

PLAN DE BIBLIOBUSES PARA CASTILLA Y LEÓN.
BASES PROPUESTAS POR LA ASOCIACIÓN NACIONAL DE PROFESIONALES DE BIBLIOTECAS
MÓVILES

POR, *JESÚS GARCÍA CESTEROS.*

1. ORÍGENES DE LOS BIBLIOBUSES EN LA REGIÓN.

En nuestra región, la idea de prestar servicios bibliotecarios en pequeños núcleos rurales, mediante lotes de libros que circulan de un lugar a otro, arranca en la provincia de Soria, a iniciativa de su Diputación en 1929.

Durante la República, el Patronato de Misiones Pedagógicas promueve la creación de bibliotecas circulantes, que consistían en lotes de 100 volúmenes que se distribuían por las escuelas de los municipios con población menor de 5000 habitantes. León y Salamanca son las provincias, en nuestra región, más beneficiadas con esta misión.

El primer bibliobús del que se tiene noticia en nuestro país lo pone en funcionamiento el Servicio Popular de Bibliotecas de la Generalitat de Cataluña para atender a los soldados en el frente y a los hospitales durante la Guerra Civil (1938-1939).

Después de la Guerra Civil, habrá que esperar a 1953 para ver un nuevo bibliobús por las carreteras españolas. La iniciativa esta vez la toma la Dirección General de Archivos y Bibliotecas.

En 1971 el primer bibliobús comienza a operar en la provincia de Palencia, pionera de esta actividad en Castilla y León. Más tarde será León quien en 1974 le sigue. Por suerte esta iniciativa está perfectamente documentada gracias al trabajo de Roberto Soto. En su libro “Historia del Centro Coordinador de Bibliotecas de León (1948-1986)” recoge todo el proceso que les llevó a disponer del primer bibliobús.

A inicios de los 80, tres bibliobuses comienzan a circular por Zamora, adquiridos por la Caja de Ahorros Provincial. Cuentan con el apoyo institucional de la Biblioteca Pública de Zamora y la Diputación Provincial.

Entre 1985 y 1990, La Junta de Castilla y León adquiere 20 bibliobuses y recibe otros tres del Ministerio de Cultura. Esto supone que, al terminar la década, todas las provincias de la Comunidad cuentan con los bibliobuses como la forma más adecuada de atender las necesidades lectoras de la población rural y de algunos barrios de las ciudades de Zamora y Salamanca.

En esta época casi la mitad de los bibliobuses que operan en España se encuentran en esta Comunidad Autónoma donde una población diseminada en pequeños municipios facilita el éxito y la consolidación de este servicio.

De este periodo cabe destacar el nacimiento del Bibliobús Escolar de Zamora. Una experiencia pionera que integra el préstamo a lectores y animación a la lectura en los colegios comarcales de esa provincia. El Bibliobús Escolar ha recibido varios reconocimientos, entre ellos el premio de Fomento de la Lectura del Ministerio de Cultura en 2005 y el Premio Aclebim.

Los bibliobuses están vinculados a los Centros Coordinadores de Bibliotecas, aunque hay disparidad en la dependencia de estos centros: algunos, de las Bibliotecas Públicas del Estado, otros, de las Diputaciones Provinciales. En ellos funciona como órgano consultivo y a veces, decisorio, el respectivo Patronato del Centro Coordinador de Bibliotecas.

En el año 1996, un decreto de la Consejería de Educación y Cultura delega en las Diputaciones Provinciales la gestión de los créditos destinados a las bibliotecas públicas municipales, la asistencia técnica a las mismas y la gestión de los servicios bibliotecarios móviles.

Con el paso de los años esta delegación de funciones produce una gran desigualdad en las características de los servicios bibliotecarios de que disponen los castellano leoneses según la provincia en la que residen. Llamar la atención sobre este estado de cosas y hacer propuestas para un plan de mejora de los servicios bibliotecarios móviles son algunos de los objetivos de esta ponencia.

2. BASES PARA UN PLAN

2.1. FUNDAMENTOS:

La Junta de Castilla y León, institución titular, conforme a la ley de bibliotecas, de los servicios bibliotecarios, debe plantearse como objetivo la “normalización” en toda la región de los parámetros de prestación de los servicios móviles para localidades que no cuentan con biblioteca estable.

