

Tarificación y gratuidad en el ámbito informativo documental

Luis Fernando RAMOS SIMÓN
EUBD Universidad Complutense

RESUMEN

Se aborda la gratuidad y el cobro de los servicios documentales. Plantea la necesidad de establecer un modelo, sostenido con fondos públicos que atienda las necesidades informativas de quienes no disponen de medios económicos. Por otro lado, la gestión de las unidades informativas debe centrarse en la atención de las necesidades de los usuarios. Cada unidad debe tener su propia política respecto a la gratuidad o tarificación de los servicios, en función de la valoración social y política, así como de un examen de los recursos disponibles, posición que refuerza la autonomía de gestión de los responsables del servicio. Por último, el artículo estudia las particularidades en el cobro de los productos y servicios de información electrónica.

Palabras clave: Tarificación / Cobro / Gratuidad / Documentación / Biblioteca pública / Unesco / Gestión / Servicio público / Multimedia / CD-ROM.

INTRODUCCIÓN

En este trabajo se abordan dos aspectos bien diferenciados. Por un lado, se trata de la cuestión de la gratuidad frente al cobro de los servicios bibliotecarios y documentales prestados por las administraciones públicas, cuestión siempre debatida, pero que ahora con la irrupción de las nuevas tecnologías informativas presenta aspectos nuevos y muy sensible desde el punto de vista social. Tradicionalmente, esta polémica se ha centrado en la gratuidad de la bibliotecas públicas. En los países democráticos el concepto biblioteca pública representa una concepción de poner la información, la educación y la cultura a

disposición de todos los segmentos de población¹. Quizás sea esa misma filosofía de servicio al público lo que diferencia la oferta informativa de las bibliotecas respecto a otras instituciones informativas públicas, es el caso, por ejemplo, de los archivos de Nodo, del Centro de Investigaciones Sociológicas o el mismo BOE, en las que el mismo sujeto —el Estado— presenta un servicio informativo, muy similar o idéntico al ofertado por la biblioteca, pero donde el ciudadano paga todo o casi todo el coste de los servicios que recibe.

De profundizar en este debate, surge otro nuevo y con implicaciones más estrictamente económicas sobre las transacciones informativas entre el Estado y los particulares que puede de modo sucinto quedar planteado así: El Estado está en posesión de información valiosa que ha venido recogiendo de los particulares a lo largo de muchos años, fruto de la recogida directa de información (estadísticas, registros públicos) o puede tratarse de un producto secundario derivado de otras tareas administrativas. Esta información es interesante para el mercado informativo, porque es valiosa, exhaustiva, fiable, ha sido obtenida sin tendenciosidad y, sobre todo, la incorporación de esos datos a soporte electrónico permite traslados, cambios, mejoras y reutilizaciones. Por lo tanto, la tecnología informativa abre la vía de su comercialización, directamente a través de los servicios públicos, o bien, a través de los proveedores de información del sector privado.

La segunda cuestión afecta tanto a los servicios públicos como a las empresas informativas de todo tipo y surge en el momento en que se decide cobrar a los usuarios por la información que reciben. Desde ese momento se hace presente en el mercado y se le ha de fijar un precio ¿qué política seguir, especialmente en el ámbito de los servicios de información electrónica?

EL DEBATE SOBRE LA GRATUIDAD EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS INFORMATIVOS Y DOCUMENTALES

Para abordar el primer debate, el de la gratuidad, debemos empezar por determinar la misión de la biblioteca pública.

La relación entre conocimiento y libertad es un asunto capital de la filosofía democrática. El conocimiento es una condición de la salvaguarda de las

¹ Utilizar el término biblioteca pública para designar un centro de titularidad estatal en el que cualquier usuario pueda consultar y manejar toda clase de documentos y soportes de información nos parece aceptar una evolución natural y una amplitud del lenguaje que se aplica en otros muchos ámbitos. Sin ir más lejos, el término prensa designa ahora una realidad que comprende todas las formas de tratamiento y difusión de la información de actualidad, sin que ello haya suscitado grandes polémicas doctrinales.

libertades públicas, por lo que la educación es una llave que abre las puertas de las bibliotecas. Podemos afirmar que en su concepción más actual,

La misión de la biblioteca pública es asegurar la igualdad de acceso al conocimiento en un espíritu de justicia y de libertad.

En esta línea, por ejemplo, la Carta de las Bibliotecas francesa afirma que éstas son un servicio público necesario en el ejercicio de la democracia. La biblioteca debe garantizar la igualdad de acceso a la lectura y a las fuentes documentales para permitir la independencia intelectual de cada individuo y contribuir al progreso de la sociedad.

Esta coherencia de los principios quiebra cuando se trata de plantear la financiación del servicio. Si bien la gratuidad es el principio más asentado, cada vez aparece con mayor presión la idea de que los ciudadanos deben contribuir al coste de los servicios que presta el Estado, la filosofía y los objetivos de las instituciones ceden ante el pragmatismo presupuestario. Por otra parte, la irrupción de nuevas tecnologías y la posibilidad de acceder a una infinidad de fuentes de información pone a la biblioteca ante el reto de dar un soporte universal e ilimitado hacia todas las formas de información, formación, ocio y cultura.

GRATUIDAD V. TARIFICACIÓN

Si desde el punto de vista de los principios, el debate resulta imposible de conciliar, desde el punto de vista de las prácticas adoptadas por las bibliotecas públicas se puede dar una pincelada general de la situación actual, un tanto contradictoria:

- La gratuidad es la filosofía de gestión,
- La gratuidad total es excepcional
- Los recursos procedentes de las tarifas muy raramente superan el 3%
- La tarificación tiende a generalizarse
- Se tienden a gravar los nuevos servicios

Si el objetivo de la biblioteca es toda la población, entonces hay un consenso generalizado en que la aplicación indiferenciada de la tarifa perjudica a las capas más pobres. Otro aspecto contradictorio está en que las categorías susceptibles de beneficiarse de exenciones forma el público más numeroso de la biblioteca (niños, jóvenes, estudiantes, militares, enfermos, disminuidos, parados, jubilados). Además, en muchos casos, los usuarios hacen de recaderos para su círculo de amigos y familiares.

El debate se puede conducir entre dos visiones extremas:

A) La biblioteca pública no suministra servicios gratuitos: es sólo cuestión de quién paga y cómo. Si se tiene en cuenta el coste efectivo, sería tan alto que

disminuirían los usuarios, lo que haría necesario aumentar la tarifa, provocando un círculo vicioso. Con este argumento no sería accesible para todos aquellos usuarios a los que la biblioteca considera su misión. Por otro lado, la gratuidad total se presenta como un argumento demagógico. En la expresión maximalista de esta concepción, la libre empresa tiene capacidad de ofrecer una respuesta a las necesidades de lectura e información de toda la población.

La ventaja principal de la introducción de tarifas está en el hecho de que son los usuarios los que pagan y no la colectividad.

B) El pago supone una forma de poner remedio a las limitaciones económicas de las bibliotecas, pero imponer una tarifa supone crear un “apartheid” en el acceso a la información. Frente a estos argumentos, la gratuidad de la información es un valor esencial y el pago asume el aspecto de una tasa doble. Es decir, la colectividad debe asegurar la existencia de la biblioteca y su financiación debe de ser pública.

Imponer una tarifa en la biblioteca supone reconocer que el servicio no es imprescindible para todos. La misión fundamental de la biblioteca es hacer accesible y disponible la información a toda la población.

