

Les cartes de serveis de les biblioteques de recerca, Biblioteques públiques i Arxius catalans: un estat de la qüestió

MONTSE ÀLVAREZ
NÚRIA BALAGUÉ
CRISTINA CASAS
MAITE COMALAT
ADELAIDA FERRER
AMPARO FRÍAS
CARINA REY

CONCEPCIÓN RODRÍGUEZ
AURORA VALL CASAS
Grup d'Investigació DENEÀ
Facultat de Biblioteconomia i Documentació
Universitat de Barcelona
Melcior de Palau, 140 - 08014 Barcelona
Tel. 93 403 57 83
carina.rey@ub.edu

RESUM

Anàlisi sobre l'estat de la qüestió a Catalunya de les cartes de serveis, accessibles mitjançant la web, del centres d'informació de titularitat pública (biblioteques de recerca —universitàries, parlamentàries i nacionals—, biblioteques públiques i arxius històrics i administratius). L'estudi s'ha fet tenint en compte els requeriments sobre la qualitat elaborats per l'Administració General de l'Estat. Les dades recollides mostren una realitat diversa per a cada tipologia de centres malgrat l'existència d'una legislació estatal que avala la promoció, creació i manteniment

de les cartes de serveis. El grau d'implantació depèn de la visió que tenen les organitzacions o dels requeriments del seu entorn. Les biblioteques de recerca compten majoritàriament amb cartes de serveis mentre que els arxius històrics i municipals no disposen de cap carta de serveis en línia a més de tenir escassa visibilitat a la xarxa; per contra, les biblioteques públiques municipals evidencien el fet que l'existència o no d'una carta de serveis està directament relacionada amb el compromís dels professionals que estan al càrrec de la biblioteca.

PARAULES CLAU: Biblioteques de recerca; Biblioteques públiques; Arxius; Catalunya; Cartes de serveis.

Un país que progressa és un país que creu en les seves institucions. Per això continua sent molt important aprofundir en la tasca d'obrir-lo a la participació ciutadana i a la modernitat.

Ernest BENACH. President del Parlament de Catalunya.
<<http://www.parlament.cat/portal/page/portal/pcat/IE00>>

1. Introducció

En el context d'un projecte d'investigació més ampli, aquesta comunicació presenta un anàlisi sobre l'estat de la qüestió a Catalunya pel que fa a les cartes de serveis, accessibles mitjançant la web, del centres d'informació de titularitat pública. Concretament s'han analitzat les biblioteques que, segons la IFLA, pertanyen a la Divisió 1 (biblioteques de recerca: biblioteques universitàries, parlamentàries i nacionals) i a la Divisió 3 (biblioteques públiques), i els arxius històrics i administratius.

En primer lloc es presenta una breu introducció conceptual al tema que serveix no només per definir el que són les cartes de serveis i per a què serveixen si no també per situar-les dins del marc de la qualitat i la implicació que en aquest context ha d'assumir l'Administració pública. En segon lloc s'exposa la metodologia seguida a l'hora d'establir els criteris contextuais relacionats amb la tria dels centres i les fonts consultades. A continuació es presenta l'anàlisi de cadascuna de les tipologies de centres d'informació estudiats. Finalment, es donen unes conclusions que sintetitzen el panorama de la realitat catalana actual en relació amb les cartes de serveis.

2. Marc conceptual

La qualitat, avui en dia, s'associa al producte ben fet i, sobretot, a la satisfacció dels requeriments de l'usuari/client; és més, la supervivència de les organitzacions, en bona part, es troba lligada a la qualitat amb què duen a terme les activitats (Balagué, 2007). Segons la norma ISO 9000 un sistema de qualitat és l'estructura organitzativa, les responsabilitats, els procediments, els processos i els recursos necessaris per gestionar la qualitat. La introducció de sistemes de qualitat en els serveis que ofereix l'Administració pública, significa gestionar i controlar els recursos, processos i resultats de tal manera que s'harmonitzi la rendibilitat social amb l'administrativa, tenint com a marc referencial d'actuació les demandes d'uns ciutadans que acaben sent avaluadors de la pròpia Administració i dels serveis que els presta. En aquest sentit, el treball de les diverses entitats i organismes que conformen les diferents Administracions públiques pretén contribuir a la millora contínua dels serveis per augmentar els seus nivells d'eficiència, eficàcia i qualitat. Malgrat tot, no és suficient: la implantació d'un sistema de qualitat implica també fixar un compromís entre serveis i usuaris, basat en la construcció d'un nou model de relació «transparent» entre l'Administració i els ciutadans. Aquest nou «contracte» obliga als organismes públics a retre comptes de la seva actuació davant dels administrats per la qual cosa cal que l'Administració faciliti l'accés a la informació pública i posi en marxa canals per potenciar la participació ciutadana.

Una de les eines que evidencia la relació establerta entre qualitat i serveis és la carta de serveis que permet conèixer per endavant quins són els serveis oferts i els compromisos de qualitat assumits per l'Administració. En el *Real Decreto 951/2005, de 29 de julio*, el Ministeri d' Administracions Públiques defineix les cartes de serveis com:

...documentos que constituyen el instrumento a través del cual los órganos, organismos y entidades de la Administración General del Estado informan a los ciudadanos y usuarios sobre los servicios que tienen encomendados, sobre los derechos que les asisten en relación con aquellos y sobre los compromisos de calidad en su prestación.

