

Un **servicio** *a la carta*

Derechos y deberes de los usuarios en las bibliotecas universitarias



Cada vez son más los servicios ofrecidos por una biblioteca universitaria, pero también aumentan los usuarios de este tipo de bibliotecas. Para lograr una correcta armonía entre los unos y los otros se hace imprescindible establecer un marco preciso de derechos y obligaciones de quienes forman parte de la comunidad universitaria. Pero también las bibliotecas asumen sus propios compromisos de calidad en las denominadas cartas de servicios.



Según datos de REBIUN, en el año 2004 las bibliotecas universitarias y científicas españolas prestaron más de trece millones y medio de documentos y atendieron a una población de un millón ochocientos mil usuarios potenciales. En este caso se trata de usuarios que pertenecen a una comunidad universitaria (formada por alumnos, personal docente e investigador y personal de administración y servicios) con diferentes necesidades, no sólo ya de información científica, técnica y humanística, sino también de servicios de apoyo a las labores de gestión, estudio, docencia e investigación. De esta manera, las bibliotecas universitarias han ampliado la cartera de servicios tradicionales (consulta de fondos, sala de estudio, préstamo...), ofertando a sus usuarios nuevos servicios como salas de trabajo en grupo, cabinas de investigación, laboratorios de idiomas, consultoría de información, zonas de trabajo con equipamiento informático y audiovisual o programas de alfabetización informacional.

Los deberes de los usuarios

La confluencia de usuarios y servicios en bibliotecas ha requerido tradicionalmente de instrumentos que faciliten la convivencia entre lectores y libros disponibles, bien en consulta o en préstamo. Esta preocupación por la conciliación entre los intereses de los usuarios y el correcto uso de los fondos bibliográficos ha existido desde los orígenes de las bibliotecas universitarias. Un claro ejemplo por esta inquietud lo encontramos en la Cédula de Excomuni3n de la Biblioteca de la Universidad de Salamanca, todavía hoy visible en cada una de las puertas de salida de la Biblioteca Hist3rica, seg3n la cual todas aquellas



Cédula de Excomuni3n de la Biblioteca de la Universidad de Salamanca.

personas “*que quitaren, distraxeren, o de otro qualquier modo enagenaren algun libro, pergamino o papel*” estaban condenadas a la excomuni3n sin posibilidad de su absoluci3n hasta que reintegraran la obra *enagenada*.

Ya en 3pocas m1s recientes, y l3gicamente sin llegar a estos extremos, en los reglamentos de las bibliotecas universitarias se han ido introduciendo alusiones a los deberes de los usuarios, sobre todo en relaci3n con el mantenimiento de silencio en las salas de lectura y al respeto a la integridad de los fondos. De esta forma es posible encontrar en los reglamentos art3culos que establecen el r3gimen sancionador a los usuarios sorprendidos en el deterioro de forma grave (arrancar p1ginas, subrayar o dibujar) o en el robo de los libros. Las sanciones impuestas dependen de la gravedad de la falta y oscilan en la suspensi3n de los servicios de pr3stamo entre 1 mes y 9 meses (o curso acad3mico). Las sanciones se incrementan en las bibliotecas universitarias del 1mbito anglosaj3n, tal vez porque exista una mayor tradici3n de su uso entre los miembros de la comunidad universitaria, ya que el retraso en la devoluci3n de libros en pr3stamo se puede penalizar incluso con una multa de 5 a 15 d3lares por d3a retrasado. Tambi3n resulta curioso el empe1o que los bibliotecarios norteamericanos ponen en lograr mantener el orden y el “buen comportamiento” de sus usuarios en las salas de lectura, estableciendo

“pol3ticas de comida y bebida” que delimitan los espacios de la biblioteca en los que es posible tomar alimentos. Sirva como ejemplo la seriedad con la que se toman este asunto en las bibliotecas de la Universidad de Columbia. En su p1gina web es posible descargarse un v3deo de 15 minutos de duraci3n titulado “Asesinato en las estanter3as”, en el que Sherlock Holmes y su ayudante Watson investigan un caso en el que unos libros de la biblioteca aparecen mutilados y llenos de grasientas manchas de comida.

