

Acerca de las cartas de servicios de bibliotecas públicas españolas: un análisis de la información sobre los derechos de autor

About the services charts in Spanish public libraries: information analysis on copyright

Juan Carlos Fernández-Molina
Margarita Pérez-Pulido
José Luis Herrera-Morillas

RESUMEN:

Objetivo. La mayor parte de los servicios que ofrecen las bibliotecas públicas tienen implicaciones para los derechos de autor. Con este trabajo se pretende comprobar, a partir del análisis del contenido de las cartas de servicios, si reflejan los derechos de autor que pueden afectar a los servicios ofrecidos y si informan de ello a sus usuarios, como exige la normativa sobre gestión de la calidad.

Diseño/ Metodología/ Enfoque. Se parte de la localización de las cartas de servicios de las bibliotecas públicas españolas y se selecciona una muestra para el análisis cualitativo que incluye una amplia variedad de bibliotecas; de ellas, como primera aproximación al estudio del tema, se analizan los servicios y la información de tipo general. También, se comprueban los siguientes aspectos: la existencia de referencias a la normativa sobre derechos de autor; los mecanismos a disposición del ciudadano para comunicarse con la biblioteca y participar en su gestión; y las implicaciones legales para el ciudadano de los servicios ofrecidos, lo cual debería tener su reflejo en el contenido de las cartas de servicios.


Resultados/ Discusión. Los resultados ponen de manifiesto que en las cartas de servicios de las bibliotecas públicas españolas son muy escasas las referencias a los derechos de autor, ya sea la legislación o las cuestiones de carácter general o específico de su aplicación a los servicios prestados a sus usuarios.

Conclusiones. Este trabajo pone de manifiesto que los servicios que ofrecen las bibliotecas públicas tienen numerosas implicaciones para los derechos de autor, pero no parecen haber sido debidamente identificados para ser incluidos en las cartas de servicios. En las conclusiones se especifica qué tipo de información se recoge al respecto y de qué modo.

Originalidad/ Valor. La mayor parte de los servicios que ofrecen las bibliotecas públicas tienen implicaciones para los derechos de autor, y sin embargo es un tema poco estudiado, además estas implicaciones se han visto afectadas por el desarrollo del entorno digital. Por otra parte, la aplicación de la gestión de la calidad y las normas que derivan de ella obligan a que las bibliotecas públicas elaboren instrumentos de calidad cuyo objetivo sea facilitar la comunicación de la institución con el ciudadano, en concreto, las cartas de servicios. Por todo lo cual resulta de interés un estudio de estas características.

PALABRAS CLAVE: Bibliotecas públicas; Derechos de autor; Carta de servicios; Gestión de la calidad; España.

Juan Carlos Fernández-Molina: Facultad de Comunicación y Documentación Universidad de Granada, España.
jcfernan@ugr.es
 0000-0003-1921-2073

Margarita Pérez-Pulido: Facultad de Ciencias de la Documentación y la Comunicación, Universidad de Extremadura, España.
marperez@unex.es
 0000-0003-2831-6341

José Luis Herrera-Morillas: Facultad de Ciencias de la Documentación y la Comunicación, Universidad de Extremadura, España.
jlhermor@unex.es
 0000-0001-5310-643X

Cómo citar: Fernández-Molina, J. C.; Pérez-Pulido, M.; & Herrera-Morillas, J. L. (2018). Acerca de las cartas de servicios de bibliotecas públicas españolas: un análisis de la información sobre los derechos de autor. *Bibliotecas. Anales de Investigación*; 14(2), 103-123 .

Recibido: 23 de febrero de 2018

Revisado: 18 de marzo de 2018

Aceptado: 6 de abril de 2018

ABSTRACT

Objective. *The majority of the services offered by public libraries are involved in copyright. This work has the aim to find out, based on the content analysis of the services charts, whether the existing relationships between the services offered and the copyright involved are properly identified and whether this is adequately communicated to the users as required by the quality management regulation.*

Design/Methodology/Approach. *It is based on the location of the services charts of the Spanish public libraries. A sample is selected for the qualitative analysis including a wide variety of libraries. Out of these, as a first approach to the study of the subject, only the services and information of general nature are analysed. The following aspects are also checked: the existence of references to the regulations on copyright; the mechanisms available for the citizen to communicate with the library and participate in its management; and the services offered and the legal consequences for the citizen, what should be reflected on the content of the services charts.*

Results/Discussion. *The results bring to light the fact that the references to copyrights in the services charts of the Spanish public libraries are scarce, either regulations or matters of general nature or specific regarding their application to the services provided to users.*

Conclusions. *This work exposes that the services offered by public libraries have numerous copyright implications but that these do not seem to be properly identified for their inclusion in the services charts. The conclusions specify what sort of information is gathered in this respect and which way.*

Originality/Value. *The majority of the services offered by public libraries are involved in copyright. However, this is an insufficiently studied field. In addition, these implications have increased in number and complexity with the development of the digital environment. On the other hand, the application of the quality management and the rules derived from this compels the public libraries to elaborate quality tools with the purpose of facilitating the communication between the institution and the citizens, in particular, the services charts. Thus, a study of this nature is of interest*

KEYWORDS: *Public libraries; Copyright; Service charter; Quality management; Spain.*

Introducción

A partir de la decisión de introducir la cultura de la calidad en la administración pública española, se han desarrollado y puesto en marcha diversas normas, programas y planes. Las cartas de servicios surgen como consecuencia de esa nueva cultura de calidad y son instrumentos de comunicación con los ciudadanos que establecen por anticipado qué servicio se puede esperar y cuáles son los compromisos de calidad de este servicio. Su origen se encuentra en las *Citizen's Charter* anglosajonas (Moreno Casas & Blanco Losada, 1999), a principio de los años noventa, cuyo objetivo principal era la reducción de costes de los servicios públicos. A partir de este fenómeno, en 1992 países como Francia o Bélgica publican sus cartas de servicios públicos con un objetivo diferente, más enfocado a los derechos y garantías del ciudadano. En una línea similar, en 1993 surgen en Portugal con el fin de potenciar la relación de los ciudadanos con

la administración pública. En este mismo año, Estados Unidos incorpora en las cartas de servicios el concepto de mejora de la calidad en los servicios ofrecidos, basándose en las expectativas de los ciudadanos y estableciendo los primeros sistemas de quejas y sugerencias.

En España, hacia mitad de los años noventa empiezan a surgir las primeras iniciativas de gestión de la calidad, afectando a las entidades públicas. Las bibliotecas también se vieron inmersas en todo este proceso; aunque, como veremos más adelante, no con la suficiente intensidad.

Por otra parte, el desarrollo del entorno digital ha modificado las formas en las que las obras intelectuales pueden ser utilizadas y transmitidas, lo que ha tenido un fuerte impacto en los servicios que prestan las bibliotecas públicas a sus usuarios, dadas las casi infinitas posibilidades de la información digital. Este cambio tecnológico ha tenido también una enorme influencia en la legislación de derechos de autor, que de hecho está siendo reformada en los últimos años, tanto a nivel nacional (España, 2006, 2007, 2014) como internacional (OMPI, 1996; Comisión Europea, 2016; Unión Europea, 2001). Ambos cambios, tecnológico y legal, afectan de forma directa a los servicios prestados por las bibliotecas a sus usuarios, por lo que resulta imprescindible que estos tengan información completa y actualizada sobre esta materia.

En este punto, y para una mejor comprensión del contenido de este trabajo, es conveniente hacer una breve introducción a los derechos de autor y su impacto sobre el funcionamiento de las bibliotecas. La legislación sobre la materia, bastante armonizada a nivel internacional, concede a los autores de obras intelectuales una serie de derechos, tanto de carácter moral como patrimonial. Entre los primeros destaca el derecho de paternidad, es decir, el del reconocimiento de la autoría, y el de integridad, que permite oponerse a las modificaciones de la obra que atenten contra su esencia. Por su parte, los de carácter económico o patrimonial (reproducción, distribución, comunicación al público, transformación) permiten al autor explotar comercialmente la obra o permitir —de manera onerosa o gratuita— que lo hagan otros (editores, productores, distribuidores, etc.). Pero, como cualquier otro derecho de propiedad, no tienen carácter absoluto, por lo que la ley establece una serie de limitaciones y excepciones por razones de interés público, por ejemplo, la copia privada, las citas o las excepciones que benefician a las instituciones educativas o a las bibliotecas. Si tenemos en cuenta que la práctica totalidad de las obras que componen las colecciones de las bibliotecas públicas tienen derechos de autor, es imprescindible que tanto los bibliotecarios como los usuarios tengan un conocimiento, al menos básico, de dicha legislación.