De forma paralela a como se está haciendo con las bibliotecas municipales, se impone la necesidad de una norma que reglamente los parámetros que configuran un servicio bibliotecario móvil de calidad. En el borrador de reglamento del Sistema de bibliotecas de Castilla y León en fase de aprobación, basándonos en la versión difundida durante la exposición pública, se proponen unos parámetros de prestación de servicios bibliotecarios con unos umbrales mínimos en aspectos como metros cuadrados disponibles en cada biblioteca, tamaño mínimo del fondo bibliográfico o audiovisual, inversiones mínimas anuales en nuevas adquisiciones, horarios mínimos de apertura, perfil del bibliotecario desde el punto de vista de su cualificación profesional y de su nivel administrativo, etc ...

La misma filosofía ha de ser trasladada a los servicios móviles y señalar umbrales cualificados de prestación del servicio sobre los que pretendemos hacer una aportación.

La circunstancia de que sea un servicio versátil y adaptable a las características demográficas, geográficas o de ordenación del territorio de cada provincia o de que dependa de una institución de ámbito mayor, como es la diputación de cada provincia, no puede justificar la ausencia de unas referencias que permitan garantizar una calidad medible y una homogeneidad en todo el territorio, que sirvan de base para evaluar los

Aclebim

Plan de Bibliobuses C y L.

Pg. 2 de14

costes de ese servicio homologable, y para adoptar los compromisos institucionales pertinentes de cara a soportar su financiación, más allá de la fluidez de las relaciones entre las instituciones implicadas.

El proyecto de reglamento antes citado no va a cumplir estos objetivos porque su consecución se posterga a la firma de unos convenios con las diputaciones que recuerdan demasiado a las circunstancias que han motivado la actual diversidad.

Dada la experiencia habida desde 1997, en que entró en vigor la “delegación de funciones” concretada en el decreto 250/1996 y los respectivos convenios con las diputaciones, y dada la actual “anarquía” en cuanto a las características de los servicios móviles en cada provincia, proponemos que se fijen, en un documento legal diferenciado, con rango de decreto, unas referencias que garanticen la calidad deseada y señalen el compromiso presupuestario para las instituciones implicadas.

2.2. MODELO DE SERVICIO PROVINCIAL DE BIBLIOTECAS MÓVILES

Conforme a la concepción de estos servicios móviles, que ya se contiene en el citado reglamento, esta competencia ha de ser desarrollada por un Centro Gestor de Bibliotecas Móviles incardinado en el área de cultura de las respectivas diputaciones. Ha de tener un personal debidamente estructurado, unos medios técnicos y administrativos adecuados y bibliobuses en número suficiente para cubrir los requerimientos del servicio bibliotecario a localidades menores de 1000 habitantes de cada provincia en los términos que se señale en el documento legal antes citado.

Este centro gestor sería continuador de los actuales centros coordinadores de bibliotecas, pero descargado ya de las competencias relativas a bibliotecas municipales, con una clara adscripción orgánica a las diputaciones, plenamente normalizado en cuanto a recursos presupuestarios, recursos humanos y medios técnicos necesarios.

2.2.1. Objetivos

Su objetivo sería prestar los siguientes servicios bibliotecarios en los núcleos rurales señalados:

- Préstamo a domicilio de todo tipo de documentos
- Préstamo interbibliotecario como complemento al fondo propio
- Préstamos colectivos a instituciones o centros de interés social o cultural
- Acceso a recursos digitales y a Internet.
- Información comunitaria, referencia general y especializada en temas locales y regionales.
- Actividades de formación de usuarios y animación a la lectura.
- Servicios de apoyo a los centros educativos
- Difusión y promoción de los servicios ofrecidos por la biblioteca móvil