EVOLUCIÓN Y MISIÓN DE LA BIBLIOTECA PÚBLICA

El tipo actual de biblioteca pública nació a mediados del XIX, de concepción inglesa. Durante esa etapa se configura en los países anglosajones la biblioteca pública y gratuita, como parte del sistema cultural y educativo. Los objetivos básicos, según Weingand, se centran en la educación, como complemento del periodo escolar, así como el recreo y la información, objetivos éstos que como el tiempo demostró la biblioteca descuidó pronto.

Explica Weingand que en el ámbito norteamericano, durante la primera mitad de este siglo, en los años convulsos que alteraron prosperidad, depresión y guerra, unidas al desarrollo tecnológico y el cambio social, la biblioteca trató de dar respuesta a las áreas de desarrollo personal, mejora de la formación y asuntos cívicos. La percepción de la audiencia de la biblioteca osciló entre una visión de “buscadores de conocimiento” (público universitario) y otra de “pequeños pero selectos grupos de usuarios naturales de la biblioteca”² Por entonces la misión permanecía confusa. En los años cincuenta y sesenta, la inversión federal propicia la expansión de los servicios bibliotecarios a minorías, incapacitados, mayores, pobres, etc. En los setenta y en los ochenta, la crisis económica provoca restricciones presupuestarias y se extienden las prácticas de gestión, encaminadas a un mayor aprovechamiento de los recursos.

² WEINGAND, D.E.: *Managing today's public library*. Englewood: Libraries Unt., 1994, p. 3.

Sólo un tercio de la población estadounidense acude a las bibliotecas. Esta tasa tan baja es el resultado de la confusión e ignorancia relativa a la misión de la biblioteca, según Weingand. Sólo en la segunda mitad del siglo se aborda la planificación de las bibliotecas, tras el ímpetu general del management en el sector privado.

Este modelo norteamericano es el que, a través de sus teóricos, ha influido en Europa y es el modelo de biblioteca que se refleja en la definición de la Unesco. En este modelo, “en el que el bibliotecario no hace ascos al compromiso con su comunidad y en el que se deja notar sin escrúpulos en el tráfico informativo, la biblioteca se presenta como ágora cultural, como centro de circulación personal de ideas y de activación cultural”³.

Carrión Gutiérrez pone de relieve que, frente al modelo americano abierto a la participación, las bibliotecas europeas han nacido de una tradición culta y han estado ligadas a instituciones dominantes (Iglesia, nobleza, reyes), por lo que los movimientos de bibliotecas populares se han encaminado en el fondo a preparar a los ciudadanos para participar en las verdaderas bibliotecas cultas o a ejercer sobre ellas una acción de redención social⁴.

EL CONCEPTO DE BIBLIOTECA PÚBLICA SEGÚN LA UNESCO

“La biblioteca pública —en su más reciente definición— es un centro local de información que facilita a sus usuarios todas las clases de conocimiento e información”⁵. Pese a su brevedad, esta definición diverge de aquella plasmada en 1975, también por la Unesco, en las *Normas para las bibliotecas públicas*:

“Toda colección organizada de libros y de publicaciones periódicas impresas o de otra clase de documentos, sobre todo gráficos y audiovisuales, así como los servicios del personal encargado de facilitar el uso de estos documentos por los usuarios con fines de información, de investigación, de educación o de recreo”.

En línea con lo que decíamos más arriba, el Manifiesto de la Unesco proclama su fe en la biblioteca pública como “una fuerza viva para la educación, la cultura y la información”, al tiempo que la participación y la democracia “dependen tanto de una educación satisfactoria como de un acceso libre y sin límites al conocimiento, el pensamiento, la cultura y la información”. A continuación, resumimos aquellos aspectos más destacables:

³ CARRIÓN GUTIEZ, M.: *Manual de Bibliotecas*. Madrid: Pirámide, 1995, p. 48.

⁴ CARRIÓN GUTIEZ, M.: *Op. cit.*, p. 48.

⁵ Definición extraída del “*Manifiesto de la UNESCO sobre la biblioteca pública 1994*”, preparado en colaboración con la Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas (IFLA) y difundido en España por la Fundación Germán Sánchez Ruipérez (Peñaranda de Bracamonte, 1995).

Misiones de las bibliotecas públicas:

- crear y consolidar hábitos de lectura,
- prestar apoyo a la educación y al desarrollo personal,
- fomentar el conocimiento,
- favorecer la diversidad cultural,
- garantizar a los ciudadanos el acceso a todo tipo de información de la comunidad,
- prestar servicios adecuados de información a empresas, asociaciones y agrupaciones de ámbito local y
- facilitar el progreso en el uso de la información y su manejo a través de medios informáticos.

Financiación, legislación y redes de la biblioteca pública:

- La biblioteca pública ha de ser, por principio, gratuita.
- La biblioteca ha de ser financiada por los gobiernos nacional y local
- La red de bibliotecas públicas ha de ser concebida en relación con las bibliotecas nacionales, regionales, especializadas y de investigación, así como con las bibliotecas escolares, de institutos y universitarias.
- La biblioteca debe tener una política clara de objetivos, prioridades y servicios —físicamente accesibles para todos— en función de las necesidades de la comunidad.
- El bibliotecario es un intermediario activo entre los usuarios y los recursos.
- La biblioteca deberá establecer programas de extensión y de formación de los usuarios con objeto de ayudarles a sacar provecho de todos los recursos.

EL SERVICIO DOCUMENTAL PÚBLICO Y SUS MODALIDADES

La visión de la gratuidad de la información se atenúa desde el momento en que, junto a la biblioteca pública, contemplamos otro conjunto de servicios públicos cuya función también es suministrar información al ciudadano, en los cuales, dependiendo de la modalidad de gestión (directa o indirecta) y del fin del servicio, no es predicable *per se* la gratuidad. Este abanico de funciones prestadas por servicios públicos es muy amplio: bibliotecas municipales, los institutos de enseñanza secundaria, el CSIS, universidades, publicaciones oficiales (BOE), televisiones públicas, sociedades concesionarias de servicios públicos, etc.

El servicio público es una actividad considerada de interés general por una colectividad y como tal reconocida por el Estado. Dicha actividad de interés general no puede abandonarse a la iniciativa privada y al puro juego de las leyes del mercado, y por tanto el Estado asume directamente su responsabili-

dad y su control, sometiéndolo, si fuera necesario a un régimen jurídico especial. El término de servicio público es en España un asunto controvertido, se ha dicho que es un “concepto polimórfico e inaprehensible”⁶.

En síntesis, el debate se centra en determinar qué actividades constituyen el mínimo que debe garantizarse a cualquier ciudadano y qué debe quedar bajo responsabilidad pública (aquello que el Estado no puede vender).

Supuesta una actividad documental⁷ llevada a cabo por la Administración, sea esta central, local, autonómica o provincial; se contemplan distintas formas jurídicas de llevar a cabo la prestación del servicio. Estas formas de prestación suelen clasificarse en función de la participación más o menos intensa que los poderes públicos tienen en la gestión del centro documental. Las formas de gestión se reconducen a tres grandes grupos.

- Gestión directa.
- Gestión indirecta.
- Gestión mixta.

GESTIÓN DIRECTA DEL SERVICIO PÚBLICO

Las formas de gestión directa ofrecen distintas modalidades:

1) Gestión indiferenciada sin órgano especial (bibliotecas municipales, de los ministerios, etc.). La actividad de prestación de la Administración pública se realiza a través de los órganos ordinarios que constituyen la burocracia administrativa. Su utilización resulta adecuada en supuestos de poca inversión o cuando la producción de bienes que constituye su finalidad esté, en principio, descartada toda idea de beneficio económico. Es el caso de los “servicios de publicaciones” de los ministerios que se rigen por normas del Derecho Administrativo.