Este trabajo pretende comprobar si las bibliotecas públicas españolas informan a sus usuarios de las cuestiones relativas a los derechos de autor a través de sus cartas de servicios, si se identifican las relaciones entre servicios y derechos de autor, y si se comunica correctamente a los usuarios y la comunidad, tal como establece la legislación y normativa sobre gestión de la calidad. Las bibliotecas públicas estudiadas, dentro de la tipología bibliotecaria propia de España, se incluyen en tres variedades: bibliotecas públicas del Estado; bibliotecas municipales; bibliotecas autonómicas y la Biblioteca Nacional.

“...el desarrollo del entorno digital ha modificado las formas en las que las obras intelectuales pueden ser utilizadas y transmitidas, lo que ha tenido un fuerte impacto en los servicios que prestan las bibliotecas públicas a sus usuarios...”

Las bibliotecas públicas del Estado y las bibliotecas municipales tienen en común que son instituciones que dan cobertura a los servicios básicos de acceso a la información y la cultura en su ámbito territorial. En España se diferencian por su titularidad, gestión y localización. En las primeras, la titularidad pertenece al Estado Español y la gestión a las Comunidades Autónomas. Suele haber una en cada una de las capitales de las provincias españolas, con algunas excepciones. En las segundas, la titularidad y la gestión corresponden a los ayuntamientos de los diferentes municipios y ciudades de España. En las grandes localidades al existir varias bibliotecas de este tipo se configuran formando redes.

La tercera variante: bibliotecas autonómicas, tienen su origen en la creación del Estado de las Autonomías. A finales de los años setenta del siglo xx surgen las bibliotecas autonómicas que “ocupan el vértice superior de los sistemas bibliotecarios de las comunidades autónomas y se definen en la legislación como cabeceras de dichos sistemas” (Carrión Gútiez, 2000). Hacen las veces de la biblioteca nacional en sus respectivos territorios autonómicos. En la actualidad existen en España 14 bibliotecas autonómicas. Por último, la Biblioteca Nacional de España, con sede en Madrid, que sintéticamente —como cualquier biblioteca nacional— tiene su origen en la misión reunir y conservar la producción bibliográfica de y sobre un país.

“Las bibliotecas públicas del Estado y las bibliotecas municipales tienen en común que son instituciones que dan cobertura a los servicios básicos de acceso a la información y la cultura en su ámbito territorial.”

Normativa sobre las cartas de servicios

El Real Decreto 1259/1999 (España, 1999) fue la primera norma legal relevante que reguló las cartas de servicios en la administración pública, estableciendo su definición, estructura y contenido, modo de elaboración, aprobación, difusión y seguimiento. Aun mayor relevancia tuvo el Real Decreto 951/2005 (España, 2005) en su capítulo III, dedicado al programa de cartas de servicios (artículos 8 al 13). En el artículo 13 se incluyen por primera vez las cartas de servicios electrónicos. Esta normativa establece la estructura y el contenido de las cartas de servicios, en las que debe constar:

- *Información de carácter general y legal:* datos identificativos, derechos y deberes de los ciudadanos, relación de la normativa legal actualizada, formas de colaboración ciudadana, acceso al sistema de quejas y sugerencias.
- *Compromisos de calidad:* niveles y estándares de calidad que se ofrecen, sistemas normalizados de gestión de calidad e indicadores para la evaluación de esos compromisos y de calidad en general.
- *Medidas de subsanación:* en caso de incumplimiento de los compromisos.
- *Datos complementarios:* direcciones telefónicas, telemáticas, postales, responsables y otros datos de interés.

La Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de Servicios (AEVAL) se ocupa de que las diferentes administraciones (estatal, autonómica y local) elaboren y pongan en práctica las cartas de servicios (Ruiz López, 2010) y, en general, de que los ciudadanos estén satisfechos con los servicios públicos acordes a

sus propias expectativas. Sin embargo, un estudio realizado por esta misma entidad (Alejos Martín, 2015) sobre la situación de las cartas de servicios en las administraciones públicas revela un bajo grado de implantación, una ausencia de actualización y evaluación periódica, y una escasa difusión y accesibilidad en la web institucional.

Además de la legislación y normativa de carácter general, las bibliotecas públicas cuentan con disposiciones y normas específicas de carácter autonómico y local. Sin embargo, en la actualidad son escasas las bibliotecas españolas que cuentan con cartas de servicios, y todavía menos las que son debidamente difundidas en las webs institucionales, como ponen de manifiesto los estudios realizados sobre la materia. Entre ellos destacan el elaborado por Vázquez Vázquez (2006), centrado en las bibliotecas públicas del Estado en Andalucía, y el de Álvarez *et al.* (2008) en Cataluña. También son relevantes los trabajos de Martín Rodríguez (2007) para las bibliotecas universitarias, Álvarez Rodríguez *et al.* (2008) sobre el proceso de revisión y certificación de la carta de servicios de la biblioteca de Castilla-La Mancha, y Adell Duch *et al.* (2009) sobre la metodología de elaboración de la carta de servicios de la Red de Bibliotecas Judiciales de Cataluña.

Por otra parte, una serie de bibliotecas han conseguido la certificación UNE 93200/2008 (AENOR, 2008) para la elaboración de cartas de servicios, lo que supone alcanzar un nivel superior de gestión de calidad y un paso más hacia la excelencia. Esta certificación verifica el contenido de las cartas de servicios de acuerdo a la estructura que marca la norma legal, la metodología de elaboración utilizada basada en el desarrollo de procesos y procedimientos, el cumplimiento de los compromisos o niveles de exigencia y la medición de la calidad del servicio. Ejemplos de este proceso en el ámbito de las bibliotecas públicas se encuentran en publicaciones como la ya mencionada de Álvarez Rodríguez *et al.* (2008) o la de Arberas Uriondo (2007), centrada en la Red de Bibliotecas Municipales de Bilbao. También han obtenido esta certificación la Red de Bibliotecas Municipales de Madrid o la Biblioteca Municipal de Ermua.

Las cartas de servicios son también un instrumento de comunicación con el ciudadano, pues conllevan la posibilidad de informar al ciudadano de los servicios y del conocimiento del funcionamiento de los mismos, la información sobre los resultados de ese funcionamiento, el conocimiento de la ley (entre ellas las de derecho de autor) y la participación del ciudadano en los procesos y organización de servicios a través de los instrumentos de participación ciudadana en los que puede haber implicaciones del derecho de autor y propiedad intelectual; por ejemplo, en la gestión de donaciones, comunicación a través de la web de gobierno abierto y redes sociales.

Metodología

Para la localización y acceso de las cartas de servicios de bibliotecas españolas se ha utilizado el Directorio de Bibliotecas Públicas y de la red de Sedes web de las Bibliotecas Públicas, ambas fuentes de información del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte (2017 a, b). Teniendo en cuenta la disponibilidad de información y de cartas de servicios de las bibliotecas públicas españolas, se ha elegido una muestra para el análisis cualitativo que incluye una amplia variedad de bibliotecas.