El decret no és d'aplicació en l'àmbit local i autonòmic, però esdevé un bon punt de partida per a reflexionar sobre la importància de les cartes de serveis en el context de totes les Administracions públiques, sigui quina sigui la seva dependència. Amb tot, les comunitats autònomes també han creat una legislació pròpia en aquest sentit. A Andalusia, per exemple, a partir de dos decrets (*D 317/2003* i *D 177/2005*) es regulen les cartes de serveis i el sistema d'avaluació de la qualitat dels serveis a la comunitat autònoma, alhora que s'ha posat en marxa un ambiciós projecte d'extensió de la implantació de les cartes de serveis des del Servicio de Participación Ciudadana y Observatorio para la Calidad de la Dirección General de Administración Electrónica y Calidad de los Servicios, de la Consejería de Justicia y Administración Pública de la Junta de Andalucía.

Catalunya, en canvi, no ha desenvolupat, de moment, una «lleï de la qualitat» pròpia, tot i que l'Estatut d'Autonomia (2006) estableix de manera explícita la necessitat de disposar de cartes de serveis (http://www.gencat.net/generalitat/cat/estatut/titol_1.htm#a30):

ARTICLE 30. DRETS D'ACCÉS ALS SERVEIS PÚBLICS I A UNA BONA ADMINISTRACIÓ

1. Totes les persones tenen dret a accedir en condicions d'igualtat als serveis públics i als serveis econòmics d'interès general. Les administracions públiques han de fixar les condicions d'accés i els estàndards de qualitat d'aquests serveis, amb independència del règim de llur prestació.
2. Totes les persones tenen dret que els poders públics de Catalunya les tractin, en els afers que les afecten, d'una manera imparcial i objectiva, i que l'actuació dels poders públics sigui proporcionada a les finalitats que la justifiquen.
3. Les lleis han de regular les condicions d'exercici i les garanties dels drets a què fan referència els apartats 1 i 2 i han de determinar els casos en què les administracions públiques de Catalunya i els serveis públics que en depenen han d'adoptar una carta de drets dels usuaris i d'obligacions dels prestadors.

D'altra banda, en la compareixença al Parlament de Catalunya, del 21 de febrer de 2007, del Conseller del Departament de Governació i Administracions Públiques, Joan Puigercós, s'anuncià un paquet de mesures relatives a la qualitat dels serveis públics (<http://www.gencat.net/governacio-ap/annexos/text/Discurs.pdf>):

Creiem que cal saber quines expectatives tenen els ciutadans dels serveis públics, avaluar-ne la satisfacció i orientar les organitzacions a la millora continua. Per assolir aquesta finalitat, el govern impulsarà les cartes de serveis.

La filosofia que hi ha darrera la redacció d'una carta de serveis és el ja esmentat principi de millora contínua d'aquests mateixos serveis en funció de les demandes dels usuaris o en funció de la identificació de noves necessitats. D'aquesta manera la carta

de serveis actua com un excel·lent sistema de gestió de la qualitat per tal de millorar els serveis d'Administracions o organitzacions. A més, aquest principi porta implícit l'avaluació de la gestió i del compliment del grau de compromís; és per això que la redacció de la carta de serveis s'ha de concebre com una oportunitat per revisar els processos de realització dels serveis mitjançant un pla de treball que permeti la participació dels agents implicats.

3. Metodologia

L'estudi inclou exclusivament les biblioteques que pertanyen a les Divisions 1 (Biblioteques de recerca: biblioteques universitàries, parlamentàries i nacionals) i 3 de la IFLA (biblioteques públiques), i els arxius històrics i administratius de Catalunya. S'han desestimats, volgutament, en aquesta primera fase de treball els centres de la Divisió 2 (biblioteques especialitzades) per raó de la seva diversitat i complexitat, i que seran objecte d'un altre treball.

Per a la identificació i localització dels centres d'informació s'han consultat les següents fonts:

- Per a les *biblioteques de recerca*, a banda de la consulta directa als webs de la Biblioteca de Catalunya (<http://www.bnc.es/>) i del Parlament de Catalunya (<http://www.parlament.cat/portal/page/portal/pcat/IE00>), s'ha consultat el directori de REBIUN (<http://www.rebiun.org/Contents.aspx>) de les biblioteques universitàries.
- Per a les *biblioteques públiques* s'ha partit de la consulta al *Directori de biblioteques públiques de Catalunya* (<http://www20.gencat.cat/portal/site/Biblioteques/menuitem.f3098a3f8b2fcfe8a129d410b0c0e1a0/?vgnextoid=99088d6bc11c0110VgnVCM1000000b0c1e0aRCRD&vgnextchannel=99088d6bc11c0110VgnVCM1000000b0c1e0aRCRD&vgnextfmt=default>) i de *Municat: municipis i comarques de Catalunya* (<http://www.municat.net/>) que ha permès conèixer els municipis catalans de més de 5.000 habitants que són els responsables d'oferir un servei de lectura pública segons la Llei del Sistema Bibliotecari Català. Després, s'han identificat totes les biblioteques, i entre aquestes, les que disposen de pàgina web per tal de buscar-hi la seva carta de serveis. En el cas de les biblioteques que no tenien pàgina web pròpia, s'ha consultat la del seu ajuntament per localitzar-hi la carta de serveis de la biblioteca; en aquells casos en què tampoc no tenien carta pròpia, s'ha mirat si existia una carta de serveis del mateix ajuntament per tal de revisar si feia alguna referència a la biblioteca pública.
- Els *arxius històrics i administratius* s'han identificat a partir del directori d'arxius de la Generalitat de Catalunya (<http://cultura.gencat.net/arxius/directori.asp>).