2.2.2. Organigrama

Cuenta con una Unidad Central de Servicios y un conjunto de Bibliotecas Móviles

2.2.3. Recursos Humanos de la Unidad Central

Debe contar con

- 1 bibliotecario (Grupo A) como Director .- Ejerce la dirección del servicio y planifica su actividad.
- 2 bibliotecarios (Grupo B) por cada 3 bibliobuses.- Se encargan del trabajo técnico de las bibliotecas móviles y cubrir las bajas de los compañeros de ruta.
- 1 administrativo (Grupo C) por cada 3 bibliobuses para desempeño de tareas administrativas.
- 1 auxiliar de biblioteca/conductor (Grupo C) por cada 3 bibliobuses.- Colaboran en elaboración de estadísticas, en gestión de programas complementarios y realizan las sustituciones de los compañeros que conducen a diario
- 1 auxiliar de biblioteca/ordenanza (Grupo D) por cada 3 bibliobuses para manipulación de ejemplares, movimiento de cajas de libros, prestamos colectivos, envío de correo, etc.

Esta propuesta de estructuración de recursos humanos se basa en la experiencia acumulada por ACLEBIM relacionada con el funcionamiento de los centros coordinadores de la región.

En apoyo de esta toma de posición acudimos a las Directrices de IFLA/ UNESCO para el Desarrollo del Servicio de Bibliotecas. En ese documento se señalan como referencias

- 1 empleado a jornada completa por cada 2.500 hb
- Bibliotecarios titulados: 1/3 del personal de cada servicio

Si aplicamos en todos sus parámetros el presente plan a la realidad castellano- leonesa, ambos planteamientos ofrecen resultados prácticamente coincidentes.

En todo caso, este esquema se propone como básico, asumiendo que ha de ser adaptado con pragmatismo en función de las condiciones de cada entorno.

2.2.4. Las funciones de la Unidad Central

Planificación .- El objetivo debe ser ordenar los recursos humanos y técnicos disponibles para la obtención del máximo rendimiento de cara a la prestación de servicios bibliotecarios en cada provincia.

Convenios.- La presencia de las bibliotecas móviles en cada localidad debe estar vinculada al compromiso y al apoyo de las instituciones locales para obtener una mejor la difusión y profundización de la animación cultural.

Los ayuntamientos han de garantizar un espacio adecuado definido como la parada del bibliobús, que disponga información sobre calendarios y horarios y, en su caso permita la conexión de energía eléctrica o de acceso a Internet si el bibliobús no dispone de esos equipamientos. También pueden responsabilizarse de fijar en ese lugar información relativa a cualquier incidencia que pudiera ocurrir en las rutinas de visita del bibliobús, siempre que les sea comunicada por la Unidad Central de Servicios.

Estos aspectos han de quedar reflejados en un convenio que fije la frecuencia y duración de la presencia de la biblioteca móvil en cada localidad y las características de las prestaciones recibidas por el Servicio de Bibliotecas Móviles, así como los compromisos adoptados por cada ayuntamiento en apoyo de lo anterior

Plan de actividades de animación.- La actividad de la biblioteca móvil debe ir más allá del préstamo de documentos a sus usuarios.

Las experiencias habidas en esta región con los bibliobuses escolares de Zamora y Burgos indican la versatilidad de este instrumento para realización de actividades de animación en colaboración con colegios, centros de ocio de tercera edad o residencias de mayores.

Gestión de las colecciones.- Las colecciones deben responder a las necesidades cambiantes de los lectores. Debe tener un índice de renovación y de ampliación adecuado La Unidad Central de Servicios debe disponer de los recursos presupuestarios y de personal suficientes para satisfacer este objetivo.

Estadísticas y evaluación.- El actual proceso de integración en RABEL de los servicios móviles de todas las provincias, una vez que se culmine, va a suponer, allí donde aún no está automatizado, un gran ahorro del tiempo hasta ahora dedicado a control manual del préstamo y elaboración de las estadísticas comprometidas con las administraciones provincial y regional. Ello redundará en un más cualificado servicio a usuarios en orientación a la lectura o localización de los documentos.

Adquisición y Mantenimiento de Vehículos.- En los últimos tiempos se ha mejorado notablemente los equipamientos y las prestaciones de los bibliobuses. A la Unidad Central corresponde definir las características del diseño de los nuevos vehículos y participar en el proceso de contratación. Además debe controlar las tareas de mantenimiento y revisión de los vehículos y sus equipos a través de los auxiliares de biblioteca- conductores.

