual contara con una plataforma de este tipo sería algo insostenible.

Gracias a la globalización mencionada con anterioridad, también la colaboración a nivel internacional es posible y cada vez más efectiva. En el ámbito bibliotecario tenemos como referencia a la IFLA. En este sentido, es necesario mirar a esta organización y a la iniciativa Visión Global, según la cual "Los desafíos a los que se enfrenta el sector bibliotecario en el contexto de un creciente fenómeno de globalización solo pueden abordarse y superarse con la respuesta inclusiva y global de un sector bibliotecario unido." (IFLA, 2018).

La IFLA, en el informe *Visión global, 10 reflexiones destacadas y*

oportunidades (IFLA, 2018), presenta diez reflexiones que a su vez se hacen corresponder con diez oportunidades. Una de estas reflexiones se relaciona directamente con las nuevas tecnologías. La cuarta reflexión en concreto dice: "Propiciamos la innovación digital. El sector coincide plenamente en el rol esencial de la innovación digital para desarrollar el potencial de las bibliotecas con el fin de enriquecer a la sociedad, independientemente del mayor o menor uso que hagan de la tecnología." En consonancia con esta cuarta reflexión se presenta la cuarta oportunidad: "Debemos adaptarnos a los permanentes cambios tecnológicos. Es imprescindible garantizar que todas las bibliotecas cuenten con las herramientas, infraestructura y financiación adecuadas para aprovechar las oportunidades brindadas por la innovación digital." Por otra parte, la segunda reflexión tendría conexión con el tema que nos ocupa en este capítulo. En ella la IFLA manifiesta que siguen "estando profundamente comprometidos con la promoción de la alfabetización, el aprendizaje y la lectura. Nuestras fortalezas tradicionales (promoción de la alfabetización, el aprendizaje y la lectura) son universalmente reconocidas como fundamentales para cumplir con las misiones de las bibliotecas." En relación con esta segunda reflexión, la segunda oportunidad dice que "Debemos actualizar nuestros roles tradicionales en la era digital. Para promover la alfabetización, el aprendizaje y la lectura de manera significativa en la era digital, las bibliotecas deben actualizarse permanentemente. Los servicios, colecciones y prácticas deben satisfacer las nuevas expectativas de los usuarios." Finalmente, otras reflexiones podrían estar también vinculadas con el uso de las nuevas tecnologías en las bibliotecas, como la primera, que dice: "Estamos comprometidos con el acceso libre y equitativo a la información y al conocimiento". Es evidente que en el mundo actual, en el que gran parte de la información es accesible digitalmente, resulta imperativo un acceso a las nuevas tecnologías para acceder libre y equitativamente a la información. Si la organización por excelencia a nivel internacional dentro del ámbito bibliotecario sigue mostrando tal preocupación por este tema, todas las bibliotecas deberían seguir esos pasos.

Pero no es solo necesaria la colaboración dentro del ámbito bibliotecario. También se requiere la cooperación de los diferentes estratos y componentes de una misma sociedad, pues la incorporación de las nuevas tecnologías y la disminución de la brecha digital que es motivo de nuevas desigualdades incumbe a toda la sociedad (García Arribas, 2017, p.201)

En cualquier caso, a la hora de hablar de Nuevas Tecnologías se pueden hacer previsiones, en aras de marcar la hoja de ruta y poder desarrollar una planificación estratégica, pero nadie es capaz de predecir el futuro, y ello nos obliga continuamente a revisar el camino recorrido y a seguir innovando para seguir al servicio de la ciudadanía cada vez más exigente y concedora de sus derechos.

4. LAS BIBLIOTECAS MUNICIPALES DE BARAKALDO

En los capítulos precedentes hemos visto la importancia que puede tener una carta de servicios para una organización en general, y una biblioteca en particular. Asimismo se ha expuesto que las nuevas tecnologías, sin cambiar la finalidad última de una unidad de información, han variado los métodos de trabajo y la forma en que accedemos a la información. A continuación, presentaremos el contexto concreto en el que en los próximos capítulos se aplicará lo descrito en los epígrafes anteriores, abordando la elaboración de una carta de servicios y analizando la presencia de las tecnologías en la misma. Nos referimos a las Bibliotecas Municipales de Barakaldo (Bizkaia).

En cuanto al municipio en el que se ubican, Barakaldo es una ciudad de Bizkaia, englobada dentro de la comarca del Gran Bilbao. Posee una superficie de 25,03 km cuadrados⁵, y una población de 100.435 habitantes según el censo del padrón municipal de 2018 publicado por el INE⁶. Por población es la segunda ciudad de Bizkaia, siendo superada solamente por Bilbao. Tiene un pasado industrial que marcó su contexto socio-político, pero podemos decir que esa fase ya está finalizada. En la actualidad, es el sector servicios el que tiene mayor peso en la economía barakaldesa⁷.

De acuerdo con las diferentes tipologías de bibliotecas, las municipales de Barakaldo entrarían dentro de la clasificación de biblioteca pública. Como bibliotecas públicas, atienden a un conjunto de personas muy heterogéneo, pues están abiertas a toda la ciudadanía sin ningún tipo de discriminación. En cuanto a su objetivo, tal y como se expresa en su página web sería "promover y crear hábito lector, facilitar el acceso a la información y difundir la cultura escrita y audiovisual entre el público infantil, juvenil y adulto. Así como conservar y difundir el patrimonio bibliográfico de la localidad a través de la formación, mantenimiento y desarrollo del fondo de su Sección local."⁸

Las Bibliotecas Municipales de Barakaldo forman una red y se dividen en siete sucursales: Biblioteca Central, Arteagabeitia, Cruces, Lutxana, Retuerto, Rontegi y San Vicente, dependientes del Área de Cultura del Ayuntamiento. Cada una de estas sucursales tiene características propias.

Sucursal por sucursal serían las que presentamos a continuación. Las fotografías y las descripciones de las mismas pueden consultarse en su página web, a la que hemos hecho referencia dos párrafos más arriba:

- **Biblioteca Central:** los primeros datos sobre una biblioteca municipal en Barakaldo se remontan a 1927, fecha en la que la Comisión de Instrucción Pública lleva a Pleno la necesidad de crearla, creación que se realizará en enero de 1929, en la llamada "Casa de los Maestros", cerca de la Plaza del Mercado. Posteriormente, en 1956 se traslada a la Plaza de los Fueros. Cambiará de ubicación dos veces: en 1969 se localiza en la sexta planta de la Casa Consistorial y en 1977 ocupará la que es su sede actual, en el antiguo Casino. Por otra parte, en 1990, al cerrarse biblioteca técnica "Nicolas Larburu" creada en los años 70, recibió sus fondos. La Biblioteca Central no posee sección infantil, por lo que sus servicios están disponibles para la población mayor de 14 años. En el edificio se encuentra la Jetatura del Servicio.

5 <https://www.barakaldo.eus/portal/web/la-ciudad>

6 <https://www.ine.es/jaxiT3/Datos.htm?t=2905>

7 http://www.eustat.eus/ci_ci/municipal/datos_estadisticos/barakaldo_c.html

8 <https://www.barakaldo.eus/portal/web/biblioteca>



- **Arteagabeitia:** la biblioteca de Arteagabeitia, de una superficie de 213 m², está situada en la planta baja de dos inmuebles. Fue inaugurada el día 3 de julio de 1978 y presta servicio tanto a público infantil y juvenil como a público adulto. Por secciones, encontramos diferenciadas una zona infantil, otra para la consulta de periódicos y revistas, y otra zona de lectura.



- **Cruces:** esta sucursal ha tenido distintos emplazamientos desde su inauguración en 1966. Desde junio de 1990 ocupa su ubicación actual, en la primera planta de la Casa de Cultura que se acababa de construir frente al hospital. La biblioteca cuenta con una superficie diáfana de 267m² y dispone de una zona infantil/juvenil y otro espacio para el público adulto con 48 puntos de lectura.



- **Lutxana:** se trata de una biblioteca amplia y accesible para sillas de ruedas. Dispone de un área especial para el público infantil y jóvenes, además de Sala de Lectura, Zona de Prensa, consulta de fondos, etc.



- **Retuerto:** la biblioteca de Retuerto consta de una superficie de 116 m², está situada en la planta baja de un inmueble, en la plaza del barrio de Retuerto del cual toma su nombre. Su funcionamiento se inició en el año 1976.



- **Rontegi:** la biblioteca de Rontegi se encuentra desde 1983 en un espacio compartido con los Locales vecinales y el Club de tiempo Libre Ainara. Cuenta con una superficie en varios niveles de unos 150 m² y dispone de una zona infantil/juvenil y otro espacio de consulta de fondos, lectura y estudio para el público adulto.



- **San Vicente:** esta sucursal también ha visto variar su localización desde su inauguración en 1973. Hoy en día, y desde 2005, se encuentra en la primera planta de la Casa de Cultura Clara Campoamor. La biblioteca posee una superficie diáfana de 305 m² y dispone de una zona infantil/juvenil y un amplio espacio de consulta de fondos, lectura y estudio para el público adulto. El equipamiento y sus fondos están abiertos a todos los públicos.