Los derechos de los usuarios

La promulgaci3n de la LOU a principios de los a1os 80 tuvo entre otras consecuencias un efecto de profesionalizaci3n del personal que desarrollaba su trabajo en las bibliotecas. Como efecto inmediato se produce un cambio en la concepci3n de los servicios bibliotecarios en los que el usuario gana terreno a las pol3ticas de preservaci3n de los fondos bibliogr1ficos. Se establecen per3odos de pr3stamo de libros m1s largos, las salas de lectura se abren en libre acceso y los profesores, alumnos e investigadores se convierten en usuarios potenciales que demandan cada vez servicios m1s profesionales. Surge entonces una preocupaci3n por los derechos que tienen los usuarios respecto al uso de las bibliotecas, y esto tambi3n se recoge en los reglamentos. En el t3tulo referido a los usuarios se enumeran los servicios a

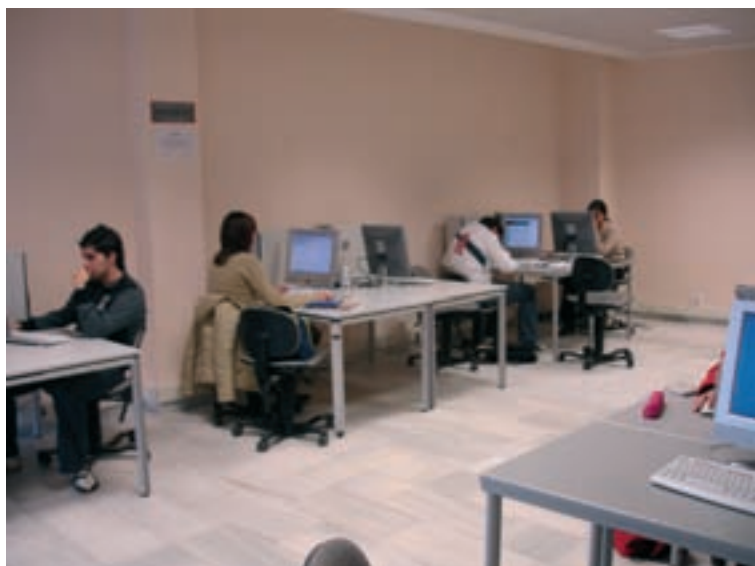
los que tienen derecho de uso: lectura en sala, préstamo domiciliario, acceso a bases de datos... De nuevo en las bibliotecas anglosajonas encontramos alguna diferencia. Existe una gran preocupación por la preservación del derecho a la intimidad. No hay que olvidar que en las bibliotecas se trabaja con datos personales de los usuarios, y esta realidad ha supuesto que se aprueben “políticas de confidencialidad de los ficheros de usuarios de las bibliotecas”. En estas políticas se establecen la relación de trabajadores que tienen acceso a los datos personales de los usuarios, los derechos que tienen los usuarios respecto al tratamiento de sus datos personales y la obligación por parte de la biblioteca de preservar la relación

de documentos que, por ejemplo, un usuario se ha llevado en préstamo. Incluso sistemas automatizados de biblioteca de origen americano no ofrecen la funcionalidad de conocer el histórico de préstamos de un usuario con el objeto de preservar su derecho a la intimidad en el uso de la biblioteca.

Las cartas de derechos y deberes

Como un paso más para aumentar la importancia de los usuarios en la biblioteca surgen las *Cartas de derechos y deberes de los usuarios*. Pretenden ser un instrumento que sistematice el conjunto de derechos y deberes que aparecen recogidos en las distintas normativas de servicios desarrolladas al amparo de los reglamentos de las

