

## RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES

### QUEIXA RELATIVA AL DRET A LA CULTURA (ATENCIÓ A LA CIUTADANIA)

#### ANTECEDENTS

##### Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 7 de novembre de 2022, el ciutadà va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què manifestava la seva disconformitat per la manca de claredat sobre si el servei de préstec de les biblioteques de Barcelona únicament es podia fer amb màquines.

Hi exposava el següent:

Quan anava a les biblioteques sempre s'adreçava al mostrador per fer efectiu el préstec i gairebé sempre el personal li deia que s'havia de fer a les màquines.

Tot i que, com un tuit de Biblioteques de Barcelona, es deia que la normativa no especificava com s'havia de fer el préstec, de facto sí que era obligatori fer-ho a través de màquina, perquè si es demanava formalitzar el préstec al mostrador era habitual que es generessin situacions de tensió o incomoditat.

Afegia que en algunes biblioteques de Barcelona —poques— es feia el préstec al mostrador. Fins i tot alguns professionals li havien comentat que compartien la idea que haver de fer el préstec únicament a través de les màquines anava en contra de l'esperit de socialització que hi hauria d'haver en un espai comunitari, com una biblioteca. I que les màquines de préstec haurien de ser una opció, però de cap manera l'única.

##### Actuacions fetes

Admesa a tràmit la queixa, la Sindicatura va iniciar la instrucció de l'expedient. Va estudiar els fets i la legislació aplicable, amb la finalitat de valorar si s'havien aplicat els **principis de bona administració** per a la salvaguarda dels drets fonamentals a la ciutat.

Després d'examinar el contingut de la queixa i la documentació aportada per la persona interessada, es va considerar convenient dirigir-se a l'**Àrea de Cultura, Educació, Ciència i Comunitat** per tal de conèixer les intervencions realitzades en relació amb la queixa presentada.

El dia 10 de novembre de 2022, es va sol·licitar a aquest organisme la informació necessària per a l'estudi de la queixa.

## **Resposta dels òrgans afectats**

El dia 15 de febrer de 2022, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa el següent:

Les biblioteques de Barcelona van introduir el 2012 el servei d'autoprèstec amb tecnologia RFID (*radio-frequency identification*). Aquest servei permet la millora i agilització del servei de préstec i possibilita que les persones usuàries siguin més autònomes a través d'un sistema segur, compacte i fiable. Des dels terminals d'autoprèstec les persones usuàries poden fer directament les transaccions de préstec i retorn dels documents.

La identificació per radiofreqüència o RFID és una tecnologia que permet transmetre dades sense fils a través d'ones de ràdio. Així, els xips i lectors RFID substitueixen les tecnologies de codis de barres i permeten endur-se o retornar diversos documents en una única operació.

La implementació d'aquesta tecnologia també s'ha dut a terme per controlar i gestionar la seguretat i l'inventari dels exemplars de cada centre. Actualment 22 de les 40 biblioteques de Barcelona tenen aquest servei. A les biblioteques que no en disposen encara, la transacció del préstec es fa de forma manual als taulells.

El 2022, la xarxa de biblioteques de Barcelona va dur a terme més de 3,5 milions de préstecs dels documents. La tecnologia RFID d'autoprèstec permet una transacció més ràpida i segura, elimina errors i redueix les cues de persones usuàries.

Com que el préstec és una transacció mecànica, permet alliberar de càrregues les persones que hi treballen, de manera que es poden dur a terme tasques de valor afegit, com ara l'atenció personalitzada al públic.

El Consorci de Biblioteques de Barcelona demana als treballadors i treballadores que, sempre que una persona usuària s'adreci al taulell per dur a terme el préstec, sens cap altra consulta o necessitat, se l'adreci als terminals d'autoprèstec, amb l'ajuda del treballador o la treballadora, si la persona no sap utilitzar-los o té alguna dificultat.

L'informe municipal també incorpora enllaços per ampliar la informació:

Informació sobre l'autoprèstec al web de Biblioteques de Barcelona:

<https://ajuntament.barcelona.cat/biblioteques/ca/canal/autopr%C3%A9stec>

Informació relativa al servei de préstec:

<https://ajuntament.barcelona.cat/biblioteques/ca/canal/serveis-de-prestec>

El carnet i el servei de préstec es regeix per la normativa de la Xarxa de Biblioteques Municipals de la província de Barcelona, de la qual formen part les biblioteques de la ciutat de Barcelona:

<https://www.diba.cat/documents/446885/0/BOPB+carnet+xarxa+biblio+DB.pdf>

## **CONSIDERACIONS**

## 1. La normativa que hi està relacionada

El document aportat a l'informe municipal "Normativa reguladora del carnet d'usuari de la Xarxa de Biblioteques Municipals de la Diputació de Barcelona i l'ús dels serveis bibliotecaris vinculats" dedica el capítol 1 (dels articles 22 al 29) a l'ús del servei de préstec.

En aquest capítol es fa referència al préstec en sentit general, sense diferenciar del préstec o retorn de manera manual, de l'automatitzat. En aquells articles, es tracta, principalment, d'aspectes com la necessitat de carnet, la quantitat de documents en préstec, els terminis de devolució, les renovacions, etcètera.

Per tant, **la normativa específica**, tal com exposava el promotor de la queixa al seu escrit, **no estableix cap criteri clar** respecte d'aquest tema.