El hecho de que haya diferentes sucursales tiene la ventaja de que cada una de ellas, que se ubica en un lugar y en un contexto diferentes, pueda adaptarse más al tipo de lector que acude a sus instalaciones, orientando mejor sus instalaciones y sus servicios. Por ejemplo, la sucursal de Cruces, cerca del hospital, tiene más préstamo de revistas que otras y cuenta con una colección más completa y actualizada de libros sobre medicina. Por su parte, Retuerto y Lutzana son sucursales más pequeñas y las personas que se acercan a estas sedes son del barrio, por lo que la relación con ellas es muy directa y personalizada.

En la Memoria de las Bibliotecas Municipales de Barakaldo pueden verse algunas de las diferencias entre ellas. Tomados de dicha memoria que hace referencia a 2018 presentamos algunos datos que nos permiten conocer la realidad concreta y más actual de la red de Bibliotecas Municipales en cuanto al número de personas usuarias que tiene, o al uso que se realiza de las mismas (Ayuntamiento de Barakaldo, 2019, p.4):

- 116.291 personas han visitado las instalaciones de las Bibliotecas Municipales de Barakaldo
- Las Bibliotecas Municipales de Barakaldo cuentan con 22.985 socios y socias, 5891 de los cuales son lectores activos.
- Cuentan con un fondo de 159.405 ejemplares
- Durante 2018 se realizaron 63.872 préstamos, de los cuales 44.489 fueron materiales para adultos y 19.383 para público infantil.
- Durante el 2018 se realizaron diferentes actividades, como visitas escolares, cuentacuentos; y se colaboró con diferentes instituciones para acercar la lectura a diferentes colectivos.

De la misma manera, por la relación que con la temática del presente trabajo tiene, es necesario mencionar que durante el 2018 se puso en marcha el préstamo de e-readers (Ayuntamiento de Barakaldo, 2019, p.13). Si bien su uso no está muy extendido, al menos de momento, las personas que han usado este servicio han visto su utilidad. Es probable que una de las causas sea, por una parte, que no es suficiente con poner a disposición el aparato, sino también hay que ayudar a desarrollar las capacidades y destrezas necesarias para su utilización, tal y como se comentó en el epígrafe anterior. Por otra parte, es posible que la mayoría de quienes están interesados en la lectura de formatos digitales, hayan adquirido ya un aparato propio. También puede influir el desconocimiento de que se ofrece este servicio, puesto que a pesar de que existe cartelera y folletos anunciándolo, no todo el mundo presta atención a los mismos.

También durante el año 2018 se desarrolló la página web (Ayuntamiento de Barakaldo, 2019, p.13). Hasta ese momento solamente una de las sucursales, Arteagabeitia, tenía una página web que había desarrollado utilizando los recursos de gestión de sedes web que puso a disposición de las bibliotecas públicas el Ministerio de Cultura. Ahora, sin embargo, se cuenta con una página web única y conjunta, integrada dentro de la página web del Ayuntamiento, lo que proporciona cierta unidad y se puede proceder a actividades de difusión de servicios mucho mejores y efectivas.

Asimismo, en el presente año 2019 se ha terminado de instalar la red wifi para todas las sucursales de la red.

En lo que a las cartas de servicio se refiere, la otra temática tratada en este estudio, las Bibliotecas Municipales de Barakaldo no contaban con un documento de este tipo, pero se está desarrollando en la actualidad, lo que será debidamente tratado y descrito en el siguiente capítulo.

Para finalizar con el diagnóstico de la situación actual de la red de bibliotecas objeto de este trabajo, resulta ineludible mencionar la integración de las Bibliotecas Municipales de Barakaldo dentro de otras redes y organizaciones. Por una parte, depende del Ayuntamiento de Barakaldo, lo que le comporta algunos beneficios, como el establecimiento en sus instalaciones de ordenadores con internet de acceso público realizado a través de un programa con el que se dotó de este equipamiento a diversos centros como bibliotecas o centros cívicos y culturales, o el poder desarrollar la página web integrada dentro de la del Ayuntamiento.

Por otra parte, está incluida dentro de la Red de Lectura Pública de Euskadi. De esta forma se obtiene acceso a algunos de los servicios que pueden ofrecerse a través de la cooperación, pero que resultan demasiado costosos para que un solo Ayuntamiento los desarrolle, como los mencionados en el capítulo anterior de puesta a disposición del préstamo de libros digitales, el catálogo colectivo, la herramienta de descubrimiento Liburubila, u otros como el préstamo interbibliotecario entre bibliotecas pertenecientes a la red.

Viendo este contexto, es predecible que la relación entre instituciones continúe y se estreche. El futuro de las Bibliotecas Municipales de Barakaldo probablemente coincidirá con lo que ya se vaticinaba por parte del Gobierno Vasco tras realizar un estudio con datos desde 2012 publicado en 2014, en cuyas conclusiones se apuntan ideas como las que siguen (Hernández Sánchez, 2014, p.69):

“Las bibliotecas deberán potenciar y renovar los servicios presenciales a la vez que desarrollan los servicios en línea. Ambos se consideran complementarios, nunca excluyentes.”

- “Los servicios con nuevas tecnologías, el apoyo a la formación a lo largo de la vida y mantener colecciones actualizadas, claves en las bibliotecas del futuro.”
- “Ciudadanos y expertos coinciden en darle proyección de futuro a valores de la biblioteca pública como la universalidad del servicio, la gratuidad o la vinculación con la comunidad local.”
- “La cooperación institucional y profesional y la planificación estratégica resultan imprescindibles para afrontar el futuro.”

5. LA ELABORACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS DE LAS BIBLIOTECAS MUNICIPALES DE BARAKALDO

Los epígrafes precedentes nos han servido para, por una parte, poner de manifiesto la importancia que tiene contar con una carta de servicios; y, por otra, observar que es necesario integrar las tecnologías en el trabajo diario y en los servicios que ofrece una biblioteca pública para poder cumplir con su función de satisfacer las necesidades de información, ocio y creatividad de la ciudadanía. Asimismo, hemos analizado un entorno concreto sobre el que aplicar ambos aspectos. En el presente capítulo y en el siguiente hablaremos sobre dicha aplicación, comenzando con el proceso de elaboración de una carta de servicios.

En los últimos años se ha venido produciendo una tendencia modernizadora en las Bibliotecas Municipales de Barakaldo. Como se ha visto en el epígrafe anterior, en el que presentábamos la realidad actual de las mismas, en 2018 se puso en marcha la web institucional, así como el préstamo de lectores electrónicos. El 2019, por su parte, ha sido el año en el que se ha terminado de instalar la red wifi en todas las sucursales, y al mismo tiempo, se han realizado algunas obras para mejorar y modernizar las instalaciones y el equipamiento.

Siguiendo con esta dinámica, en un momento determinado se planteó la necesidad, o al menos, la conveniencia, de que las bibliotecas contaran con una carta de servicios; es decir, se ve la pertinencia de poner al alcance de la sociedad un documento que además de ser un elemento relacionado con la calidad, como hemos visto con anterioridad, sirve como medio de comunicación con la ciudadanía, mostrando también un compromiso con la misma

El planteamiento de esta idea se convirtió posteriormente en un plan de actuación, dándose pasos concretos que culminarán en la creación de una Carta de Servicios. Para su elaboración se ha partido de cero, y si bien el proceso aún no se ha terminado, está lo suficientemente avanzado como para poder ser analizado en lo que al cumplimiento de los objetivos de este estudio se refiere. Además, vemos en esto una ventaja, pues podemos centrarnos en los aspectos del proceso de construcción, y descubrir de esta manera cómo se plantea la presencia de las nuevas tecnologías a la hora de realizar una carta de servicios.

Por otra parte, dada la propia naturaleza tanto de las cartas de servicios como de las nuevas tecnologías, no podrá nunca llegar a decirse que se ha dado por finalizado el trabajo. Las primeras, como se ha visto, deben evaluarse y revisarse periódicamente para que sean realmente instrumentos válidos. En el caso de las segundas, siguen llegando nuevos formatos, nuevas herramientas, nuevo hardware, nuevo software, etc. de modo que las instalaciones y equipamientos, así como el personal, deben actualizarse de forma continuada. Por ello, en lo que se refiere a las Bibliotecas Municipales de Barakaldo, presentamos lo que es el presente, entendiendo que todo será diferente, aunque igual (al menos en lo que se refiere a los objetivos a cumplir y a la filosofía de servir a la ciudadanía que toda biblioteca pública posee), en el futuro.

5.1. METODOLOGÍA Y FASES DE ELABORACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS.

Como acabamos de mencionar, la carta de servicios aún está en fase de elaboración, pero hasta el momento se han dado pasos lo suficientemente importantes como para poder analizarlos.

El proyecto de realización de la carta de servicios comenzó a concretarse y tomar forma en una primera reunión en diciembre de 2018, en la que simplemente se apuntó la voluntad de realizarla y el número de personas que integrarían el grupo de trabajo que inicialmente desarrollaría el documento.