DERECHOS	DEBERES
1. INSTALACIONES	
Derechos relativos a los horarios de la biblioteca, zonas de trabajo especiales (trabajo en grupo, cabinas de investigación, etc.).	Deberes relativos al mantenimiento de un entorno adecuado: guardar silencio, política de reserva de puestos de consulta, uso de teléfonos móviles, prohibición de comida y bebida en la biblioteca, respeto a la integridad de las instalaciones o mantenimiento del orden y la limpieza.
2. RECURSOS DE INFORMACIÓN	
Relativos a la disponibilidad de recursos de información de calidad en cualquier formato y soporte conforme a las áreas de conocimiento en las que trabaja la Universidad.	Relativos a la preservación de los fondos bibliográficos y al correcto uso de la información conforme a la legislación vigente sobre derechos de autor.
3. EQUIPAMIENTO INFORMÁTICO	
Relativos a la disponibilidad de equipamiento informático y audiovisual (<i>hardware</i> y <i>software</i>), tanto de uso en sala como en régimen de préstamo para el correcto acceso y tratamiento de la información, así como disponibilidad de infraestructura de red inalámbrica.	Relativo al correcto uso y tratamiento del equipamiento informático (sólo con fines de docencia, estudio e investigación).
4. SERVICIOS	
Relativos a la relación de servicios que se prestan a los usuarios: colección de consulta adecuada, préstamo, préstamo interbibliotecario, servicio de información y referencia bibliográfica, formación de usuarios, atención personalizada o preservación de la confidencialidad de los datos personales.	Relativos a la obligación que tienen los usuarios de cumplir las normativas específicas para cada uno de los servicios que presta la biblioteca.
5. PERSONAL	
Ser atendidos de forma correcta y eficiente por parte de todo el personal de la biblioteca.	Comportarse de forma respetuosa con el personal de la biblioteca y, siempre que se lo demanden, identificarse como usuario.



bibliotecas, pero sin incluir las posibles sanciones a los usuarios que infrinjan los deberes establecidos. Existe una tendencia a redactar en un documento aparte, denominado *Estatuto del usuario*, el régimen sancionador de la biblioteca.

Los derechos y deberes se estructuran en torno a 5 puntos y atienden a la siguiente estructura:

Es posible encontrar ejemplos de cartas de derechos y deberes de los usuarios en las bibliotecas de las universidades de Granada, León, Carlos III, Sevilla, Burgos, Pompeu Fabra o La Coruña, entre otras.

Los compromisos de la biblioteca: las cartas de servicio

Desde un punto de vista jurídico, las bibliotecas de universidades públicas son un elemento más de la administración que atiende a los ciudadanos. En este sentido, las administraciones públicas han de prestar sus servicios con criterios de calidad, y para ello se han dotado de un instrumento de mejora denominado *Carta de servicios*. Las cartas de servicios son documentos escritos y aprobados por el órgano competente que tienen como finalidad informar a los ciudadanos sobre los servicios que presta la Administración, además de establecer compromisos de calidad que van más allá de lo exigido por la normativa de aplicación vigente. Cada vez es más frecuente que las bibliotecas universitarias aprueben cartas de servicios que fijan indicadores para los compromisos de calidad asumidos y cuyo objetivo final es la mejora continua del servicio prestado a la comunidad universitaria. ■



Carta de derechos y deberes de los usuarios junto al buzón de sugerencias de la Biblioteca de la Universidad de Burgos.

Ficha Técnica

AUTOR: Martín Rodríguez, Fernando.
FOTOGRAFÍAS: Ediciones Universidad de Salamanca (Cédula de Excomuni3n); Biblioteca Universidad de Burgos; Revista *Mi Biblioteca*.
TÍTULO: *Un servicio a la carta. Derechos y deberes de los usuarios en las bibliotecas universitarias.*

RESUMEN: Desde los orígenes de las bibliotecas universitarias ha existido una preocupación por conciliar los intereses de los usuarios y el correcto uso de los fondos. Los *reglamentos de biblioteca* han ido evolucionando hacia las más recientes *cartas de derechos y deberes de los usuarios*. Incluso cada vez es más frecuente que las bibliotecas asuman compromisos de calidad confeccionando las llamadas *cartas de servicios*.

MATERIAS: Bibliotecas Universitarias / Derechos y Deberes de los Usuarios.