S'han consultat les pàgines web de tots aquells arxius que en tenien i s'hi han buscat les cartes de serveis. En el cas dels arxius que no tenien pàgina web pròpia, s'ha seguit la metodologia emprada per a les biblioteques públiques, és a dir, comprovar-ne la seva inclusió a la web municipal per bé que també s'ha consultat, quan l'ajuntament no proporcionava informació, la web del consell comarcal corresponent.

Per tal de sistematitzar la informació, s'ha elaborat una taula per a recollir dades tot seguint els requeriments sobre la qualitat de l'Administració General de l'Estat (*Real Decreto 1259/1999, de 16 de julio* i *Real Decreto 951/2005, de 21 de julio*). Les dades recollides s'han organitzat en tres grans grups: un primer grup que aplega les dades identificatives dels centres de caràcter més general (nom, adreça, horari, serveis, drets i deures dels usuaris, missió, fórmules de participació dels usuaris, normativa i sistema de queixes i suggeriments); un segon grup que reuneix les dades sobre el compromís de qualitat (nivells de qualitat, declaració de principis, declaració de drets, terminis de prestació dels serveis, mecanismes per a la informació i la comunicació, horari i lloc d'atenció al públic, indicadors de qualitat, existència de mecanismes de control, normativa aplicable als procediments i realització d'estudis de necessitats i satisfacció) i, finalment, un darrer grup que recull dades complementàries (data de publicació de la carta, periodicitat de la revisió, adreça a on s'ofereix cada servei, presentació del responsable, forma d'accedir-hi, format electrònic, URL i llengua).

Per tal de donar una visió panoràmica millor de la situació, s'ha optat per presentar les dades recollides per a cada tipologia de centre de manera conjunta i no pas descrivint amb detall cadascuna de les cartes identificades. Així mateix, la descripció de les anàlisis de la biblioteca parlamentària, de la biblioteca nacional i dels arxius ha estat un xic diferent respecte de les universitàries i de les públiques donada la seva peculiar naturalesa i els resultats obtinguts.

4. Anàlisi de les cartes de serveis segons la tipologia del centre d'informació

4.1. Biblioteques de recerca

4.1.1. Biblioteques universitàries

Des de 1999, les biblioteques universitàries catalanes han realitzat importants esforços per avaluar els seus serveis amb l'objectiu primer de proporcionar serveis de qualitat. És per això que els resultats de la cerca en aquest àmbit és altament satisfactori. De les vuit universitats públiques catalanes, set tenen carta de serveis pròpia; concretament són les biblioteques de la Universitat Autònoma de Barcelona (UAB), Universitat de Bar-

celona (UB), Universitat de Girona (UdG), Universitat de Lleida (UdL), Universitat Politècnica de Catalunya (UPC), Universitat Pompeu Fabra (UPF) i Universitat Rovira i Virgili (URV). A més totes coincideixen a identificar-les amb la denominació més precisa: carta de serveis. En aquest sentit, la biblioteca de la UPF va un pas més endavant i dins de la seva carta proporciona un enllaç a un altre document que duu per títol Carta de drets i deures, diferenciant així els dos documents. Aquest resultat és la demostració de la implementació de la cultura de la qualitat dins de les universitats.

Tot seguint el model de fitxa emprat per a l'anàlisi de les cartes, s'han agrupat les dades en tres categories diferenciades: unes de generals identificatives, unes altres relacionades amb els compromisos de qualitat i, finalment, unes que recullen aspectes i comentaris complementaris però rellevants i interessants a l'hora d'elaborar una carta de serveis.

En relació a les *dades identificatives generals*:

- totes les biblioteques descriuen la seva *missió* com a biblioteca universitària, a excepció de la UAB;
- els *horaris* s'inclouen directament, tret de les biblioteques de la UAB i de la UB que fan un enllaç a la pàgina web dels horaris de la biblioteca (faciliten així l'actualització de les dades en cas de canvis), i de la UPF que no els menciona;
- hi ha més diversitat en la presentació de les *adreces* de les biblioteques: la UdL, la UPC i la URV les inclouen; la UB fa un enllaç a la pàgina web de les seves biblioteques; la UAB tan sols dóna l'adreça de correu electrònic de les biblioteques i, finalment, la UdG i la UPF no fan constar les seves seus;
- els *serveis* s'identifiquen adequadament i, a excepció de la URV, totes les cartes presenten la relació de serveis, ja sigui amb una relació dels mateixos o amb un enllaç;
- totes les cartes coincideixen en la presentació dels *drets concrets dels usuaris* (en el cas de la UAB els denominen compromisos però es tracta del mateix concepte);
- la forma de *participació dels usuaris* es resol amb un formulari de participació en el cas de les cartes de les biblioteques de UB, la UPC i la URV, mentre que la resta de cartes no ho explicita;
- en l'apartat de la *normativa* que regeix per als seus usuaris, en fan menció la UB, la UdL la UPF i la URV, tot proporcionant enllaços a la normativa existent (certament molt diversa; mentre que la resta no ho explicita);
- el sistema de queixes i suggeriments és un dels apartats que presenta més alternatives: es poden adreçar les queixes a la bústia institucional, a la del rector (com a la UB), o als responsables de la biblioteca. Únicament la UdG es compromet a donar resposta en 24 hores, mentre que els terminis, en general, no són tan curts o no s'especifiquen.

Pel que fa referència als *compromisos de qualitat*:

- cap carta els exposa, tot i que sí hi ha són declaracions de principis i només la UB i la UPF fan, a més, una declaració de drets;
- l'horari del centre i la normativa seguida són també elements de qualitat aplicables a una carta de serveis. En aquest sentit, qui manté més *compromisos de qualitat* són les biblioteques de la UdL i la UPC;
- és remarcable l'esment a alguns *indicadors de qualitat* dels serveis a les cartes de la UAB, la UB, la UdL, la UPC i la URV;
- pel que fa als *mecanismes de control i de comunicació*, cap carta els planteja, llevat de la de la biblioteca de la UB que fa referència al PAB (pregunteu al bibliotecari), que és una fórmula de comunicació amb els usuaris;
- I, per últim, assenyalar que només la UAB i la UB expliquen que realitzen estudis de satisfacció d'usuaris.