Para su elaboración se decidió basarse en la Guía desarrollada por Eudel (Euskadiko Udalen Elkartea o Asociación de Municipios Vascos) que tiene por nombre *Cartas de servicio: guía práctica para su elaboración* (EUDEL, s.f.). Según dicha guía, las fases que deben completarse serían las siguientes: constituir un equipo de trabajo; concretar los principales servicios prestados; recoger la información relativa a los aspectos más formales del servicio; identificar los diferentes tipos de personas destinatarias; revisar la información de que se dispone para conocer las expectativas de las personas destinatarias en relación con los servicios que se prestan; establecer los mecanismos necesarios para conocer mejor esas expectativas; determinar los procesos y/o procedimientos de trabajo asociados a la prestación de cada servicio; identificar los factores clave para la calidad en la prestación de los servicios; valorar los resultados actuales de los procesos de prestación de servicios; concretar compromisos e indicadores para los servicios prestados; establecer la metodología para la medición de los indicadores planteados; fijar la sistemática de seguimiento y control; establecer una sistemática eficaz para la comunicación interna; aprobar la Carta de Servicios; edición y distribución.

A continuación se explicará brevemente cada una de las fases que se ha ido completando.

5.1.1. Constituir un equipo de trabajo

En la primera reunión se concretó quiénes integrarían el grupo de trabajo, siendo conformado finalmente por tres personas. El mismo se constituye por la jefa de servicio, cuya oficina se encuentra en la Biblioteca Central, una compañera de la Biblioteca de Cruces, y yo misma, que me encuentro trabajando en Arteagabeitia. Cada miembro del equipo por tanto desarrolla su labor en una sucursal diferente, lo que permite una visión más amplia y global de la realidad actual de las bibliotecas municipales a la hora de desarrollar la carta de servicios.

Existen, sin embargo, desventajas al trabajar en diferentes sedes. La más clara es la imposibilidad de realizar reuniones personales de modo habitual, si bien la comunicación telefónica y vía mail es fluida. Asimismo, el hecho de que deban cumplir con su carga de trabajo habitual, puede ralentizar un poco los plazos en la elaboración de la carta de servicios.

El número de integrantes del equipo de trabajo supone algo más del 14% del personal bibliotecario, que se compone de 21 personas.

5.1.2. Concretar los principales servicios prestados

Tras la elección del equipo se comenzó con las fases propias de elaboración de la carta de servicios en el año 2019, comenzando de acuerdo con lo estipulado en la guía de EUDEL ya mencionada por concretar los principales servicios prestados, que serían los siguientes:

- A) Acceso, consulta y gestión de la información (de manera presencial, por teléfono, mail o a través de la sección "Comentarios" del OPAC).
- Información general, información de interés para los usuarios
 - Información bibliográfica y de referencia: atender las demandas de información tanto general como especializada, que requieran un trabajo de documentación
 - Orientación y atención al usuario
 - Información sobre servicios bibliotecarios
 - Información local o de interés para la comunidad.
 - Acceso al OPAC
 - Lectura en sala

- Hemeroteca (consulta de prensa y revistas)
- Acceso a Internet (Kulturnet⁹, wifi) y ofimática de la biblioteca (Kulturnet)
- Formación de usuarios
 - Tutoriales en la web
 - De manera presencial (actualmente, de manera informal)

B) Servicio de préstamo

- Préstamo a domicilio (libros y revistas, CDs, DVDs)
- Préstamo electrónico
- Préstamo de e-readers
- Préstamo interbibliotecario (entre bibliotecas de la Red de Lectura Pública de Euskadi, RLPE, adscritas al servicio)
 - Servicio ofrecido a nuestros lectores como biblioteca peticionaria
 - Servicio ofrecido a otras bibliotecas satisfaciendo las demandas de documentos de nuestro fondo
- Gestión de renovaciones, reservas y peticiones o solicitudes de préstamo
- Sugerencias de compra

C) Difusión

- Difusión y promoción de la colección y de otros servicios, productos y recursos (a través de la web, de las redes sociales, carteles y folletos en los centros, DSI)

D) Extensión cultural

- Animación a la lectura y otras actividades (Bazen behin¹⁰, sorteo de un balón del Barakaldo C.F. entre los lectores infantiles, etc.)

E) Colección y servicios destinados al público infantil.

F) Servicios virtuales (que pueden estar englobados dentro de los anteriores)

- Consulta OPAC, consulta de la herramienta de descubrimiento Liburubila¹¹
- eLiburutegia¹² (plataforma de préstamo de libros digitales)
- Reservas, renovaciones, peticiones o solicitudes de préstamo
- Provisión de información (vía mail o sección Comentarios del OPAC)

⁹ Se trata de un proyecto llevado a cabo por Inguralde (Agencia de Desarrollo del Ayuntamiento de Barakaldo especializada en fomentar el empleo, el emprendimiento y la innovación, además de dar apoyo a las empresas del municipio para propiciar su crecimiento y modernización), que pretende ofrecer una red de ordenadores conectados a Internet y de uso gratuito ubicados en bibliotecas, centros cívicos y culturales, así como un centro de empleo.

¹⁰ El programa Bazen Behin pretende promover el mundo de los cuentos para toda la familia en las bibliotecas municipales con sección infantil de Barakaldo. Los cuentos son narrados en euskera para promover su uso fuera del entorno escolar y los destinatarios son niños de entre 5 y 8 años.

¹¹ <https://www.liburubila.euskadi.eus/?lng=es>

¹² <http://www.eliburutegia.euskadi.eus/>

- Desideratas o solicitudes de compra

5.1.3. Recoger la información relativa a los aspectos más formales del servicio.

La siguiente fase de acuerdo con la guía de EUDEL ya mencionada se refiere a la recogida de información relativa a los aspectos más formales del servicio. Dentro de este tipo de información se incluye la información general de la organización, haciendo constar que las Bibliotecas Municipales de Barakaldo se engloban dentro del Área de Cultura, Educación, Euskera, Juventud y Prevención de Drogodependencia, siendo parte del Servicio de Cultura del Ayuntamiento de Barakaldo.

Se recogen también las direcciones de las diferentes sucursales de las bibliotecas, comenzando por la Biblioteca Central, donde se encuentra la jefatura de las mismas. Del mismo modo, se indican los medios de transporte que pueden utilizarse para llegar hasta ellas y los horarios de apertura. En el caso de los horarios, se recogen los habituales, así como los de verano (del 15 de junio al 15 de septiembre), Navidad y Semana Santa.

También en este tercer punto se señalan los derechos y obligaciones de la ciudadanía. En este sentido se ha consultado la Ley 11/2007, de 26 de octubre, de Bibliotecas de Euskadi, pues en su artículo 18, se definen los derechos y deberes de los usuarios de las bibliotecas de la red de lectura pública de Euskadi. De la misma manera, se ha tomado como referencia el artículo 13 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento administrativo Común de las Administraciones Públicas, referido a los derechos de las personas en sus relaciones con las Administraciones Públicas. Presentamos a continuación algunos de los derechos y deberes que deberían recogerse en el documento final:

Derechos:

- Utilizar las instalaciones y servicios de las bibliotecas municipales de Barakaldo.
- Disponer de espacios e infraestructuras idóneas para la consulta y lectura.
- Acceder de manera libre y gratuita a las dependencias y a los servicios de la Biblioteca, en las condiciones establecidas por la normativa vigente.
- Recibir información y asesoramiento del personal bibliotecario en la búsqueda y acceso a la información bibliográfica.
- Recibir información general y específica sobre colecciones, recursos y servicios, así como otro tipo de información que pueda ser considerada de interés.
- Disponer de recursos de información actualizados y de calidad, con contenidos adecuados para el aprendizaje, el ocio y la información, teniendo también acceso a materiales y servicios adaptados a colectivos con necesidades especiales.
- Tener acceso a la consulta de materiales en todo tipo de soporte, incluido el acceso telemático.
- Ser atendido de forma igualitaria, directa y personalizada, con el máximo respeto en cualquiera de las lenguas oficiales.
- Tener la posibilidad de presentar quejas, sugerencias, así como tener una respuesta a las mismas.
- Tener garantizada la confidencialidad de los datos personales.
- Localizar y realizar sugerencias para la adquisición de materiales de recursos informativos en cualquier soporte sin censura de tipo ideológico, político o religioso.

- Utilizar el carnet de lector/a de cualquier biblioteca integrada en la Red de Lectura Pública de Euskadi para acceder a los servicios que lo requieran.
- Recibir la formación básica para la utilización de los servicios e instalaciones y equipamientos de la Biblioteca.

