



BIBLIOTECAS PÚBLICAS: ANALIZADAS LAS INSTALACIONES Y SERVICIOS DE 100 CENTROS EN 18 CIUDADES ESPAÑOLAS
LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO, INFORMACIÓN Y ATENCIÓN A LOS USUARIOS, Y ACCESIBILIDAD PARA DISCAPACITADOS, PUNTOS FUERTES DE LAS BIBLIOTECAS

Una de cada cuatro bibliotecas suspende en calidad, debido a carencias en los servicios ofrecidos y en la seguridad



La extensión de las nuevas tecnologías ha obligado a las bibliotecas públicas a trascender su condición de lugar donde sólo se consultan, se preservan y se prestan los libros. Fonotecas, videotecas, salas de ordenadores o conectividad wifi comparten espacio y protagonismo con anaquelos repletos de novelas, ensayos, enciclopedias... Sin embargo, esa transformación no es, ni mucho menos, homogénea. Así lo ha podido constatar CONSUMER EROSKI, que ha visitado 100 bibliotecas de 18 capitales del país. Sólo una de cada cuatro ofrece salas de estudio para grupos, el 27% carece de zona wifi y el 78% no tiene taquillas. Además, el 40% no cuenta con puestos para visionar archivos de vídeo o de audio, una de cada seis no está dotada de salas de ordenadores con acceso a Internet y únicamente en el 66% se ha hallado servicio de fotocopistería. Estas carencias conviven, no obstante, con la buena información y atención dispensada en estas instalaciones públicas (en el 87% de las visitadas se hallaron carteles claramente visibles con indicaciones sencillas sobre cómo y dónde encontrar las diferentes salas de la biblioteca), las correctas medidas para garantizar la accesibilidad de estos recintos y la excelente limpieza observada en las bibliotecas del estudio (en el 90% de los espacios analizados, los materiales de préstamo y consulta estaban en buen estado y ordenados en las estanterías).

Una de cada cuatro bibliotecas no logra aprobar el examen de CONSUMER EROSKI, tal y como han comprobado sus técnicos tras realizar una visita como usuarios a mediados de diciembre a 17 bibliotecas universitarias, 14 Bibliotecas Públicas del Estado y 69 bibliotecas municipales o regionales de 18 ciudades: Barcelona, Madrid, Murcia, Bilbao, Málaga, Sevilla, Valencia, Zaragoza, Alicante, Pamplona, San Sebastián, Vitoria, A Coruña, Córdoba, Valladolid, Cádiz, Granada y Oviedo. Se inspeccionaron las instalaciones para valorar el estado general de cada una de ellas en materia de información, servicios, accesibilidad, seguridad y limpieza. Además, se solicitó información sobre cómo tramitar el carné para conocer, así, el funcionamiento del sistema de préstamo y consulta. La valoración final del servicio que ofrecen las bibliotecas se queda en un 'aceptable', que es también la calificación que merecen los apartados de servicios y seguridad de las instalaciones. Por su parte, tanto la información como la accesibilidad logran un 'bien', y destacan la limpieza y el mantenimiento de las bibliotecas, con un 'muy bien'. Por ciudades, las mejores fueron las visitadas en Bilbao, que reciben un 'muy bien', seguidas de las de A Coruña, Barcelona, Córdoba, Granada, Madrid, Murcia, San Sebastián y Vitoria, con un 'bien'. En 'aceptable' se quedan las bibliotecas analizadas en Cádiz, Málaga, Oviedo, Sevilla, Valencia y Valladolid. Los suspensos, aunque con un 'regular', fueron a parar a las examinadas en Alicante, Pamplona y Zaragoza.

Los tradicionales lugares de consulta y préstamo de libros han evolucionado para convertirse en modernos centros de información, cultura y educación con puntos de auto-préstamo, salas de exposiciones y consulta de Internet, aunque persisten carencias en su dotación que justifican el pobre 'aceptable' que han obtenido de nota media las 100 bibliotecas estudiadas. En una de cada cuatro no se encontraron salas de estudio personal y sólo tres de cada diez ofrecían salas de estudio para grupos. Además, el 27% de las bibliotecas carecía de zona wifi, el 17% no contaba con salas de ordenadores con acceso a Internet y sólo el 22% de ellas disponía de puntos de auto-préstamo, así como de servicio gratuito de taquillas a los usuarios. Además, otro servicio muy útil, el de fotocopistería, se encontró sólo en dos de cada tres bibliotecas. En el 40% no se hallaron puestos para visionar archivos de vídeo o de audio. Sin embargo, ocho de cada diez sí contaban con videoteca, fonoteca o hemeroteca.