El inicio del trabajo de investigación supuso una exploración y observación amplia del contexto de estudio, para localizar cartas de servicios elaboradas por bibliotecas públicas. Esta primera exploración inicial puso de relieve una serie de premisas a tener en cuenta:

- Que la mayoría de las bibliotecas no tienen carta de servicios o lo que es lo mismo, solamente una minoría de ellas cuenta en la actualidad con una carta de servicios.
- Que habría que contar con tres grupos de bibliotecas: las bibliotecas públicas del Estado, las bibliotecas municipales y las bibliotecas autonómicas.
- Que la propia legislación española impone un modelo de carta de servicios para un determinado grupo de bibliotecas, es decir, a través de una normativa legal, un grupo de bibliotecas cuenta con el mismo modelo de carta de servicios. Este caso se da en las redes de bibliotecas municipales y en algunas de las bibliotecas públicas del Estado. En éstas sucede que, aunque todas son de titularidad estatal, están gestionadas por las comunidades autónomas en las que están ubicadas; y algunas de estas comunidades han legislado sobre la obligación de que tengan una carta de servicios, siendo la misma carta para todas las bibliotecas públicas del Estado de la comunidad.
- Que en el grupo bibliotecas municipales se incluyen todas las bibliotecas dependientes de los ayuntamientos y la mayoría, por ser bibliotecas con pocos medios, no cuentan con cartas de servicios.

Por todo ello se ha procedido a un estudio de carácter cualitativo y a una selección de la muestra de carácter cualitativo atendiendo a la singularidad y al aporte de información de un determinado modelo de carta de servicios ofrecido por un determinado tipo de biblioteca representativo del resto de las bibliotecas españolas que cuentan con cartas de servicios: biblioteca nacional, biblioteca autonómica, biblioteca pública del Estado, biblioteca municipal y red de bibliotecas municipales. A cada carta de servicios seleccionada por su particularidad y carácter representativo se le ha llamado “unidad de análisis”.

De este modo la muestra del estudio ha estado formada por las siguientes unidades de análisis:

- 1 carta de servicios de la Biblioteca Nacional de España.
- 9 cartas de servicios de bibliotecas autonómicas (referidas a 9 bibliotecas).
- 7 cartas de servicios de bibliotecas públicas del Estado (referidas a 17 bibliotecas).
- 5 cartas de servicios de redes de bibliotecas municipales (referidas a 106 bibliotecas).
- 2 cartas de servicios de bibliotecas municipales (referidas a 2 bibliotecas).

Es decir, se han estudiado 24 cartas de servicios, que se corresponden con 135 bibliotecas. Los datos más significativos de identificación de las unidades de análisis, se muestran en la Tabla 1 y en el Anexo 1.

En cada caso se ha analizado la información que aparece en las cartas de servicios de acuerdo con la estructura establecida por la normativa previamente mencionada: información general, normativa legal, derechos y deberes de los ciudadanos, participación ciudadana, modos de subsanación de errores, servicios, compromisos e indicadores. En concreto, se ha estudiado la parte relativa a los servicios ofrecidos, y se ha comparado esta información con la que aparecía en su página institucional, a fin de obtener más datos sobre el propio servicio y detectar las posibles implicaciones con la legislación sobre derechos de autor. De igual modo, se ha procedido a revisar la segunda y tercera parte del documento de las cartas de servicios: los compromisos de calidad y los indicadores de evaluación, para detectar igualmente alguna mención u actividad relacionada con los derechos de autor.

Este trabajo se centra únicamente en el análisis de los servicios y la información de tipo general, sin entrar en el examen más profundo de la relación entre servicio, compromiso y evaluación. De este modo, en cada una de las cartas de servicios se ha analizado la normativa legal, los derechos y deberes de los ciudadanos, la participación ciudadana y los servicios, con el objetivo último de detectar las implicaciones concretas para los derechos de autor.

Cada una de las cartas de servicios fue analizada para comprobar si había alguna referencia a la normativa sobre derechos de autor, de qué mecanismos dispone el ciudadano para comunicarse con la biblioteca y participar en su gestión, y cuáles son los servicios ofrecidos y las implicaciones legales para el ciudadano, por lo que deberían tener su reflejo en el contenido de las cartas de servicios. Dado que los servicios prestados pueden variar dependiendo del tipo de biblioteca, para este análisis se diferenciaron una serie de servicios comunes a todas ellas, y aquéllos que solo son proporcionados por una tipología determinada (agrupadas por bibliotecas autonómicas y biblioteca nacional, bibliotecas públicas del Estado y bibliotecas municipales).

Resultados

En este apartado se muestran los datos obtenidos de las unidades de análisis. En la Tabla 1 se indican la fecha de creación de las cartas de servicios. De ellas, 1 carta es de 2018 y 3 cartas son de 2017, el resto han sido editadas con anterioridad y por ello han necesitado de renovación; pues las cartas cuentan con una vigencia de 2 años. Esta fecha de actualización la mencionan 7 cartas de las analizadas (29,1 %) y por último se indica las que cuentan con certificación de AENOR (4 bibliotecas: 16,6 %).

En la Tabla 2 se ofrecen los datos de los apartados seleccionados para el análisis, de acuerdo con los criterios ya mencionados en la Metodología. Se observa que, de las 24 cartas de servicios, 5 (20,8 %) no mencionan las normas legales aplicables al funcionamiento de la biblioteca; 5 cartas (20,8 %) no indican derechos de los ciudadanos y 13 (54,1 %) no indican sus deberes. Las coincidencias más frecuentes en torno a los derechos de los ciudadanos son estas:

- Recibir la formación (y/o información) sobre los servicios y recursos (16 cartas).

Tabla 1. Unidades de análisis. Cartas de Servicios.

Unidades de análisis	Creación	Actualización	Certificación AENOR
Biblioteca Nacional y Biblioteca Autonómicas			
Biblioteca Nacional de España	2014	2018	
Biblioteca Central de Cantabria	2010		
Biblioteca de Andalucía	2005		
Biblioteca de Aragón	2013	2017	
Biblioteca de Asturias "Ramón Pérez de Ayala"			
Biblioteca de Castilla y León (incluye la biblioteca pública de Valladolid)	2008		
Biblioteca de Castilla-La Mancha		2017	Sí (2008)
Biblioteca de Cataluña	2004	2014	
Biblioteca Regional de Murcia	2011		
Biblioteca Valenciana	2018		
Bibliotecas Públicas del Estado			
Biblioteca Pública de Ávila	2008		
Biblioteca Pública de Cuenca	2017		
Biblioteca Pública de Melilla	2011	2017	
Biblioteca Pública Jovellanos de Gijón	2011		
Bibliotecas Públicas del Estado-Bibliotecas Provinciales de Andalucía (8 bibliotecas)	2006		
Bibliotecas Públicas del Estado en Canarias (2 bibliotecas)	2007		
Bibliotecas Públicas del Estado en Extremadura (3 bibliotecas)	2017		
Bibliotecas Municipales			
Biblioteca Municipal de Ermua			Sí (2011)
Biblioteca Municipal de Verín	2015		
Red de Bibliotecas Municipales de Bilbao (14 bibliotecas)		2015	Sí (2006)
Red de Bibliotecas Municipales de Madrid (31 bibliotecas, 6 módulos de Bibliometro y 2 centros Bibliored)	2009	2017	Sí (2015)
Red de Bibliotecas Municipales de Salamanca (4 bibliotecas, 1 taller de lectura y 1 bibliobús)	2017		
Red de Bibliotecas Municipales de Sevilla (16 bibliotecas)	2016		
Sistema de Bibliotecas Públicas de Navarra (incluye la Biblioteca Regional y 40 bibliotecas)	2014		

- Recibir una atención eficiente, profesional, correcta, etc. (14 cartas).
- Acceder libre y gratuitamente (a la biblioteca, a los servicios, etc.) según las condiciones vigentes (13 cartas).
- Utilizar (y/o acceder a) los fondos, colecciones, servicios, espacios (...) dentro de los límites establecidos (12 cartas).
- Presentar sugerencias, quejas y reclamaciones sobre el servicio... (10 cartas).

Tabla 2. Apartado de análisis.