I ja per cloure, i en relació amb les *dades de caràcter complementari*:

- cap carta menciona la revisió dels instruments;
- només UAB i la UPC contenen una presentació dels seus responsables respectius, fet que dona una imatge de major implicació de la institució respecte als compromisos i deures plantejats en el document;
- totes les cartes analitzades són en format pdf a excepció de la carta de la biblioteca de la URV que és una presentació en powerpoint.
- les cartes es troben redactades totes elles en català, tot i que en alguns casos, com el de la UAB, en disposen també de versió castellana i anglesa;
- per últim, un aspecte a destacar és que només la carta de la biblioteca de la UPF fa constar que ha estat aprovada pels òrgans de govern.

4.1.2. Biblioteques parlamentàries: Biblioteca del Parlament de Catalunya

La consulta del web del Parlament de Catalunya no permet esbrinar si disposa de serveis d'informació o no. La invisibilitat, però, esdevé un repte. Tanmateix, la navegació pel web a través de *Composició*, primer, i *Serveis del Parlament*, després, permet arribar a una pàgina que informa de l'existència de la Direcció d'Estudis Parlamentaris (<http://www.parlament.cat/portal/page/portal/pcat/IE02/IE0205/IE020504>):

La Direcció d'Estudis Parlamentaris té com a funció principal donar informació als diputats, als grups parlamentaris i als òrgans i serveis de la Cambra, perquè puguin portar a terme les funcions que el Parlament té estatutàriament encomanades... està integrada per les àrees de Documentació, Biblioteca i Arxiu... *Documentació* s'ocupa de l'anàlisi i difusió de la legislació, de la jurisprudència, i de la documentació generada per altres Parlaments, pels governs i per altres

organismes i institucions... *Biblioteca* té com a funció obtenir, analitzar i difondre informació sobre dret públic, en particular dret constitucional i parlamentari, dret privat, història de Catalunya i d'altres disciplines... *Arxiu* facilita informació de l'activitat parlamentària de la cambra...

Res més s'afegeix pel que fa a serveis ni implantació de gestió de sistemes de qualitat, com per exemple, cartes de serveis

4.1.3. *Biblioteques nacionals: Biblioteca de Catalunya*

La Biblioteca de Catalunya té la missió i exerceix les funcions de biblioteca nacional tal com marca l'article 7 de la Llei 4/1993, de 18 de març, del Sistema Bibliotecari de Catalunya (LSBC). És, doncs, «una institució nacional al servei del patrimoni, la recerca i la cooperació» (http://www.bnc.cat/bc/qualitat/pestrategic2004_2008.doc). Al llarg del temps la funció més important d'una biblioteca nacional ha estat bastir la millor col·lecció bibliogràfica nacional, ara, però, l'èmfasi es posa en la seva consideració com a espai de memòria; una memòria que es vol compartida, democràtica, oberta a tots els ciutadans i que esdevingui factor de cohesió entre ells. Les tecnologies de la informació i la comunicació faciliten aquesta obertura mitjançant l'oferta de productes i serveis a través del web. L'obertura, però, és també física pels canvis en les polítiques d'accés i en l'organització d'activitats per a que tots els ciutadans accedeixin a un patrimoni bibliogràfic-documental que adquireix tot el seu sentit amb la difusió (Rodríguez-Parada, 2008).

Els canvis en l'exercici de les funcions no haurien estat possibles sense l'adopció de mètodes de gestió de la qualitat, l'objectiu dels quals és establir un feed-back comunicatiu entre l'organització prestatària del servei i el seu destinatari, entre l'oferta i la demanda del servei, per tal de garantir un perfecte ajustament entre elles. Fins a tal punt és important, que a la pàgina principal del web de la Biblioteca de Catalunya ja surt esmentat l'epígraf «Qualitat i estratègia». La unió d'ambdós conceptes és en si mateix, destacable, atès que mostra que la qualitat no és fruit de la improvisació sinó que és un procés que cal planificar. En aquest sentit, el «Pla estratègic 2004-2008» inclou la carta de serveis de la Biblioteca, que s'articula en torn de tres ítems: compromisos de servei, drets dels usuaris i compromís dels usuaris. La carta es presenta en dues versions: format html i format pdf. El primer requereix d'informació complementària, mentre que el segon, és un document estàndard ja que presenta la majoria de dades generals considerades imprescindibles: nom del document, dades identificatives del centre, missió, explicació dels serveis, drets i fórmula de participació dels usuaris, sistema de suggeriments i queixes, etc. Si de cas, sorprèn la manca de referència a eines de qualitat complementàries com: nivells i indicadors de qualitat, mecanismes de control i realització d'estudis de necessitat i satisfacció d'usuaris. Aquesta absència fa pensar que la implantació de sistemes de qualitat en la biblioteca nacional està encara en una fase primerenca.

