

# IV Congreso Nacional de Bibliotecas Móviles

## Mesa redonda: La innovación en el concepto de servicio bibliotecario móvil

---

### El Servicio de Extensión Bibliotecaria de la Comunidad de Madrid. Organización y estructura

El Servicio de Extensión Bibliotecaria se crea en diciembre de 2006 al amparo del desarrollo del Plan de Fomento de la Lectura de la Comunidad de Madrid.

El Plan de Fomento, que se aprobó en agosto de 2006, es un plan muy ambicioso cuyo último objetivo es mejorar y consolidar los hábitos de lectura de la Región de Madrid.

El Plan ha apostado decididamente por los servicios de extensión bibliotecaria y en líneas generales se están cumpliendo los objetivos que en este sentido se marcaron en dicho Plan.

Así, se agrupan bajo el Servicio de Extensión, cuatro secciones, cuatro aportaciones o formas distintas de acercar la lectura a los ciudadanos, unas ya existentes y otras de nueva creación. Son:

- Bibliobuses
- Bibliometro
- Préstamo Colectivo
- Telebiblioteca

#### ➤ Los bibliobuses

Los bibliobuses de la CAM van a cumplir pronto 25 años de funcionamiento. Desde su puesta en marcha han realizado una labor fundamental en toda la Región, no sólo en pueblos pequeños y medianos, sino también en todo el área metropolitana y en la propia capital, cubriendo durante todos estos años las necesidades bibliotecarias de muchas zonas. Por dar sólo unas pinceladas sobre el servicio de bibliobuses de la Comunidad de Madrid vamos a remarcar aquellos aspectos más importantes y lo que consideramos son nuestros puntos fuertes.

Es el nuestro un **modelo centralizado** de funcionamiento que, aunque tiene inconvenientes, supone también una serie de factores muy positivos. Este modelo implica que todos los bibliobuses dependen de un único centro directivo con lo cual se consigue una mayor optimación de los recursos, desde los fondos con los que se cuenta, pasando por el personal e

incluso hasta los vehículos. Por eso nuestros puntos fuertes están relacionados principalmente con la infraestructura:

- Contamos con 13 vehículos; en los últimos 5 años se han renovado 7 bibliobuses, por lo que podemos decir que la flota es moderna y funcional. Por ejemplo, más de la mitad de ellos cuentan con motor trasero y plataforma para discapacitados. Por supuesto, todos cuentan con generador lo que es fundamental para asegurar la autonomía de estos vehículos (fuente de alimentación del ordenador y mantenimiento de una potente calefacción y aire acondicionado).
- En lo que se refiere al personal que presta su servicio en esta Sección, hay 16 técnicos especialistas y 15 conductores (3 técnicos y 2 conductores suplentes). Además en la oficina hay 7 personas más, de distintas categorías profesionales, que realizan labores de dirección y apoyo, tanto bibliotecarias como mecánicas y de mantenimiento de vehículos. En total 38 personas, aparte del personal de limpieza y seguridad.
- El último punto a tratar dentro del apartado de infraestructura son los fondos documentales. Cada bibliobús lleva una colección que ronda los 4.000 a 4.500 documentos, entre libros, audiovisuales y multimedia. Además hay un depósito conjunto para todos los bibliobuses; el total de documentos está en torno a los 200.000 ejemplares. Los incrementos anuales dedicados a la compra de documentos están en torno a los 180.000 €. La ventaja del modelo centralizado en este caso es que aunque para determinados documentos se compran ejemplares para todos los bibliobuses, hay otro tipo de documentos que se adquieren a menos número de ejemplares para que estén en el fondo común (ya que nos van a ser prestados en todos los bibliobuses). Esto permite una colección rica y variada de la cual se benefician los 13 bibliobuses de la red.
- En cuanto al programa de gestión bibliotecaria todos los bibliobuses (excepto uno) trabajan en línea, utilizando el programa de gestión Absys.net.

### ➤ **Bibliometro**

El bibliometro es un servicio de extensión bibliotecaria que supone la instalación de puntos de lectura pública dentro de la red de Metro de Madrid.