2) Establecimiento o empresa propia sin personalidad. En esta forma de intervención existe un principio de diferenciación que determina la aparición de unos órganos de gestión distintos. Esta diferenciación es una consecuencia natural postulada por el carácter técnico de la actividad llevada a cabo por la

⁶ Prólogo del catedrático de Derecho Administrativo Juan Miguel de la Cuétara, a la obra de Villar Rojas F.J.: *Privatización de servicios públicos*. Madrid, 1993, p. 18.

⁷ Para soslayar la polémica de si, en determinados supuestos, un servicio documental del Estado es un servicio público, quizás fuera más exacto decir que es un “servicio de titularidad pública” o una actividad asumida por los poderes públicos, puesto que nada impide que un particular abra al público, por ejemplo, su biblioteca particular. De todos modos, el concepto estricto de servicio público no es ajeno al ámbito de las empresas informativas y de documentación, como se pone de relieve, por ejemplo, en los sectores audiovisual y de las telecomunicaciones.

Administración. El establecimiento propio es una forma muy usual de prestar servicios asistenciales, por ejemplo, los Institutos de Bachillerato. Además de una diferenciación orgánica, gozan también de una limitada autonomía financiera. En el ámbito local existe un número abundante de establecimientos asistenciales, como las escuelas o bibliotecas municipales.

3) Servicio público personificado (Consejo Superior de Investigaciones Científicas, Universidad). Es una fórmula adecuada para la gestión de los servicios públicos. El servicio público personificado encuadra dos tipos de entidades: a) establecimientos autónomos con personalidad jurídica propia prestadores de servicios asistenciales, caso de las universidades; b) empresas públicas que gestionan servicios o actividades de carácter económico sin someterse a formas jurídico-mercantiles, es decir, sin sociedades mercantiles, como el caso de Renfe. Entre los servicios públicos personificados se incluyen todos los llamados organismos autónomos: cabe destacar de su régimen jurídico que están sometidos al principio de especialidad, por lo que no podrán realizar funciones que no le hayan sido expresamente encomendados; los presupuestos de estos servicios son tramitados por el Consejo de Ministros y la contratación y ejecución directa de obras y servicios habrá de acomodarse al sistema general establecido por el Estado. *Es el estatuto actual de la Biblioteca Nacional.*

4) Sociedad en régimen de derecho privado. En esta modalidad de prestación del servicio, la Administración adopta la forma de sociedad mercantil (generalmente sociedad anónima) para actuar. Estas sociedades son propiedad del Estado, pero no son el Estado. Actúan en el tráfico mercantil con la misma independencia que cualquier otro sujeto, estando sometidos a las normas del derecho mercantil, civil y laboral. La sociedad de capital público es frecuente en todas las esferas de la Administración (central, local, autonómica). Por ejemplo, el servicio de Nodo forma parte de una sociedad anónima, TVE, que a su vez depende del ente público RTVE).

GESTIÓN INDIRECTA DEL SERVICIO PÚBLICO

La modalidad de gestión indirecta es habitual en los servicios de naturaleza económica, mientras que en los servicios de tipo asistencial predomina la gestión directa, de ahí que los servicios documentales de naturaleza pública estén incluidos predominantemente en el primer apartado. Las formas más frecuentes de gestión indirecta son: concesión, arrendamiento y concierto.

Lo característico de las formas de gestión indirecta de los servicios públicos está en la utilización de la fórmula contractual, la más común de las cuales

es la concesión. En la concesión, que presupone un acuerdo entre Administración y concesionario, la Administración permanece como titular del servicio y encomienda su explotación a un particular que corre con los riesgos económicos de la empresa. La concesión representa la forma típica de explotación de los servicios económicos e industriales, en la que el concesionario obtiene como retribución de actividad el producto de las tarifas y de los precios pagados por los usuarios.

Debido a la importancia económica que se predice para algunas nuevas tecnologías informativas, la normativa legal prevé la prestación de servicios en régimen de concesión, por ejemplo en la televisión por cable. De ahí que esta modalidad de gestión presente una amplia perspectiva para la configuración de nuevas empresas documentales, principalmente en el ámbito de correos y telecomunicaciones.

EL IMPACTO DE LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

La generalización de las nuevas tecnologías y soportes de información han provocado una grave crisis en la concepción de los servicios de la biblioteca. Cuando el ideal del "todo para todos" está más al alcance de estos centros de información y cultura, la amenaza de los nuevos medios es tan perturbadora que cuestiona hasta la pervivencia de una función y un oficio ancestrales.

Esta previsible explosión del coste de los servicios de la información y de la documentación plantea algunas cuestiones que afectan a la misión:

El principio del libre acceso a la información puede hacer asumir al Estado un coste ilimitado.

El cambio más drástico que han producido las nuevas tecnologías para el conjunto de las unidades de información se expresa en el principio acceso frente a propiedad⁸. Hasta ahora, los centros de información de todo el mundo suministran información en soportes de su propiedad o, mejor dicho, disponían de una amplia titularidad sobre sus fondos, por lo que, en la medida que existían esos fondos eran puestos a disposición de los usuarios. Sin embargo, el gran cambio proviene de que el centro se verá en la necesidad de facilitar a los usuarios el acceso a la información que en modo alguno será de la titularidad del centro que la suministre. Si desde el punto de vista profesional esta nueva concepción plantea graves

⁸ MOYA, F. de: *La calidad de los servicios en la sociedad de la información y la formación de los futuros profesionales. En Bibliotecas Públicas. Evaluación de los servicios bibliotecarios*. VII Jornadas organizadas por las Asociación de Bibliotecarios y Documentalistas de Guipúzcoa. San Sebastián, 1996, p. 48.

consecuencias, desde el punto de vista de la economía de los centros que puedan sobrevivir, se hace ineludible la obtención de autorización del titular de los derechos de autor. En muchos casos, el resultado de la consulta a través de la pantalla de ordenador es una copia de una obra original, una electrocopia. Si es así y conviven distintas formas de publicaciones (en línea, CD-ROM, en papel, libro), se plantea sobre cuál de ellas se cargará el coste de los servicios y de la propiedad intelectual, quién tendrá que compensar esos derechos: la biblioteca o el usuario. Si como parece claro son las autoridades quien han de llegar a acuerdos de licencias con los editores, resulte difícil que las bibliotecas puedan soslayar este problema⁹.

En un contexto caracterizado por la abundancia de medios de comunicación, la acción cultural encomendada a la biblioteca puede ser compartida entre ambos. Parece razonable que en una sociedad de la información caracterizada por la ubicuidad del conocimiento, la biblioteca no sea el único lugar ni el mejor para dar respuesta a todas las formas de acción cultural. Así, en el ámbito de los medios audiovisuales, el Estado puede dedicar una cadena de televisión o de radio a cumplir parte de esa misión.

La inminente llegada de la biblioteca electrónica que supondría el fin de las bibliotecas, tal y como hasta ahora son entendidas, plantea la necesidad de reformular el trabajo en las unidades de información. "En la actualidad, asistimos a la adaptación de las bibliotecas al servicio de la comunidad de un modelo acertado para bibliotecas especializadas, pero difícilmente aplicable a bibliotecas públicas como es el de las cibertecas. Esto es, centros suministradores o difusores de información que trabajan con información secundaria no generada con sus propios recursos y que sirve de base para la elaboración de sus productos, a partir de un elaborado análisis de las necesidades de los usuarios y de los productos a ofertar, girando sobre la entrega de la información primaria sólo en el momento en que ésta es requerida"¹⁰.