En cuanto a la tramitación del carné de usuario de las bibliotecas, se constató que en 99 de los 100 centros comparados la tarjeta de identificación era gratuita. Sin embargo, sólo en la mitad de los centros el carné se entregaba en el momento. En dos de cada tres bibliotecas no es necesario renovar ese documento (entre las que sí lo solicitan, lo más común es que el periodo de validez sea de cinco años). Ya con el carné en la mano, el usuario puede, entre otras posibilidades, reservar unos minutos para navegar en Internet en los puntos habilitados para ello. Así ocurre en casi la mitad de las bibliotecas que contaban con esta opción. También se pueden reservar las salas de trabajo en grupo, aunque sólo ocurría en cuatro de las 30 que disponían de este servicio.

El préstamo es uno de los principales cometidos de las bibliotecas. En todas las visitadas se prestan libros, en el 40% se prestan revistas y en el 6% incluso periódicos. Salvo en una de las estudiadas en Bilbao, era posible obtener al mismo tiempo materiales en distintos formatos. Los usuarios de las bibliotecas de Barcelona son los que pueden llevarse a casa el mayor número de una sola vez, una docena (la media se halla entre cinco y seis) por un plazo de 3 semanas (lo más común son 15 días); por el contrario, en la mayoría de las analizadas en Zaragoza y Bilbao esa cantidad se reduce a dos materiales. Cuando el tiempo de préstamo es insuficiente, puede prorrogarse el plazo: Madrid y San Sebastián son las que ofrecen más facilidades en este aspecto (hasta un mes complementario frente a los apenas dos días que dan en todas las instalaciones bilbaínas). La modificación del préstamo puede hacerse de forma presencial (44%), a través de un correo electrónico (20%), llamando por teléfono y facilitando los datos del carné de usuario (30%) o a través de Internet (no llega a un 5%).

>





Si el libro que desea el usuario no se encuentra en las estanterías de la biblioteca, el centro dispone de un servicio de préstamo interbibliotecario. Ocho de cada diez bibliotecas ofrecen esta posibilidad, lo que no ocurre en la gran mayoría de las examinadas en Madrid y Pamplona. Por otra parte, sólo había que pagar en concepto de traslado de material (entre 1 y 23 euros) en 14 bibliotecas de Alicante, Barcelona, Cádiz, Málaga y Vitoria.

Las bibliotecas también tienen que responder a la demanda creciente de libros en idiomas distintos al castellano o a las lenguas autonómicas. Los usuarios del 92% de los centros visitados cuentan con esta posibilidad, aunque la cantidad y variedad de los títulos difiere mucho de unos centros a otros. La oferta más completa se halló en Barcelona, Madrid, Bilbao, Valencia, San Sebastián, Vitoria, A Coruña y Granada. Los idiomas más comunes son el inglés y el francés, y en menor medida el alemán, italiano y portugués. No obstante, en algunas bibliotecas se pueden encontrar libros escritos en árabe, chino, ruso, rumano, croata o japonés.

SEGURIDAD Y HORARIOS MEJORABLES

El edificio de la biblioteca debe contar con sistemas que garanticen la seguridad de los usuarios, tal y como lo exige la normativa. Sin embargo, se anotaron carencias en la mayor parte de las instalaciones. En el 75% de ellas no se vieron cámaras de seguridad dentro del edificio y casi en el 70% de las bibliotecas, ni siquiera

fuera. Sólo había vigilantes en las entradas de un 28% de las bibliotecas y en una cuarta parte del centenar de edificios visitados no se hallaron salidas de emergencia. Y entre las que contaban con estas salidas, casi la mitad se encontraban cerradas, si bien casi ninguna presentaba obstáculos. En lo positivo, cabe indicar que el 90% de las bibliotecas estaban dotadas con iluminación de emergencia y con extintores en todas sus dependencias. Con todo, se percibió una falta de puertas cortafuegos (en un 76% no la había), bocas de incendio (en un 70% se carecía de ellas), rociadores de agua (en un 62%), mangueras (en un 35%) y detectores de fuego (en un 18%).