El bibliometro presenta una novedad muy importante a nivel organizativo y es que fue el primer proyecto bibliotecario conjunto entre la Comunidad y el Ayuntamiento de Madrid. Hay un convenio de colaboración entre las dos administraciones para la gestión de dicho servicio (suscrito también por Metro que es quien cede el espacio para la instalación de los módulos). Hay un Comité Ejecutivo y otro Técnico, formado por representantes de las dos entidades, y a través de ellos se lleva a cabo la gestión del servicio.

En la actualidad hay 12 módulos. El primero de ellos se abrió el 27 de julio de 2005 y el último el 22 de julio de 2008.

El diseño elegido para estos módulos tiene una forma sinuosa que le presta elegancia y facilita el movimiento de viajeros a su alrededor, aunque exige un gran espacio para su ubicación (sólo es posible en vestíbulos muy grandes). En algunos casos este problema se está solucionando eligiendo otro tipo de módulo que es el “adosado” que se pega a una pared presentando sólo una cara frontal.

El módulo tiene una capacidad aproximada de 3.200 ejemplares y dos puestos de trabajo, con dos ventanillas de préstamos, dos pantallas táctiles (para consulta de catálogo, novedades, sugerencias etc.) y dos buzones de devolución automáticos. El modelo adosado tiene la misma capacidad de libros, pero solo una ventana de préstamo, un buzón y una pantalla táctil.

### La colección

Partiendo de un fondo inicial de 500 títulos, con las obras fundamentales de la literatura española y universal, se han ido realizando posteriormente incrementos de forma periódica (se pretende que junto a una colección básica y fundamental, el usuario de bibliometro encuentre también lo más novedoso del mercado); en la actualidad contamos con algo más de 1000 títulos y los ejemplares superan los 100.000.

### Funcionamiento

Para acceder al servicio de Bibliometro es suficiente con disponer del carné de lector de las Bibliotecas Públicas de la Comunidad o del Ayuntamiento. En caso de no poseerlo, en el mismo momento se obtiene el carné de lector de Bibliometro. Éste a su vez será válido para utilizarlo en las Bibliotecas Públicas de la Comunidad y del Ayuntamiento.

El horario de apertura de los módulos es de 13,30 a 20,00h.

### Resultados

En la actualidad el número de lectores dados de alta es de 70.000 usuarios.

Los préstamos fueron en 2008 algo más de 100.000. y por los datos de que disponemos esperamos que en 2009 se produzca una subida entorno al 30% con respecto al año anterior.

#### ➤ **Préstamo Colectivo**

El objetivo es prestar un conjunto de documentos no a un particular, sino a una entidad que a su vez los presta a sus asociados. La política y los fondos que se sirven varían de una biblioteca a otra. En el caso de nuestro servicio, a partir del 2007, y al amparo del Plan Regional de Fomento de la Lectura, se da un nuevo impulso a este tipo de préstamos con una serie de innovaciones y cambios importantes:

- Hay una importantísima inversión en la compra de libros dedicada exclusivamente a este tipo de fondos (1.750.000 € desde el inicio del servicio en 2007)

- Con los nuevos documentos adquiridos (algo más de 120.000 en la actualidad) se crean lotes cerrados de libros organizados por edades y materias.
- Junto esta importante inversión en documentos se intenta establecer una infraestructura fuerte que sea capaz de gestionar los documentos y hacerlos llegar a los distintos colectivos de una manera rápida y eficaz.
  - La Comunidad de Madrid entrega y recoge los lotes en los propios centros.
  - Se simplifican al máximo los trámites, y se procura tener un estrecho contacto con los centros, (reuniones con los responsables del préstamo en la entidad, jornadas de presentación, etc.) favoreciendo todo tipo de información sobre los lotes de préstamo, sobre los documentos que contienen, recogiendo sugerencias y, al mismo tiempo, difundiendo toda la información posible sobre la red y servicios de Bibliotecas de la Comunidad.
  - Además, como otra novedad importante, se incluyen actividades de animación, que se ofertan a los Centros que se han acogido al préstamo, para realizarlas con sus usuarios de manera que se fomente al máximo el uso de los documentos prestados.

### Composición de los lotes

Hasta ahora se han formado un total de 91 tipos distintos de lotes (infantiles, juveniles y de adultos). De cada lote-tipo se ha comprado un elevado número de ejemplares por lo que se trabaja en la actualidad con un total de más de 3300 lotes.