Deberes:

- Cumplir las normas habituales de convivencia, respeto y orden.
- Tener un trato adecuado y de consideración con el personal que les atiende y seguir sus indicaciones.
- Devolver los materiales en las mismas condiciones en las que se toman en préstamo
- Respetar los horarios y ejercer un uso adecuado de fondos, equipos e instalaciones, utilizando los espacios de las bibliotecas y los equipamientos existentes en las mismas con la finalidad establecida para los mismos.
- Respetar los plazos de préstamo.
- Responsabilizarse del carnet y de su uso, que es personal e intransferible.
- Acreditar la condición de usuario al ser requerido a ello, tanto presencialmente como a distancia, por el personal que presta sus servicios en la red.
- Respetar la legislación vigente en materia de propiedad intelectual y derechos de autor.
- Conocer y cumplir las disposiciones que regulan los servicios que ofrece la Biblioteca.
- Abstenerse de consumir alimentos y bebidas.
- Velar por sus pertenencias, puesto que la Biblioteca no se hará responsable de pérdidas y hurtos.
- Facilitar con veracidad, exactitud, autenticidad y vigencia los datos de carácter personal que se les soliciten, así como notificar los cambios de domicilio e información de contacto.
- Los menores de 6 años deben estar acompañados por una persona adulta.

Asimismo, en este tercer punto también se recoge la relación de la legislación reguladora de los servicios. Esta legislación es principalmente de carácter estatal y autonómico, pero también se han incluido algunas de las directrices y manifiestos elaborados por organismos relacionados con el ámbito bibliotecario como la IFLA o la UNESCO. Algunas de estas normativas son específicas del mundo bibliotecario, pero otras se señalan expresamente por la relación directa que tienen con el desarrollo del trabajo que se realiza en la biblioteca, como por ejemplo, la referida a la protección de datos personales o la que regula el uso del euskera en las Administraciones Públicas.

La legislación más importante que afectaría a las Bibliotecas Municipales de Barakaldo sería la que sigue:

- Ley 11/2007, de 26 de octubre, de Bibliotecas de Euskadi
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, Procedimiento administrativo Común de las Administraciones Públicas (especialmente el art. 13, Derechos de las personas en sus relaciones con las Administraciones Públicas).
- Real Decreto 582/1989, de 19 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento de Bibliotecas Públicas del Estado y del Sistema Español de Bibliotecas.
- Real Decreto 1/1996, de 12 de abril, de Propiedad Intelectual
- Ley 23/2006, de 7 de julio, de modificación de la Ley de Propiedad Intelectual

- Ley 21/2014, de 4 de noviembre, por la que se modifica el texto refundido de la Ley de Propiedad Intelectual
- Ley 10/2007, de 22 de junio, de lectura, del libro y de las Bibliotecas
- Decreto Legislativo 2/2007, de 6 de noviembre, de aprobación del Texto Refundido de la Ley del Patrimonio de Euskadi
- Manifiesto de la UNESCO sobre la biblioteca pública (1994)
- Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas (2001)
- Real Decreto 624/2014, de 18 de julio, por el que se desarrolla el derecho de remuneración a los autores por los préstamos de sus obras realizados en determinados establecimientos accesibles al público.
- Ley 23/2011, de 29 de julio, de depósito legal
- Real Decreto 635/2015, de 10 de julio, por el que se regula el depósito legal de las publicaciones en línea
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de carácter personal
- Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal
- Decreto 86/1997, por el que se regula el proceso de normalización del uso del Euskera en las Administraciones Públicas de la Comunidad Autónoma de Euskadi.

Por último, antes de pasar al punto siguiente, se indican también las formas en las que la ciudadanía puede participar (por ejemplo, a través de desideratas, expresando su opinión o realizando donaciones), y donde y de qué forma pueden presentar las quejas y sugerencias.

5.1.4. Identificar los diferentes tipos de personas destinatarias.

Para poder desarrollar unos servicios adecuados es necesario conocer los diferentes grupos de personas que nos podemos encontrar, es decir, la tipología de personas usuarias. Al tratarse de una biblioteca pública, presta servicio a toda la población sin distinción de ningún tipo, pues se trata de una institución de marcado carácter democrático y es una de sus motivaciones eliminar discriminaciones y desigualdades, la tipología de personas usuarias será muy variada.

Los diferentes grupos que se han identificado serían los siguientes:

- Por edades:
 - o Público infantil
 - o Público adulto
 - o Tercera edad
- Por ocupación:
 - o Estudiantes
 - o Profesionales
 - o Parados
 - o Jubilados
 - o Labores del hogar
- Por nivel de estudios
 - o Sin estudios (sería un sector de la población muy reducido)
 - o Con estudios primarios
 - o Con estudios secundarios
 - o Con estudios superiores
- Otros grupos:
 - o Inmigrantes, principalmente procedentes de Sudamérica o magrebíes
 - o Usuarios virtuales (eLiburutegia, información en la red)
 - o Enfermos e impedidos

5.1.5. Revisar la información de que se dispone para conocer las expectativas de las personas destinatarias en relación con los servicios que se prestan.

Para la elaboración de esta fase se ha recurrido a dos fuentes. La primera de ellas es un estudio de usuarios realizado entre abril y mayo de 2018 en la Biblioteca de Arteagabeitia. Los resultados son demasiado reducidos, pues se realizó solo en una sucursal, y el estudio fue demasiado corto en el tiempo como para poder generalizar sus resultados, pero algunas de las opiniones vertidas en la encuesta que se facilitó resultan interesantes.

La otra fuente es la experiencia del propio personal bibliotecario, que es quien trata diariamente con las diferentes personas que se acercan a las instalaciones o que se comunican por otras vías como el teléfono o el mail.

En base a estas fuentes, presentamos a continuación las necesidades y expectativas que se han podido recoger (se es consciente de que todas ellas no pueden ser cubiertas actualmente):

- Más variedad de periódicos y publicaciones periódicas.
- Trato personalizado y amable.
- Que se proporcionen orientaciones y sugerencias de lectura.
- Más tiempo de préstamo para libros en vacaciones o por dificultades concretas.
- Existencia de diferentes espacios como: televisores con sillones para poder ver películas, cafetería, etc.
- En lo que se refiere a la gestión de reservas y de préstamo interbibliotecario, lo que denominaríamos acceso al documento: llegada de los documentos solicitados en el menor tiempo posible, reclamación de libros sobrepasados con reserva, puesto que alguna usuaria o usuario está esperando el documento.
- Existencia de red wifi. Esta era una demanda que desde hace algunas semanas ya está cubierta.
- Satisfacción de las necesidades de información sobre el uso de la biblioteca y sus recursos.
- Presencia de novedades editoriales y variedad para escoger diferentes tipos de lectura.
- Buena señalización para encontrar las bibliotecas.

En cuanto a necesidades y expectativas diferenciadas según los diversos grupos identificados, encontramos las siguientes:

- Público infantil:
 - o Lugar donde poder leer los cuentos cómodamente, con alfombras, cojines, etc.
- Público adulto:
 - o Mayor número de títulos de publicaciones periódicas.
 - o Novedades editoriales.
- Estudiantes:
 - o Acceso a los libros que les piden en los colegios, institutos, universidad, y materiales para preparar las oposiciones.
 - o Existencia de espacios para estudiar y hacer deberes y trabajos en grupo (pudiendo en algunas ocasiones consultar documentos que posea la biblioteca), con cierto orden y silencio. En este punto debemos decir que es necesario empezar a diferenciar entre el concepto de biblioteca y el concepto de sala de estudio, aunque las segundas se encuentren en instalaciones de la primera.
 - o Satisfacer las necesidades de información bibliográfica sobre diferentes temas.

- Jubilados y personas mayores:
 - o Instalaciones cómodas para poder leer tranquilamente prensa, revistas y libros.
 - o Mayor tiempo de préstamo.
 - o Libros con letra grande y no muy extensos.
- Parados:
 - o Acceso a los ordenadores para poder consultar ofertas de empleo.
 - o Información sobre elaboración de curriculum.
- Inmigrantes:
 - o Documentos en sus lenguas de origen.
- Personas enfermas o incapacitadas:
 - o Cantidad de documentos que pueden llevarse en préstamo mayor, y que se los pueda recoger otra persona, o bien que las bibliotecas se los lleven a casa.

5.1.6. Establecer los mecanismos necesarios para conocer mejor esas expectativas.

Se pueden seguir utilizando los mecanismos ya utilizados, es decir, las impresiones del personal que atiende personalmente y a diario a las diferentes personas usuarias.

Pero a su vez, otros mecanismos para conocer mejor esas expectativas serían los siguientes:

- Llevar un registro de las posibles quejas o sugerencias que puedan presentarse. Una vez que la carta de servicios esté disponible, en la que se especifique no sólo dónde y cómo pueden presentarse quejas y sugerencias, sino también de qué modo puede participar la ciudadanía proporcionando su opinión, es muy probable que se cuente con una mayor cantidad de información en este sentido.
- No debemos descartar la posibilidad de realizar algún tipo de encuesta de forma periódica.

5.1.7. Determinar los procesos y/o procedimientos de trabajo asociados a la prestación de cada servicio.

Tras haber determinado los principales servicios que se prestan, recogidos en el punto dos, se vieron cuáles son los procesos de trabajo a los que suelen estar asociados. De este modo se determinaron los siguientes:

A) Acceso, consulta y gestión de la información (de manera presencial, por teléfono, mail o a través de la sección "Comentarios" del OPAC).

