

Análisis de la Carta de Servicios de las BPE-BP de Andalucía: propuestas

JOAQUÍN VÁZQUEZ VÁZQUEZ

Biblioteca Pública del Estado-Biblioteca Provincial de Huelva

“La cultura no es sólo la belleza, es también la verdad o las verdades nuevas que fabricamos las personas y que encandilan a todos, por ello no pueden ser en este tercer milenio exclusivas de las vanguardias ni de las élites, son bienes comunes que ayudan a construir conciencia colectiva y que permiten las liberaciones personales de los ciudadanos como individuos concretos.”

*De Estrategias y Propuestas para la Segunda Modernización de Andalucía,
23 de septiembre de 2003*

Con la formulación de un Plan Director de Organización para la Calidad de los Servicios, la Junta de Andalucía sitúa al ciudadano como objeto de servicio y cliente. En este marco contextual se repasa el origen y evolución de las Cartas de Servicios, además de las novedades representadas por la aplicación en la Administración Pública de técnicas gerenciales propias del ámbito privado. Se analiza la Carta de Servicios de las Bibliotecas Públicas del Estado-Bibliotecas Provinciales de Andalucía y se presenta una propuesta alternativa razonada.

PALABRAS CLAVE: Bibliotecas públicas. Carta de Servicios. Calidad de los Servicios. Compromisos de Calidad. Indicadores de rendimiento bibliotecario.

AN ANALYSIS OF THE PROPOSED SERVICE OFFER BY THE BPE-BP OF ANDALUSIA

With the creation of a guiding Plan for the Implementation of Service Quality, the Andalusian Regional Government places people both as its customers and the object of its services. With this framework, an overview is given of the origin and development of its service offer. The novelty represented by the application within the public administration of management techniques common in the private sector is also analysed. The service offer by the State Public Libraries-Andalusian Provincial Libraries is examined and an alternative proposal is presented.

KEYWORDS: Public Libraries, Service Offer, Service Quality, Quality Commitments, Library Performance Indicators.

1. INTRODUCCIÓN

La formulación de un Plan Director de Organización para la Calidad de los Servicios (PLADOCS) (1) fue acordada por el Consejo de Gobierno andaluz el 9 de mayo de 2001. Elaborado por la Consejería de Justicia y Administración Pública, a través de la Secretaría General para la Administración Pública, es aprobado por acuerdo del Consejo de Gobierno el 23 de julio de 2002, con vigencia para el cuatrienio 2002-2005.

Este Plan, en el contexto de la segunda modernización de Andalucía (2), tiene su origen en la satisfacción de las necesidades básicas afrontadas y resueltas a comienzos de los ochenta –infraestructuras educativas, de la salud, el transporte o los servicios sociales–, que lleva a la sociedad actual a reclamar de las administraciones públicas la excelencia en los niveles de servicio. Recuérdese que una de las estrategias planteadas por el consejo asesor para la segunda modernización de Andalucía en el año 2003 consistía precisamente en “reinventar las Administraciones Públicas”, planteando “una profunda reflexión colectiva, con el objetivo de diseñar y aplicar nuevas formas de organización y funcionamiento que permitan agilizar nuestros aparatos públicos y asegurar pautas de calidad, transparencia y eficacia en la acción pública”.

El plan director apuesta decididamente por la calidad de los servicios que los ciudadanos reciben, lo que a su vez implica una necesaria revisión de la administración pública que los presta, convirtiendo los principios de transparencia y agilidad en pilares básicos y fundamentales de una nueva forma de administrar en la que el objetivo prioritario consiste en dar un servicio ágil y eficaz al ciudadano. Configura así un novedoso escenario de relación administración-ciudadano, escenario en el que el principio ineludible debe ser alcanzar el mayor grado posible de excelencia en la prestación de servicios.

Este enfoque tiene al ciudadano como objetivo de servicio, a la par que propicia un acercamiento al mismo cuando afirma que “la Administración moderna tiene como filosofía la prestación de servicios de calidad a sus ciudadanos y la satisfacción de éstos con los servicios prestados”, lo que incide en el reconocimiento expreso de los derechos de los ciudadanos en sus relaciones con la administración, como solicitar información, evaluar el servicio que le es prestado, participar activamente en la mejora de los servicios a través de las sugerencias o de las reclamaciones, etcétera. Añádase que en las *Estrategias y propuestas para la segunda modernización de Andalucía* se recomendaba la sustitución de “la tradicional visión del “administrado” por la del “ciudadano-cliente” que asume una posición activa y participativa frente a la propia organización”.

Profundizando en los derechos de los ciudadanos, el plan director articula, entre otros mecanismos para facilitar la prestación de los servicios, el aumento de los canales de información al servicio del ciudadano, concibiéndolos como puertas de entrada hacia cualquier órgano de la administración pública andaluza. En este sen-

tido destaca el suministro de información sobre el catálogo de servicios prestados por la administración.

Realizando un importante ejercicio de autocritica, el plan director reconoce explícitamente las deficiencias de la administración andaluza en la prestación de servicios, y esto en sus distintas vertientes, siendo una de ellas, la gestión de calidad. En consecuencia, una de las cinco estrategias de carácter preferente que concibe es la llamada estrategia del plan de calidad. El debate gira en torno a la llamada *Nueva Gestión Pública*, cuyo objetivo central es la actuación desde los valores públicos persiguiendo la calidad tanto en los bienes como en los servicios prestados por las organizaciones públicas, una administración que opera desde unos principios que suponen la superación de la “tradicional rutina burocrática”. El consejo asesor para la segunda modernización de Andalucía lo resumía perfectamente en estas palabras: “Se trata en definitiva de sustituir la desfasada cultura legalista de la burocracia tradicional, orientada a la mera emanación de productos entendidos como actos administrativos para avanzar en una cultura gerencial más preocupada por los resultados de la acción pública”.

La Junta de Andalucía toma conciencia de la necesidad de emplear sistemas de gestión de calidad en la prestación de los servicios públicos con el acuerdo del Consejo de Gobierno de 28 de marzo de 1995, que aprueba el Plan General de Inspección de la Inspección General de Servicios para 1995. A partir de entonces, la gestión de la calidad aparece regularmente en los programas de trabajo de las distintas consejerías, pasando por la implantación de las unidades de calidad creadas por resolución de la secretaría general de la administración pública de 22 de septiembre de 1997, hasta la configuración actual de la misma Consejería de Justicia y Administración Pública, dotada con una Dirección General dedicada a la calidad de los servicios, la Dirección General de Administración Electrónica y Calidad de los Servicios, dependiente de la secretaría general para la administración pública.

La estrategia del plan de calidad del plan director pone en marcha programas específicos para la creación de estructuras para la calidad, su divulgación, la formación de los empleados y aplicación sistemática de técnicas de calidad en la gestión. Como complemento a estos programas prevé un programa de información al ciudadano a través de las denominadas “cartas de servicios”.