Unidades de análisis	Normativas	Derechos / Deberes	Mecanismos participación, control...	Servicios
Biblioteca Nacional y Bibliotecas Autonómicas				
Biblioteca Nacional de España	No	Sí / No	Sí	Sí
Biblioteca Central de Cantabria	No	No / No	Sí	Sí
Biblioteca de Andalucía	Sí	Sí / No	Sí	Sí
Biblioteca de Aragón	Sí	Sí / No	Sí	Sí
Biblioteca de Asturias "Ramón Pérez de Ayala"	Sí	No / No	Sí	Sí
Biblioteca de Castilla y León	Sí	Sí / No	Sí	Sí
Biblioteca de Castilla-La Mancha	Sí	Sí / Sí	Sí	Sí
Biblioteca de Cataluña	No	Sí / Sí	Sí	Sí
Biblioteca Regional de Murcia	Sí	Sí / No	Sí	Sí
Biblioteca Valenciana	No	No / Sí	Sí	Sí
Bibliotecas Públicas del Estado				
Biblioteca Pública de Ávila	Sí	Sí / No	Sí	Sí
Biblioteca Pública de Cuenca	Sí	Sí / Sí	Sí	Sí
Biblioteca Pública de Melilla	Sí	Sí / No	Sí	Sí
Biblioteca Pública Jovellanos de Gijón	Sí	No / No	Sí	Sí
Bibliotecas Públicas del Estado-Bibliotecas Provinciales de Andalucía	Sí	Sí / No	Sí	Sí
Bibliotecas Públicas del Estado en Canarias	No	No / No	Sí	Sí
Bibliotecas Públicas del Estado en Extremadura	Sí	Sí / No	Sí	Sí
Bibliotecas Municipales				
Biblioteca Municipal de Ermua	Sí	Sí / Sí	Sí	Sí
Biblioteca Municipal de Verín	Sí	Sí / Sí	Sí	Sí
Red de Bibliotecas Municipales de Bilbao	Sí	Sí / Sí	Sí	Sí
Red de Bibliotecas Municipales de Madrid	Sí	Sí / Sí	Sí	Sí
Red de Bibliotecas Municipales de Salamanca	Sí	Sí / Sí	Sí	Sí
Red de Bibliotecas Municipales de Sevilla	Sí	Sí / Sí	Sí	Sí
Sistema de Bibliotecas Municipales de Navarra	Sí	Sí / Sí	Sí	Sí

- Tener garantizada la confidencialidad de los datos personales y la privacidad... (9 cartas).
- Ser objeto de atención directa y personalizada (8 cartas).
- Recibir información, asesoramiento (...) en la localización y acceso a fuentes bibliográficas y documentales (5 cartas).
- Conocer la identidad del personal empleado público que le atiende (5 cartas).
- Acceder sin discriminación de sexo, raza, religión... (4 cartas).
- Obtener la información administrativa de manera eficaz y rápida (3 cartas).

Las coincidencias más frecuentes en torno a los deberes de los ciudadanos son las siguientes:

- Respetar la legalidad vigente en materia de propiedad intelectual... (8 cartas).
- Uso responsable del carné... (6 cartas).
- Mantenimiento y/o uso correcto... (5 cartas).
- Mantener el orden y adoptar una actitud respetuosa (...) (4 cartas).
- Respetar las condiciones de préstamo... (4 cartas).
- Respeto a la integridad física de la documentación y/o las instalaciones... (4 cartas).
- Facilitar con veracidad (...) los datos personales (...) (3 cartas).

Respecto a los mecanismos de participación ciudadana, de control y formas de subsanación, todas los incluyen. Pero hay variedad en cuanto a la extensión y a la forma de presentarlos. Así, hay centros que los presentan en dos apartados diferentes: uno lo dedican a las formas de colaboración y/o participación de los ciudadanos; y otro al sistema de quejas y sugerencias. Es el caso de la Biblioteca Nacional de España, de la Biblioteca de Aragón, o de las Bibliotecas Públicas del Estado en Extremadura. Y hay otros centros que los abordan de forma conjunta en forma de listado en el que se presentan los diferentes modos; esta es la forma más habitual, así lo hacen por ejemplo la Biblioteca de Castilla y León, la Biblioteca de Castilla-La Mancha, o la Biblioteca Regional de Murcia.

También, se diferencian las instituciones que los recogen de manera sintética mediante un breve texto en el que se indica que las opiniones y consideraciones de los usuarios serán tenidas en cuenta en el proceso de revisión de la carta de servicios, es el caso de la Biblioteca de Aragón o las Bibliotecas Públicas del Estado en Canarias. Por último, destacar que existe una coincidencia generalizada en la mención de la presentación de quejas, y entre ellas destaca la alusión al procedimiento normalizado por la administración pública.

En las siguientes tablas (Tablas 3 a 5) se recogen ejemplos de las menciones en las cartas de servicios a los siguientes asuntos: normas legales aplicables al funcionamiento de la biblioteca; derechos-deberes de los ciudadanos; y mecanismos de participación ciudadana, de control y formas de subsanación. Se incluye un ejemplo significativo de cada tipo de biblioteca.

Entre las normas aplicables al funcionamiento de la biblioteca hay cartas de servicios que se limitan a mencionar la legislación de contenido estrictamente bibliotecario, si bien abordando tanto la legislación de ámbito nacional, autonómico y local, según le afecte por el tipo de biblioteca. Y otras bibliotecas que incluyen una citación de mayor espectro, mencionando la legislación sobre patrimonio, lectura o depósito legal.

La mención a los derechos de los ciudadanos en las cartas de servicios estudiadas es más frecuente que la mención a los deberes, y se aborda con mayor exhaustividad y variedad, por el repertorio de derechos que se incorporan. Si se hace un análisis comparado, se identifican más de 11 derechos diferentes, mientras que los deberes no llegan a la decena.

Tabla 3. Normas legales aplicables al funcionamiento de la biblioteca.

Unidades de análisis	Normativa
Bibliotecas Autonómicas	
Biblioteca de Castilla-La Mancha	<ul style="list-style-type: none"> • Real Decreto 582/1989, 19 mayo, Reglamento de Bibliotecas Públicas del Estado y del Sistema Español de Bibliotecas. • Real Decreto 1/1996, 12 abril, Ley de Propiedad Intelectual. • Decreto (D) 28/1998, 7 abril, Organización de la Biblioteca de Castilla-La Mancha. • Ley 23/2006, 7 julio, de modificación Ley de Propiedad Intelectual. • Ley 10/2007, 22 junio, Lectura, del Libro y de las Bibliotecas. • Ley 3/2011, 24 febrero, de Lectura y Bibliotecas de Castilla-La Mancha. • Ley 23/2011, 29 julio, de Depósito Legal. • Orden 11/10/2011, de la Consejería de Presidencia, regulación quejas y sugerencias . • Decreto 136/2012, 4 octubre, Depósito Legal en Castilla-La Mancha. • Ley 9/2012, 29 noviembre, de Tasas y Precios Públicos de Castilla-La Mancha.
Bibliotecas Públicas del Estado	
Biblioteca Pública de Ávila	<ul style="list-style-type: none"> • Ley 16/1985, 25 de junio, del Patrimonio Histórico Español. • Real Decreto 582/1989, 19 mayo, Reglamento de Bibliotecas Públicas del Estado y del Sistema Español de Bibliotecas. • Ley 9/1989, 30 noviembre, de Bibliotecas de Castilla y León. • Decreto 176/1990, 13 septiembre, Normas reguladoras del Depósito Legal en Castilla y León. • Decreto 214/1996, 13 septiembre, Reglamento de los centros y servicios bibliotecarios integrados en el Sistema de Bibliotecas de Castilla y León. • Decreto 263/1997, 26 diciembre, Reglamento interno de Organización de los servicios de las Bibliotecas Públicas. • Ley 12/2002, 11 julio, de Patrimonio Cultural de Castilla y León. • Ley 10/2007, 22 junio, de lectura, libro y bibliotecas.
Bibliotecas Municipales	
Red de Bibliotecas Municipales de Madrid	<ul style="list-style-type: none"> • Ley 16/1985, 25 junio, del Patrimonio Histórico Español. • Real Decreto 111/1986, 10 enero, de desarrollo parcial de la Ley del Patrimonio Histórico Español. • Real Decreto 582/1989, 19 mayo, Reglamento de Bibliotecas Públicas del Estado y del Sistema Español de Bibliotecas. • Ley 10/1989, 5 octubre, de Bibliotecas. • Manifiesto de la UNESCO sobre la biblioteca pública (1994). • Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas (2001). • Ley 10/2007, 22 junio, de la Lectura, del Libro y de las Bibliotecas. • Real Decreto 1573/2007, 30 noviembre, Reglamento del Consejo de Cooperación Bibliotecaria. • Ley 23/2011, 9 julio, del Depósito legal. • Real Decreto 624/2014, 18 julio, derecho de remuneración a los autores por los préstamos de sus obras. • Manual de Procedimiento que afecta a toda la Red de Bibliotecas.