Servicios	Procesos de trabajo
<ul style="list-style-type: none"> - Información general, información de interés para los usuarios - Información bibliográfica y de referencia: atender las demandas de información tanto general como especializada. - Orientación y atención al usuario - Información sobre servicios bibliotecarios - Información local o de interés para la comunidad. 	<ul style="list-style-type: none"> • Facilitación de la información demandada • Elaboración de guías de lectura • Explicación de las normas y funcionamiento de la biblioteca a nuevos lectores o a aquellas personas que lo demandan • Creación y mantenimiento de la sección local y vasca
<ul style="list-style-type: none"> - Acceso al OPAC 	<ul style="list-style-type: none"> • Mantenimiento del orden en las

- Lectura en sala	salas <ul style="list-style-type: none"> • Comunicación de incidencias y deterioros en las instalaciones
- Hemeroteca (consulta de prensa y revistas)	<ul style="list-style-type: none"> • Recogida de periódicos • Gestión de facturas • Control de publicaciones periódicas • Tareas técnicas para poner a disposición de las personas usuarias las publicaciones periódicas: sellado, almacenamiento...
- Acceso a Internet (Kulturnet, wifi) y ofimática de la biblioteca (Kulturnet)	<ul style="list-style-type: none"> • Consulta de reservas en la plataforma de Kulturnet • Comunicación de incidencias
- Formación de usuarios (tutoriales web y de manera presencial, aunque de manera informal)	<ul style="list-style-type: none"> • Facilitación de información sobre el uso de la biblioteca y de fuentes para la búsqueda de información • Elaboración y actualización de tutoriales

B) Servicio de préstamo

Servicios	Procesos de trabajo
- Préstamo a domicilio de diversos documentos (libros y revistas, CDs, DVDs)	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión de lectores/as: altas y variación de datos • Proceso de selección y adquisición • Catalogación • Tareas técnicas para poner a disposición de la persona usuaria el documento (tejelado, sellado, forrado...) • Préstamos a través de Absysnet • Préstamos manuales • Devoluciones • Informaciones estadísticas sobre préstamo (y sobre visitantes) • Colocación y ordenación de la colección • Reclamar libros sobrepasados • Gestión de donaciones • Expurgo • Inventario • Limpieza y reparación de libros
- Préstamo electrónico	<ul style="list-style-type: none"> • Préstamos a través de Absysnet • Explicación y formación sobre el uso

- Préstamo de e-readers	del dispositivo y de eLiburutegia
- Préstamo interbibliotecario (entre bibliotecas de la RLPE adscritas al servicio) <ul style="list-style-type: none"> o Servicio ofrecido a nuestros lectores como biblioteca peticionaria o Servicio ofrecido a otras bibliotecas satisfaciendo las demandas de documentos de nuestro fondo 	<ul style="list-style-type: none"> • Realización y procesamiento de peticiones realizadas a otras bibliotecas • Procesamiento de peticiones realizadas por otras bibliotecas • Empaquetar
- Gestión de renovaciones, reservas y peticiones o solicitudes de préstamo	<ul style="list-style-type: none"> • Realización de renovaciones, reservas y peticiones • Gestión de peticiones: Procesar peticiones realizadas por lectores • Gestión de reservas: avisar a la persona usuaria de que tiene a su disposición el libro que había reservado.
- Sugerencias de compra	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión de sugerencias de compra: contestar negativamente al solicitante cuando no se va a adquirir el material, avisar a la persona solicitante de que el documento se encuentra disponible cuando sí se incorpora a la colección.

C) Difusión

Servicios	Procesos de trabajo
- Difusión y promoción de la colección y de otros servicios, productos y recursos <ul style="list-style-type: none"> o A través de la web, de las redes sociales, carteles y folletos en los centros, DSI 	<ul style="list-style-type: none"> • Elaboración de guías de lectura • Elaboración de boletines de novedades

D) Extensión cultural

Servicios	Procesos de trabajo
- Animación a la lectura y otras actividades (Programa de cuentacuentos "Bazen behin" para niños de entre 5 y 8 años, sorteo balón...)	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión de inscripciones • Control de acceso y mantenimiento del orden el día de la actividad • Preparación de carteles y decoraciones

E) Colección y servicios destinados al público infantil.

En este caso, los diferentes servicios y procesos de trabajo ya se encontrarían englobados dentro de otros, por ejemplo, préstamo de libros, o gestión de actividades culturales.

F) Servicios virtuales (que pueden estar englobados dentro de los anteriores)

Servicios	Procesos de trabajo
<ul style="list-style-type: none"> - Consulta OPAC, herramienta de descubrimiento Liburubila - eLiburutegia - Reservas, renovaciones, solicitudes de préstamo - Información (vía mail o sección Comentarios del OPAC) - Desideratas 	<ul style="list-style-type: none"> • Formación de usuarios para que puedan utilizar los servicios virtuales • Procesamiento de reservas, solicitudes de préstamo y de desideratas de la misma forma que si fueran presencialmente • Revisión de la sección Comentarios del OPAC y las desideratas, y contestarlos si fuera necesario • Actualización de la página web

5.1.8. Identificar los factores clave para la calidad en la prestación de los servicios.

Para poder identificar los factores clave para la calidad en la prestación de los servicios, la guía de EUDEL a la que hemos hecho referencia ya en diversas ocasiones, recomienda cruzar los procesos y/o procedimientos de trabajo, presentados en la segunda columna en el epígrafe anterior, con las necesidades y expectativas enumeradas en un punto más arriba, valorando también el impacto que cada uno de los procesos de trabajo pueda tener en la ciudadanía. Tras puntuarse cada uno de ellos del 1 al 3, donde 1 impacta poco, 2 impacta medianamente y 3 impacta mucho, los procesos clave identificados podrían ser los siguientes:

- Facilitar información demandada, y orientación sobre búsqueda de información (referencia y formación)
- Explicación de las normas y el funcionamiento y uso de la biblioteca (referencia y formación)
- Creación y mantenimiento de la sección local y vasca
- Control de publicaciones periódicas
- Elaboración y actualización de tutoriales (formación de usuarios)
- Gestión de lectores: altas y variación de datos
- Selección, adquisición y procesamiento de documentos
- Gestión de préstamos y devoluciones, tanto manuales como automáticas
- Colocación y ordenación de la colección
- Reclamación de libros sobrepasados
- Explicación sobre el uso de e-readers y eLiburutegia
- Gestión del préstamo interbibliotecario
- Gestión de renovaciones, reservas y peticiones (o solicitudes de préstamo)
- Gestión de desideratas o solicitudes de compra
- Elaboración de guías de lectura
- Elaboración de boletines de novedades
- Gestión de inscripciones a las actividades que realice la biblioteca
- Revisión de la sección de comentarios de Absysnet, así como de mails de usuarios y usuarias

- Actualización de la página web
- Comunicación de incidencias y deterioro en las instalaciones.
- Gestión de donaciones

5.1.9. Valorar los resultados actuales de los procesos de prestación de servicios.

En esta fase se ha comenzado a trabajar, y está actualmente en desarrollo. Para valorar los resultados actuales de los procesos de prestación de servicios, deben cruzarse los procesos o procedimientos identificados como claves y que hemos enumerado en el apartado precedente, con los grandes ámbitos con una importancia más significativa en la valoración que un cliente acaba teniendo respecto a la calidad de un servicio. Entre estos últimos, según la guía de EUDEL ya mencionada (EUDEL, s.f., p.25-26), podemos encontrar algunos como los siguientes:

- "Características relativas a las condiciones y comodidad de las instalaciones y equipamientos."
- "Facilidad de acceso y de contacto."
- "Claridad y pertinencia de la información ofrecida y capacidad de respuesta."
- "Tiempo y plazos."

Esta fase es sin duda importante para poder establecer posteriormente de modo realista los compromisos que puede tomar la organización y que se recogerán en la carta de servicios, pues para ello es necesario conocer en profundidad la situación de la que se parte.

Se ha observado que para obtener una visión más precisa de la situación actual de las bibliotecas sería interesante realizar un estudio más detallado y recoger datos objetivos respecto a los ámbitos mencionados anteriormente (características relativas a las condiciones y comodidad de las instalaciones y equipamientos, facilidad de acceso y de contacto...). No obstante, será necesario tener en cuenta que no todas las sucursales tienen las mismas características y que a algunas pueden resultarles más difícil que a otras cumplir con algunos de los compromisos que se establezcan, puesto que cada una de ellas tienen diferencias en cuanto a número de personas usuarias que utilizan las instalaciones y de personal disponible para atenderlas.

Hasta el momento nos hemos referido a las fases completadas o en proceso de realizarse. Aún quedarían por desarrollar los siguientes puntos: concretar compromisos e indicadores para los servicios prestados, establecer la metodología para la medición de los indicadores planteados, fijar la sistemática de seguimiento y control, establecer una sistemática eficaz para la comunicación interna, aprobar la Carta de Servicios y edición y distribución.