Por lo que se refiere a la temática y organización, los lotes infantiles y juveniles de narrativa están divididos por franjas de edad. Además este octubre hemos comenzado con un nuevo proyecto que titulamos “Conocemos el mundo”: son libros de materia para apoyo en el aula y están dirigidos sólo a centros educativos. Se prestan durante todo el curso escolar y están divididos por materias y en dos bloques, Primaria y Secundaria.

En el caso de los adultos se han tenido en cuenta distintas temáticas, relacionadas con los intereses de los grupos a los que se dirigen. Así, pensando en los mayores se han formado lotes relacionados con temas de salud, bienestar o con hobbies y manualidades, así como todos aquellos libros que favorecen el ocio activo; también audio-libros, para todos aquellos sectores con problemas de visión. Este año se han incorporado lotes de “Cine y Literatura”, formados por grandes novelas llevadas a la pantalla y en cuyo lote se incluye tanto el libro como el DVD. Por otra parte, hay un importante bloque de lotes de narrativa, agrupados por géneros. También hay una serie de lotes que denominamos Biblioteca de Padres y que están orientados sobre todo a las AMPAS de los colegios con los que tratamos, así como a los profesores.

Junto a esta temática se han elaborado otros lotes para atender a grupos de minoría lingüísticas, teniendo en cuenta los grupos de inmigrantes mayoritarios en nuestra Comunidad (lotes en rumano, búlgaro, polaco, ruso y árabe).

Por último, otra parte de la colección se ha dedicado al fomento o desarrollo de *Talleres o Clubs de Lectura*. Se trata de lotes de 25 ejemplares de un mismo título. Este año

tendremos casi 100 títulos distintos de este tipo para elegir. Junto a ellos se facilita a los centros unas sencillas normas de funcionamiento y organización de estos clubs.

Lo que se pretende con toda esta organización es conseguir un servicio de préstamo colectivo *a gran escala* sin perder por ello la calidad. Se intenta ayudar a los responsables en la elección del lote que más convenga a sus intereses, facilitando al que lo solicite información exhaustiva de cada lote, ya que disponemos de listados con reseñas de cada título. Se proporciona también una base de datos con los títulos que pertenecen a los lotes solicitados para que el centro pueda tener un control interno del préstamo.

Se trata, en fin, de facilitar y apoyar a las entidades que quieren realizar una labor de difusión de la lectura entre sus asociados, teniendo la seguridad de que en cada caso recibirán un préstamo de calidad.

### Organización del servicio

Los centros solicitan sus préstamos a través de teléfono o por Internet. En nuestra pag. web se puede acceder a toda la información relativa a estos préstamos (temática, política de préstamo, nombre y composición de los lotes etc.) así como la posibilidad de descargarse los impresos necesarios para solicitar el mismo.

El plazo de entrega de los lotes desde su solicitud está establecido en 48 h., aunque por necesidades del servicio y contactando con el centro este período puede ser más amplio, teniendo como plazo máximo de entrega 7 días.

### Resultados

En la actualidad hay casi 700 centros dados de alta en el servicio. En lo que hace referencia al tipo de centros los más numerosos son los centros de enseñanza, desde escuelas infantiles a institutos de secundaria.

Desde que se inició el servicio en el 2007 hasta octubre de este año se han prestado más de 4.000 lotes.

## ➤ **Telebiblioteca**

### Introducción

El Servicio de Telebiblioteca, fue creado en el año 2007 dentro del Plan de Fomento de la Lectura con el fin de acercar los servicios bibliotecarios a personas con problemas de movilidad. Es un servicio de préstamo y devolución de libros a domicilio dirigido a dos sectores concretos de la población: los mayores de 70 años y las personas con discapacidad física igual o superior al 33%. Cualquier madrileño que esté en uno de estos dos grupos tiene derecho a su utilización.

## Funcionamiento

Mediante una llamada telefónica al 012 o a través de Internet estos usuarios pueden solicitar que les sea entregado en su domicilio cualquier documento que se encuentre disponible en el fondo propio de Telebiblioteca o en toda la red de Bibliotecas de la Comunidad de Madrid. Una vez que se reciben todas las peticiones se diseñan las rutas diarias (de forma similar a lo establecido para Préstamo Colectivo). El compromiso del plazo de entrega es de 48 horas desde la recepción de la solicitud hasta la entrega del préstamo en el domicilio del usuario. Sin embargo, se ha reducido el plazo de entrega a 24 horas.