Los mecanismos de participación..., aunque se presentan sistematizados y organizados mediante listados en los apartados correspondientes de las cartas de servicios, lo cierto es que son tantos como modos hay en la actualidad de comunicarse con estas instituciones: por medios presenciales o virtuales; utilizando instrumentos de comunicación tradicionales o los más innovadores de nuestros días; y mediante procedimientos informales o empleando los procedimientos normalizados previstos por la administración pública.

Tabla 4. Derechos y deberes de los ciudadanos.

Unidades de análisis	Derechos	Deberes
Bibliotecas Autonómicas		
Biblioteca de Castilla-La Mancha	<ul style="list-style-type: none"> • Acceder de manera libre y gratuita a los servicios de la Biblioteca. • Recibir una atención cordial y correcta . • Salvaguardar el derecho a su intimidad, tratamiento confidencial (...). • Presentar quejas o sugerencias y a obtener una respuesta a las mismas. • Recibir la formación básica para la utilización de sus servicios. • Recibir información, asesoramiento y colaboración en la localización y acceso a la información bibliográfica. • Realizar sugerencias para la adquisición de materiales. • Participar en las actividades que se organicen (...). 	<ul style="list-style-type: none"> • Atenerse a las medidas de seguridad establecidas en cada momento, y en concreto pasar por el escáner de la entrada principal las mochilas, bolsos, maletines, etc. • Uso adecuado de fondos, equipos e instalaciones • Responsabilizarse del carné y de su uso. • Mantener un comportamiento correcto. • Identificarse para hacer uso de determinados servicios. • Respetar la legislación vigente en propiedad intelectual. • Abstenerse de consumir alimentos y bebidas.
Bibliotecas Públicas del Estado		
Bibliotecas Públicas del Estado – Bibliotecas Provinciales de Andalucía	<ul style="list-style-type: none"> • Ser tratados con el debido respeto y consideración. • Recibir información de interés general y específica de los servicios que se prestan en las Bibliotecas de manera presencial, telefónica, informática y telemática. • Ser objeto de una atención directa y personalizada. • Obtener la información administrativa de manera eficaz y rápida. • Recibir una información administrativa real, veraz y accesible, dentro de la más estricta confidencialidad. • Obtener una orientación positiva. • Conocer la identidad de las autoridades y del personal funcionario que tramitan los procedimientos en que sean parte. 	
Bibliotecas Municipales		
Biblioteca Municipal de Ermua	<ul style="list-style-type: none"> • Acceder de manera libre y gratuita (...). • Atención igualitaria, directa, personalizada con respeto y deferencia en cualquiera de las lenguas oficiales. • Recibir información sobre colecciones, recursos y servicios. • Presentar quejas o sugerencias. • Localizar y solicitar recursos informativos (...) sin censura (...). • Confidencialidad y privacidad (...). • Ver representadas en los materiales de la Biblioteca la lengua, cultura y literatura propias, teniendo en cuenta además a las minorías de la población. • Utilizar el carnet para cualquier biblioteca de Red de Lectura (...). 	<ul style="list-style-type: none"> • Respetar condiciones de uso de instalaciones y servicios. • Respetar horarios, instalaciones y materiales. • Respetar plazos de préstamo. • Participar en el crecimiento del servicio. • Sugerir tantas cuestiones como estimen convenientes. • Notificar sus cambios de domicilio. • Mantener el orden y adoptar una actitud respetuosa. • Abstenerse de subrayar, escribir o mutilar los materiales.

Tabla 5. Mecanismos de participación ciudadana, de control y formas de subsanación.

Unidades de análisis	Mecanismos de participación, de control y formas de subsanación
Bibliotecas Autonómicas	
Biblioteca de Castilla-La Mancha	<ul style="list-style-type: none"> • A través del modelo normalizado. • Presencialmente o por correo postal, fax. • Por correo electrónico dirigido a los buzones habilitados. • Llamada al Teléfono Único de Información 012. • Formulario electrónico de la sede web.
Bibliotecas Públicas del Estado	
Biblioteca Pública de Ávila	<ul style="list-style-type: none"> • Escritos remitidos a la biblioteca. • Participación en las encuestas de satisfacción. • Presentación de las sugerencias y quejas. • Colaboración en el cuidado de los libros y recursos y cumplimiento de los plazos de devolución. • Donación o cesión de libros y documentos.
Bibliotecas Municipales	
Red de Bibliotecas Municipales de Sevilla	<ul style="list-style-type: none"> • Página web y redes sociales. • Folletos e impresos. • Cuestionarios situados en los mostradores. • Comunicaciones postales, por teléfono y correo electrónico. • Sugerencias, quejas y reclamaciones por correo electrónico.

Discusión

Aunque el contenido de las cartas de servicios de las bibliotecas está muy bien delimitado por la normativa ya mencionada, los resultados de este trabajo ponen de manifiesto que, en términos generales, hay deficiencias significativas, ya sea porque la información no es suficientemente exhaustiva o porque no está organizada adecuadamente. Únicamente las 4 unidades de análisis (de las 24 estudiadas) que han obtenido la certificación de AENOR (Biblioteca de Castilla-La Mancha, Biblioteca Municipal de Ermua, Red de Bibliotecas Municipales de Bilbao, Red de Bibliotecas Municipales de Madrid) cumplen de modo satisfactorio, de manera que la información aparece correctamente estructurada y descrita en sus diferentes apartados tal y como establece la normativa sobre esta materia. Y es precisamente esta certificación la que mejor marca la relación de las cartas de servicio con la calidad, pues la legislación española sobre calidad en la administración pública (Real Decreto 951/2005) establece la estructura y funciones de las cartas de servicios a los ciudadanos y también la norma española UNE 93200/2008 de AENOR sobre los requisitos de certificación de calidad de las cartas de servicios, que considera las cartas de servicios como herramientas de gestión para facilitar las relaciones con los usuarios; de mejora, para definir estándares de servicio; y de comunicación, para lograr más impacto con los ciudadanos.

A continuación, se comentan los resultados detallados del análisis de cada uno de los apartados definidos en la Metodología.

Normativa

Este es un apartado de contenido muy obvio, ya que su objetivo es incluir las principales normas legales aplicables al funcionamiento de la biblioteca, entre las que sin duda deben estar las relativas a propiedad intelectual y derechos de autor, de ellas las mencionadas son:

- Real Decreto 1/1996, 12 de abril, Ley de Propiedad Intelectual.
- Ley Orgánica 15/1999, 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- Ley 23/2006, 7 de julio, de modificación Ley de Propiedad Intelectual. Texto Refundido de la Ley de Propiedad Intelectual, aprobada por Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril.
- Ley 21/2014, 4 de noviembre, por la que se modifica el texto refundido de la Ley de Propiedad Intelectual, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril.
- Real Decreto 624/2014, 18 de julio, derecho de remuneración a los autores por los préstamos de sus obras.
- Ley 39/2015, 1 de octubre, Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Sin embargo, solo 10 de las cartas de servicios analizadas incorporan esta legislación entre la normativa básica aplicable. En términos generales, la información incluida hace referencia a la legislación estrictamente bibliotecaria, variando su contenido concreto en función de la tipología y el ámbito político-geográfico (estatal, autonómico, municipal) en el que se encuentran. Entre la legislación de ámbito nacional que se menciona suele estar:

- Ley 16/1985, 25 de junio, del Patrimonio Histórico Español.
- Real Decreto 111/1986, 10 de enero, de desarrollo parcial de la Ley del Patrimonio Histórico Español.
- Real Decreto 582/1989, 19 de mayo, Reglamento de Bibliotecas Públicas del Estado y del Sistema Español de Bibliotecas.
- Ley 10/1989, 5 de octubre, de Bibliotecas.
- Decreto 263/1997, 26 de diciembre, Reglamento interno de Organización de los servicios de las Bibliotecas Públicas.
- Ley 10/2007, 22 de junio, Lectura, del Libro y de las Bibliotecas.
- Ley 23/2011, 29 de julio, de depósito legal.
- Real Decreto 635/2015, 10 de julio, por el que se regula el depósito legal de las publicaciones en línea.