Si recordamos la estructura de la carta de servicios planteada en el segundo capítulo, y que se dividía en dos apartados, podemos ver que el primero de ellos, denominado de información de carácter general, se encuentra prácticamente realizado. En él, repasamos, se incluye la identificación y definición del servicio objeto de la carta, se define el servicio, el órgano y/o la persona responsable del mismo y la normativa que lo regula. También se facilitan los datos de contacto de las bibliotecas municipales de Barakaldo, incluyendo las direcciones postales, los teléfonos y el correo electrónico, así como el modo en que puede llegarse a ellos (medios de transporte que pueden utilizarse). Se incluye la información relativa a los derechos y deberes de las personas usuarias, así como las formas de colaboración y participación, y la forma de presentación de quejas y sugerencias. Finalmente, y no menos importante, es la relación de servicios prestados que también se encuadra dentro de este apartado.

Faltaría, por tanto, desarrollar la segunda parte, la que se refiere a la

información sobre compromisos adquiridos y medidas de calidad, y sin la que no puede existir una carta de servicios. Esta parte será desarrollada en los próximos meses y se prevé que antes de que finalice el año se pueda contar realmente con una carta de servicios.

6. LA PRESENCIA DE LAS TECNOLOGÍAS EN LA CARTA DE SERVICIOS DE LAS BIBLIOTECAS MUNICIPALES DE BARAKALDO

Que las bibliotecas públicas deben modernizarse y adaptarse a los nuevos tiempos resulta indiscutible. Que ello pasa por acercarse a la ciudadanía con todas las herramientas al alcance de la mano, entre las que se incluye una carta de servicios, y que las tecnologías deben tener un lugar muy presente en las mismas y esperar que su integración sea cada vez mayor en el futuro, son cuestiones que no pueden rebatirse.

Es un hecho que vivimos en una sociedad digital. En palabras de Merlo-Vega (2009), "convivimos de forma natural con dispositivos electrónicos que empleamos indistintamente con fines personales o profesionales. Utilizamos sistemas de comunicación basados en protocolos de correo, medios web o redes telefónicas. Recurrimos a las redes para localizar datos y documentos. Formamos parte de la cultura digital." (p.581). En la actualidad no se entiende una biblioteca sin el uso de las TIC. Normalmente solemos relacionarlas con entornos más innovadores como las bibliotecas especializadas o universitarias, pero lo cierto es que también en las bibliotecas públicas su utilización es importante y va en aumento. La carta de servicios que aquí estudiamos es una oportunidad única para demostrarlo, y queremos aprovecharla.

6.1. LAS TECNOLOGÍAS EN LA ELABORACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS

Cada una de las personas que integramos el equipo de elaboración de la carta de servicios trabaja en una sucursal de las Bibliotecas Municipales de Barakaldo diferente y las reuniones en persona son complicadas, por lo que las TIC han sido determinantes para la comunicación interna del grupo de trabajo. El contacto vía correo electrónico ha sido el más frecuente.

6.2. LAS TECNOLOGÍAS EN LA CARTA DE SERVICIOS: PRINCIPALES SERVICIOS PRESTADOS

En el punto 5.1.2. del epígrafe anterior, que se correspondía con la fase de elaboración de una carta de servicios en la que se concretan los principales servicios que presta una organización, se enumeraron 24 servicios englobados en 6 bloques (acceso, consulta y gestión de la información; servicio de préstamo; difusión; extensión cultural; colección y servicios destinados al público infantil; y servicios virtuales).

De esos 24 servicios, los que consideramos relacionados con las tecnologías son los que enumeraremos a continuación.

En primer lugar, los 5 que se encuentran dentro del grupo "servicios virtuales":

- Consulta del OPAC y de la herramienta de descubrimiento Liburubila
- eLiburutegia o plataforma de préstamo de libros digitales, en la que, por otra parte, se incluye eFilm, para el préstamo de películas y otros documentos en formato digital.
- Realización de reservas, renovaciones, peticiones o solicitudes de préstamo
- Provisión de información demandada (vía correo electrónico o a través de la sección "Comentarios" del OPAC), ya sea información general, sobre el uso y funcionamiento de la biblioteca, bibliográfica y de referencia, local, o de otro tipo dentro de las funciones del servicio bibliotecario
- Realización de desideratas o solicitudes de compra.

Añadiríamos a estos el de préstamo electrónico de libros y otros documentos, que se ha preferido clasificar dentro del apartado referido a servicio de préstamo. Se conforma de esta manera una lista con 6 servicios que supone el 25% de los compilados.

Asimismo, otros 6 servicios (con lo que llegaríamos al 50% de los principales servicios ofrecidos) necesitan obligatoriamente de las Nuevas Tecnologías para poder prestarse, aunque algunos de ellos se realicen de modo presencial en las instalaciones de la biblioteca:

- Acceso al OPAC.
- Acceso a Internet (ya sea mediante los ordenadores gestionados por Kulturnet o la red wifi) y utilización de ordenadores de uso público (Kulturnet).
- Préstamo a domicilio (puesto que al estar la mayoría de la colección automatizada, para llevarlo a cabo es necesario utilizar el módulo de circulación del SIGB Absysnet).
- Préstamo de e-readers
- Préstamo interbibliotecario (ya que las peticiones entre bibliotecas se realizan a través del SIGB de Absysnet, programa que usan todas las unidades de información integradas en la Red de Lectura Pública de Euskadi y con el que se crea el catálogo colectivo).
- Gestión de renovaciones, reservas y peticiones o solicitudes de préstamo, puesto que se realizan a través del mismo SIGB.

Por otro lado, algunos de los servicios ofrecidos pueden ser considerados como duales, es decir, que pueden prestarse tanto presencialmente como a través de Internet. Entre ellos estaría el satisfacer las demandas de información, ya que pueden dirigirse tanto por correo electrónico como en persona a la biblioteca para que sean resueltas. También tiene este mismo carácter dual la difusión y promoción de la colección y de otros servicios, productos y recursos, que puede realizarse a través de carteles y folletos, pero también colgando la información en la página web o las redes sociales. De la misma forma, la formación de usuarios que se realiza a través de los tutoriales colgados en la página web, es un servicio que no podría ofrecerse sin el uso de las TIC.

Teniendo en cuenta lo que hemos dicho con antelación, las nuevas tecnologías son utilizadas en más de la mitad de los servicios ofrecidos en las Bibliotecas Municipales de Barakaldo.

Algunos servicios, como los relativos a la extensión cultural, se han considerado en su formato clásico en la carta de servicios, si bien no es descabellado pensar que en el futuro también en este campo las nuevas tecnologías se abran un hueco (algunas instituciones organizan por ejemplo clubes de lectura o exposiciones virtuales), pero de momento es un ámbito que queda lejos para la mayoría de instituciones. Otros servicios por su parte sí estarían totalmente alejados, y más vinculados con el concepto tradicional de biblioteca, como zonas de lectura en sala.

En lo que se refiere a los servicios ofrecidos y que pueden relacionarse con las tecnologías, nos interesa también señalar la progresión que se ha producido en los últimos tiempos. Para ello analizaremos los datos presentados en la Memoria de 2018 de las Bibliotecas Municipales de Barakaldo y de los que ya hemos hablado. Según dicha Memoria, durante el año pasado se puso en marcha el préstamo de lectores digitales. También entró en funcionamiento la página web, que se utiliza para colgar los tutoriales y como difusión de diversa información. Asimismo, queremos recordar que durante el 2019 se ha implantado la red wifi en todas las sucursales. Eso significa que estos cuatro servicios: préstamo de lectores digitales, formación de usuarios a través de tutoriales, difusión de colecciones y servicios a través de la página web, y acceso a internet mediante wifi, que son una parte

importante del total de los ofrecidos, se han puesto en marcha muy recientemente.

6.3. LAS TECNOLOGÍAS EN LA CARTA DE SERVICIOS: PROCESOS DE TRABAJO ASOCIADOS A LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS

En una fase de la elaboración de la carta de servicios se identificaron los procesos de trabajo que resultaban más importantes y que mayor impacto tenían en la ciudadanía. De ellos, 21 en total, varios se sirven de la tecnología para poder ser desarrollados, especialmente los que enumeramos a continuación:

- Facilitar información demandada, y orientación sobre búsqueda de información (referencia y formación). Ya sea para buscar la información requerida, ya para facilitarla en caso de que la petición se realice por internet.
- Creación y mantenimiento de la sección local y vasca. Se requerirán diferentes herramientas tanto para automatizarla como para ponerla en valor.
- Elaboración y actualización de tutoriales, para lo cual se requerirán los programas adecuados para elaborarlos así como el uso de gestor de contenidos de la web.
- Gestión de lectores: altas y variación de datos. Este procedimiento se realiza a través del SIGB que comparten todas las bibliotecas de la Red de Lectura Pública de Euskadi.
- Gestión de préstamos y devoluciones, cuando estos son automáticos.
- Reclamación de libros sobrepasados, puesto que el sistema informatizado es el que facilita la información de los libros u otros documentos no devueltos en fecha.
- Gestión del préstamo interbibliotecario, ya que gran parte de los procesos a él asociados se realizan a través del SIGB.
- Gestión de renovaciones, reservas, peticiones y desideratas realizadas también mediante el SIGB.
- Elaboración de guías de lectura. Como en el caso de la realización de los tutoriales, se precisan programas informáticos en primer lugar, y posteriormente deben ser subidos a la web.
- Elaboración de boletines de novedades. Nos encontraríamos aquí con el mismo caso de los tutoriales y de las guías de lectura ya mencionados.
- Gestión de inscripciones a las actividades que realice la biblioteca. En la actualidad, la gestión de inscripciones a actividades se encuentra centralizada utilizando las diferentes áreas del Ayuntamiento de Barakaldo el mismo software, que fue creado con la idea de tener una agenda y una app conjunta que permita ver todos los eventos que pueden realizarse de manera centralizada.
- Revisión de la sección de comentarios de Absysnet, así como los mails de los usuarios y usuarias. El primero se realizaría a través del SIGB. Para ambos es necesario contar con Internet.
- Actualización de la página web, que se realiza a través del programa que posee el Ayuntamiento.