En resumen, PLADOCS supone, cuando menos, una diferente concepción teórico-práctica de nuestra administración andaluza. Asume responsablemente las deficiencias de la administración en los servicios prestados a los ciudadanos, al tiempo que, reconocido el problema, diseña estrategias convergentes y complementarias para su resolución. Colocando al ciudadano como objetivo de servicio, centra –dentro de este trinomio– sus esfuerzos reformadores en el sujeto prestador, la administración, así como en los servicios que presta. Beneficiario indiscutible de este nuevo plan-

teamiento, el ciudadano, quien a partir de aquí añadirá a su condición la cualidad de “cliente” o “usuario” del sistema.

2. LAS CARTAS DE SERVICIOS: ORIGEN Y EVOLUCIÓN

Las cartas de servicios, documentos que explicitan los compromisos de la organización con sus clientes, surgieron en el Reino Unido a finales de 1991 como medida para instrumentar la reforma del sector público, aproximando los servicios prestados por la administración a los prestados por la iniciativa privada.

Su efecto dominó no se haría esperar: Francia (*Chartes des Services Publiques*, 1992), Bélgica (*Charte de l'utilisateur des Services Publiques*, 1992), Portugal (1993), Estados Unidos (*Putting customers first*, 1993), Italia (*Carte dei Servizi*, 1994), Dinamarca (*Welfare for Citizens*, 1995), Canadá (*Getting Government Right*, 1996), Irlanda (1996), hasta llegar a España en 1999.

En España, el Real Decreto 1259/1999, de 16 de julio, regula las Cartas de Servicios y los premios a la calidad en la Administración General del Estado (3). Según este decreto, “las cartas de servicios son documentos escritos que constituyen el instrumento a través del cual los órganos [...] informan a los ciudadanos sobre los servicios que tienen encomendados y acerca de los compromisos de calidad en su prestación, así como de los derechos de los ciudadanos y usuarios en relación con estos servicios”.

Como en tantas otras materias, la legislación de las comunidades autónomas no viene sino a repetir lo establecido por la Administración General del Estado. En Andalucía, el decreto 317/2003, de 18 de noviembre, por el que se regulan las Cartas de Servicios (4), el sistema de evaluación de la calidad de los servicios y se establecen los premios a la calidad de los servicios públicos, define así las cartas de servicios: “son documentos que tienen por objeto informar al ciudadano sobre los servicios públicos que gestiona la comunidad autónoma de Andalucía, las condiciones en que se prestan, los derechos de los ciudadanos en relación con estos servicios y los compromisos de calidad que se ofrecen con su prestación.”

Según las definiciones ofrecidas, las notas que caracterizan a las cartas de servicios son tres:

1. Información: se trata de documentos en los que se informa a los ciudadanos sobre qué servicios son prestados por la administración.
2. Calidad: en relación a los servicios prestados, qué compromisos de calidad concretos y concretados asume la administración prestadora.
3. Derechos: en relación a la prestación de servicios, los derechos de que gozan los ciudadanos en su calidad de perceptores de tales servicios.

Seguidamente, tanto el decreto estatal como el autonómico andaluz distribuyen los contenidos de las cartas de servicios en tres apartados:

1. Información de carácter general.
2. Información sobre los compromisos de calidad.
3. Información de carácter complementario.

Entre la información de carácter general encontramos:

- Los servicios prestados.
- Las formas de colaboración o participación de los usuarios en la mejora de los mismos.
- Las normas reguladoras de los servicios.
- Los derechos de los usuarios en relación con los servicios prestados.
- La disponibilidad y acceso al libro de sugerencias y reclamaciones.

A su vez entre la información sobre los compromisos de calidad encontramos:

- La determinación explícita de los niveles o estándares de calidad ofrecida (plazos de tramitación o prestación, mecanismos de comunicación).
- Tramitación electrónica.
- Horario de atención al público.

Pero lo realmente novedoso en las cartas de servicios no es la relación de servicios ofrecidos, disponibles en las clásicas guías de servicios de las distintas administraciones públicas; tampoco lo es la incorporación de medios de interacción entre administración y ciudadanos, como por ejemplo el libro de sugerencias y reclamaciones, presente en nuestra administración andaluza con el decreto 262/1988, de 2 de agosto, que establecía el libro de sugerencias y reclamaciones. Lo que sí se presenta como realmente novedoso es la exposición formal, escrita y concentrada en un único documento del trinomio servicios-compromisos-indicadores, incorporando de oficio niveles o estándares de calidad a los que los servicios deben ajustarse.

Este planteamiento novedoso de aplicación de técnicas gerenciales no surge por azar en el ámbito de la administración pública, deudora de los múltiples programas de gestión de calidad de los años setenta, sobre todo de las organizaciones empresariales del sector privado. Veamos brevemente el contexto del que provienen nuestras actuales cartas de servicios.

En 1979 se constituyó dentro de la ISO (Organización Internacional para la Normalización) el comité técnico número 176, identificado como ISO/TC 176 "Gestión de la Calidad y Aseguramiento de la Calidad", con el objetivo de establecer normas genéricas de calidad de aplicación universal. Se estableció el subcomité 1 para deter-

minar la terminología común, el cual desarrolló el ISO 8402 “Quality-Vocabulary”, que fue publicado en 1986. La norma ISO 8402 clarificaba y normalizaba los términos relativos a la calidad; conceptos tales como el de calidad, política de calidad, sistema de calidad, aseguramiento de la calidad o control de la calidad pasaban a incorporarse al lenguaje común de las organizaciones.

Posteriormente se estableció el subcomité 2 para desarrollar los estándares de los sistemas de calidad, siendo el resultado la serie de normas ISO 9000, conjunto de normas internacionales que regulan la gestión de la calidad, diseñando estándares aplicables tanto a productos como a servicios.

De otro lado, la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (EFQM) fue fundada en 1988 por 14 empresas europeas líderes en su sector con el objeto de ayudar a las empresas europeas a ser más competitivas en el mercado mundial.

El modelo EFQM de excelencia –que tiene su paralelo americano en el modelo Malcolm Baldrige o el Premio Deming en Japón–, dispone de una versión para el sector público. Este modelo está compuesto por nueve criterios, agrupados en torno a lo que hace la organización y cómo lo hace y a los logros conseguidos por la organización respecto de sus grupos de interés, que son los clientes, los trabajadores y la sociedad. De entre éstos destacan los resultados relativos a los clientes, es decir, la percepción que los clientes tienen de la organización, medida ya sea a través de encuestas o contactos directos, como a través del establecimiento de indicadores de uso interno para evaluar el rendimiento y adecuarse a las necesidades de los clientes.

No podemos dejar de mencionar en este panorama una herramienta diseñada para que las organizaciones del sector público europeo utilicen técnicas de gestión de calidad, el CAF, Marco Común de Evaluación, cuya versión piloto se presenta en la Primera Conferencia Europea de Calidad para las Administraciones Públicas celebrada en Lisboa en mayo de 2000.

El CAF es una herramienta de gestión de calidad específicamente diseñada para introducir la autoevaluación y la gestión de calidad en el sector público de los países de la Unión Europea. En definitiva se trata de un instrumento que contiene todos los elementos que permitirán analizar dónde se encuentra una organización y hacia dónde se quiere dirigir.

Para terminar y de vuelta al sector público de ámbito español, el Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado, distinguiendo los siguientes programas para la mejora de la calidad:

- Programa de análisis de la demanda y de evaluación de la satisfacción de los usuarios de los servicios.