4.2. Biblioteques públiques

El resultat de l'anàlisi de la situació en l'àmbit de les biblioteques públiques no és gaire encoratjador. Tal i com es plantejava a l'inici de la comunicació, cal destacar que només s'han estudiat les cartes de serveis que ha estat possible identificar a través de les pàgines web de les biblioteques o, en la seva absència, a partir de la informació que apareix de la biblioteca a través de la pàgina de l'ajuntament corresponent. Ja només aquest primer nivell d'anàlisi posa en evidència que encara són moltes les biblioteques que no disposen de pàgina web pròpia, entenent que ens referim no al fet que disposin de domini propi sinó que tinguin continguts disponibles a la xarxa que, en molts casos, es limiten a una fitxa descriptiva molt bàsica on sovint només hi trobem dades referents a la localització, els horaris, els serveis que ofereixen o l'agenda d'activitats. Així doncs, és possible que algunes biblioteques disposin de carta de serveis sense que aquesta sigui accessible en línia per la manca de l'existència de pàgina web.¹ Tot i que aquest no és l'objectiu d'aquesta comunicació és important destacar-ho i tenir-ho en compte per entendre també els resultats finals de la nostra anàlisi.

La localització de les biblioteques existents a Catalunya que havia de permetre iniciar l'estudi es va fer en base a dues fonts d'informació: el *Directori de Biblioteques públiques de Catalunya* i de *Municat* per tal de poder contrastar el nombre de municipis que han de tenir obligatòriament biblioteca i els municipis que realment la tenen. A partir de la comparació d'aquestes dades es poden fer algunes afirmacions que detallarem a continuació.

Actualment, segons el *Directori de Biblioteques públiques*, formen part del Sistema de Lectura Pública de Catalunya 318 biblioteques que pertanyen a un total de 249 municipis. A través d'una consulta a *Municat* podem identificar els 197 municipis que actualment hi ha a Catalunya amb més de 5.000 habitants. Això posa en evidència dues dades prou significatives en relació amb l'existència o no de biblioteques públiques en els diferents municipis. Per una banda, 52 municipis amb menys de 5.000 habitants tenen biblioteca tot i que la *Llei 8/1987, de 15 d'abril, Municipal de Règim Local de Catalunya* no els obliga. Cal destacar, no obstant, que tres d'aquests municipis són capital de comarca i que, per tant, tot i que per nombre d'habitants no els correspon sí que els obliga la LSBC que estableix que en les capitals de comarca s'han de situar les Centrals comarcals. En aquest cas es troben tres municipis: Pont de Suert, capital de l'Alta Ribagorça que té una població de 2.317 habitants; Sort, capital del Pallars Sobirà, amb una població de 2.234 habitants i Falset, capital del Priorat amb 2.717 habitants.² Un cas diferent és Solsona que amb una població de 8.823 habitants i capital de comarca

1. Aquesta situació ja ha estat analitzada anteriorment a: Frías, A.; Lorente, M. (2003). «La web de la biblioteca com a aparador de la biblioteca física: anàlisi de les webs de les biblioteques públiques catalanes». *BiD*, 10. http://www2.ub.es/bid/consulta_articulos.php?fichero=10frias2.htm. [Consulta: 28/01/2008].

2. Dades del 2006 extretes de: http://www.idescat.net/cat/idescat/publicacions/anuari/aec_xls/cap20.xls. [Consulta: 28/01/2008].

no té una biblioteca local suficient que pugui fer actualment les funcions de biblioteca comarcal, tot i que el projecte de creació de la nova biblioteca ja està en marxa. I, per altra banda, aquesta anàlisi comparativa permet concloure que 21 municipis que haurien de tenir biblioteca pel nombre d'habitants no estan oferint aquest servei o no l'ofereixen amb les condicions necessàries perquè sigui reconegut en el Sistema de Lectura Pública (SLP). Analitzant cadascun dels casos podem afirmar que d'aquests 21 municipis, 14 sí que ofereixen el servei de biblioteca pública tot i que aquesta no forma part del Sistema (en alguns casos perquè estan gestionades per entitats privades —financeres, per exemple— o perquè no responen als paràmetres establerts per la Generalitat de Catalunya).

Ens sembla necessari deixar constància d'aquestes dades per tal de mostrar la dificultat que hi ha a l'hora de garantir l'exhaustivitat de la cerca realitzada i de la localització de totes les pàgines web de totes les biblioteques públiques catalanes.

Després d'analitzar individualment la informació de cadascuna de les biblioteques que és accessible a través d'Internet, només s'han pogut identificar vuit biblioteques que actualment tinguin accessible la seva carta de serveis, o un document que amb aquest nom o un altre, compleix algunes de les característiques que defineixen una carta de serveis. Aquestes biblioteques són les de les següents poblacions: Girona (Servei Municipal de Biblioteques), Mataró, Mollet del Vallès, Salt, Tarragona, Terrassa, Torredembarra i Tossa.³ Dues biblioteques n'havien tingut però en aquests moments no s'han pogut localitzar; en línia es tracta de Viladecans i Vilanova i la Geltrú.⁴

L'anàlisi més detallada de cadascuna de les cartes de serveis permet afirmar que, tot i ser designades amb aquest nom, alguns d'aquests documents no responen, es-

3. El cas de la biblioteca de Tossa és un exemple curiós. La pàgina web de la biblioteca es troba en procés d'actualització mentre preparam la present comunicació però, en canvi, hem pogut localitzar la seva carta de serveis mitjançant un cercador.