Como puede verse, al menos 13 de los 21 procedimientos más reseñables tienen una relación más o menos directa con las tecnologías. Por supuesto, en aquellos procedimientos más internos y menos visibles, como la comunicación dentro de la institución, o la realización de estadísticas, también se valen de ellas.

6.4. LAS TECNOLOGÍAS EN LA CARTA DE SERVICIOS: OTROS APARTADOS

Tanto en los servicios ofrecidos como en los procedimientos de trabajo unidos a dichos servicios, la presencia de las tecnologías es bastante intensa. Pero no son las únicas áreas en las que aparecen, también pueden detectarse en otros apartados, como en el que se refiere a los derechos y deberes de los ciudadanos,

como cuando se menciona como uno de los derechos el de tener acceso a la consulta de materiales en todo tipo de soporte, incluido el telemático.

Otro de los apartados en el que las TIC tienen su relevancia es el que se refiere a la presentación de quejas y sugerencias, puesto que hoy en día cada vez es más frecuente que la misma se realice de manera electrónica. Esta vía facilita la comunicación más directa y rápida con la ciudadanía.

Por otra parte, tal y como se explicó en el capítulo anterior, aún hay algunas fases de la elaboración de la carta de servicios que no han sido completadas. Entre ellas, las más importantes quizá sean las que tengan como objetivo establecer los compromisos que adquiere la organización, así como decidir los indicadores asociados a ellos y la forma en que se medirán dichos indicadores. Es muy probable que la medición de dichos indicadores necesite también el uso de las llamadas nuevas tecnologías, por ejemplo, si nos encontramos indicadores relacionados con la medición de aspectos como el préstamo o la colección.

6.5. LAS TECNOLOGÍAS EN LA CARTA DE SERVICIOS: DIFUSIÓN Y FUTURO

Cuando la carta de servicios esté finalmente terminada y aprobada, las TIC tendrán un papel fundamental en la difusión del documento. Para que este llegue al mayor número de personas posible es importante que se utilicen todos los medios disponibles, entre los que se incluirá la página web institucional, en la que se colgará en formato digital.

La realidad descrita en este trabajo no es una foto fija. Es de presumir que la situación será diferente en el día de mañana, sobre todo si se mantiene la progresión del último año en lo que respecta a la introducción de las tecnologías en las Bibliotecas Municipales de Barakaldo. Por otro lado, la carta de servicios que se apruebe también deberá irse evaluando, revisando y actualizando. El reflexionar sobre el contexto actual y tener claro que será diferente en el futuro nos preparará para adecuarnos a lo que ha de venir.

7. CONCLUSIONES

La sociedad en la que vivimos está hoy en una mejor situación respecto a hace unas décadas para que la ciudadanía conozca sus derechos y demande su cumplimiento; aun así, todavía queda camino por recorrer. Las bibliotecas públicas son una de las instituciones que deberían velar por ello, pues tienen una doble responsabilidad. Por un lado, al formar parte de la Administración, deben desempeñar lo que se le pide a cualquier organismo dentro de la gestión pública en cuanto a transparencia, acceso a la información pública y normas de buen gobierno. Por otra parte, como bibliotecas públicas, poseen la obligación de ofrecer los medios para el aprendizaje a lo largo de toda la vida, de modo que todas las personas sin discriminación alguna sean capaces de tomar decisiones de modo independiente.

Las cartas de servicios son un documento que se asocia a la transparencia. Dentro de las bibliotecas públicas quizás no esté demasiado extendido y probablemente no sea muy conocido entre las personas usuarias; pero cuando existe, su importancia es manifiesta. Son también un instrumento de calidad. Se trata de un elemento más dentro de las acciones que buscan hacer más cercana, más moderna y más eficaz a la Administración para conseguir cambiar su concepción a ojos de la ciudadanía.

Gran parte de la sociedad actual continúa aferrada a unas percepciones tradicionales tanto de Administración como de la biblioteca. En el primer caso, este concepto iría unido al de burocracia lenta y poco eficaz. En el segundo, las bibliotecas serían un lugar donde están almacenados los libros, un espacio vinculado al silencio y al estudio, incluso hay quien piensa que están destinadas a desaparecer porque todo puede encontrarse en internet. Una buena carta de servicios, sin embargo, ayudaría a superar ambas concepciones. En primer lugar, porque se trata de un medio de comunicación con la sociedad que acerca la Administración a la misma haciéndola más transparente y accesible. Y en segundo lugar, porque se enumeran los distintos y diversificados servicios que una biblioteca ofrece hoy en día, algunos de los cuales es posible que sean poco o nada conocidos, especialmente aquellos más relacionados con las tecnologías, y que no solo modernizan a la biblioteca sino que la colocan en una mejor posición para enfrentarse a los desafíos que conllevan los nuevos tiempos.

La redacción de una carta de servicios, no obstante, cuando se realiza correctamente y de manera concienzuda, tiene mucho trabajo detrás. Su confección puede ser larga y laboriosa, y requiere un alto grado de compromiso, por parte de la organización y de las personas que trabajan en ella. Pero, por todos los motivos que acabamos de mencionar, es una labor realmente meritoria. Según se vayan completando las diferentes fases de elaboración, se obtendrá un buen conocimiento de la situación de inicio de la organización y de lo que puede ofrecer en esos momentos, así como de lo que estará en posición de ofertar en el futuro. Es sin duda el punto de partida para una mejora continua, y una forma de estar más preparada para los posibles cambios e innovaciones que puedan avecinarse.

Es muy probable que la sociedad en su mayor parte no tome en consideración o no sea consciente de la relevancia que en realidad tiene un documento de estas características. No obstante, está en manos de la organización, mediante una buena difusión, hacerles llegar el documento y lo que este implica, es decir, que vean que se trata de un compromiso que la institución toma para ofrecer un servicio de calidad, y que es también un medio de comunicación con la ciudadanía.

Por otro lado, tanto en la elaboración de una carta de servicios como en la oferta de servicios, particularmente los relacionados con las tecnologías, es indispensable contar con la profunda implicación del personal que trabaja en la

institución.

Los aspectos teóricos descritos deben aplicarse posteriormente a realidades concretas, porque estas condicionan tanto el modo de utilizar las normas y guías relativas a la elaboración de cartas de servicio, como la incorporación de las TIC en los servicios bibliotecarios para cumplir con los objetivos de facilitar el acceso a la información a la ciudadanía y satisfacer sus necesidades de información. En este trabajo, ese contexto determinado estudiado, han sido las Bibliotecas Municipales de Barakaldo. Estas bibliotecas no contaban con una carta de servicios previa, y el municipio en el que se ubican es una ciudad con un número de habitantes que supera los cien mil y que se dedica principalmente al sector servicios, por lo que puede entenderse que la sociedad a la que se dirige está, en gran medida, familiarizada con las TIC. Entre los servicios ofrecidos recogidos en una de las fases de elaboración de la carta de servicios, aquellos relacionados con las tecnologías ocupaban una proporción nada desdeñable: más del 50%.

Esto hace que veamos objetivamente el peso que, sin darnos cuenta, tiene el uso de la tecnología. Incluso las personas que no son receptivas a las TIC las utilizarían aunque sea de manera indirecta, por ejemplo, cuando piden información al personal bibliotecario sobre un libro y para ello se realiza una búsqueda en el catálogo automatizado. Por todo ello, combatir la brecha digital es una de las tareas prioritarias para las bibliotecas públicas hoy en día, puesto que entre todas las unidades de información, son estas las que están en contacto de un modo más cercano y directo con la ciudadanía. Es uno de los motivos que nos llevan a afirmar que las bibliotecas son ahora más necesarias que nunca, aunque deban adaptarse empleando los nuevos métodos y herramientas para cumplir con su objetivo final.

En este estudio también se ha puesto de manifiesto la importancia que tiene la cooperación entre instituciones para ofrecer servicios de calidad. Por una parte, para realizar la carta de servicios de las Bibliotecas Municipales de Barakaldo, se ha consultado la guía llevada a cabo por la Asociación de Municipios Vascos, EUDEL. Por otro lado, algunos de los servicios bibliotecarios más innovadores y tecnológicos, como la plataforma de préstamo de libros digitales eLiburutegia, o la herramienta de descubrimiento Liburubila, han sido desarrollados por el Gobierno Vasco. Habría sido imposible asumir la implantación de este tipo de servicios por parte de un solo municipio, por lo que se comparten entre todas las instituciones que conforman la Red de Lectura Pública de Euskadi.