- Programa de carta de servicios.
- Programa de quejas y sugerencias.
- Programa de evaluación de la calidad de las organizaciones.
- Programa de reconocimiento.
- Programa del Observatorio de la Calidad de los Servicios Públicos.

3. CONSIDERACIONES GENERALES SOBRE LA CARTA DE SERVICIOS DE LAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS DEL ESTADO-BIBLIOTECAS PROVINCIALES DE ANDALUCÍA, APROBADA POR RESOLUCIÓN DE 2 DE NOVIEMBRE DE 2005, DE LA DIRECCIÓN GENERAL DEL LIBRO Y DEL PATRIMONIO BIBLIOGRÁFICO Y DOCUMENTAL (BOJA NÚM. 9, DE 16 DE ENERO DE 2006) (5)

Correlación servicios-compromisos-indicadores

La Carta de Servicios de las Bibliotecas Públicas del Estado-Bibliotecas Provinciales de Andalucía se estructura metodológicamente siguiendo el decreto 317/2003 (4) en tres apartados, que son:

1. Contenido de carácter general.
2. Contenido derivado de los compromisos de calidad y de la normativa aplicable.
3. Contenido de carácter complementario.

De esta forma, los servicios ofrecidos por las bibliotecas se recogen en el contenido de carácter general, y los compromisos de calidad a ellos asociados e indicadores de referencia en el contenido derivado de los compromisos de calidad y normativa aplicable. Ahora bien, tanto en la resolución de 2 de noviembre de 2005 como en el folleto en formato cuadríptico establecido por la Dirección General de Administración Electrónica y Calidad de los Servicios –que es en definitiva el medio de información inmediato del usuario del servicio– lo que encontramos es tres enumeraciones independientes, una de servicios, otra de compromisos y otra de indicadores sin relación o, por mejor decir, correlación alguna entre ellas.

Tanto la resolución como el folleto siguen al pie de la letra las indicaciones del decreto 317/2003 al consignar independientemente servicios, por un lado, y compromisos e indicadores por otro; sin embargo, si el decreto engloba dentro del mismo apartado –contenido derivado de los compromisos de calidad– tanto compromisos como indicadores, ¿no sería plausible entender que habría que agruparlos, o han sido listados separadamente porque en el mismo los compromisos se recogen en apartados distintos?

El principal objetivo de una carta de servicios consiste en que la administración pública prestadora se haga más cercana a sus usuarios, que son los receptores de los servicios públicos prestados, con el fin de que éstos puedan identificar con exactitud qué servicios se les ofrecen y exigir su efectivo cumplimiento a tenor de los compromisos adquiridos. Mal servicio prestamos a los usuarios de nuestras bibliotecas provinciales si la información proporcionada en nuestras cartas de servicios ha de ser objeto de su concienzudo estudio para averiguar las correlaciones existentes entre servicios, compromisos e indicadores; análisis complejo si tenemos en cuenta que puede haber un mismo compromiso para varios servicios, o bien varios compromisos para un único servicio o, al igual que ocurre con los compromisos, puede ocurrir que exista un solo indicador que mida varios compromisos o varios indicadores que midan un solo compromiso.

En nuestra carta de servicios figuran actualmente 13 servicios, 21 compromisos de calidad y 23 indicadores de calidad. Conocer exactamente el o los compromisos que se corresponden con los servicios y los indicadores que verifican el cumplimiento de los primeros supone un verdadero esfuerzo para desentrañar cuáles son las correlaciones establecidas, y no parece que sea éste el medio más efectivo de aproximar los servicios a sus usuarios.

Se establecen compromisos, como instrumento de una gestión de calidad, con el fin de asociarlos a los servicios ofrecidos, de la misma forma que se establecen indicadores de referencia como unidad de medida asociados a su vez a los compromisos al objeto de comprobar el cumplimiento de los mismos. Los usuarios y usuarias de nuestras bibliotecas han de poder conocer con absoluta claridad y nitidez qué servicios les estamos ofreciendo, cuáles son los compromisos que asumimos por cada uno de los servicios prestados, así como saber a través de qué medidas comprobamos el cumplimiento de los compromisos adquiridos, por lo que servicios, compromisos e indicadores deben ser divulgados mostrando las correlaciones existentes entre ellos, al menos en el folleto que es el medio de información inmediato del usuario del servicio.

Objetivo insoslayable es que el usuario de los servicios conozca positivamente cuáles son los servicios que ofrecen nuestras bibliotecas provinciales, de acuerdo a ellos, a qué nos comprometemos y a través de qué unidades de medida comprobaremos su cumplimiento. Poco importa la forma o manera como lo hagamos, pero esta información ha de ofrecerse con toda la claridad y sencillez posibles.

A modo de ejemplo, una correlación posible de servicios, compromisos e indicadores asociados pensados para los usuarios de nuestras bibliotecas, podría ser:

- Relación de servicios que prestan las Bibliotecas Públicas del Estado-Bibliotecas Provinciales y de compromisos e indicadores de calidad asociados:

- Atender e informar por cualquier medio (presencial, telefónico y telemático) a los usuarios, en el acceso, orientación y uso de la biblioteca.
- Nos comprometemos a atender inmediatamente las consultas de información general planteadas en la biblioteca.
- La unidad de medida consiste en el número de consultas de información general atendidas de forma inmediata sobre el total de las solicitadas.

Servicios-compromisos-indicadores prescindibles

Aspecto distinto de las correlaciones servicios-compromisos-indicadores es la mera relación de servicios ofrecidos por nuestras bibliotecas provinciales. El artículo 4 del Decreto 317/2003 (4) manifiesta claramente que las Cartas de Servicios son documentos que tienen por objeto informar al ciudadano, sin añadir otros posibles sujetos perceptores de la información. Únicamente el ciudadano es objeto de información de las cartas de servicios.

Por otra parte, el manual metodológico para la elaboración de cartas de servicios redactado por el Servicio de Coordinación de Gestión de la Calidad de los Servicios de la Dirección General de Administración Electrónica y Calidad de los Servicios (6), añade, al tratar de los servicios, que “se incluirán aquellos servicios contenidos en la Carta de Servicios que por ser novedosos, por su importancia, o bien porque afecten directamente a las personas usuarias de los mismos, sean objeto de divulgación prioritaria”.

En la resolución de 2 de noviembre de 2005 figuran, en la relación de servicios prestados por las bibliotecas provinciales, servicios ofrecidos a las bibliotecas públicas de la provincia, que son:

1. Orientar y asesorar técnicamente a las bibliotecas públicas de las respectivas provincias.
2. Enviar lotes bibliográficos de incremento, compuestos por los libros procedentes de las ayudas a la producción editorial y por donaciones, a las bibliotecas públicas de la provincia.

Estos servicios disponen a su vez de tres compromisos de calidad, que son:

1. Ofrecer asesoramiento técnico, siempre que sea necesario, a las bibliotecas públicas de la provincia.
2. Ofrecer la posibilidad de una formación práctica en la Biblioteca Pública del Estado-Biblioteca Provincial a aquellos responsables de bibliotecas públicas de la provincia que lo soliciten.
3. Efectuar un envío anual como lote bibliográfico de incremento, compuesto por los libros procedentes de las ayudas a la producción editorial y por donaciones, a las bibliotecas públicas de la provincia.