De las cien bibliotecas visitadas, sólo abren de manera ininterrumpida (mañana y tarde) los cinco días de la semana las visitadas en Cádiz, A Coruña, Córdoba y Madrid. La gran mayoría cierra sus puertas entre las 19.00 y 22.00 horas, mientras que 37 de los 100 centros cierran el sábado y sólo una abre sus puertas en domingo. Por bibliotecas, una de las dos universitarias de Barcelona permanece en activo unas 87 horas semanales (de 8.00 de la mañana a 1.30 de la madrugada), lo que contrasta con una municipal de Valladolid que sólo abre 12 horas de lunes a domingo y otra de San Sebastián que lo hace 15 horas a la semana.

ATENCIÓN ADECUADA

Los técnicos de CONSUMER EROSKI realizaron una prueba práctica de búsqueda de un libro en los ordenadores-catálogo (se eligió 'El origen de las especies', de Charles Darwin, para las bibliotecas universitarias y 'El Perfume', de Patrick Süskind, para el resto). En siete bibliotecas, más de la mitad de las visitadas en Alicante, dos de Zaragoza y otras dos de Murcia y Valladolid, los usuarios no podían acceder a un catálogo informatizado. Entre las que sí disponían de este servicio, en 9 de cada 10 casos los técnicos comprobaron la sencillez de su manejo y la posibilidad de saber si el libro estaba prestado a otro usuario o la localización exacta de ese material dentro de la biblioteca. Como excepciones, los únicos terminales disponibles en tres centros de Cádiz, Zaragoza y Murcia estaban estropeados. La misma prueba se repitió solicitando ayuda a los empleados. El servicio recibido fue correcto en seis de cada diez centros. Destacan de forma positiva los visitados en Bilbao, Granada y Oviedo. Por el contrario, en algunas bibliotecas de Alicante, Cádiz, Madrid, Málaga y Valladolid, el funcionario se limitó a proporcionar indicaciones sin especificar dónde se hallaba el libro ni acompañar al usuario a buscarlo.

Otra prueba práctica consistió en solicitar información para convertirse en socio de las bibliotecas. Pues bien, sólo en el 47% ofrecieron información documental sobre el funcionamiento de la biblioteca. Las que lo hacían indicaban las condiciones de uso del carné de usuario y del servicio de préstamo, así como las san-

VALORACIÓN MEDIA DE LAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS DE CADA CIUDAD Y CALIFICACIONES EN CADA UNO DE LOS CAMPOS ANALIZADOS POR CONSUMER EROSKI

CIUDADES	Servicios ¹	Información ²	Seguridad ³	Limpieza ⁴	Accesibilidad ⁵	Valoración final
A Coruña	Bien	Aceptable	Aceptable	Muy Bien	Bien	Bien
Alicante	Regular	Regular	Regular	Regular	Muy Bien	Regular
Barcelona	Bien	Bien	Aceptable	Muy Bien	Excelente	Bien
Bilbao	Bien	Muy Bien	Muy Bien	Muy Bien	Excelente	Muy Bien
Cádiz	Aceptable	Regular	Aceptable	Bien	Bien	Aceptable
Córdoba	Aceptable	Bien	Muy Bien	Muy Bien	Aceptable	Bien
Granada	Bien	Bien	Aceptable	Muy Bien	Bien	Bien
Madrid	Bien	Aceptable	Aceptable	Muy Bien	Muy Bien	Bien
Málaga	Aceptable	Bien	Aceptable	Muy Bien	Aceptable	Aceptable
Murcia	Bien	Bien	Aceptable	Bien	Bien	Bien
Oviedo	Aceptable	Bien	Regular	Muy Bien	Bien	Aceptable
Pamplona	Aceptable	Regular	Aceptable	Bien	Regular	Regular
San Sebastián	Bien	Muy Bien	Bien	Muy Bien	Bien	Bien
Sevilla	Bien	Bien	Aceptable	Bien	Regular	Aceptable
Valencia	Aceptable	Bien	Aceptable	Muy Bien	Bien	Aceptable
Valladolid	Regular	Aceptable	Aceptable	Bien	Bien	Aceptable
Vitoria	Bien	Bien	Aceptable	Muy Bien	Muy Bien	Bien
Zaragoza	Regular	Regular	Regular	Aceptable	Bien	Regular
CALIFICACIÓN MEDIA	Aceptable	Bien	Aceptable	Muy Bien	Bien	Aceptable