Por último, quisiéramos resaltar que parte del valor de este trabajo reside en su contribución al desarrollo de una carta de servicios en las Bibliotecas Municipales de Barakaldo. Por otra parte, también ha permitido reflexionar sobre la importancia que tienen las tecnologías en los servicios bibliotecarios. Puede decirse por tanto que se cuenta con una mayor información sobre la situación actual que permitirá a las bibliotecas públicas seguir trabajando y mejorando en el futuro.

8. BIBLIOGRAFÍA

- Aristondo Cartagena, O., Aztiria Murua, J. y Mariskal Balerdi, A. (2017). Ubik, la biblioteca de creación de Tabakalera. En *VIII Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas. Espacio físico y virtual* (pp. 153-163). Madrid: Ministerio de Educación, Cultura y Deporte. Recuperado de <https://sede.educacion.gob.es/publiventa/viii-congreso-nacional-de-bibliotecas-publicas-espacio-fisico-y-virtual/bibliotecas/20877C>
- Asociación Española de Normalización y Certificación (2008). *Cartas de servicios: compromiso con el cliente (UNE 93200:2008)*. Madrid: AENOR.
- Ayuntamiento de Barakaldo (2019). *Memoria 2018*. Recuperado de <https://www.barakaldo.eus/portal/web/biblioteca/informacion/normativa-y-usos>
- Cencerrado Malmierca, L. M. (2017). En el cruce de los viejos y los nuevos caminos que invitan a leer. *Anuario ThinkEPI*, 11(1), pp. 175-183. Recuperado de <https://recyt.fecyt.es/index.php/ThinkEPI/article/view/thinkepi.2017.31/35515>
- Crespo González, J. y Criado Grande, J. I. (2005). Evaluando el impacto de la implantación de la calidad en las administraciones públicas: las cartas de servicios en la Comunidad de Madrid. *Revista de estudios de la administración local y autonómica*, 298, pp. 269-296. Recuperado de <https://eprints.ucm.es/11770/>
- EUDEL (Euskadiko Udalen Elkarte = Asociación de Municipios Vascos) (s.f.). *Cartas de servicios: guía práctica para su elaboración*. Recuperado de http://www.eudel.eus/es/publicaciones/libros_electronicos/cartas_de_servicios
- Fernández Ronquillo, J. C. (2016). Aproximación al enfoque de la calidad de los servicios públicos: la carta de servicios. *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, 31(112), pp. 30-56. Recuperado de <https://www.aab.es/app/download/27949001/Bibliotecas-Boletín-112+-+030-056.pdf>
- García Arribas, R. (2017). Ciberespacio bibliotecario: un reto de inclusión digital con amenazas y oportunidades. En *VIII Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas. Espacio físico y virtual* (pp. 199-207). Madrid: Ministerio de Educación, Cultura y Deporte. Recuperado de <https://sede.educacion.gob.es/publiventa/viii-congreso-nacional-de-bibliotecas-publicas-espacio-fisico-y-virtual/bibliotecas/20877C>
- García Gómez, F. J. (2013). Innovación en la biblioteca pública española: dónde estamos y hacia dónde vamos. *Revista general de información y documentación*, 23(1), pp. 133-150. Recuperado de <https://revistas.ucm.es/index.php/RGID/article/view/133-150/39552>
- García Melero, L. A. (2018). Desorientación en el mundo de las bibliotecas. *Desiderata*, 8, pp. 10-11. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6366137.pdf>
- Gimeno Ruiz, A. (2017). Las cartas de servicio como instrumento para el desarrollo de la información integrada en las entidades públicas. *Revista española de control externo*, 19(57), pp. 129-169. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6237403.pdf>
- González Fernández, S. (2017). El valor del compromiso. *AENOR*, 326, pp. 16-21. Recuperado de <https://revista.aenor.com/downloads/revistas/326.pdf>

- González Guitián, M. V., Martínez Ríos, M. A., Zayas Pérez, M. R. de y López Porras, J. (2017). Nuevos espacios y retos para los actuales profesionales de la información. *Revista Interamericana de Bibliotecología*, 40(3), pp. 317-325. Recuperado de <http://aprendeenlinea.udea.edu.co/revistas/index.php/RIB/article/view/26501>
- González Sánchez, R. (2016). Oportunidades y riesgos de la lectura digital. *MÉI: Métodos de Información*, 7(13), pp. 119-143. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6009764.pdf>
- Hernández Pedreño, M., Romero Sánchez, E. y Gómez Hernández, J. A. (2019). Las bibliotecas públicas ante la inclusión digital: desafíos para una ciudadanía más igualitaria. *Revista Mediterránea de Comunicación*, 10(1), pp. 41-54. Recuperado de <http://hdl.handle.net/10045/84513>
- Hernández Sánchez, H. (coord.) (2014). *Servicios bibliotecarios para el siglo XXI: ciudadanos, usuarios y expertos opinan sobre los servicios de biblioteca pública de la CAPV*. Vitoria-Gasteiz: Servicio Central de Publicaciones del Gobierno Vasco. Departamento de Educación, Política Lingüística y Cultura. Recuperado de <http://www.liburuklik.euskadi.net/handle/10771/26106>
- IFLA (2018). *Visión Global: 10 reflexiones destacadas y oportunidades*. Recuperado de <https://goo.gl/6iDj4r>
- IFLA/UNESCO (2001). *Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas*. Recuperado de <https://www.ifla.org/files/assets/hq/publications/archive/the-public-library-service/pg01-s.pdf>
- Juárez Urquijo, F. (2014a). El bibliotecario desactivado. *Anuario ThinkEPI*, 8(1), pp. 101-107. Recuperado de <https://recyt.fecyt.es/index.php/ThinkEPI/article/view/29562/15671>
- Juárez Urquijo, F. (2014b). La biblioteca ante los nuevos retos de la comunicación: el bibliotecario desorientado. *Anuario ThinkEPI*, 8(1), pp. 122-125. Recuperado de <https://recyt.fecyt.es/index.php/ThinkEPI/article/view/29565/15674>
- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno (BOE núm. 295, de 10 de diciembre de 2013).
- Martínez Musiño, C. (2013). Tecnología: idea y práctica del profesional de la información. *Bibliotecas. Anales de Investigación*, (8-9), pp. 216-221. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5704446.pdf>
- Merino Estrada, V. (2002). Las cartas de servicios en la administración local. *Revista de estudios de la administración local*, 290, pp. 161-173. Recuperado de <http://dx.doi.org/10.24965/real.v0i290>
- Merlo Vega, J. A. (2009) Servicios de referencia para una sociedad digital. *El profesional de la información*, 18(6), pp. 581-586. Recuperado de <http://www.elprofesionaldelainformacion.com/contenidos/2009/noviembre/01.pdf>
- Ministerio de Educación, Cultura y Deporte (ed.). (2002). *I Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas: La biblioteca pública, portal de la sociedad de la información: Actas*. Recuperado de http://travesia.mcu.es/portaln/jspui/bitstream/10421/1150/1/CongresoNacionalBP_01.pdf

- Ministerio de Educación, Cultura y Deporte (ed.). (2017). *VIII Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas. Espacio físico y virtual*. Recuperado de <https://sede.educacion.gob.es/publiventa/viii-congreso-nacional-de-bibliotecas-publicas-espacio-fisico-y-virtual/bibliotecas/20877C>
- Pelitti, P. (2011). Incorporación de nuevas tecnologías en las bibliotecas: cambios de las relaciones con los usuarios. *Question*, 1(31), pp. 0-5. Recuperado de <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/34543>
- Puertas Bonilla, S. (2016). I Plan de Calidad en Bibliotecas Públicas Municipales de la Provincia de Sevilla (2014-2016). *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, 31(112), pp. 8-29. Recuperado de <https://www.aab.es/app/download/27948996/Bibliotecas-Boletín-112+-+007-029.pdf>
- Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado (BOE núm. 211, de 3 de septiembre de 2005).
- Sánchez García, S. y Yubero Jiménez, S. (2015). Función social de las bibliotecas públicas: nuevos espacios de aprendizaje y de inserción social. *El profesional de la información*, 24(2), pp. 103-112. Recuperado de <http://recyt.fecyt.es/index.php/EPI/article/view/epi.2015.mar.03/18803>
- Tornos Mas, J. (2006). Las cartas de servicios. *Cuadernos de derecho local*, 10, pp. 72-82. Recuperado de <http://repositorio.gobiernolocal.es/xmlui/handle/10873/252>
- Torres Pradas, L. (2006). Las cartas de servicios: una iniciativa para la mejora de la Calidad de la Administración Pública. *AECA: Revista de la Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas*, 76, pp. 91-94. Recuperado de <http://www.aeca1.org/revistaeca/revista76/76.pdf>
- UNESCO (1994). *Manifiesto de la UNESCO sobre la biblioteca pública*. Recuperado de https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000112122_spa
- Valenzuela Urra, C. y Pacheco Silva, C. (2015). Tecnología y cambio: Una visión desde la perspectiva bibliotecaria. *Revista de Estudios Cotidianos*, 3(1), pp. 237-252. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5155240.pdf>