Compromisos de calidad que disponen a su vez de sus respectivos indicadores, que son:

1. Número de visitas de asesoramiento técnico a las bibliotecas públicas de la provincia realizadas al año.
2. Número de bibliotecarios de bibliotecas públicas de la provincia que han recibido formación práctica en la Biblioteca Pública del Estado-Biblioteca Provincial al año.
3. Número de libros enviados a las bibliotecas públicas de la provincia anualmente.

Por una parte, no podemos considerar ciudadanos ni a las bibliotecas públicas de la provincia ni tampoco a sus bibliotecarios, por lo que huelga la información ofrecida al respecto, tanto de los servicios y compromisos como de los indicadores; de otro lado, ninguno de estos servicios afectan directamente a las personas usuarias de las bibliotecas provinciales, por lo que no parece que los servicios ofrecidos a las bibliotecas públicas de la provincia hayan de ser objeto de divulgación prioritaria. Tampoco podemos afirmar que se trate de un servicio novedoso o que por su importancia haya de ser objeto de divulgación prioritaria. Las bibliotecas públicas de la provincia conocen muy bien la normativa reguladora que les afecta, que en este caso y para los servicios ofertados se rigen por el artículo 15.2, apartados a), b) y d) del decreto 230/1999, de 15 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento del Sistema Bibliotecario de Andalucía (7).

La inclusión de los servicios relacionados con las bibliotecas públicas de la provincia, así como los compromisos e indicadores de calidad asociados a ellos, repercute directamente en los usuarios del servicio, quienes en buena lógica pueden preguntarse qué relación guardan con ellos los servicios ofrecidos a las mismas. Serán en todo caso los departamentos de servicios bibliotecarios provinciales los encargados de asegurarse de que tales servicios sean conocidos y divulgados entre los bibliotecarios de las bibliotecas públicas de la provincia.

En la actual redacción de nuestra carta de servicios encontramos otros dos servicios prescindibles y que no hacen sino entorpecer la visualización y comprensión por parte de las personas usuarias del servicio, como son las sugerencias de adquisición de fondos y la reprografía, servicios y/o prestaciones que –además de venirse prestando tradicionalmente en nuestras bibliotecas provinciales sin que apunten un carácter novedoso– tampoco se ajustan a los servicios esenciales como tales entendidos en el apartado 2.4 de las pautas sobre los servicios de las Bibliotecas Públicas del año 2002 del entonces Ministerio de Educación, Cultura y Deporte (8).

Recuérdese además que el manual metodológico acentuaba que en el folleto divulgativo se incluyera un número limitado de servicios a efectos de su mejor visualización y comprensión por parte de las personas usuarias del servicio. No debemos caer pues en relaciones de servicios exhaustivas que ni estén relacionadas directamente

con los usuarios o que, por su extensión, provoque tal fatiga o cansancio, que su lectura se haga imposible o, cuando menos, fastidiosa, por mucho que de esta forma las bibliotecas provinciales parezcan dispensar el mayor catálogo de servicios entre las unidades de la administración andaluza. No debemos incluir aquellos servicios que no gocen de la consideración de servicio prioritario que, por su importancia o novedad, merezca la pena el esfuerzo divulgador.

La relación ideal de servicios –que ha de ser lo más breve y concisa posible– es, desde nuestro punto de vista, aquella que relaciona única y exclusivamente aquellos servicios que por su importancia y relieve para los usuarios justifican la existencia del servicio o unidad administrativa prestadora de aquellos.

Más adelante, proponemos una relación simplificada de servicios (de los 13 servicios actuales, contemplamos 8 en nuestra propuesta), de compromisos e indicadores relacionados (a cada servicio le corresponde un solo compromiso, y a cada compromiso, un solo indicador). De esta forma, el usuario y usuaria de nuestras bibliotecas provinciales dispondrá de una sola enumeración y conocerá, de un solo golpe de vista, el servicio ofrecido, el compromiso que asume la biblioteca en relación con el servicio y la unidad de medida a través de la cual la biblioteca comprobará el efectivo cumplimiento del compromiso adquirido.

Normativa reguladora de los servicios prestados

Otra consideración general es la relativa a la falta de inclusión en el apartado de “Legislación y normativa estatal” de la normativa reguladora de la propiedad intelectual; puesto que uno de los servicios prestados se refiere expresamente a la reproducción de documentos, “Posibilitar la reproducción de documentos de acuerdo con la legislación vigente y conforme a las tasas establecidas”, habrá que incluir la normativa que afecta a las citadas reproducciones.

El artículo 5.1.º apartado e) del decreto 317/2003 (4) señala que en el contenido de carácter general figurará una relación actualizada de las normas reguladoras de cada una de las prestaciones y servicios. La norma en vigor relativa a la reproducción de documentos es el Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Propiedad Intelectual, regularizando, aclarando y armonizando las disposiciones legales vigentes sobre la materia, norma que ha de ser incluida en el apartado II.II, normativa reguladora de los servicios prestados por las Bibliotecas Públicas del Estado-Bibliotecas Provinciales, de la resolución de 2 de noviembre de 2005, y sin la cual la relación actual está incompleta.

En nuestra propuesta hemos procedido a suprimir este servicio por carecer de la naturaleza de servicio esencial, aunque actualmente el servicio de reprografía es uno de los servicios prestados en la resolución de 2 de noviembre de 2005, de ahí que hayamos reparado en él para manifestar la omisión de su legislación directamente relacionada.

Derechos... y deberes

Lamentablemente el decreto 317/2003, de 18 de noviembre, por el que se regulan las Cartas de Servicios no contempla la obligatoriedad de consignar las obligaciones a que los usuarios están sujetos; obligaciones que vienen recogidas en el artículo 19 de la Ley 16/2003, de 22 de diciembre, del Sistema Andaluz de Bibliotecas y Centros de Documentación.

Si únicamente reseñamos una cara de la moneda, los derechos, sin dar a conocer la otra, obligaciones, estamos ofreciendo a nuestros usuarios una práctica administrativa donde sólo gozan de derechos sin contraprestación alguna de obligaciones, ignorando además los propios derechos de los *clientes internos*, los trabajadores públicos que prestan los servicios ofrecidos. Recuérdese, por ejemplo, el artículo 19.h) de la Ley 16/2003, cuando afirma que los usuarios tienen la obligación de cumplir y respetar las normas de funcionamiento establecidas en cada centro o servicio y seguir las indicaciones y órdenes del personal que presta sus servicios.

Ignorar igualmente las obligaciones de los usuarios de los servicios supone desconocer el amplio y heterogéneo abanico de usuarios a los que diariamente ha de prestar servicios el personal de nuestras bibliotecas, al tiempo que las infinitas situaciones, no todas fáciles de resolver, que se plantean en un centro de puertas abiertas ininterrumpidamente de 9:00 a 21:00 horas de lunes a viernes y de 9:00 a 14:00 horas los sábados.