4. Aquestes cartes de serveis són accessibles a:

- Girona: http://www.ajuntament.gi/cartes_serveis/biblios/quefem.php. [Consulta: 28/01/2008].
- Mataró: <http://www.mataro.es/ajuntament/publidoc/pqualitat/cartacultura04.pdf>. [Consulta: 28/01/2008].
- Mollet: <http://www.molletvalles.cat/index.php?id=538>. [Consulta: 28/01/2008].
- Salt: http://www.bibgirona.net/salt/biblioguia/planes/carta_serveis.htm#suggeriments. [Consulta: 28/01/2008].
- Tarragona: <http://www20.gencat.cat/portal/site/Biblioteques/menuitem.43b94172e8e7ac9d86a64e10b0c0e1a0/?vgnextoid=2c59b12fd84c0110VgnVCM1000000b0c1e0aRCRD&vgnnextchannel=2c59b12fd84c0110VgnVCM1000000b0c1e0aRCRD&vgnnextfmt=default>. [Consulta: 28/01/2008].
- Terrassa: <http://terrasa.cat/ajuntament/imcet/cultura/biblioteques/informaciogeneral/cartaserveis.htm>. [Consulta: 28/01/2008].
- Torredembarra <http://www.torredembarra.cat/categorias/index/biblioteca/709/carta-de-serveis>. [Consulta: 28/01/2008].
- Tossa <http://www.ddgi.cat/bibtossa/CartaServeis.htm>. [Consulta: 28/01/2008].

trictament, al concepte que s'ha definit a l'inici d'aquesta comunicació. La biblioteca de Salt, per exemple, detalla en la seva carta de serveis els objectius de la biblioteca, els serveis i el sistema de gestió dels suggeriments i les reclamacions però no es detallen els compromisos que la biblioteca assumeix per donar resposta als usuaris. Malgrat tot, i per tal de poder ampliar la mostra, s'ha inclòs a l'anàlisi final. Un altre cas que cal destacar és el de Mataró ja que la informació a la qual ens anirem referint s'ha extret de l'apartat «Lectura i activitats literàries» de la Carta de Serveis del Patronat Municipal de Cultura en el qual s'inclouen els serveis que s'ofereixen des de la biblioteca. Tot i que és un document interessant, perquè els serveis de la biblioteca apareixen com a part d'un projecte més global, ha estat difícil analitzar-lo respecte la resta de cartes de serveis identificades perquè el nivell de detall és menor que en els altres documents. En el cas de les biblioteques de Girona s'ha optat per analitzar el document que apareix com a «Carta de serveis» i s'ha descartat el «Reglament d'ús de les biblioteques municipals i dels serveis bibliotecaris» tot i que per algunes de les informacions que s'hi detallen podien ser interessants per a l'estudi.⁵

De l'anàlisi de les vuit cartes de serveis es poden extreure diferents elements que hem destacant agrupant-los en les tres categories que han servit de base a tot aquest estudi. En primer lloc, s'analitzen aspectes de caràcter general en els quals ja es poden trobar diferències notòries entre les diverses cartes de serveis. En segon lloc, s'analitzen aspectes relacionats amb els compromisos de qualitat de la biblioteca a través de la carta de serveis. Al tercer apartat els aspectes són de caràcter complementari però rellevants i interessants a l'hora d'elaborar una carta de serveis. L'anàlisi comparativa global de l'estudi es tanca amb un apartat d'«Altres» que en el cas de les biblioteques públiques no s'ha desenvolupat perquè o bé els comentaris han quedat inclosos en apartats anteriors o bé perquè el nivell de desenvolupament de les cartes no ha permès una anàlisi més aprofundida.

Pel que fa a la primera categoria sobre *aspectes generals* de les cartes de serveis que ha servit per analitzar els elements i la informació que s'inclou a cada carta, cal destacar:

- sis d'elles detallen la *missió* o els objectius de la biblioteca;
- les biblioteques de Salt, Tarragona, Terrassa, Torredembarra i Tossa fan una *declaració de principis* en la qual defineixen la biblioteca més enllà de la seva missió com a suport cultural, informatiu o formatiu, segons els casos;
- quatre cartes inclouen els *horaris* o un vincle directe des de la carta (Girona, Salt, Terrassa i Tossa). De tota manera en unes altres dues (Tarragona i Torredembarra) no s'inclouen però a la mateixa pàgina apareix un accés directe a aquesta informació;

5. Aquest document és accessible a: <http://www.bibliotequesgirona.org/normativa.php>. [Consulta: 28/01/2008].

- a la carta de Girona, Salt i Terrassa apareixen les *adreces* de correu electrònic de les biblioteques (i en el cas de Terrassa també la del responsable del servei), i les adreces de les diferents biblioteques. A les de Tarragona i Torredembarra aquesta informació és accessible a la pàgina web on es troba la carta de serveis;
- les biblioteques de Girona, Mataró, Salt i Terrassa detallen els serveis que la biblioteca ofereix tot i que no s'especifiquen els drets dels usuaris que hi estan relacionats.⁶ Les biblioteques de Mollet i Tarragona fan referència als drets dels usuaris en relació a alguns dels serveis. La carta de serveis de Tossa és la que més desenvolupa aquest punt i detalla drets concrets dels usuaris pel que fa a informació, suport, participació i opinió;
- la carta de serveis de les biblioteques de Terrassa promou la *participació* dels usuaris i ofereix l'adreça de correu electrònic de la responsable. La carta de serveis de Salt inclou com a accés la bústia del lector i Girona també té un accés directe («Contacte») que permet accedir directament a un formulari de l'Ajuntament.⁷ Pel que fa la biblioteca de Tarragona, la carta de serveis finalitza amb un enllaç «Ajudeu-nos amb els vostres suggeriments» amb el qual l'usuari es pot adreçar a la biblioteca mitjançant el correu electrònic. Les biblioteques de Torredembarra i Tossa també hi fan referència i estableixen els *compromisos* de la biblioteca i el procediment de resposta tot i que no especifiquen la manera com l'usuari ha de fer arribar el suggeriment;
- les cartes de Girona, Terrassa i Torredembarra tenen un apartat específic en el qual conviden els usuaris a respectar els materials i els terminis establerts per a l'ús dels serveis però no desenvolupen més aquest aspecte.