La revolución tecnológica plantea, además, la necesidad de adaptar la biblioteca a los nuevos usos sociales, caracterizados por la aparición de otros formatos además del libro, en particular los audiovisuales y electrónicos. Magán pone de relieve la falta de respuesta de las bibliotecas a esa demanda, "cuando toda biblioteca", como centro especializado en el control de información (sobre todo en el caso de la pública), debe cumplir su objetivo independientemente de sus formatos de distribución"¹¹. Tras subrayar el escaso interés que se presta al soporte no librario, concluye:

⁹ Véase el llamado Informe Follet, dedicado al estudio de la situación y perspectivas de las bibliotecas universitarias británicas (1993). Disponible a través de Internet, pueden conseguirse copias impresas en HEFCE, Northavon House, Coldharbour Lane, Bristol BS16 1QD.

¹⁰ MAGAN WALSH, J.A.: *El concepto de biblioteca en la actualidad. Bibliotecas reales frente a bibliotecas virtuales*. En MAGAN WALSH, J.A.: *Op. cit.*, pp. 31-32.

¹¹ *Ibidem*

“Hoy la biblioteca es sólo utilizada por unos usuarios reales que son los lectores y no por un mínimo porcentaje de sus usuarios potenciales, con las graves implicaciones que ello tiene”¹². Por si fuera poco claro añade que “si queremos seguir siendo necesarios, debemos proveer información independientemente de su soporte”.

Esta necesidad de adaptación se ve agravada aún más por la generalización de la sociedad del ocio que enlaza con algunos argumentos anteriores. Por un lado, las bibliotecas, o si se prefiere los servicios culturales del Estado, se enfrentan a una forma de relativismo cultural según el cual, toda forma de ocio es cultura. Por otro lado, la mercantilización creciente de todos los ámbitos de la cultura sugiere que el marketing, en su visión más peyorativa, debe servir de modelo a la modernización de los servicios públicos.

Desde esta lógica, autores como Giappiconi¹³ han puesto de relieve que, desde este prisma, la biblioteca es una de las formas de ocio y su legitimidad cambia de base: la biblioteca no se ve desde el ciudadano, sino desde el consumidor. En consecuencia, la política de desarrollo debe apoyarse sobre un estudio de mercado dirigido a ajustar la oferta a la demanda y la aplicación de tarifas aparece como su fruto natural.

CAUSAS DE LAS TÉCNICAS DE APLICACIÓN Y RECUPERACIÓN DE COSTES

Además de la creciente mercantilización de la sociedad y la progresiva implantación de la corriente privatizadora en casi todos los ámbitos reservados tradicionalmente a la acción del Estado (sanidad, educación y hasta en los medios de comunicación), en el ámbito de la información y de las bibliotecas afloran un conjunto de argumentos específicos que tienden a incrementar el coste de los servicios y, por lo tanto, las cargas presupuestarias. Como consecuencia, estas instituciones se ven obligadas a realizar un creciente análisis de los costes y, en segundo lugar —como resultado de ese análisis— surgen propuestas para repercutir algunos de esos costes en los usuarios. Entre las causas que incrementan los costes, pueden citarse algunos:

— Incremento del número de publicaciones periódicas. El número de publicaciones incluido en el Directorio Internacional de Publicaciones Ulrich ha pasado de 62.000 en 1980 a 126.000 en 1992

— Desproporcionado incremento del precio de los libros y publicaciones periódicas. Los precios, según del Índice de Precios Blackwell de Publicaciones, se han incrementado casi en un 300%, durante el periodo comprendido

¹² Ibidem.

¹³ GIAPPICONI, T.: *La tarification et ses masques*. En Bulletin des bibliothèques de France, 1993, 2, pp. 10-22.

entre 1980 y 1992, mientras que el presupuesto de las bibliotecas universitarias británicas sólo aumentaron el 111% y el índice de precios al consumo de ese país creció un 71%.

— Incremento del precio de las monografías especializadas. Además, los estudiantes cada vez compran menos libros, como resultado del desproporcionado incremento del precio de los libros, causado en buena medida por el incremento de las fotocopias.

— Si como resultado de esta tendencia, las bibliotecas disminuyen las suscripciones, en consecuencia aumentan las tarifas, lo que lleva a un círculo vicioso provocando nuevos aumentos de tarifas.

— Los análisis económicos coinciden en señalar que el porcentaje de gasto dedicado a adquisiciones ha descendido, lo que supone una presión directa en favor de implantar tarifas dedicadas a la adquisición de materiales informativos.

— En el caso de las bibliotecas universitarias la situación se ha visto agravada a causa del notable incremento en el número de alumnos, lo que exige una mayor dotación de espacios, ampliar horarios de atención y mejorar los sistemas de almacenamiento.

Koenig y Goforth¹⁴ abordan esta cuestión poniendo de relieve que la importancia creciente de la información, la convergencia del archipiélago de los servicios de información, el desarrollo tecnológico y la creciente atención al desarrollo de los mecanismos del mercado hacen emerger la necesidad de recuperar los costes. En este sentido, los bibliotecarios deben distinguir entre asignación de costes y recuperación de costes.

La asignación de costes trata de identificar en qué proporción de costes incurren los usuarios a las unidades que prestan servicio, mientras que la recuperación de costes implica la transferencia de los costes de funcionamiento a los usuarios. La resistencia de los gestores de centros de información públicos a delimitar los costes está en que el conocimiento de esos costes suele preceder a la recuperación de los mismos, aunque ambos procesos son independientes el uno del otro. Un estudio elaborado por estos autores pone de relieve que la mayoría de las bibliotecas no aplican ningún sistema de asignación de costes (en Estados Unidos sólo el 40% y en Holanda el 31%). Sin embargo, la mayoría de las bibliotecas sí utilizan algún método de recuperación de costes (en Estados Unidos el 77%, en Holanda el 43%). En resumen, por lo general en las bibliotecas la recuperación de costes se utiliza en unos pocos servicios que contribuyen en una proporción muy pequeña al presupuesto del centro.

Razones, en orden descendente, por las que se aplica la recuperación de costes:

¹⁴ KOENIG, M.E. y GOFORTH, J.: *Library and de cost recovery imperative*. En *IFLA Journal*, 19 (1993) 3, pp. 249-253.

Pragmatismo presupuestario: Es muy conveniente trasladar a los usuarios las dificultades para predecir los costes, así la biblioteca no asume ninguna incertidumbre sobre el coste de algunos servicios.

Mecanismo de filtro y reparto: Si la biblioteca suministra algunos servicios tales como búsqueda on-line, tendría que limitar los presupuestos y dudar entre lo que podría ofrecer y bajo qué circunstancias. Las tarifas disuaden de la utilización frívola, por lo que actúa como mecanismo de distribución de recursos.

Suministro de servicios especiales: El establecimiento de tarifas permite a la biblioteca ofrecer servicios que de otro modo no sería posible.

Presiones institucionales para asignar y recuperar costes. La aparición de este argumento en último lugar pone de relieve que la aplicación de tarifas responde más a la conveniencia de los gestores que a presiones políticas o externas a la institución, aunque van en aumento. Asimismo, demuestra que la aplicación de tarifas es sobre todo el resultado de un pragmatismo operativo y no aparece como consecuencia de un planteamiento de metas y objetivos y de filosofía de servicio.