Tal vez bastaría con modular las obligaciones que contempla la Ley 16/2003 de forma que se equiparen simplícidamente a los derechos recogidos en nuestra carta de servicios, al tiempo que adaptar aquéllas al lenguaje de redacción breve, claro y sencillo que estipula el decreto 317/2003 en su artículo 5. Lo que no debemos hacer es divulgar una realidad incompleta de la esfera privativa de actuación de los usuarios y usuarias de los servicios, los cuales deben ser conscientes en todo momento del juego completo de derechos –entre los que cuenta además con el tan divulgado *Libro de Sugerencias y Reclamaciones*– y obligaciones que la normativa actualmente vigente contempla, sin omisiones e independientemente de edades y circunstancias. No nos ha de extrañar después, en la práctica diaria, el uso y abuso no sólo de nuestros servicios, sino también de nuestras instalaciones en una mal entendida práctica administrativa en la que nuestros usuarios desconocen manifiestamente aquellas obligaciones que la ley contempla en beneficio de todos, como viene pasando en las administraciones educativa y sanitaria.

¿Estilo político, o estilo administrativo?

Que la actuación administrativa está sometida al principio de eficacia es algo que todo el personal de la administración pública conoce. Y es a este principio al que ha de subordinarse el lenguaje de redacción de nuestra carta, huyendo de adverbios y

expresiones adverbiales que parecen perseguir más la absoluta subordinación de los servicios a los usuarios en pos de no se sabe qué en lugar de reseñar la prestación de tales servicios en aras de la satisfacción de las expectativas de aquéllos.

“Inmediatamente” o “de forma inmediata”, si bien no son muchas las veces que en la resolución de 2 de noviembre de 2005 aparece, sí lo hace lo suficiente como para que tengamos la impresión de una supeditación sin condiciones ni reservas de los servicios y del personal que los presta para atraer usuarios, intención más política que puramente de eficacia administrativa.

En su lugar, y más en consonancia con los legítimos fines perseguidos tanto por la administración en general como por las bibliotecas en particular, así como en consonancia con los objetivos últimos de las Cartas de Servicios, podría utilizarse la expresión “en el acto”, exenta del matiz de autoexigencia imperativo que las utilizadas actualmente conllevan. Así, en lugar de redactarse “atender inmediatamente todas las consultas de información general planteadas en la biblioteca”, redactaríamos “atender en el acto todas las consultas de información general planteadas en la biblioteca”, expresión menos urgente y más relacionada con el acertado y nunca suficientemente encomiado principio administrativo de eficacia.

4. PROPUESTA DE SERVICIOS-COMPROMISOS-INDICADORES

Como adelantábamos más arriba, en nuestra propuesta hemos simplificado sustancialmente la relación de servicios, compromisos e indicadores. En relación con los servicios, los hemos reducido de 13 a 8, y con respecto a sus compromisos e indicadores asociados, hemos adscrito tan sólo un compromiso y un indicador por servicio.

Nuestro objetivo ha sido ofrecer a los usuarios de nuestras bibliotecas provinciales una relación de servicios considerados esenciales para los fines de las mismas, acompañados cada uno de ellos por un solo compromiso y un solo indicador, de forma que de un simple golpe de vista y sin esfuerzo pueda percibir claramente las prestaciones y sus correspondientes garantías de cumplimiento.

En nuestra opinión, acercar los servicios a los ciudadanos no tiene que significar apabullarlos con extensas relaciones de servicios, de compromisos adquiridos o con indicadores de rendimiento que nos hagan parecer a los empleados públicos y a las unidades administrativas víctimas del ímprobo esfuerzo que supone satisfacer sus enormes e ilimitadas expectativas. Acercar los servicios a los ciudadanos supone comunicarles sencillamente, a través de unos pocos puntos fundamentales y básicos, que les ofrecemos una relación limitada de servicios y que en relación con ellos adquirimos nuestros compromisos, que, en un esfuerzo de transparencia, relacionamos igualmente a fin de verificarlos. Nada más, no hemos de ir más lejos.

1. Información general y bibliográfica

Redacción actual:

Servicio: atender e informar por cualquier medio (presencial, telefónico y telemático) a los usuarios, en el acceso, orientación y uso de la Biblioteca.

Compromiso: atender inmediatamente todas las consultas de información general planteadas en la Biblioteca.

Indicador: número de consultas de información general atendidas de forma inmediata sobre el total de las solicitadas.

Servicio: atender las solicitudes de información bibliográfica que se demanden por cualquier medio (presencial, telefónico y telemático) y a través de los servicios cooperativos.

Compromisos:

- Dar respuesta, en un plazo máximo de 72 horas, a las consultas de información bibliográfica que, por su complejidad, no puedan ser resueltas en el momento.
- Atender y resolver en un plazo máximo de 72 horas las consultas recibidas a través de los servicios cooperativos de información y referencia.

Indicadores:

- Número de consultas de información bibliográfica resueltas en el plazo de 72 horas sobre el total de las recibidas.
- Número de consultas recibidas a través de los servicios cooperativos resueltas en el plazo de 72 horas sobre el total de las recibidas.

Como puede comprobarse, la información general genera un compromiso y un indicador asociado. La información bibliográfica genera dos compromisos y dos indicadores asociados. La fusión de ambos servicios en uno solo daría lugar al siguiente servicio: atender las consultas de información general y bibliográfica.

En nuestras bibliotecas provinciales, las consultas de información general son atendidas en el acto, como ocurre con las consultas de información bibliográfica rápidas (autor, título, materia). No sucede lo mismo con las consultas de información bibliográfica complejas, que requieren un plazo de respuesta no inmediato en la mayoría de los casos. Por lo tanto, el compromiso, al igual que su indicador asociado, se centraría en estas consultas.

El compromiso quedaría como sigue: dar respuesta en un plazo máximo de 72 horas a las consultas de información bibliografía complejas.

Su indicador quedaría como sigue: porcentaje de consultas de información bibliográfica compleja atendidas en el plazo de 72 horas sobre el total de las recibidas.

Hemos preferido utilizar en la redacción el verbo “atender”, más neutro, en lugar de “resolver”, pues en muchos casos la resolución de tales consultas depende del criterio subjetivo del solicitante y no debemos perder de vista que nuestro fondo es un fondo enciclopédico y nuestro acceso a bases de datos es un acceso limitado, siendo además que este servicio lo utilizan frecuentemente estudiantes universitarios y doctorandos.

Obviamos las consultas recibidas a través de los servicios cooperativos de información y referencia por no ser más que una modalidad de consultas de información bibliográfica, además de estar sujetas al mismo plazo de 72 horas. Contemplarlas no hace sino engrosar la relación de servicios, compromisos e indicadores, sin añadir ninguna información relevante respecto a la cualidad de este servicio.

Propuesta

Servicio: atender las consultas de información general y bibliográfica.

Compromiso: dar respuesta en un plazo máximo de 72 horas a las consultas de información bibliográfica compleja.

Indicador: porcentaje de consultas de información bibliográfica compleja atendidas en el plazo de 72 horas sobre el total de las recibidas.

2. Lectura y consulta

Redacción actual:

Servicio: facilitar la lectura y consulta en sala de las diferentes colecciones de la Biblioteca.