Solamente en un caso (Biblioteca pública de Cuenca) se hace referencia a la posibilidad de obtener información de disposiciones legales de manera detallada si el usuario así lo necesita.

Derechos y deberes de los ciudadanos

Este es un apartado que no aparece en todas las cartas de servicios analizadas. Los derechos se refieren a:

- Acceso a los recursos y su uso de acuerdo a la normativa vigente.
- Acceso y atención electrónicos a los servicios públicos.

- Recibir información y ayuda básica y bibliográfica.
- Uso de las tecnologías.
- Hacer sugerencias.
- Recibir información administrativa de la biblioteca.
- Una web actualizada.
- Ser atendidas sus consultas, en general, y las peticiones de nuevas adquisiciones, en particular.

Por otra parte, los deberes se refieren a:

- Respetar la legalidad vigente sobre propiedad intelectual y derechos de autor.
- Respetar las condiciones establecidas en el préstamo, uso de la colección y servicios.
- Respetar las normas de reproducción de documentos.
- Uso responsable de recursos y servicios, evitando comportamientos que perjudiquen a los demás.

Se trata, como es lógico, del apartado con mayores implicaciones para los derechos de autor. En el caso de los derechos de los usuarios el centro de atención se debe poner en el acceso y uso de las fuentes de información que componen la colección de la biblioteca. Aquí es conveniente distinguir entre las publicaciones en formato impreso y las digitales. En el primer caso, los ejemplares de las obras que componen su colección son propiedad de la biblioteca, lo que supone que pueden ser usados con bastante libertad por parte de los usuarios, simplemente respetando los derechos de reproducción, distribución y transformación. Además, la biblioteca se puede beneficiar de las limitaciones a los derechos establecidas en los apartados 1 (reproducciones para fines de investigación y conservación) y 2 (préstamo de las obras) del artículo 37 de la ley española de propiedad intelectual. Las publicaciones digitales, por el contrario, no son adquiridas en propiedad por las bibliotecas, sino que solo pueden usarlas de acuerdo con lo establecido en las licencias, ya sean de revistas, bases de datos o libros electrónicos. Por tanto, las limitaciones a los derechos de autor pasan a un segundo plano, siendo las condiciones de uso establecidas en cada licencia las que determinan el uso que se puede hacer de cada una de tales publicaciones (Guibault, 2002; Fischman Afori, 2013). Además, es muy probable que las publicaciones digitales estén protegidas por algún sistema o dispositivo para controlar su acceso o uso, es decir, por sistemas DRM (*digital rights management*). Esto supone que, además de respetar los derechos de autor y lo establecido en la licencia, no es posible saltarse tales dispositivos electrónicos, aunque sea para hacer un uso permitido de la obra (Fernández Molina, 2003).

Esta distinción entre las posibilidades de uso dependiendo del formato de los recursos de información es bien conocida por los bibliotecarios; sin embargo, es poco probable que los usuarios sean conscientes de ella; por lo que sería de gran importancia que la biblioteca lo comunicara adecuadamente. Con frecuencia, hay confusión entre las facilidades para el uso, transformación y difusión que implica la información digital y la legalidad/ilegalidad de llevar a cabo ciertos usos, transformaciones o incluso su puesta a disposición en otras

redes diferentes a la de la biblioteca (Muriel Torrado & Fernández Molina, 2015). A este respecto, sería conveniente que la biblioteca proporcionara a sus usuarios una guía con las condiciones básicas de uso que cada licencia establece para los recursos de información a los que se refiere.

Todavía más evidente es el apartado de los deberes de los usuarios, de los que el primero se refiere de forma específica a la obligación de cumplir la legislación sobre derechos de autor. En este caso se echa de menos un enfoque más educativo o formativo por parte de las bibliotecas. En efecto, lo más habitual es que se limiten a hacer una declaración genérica de que hay que cumplir la ley, pero no se llegue más allá. Como ya se ha mencionado, hay una serie de limitaciones a los derechos de autor que pueden ser aprovechadas tanto por la biblioteca como institución como por sus propios usuarios de manera individual. Por tanto, sería deseable que la biblioteca formara/informara a sus usuarios sobre tales opciones, de manera que puedan sacar el máximo provecho de la colección sin infringir los derechos de autor. Sin embargo, la mayor parte de las bibliotecas adoptan un enfoque diferente, intentando evitar problemas de carácter legal con los propietarios de los derechos y, especialmente, con las entidades de gestión colectiva de los derechos de autor.

Además de esa obligación genérica de respetar la legislación sobre la materia, es habitual que se incluya una específica referida a la reproducción de los documentos. Se trata de un claro ejemplo de cómo pervive todavía una 'visión pre-digital' de esta materia. El derecho de reproducción es el más significativo cuando se trata de información en formato analógico, incluyendo todas las cuestiones relativas a las fotocopias, dónde se pueden hacer, qué porcentaje del total de la obra, directamente por parte del usuario o mediante intermediario, etc. Sin embargo, sería más conveniente que se dedicara una atención más específica a uno de los derechos de autor que afectan al ámbito digital: el de comunicación al público, ya que es el que entra en juego cuando una obra se pone a disposición de los demás en una red, ya sea interna o abierta.

Mecanismos de participación ciudadana, de control y formas de subsanación

En este apartado hay un alto nivel de coincidencia, aunque no todas las bibliotecas incluyen la totalidad de los mecanismos posibles:

- Quejas y sugerencias.
- Sondeos de opinión y encuestas de usuarios.
- Formularios web y por escrito.
- Correo electrónico.
- Donaciones.
- Uso de la web de gobierno abierto del ayuntamiento.
- Buzón del lector.
- Redes sociales.

Relacionados con los mecanismos de control y subsanación, se encuentran las quejas y sugerencias que son obligatorias por ley:

hay una normativa legal en cada comunidad autónoma y por ello es obligatorio que aparezca esta información en las cartas de servicios. En algunos casos, las bibliotecas se limitan a dar como solución una explicación o a pedir disculpas. Tan solo una biblioteca (Biblioteca Regional de Murcia) ha creado un equipo de trabajo dedicado a identificar problemas y hacer propuestas de mejora.

No se han encontrado en este apartado grandes posibilidades de conflictos con la legislación de derechos de autor, dado que en la mayoría de los casos no se trata de obras cuyos derechos pertenezcan a terceros.

Servicios

Para el análisis de los servicios se han seleccionado, en primer lugar, aquéllos que son comunes a todos los tipos de bibliotecas que aparecen en la muestra seleccionada, ya que se ha observado que los ofrecidos son prácticamente iguales y aparecen de manera semejante descritos en la carta de servicios. En segundo lugar, se han diferenciado servicios de acuerdo al tipo de biblioteca, por encontrar algunos que solamente aparecen repetidos en las cartas de servicios de las bibliotecas de la misma tipología.

Servicios comunes en todas las bibliotecas:

- *Servicios de información y orientación* sobre uso, recursos y servicios de la biblioteca. Resuelven las demandas y necesidades de información.
- *Servicios de acceso al documento*. Donde se incluye el préstamo en todas sus variantes (personal, a domicilio, en sala, interbibliotecario, renovación de préstamo por Internet). Además, acceso a últimas adquisiciones en línea, acceso a documentos digitales, a portales de acceso digital, boletines de novedades, prensa, o bases de datos de prensa y colección local.
- *Colección*. Servicios relacionados con la gestión de la colección, como la adquisición bajo demanda, la localización y solicitud de recursos en cualquier soporte, gestión de desideratas y propuestas de adquisición a través de la web.
- *Relacionados con las tecnologías*. Entre ellos, proporcionar acceso a Internet, difusión y comunicación a través de la web de la biblioteca, soportes digitales, digitalización de documentos e imágenes, conexión wifi, disposición de ordenadores, portátiles, tabletas, e-readers, e-books de uso público, fotografía de autoservicio, biblioteca digital, o redes sociales.
- *Servicio de reproducción*. Se incluyen las fotocopias, el microfilm o la digitalización de documentos, siempre sujeta a los términos legales y las condiciones establecidas por la biblioteca, la impresión desde ordenadores públicos con el pago de tasas, o el envío de información en cualquier soporte (papel, soporte informático o correo electrónico).
- *Formación*. Incluye las actividades de formación de usuarios, la formación de otras bibliotecas o de profesionales sobre recursos digitales, y el asesoramiento técnico a otras bibliotecas.
- *Actividades culturales y de extensión bibliotecaria*. Actividades como biblio-rúa, bibliopiscina, bibliometro, entre otras.