Gestión del programa de visitas.- La actividad itinerante y diaria de los bibliobuses genera incidencias que requieren el apoyo de la unidad central en aspectos relacionados con las conexiones con el vehículo, los contactos con instituciones y personas de localidades visitadas o cualquier otra que pudiera presentarse.

Gestión de los RRHH.- Incluye el control de la actividad diaria así como el diseño de las tareas de cada puesto de trabajo, e intervención en la selección y formación del personal adecuado

Difusión y publicidad del servicio.- Un servicio tan dinámico como el de las bibliotecas móviles debe contar con una permanente tarea de marketing que incremente la visibilidad de la actividad bibliotecaria ante los ciudadanos a través de los medios de comunicación y de la publicidad mediante carteles, folletos etc

Evaluación.- Todos los aspectos antes señalados deben tener la oportuna fase de valoración que oriente los desarrollos posteriores.

Ubicación.- Las características de la ubicación de esta Unidad Central de Servicios han de ser las siguientes:

- Debe estar ubicada en lugar de fácil acceso a carreteras de circunvalación
- Debe disponer de espacio proporcionado a necesidades para oficinas de gestión y de trabajos técnicos
- Ha de haber proximidad física entre aparcamiento de bibliobuses, espacios de trabajo técnico y depósito de fondo bibliográfico
- Han de salvarse con rampas todos los cambios de nivel del suelo para facilitar el movimiento de cargas.
- Debe contar con equipamiento básico para mantenimiento de vehículos

2.2.5. Funciones de las Bibliotecas Móviles:

Las bibliotecas móviles son el instrumento a través del cual se concretan las prestaciones. Están compuestas por un bibliotecario y un auxiliar de biblioteca.

El Bibliotecario:

Tiene los siguientes cometidos:

- Gestiona el servicio utilizando las técnicas apropiadas:
 - Gestión del préstamo.
 - Gestión del servicio de información y referencia
 - Gestión de desideratas.
 - Gestión de la formación de usuarios.
- Evalúa las necesidades y diseña nuevos servicios.
- Evalúa los resultados de los programas y propone soluciones para las deficiencias apreciadas.
- Desarrolla productos de información: informes, guías de lectura, etc.
- Facilita el acceso a los recursos electrónicos disponibles.
- Facilita la información a la comunidad.
- Organiza actividades de promoción y animación a la lectura.
- Colabora en la difusión del servicio de bibliobús.
- Desarrolla la alfabetización informacional

Titulación requerida.- Diplomatura.

Categoría de la plaza.- Grupo B

Ha de tener conocimientos de:

- Biblioteconomía.
- Informática: Internet, Ofimática.
- Cultura general / regional / local.
- Conocimiento de 1 lengua extranjera.

El Auxiliar de Biblioteca / Conductor:

- Dispone el vehículo para la recepción de usuarios en cada parada.
- Prepara los equipos informáticos para su uso.
- Organiza el flujo de visitantes al bibliobús.

- Colabora con el bibliotecario en tareas de información.
- Ayuda a los usuarios a localizar los libros.
- Mantiene la ordenación del fondo transportado
- Se ocupa de todo lo relacionado con el tráfico rodado, seguridad vial y la movilidad del vehículo.
- Mantiene el vehículo en las mejores condiciones.
- Informa a la organización de necesidades técnicas detectadas: reparaciones, revisiones, renovación de piezas, etc...

Titulación requerida.- Bachillerato, Permiso de Conducir tipo C.

Categoría de la plaza.- Grupo C

Ha de tener conocimientos.

- Biblioteconomía a nivel básico (ordenación de fondos, circulación, préstamo...)
- Informática básica.
- Mecánica y electricidad del vehículo

2.3. DATOS PARA UN PLAN

2.3.1. Umbrales de población:

En “El Servicio de Bibliobús: Pautas Básica para su Funcionamiento” el Ministerio de Cultura, en 1997, señalaba: “Se recomienda una biblioteca móvil por cada 15.000 habitantes, para atender a poblaciones menores de 3.000 habitantes ...”