(1) **Servicios:** Se comprobaron las prestaciones que las bibliotecas ofrecían al usuario: tipo de préstamo, ordenadores-catálogo, salas de grupo, hemerotecas, videoteca, fonoteca, acceso a Internet, fotocopiadoras, taquillas, material impreso y audiovisual, etc. (2) **Información y atención al usuario:** Se tuvo en cuenta la información que se ofrecía al usuario sobre las prestaciones que se podían encontrar en las instalaciones a través de carteles, paneles informativos y tablones de anuncios. Además, se valoró el trato dispensado por los empleados de las bibliotecas analizadas. (3) **Seguridad:** Se comprobó la dotación de sistemas de seguridad (salidas de emergencia, extintores, cámaras, vigilantes, etc.) (4) **Limpieza** y **mantenimiento:** Los técnicos tuvieron en consideración el estado en el que se hallaban las instalaciones exteriores e interiores, así como el funcionamiento de los distintos servicios (puestos de video, audio, ordenadores-catálogos, etc.). (5) **Accesibilidad:** Se observó si las bibliotecas visitadas se encontraban adaptadas a personas con discapacidad (con rampas, aseos adaptados, carteles escritos en braille, etc.).

Bibliotecas digitales

Nadie puede discutir que las tecnologías de la información forman parte ya de la vida cotidiana, y el conocimiento que atesoran las bibliotecas no puede ser una excepción. Desde hace unos años, instituciones educativas y organismos públicos y privados se preocupan por trasladar obras, artículos y contenidos impresos al formato digital. Los proyectos de bibliotecas digitales se perfilan como uno de los instrumentos que ayudarán a universalizar el conocimiento. Desde 2007, se puede consultar de manera gratuita y a través de Internet todos los fondos de legislación histórica española, desde las Cortes de Cádiz de 1810, custodiados en la biblioteca del Congreso de los Diputados. De esta forma se garantiza su acceso público, su preservación y cuidado, ya que se evita la manipulación física de esos valiosísimos documentos. Pero la intención de unir el conocimiento con las nuevas tecnologías no se queda aquí. La UE pretende crear una biblioteca digital, que en 2010 tendrá seis millones de libros a disposición de todos los ciudadanos. De forma paralela, y desde 2006, UNESCO está trabajando en un proyecto similar, una especie de Biblioteca Digital Mundial. Se pretende crear un depósito en Internet, libre y gratuito, de materiales culturales "frecuentes y únicos" disponibles en múltiples idiomas.

La digitalización es el segundo paso, tras la introducción de las nuevas tecnologías en la gestión y funcionamiento de las bibliotecas públicas, un fenómeno reciente. Así lo muestra el informe Las Bibliotecas Públicas en España. Dinámicas 2001-2005 de la Fundación Germán Sánchez Ruipérez. Hace cuatro años, sólo uno de cada dos puntos de servicio de las bibliotecas públicas usaban estas herramientas para la catalogación de sus fondos bibliográficos; apenas el 37% disponía de un catálogo automatizado y disponible en formato web y la misma proporción carecían de un servicio de acceso a Internet para los usuarios de las bibliotecas.



ciones impuestas por el retraso en la entrega de los materiales prestados. Por otro lado, ocho de cada diez no avisan a sus socios de las nuevas adquisiciones aunque el 68% de las bibliotecas las colocan en una sección especial para que los usuarios puedan percatarse de su existencia. Todas las bibliotecas alicantinas analizadas, además de varios centros de San Sebastián, Granada, Oviedo, Vitoria, Valladolid, Sevilla y Valencia sí notificaban a sus socios la llegada de esos nuevos materiales por carta o mediante correo electrónico.