EL DEBATE SOBRE LA GRATUIDAD: LA PRÁCTICA

Para situar la cuestión en cifras, se puede afirmar que en el ámbito norteamericano y europeo, las tarifas son muy bajas con relación a los presupuestos —cuando se trata de destacar la importancia de las mismas, las cifras se sitúan entre un 3% y un 10%— pero lo más destacable de esta cuestión es que hay una corriente muy poderosa a favor del cobro de los servicios documentales y bibliotecarios. En Europa varias formas de pago vienen difundiéndose cada vez más. En Francia, el pago por préstamos está cada vez más extendido y se dice que cerca del 80% cobran la tarjeta, así como un suplemento para el préstamo de los audiovisuales. Cada vez se admiten más formas de pago. En Holanda los usuarios de más de 18 años pagan, lo que también se verifica en Irlanda, no habiendo fuerte oposición. En Rusia el principio del servicio de pago comienza a ser aceptado. Aunque en Finlandia, en una decisión a contracorriente, se ha restablecido el préstamo gratuito.

SITUACIÓN EN LAS BIBLIOTECAS MUNICIPALES DE FRANCIA

Una encuesta realizada en Francia, en municipios de más de 100.000 habitantes, pone de relieve las siguientes consecuencias:

Excepcional carácter de la gratuidad total.
 Frecuente exención de algunas categorías de público.
Diferenciación de tarifas según las categorías de público.
 Excepcionalidad de los derechos únicos de inscripción para todos los servicios.
 Especificidad del sector audiovisual.
 Utilización modular de servicios de abono.

Algunos resultados destacables de dicha encuesta ¹⁵ son los siguientes:

Sólo dos ciudades practican la gratuidad total para todos los servicios.

Desde 1992, al menos cuatro ciudades han abandonado la gratuidad total. Paralelamente, muchas ciudades han aumentado sus tarifas de modo diferenciado: más para los no-residentes que para los residentes, mucho más para lo audiovisual que para el libro.

Las alzas tarifarias se atenúan por la aplicación de muchas exenciones, en función de cuatro criterios: edad del lector (jóvenes y tercera edad), lugar de residencia, status social (parados, estudiantes, disminuidos) y el servicio o soporte.

La aplicación de tarifa está en función de la residencia o no en el lugar, globalmente, los no-residentes pagan el doble. La tarifa para un adulto residente se sitúa entre 20 y 120 francos (500 y 3.000 pts), siendo muy rara la tarifa que da derecho a todos los servicios.

Los servicios audiovisuales conllevan un pago suplementario con el objetivo de que las tarifas financien la adquisición de nuevo material, en 1993 los ingresos representaron una media del 26% del presupuesto global. En el caso de abono suplementario oscila mucho: entre 10 y 400 francos. Trece de las 33 ciudades practican una política unificada de cobro de servicio librarios y audiovisuales, con lo cual apoyan el acceso igualitario a los diferentes tipos de soportes. Seis de las trece piden un pago por el préstamo de discoteca (de dos a seis francos).

Bajo distintas formas de combinaciones tarifarias el préstamo a domicilio de libros y documentos audiovisuales se grava en la gran mayoría de esas bibliotecas. A veces, la informatización de los catálogos y la aparición de nuevos soportes están en el origen del cobro del préstamo domiciliario. Aunque —se apostilla irónicamente— todavía la gratuidad por entrar en las bibliotecas no se cuestiona.

¹⁵ GUDIN DE VALLERIN, G.: *Les tarifications dans les bibliothèques*. En Buletin des Bibliothèques de France, 39, n.º 6, 1994, pp. 21-27. La encuesta se realizó entre marzo y junio de 1994, por cuestionario y por teléfono, a las 33 bibliotecas de municipios franceses de más de 100.000 habitantes.

COBRO DE SERVICIOS EN LAS BIBLIOTECAS PERTENECIENTES
AL URBANA LIBRARIES COUNCIL (ULC)

Los datos se refieren a 49 bibliotecas:

Servicios	Gratuito	Cobro
Reserva de plazas	25	22
Fotocopias	1	48
Búsquedas on-line	20	28
Préstamo vídeos	42	6
Visitas biblioteca	48	
Uso salas de reuniones	25	24
Envío fax (mat.del usuario)	10	28
Envío fax (mat. bibl.)	26	14
Préstamo interb. (empresas)	36	12
Préstamo interb. (bib. prést.)	39	9
Audiolibros	47	1

LAS TARIFAS APLICADAS POR LA BIBLIOTECA NACIONAL DE ESPAÑA

La Biblioteca Nacional no se plantea el cobro de servicios para ninguna de las actividades y servicios que atiende. Ni siquiera se ha planteado con seriedad la creación de un servicio de asesoramiento documental, para “comercializar” a editoriales y otras instituciones algunos de los valiosos fondos que posee y sobre los que recibe algunas demandas¹⁶.

Los ingresos por la venta de servicios son mínimos: unos 35 millones de pesetas sobre un presupuesto que supera los 3.500 millones de pesetas. Son principalmente dos servicios los que aplican un régimen tarifario. El Servicio de Reproducción de Documentos establece un precio de 10 pesetas por la fotocopia normal y aplica también tarifas por la fotocopia y reproducción de microfilms y diapositivas, así como por el alquiler de transparencias y las ampliaciones fotográficas. Por su parte, el Servicio de Distribución de Registros Bibliográficos ofrece registros bibliográficos y de autoridades en distintos formatos y soportes. La tarifa para disquete es de 400 pesetas y el listado en papel, a partir de 50 registros se cobra a 10 pesetas por hoja.

En las bibliotecas de la Universidad Complutense los servicios generales

¹⁶ En conversaciones mantenidas por el autor con facultativos de la institución, el importante fondo de la Biblioteca sobre gastronomía fue citado como ejemplo de materiales documentales que se podrían comercializar, ya que hay una sólida demanda de información solicitada por las editoriales y otras instituciones.

son también gratuitos, sólo se cobra el servicio de reprografía. La filosofía que se trata de implantar no es la del cobro, pero sí la de concienciar a los usuarios del coste de los servicios que se prestan.

ACTITUD DE LOS USUARIOS HACIA EL PAGO POR LOS SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA PÚBLICA

Los datos que siguen son el resumen de una encuesta realizada en 1989-90 en Escocia, en la que se analizaron 334 respuestas representativas de una población de 340.000 habitantes ¹⁷.

El 87% desean que el préstamo siga siendo gratuito. La carga de este servicio no es aceptada ni por aquellos partidarios del cobro de otros servicios (el 93% de los entrevistados utilizaban el servicio de préstamo). Casi un tercio no quería que se cobrase ningún servicio.

El 60% de los que deseaban que el préstamo se mantuviera gratuito (200) aceptarían el cobro de otros servicios. Gran parte de este grupo desea que las cargas se apliquen a servicios de información especializada en el caso de que fuese necesario.

Del total entrevistado, 194 de los entrevistados pensaban que el principal papel de la biblioteca era el de centro de ocio y entretenimiento. La interrelación de datos permite suponer que los usuarios estarían menos dispuestos a pagar por lo que ellos perciben como un derecho gratuito, el servicio público de biblioteca y lectura, que por otros pasatiempos.

El 82% de los entrevistados consideraron que algunos usuarios de la biblioteca deberían ser subvencionados si el cobro de servicios se ampliase o se aumentasen las tarifas. Los encuestados no se plantearon que eso conllevaría un aumento de tarifas para los demás usuarios, sino que su reacción fue que hay grupos en la sociedad que no deben ser excluidos del servicio bibliotecario público por razones económicas.

Los usuarios están menos interesados con la introducción de nuevos servicios bibliotecarios que con la calidad y cantidad de la oferta disponible. En cuanto a su grado de satisfacción:

76 de los entrevistados expresaron su desagrado con la disponibilidad de nuevos títulos.