Aunque no sea un umbral categórico debe ser tomado como el horizonte deseable para planificar los equipos de biblioteca móvil deseables en cada provincia.

Aplicado ese referente a la región castellano leonesa, considerando que van a contar con servicio bibliotecario móvil las localidades menores de 1000 habitantes y tomando como referencia media teórica la de 500 habitantes por población, daría como resultado que un bibliobús debe atender en nuestra región a unos 15.000 habitantes que residen en unas 30 localidades.

2.3.2. Características del la Colección

-Volumen de fondos por biblioteca móvil.- 4000 documentos + 2 documentos por habitante

-Distribución por tipo de lector.-	Adultos:	Libros de Ficción: 50 % Libros No Ficción: 50 %
	Infantil	Libros de Ficción: 60 % Libros No Ficción; 40 %

-Distribución por soporte.-	Libros:	70 %
	AVE	30%

-Publicaciones periódicas.-	Diarios	2 (lectura en bteca móvil)
	Revistas	25-30 títulos

2.3.3. Equipamiento Informático.-

3 equipos multimedia de uso público
1 impresora multifunción de uso público
1 ordenador para trabajo bibliotecario
Red local wifi para todos equipos

2.3.4. Frecuencia y Duración de Visitas.

Poblaciones hasta 500 Hb.- 1- 2 horas/visita. Cada 2-3 semanas

Poblaciones de 500-1000 hb 2 horas/visita cada 2 semanas

Variables que pueden modificar este cálculo:

- Presencia en alguna ruta de mayor nº de usuarios/ localidad que la media provincial. Puede requerir más tiempo en cada localidad

- Presencia en alguna ruta de menor nº de habitantes/localidad que la media provincial. Puede requerir más paradas y menor tiempo por parada para un mismo número de habitantes dado.

2.3.5. Tipología de Bibliotecas Móviles

- “Modelo BASICO”

El planteamiento arriba señalado se presenta como el esquema ideal de un servicio bibliotecario móvil para nuestra región. Se concreta en vehículos de 10-11 m. de longitud y con capacidad para transportar de 3.000/4.000 documentos.

Señalamos como criterios de calidad del servicio el volumen de documentos por vehículo, la frecuencia y duración de las paradas, el número y la cualificación del personal que presta el servicio y el equipamiento de que dispone la biblioteca móvil.

La referencia es que la biblioteca móvil debe tener la capacidad de igualar los servicios bibliotecarios que una biblioteca estable prestaría a la población de una localidad de 15.000 habitantes, simplemente adaptada esa capacidad a su condición de “móvil”

- “Modelo MÍNIMO”

Sin embargo no renunciamos a la versatilidad de los equipamientos y a la posibilidad de adaptarse a ámbitos específicos en cada una de las provincias, siempre procurando evitar la discriminación en la calidad del servicio a aquellos lectores que viven en un medio rural de localidades muy pequeñas y un poblamiento muy disperso.

Para esos entornos proponemos bibliotecas móviles a bordo de furgones de 5-6 m. de longitud, atendidos por una sola persona, bibliotecario y conductor simultáneamente, que pueda prestar el servicio en localidades menores de 200 habitantes y con una media previsible de visitantes/ visita menor de 8 personas.

Los parámetros de prestación de servicio antes señalados deben ser adaptados con sentido práctico a este otro modelo de biblioteca móvil, persiguiendo una ratio razonable entre servicio prestado y los recursos utilizados.

2.4. PROYECCIÓN PARA LA PROVINCIA DE SALAMANCA:

Se ha realizado una proyección de la aplicación de los parámetros de servicio antes señalados relativos a duración de paradas y frecuencia de las mismas a la provincia de Salamanca, a partir de referencias tomadas de la actividad cotidiana actual.

Explicación de los elementos de cálculo

a).- *Cómputo de horas de servicio que requiere una ronda completa actual.* La suma actual de tiempo empleado por los 3 bibliobuses, desde que cada equipo sale cada mañana desde nuestro Centro hasta que regresan al final de la jornada son 390 horas por ronda. De ese tiempo se dedican 210 horas al préstamo y 180 a traslados entre localidades, al recorrido de ida y regreso al aparcamiento de bbuses y a la recolocación de los libros devueltos en el bibliobús.