Contrario a lo expuesto en el apartado anterior, en éste, son muy numerosas las implicaciones para los derechos de autor, dado que para la prestación de la gran mayoría de los servicios hay que utilizar obras con derechos de autor. No obstante, las implicaciones legales corresponden fundamentalmente a las bibliotecas, no a sus usuarios, ya que serán las responsables del uso apropiado y legal de las fuentes de información en sus actividades de suministro de información a los usuarios, gestión de la colección, formación o extensión. Los usuarios solo se verán afectados en lo relativo al acceso y uso apropiados de tales fuentes de información, como se ha mencionado anteriormente, y con especial atención a los recursos de información digital.

Servicios específicos por tipo de biblioteca

En el análisis de las cartas de servicios de las diferentes bibliotecas se ha detectado la aparición de determinados servicios propios del tipo de biblioteca de que se trataba. De este modo, y siempre relacionados con la propiedad intelectual y los derechos de autor, se puede hacer la siguiente división:

- *Bibliotecas autonómicas y biblioteca nacional.* Relacionado con la función de preservación y conservación, la digitalización y microfilmación de documentos, la creación de una biblioteca digital, el acceso restringido a colecciones por conservación, el acceso a fondos digitalizados y portales cooperativos digitalizados, la colección regional, la gestión del depósito legal y el registro de la propiedad intelectual.
- *Bibliotecas públicas del Estado.* Aparecen igualmente las condiciones especiales de conservación, pero también la formación en tecnologías y la asistencia técnica a otras bibliotecas.
- *Bibliotecas municipales.* Las diferencias en los servicios de préstamo y consulta entre adultos y población infantil, la información y colección local (impresa, digital), la prensa (impresa y digital), las guías elaboradas por la biblioteca, los clubes de lectura, otras actividades culturales.

En estos servicios están presentes la digitalización y preservación de libros y documentos. Y en estas tareas con frecuencia se reproducen obras, reproducciones que se pueden ver afectadas por los derechos de autor. No obstante, la ley española de propiedad intelectual prevé una excepción a favor de las bibliotecas precisamente por razones de conservación, por lo que dichas actividades son legales si se cumplen una serie de condiciones básicas. Distinto es si esas obras digitalizadas se ponen a disposición del público a través de alguna red, dado que en este caso entra en juego el derecho de comunicación al público, que no incluye la excepción anterior. De todos modos, la mencionada ley otorga una mayor responsabilidad a la biblioteca respecto al incumplimiento de lo marcado por la legislación que a los usuarios.

Conclusiones

Los servicios que ofrecen las bibliotecas públicas se ven afectados por la legislación sobre derechos de autor, pero esta realidad no se

refleja debidamente en las cartas de servicios. Cuando se incluye alguna información sobre la materia suele ser de carácter general, fundamentalmente llamando la atención sobre la necesidad de respetar la legislación o refiriéndose de manera específica al servicio de reprografía, lo que resulta realmente obsoleto. Los servicios más relacionados con la información digital, como la digitalización, el acceso y uso de recursos electrónicos, la biblioteca digital o la formación de usuarios en el uso de recursos digitales tienen escasa presencia.

Cuando se hace referencia a la legislación relacionada con los derechos de autor, no se llega más allá de incluirla entre la legislación aplicable o respecto a la necesidad de respetarla. En ningún caso se incluye información adicional para orientar al usuario y ayudarlo a que saque el máximo partido de los recursos de la biblioteca sin infringir los derechos. Esta carencia tiene su raíz, probablemente, en la falta de formación en esta materia de la mayor parte de los bibliotecarios, lo que les lleva a no implicarse más, adoptando una posición defensiva intentando no tener problemas legales con los propietarios de los derechos.

Las cartas de servicios de las bibliotecas públicas en España suponen un elemento de gestión de calidad muy útil para la comunicación con el ciudadano, en especial para aquellas bibliotecas que no están inmersas en los procesos de gestión y certificación de la calidad y que por tanto carecen de mapas de procesos y manuales de procedimientos, necesarios para detectar conflictos y establecer planes de mejora para la prestación de servicios. En este sentido, es un instrumento de comunicación de gran utilidad, que debería reflejar las cuestiones legales más relevantes, tanto para los profesionales como para los usuarios. Los resultados de este estudio ponen de manifiesto que, aunque es obligatorio por ley, existen bibliotecas públicas que todavía no cuentan con carta de servicios, y cuando ésta existe, no informa adecuadamente al ciudadano respecto a los derechos de autor y su relación con los servicios que ofrece. La única excepción se encuentra en las bibliotecas que se han sometido a procesos de certificación de calidad o que ofrecen servicios específicos en la biblioteca sobre los derechos de autor.

Agradecimientos

Agradecimientos al Ministerio de Economía y Competitividad (España), Proyecto DER2014-53012-C2-2-R. ■

Bibliografía

Adell Duch, I., Entralla Martínez, L., Jurado Brugat, J., Mocé Cervera, A., Salvador, M. & Rudilla Soler, C. (2009). Carta de servicios de la Xarxa de Biblioteques Judicials de Catalunya: un producto del programa "Compartim". En *Interinformación: XI Jornades Espanyoles de Documentación, 20-22 de mayo, Zaragoza*. Recuperado de <http://eprints.rclis.org/14777/>.

Alejos Martín, A. (coord.) (2015). *Marco común sobre las cartas de servicios en las administraciones públicas españolas*. Ma-

dríd: AEVAL. Recuperado de http://www.aeval.es/comun/pdf/calidad/guias/Marco_Comun_CS.pdf

Álvarez, M., Balagué, N., Casas, C., Comalat, M., Ferrer, A.; Frías, A., Rey, C., Rodríguez, C. & Vall, A. (2008). Les cartes de serveis de les biblioteques de recerca, Biblioteques Publiques i Arxius catalans: un estat de la qüestió. En *11es Jornades Catalanes d'Informació i Documentació*. Recuperado de http://www.cobdc.org/jornades/11JCD/actes11jcid/comunicacions/pag_407.pdf

Álvarez Rodríguez, J. P., López Moreno, A., López Rivas, V. & Morales Mateo, C. (2008). El proceso de revisión y certificación de la Carta de Servicios de la Biblioteca de Castilla-La Mancha. En *IV Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas: Bibliotecas Plurales, 24-26 septiembre, A Coruña*. Recuperado de http://travesia.mcu.es/portalnb/jspui/bitstream/10421/574/3/Jesus_alvarez_presentacion.pdf

Arberas Uriondo, A. (2007). Certificación de la Carta de Servicios de las Bibliotecas

Municipales de Bilbao. *Mi Biblioteca*, 10 (verano). Recuperado de https://gredos.usal.es/jspui/bitstream/10366/119886/1/MB3_N10_P56-60.pdf>

Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR). (2008). *UNE 93200:2008. Carta de Servicios*. Recuperado de www.aenor.es/AENOR/certificacion/Calidad/calidad-cservicios-93200.asp#.WKY6O4HhDIU

Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR). (2017). *Certificación de cartas de servicios*. Recuperado de http://w_199_Ficha_PDF_Cartas_de_Servicio_ADMINISTRACION.pdf

Carrión Gútiérrez, A. (2000). Las Bibliotecas Autonómicas. *Boletín de la ANABAD*, 50 (3-4), 9-80.

Comisión Europea. (14 de septiembre de 2016). Propuesta de Directiva del Parlamento Europeo y del Consejo sobre los derechos de autor en el mercado único digital, Bruselas, *COM (2016) 593 final*. Recuperado de <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/HTML/?uri=CELEX:52016PC0593&from=EN>.