59 mostraron su insatisfacción con el catálogo de libros disponible. Ambos grupos no difieren de otras respuestas en cuanto al destino que deba tener cualquier nuevo recurso de que disponga la biblioteca:

¹⁷ *Consumer attitudes towards paying for public library services*. Public Library Journal, vol 10, n.º 2, 1995, pp. 44-46.

- 1) Mejorar los servicios existentes de la biblioteca.
- 2) ampliar esos servicios.
- 3) Introducir nuevos servicios.

NÚCLEO DE SERVICIOS GRATUITOS

De las prácticas adoptadas en las diferentes modalidades de bibliotecas, se podría plantear una formulación (provisional) del núcleo de servicios sobre el que hay un elevado grado de unanimidad para defender su gratuidad:

Acceso
Orientación
Ayuda a la búsqueda
Préstamo en sala de libros y documentos
Consulta a las bases de datos que forman las colecciones de las bibliotecas

VENTAJAS E INCONVENIENTES DE LA GRATUIDAD Y DEL PAGO DE SERVICIOS

Es frecuente enumerar los pros y contras en torno a la cuestión del cobro de tarifas y de la gratuidad. A continuación, se exponen los argumentos más frecuentes en favor de cada postura.

RAZONES EN FAVOR DE LA GRATUIDAD DE LAS BIBLIOTECAS Y CENTROS PÚBLICOS DE INFORMACIÓN:

1. Los servicios bibliotecarios son un bien público. En una sociedad democrática el acceso libre es un derecho fundamental de cada uno de los ciudadanos.
2. La imposición de tarifas es contraria a la tradición de los servicios bibliotecarios gratuitos.
3. Las tarifas no son legales, por cuanto en muchos casos se aplican contraviniendo el espíritu de las disposiciones legales, favorables a la gratuidad.
4. Las tarifas son discriminatorias. Sólo quien puede pagar tiene la posibilidad de utilizar servicios especiales. Las tarifas no permiten la igualdad de acceso a la información, ya que constituyen una discriminación contra quienes no tienen recursos. El acceso a la información se basa sobre la capacidad de pago más que sobre la necesidad.

5. La tarifa constituye una forma de doble imposición. En primer lugar los usuarios pagan impuestos por utilizar los servicios públicos, después deben pagar por los servicios especiales.
6. La tarifa pondrá en evidencia los servicios que producen ingresos. De ese modo desplazarán los servicios que no producen ingresos a los que sí, aunque los primeros sean esenciales para una parte de la sociedad que no se puede permitir el gasto.
7. Las tarifas tendrán el efecto a largo plazo de reducir el apoyo público a la biblioteca.
8. La tarifa *podría no ser empleada para financiar los servicios bibliotecarios*. Ninguno ha demostrado que los recursos hayan aumentado, si se ponen en consideración todos los costes.
9. No se puede *fixar con certeza una tarifa en cuanto es difícil medir el beneficio social de los servicios bibliotecarios*. Las tarifas se han implantado por tradición o por hábito y no como resultado de una investigación de mercado y de los costes.
10. Es difícil definir los servicios especiales de los de base. ¿Es concebible que los ciudadanos paguen para mejorar el equipamiento de los bomberos o por una mejor asistencia por parte de la policía? Hoy consideramos básicos unos servicios que antes eran considerados especiales.
11. Los mercados del sector privado y público están separados y deben permanecer así. El sector privado puede imponer tarifas, obtener beneficios y entrar en competencia como les convenga. Las bibliotecas públicas deben suministrar los servicios con sus recursos y no mediante pago.
12. El coste de la gestión y del cobro de las tarifas es superior a los ingresos obtenidos.
13. A casi todos los usuarios los servicios en línea basados en tarifas sirven para poco. Los usuarios no quieren una respuesta rápida, sólo quieren una respuesta. Los servicios en línea de pago son una ventaja para el bibliotecario no para el usuario.
14. Si el servicio no puede ser prestado sin una tarifa, no se da.
15. La necesidad de tarifa disminuye si se mejora la gestión y la prestación de servicios en la biblioteca.
16. El personal opone una resistencia notable a la imposición de tarifas.
17. El pago de un servicio obliga a la biblioteca a asumir la responsabilidad implícita en el suministro de un servicio a tarifa.

RAZONES A FAVOR DE LA TARIFA

1. La imposición de tarifas aumenta el reconocimiento del valor e importancia del servicio bibliotecario.

2. La tarifa refuerza la gestión eficaz de los servicios públicos. Quien obtiene beneficio de la información servida debe pagar por el coste relativo. Un sistema tarifario eficiente y flexible permitirá al consumidor la elección de una variedad de bienes y servicios públicos pagando una suma proporcional al consumo.
3. Las tarifas tienden a adecuar el nivel de servicio a la necesidad y a la demanda. La disponibilidad a pagar por un servicio es una señal precisa de que el público necesita ese servicio.
4. La tarifa fomenta la mejora de la gestión. La sección que administra servicios sujetos a tarifa tiene la responsabilidad constante de un control financiero adecuado.
5. La tarifa limita el consumo injustificado. La tarifa disminuye la ineficiencia.
6. La tarifa proporciona unos ingresos que pueden dedicarse a mantener la inversión, contribuyendo a mantener el servicio y a mejorar su calidad.
7. La tarifa ayuda a comprender mejor los límites financieros de la administración local. Si se fijan tarifas por los servicios públicos, eso demuestra que existen límites financieros a las posibilidades de actuación de la Administración.
8. Todo servicio debe ser pagado, aunque sea de orden simbólico. Para ser reconocido un servicio debe ser pagado. El pago simbólico responsabiliza a los usuarios.
9. La tradición de imponer tarifas por ciertos servicios es parte de la cultura occidental. Los usuarios pagan tarifas por otros recursos y servicios públicos, como puentes, autopistas, museos o parques.
10. La tarificación puede permitir una política de estímulos por categorías de usuarios definidos, ofreciendo el derecho de acceso por una suma dada.
11. Los costes crecientes del servicio hacen necesaria la tarifa. La información tiene un valor económico. El acceso libre a la información no significa gratuita. Si se adopta una política contraria a la tarifa se limita considerablemente el servicio. Los servicios gratuitos no son realistas en tiempos de recursos limitados.
12. Casi todos los usuarios de la biblioteca están en disposición de pagar una tarifa. La biblioteca pública sirve un segmento de población relativamente joven, culta, de ingresos medios. Una persona de pocos ingresos se sirve poco de la biblioteca.
13. Sin la tarifa, la biblioteca pública y universitaria no podría servir a colectivos más amplios. Las tarifas a los no residentes o no matriculados se justifican porque estos no pagan las mismas tasas exigidas a los demás.

14. La tarifa recupera sólo una pequeña parte del coste total del suministro del servicio.
15. En la mayor parte de los casos la exacción de la tarifa es simple y poco costosa.
16. La tarificación aparece justificada cuando los servicios son prestados a distancia y en búsquedas documentales individualizadas o en profundidad.