Prestamos servicio de bibliobús a 185 localidades que cumplen el requisito de tener una media anual de visitantes superior a 8 por visita

b).- *Incrementos de tiempo de servicio por ronda completa basados en las MEJORAS que se contienen en este plan.*

- Si se quiere disponer de una hora de parada mínima en todas las localidades, considerando que actualmente la media es de 40 min, supondría un incremento de 24 horas de servicio.
- Si se ha de prestar servicio de biblioteca móvil a las localidades que actualmente tienen biblioteca integrada en el sistema público y que va a dejar de estarlo por tener menos de 1000 hb. La atención a las 13 localidades afectadas suponen 20 h. de tiempo más 11 de traslados
- Si se quiere ofrecer servicio público y gratuito de Internet, ello supone 50 h. más
- Tiempo dedicado a mantenimiento vehículos 5 h/ronda
- La suma total del tiempo de trabajo es de 500 horas/ronda

c).- *Número de rondas a realizar.* Para cumplir con el objetivo de visitas cada 15 días, de 24 rondas posibles al año, se han suprimido 4 visitas de los meses de julio y agosto y 2 más por coincidencia en semanas festivas como navidad o semana santa, en total 18 rondas anuales.

Número de rondas que se requieren al año:	18
Computo total de tiempo de servicio al año 500 h/ronda x18	9.000 horas
Calculo de Bbuses necesarios: $9.000/1.400 \text{ horas año/equipo} = 6,42$	6/7 Bbuses

2.5. PROYECCIÓN PARA CASTILLA Y LEÓN

La cuantificación del número de bibliotecas móviles, de uno y otro tamaño, necesarias para la prestación de servicios bibliotecarios en los términos contemplados en esta ponencia requiere un estudio minucioso que ha de considerar múltiples variables de cada provincia: medida de la población, en términos absolutos y relativos, que habita en localidades < 1000 hb, dispersión del poblamiento, distancias a la capital o central comarcal de servicios, existencia de otros servicios bibliotecarios, características orográficas de las vías de comunicación, etc.

Como proyección a toda la región basada en estimaciones realizadas por miembros de nuestra asociación en cada una de las provincias, estimamos que habría que multiplicar por un índice entre 1,5 y 2 el número de bibliobuses actuales por provincia, incluyendo vehículos de los dos tamaños propuestos, para conseguir los objetivos aquí planteados.

2.6. PROGRAMAS COMPLEMENTARIOS.

Con el objetivo de mejorar los servicios bibliotecarios móviles proponemos 2 programas a desarrollar por los Centros Gestores de Bibliotecas Móviles:

- *Programa de Libros por Correo.*

No siempre se puede llegar con la biblioteca móvil hasta el último rincón de la provincia. Puede ser interesante, para obtener la máxima utilidad social de los recursos bibliotecarios disponibles, centrar la actividad de las bibliotecas móviles en lugares donde hallemos un número mínimo de usuarios previamente establecido en función de una relación razonable entre las necesidades existentes y los recursos disponibles. Allí donde no se reúna ese número mínimo predeterminado de usuarios, que permita mantener de forma sostenida un servicio bibliotecarios con los umbrales de calidad que defendemos, se puede utilizar el correo como medio de satisfacer el derecho a la lectura pública y gratuita de los usuarios residentes en muy pequeños núcleos.

Hace algunos años que venimos desarrollando este servicio desde el Centro Coordinador de Salamanca y, en función de nuestra experiencia, podemos señalar algunas premisas para su funcionamiento:

* Para nosotros, la principal dificultad ha estado en que el usuario disponga de información actualizada sobre los libros disponibles. La integración en RABEL y la posibilidad de consultas a través de Internet facilita este aspecto. Naturalmente requiere que el usuario tenga acceso a Internet y alguna destreza en su manejo

* Hemos conseguido la gratuidad mediante un apartado postal de Franqueo en Destino que permite a los usuarios enviarnos peticiones o devolvemos libros sin coste para ellos. Los mismos sobres acolchados usados para el envío sirven para la devolución, sustituyendo las etiquetas externas por otras que van adjuntas en el interior.