España. (1999). *Real Decreto 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*. Recuperado de https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-1999-17134

España. (2005). *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*. Recuperado de https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2005-14836

España. (2006). *Ley 23/2006, de 7 de julio, por la que se modifica el texto refundido de la Ley de Propiedad Intelectual, aprobado por el Real Decreto Legislativo*

1/1996, de 12 de abril. Recuperado de https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2006-12308

España. (2007). *Ley 10/2007, de 22 de junio, de la Lectura, del Libro y de las bibliotecas*. Recuperado de https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2007-12351.

España. (2014). *Ley 21/2014, de 4 de noviembre, por la que se modifica el texto refundido de la Ley de Propiedad Intelectual, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril, y la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil*. Recuperado de https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2014-11404

España. Ministerio de Educación, Cultura y Deporte (2017a). *Directorio de bibliotecas públicas*. Recuperado de <http://www.directoriobibliotecas.mcu.es>

España. Ministerio de Educación, Cultura y Deporte (2017b). *Red de sedes web de las bibliotecas públicas*. Recuperado de <http://www.bibliotecaspublicas.es/index.jsp>

Fernández Molina, J. C. (2003). Laws against the circumvention of copyright technological protection. *Journal of Documentation*, 59(1), 41-68.

Fischman Afori, O. (2013). The battle over public e-libraries: Taking stock and moving ahead. *International Review of Industrial Property and Copyright Law*, 44(4), 392-417. doi: 10.1007/s40319-013-0047-0.

Guibault, L. (2002). *Copyright limitations and contracts: an analysis of the contractual overridability of limitations on copyright*. The Hague: Kluwer Law International.

Martín Rodríguez, F. (2007). Un servicio a la carta: las cartas de servicios como garantía de calidad en las bibliotecas univer-

sitarias. *Mi Biblioteca: la revista del mundo bibliotecario*, 8(invierno), 82-89.

Moreno Casas, J. L. & Blanco Losada, M. (coords.) (1999). *Contrato de servicios al ciudadano*. Madrid: Dirección General de Calidad de los Servicios. Recuperado de http://www.madrid.org/cs/BlobServer?blobcol=urldata&blobtable=MungoBlobs&blobheadervalue1=filename%3Dcontrato_servicios.pdf&blobkey=id&blobheadername1=Content-Disposition&blobwhere=1181266888190&blobheader=application%2Fpdf

Muriel Torrado, E. & Fernández Molina, J. C. (2015). Creation and use of intellectual works in the academic environment: students' knowledge about copyright and copyleft. *The Journal of Academic Librarianship*, 41(4), 441-448.

OMPI (1996). *Tratado de la OMPI sobre Derecho de Autor*. Recuperado de http://www.wipo.int/wipolex/es/treaties/text.jsp?file_id=295158

Ruiz López, J. (coord.) (2010). *Guía para el desarrollo de Cartas de Servicios*. Madrid: AEVAL. Recuperado de http://aeval.es/export/sites/aeval/comun/pdf/calidad/guias/Gui_CARTAS-2009.pdf

Unión Europea. (22 de junio de 2001). Directiva 2001/29/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 22 de mayo de 2001 relativa a la armonización de determinados aspectos de los derechos de autor y derechos afines en la sociedad de la información, *DOCE* L167. Recuperado de <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=DOUE-L-2001-81549>

Vázquez Vázquez, J. (2006). Análisis de la Carta de Servicios de las BPE-BP de Andalucía: propuestas. *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*. 21(82), 31-56. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2259109>

Anexo 1. Cartas de servicio analizadas.

Bibliotecas	Acceso
Biblioteca Nacional y Bibliotecas Autonómicas	
Biblioteca Nacional de España	http://www.bne.es/webdocs/Servicios/CartadeServicios.pdf
Biblioteca Central de Cantabria	http://bcc.cantabria.es/images/stories/bcc/carta_servicios.pdf
Biblioteca de Andalucía	http://www.juntadeandalucia.es/cultura/ba/pdf/carta_servicios_2005.pdf
Biblioteca de Aragón	http://www.boa.aragon.es/cgi-bin/EBOA/BRSCGI?CMD=VEROBJ&MLKOB=960064543737
Biblioteca de Asturias "Ramón Pérez de Ayala"	http://www.bibliotecaspublicas.es/oviedo/publicaciones/Cartaservicios_Biblioteca_Ramon.pdf

Bibliotecas	Acceso
Biblioteca Nacional y Bibliotecas Autonómicas	
Biblioteca de Castilla y León (incluye la biblioteca pública de Valladolid)	https://bibliotecas.jcyl.es/web/jcyl/BibliotecaCastillaLeon/es/Plantilla100/1284625243506/_/_/_
Biblioteca de Castilla-La Mancha	http://www.castillalamancha.es/sites/default/files/documentos/cartaservicio/20160601/css_biblioteca_clm_2016.pdf
Biblioteca de Cataluña	http://www.bnc.cat/Serveis/Carta-de-serveis
Biblioteca Regional de Murcia	http://www.carm.es/web/pagina?IDCONTENIDO=36444&IDTIPO=11&RASTRO=c672\$m26661
Biblioteca Valenciana	http://bv.gva.es/documentos/cartserv.pdf
Bibliotecas Públicas del Estado	
Biblioteca Pública de Ávila	http://www.bibliotecas.jcyl.es/web/jcyl/BibliotecaAvila/es/Plantilla100Detalle/1284349376053/_/1284349376900/Texto?plantillaObligatoria=PlantillaContenidoTextoSeccionesUnido
Biblioteca Pública de Cuenca	http://www.castillalamancha.es/sites/default/files/documentos/cartaservicio/20120518/carta_de_servicios_biblioteca_publica_del_estado_en_cuenca.pdf
Biblioteca Pública de Melilla	https://www.melilla.es/melillaportal/RecursosWeb/DOCUMENTOS/1/5_6079_1.pdf
Biblioteca Pública Jovellanos de Gijón	http://www.bibliotecaspublicas.es/gijon/publicaciones/Carta_de_servicios_maquetada_Biblioteca_Jovellanos.pdf
Bibliotecas Públicas del Estado-Bibliotecas Provinciales de Andalucía	http://www.juntadeandalucia.es/boja/2006/9/d8.pdf
Bibliotecas Públicas del Estado en Canarias	http://www.bibliotecaspublicas.es/laspalmas/imagenes/contenido10265.pdf
Bibliotecas Públicas del Estado en Extremadura	http://doe.gobex.es/pdfs/doe/2017/670o/17060470.pdf
Bibliotecas Municipales	
Biblioteca Municipal de Ermua	http://www.ermua.es/pags/calidad/imagenes/ed2_carta_servicios_biblioteca.pdf
Biblioteca Municipal de Verín	https://www.bibliotecadeverin.es/?page_id=516
Red de Bibliotecas Municipales de Bilbao	http://www.bilbao.eus/cs/Satellite?c=BMB_Generico_FA&cid=1272990928272&idGenerico=1272990928272&language=es&pageid=1272990928272&pagename=BibliotecasMunicipales%2FPage%2FBMB_Generico
Red de Bibliotecas Municipales de Madrid	http://bibliotecas.madrid.es/portal/site/bibliotecas/menuitem.3efdb29b813ad8241e830cc2a8a409a0/?vgnextoid=f94e1e1287e7f110VgnVCM2000000c205a0aRCRD&vgnnextchannel=0871a1e2d7625510VgnVCM1000008a4a900aRCRD&vgnnextfmt=default
Red de Bibliotecas Municipales de Salamanca	https://www.aytosalamanca.gob.es/opencms/opencms/es/cartaservicio/docs/Carta_servicios_bibliotecas.pdf
Red de Bibliotecas Municipales de Sevilla	http://transparencia.larinconada.es/export/sites/larinconada/es/transparencia/.galleries/IND-33-/CARTA-DE-SERVICIOS-BIBLIOTECAS-PUBLICAS-MUNICIPALES.pdf.pdf
Sistema de Bibliotecas Públicas de Navarra	https://www.navarra.es/NR/rdonlyres/22A43DB1-F225-4E81-83D0-05D7A32E1B64/306821/carta_servic_sbn1.pdf