Compromisos:

- Entregar los documentos solicitados en sala de consulta de forma inmediata.
- Incrementar, actualizar y mantener el fondo documental y bibliográfico de la biblioteca: ofreciendo libros, publicaciones periódicas, material audiovisual y recursos electrónicos, adecuados a todas las edades y en varias lenguas.

Indicadores:

- Número de documentos consultados en sala de forma inmediata sobre el total de los solicitados.
- Número de documentos ingresados por tipo de material.

Como la entrega en el acto de los documentos solicitados en sala de consulta es una práctica más que habitual en las bibliotecas, nos centramos en el segundo de los compromisos, es decir, en el incremento del fondo, pero con una redacción simplificada suprimiendo la innecesaria relación de documentos que compone el

fondo de una biblioteca provincial que atiende a todos los segmentos de edad, y obviando la indefinición que supone añadir la especificación de las lenguas sin concretar cuántas ni cuáles.

El compromiso quedaría como sigue: incrementar anualmente el fondo documental y bibliográfico.

El indicador asociado quedaría como sigue: porcentaje de documentos ingresados anualmente.

Propuesta

Servicio: facilitar la lectura y consulta en sala de las diferentes colecciones de la Biblioteca.

Compromiso: incrementar anualmente el fondo documental y bibliográfico.

Indicador: porcentaje de documentos ingresados anualmente.

3. Préstamo domiciliario

Redacción actual:

Servicio: permitir el uso de cualquier tipo de material fuera de la biblioteca y durante un periodo determinado, a aquellas personas que dispongan del carné de usuario.

Compromisos:

- Realizar reservas de libros prestados a través del catálogo automatizado electrónico, así como avisar por teléfono o correo electrónico cuando estén disponibles.
- Atender las solicitudes de renovaciones de libros en préstamo, por teléfono y de forma inmediata, durante todo el horario de apertura y a través del catálogo automatizado.
- Expedir el carné de préstamo en un plazo máximo de 72 horas.

Indicadores:

- Número de préstamos anuales por tipo de material.
- Número de reservas al año.
- Porcentaje de préstamos por usuarios activos.
- Número de socios nuevos al año.
- Tiempo medio en la expedición del carné de préstamo.

En las bibliotecas provinciales no permitimos graciosamente que se realice un servicio, sino que tramitamos el uso de cualquier tipo de material fuera de la biblioteca y durante un periodo determinado, por lo que la redacción del mismo quedaría como sigue: tramitar el uso domiciliario del fondo documental y bibliográfico.

Los compromisos que se asocian al servicio de préstamo domiciliario son tres, las reservas, las solicitudes de renovaciones y la expedición del carné de préstamo, que son los aspectos de interés para un usuario que ha hecho o quiere hacer uso de tal servicio.

Como es una práctica habitual en las bibliotecas provinciales avisar a nuestros usuarios cuando sus reservas están disponibles, no nos parece conveniente su inclusión. Lo que sí es una novedad en el servicio de préstamo es la renovación telefónica, razón por la que nos centramos en este compromiso.

El compromiso consiste en atender, por un medio alternativo como es el teléfono, las solicitudes de renovaciones, de ahí que quede redactado como sigue: atender en el acto las solicitudes telefónicas de renovaciones de libros en préstamo.

También es una práctica habitual la expedición del carné en un plazo máximo de 72 horas o incluso menos, por lo que igualmente prescindiremos de un compromiso ordinario que no ofrece ninguna novedad.

Estamos tratando la tramitación del préstamo domiciliario, en el que ofrecemos como compromiso novedoso las renovaciones telefónicas. Así pues el indicador válido será el que refleje el porcentaje de renovaciones telefónicas respecto al total de las realizadas. La redacción del indicador quedaría como sigue: porcentaje de renovaciones telefónicas de libros en préstamo sobre el total de las realizadas.

Indicadores como el número de préstamos anuales por tipo de material, número de reservas al año, porcentaje de préstamos por usuarios activos, número de socios nuevos al año o tiempo medio en la expedición del carné de préstamo poco añade a la información cualitativa que ha de prestársele al usuario con relación al servicio novedoso y sí tiene que ver con los procesos internos o, en todo caso, con la memoria anual de obligada realización que se viene colocando en el sitio web de la biblioteca.

Propuesta

Servicio: Tramitar el uso domiciliario del fondo documental y bibliográfico.

Compromiso: Atender en el acto las solicitudes telefónicas de renovaciones de libros en préstamo.

Indicador: Porcentaje de renovaciones telefónicas de libros en préstamo sobre el total de las realizadas.

4. Sectores específicos de la población

Redacción actual:

Servicio: Procurar servicios bibliotecarios a colectivos con necesidades especiales.

Compromiso: Incrementar el fondo bibliográfico para personas con discapacidad: lenguaje de signos, audiolibros, libros para personas con discapacidad visual, etc.

Indicador: Porcentaje de incremento del fondo bibliográfico para personas con discapacidad: lenguaje de signos, audiolibros, libros para personas con discapacidad visual, etc.

En las bibliotecas provinciales no procuramos servicios bibliotecarios a colectivos con necesidades especiales, sino que atendemos las necesidades bibliotecarias de colectivos con necesidades especiales. Ahora bien, las necesidades especiales pueden provenir tanto de discapacidades como de la naturaleza del mismo colectivo (tercera edad, reclusos, enfermos, personas con dificultades de aprendizaje, inmigrantes, desempleados, etc.), por lo que no entendemos cómo tanto en el compromiso como en el indicador se han reseñado únicamente las personas con algún tipo de discapacidad sin que se mencionen estos otros colectivos.

La redacción del servicio quedaría como sigue: Atender las necesidades bibliográficas y documentales de grupos de usuarios con necesidades especiales.

En consecuencia, la redacción del compromiso quedaría como sigue: Incrementar anualmente el fondo bibliográfico y documental de grupos de usuarios con necesidades especiales.

Por tanto, la redacción del indicador quedaría de la siguiente forma: porcentaje de incremento del fondo bibliográfico y documental de grupos de usuarios con necesidades especiales.

Propuesta

Servicio: Atender las necesidades bibliográficas y documentales de grupos de usuarios con necesidades especiales.

Compromiso: Incrementar anualmente el fondo bibliográfico y documental de grupos de usuarios con necesidades especiales.

Indicador: Porcentaje de incremento del fondo bibliográfico y documental de grupos de usuarios con necesidades especiales.

5. Biblioteca virtual

Redacción actual:

Servicio: facilitar el acceso al catálogo automatizado de la Red de Bibliotecas Públicas de Andalucía, dar acceso público a Internet, así como permitir la consulta de bases de datos y otros recursos electrónicos.

Compromisos:

Garantizar la consulta en línea del catálogo automatizado (OPAC) de la Red de Bibliotecas Públicas de Andalucía.

Actualizar periódicamente los contenidos de la página Web que serán revisados como máximo con una periodicidad quincenal.

Garantizar, al menos, 2 horas semanales de acceso a Internet, siempre que exista disponibilidad del servicio.

Indicadores:

- Número de consultas automatizadas al OPAC.
- Tiempo medio en la actualización de la página Web.
- Porcentaje de documentos procesados anualmente con respecto a los ingresados.
- Tiempo medio de conexión a Internet por usuario.