EL COBRO DE SERVICIOS: PARTICULARIDADES DE LOS PRODUCTOS DE INFORMACIÓN ELECTRÓNICA

Antes de abordar la cuestión específica de los precios en los servicios de información electrónica, es necesario poner de manifiesto que esta cuestión exige un cambio cultural, ya que los consumidores y usuarios están acostumbrados a recibir información gratuita y no perciben el valor de la misma. Durante la impartición de estas disciplinas relacionadas con la gestión y administración de unidades de información, el autor ha pulsado la reacción de los alumnos a esta cuestión de la sensibilidad hacia los precios de la información. Al resolver algunos de los supuestos prácticos que se distribuyen durante el curso académico, puede resultar, por ejemplo, que el cálculo del coste de una consulta en una unidad informativa puede arrojar un resultado de 10-12.000 pesetas por cada hora de trabajo. La opinión general de los alumnos es que resulta "carísima". Cuando se comenta que el coste de una consulta similar (tiempo, especialización, etc.) planteada a un abogado o un médico suele resultar mucho más cara, ellos reconocen ese dato, pero les llama mucho la atención esa comparación, lo que demuestra la escasa sensibilización sobre el valor de la información, incluso dentro del mismo sector profesional.

ESTRATEGIAS DE PRECIOS EN LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN ELECTRÓNICA (ON-LINE Y CD-ROM)

La diferencia fundamental entre la información en línea (on-line) y la información impresa es que ésta habitualmente se paga por anticipado, mientras que la información en línea se paga generalmente cuando es recuperada o después, cuando ya está servida.

PRECIOS DE LAS BASES DE DATOS ON-LINE:

Se calcula que hay entre 4.500 y 5.000 bases de datos profesionales disponibles en todo el mundo (BRINDLEY, L.J., 1993, 300), de las que sólo unas

pocas tienen un número significativo de usuarios, por lo que en la mayoría de los casos no tienen viabilidad comercial, sobre todo en Europa.

El precio de los servicios de bases de datos en línea y, en general, de los servicios de información electrónica se compone de los siguientes elementos:

1. Coste del proceso de recuperación. Sobre este apartado, se emplean dos sistemas distintos de precios:

- a) La tarifa por tiempo de utilización.
- b) La tarifa fija (suscripción)

a) La tarifa por tiempo de utilización es el resultado de calcular el tiempo de conexión al sistema por el precio establecido. La unidad de medida usual es la hora. El método tiene la ventaja de su simplicidad, pero no tiene en cuenta los medios usados o las dificultades de búsqueda. Como sistema de precios tiende a inhibir a los usuarios, ya que éstos no conocen los costes de la consulta hasta que está concluida. Por otro lado, los avances del software y la velocidad de comunicación (baudios) deja obsoleto el método.

b) La tarifa fija por uso indefinido presenta ventajas para el usuario y para el titular del servicio, para aquél porque puede consultar libremente cuantas veces quiera, para la operador porque se asegura una fuente de financiación estable, igual que con las suscripciones. Sin embargo, presenta el inconveniente de que tal sistema tiende a incrementar el uso y a la postre conduce a una saturación de las líneas. El titular del servicio tenderá a establecer una limitación en el tiempo de consulta o a discriminar entre horas punta (de máxima demanda) y horas valle, de modo similar al sistema tarifario telefónico. En cualquier caso, la limitación de tiempos o la discriminación conduce a una suscripción compleja. El usuario puede llegar a la convicción de que se le aplica una tarifa por horas, con la desventaja de que si no utiliza el servicio también paga y puede llegar a considerarlo desproporcionado.

En definitiva, la tarifa por tiempos se presenta más equitativa, pero tiene el inconveniente de inhibir la utilización del servicio, mientras que la tarifa fija es más aconsejables en la etapa de expansión de la actividad. Como regla general, en ningún caso parece conveniente aplicar la gratuidad como promoción, porque el usuario no asimilará fácilmente el coste del servicio.

2. Adicionalmente, muchos sistemas de consulta exigen a los usuarios una tarifa por la información recuperada, por ejemplo, por el volumen de datos capturados.

3. El tercer componente del precio de la consulta es el coste de las teleco-

municaciones. Esta parte del coste ha descendido notablemente en los últimos años, ya que la llamada a un nudo, si, por ejemplo, la red es accesible por Internet abarata mucho la conexión.

Hay otras estrategias adicionales, caben mencionar las siguientes:

- Precios especiales para archivos muy valorados.
- Canon de conexión anual.
- Descuentos especiales para grupos de usuarios en horas valle y facilidades especiales de pago.
- Hay también una estrategia de “precio integrado” para los usuarios de información en distintos soportes, cuando los usuarios simultanean sus conexiones on-line, con la suscripción a la información impresa y el CD-ROM.

En cuanto a los precios practicados por las empresas que ofrecen acceso a través de Internet, en general, combinan los criterios expuestos más arriba:

- Cuota mensual (1.500 pesetas) que incluye tres horas de conexión gratuita y el cobro de horas adicionales (500 pesetas).
- Cuota fija mensual sin límite de horas de conexión (4.500 pesetas).

En soporte CD-ROM, ya existe un amplísimo catálogo de títulos sobre cualquier materia, orientados tanto a sectores profesionales como al público en general. Mundi-Prensa, una de las principales distribuidoras de publicaciones de toda España, tiene en su catálogo de 1996 títulos dirigidos al sector profesional y de los negocios cuyos precios oscilan en un amplísimo rango que va desde las 10.000 a las 650.000, en muchos casos estos precios son para suscripciones anuales. En medios profesionales se sigue considerando excesivo el precio aplicado a los CD-ROM, por lo que persiste el interés en lograr una estructura de precios más independiente de la tecnología, de modo que se orienten los costes sobre el contenido de la información.

CONCLUSIONES

— Frente al desánimo que a veces abunda, sobre la imposibilidad de alcanzar un centro de información al alcance de todos y la vetustez que pueda impregnar a las bibliotecas las nuevas formas de presentación de la información y del conocimiento, se hace cada vez más necesario definir un modelo de unidad, sostenido con fondos públicos, que además de cumplir las funciones tradicionales, atienda a las necesidades informativas de todo tipo de quienes no disponen de medios económicos, con el fin de que la creciente tendencia a la comercialización de la información no abra una barrera que el sistema educativo ha superado con éxito hace mucho tiempo, permitiendo la convivencia de centros de financiación pública y centros privados.

— El modelo de unidad informativa que defendemos es de concepción dual, en el sentido de que el Estado, en defensa y promoción de la educación, la cultura y los valores democráticos, y la Sociedad, en ejercicio de la libre iniciativa, tienen derecho a la creación de unidades de información que atiendan las necesidades de las personas y de los grupos sociales que demandan información para el recreo, la información, la economía, el ocio la cultura o la educación. Estas ideas, por otra parte están en consonancia con los artículos de la Constitución Española que consagra el principio de libertad de empresa (38) y el que reconoce la iniciativa pública en la actividad económica (128), en relación con el art. 44 que impone a los poderes públicos la promoción y tutela al acceso a la cultura, a la que todos tienen derecho.

Las ideas anteriores nos llevan a hacer dos reflexiones genéricas:

- Las diferencias reales de gestión entre las bibliotecas y otros centros de información tienden a desaparecer. La gestión de estas unidades deben centrarse en la atención de las necesidades de información de los usuarios, con independencia del soporte en el que se encuentre.
- Los aspectos que definen las pautas en la dirección, administración y gestión de las unidades informativas y documentales vienen determinados no tanto por el tipo de información que suministran, sino en tres criterios específicos¹⁸:
 - Titularidad de la institución (pública o privada).
 - Forma de intercambio de los productos y servicios informativos (desde la gratuidad total al valor de mercado).
 - Fines sociales perseguidos (servicio a la colectividad o a intereses particulares).
- En el aspecto de la gestión en el ámbito público, es necesario hacer algunas consideraciones sobre la tarificación de los servicios:
 - En primer lugar, en la Administración pública no está garantizado que los ingresos puedan transformarse en asignaciones presupuestarias, por lo que no siempre hay una relación directa entre ingresos y gastos.
 - En el mismo contexto, el montante de ingresos obtenidos o los ahorros realizados por una buena gestión no siempre son tomados en cuenta en una discusión presupuestaria.
 - Si los costes de personal pueden representar en una biblioteca del orden del 60-70%, pensar que los ingresos obtenidos (2-5%, por ejemplo) pueden permitir la creación de nuevos servicios parece un argumento poco consistente.