Pel que fa a la segona categoria relacionada amb els *compromisos de qualitat* que s'estableixen a les cartes es destaquen:

- en relació als *nivells de qualitat*; només les cartes de Girona, Tarragona, Terrassa i Tossa estableixen *terminis de prestació de serveis* pel que fa a localització d'informació i sol·licituds de pròrroga encara que els serveis s'esmenten a totes les cartes de serveis. En el cas de les biblioteques de Girona es dona més informació i es detalla, per exemple, el termini per a respondre les queixes i suggeriments;
- Tarragona i Terrassa estableixen un nombre mínim d'*activitats* a organitzar mensualment o anualment. Girona, Torredembarra i Tossa informen que les activitats són de lliure accés i gratuïtes, si és que no són de caràcter especial;

6. En aquest cas el «Reglament d'ús de les biblioteques municipals i dels serveis bibliotecaris» de Girona inclou la informació d'aquest apartat i, en aquest sentit, evidencia l'interès de posar en relació els dos documents.

7. En el cas de Girona, el «Reglament d'ús...» inclou dos accessos directes a: «Ajuda'ns a millorar el servei» i «Ajuda'ns a millorar el fons».

- diverses biblioteques esmenten el *compromís de difondre* les novetats o les noves adquisicions: les biblioteques de Girona a través del web i del correu electrònic; la biblioteca de Mollet ho esmenta només pel que fa a la difusió a través dels mitjans de comunicació locals; la biblioteca de Salt ho fa mitjançant la publicació d'una guia; les de Tarragona i Torredembarra a través de la pàgina web; com Terrassa que també ho fa a través del correu electrònic si els usuaris així ho sol·liciten i, finalment, la biblioteca de Tossa detalla diferents vies (edició de materials i mitjans de comunicació locals, entre altres);
- les cartes tenen un baix nivell de detall i això fa que no es mencionin ni *indicadors per a l'avaluació de la qualitat*, ni els *mecanismes de control* que la biblioteca utilitza ni la normativa aplicable als procediments;
- en la mateixa línia no s'especifica el compromís per realitzar *estudis de necessitats i satisfacció* tot i que en algunes d'aquestes biblioteques es realitzen.

Pel que fa a la darrera categoria que recull *aspectes complementaris* però igualment interessants d'analitzar en relació amb les cartes de serveis, cal fer esment a diverses mancances:

- només a la carta de la biblioteca de Tossa apareix la *data d'edició* (d'aprovació pel Ple de l'Ajuntament, concretament) i la *periodicitat* de revisió (cada dos anys). Aquesta mancança ha estat especialment important en alguns casos en els quals s'ha consultat, per a aquest estudi, una nova edició que s'ha pogut detectar com a tal només per la comparació amb una carta de serveis prèvia de la qual es tenia constància. Tampoc no es troba en la majoria dels casos la periodicitat establerta per a la revisió de la carta tot i que, com s'ha pogut comprovar, la carta s'actualitza;
- totes les cartes es troben en *format htm o php*, cosa que permet aprofitar les possibilitats del format per estructurar de manera més accessible la presentació, tres d'aquestes, a més a més, es poden visualitzar en format pdf (Girona, Terrassa i Salt);
- l'*adreça física* de l'equipament apareix a les cartes de les biblioteques de Girona, Salt i Terrassa, tot i que a les pàgines de les biblioteques de Tarragona i Torredembarra aquesta informació és accessible directament;
- les cartes estan totes elles únicament en català.

4.3. Arxius històrics i administratius

A partir de la consulta del directori de la Generalitat de Catalunya (<http://cultura.gencat.net/arxius/directori.asp>), s'han visitat els 274 enllaços que envien a informació identificativa dels arxius (ubicació, horaris, contingut i adreça web, en alguns casos). Sols 50

arxius disposen de pàgina web, ja sigui a nivell de domini propi o mitjançant un enllaç des de la pàgina web de l'ajuntament del que depenen. El tipus de dades trobades en aquest segon nivell ha estat que cap arxiu compta amb carta de serveis.

Les dades recollides mostren un panorama poc encoratjador pel que fa a la visibilitat a la web dels arxius administratius i històrics de Catalunya, ja que sols un 18,24% presenten algun tipus d'informació de la seva existència. Aquesta invisibilitat revela una necessitat de donar a conèixer aquestes unitats d'informació als ciutadans, així com la difusió dels serveis que ofereixen.

5. Conclusions

Un dels principis bàsics de la gestió de la qualitat és l'orientació al client. La implantació d'una carta de serveis representa una bona oportunitat per treballar en aquesta línia perquè contribueix a que els serveis públics responguin millor a les necessitats i els desitjos dels ciutadans. En el cas concret de les biblioteques poden servir per ajudar a redefinir la relació que mantenen amb el seus usuaris. Una carta de serveis no és un reglament, ni tampoc és una mera guia dels serveis; és un contracte, una declaració dels compromisos de la biblioteca en relació a cadascun dels serveis que presta als usuaris, als qui informa de manera transparent què poden esperar d'ella i quins mecanismes s'han establert per a garantir que aquests compromisos de servei es compleixin.