* El sistema tiene limitaciones para personas mayores si no cuentan con ayuda de algún familiar, para formular las peticiones o devolver los libros.

* Se ha de mantener una continuidad en el envío de boletines de novedades que estimulen el interés de los usuarios en el servicio así como usar el teléfono para mejorar los contactos con los lectores.

* El sistema permite una atención personalizada muy específica mediante un bibliotecario que puede, con estas herramientas, desde la oficina central, atender a un gran número de lectores en los lugares más dispersos.

- *Programa de Préstamos Colectivos.*

Aún cuando ofrecer una periodicidad de 15 días en las visitas del bibliobús es un ambicioso objetivo para los Centro Gestores en la mayor parte de las provincias, entendemos que existe la posibilidad, en colaboración con los ayuntamientos, de ofrecer una atención de mayor permanencia en cada localidad mediante salas de lectura, de entera competencia municipal, que abren algunas horas a la semana y cuyos fondos son prestados por el bibliobús y renovados con frecuencia mediante este programa de préstamos colectivos. En el anterior congreso de Guadalajara, Carmen Vigata nos ofreció una magnífica descripción del que tienen implantado, de forma muy exitosa, en la Comunidad de Madrid. También hay una experiencia positiva, en este sentido, con los “biblio-access” de la provincia de Lleida, presentados en el congreso anterior por Nati Moncasí.

La colección formada por los préstamos colectivos es susceptible de ser adaptada a las necesidades detectadas en las localidades participantes. Dadas las características demográficas de nuestros pueblos, habrían de ser pequeños lotes (15-25 títulos) de carácter monográfico sobre los temas demandados.

La duración y disponibilidad de lotes se adaptaría a la demanda y oferta existentes. La entrega y devolución de los mismos habría de ser gratuita para los destinatarios.

Entre los colectivos destinatarios podríamos señalar, además de “salas de lectura municipales”, asociaciones culturales o de tercera edad, residencias de tercera edad, o colegios de enseñanza primaria,

2.7. CARTA DE SERVICIOS

En su esfuerzo por la mejora constante, y en señal de su compromiso con sus lectores, todas las bibliotecas públicas del estado en nuestra región han adoptado ya una carta de servicios bien conocida por todos.

Nuestros lectores merecen un compromiso en la calidad del servicio recibido similar al que ya disponen los usuarios de zonas urbanas.

Los responsables políticos y administrativos de los Centros Gestores de Bibliotecas Móviles no pueden permanecer indiferentes a este paso ya consolidado.

Partimos de la base del compromiso de las instituciones afectadas en el esfuerzo de ofrecer servicios bibliotecarios homologables también en el ámbito rural usando los recursos disponibles para llegar tan lejos como ellos permitan.

De ahí la propuesta de una Carta de Servicios para las bibliotecas móviles cuyos rasgos más característicos serían los siguientes:

- *Servicios ofrecidos:*

- * Información general e información bibliográfica
- * Préstamo personal o colectivo de los documentos disponibles.
- * Información referencia.
- * Acceso a Internet desde los bibliobuses
- * Programas de promoción de la lectura.
- * Formación de Usuarios
- * Carta de Servicios

- *Derechos que reconoce a los ciudadanos:*

- Derecho a conocer y a acceder de forma gratuita a los recursos de información de que dispone su biblioteca móvil y la red de la que depende.
- Derecho a conocer el estado de sus solicitudes; ser atendido correctamente y realizar las reclamaciones que estime oportunas.
- Derecho a presentar las sugerencias y quejas mediante:
 - Teléfono
 - Libro de Sugerencias y Quejas.
 - Escrito dirigido al Centro afectado

- *Compromisos de calidad*

- + Disponer de bibliotecas móviles adecuadamente equipadas para la prestación del servicio
- + Ejecutar el calendario de visitas según la programación anunciada
- + Entregar el carnet de usuario en la siguiente visita a la fecha de la solicitud.
- + Prestar al menos 10 documentos por usuario entre todos los disponibles.
- + Permitir la renovación y reserva de préstamos a través del teléfono, correo electrónico y página web.
- + Renovar la colección en un 5% anual.
- + Contestar a solicitudes para adquisición de nuevos documentos en el plazo que media entre 2 visitas.