Desde nuestro punto de vista, el acceso al catálogo automatizado de la Red de Bibliotecas Públicas de Andalucía puede realizarse físicamente desde el mismo catálogo automatizado disponible en las bibliotecas provinciales, por lo que no entraría bajo la denominación del servicio de biblioteca virtual, como también queda fuera de la misma el servicio de acceso público a Internet desde la biblioteca o la consulta de bases de datos y otros recursos electrónicos, objetos de otros servicios.

La novedad respecto al servicio de biblioteca virtual consiste en poder acceder telemáticamente al portal de la Red de Bibliotecas Públicas de Andalucía, desde donde se tiene acceso tanto al catálogo de la Red como a cualquiera de los servicios en línea que las bibliotecas provinciales prestan a través de su propia página web, como por ejemplo, reservar un libro, cumplimentar el formulario de sugerencia de compra, consultar los boletines de novedades, consultar la agenda mensual y un largo etcétera.

Dicho lo cual, el servicio quedaría redactado como sigue: Ofrecer accesibilidad a la página web de la biblioteca.

Dada la importancia actual, en el contexto de la sociedad de la información, de las tecnologías de la información y la comunicación, el compromiso consecuente no puede ser otro que actualizar permanentemente los contenidos de la página web,

por lo que el compromiso quedaría como sigue: Actualizar permanentemente los contenidos de la página web de la biblioteca.

Y en la línea del compromiso, el indicador válido quedaría como sigue: tiempo medio de actualización de la página web.

Propuesta

Servicio: ofrecer accesibilidad a la página web de la biblioteca.

Compromiso: actualizar permanentemente los contenidos de la página web de la biblioteca.

Indicador: tiempo medio de actualización de la página web.

6. Facilitar a los usuarios el acceso a originales o reproducciones de aquellas obras que la Biblioteca no posea

Redacción actual:

Servicio: facilitar a los usuarios el acceso a originales o reproducciones de aquellas obras que la biblioteca no posea.

Compromiso: tramitar en un plazo máximo de 48 horas las peticiones de préstamo interbibliotecario.

Indicador: número de peticiones de préstamo interbibliotecario tramitadas en plazo sobre el total.

Actualmente, y hasta no se sabe cuándo por los gastos que genera, las obras de narrativa quedan fuera del préstamo interbibliotecario, por lo que la redacción actual implicaría que cualquier usuario podría reclamar el préstamo interbibliotecario de aquellas obras. La redacción del servicio, con esta limitación actual, quedaría como sigue: facilitar el acceso a originales o reproducciones de obras que la biblioteca no posea (siempre que estén incluidas en el servicio de préstamo interbibliotecario).

El compromiso mantiene su redacción actual; en cambio, sustituimos “número de peticiones” en el indicador por su equivalente porcentual. El indicador quedaría como sigue: “Porcentaje de peticiones de préstamo interbibliotecario tramitadas en un plazo máximo de 48 horas sobre el total de las solicitadas”.

Propuesta

Servicio: facilitar el acceso a originales o reproducciones de obras que la biblioteca no posea (siempre que estén incluidas en el servicio de préstamo interbibliotecario).

Compromiso: tramitar en un plazo máximo de 48 horas las peticiones de préstamo interbibliotecario.

Indicador: porcentaje de peticiones de préstamo interbibliotecario tramitadas en un plazo máximo de 48 horas sobre el total de las solicitadas.

7. Puestos multimedia, de consulta a bases de datos y acceso público a Internet

Dar acceso público a Internet, permitir la consulta de bases de datos y otros recursos electrónicos eran, como detallamos más arriba, servicios ofrecidos dentro del apartado “Biblioteca Virtual”, pero que nosotros dejamos fuera en nuestra propuesta.

El objetivo de este servicio es dar acceso a puestos multimedia, puestos de consulta a bases de datos y puestos de acceso público a Internet. La redacción del servicio quedaría como sigue: dar acceso a puestos multimedia, de consulta a bases de datos y acceso público a Internet.

El compromiso consiste pues en garantizar el acceso a puestos multimedia, de consulta a bases de datos y acceso público a Internet, de ahí que lo redactemos como sigue: garantizar el acceso a puestos multimedia, de consulta a bases de datos y acceso público a Internet.

En cuanto al indicador para medir el cumplimiento del compromiso consiste en calcular el porcentaje de ocupación de los puestos multimedia, de consulta a bases de datos y acceso público a Internet. Este porcentaje se calcula a través de la tasa de ocupación, es decir, dividiendo el número de puestos ocupados por el número total de puestos, y multiplicando el resultado por 100. Las mediciones se llevarán a cabo en distintas franjas horarias a lo largo del año al objeto de comprender tanto mediciones en horas punta como de afluencia mínima. El indicador quedaría como sigue: tasa de ocupación de puestos multimedia, de consulta a bases de datos y acceso público a Internet.

Propuesta

Servicio: dar acceso a puestos multimedia, de consulta a bases de datos y acceso público a Internet.

Compromiso: garantizar el acceso a puestos multimedia, de consulta a bases de datos y acceso público a Internet.

Indicador: tasa de ocupación de puestos multimedia, de consulta a bases de datos y acceso público a Internet.

8. Actividades culturales y de difusión

Redacción actual:

Servicio: realizar actividades culturales y de difusión de la biblioteca (exposiciones, conferencias, visitas guiadas, formación de usuarios, etc.).

Compromiso: ofertar un programa anual de actividades culturales y visitas guiadas de grupos, que se publicarán en formato electrónico y papel.

Indicador: número de actividades culturales, por tipología, y visitas guiadas de grupos celebradas al año.

Servicio: programar y realizar actividades que favorezcan la lectura.

Compromiso: ofertar un programa anual de actividades de animación a la lectura que se publicará en formato electrónico y papel.

Indicador: número de actividades de animación a la lectura realizadas al año.

El servicio actual comprende una relación incompleta de actividades culturales y de difusión, entre las que no se incluyen las actividades de fomento a la lectura por ser objeto del servicio que le sigue. Nosotros, siguiendo las pautas sobre los servicios de las bibliotecas públicas (8), entendemos las actividades de fomento de la lectura incluidas en las actividades culturales.

Según lo expuesto, el servicio quedaría redactado como sigue: programar actividades culturales y de difusión.

En cuanto al compromiso, y sin necesidad de especificar las visitas guiadas, que se entienden incluidas en las actividades de difusión, quedaría como sigue: ofertar un programa anual de actividades culturales y de difusión.

Respecto al indicador, y consecuentemente con el servicio y compromiso al que se adhiere, quedaría como sigue: número de actividades culturales y de difusión realizadas anualmente.

Propuesta

Servicio: programar actividades culturales y de difusión.

Compromiso: ofertar un programa anual de actividades culturales y de difusión.

Indicador: número de actividades culturales y de difusión realizadas anualmente.