Uno de los puntos débiles de las bibliotecas españolas es la señalización. En el 79% de las estudiadas no había hojas informativas en las que se indicase la existencia de un libro de reclamaciones, en el 63% no se vio una nota que informase de la existencia de un buzón de sugerencias y en el 67% tampoco había carteles sobre qué hacer en caso de emergencia o incendio. Además, una de cada cinco carecía de paneles indicadores de la ubicación de las salidas de emergencia, y en una de cada ocho ni siquiera se anunciaban las normas de la biblioteca (apagar el móvil, no comer ni beber dentro de las instalaciones...).

LIMPIEZA Y ACCESIBILIDAD, BUENAS

Para que una biblioteca ofrezca un buen servicio a los usuarios debe velar por la limpieza y el adecuado mantenimiento de sus instalaciones. El exterior y la fachada del 90% de las bibliotecas visitadas se encontraba en muy buen estado de conservación y el 75% de los edificios se hallaban en muy buenas condiciones de mantenimiento y limpieza (sobresalen las de Cádiz, Córdoba, Oviedo, San Sebastián y Vitoria). La comodidad de las instalaciones viene dada en parte por la climatización y la iluminación, correctas en la gran mayoría. Se observó, además, que los aseos estaban limpios en nueve de cada diez bibliotecas.

Los usuarios discapacitados, por otra parte, deben tener asegurado el disfrute, en las mismas condiciones que el resto de ciudadanos, de las iniciativas de carácter cultural, informativo o educativo. El 84% de las bibliotecas contaban con puertas interiores y exteriores con una anchura que permitiera el paso de personas en silla de ruedas. También se comprobó si las dimensiones de estas estancias eran amplias y espaciosas para que los usuarios discapacitados puedan moverse con comodidad. Se constató asimismo que uno de cada cuatro aseos no cumplía con las normas de accesibilidad. En Pamplona, ninguno de los baños de las cinco bibliotecas visitadas estaban acondicionados.

Se comprobó además que sólo en el 10% de las bibliotecas había carteles escritos en braille. Menor aún, un 6%, es la proporción de bibliotecas con libros en braille. Sólo se han encontrado en alguno de los centros visitados en Sevilla, Murcia, Granada, Madrid, Bilbao y Barcelona. //



A CORUÑA



ALICANTE



BARCELONA



BILBAO



CÁDIZ



CÓRDOBA



GRANADA



MADRID



MÁLAGA



MURCIA



OVIEDO



PAMPLONA



SAN SEBASTIÁN



SEVILLA



VALENCIA



VALLADOLID



VITORIA



ZARAGOZA

→Valoración: BIEN

→Nº bibliotecas estudiadas: 4

→**LO MEJOR:** La limpieza de las instalaciones, así como el estado de orden y mantenimiento de todos los materiales de que disponen.

→**LO PEOR:** Información (la ayuda prestada por el personal fue deficiente en algunos casos) y seguridad (en la mitad de las instalaciones vistas no había iluminación de emergencia).

→Valoración: REGULAR

→Nº bibliotecas estudiadas: 5

→**LO MEJOR:** Las medidas de accesibilidad.

→**LO PEOR:** Servicios (más de la mitad de los centros no disponen de un catálogo informatizado a disposición del público), información (puestos informáticos estropeados y el trato dado por el personal de la biblioteca bastante mejorable) y limpieza (libros desordenados y fuera de su sitio en dos de los cinco centros visitados).

→Valoración: BIEN

→Nº bibliotecas estudiadas: 10

→**LO MEJOR:** Accesibilidad y limpieza en accesos, interior y aseos de las instalaciones. Información y sistema de préstamo (tanto en número de volúmenes que uno puede llevarse a casa como en tiempo de prestado) sobresalientes.

→**LO PEOR:** Deficiencias en seguridad (cámaras de seguridad, extintores y salidas de emergencia).

→Valoración: MUY BIEN

→Nº bibliotecas estudiadas: 6

→**LO MEJOR:** Accesibilidad, limpieza, información para ayudar al usuario y medidas de seguridad ante posibles emergencias.