Per això és necessari recórrer a altres marcs normatius. Un d'ells és la Llei 40/2015, del règim jurídic del sector públic, que a l'article 3 assenyala els principis amb els quals han d'actuar les administracions públiques, entre ells, el servei efectiu, la simplicitat, claredat i proximitat envers la ciutadania.

Un altre el trobem a la Unió Europea, i concretament al Pla d'acció sobre administració electrònica de la UE 2016-2020 "Accelerar la transformació digital de l'Administració". Al pla es proposa que l'any 2020, **les administracions públiques i les institucions de la UE haurien de ser obertes, eficients i integradores i prestar serveis públics digitals i fàcils d'usar**, aplicant enfocaments innovadors per prestar millors serveis de conformitat amb les necessitats i demandes de la ciutadania i les empreses.

Tenint en compte, per tant, que les administracions públiques s'han d'orientar forçosament a la digitalització, d'una manera fàcil, i que també les administracions han d'oferir servei a la ciutadania, amb simplicitat i claredat, des de la Sindicatura entenem que **l'automatització de la gestió de préstec** (i la manera en què es desenvolupa) **respon a aquestes premisses**.

## 2. Informació a la ciutadania

És necessari observar, però, si la ciutadania disposa de la informació suficient sobre la utilització preferent del servei d'autopréstec.

El web municipal, en la part referent a biblioteques i autopréstec, explica i presenta el servei, però en cap cas diu que és d'ús preferent, sinó que hi apareix com un servei addicional.

En la part de préstec, parla de les condicions d'aquest quant a la quantitat de documents, la temporalitat, estat dels documents, etcètera, però tampoc fa **cap referència a la manera en què es pot accedir al préstec o retorn de llibres**.

En algunes biblioteques de les quals la Sindicatura té coneixement directe, **tampoc s'ha observat que hi hagi cartells informatius** en què s'indiqui de manera clara que cal utilitzar únicament el servei d'autoprèstec.

**Per tant, cal millorar la informació que es facilita a la ciutadania, com a mínim en tres espais diferents: a la “Normativa reguladora del carnet d'usuari de la Xarxa de Biblioteques Municipals de la Diputació de Barcelona i l'ús dels serveis bibliotecaris vinculats”, al web i a les mateixes biblioteques.**

### **3. Tecnologia, grau de satisfacció i suport**

El sistema RFID, així com la possibilitat de tramitar el carnet de biblioteques en línia, consulta en línia de continguts digitals o la possibilitat de fer diversos tràmits de manera automatitzada, corresponen a una administració moderna i actualitzada, que procura oferir un servei àgil i eficaç posant al servei de la ciutadania les tecnologies que permeten desenvolupar la seva actuació amb aquestes qualitats.

Des de la Diputació de Barcelona (xarxa de biblioteques municipals en la qual s'integra Barcelona) s'han dut a terme estudis de satisfacció en algunes de les biblioteques en què s'iniciava el sistema d'autoprèstec, i s'han obtingut resultats que mostren un nivell alt de satisfacció dels usuaris, tant en l'ús dels aparells d'autoprèstec, com en l'atenció a la persona usuària en cas d'incidències.

També en enquestes d'àmbit més ampli, adreçades a biblioteques de la xarxa, les dades indiquen que el nivell de satisfacció dels usuaris és força alt, mentre que els percentatges d'insatisfacció no arriben al 0,5%.

Per tant, no s'observa, a priori, que l'ús de les noves tecnologies aplicades al servei de préstec estigui comportant malestar en la ciutadania que fa ús de les biblioteques.

És important destacar que en el **servei d'autoprèstec**, tal com s'acredita en la documentació aportada, així com pel coneixement del seu funcionament, **es constata una gran facilitat pel que fa al seu ús.**

A més, al web de Biblioteques de Barcelona, es pot seguir un curt animat en què s'exposa, de manera molt senzilla, com es pot utilitzar el servei d'autoprèstec.

També cal tenir en compte, d'una banda, que **el Consorci indica al personal de les biblioteques que ajudin les persones que poden tenir dificultats en l'ús de la tecnologia d'autoprèstec.** Per tant, entenem que per a les persones afectades per la bretxa digital, en aquest cas, es disposa dels mitjans de suport necessaris.

I de l'altra, el temps del personal que s'aconsegueix alliberar es pot dedicar a millorar l'atenció a la ciutadania en altres aspectes, com ara la recerca, l'assessorament, les orientacions, etcètera.

## **DECISIÓ**

D'acord amb el que disposen l'article 143 de la Carta municipal de Barcelona i el reglament que regula la Sindicatura de Greuges de Barcelona, aquesta institució té com a missió valorar si s'ha produït un greuge. Considerats els fets i les normes aplicables, conclou que, en aquest cas, **no s'observa irregularitat en l'actuació de les biblioteques de Barcelona, tot i que poden millorar en eficàcia pel que fa a la informació a la ciutadania i la regulació dels sistemes de préstec.**

Per tot el que s'ha exposat, aquesta Sindicatura emet la decisió següent:

- **Recomanar a l'Àrea de Cultura, Educació, Ciència i Comunitat** que insti el Consorci de Biblioteques de Barcelona que s'informi adequadament la ciutadania sobre el funcionament del servei d'autopréstec a les biblioteques que disposen de la tecnologia adient, incloent-ho a la normativa reguladora, al web municipal i en punts visibles a les biblioteques.

Aquesta resolució es comunicarà a l'òrgan municipal competent, se'n donarà compte al Plenari del Consell Municipal en l'informe anual reglamentari i s'informarà la persona interessada del seu contingut.