¹⁸ Véase, RAMOS SIMÓN, L.F.: *Dirección, Administración y marketing de empresas e instituciones documentales*. Madrid: Síntesis, 1995, p. 36 y ss.

- Las bibliotecas deben establecer una política de desarrollo de colecciones y servicios.
- Los costes de funcionamiento y también los servicios prestados deben ser objeto de una evaluación rigurosa, poniendo en relación los resultados obtenidos en función de los objetivos y de los recursos disponibles.
- Antes de tomar una decisión que afecta a la economía de los usuarios, conviene adoptar una buena gestión, mediante la elaboración de unos cuadros de seguimiento que suministren información sobre aspectos tales como:

Objetivos de información.

Control de la realización de objetivos.

Seguimiento de tareas del personal y control de tiempos.

Relaciones entre los distintos niveles de responsabilidad directiva.

— El planteamiento de objetivos de gestión en base a las tarifas, soslayando la misión de la biblioteca o de la unidad puede llevarla a situaciones paradójicas. Por ejemplo, en muchos casos el éxito de ingresos basado en una estrategia de videoclub, no demostraría el progreso de la cultura, ni la mejora de la formación permanente. Tan sólo evidenciaría la falta de un videoclub local o que el servicio público ha hundido los precios perjudicando al que existe. Este ejemplo, citado por Giappiconi, demostraría que la evaluación de la biblioteca en función de los ingresos resultaría caricaturesco y reduccionista.

En síntesis, aplicar una política de desarrollo basada en la búsqueda de ingresos sería:

- Ilusoria en la práctica, porque los recursos obtenidos serían insignificantes
- Ilegítima en su principio, porque alejaría a muchos ciudadanos del acceso a la cultura
- Peligrosa en su aplicación, porque el cobro de servicios en ámbitos en los que tradicionalmente se aplica la gratuidad provoca un abandono masivo del servicio.

— Por la razón anterior, la tarificación encuentra terrenos más abonados en los nuevos servicios de información electrónica y en los especializados. Sin embargo, quienes defendiendo el núcleo de servicios gratuitos apoyan el cobro de nuevos servicios olvidan que en el supuesto de alcanzar dentro de unos años la biblioteca electrónica, se conseguiría a la par el cobro masivo de los servicios.

— Los argumentos expuestos avalan la tesis de que cada unidad informativa o biblioteca debe tener su propia política tarifaria, tomando la decisión más oportuna sobre el cobro de servicios en función de una valoración social y política, así como de un examen atento de los recursos disponibles. Posición

que además refuerza la autonomía de gestión de los responsables del servicio. En esta línea de profesionalización se sitúa una iniciativa de la Asociación sueca de autores en favor de la biblioteca pública, apoyada con medio millón de firmas, para presentar una proposición de ley que se resume en tres principios: una biblioteca para cada comunidad, bibliotecarios profesionales en cada biblioteca, préstamo gratuito para el material impreso.

— Esta línea de actuación sienta las bases para resolver también los problemas surgidos de las nuevas tecnologías. Autores como P.R. Young¹⁹ se preguntan si de la marcha hacia la biblioteca virtual multimedia se conseguirá “un acceso libre al nuevo mundo de la evasión, de la información y de la educación, o si por el contrario el futuro comportará el pago por acceder al mercado interactivo multimedia”. Se vuelve al viejo problema vestido de nuevo: quién paga por qué servicio, si se pagará indirectamente a través de los impuestos o directamente por el servicio prestado, dónde y cuándo se paga, si en base a los costes directos o también a los indirectos.

En definitiva, se abre paso la idea de que las bibliotecas y servicios públicos documentales diferencien entre un núcleo de servicios que deben ser cubiertos mediante impuestos y, en cambio, haya otros productos o servicios que sean satisfechos en todo o en parte por los usuarios (esa misma idea es la que se aplica, por ejemplo, en RTVE, en donde las televisiones acuden a la competencia comercial, mientras que Radio Exterior, forma parte del núcleo que se ha de financiar exclusivamente por el Estado). Esta postura tiene la ventaja de hacer conscientes a las instituciones documentales del diferente coste de los servicios y a los usuarios se les sensibiliza sobre el valor de los servicios que reciben. Una contribución parcial a la cobertura del coste de los servicios que reciben se considera realista, ya que una política de total gratuidad, llegaría a requerir una restricción de los nuevos servicios y, en consecuencia, muchos de ellos no se podrían ofrecer al público.

BIBLIOGRAFÍA

- CARRIÓN GÚTIEZ, M.: *Manual de Bibliotecas*. Madrid: Pirámide, 1995
- GIACOMA, P.: *The fee or free decision*. Nueva York: Neal-Schuman Publishers, 1989.
- GIAPPICONI, T.: *La tarification et ses masques*. Bulletin des bibliothèques de France, 1993, 2, pp. 10-22.
- GUDIN DE VALLERIN, G.: *Les tarifications dans les bibliothèques. Les villes de plus de 100.000 habitants*. Bulletin des Bibliothèques de France, 39, n.º 6, 1994, pp. 21-27.

¹⁹ YOUNG, P.R.: *Changing information access economics: new roles for libraries and librarians*. En Information Technology and Libraries, junio 1994, pp. 103-114

- KOENIG, M.E. y GOFORTH, J.: *Library and de cost recovery imperative*. IFLA Journal, 19 (1993) 3, pp. 249-253.
- Joint Funding Council's Libraries Funding Review Group: Report (Informe Follet), dedicado al estudio de la situación y perspectivas de las bibliotecas universitarias británicas (1993). Disponible a través de Internet, pueden conseguirse copias impresas en HEFCE, Northavon House, Coldharbour Lane, Bristol BS16 1QD.
- MAGÁN WALSH, J.A.: *El concepto de biblioteca en la actualidad. Bibliotecas reales frente a bibliotecas virtuales*. En MAGÁN WALSH, J.A. (Ed): *Tratado de Biblioteconomía*. Madrid: Complutense, 1995.
- MOYA, F. de: *La calidad de los servicios en la sociedad de la información y la formación de los futuros profesionales*. En *Bibliotecas Públicas. Evaluación de los servicios bibliotecarios. VII Jornadas organizadas por las Asociación de Bibliotecarios y Documentalistas de Guipúzcoa*. San Sebastián, 1996.
- RAMOS SIMÓN, L.F.: *Dirección, administración y marketing de empresas e instituciones documentales*. Madrid: Síntesis, 1995
- REVELLI, C.: *Tariffe in biblioteca*. Biblioteche oggi, mayo, 1995, pp. 36-44.
- UNESCO: *Manifiesto de la UNESCO sobre la biblioteca pública 1994*. Preparado en colaboración con la Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas (IFLA) y difundido en España por la Fundación Germán Sánchez Ruipérez. Peñaranda de Bracamonte, 1995.
- WEINGAND, D.E.: *Managing today's public library*. Englewood: Libraries Unl., 1994.
- YOUNG, P.R.: *Changing information access economics: new roles for libraries and librarians*. Information Technology and Libraries, junio 1994, pp. 103-114.