Aunque los usuarios de Telebiblioteca tienen acceso a todos los títulos que forman parte de la red de bibliotecas de Madrid, el servicio cuenta con un fondo propio sólo para sus usuarios. Para la difusión del mismo se realizan *Guías de Lectura*, que están colgadas en la web del servicio y que se entregan impresas a los usuarios en su domicilio.

Por último señalar que el pasado mes de septiembre se firmó un convenio con la ONCE con el objeto de llevar a sus usuarios no sólo los libros de Telebiblioteca sino también libros en braille. Así mediante este convenio ONCE proporciona los fondos en braille que Telebiblioteca entrega en su domicilio a los asociados que así lo solicitan.

## Resultados

El número de  **carnés**  de usuarios del Servicio de Telebiblioteca es de casi  **1200**  . De ellos un 70% residen en Madrid capital y un 30% en la región. En cuanto a la relación edad/discapacidad encontramos que un 60% es mayor de 70 años mientras que un 40% son personas con alguna discapacidad. El total de préstamos en 2008 fue de algo más de 7000 préstamos. Para este año esperamos un aumento que esté en torno al 40%.

## **El Servicio de Extensión Bibliotecaria de la Comunidad de Madrid como un modelo integral y centralizado**

El modelo que de extensión bibliotecaria que ha seguido la Comunidad de Madrid, y por lo que creemos hemos sido merecedores del Premio Aclévim, es un modelo centralizado e integral de servicio, desde el que se realizan todas las tareas de extensión, y en el cual las distintas secciones se apoyan y se favorecen unas a otras, donde los recursos pueden optimizarse más fácilmente, formando un conjunto que busca cubrir las necesidades lectoras de aquellos sectores de población alejados de los servicios bibliotecarios estables.

Por lo pronto la extensión bibliotecaria en la Comunidad de Madrid ha dejado de ser el “pariente pobre”; se invierte y se apoya decididamente y además es algo que se enseña, creemos, con orgullo. Esto nos parece fundamental a los que creemos que la extensión es el principal instrumento nivelador, que permite realmente igualar a todos los ciudadanos en su derecho a acceder a la lectura pública. Gracias a la Telebiblioteca, por ejemplo, todos los madrileños con más de 70 años o una discapacidad superior al 33% , con sólo descolgar el teléfono tienen a su disposición los 2 millones de ejemplares con que cuentan las Bibliotecas

de la Comunidad de Madrid. Y sobre todo, da igual que este anciano o esta persona con discapacidad viva en el centro de la capital o en la aldea más perdida de nuestra Comunidad. Esta igualdad, esta democratización del servicio, es lo que nos parece su logro fundamental.

El segundo aspecto que queremos destacar es que es un modelo integral que intenta cubrir todas las necesidades. Para ello las secciones que lo forman se apoyan una en otra en muy distintos aspectos: Desde los ejemplares que se pasan de un servicio a otro (por ejemplo con lotes de Préstamo Colectivo sobre la guerra civil se ha preparado una exposición en todos los bibliobuses, y una Guía de Lectura, tanto para ellos como para Telebiblioteca, o con los ejemplares del fondo común de bibliobuses se realizan préstamos a usuarios de Telebiblioteca). Hay además una labor conjunta de difusión entre los distintos servicios; así en las paradas de bibliobuses cercanas a colegios empezamos a hacer difusión de “Conocemos el mundo” (el proyecto de Préstamo Colectivo de libros para apoyo en el aula). Cada vez que hay un nuevo centro que pide un Préstamo Colectivo lleva en su documentación todos los servicios bibliotecarios de su zona, y por supuesto los servicios de extensión. Además aprovechamos el contacto directo: un usuario de bibliobuses que puede empezar a tener problemas para acercarse al bibliobús es redirigido al servicio de Telebiblioteca.

Por último para terminar, y como un posible punto de partida de debate tras esta mesa, señalar que este modelo de servicio pudiera aplicarse a otros niveles y adaptarse a otros recursos. Quizás, aún sin una inversión tan importante, el modelo también puede ser exportable. En todo caso es importante poner de manifiesto que los servicios de extensión siempre son rentables, y no sólo a nivel social y político que esto es obvio, sino también a nivel económico.