- + Atender de forma inmediata las consultas de información general planteadas en la biblioteca móvil y responder en la siguiente visita las consultas especializadas.
- + Entregar la información al usuario en los soportes que solicite (papel, soporte informático, correo electrónico, etc.).
- + Actualizar la página web de la biblioteca cada quincena
- + Responder a las reclamaciones y sugerencias de los ciudadanos en un plazo no superior al que media entre dos visitas.
- + Realizar encuestas de satisfacción entre los usuarios y usarlas para mejorar

- *Indicadores de Calidad.*

Para poder comprobar el nivel de cumplimiento de los compromisos antes reseñados, El Centro Gestor evaluará anualmente la calidad de sus servicios teniendo en cuenta los siguientes indicadores:

- Grado de accesibilidad de las instalaciones y vehículos.
- Porcentaje de carnets de usuario entregados en el plazo previsto.
- Porcentaje de renovaciones y reservas atendidas a través de los diferentes medios disponibles (teléfono, correo electrónico y web, etc.).
- Porcentaje anual de renovación de la colección.
- Porcentaje de solicitudes de adquisición de nuevos títulos atendidas en las dos primeras visitas siguientes a la solicitud.
- Porcentaje de incidencias respecto al soporte de entrega de información demandada.
- Número de actualizaciones de la página web y periodicidad de las mismas.
- Porcentaje de las reclamaciones respondidas en un plazo no superior al señalado.
- Índice de satisfacción de los usuarios establecido a través de las encuestas.

Participación Ciudadana.

Los ciudadanos podrán participar mediante:

1. Escritos remitidos al Centro Gestor o a las instancias de las que depende.
2. Participación en las encuestas de evaluación de calidad.
3. Presentación de las sugerencias y de las quejas que consideren oportunas.
4. Colaboración en el cuidado de los documentos prestados y cumplimiento de los plazos de devolución.
5. Donación o cesión de libros y documentos de interés

Plan de Seguridad.

La Biblioteca Móvil, con la ayuda de todos, procura la protección de las personas que acceden a recibir sus servicios, así como de sus colecciones. Esta protección se organiza en torno a varios supuestos de riesgo:

- Plan de prevención de riesgos laborales.
- Plan de prevención de actos antisociales (robo, daños en los documentos).
- Plan de prevención de incendios u otro tipo de siniestros .).
- Garantía de control ambiental (temperatura, humedad, ruido...) en la cabina de la Biblioteca móvil.

Muchas gracias por la atención prestada.

3. BIBLIOGRAFÍA.

ARROYO ORTEGA, Óscar: "Acelerando: Nuevos impulsos para la red de Bibliotecas Móviles de Castilla-La Mancha". En :Congreso Nacional de Bibliotecas Móviles (3º. 2007. Guadalajara).

La biblioteca móvil. Coordinado por Roberto Soto Arranz. Gijón: Trea, 2001. (Biblioteconomía y Administración Cultural, 49).

BRÖLL, Anna. "Planificación y diseño de servicios bibliotecarios móviles. El Plan de bibliobuses 2005/2013 del Departament de Cultura de la Generalitat de Catalunya". En: Congreso de Bibliotecas Móviles (2º. 2005. Barcelona)

Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas. Madrid. Ministerio de Educación, Cultura y Deporte. Secretaría General Técnica. ISBN. 84-369-3640-X, 2002

El servicio de bibliobús. Pautas básicas para su funcionamiento. Madrid: Ministerio de Educación, Cultura y Deporte. Secretaría de Estado de Cultura. Dirección General del Libro, Archivo y Bibliotecas, 2002.

Mapa de Servicios Bibliotecarios de Castilla y León. Fundación Germán Sánchez Ruipérez (Documento no publicado)

VIGATA Y MANUEL DE VILLENA, Carmen. "Los bibliobuses y los servicios de extensión bibliotecaria en la Comunidad de Madrid". En: Congreso Nacional de Bibliotecas Móviles (3º. 2007. Guadalajara).

Salamanca, Octubre de 2009