A continuación ofrecemos, a modo de resumen, lo que sería nuestra propuesta de relación de servicios en su totalidad acompañada de sus correspondientes compromisos e indicadores, es decir, la relación final que tendrían en sus manos las personas usuarias de nuestras bibliotecas:

LA BIBLIOTECA PÚBLICA DEL ESTADO-BIBLIOTECA PROVINCIAL DE..... PRESTA LOS SIGUIENTES SERVICIOS (acompañados por nuestros compromisos e indicadores de calidad asociados):

- Servicio: atender las consultas de información general y bibliográfica.

Compromiso: dar respuesta en un plazo máximo de 72 horas a las consultas de información bibliográfica compleja.

Indicador: porcentaje de consultas de información bibliográfica compleja atendidas en el plazo de 72 horas sobre el total de las recibidas.

- Servicio: facilitar la lectura y consulta en sala de las diferentes colecciones de la biblioteca.

Compromiso: incrementar anualmente el fondo documental y bibliográfico.

Indicador: porcentaje de documentos ingresados anualmente.

- Servicio: tramitar el uso domiciliario del fondo documental y bibliográfico.

Compromiso: atender en el acto las solicitudes telefónicas de renovaciones de libros en préstamo.

Indicador: porcentaje de renovaciones telefónicas de libros en préstamo sobre el total de las realizadas.

- Servicio: atender las necesidades bibliográficas y documentales de grupos de usuarios con necesidades especiales.

Compromiso: incrementar anualmente el fondo bibliográfico y documental de grupos de usuarios con necesidades especiales.

Indicador: porcentaje de incremento del fondo bibliográfico y documental de grupos de usuarios con necesidades especiales.

- Servicio: ofrecer accesibilidad a la página web de la biblioteca.

Compromiso: actualizar permanentemente los contenidos de la página web de la Biblioteca.

Indicador: tiempo medio de actualización de la página web.

- Servicio: facilitar el acceso a originales o reproducciones de obras que la biblioteca no posea (siempre que estén incluidas en el servicio de préstamo interbibliotecario).

Compromiso: tramitar en un plazo máximo de 48 horas las peticiones de préstamo interbibliotecario.

Indicador: porcentaje de peticiones de préstamo interbibliotecario tramitadas en un plazo máximo de 48 horas sobre el total de las solicitadas.

- Servicio: dar acceso a puestos multimedia, de consulta a bases de datos y acceso público a Internet.

Compromiso: garantizar el acceso a puestos multimedia, de consulta a bases de datos y acceso público a Internet.

Indicador: tasa de ocupación de puestos multimedia, de consulta a bases de datos y acceso público a Internet.

- Servicio: programar actividades culturales y de difusión.

Compromiso: ofertar un programa anual de actividades culturales y de difusión.

Indicador: número de actividades culturales y de difusión realizadas anualmente.

5. CONCLUSIÓN

Como conclusión podemos afirmar que las cartas de servicios actuales suponen un giro sustantivo no sólo en las tradicionales relaciones de la administración con el ciudadano, sino en la misma concepción de lo que la administración pública sea o se convierta en este iniciado siglo XXI, una organización pública atravesada por los patrones conductuales de las organizaciones privadas, donde en palabras del Consejo Asesor para la Segunda Modernización de Andalucía, “todas las tareas, además de ser sometidas a evaluaciones de rendimiento por unidades, deben diseñarse sobre la base de los compromisos efectivos que se adquieren por parte de la respectiva organización, concretando en su caso cuáles son las consecuencias para el usuario en caso de incumplimiento de tales compromisos”. Estamos hablando, en definitiva, de una nueva cultura organizativa donde se yerguen como principios fundamentales y básicos la eficacia y la consecución de objetivos.

Ahora bien, si los ciudadanos y ciudadanas se convierten en objeto de servicio, y por ende los usuarios y usuarias de nuestras bibliotecas públicas, también los medios que ponemos a su alcance donde les informamos de nuestros servicios y

de los compromisos e indicadores asociados han de ser concebidos, redactados y dispuestos gráficamente de forma que la información sea fácilmente comprensible. Añádase a ello que la información proporcionada ha de ser breve, concisa y sucinta, proporcionándoseles sólo aquella cualitativamente relevante para su calidad de personas usuarias. Recuérdese que las cartas de servicios no han sido concebidas como guías de órganos y funciones ni como traslado de nuestros decretos de estructuras orgánicas. Y téngase en cuenta, por último, el amplio abanico de edades a los que nuestras bibliotecas prestan servicio, lo que hace de la inteligibilidad de nuestras cartas un necesario valor.

Solamente mediante la concepción de cartas pensadas por y para los usuarios estaremos haciendo gala una vez más del principio de eficacia. Si además la información proporcionada en ellas lo es con la mayor economía de medios, añadiremos a la eficacia el principio de la eficiencia, con lo que nuestras cartas se corresponderán perfectamente con los principios generales enumerados en el artículo 3 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, principios que –con una antigüedad ya de catorce años– siguen ajustándose a los criterios de actuación administrativa actuales.

REFERENCIAS

- (1) Plan Director de Organización para la Calidad de los Servicios 2002-2005 [en línea]. [Consulta: 2 de febrero de 2007]. Disponible en: <http://www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/>
- (2) Estrategias y Propuestas para la Segunda Modernización de Andalucía. Elaboradas por el Consejo Asesor para la Segunda Modernización de Andalucía. 23 de septiembre de 2003 [en línea]. [Consulta: 31 de enero de 2007]. Disponible en: <http://andaluciajunta.es/Moderniza-Dos/medidas/documento.php>
- (3) Real Decreto 1259/1999, de 16 de julio, por el que se regulan las Cartas de Servicios y los Premios a la Calidad en la Administración General del Estado (BOE del 10 de agosto).
- (4) Decreto 317/2003, de 18 de noviembre, por el que se regulan las Cartas de Servicios, el sistema de evaluación de la calidad de los servicios y se establecen los Premios a la Calidad de los servicios públicos (BOJA núm. 225, de 21 de noviembre) [en línea]. [Consulta: 1 de febrero de 2007]. Disponible en: <http://www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/>
- (5) Resolución de 2 de noviembre de 2005, de la Dirección General del Libro y del Patrimonio Bibliográfico y Documental, por la que se aprueba la Carta de Servicios de las Bibliotecas Pública del Estado-Bibliotecas Provinciales de Andalucía (BOJA núm. 9, de 16 de enero de 2006) [en línea]. [Consulta: 10 de enero de 2007]. Disponible en: <http://www.juntadeandalucia.es/cultura/>
- (6) Manual metodológico para la elaboración de cartas de servicios. Redactado por el Servicio de Coordinación de Gestión de la Calidad de los Servicios de la Dirección General de Administración Electrónica y Calidad de los Servicios [en línea]. [Consulta: 11 de enero de 2007]. Disponible en: <http://www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica>

- (7) Decreto 230/1999, de 15 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento del Sistema Bibliotecario de Andalucía (BOJA núm. 151, de 30 de diciembre) [en línea]. [Consulta: 8 de febrero de 2007]. Disponible en: <http://www.juntadeandalucia.es/cultura/>
- (8) Pautas sobre los servicios de las Bibliotecas Públicas del año 2002 del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte [en línea]. [Consulta: 15 de febrero de 2006]. Disponible en: <http://travesia.mcu.es>.