→**LO PEOR:** Se echan de menos máquinas de auto-préstamo o más mostradores de información al público repartidos por todas las plantas de las bibliotecas.

→Valoración: ACEPTABLE

→Nº bibliotecas estudiadas: 4

→**LO MEJOR:** Iluminación, mantenimiento y seguridad.

→**LO PEOR:** Salas estrechas que impiden el paso de usuarios en silla de ruedas, aseos no adaptados a discapacitados y escasez de ordenadores-catálogos en las diferentes plantas de las bibliotecas.

→Valoración: BIEN

→Nº bibliotecas estudiadas: 4

→**LO MEJOR:** Limpieza, orden, accesibilidad y servicios disponibles (fotocopiadora, salas de estudio personal...), además de la información que reciben los socios.

→**LO PEOR:** Escasez de medidas de seguridad (faltan cámaras de videovigilancia en las entradas, señalización de salidas de emergencia o detectores de humo/ fuego).

→Valoración: BIEN

→Nº bibliotecas estudiadas: 10

→**LO MEJOR:** Accesibilidad y buen estado y limpieza de todos los ejemplares (libros, DVD, CD...) de estos centros.

→**LO PEOR:** Escasa atención y ayuda por parte del personal y dificultades para lograr préstamos interbibliotecarios.

→Valoración: ACEPTABLE

→Nº bibliotecas estudiadas: 6

→**LO MEJOR:** Iluminación, dotación de ordenadores y servicio de préstamo interbibliotecario.

→**LO PEOR:** Accesibilidad mejorable. Se hallaron obstáculos en las salidas de emergencia de una biblioteca.

→Valoración: BIEN

→Nº bibliotecas estudiadas: 6

→**LO MEJOR:** La información facilitada a los usuarios, la accesibilidad, dotación de servicios y la limpieza de las instalaciones.

→**LO PEOR:** Carencias en seguridad: salidas de emergencia sin señalizar en una biblioteca y escasez de mangueras y sistemas de detección de fuego/humo.

→Valoración: ACEPTABLE

→Nº bibliotecas estudiadas: 4

→**LO MEJOR:** Mantenimiento, accesibilidad y la información que ofrecen al usuario.

→**LO PEOR:** Carencias en servicios (no hay salas de trabajo en grupo ni rastro de terminales para el auto-préstamo) y seguridad (no hay mangueras a la vista ni puentes corta-fuegos) en los cuatro centros.

→Valoración: BIEN

→Nº bibliotecas estudiadas: 5

→**LO MEJOR:** Limpieza y mantenimiento, así como la información facilitada a los usuarios.

→**LO PEOR:** Las salidas de emergencia de un centro tenían obstáculos y en otra biblioteca los aseos no estaban convenientemente adaptados.

→Valoración: ACEPTABLE

→Nº bibliotecas estudiadas: 6

→**LO MEJOR:** Información (la ayuda prestada por el personal de estos centros fue concreta y correcta) y limpieza (iluminación adecuada en todas las dependencias).

→**LO PEOR:** Faltan medidas para asegurar la accesibilidad y la seguridad en estas instalaciones públicas.

→Valoración: ACEPTABLE

→Nº bibliotecas estudiadas: 6

→**LO MEJOR:** Limpieza, accesibilidad e información facilitada al público.

→**LO PEOR:** Los servicios que se ofrecen, información que se facilita a los usuarios sobre el fondo bibliográfico y funcionamiento de la biblioteca, así como las medidas de seguridad instaladas para casos de emergencia.

→Valoración: BIEN

→Nº bibliotecas estudiadas: 5

→**LO MEJOR:** Limpieza y accesibilidad.

→**LO PEOR:** Seguridad (en cuatro de las cinco bibliotecas se vieron pocos detectores de humo y en una de las bibliotecas no se hallaron salidas de emergencia señalizadas).

→Valoración: BIEN

→Nº bibliotecas estudiadas: 6

→**LO MEJOR:** Accesibilidad y limpieza.

→**LO PEOR:** Seguridad (la dotación de salidas de emergencia es insuficiente en la mitad de las bibliotecas), información y servicios (los usuarios de dos de los espacios visitados no cuentan con un catálogo informatizado a disposición del público).