Pel que fa a les biblioteques de recerca, biblioteques universitàries i biblioteca nacional (llevat de la biblioteca parlamentària) compten amb cartes de serveis en línia, tot demostrant que la qualitat és un dels seus objectius primordials. A l'altre extrem trobem els arxius històrics i municipals que no compten amb cap carta de serveis en línia i amb una visibilitat, en general, molt baixa a la xarxa. A mig camí entre aquestes dues realitats se situen les biblioteques públiques municipals que evidencien el fet que l'existència o no d'una carta de serveis no està directament relacionada amb les dimensions del municipi sinó amb el compromís dels professionals que estan al càrrec de la biblioteca i amb el suport que, en les seves iniciatives, puguin rebre dels organismes dels qui depenen.

De les biblioteques universitàries podem dir que, tot i que ja existeixen les cartes de serveis, caldria millorar-les i anar avançant en el camí de la qualitat, implicant-se més amb els indicadors i els compromisos.

Sorpren que les biblioteques públiques i els arxius no valorin la utilització de les cartes de serveis com un mecanisme de comunicació amb els seus usuaris o com un mitjà de difusió dels nombrosos serveis que ofereixen.

Totes les biblioteques haurien de considerar la necessitat de disposar de cartes de serveis en altres idiomes ja que cada dia hi ha més usuaris amb diferents llengües d'origen.

Creiem que, en general, és precís comprometre's més com a institució i s'ha de potenciar la inclusió dels indicadors d'acompliment per instaurar una cultura de compromís i de qualitat envers l'usuari. En aquest sentit és important un altre aspecte que sembla poc implantat com és la incorporació de les obligacions dels usuaris, expressades de forma positiva.

A Catalunya, les dades recollides fins al moment mostren una realitat diversa per a cada tipologia de centres d'informació. El grau d'implantació d'aquest element de qualitat està en funció de la visió que tenen les organitzacions o dels requeriments del seu entorn, i es nota la mancança d'un impuls legislatiu clar que avaluï la promoció, creació i manteniment de les cartes de serveis.

6. Bibliografia

- BALAGUÉ, N. (2007). «L'ús de la norma de qualitat ISO 9001 a les biblioteques d'institucions d'educació superior». *BiD: textos de biblioteconomia i documentació*, 19. http://www2.ub.edu/bid/consulta_articulos.php?fichero=19balag1.htm [Consulta: 28/01/2008].
- BORETTI, E. (2000). «Carta dei servizi e qualità: il bibliotecario fra principi, metodi e misure». En: *XLVI Congresso della AIB*, 11-13 maggio, 2000. <http://www.aib.it/aib/congr/c46/s33b.htm>. [Consulta: 28/01/2008].
- BRULL ALABART, E. (2002). «Les cartes de serveis: un camí per apropar-se a la qualitat dels ajuntaments». *SAMrevista*, 14, 10-12. http://www.diputaciodeltaragona.cat/houdipu/media/upload/arxius/diputacio/publicacions/revista_sam/numeros/num14.pdf. [Consulta: 28/01/2008].
- Catalunya. Departament de la Presidència. Direcció General d'Atenció Ciutadana. (2002). *Carta de Serveis de la Direcció General d'Atenció Ciutadana*. Barcelona: Generalitat de Catalunya.
- CERDÀ DÍAZ, J.; RODRÍGUEZ BARREDO, J. M. (1999). «En busca de la calidad: las cartas de servicio como fórmula de compromiso con los ciudadanos». *Boletín de la ANABAD*, 3-4, 223-236. [http://www.anabad.org/boletinpdf/pdf/XLIX\(1999\)_3-4_223.pdf](http://www.anabad.org/boletinpdf/pdf/XLIX(1999)_3-4_223.pdf). [Consulta: 28/01/2008].
- DUARTE ABÓS, G. (2004). «Difusión de servicios y calidad: las cartas de servicio en las bibliotecas universitarias española». En: *1ª Jornadas de Difusión y Comunicación de Servicios en las Bibliotecas Universitarias*, 15-16 noviembre, 2004.
- Espanya. Ministerio de Administraciones Públicas (2005). *Guías de apoyo a la calidad en la gestión pública local. Guía IV: Elaboración de una carta de servicios*. Madrid: Ministerio de Administraciones Públicas.
- GALLI, G. (1999). «Dai servizi nazionali alla carta dei servizi». En: *AIB. Congresso 1999*, 16-19 maggio, 1999. <http://www.aib.it/aib/congr/co99galli.htm>. [Consulta: 28/01/2008].
- Guía para el desarrollo de cartas de servicios*. (2006). Madrid: Ministerio de Administraciones Públicas.
- LLORET ROMERO, N.; LATORRE ZACARÉS, J. (1995). *Análisis sobre las necesidades de implantación de un sistema de calidad en un centro de documentación: apuntes para una guía*. Madrid: CINDOC.
- OLOGARAY, A. (2000). «Calidad en la gestión de los recursos humanos: las cartas de compromisos». *Papers de formació municipal*, 66, 1-19. <http://www.diba.es/fl/fitxers/PF66.PDF>. [Consulta: 28/01/2008].
- RODRÍGUEZ-PARADA, C. «La Biblioteca de Catalunya: del pasado al futuro a través de los textos». [en premsa].

- SÁNCHEZ BLANCO, E.; VIANELLO OSTI, M. (2000). «Indicadores de calidad y cartas de servicios en centros de documentación dependientes de la administración pública: el caso del Centro de Documentación Europea de la Comunidad de Madrid». En: *XI Jornadas Bibliotecarias de Andalucía*, 18-20 mayo, 2000. Málaga: Asociación Andaluza de Bibliotecarios, 85-102.
- VAZQUEZ VAZQUEZ, J. (2006). «Análisis de la carta de servicios de las BPE-BP de Andalucía: propuestas». *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, 82, 31-56. <http://www.aab.es/pdfs/baab82/82a2.pdf>. [Consulta: 28/01/2008].