GRADO INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN

Administración y Evaluación de Unidades de Información Curso : 2021-2022

Planes de calidad en bibliobuses, comparación entre los bibliobuses de León y el bibliobús de Milano

Anna Albaida Ventura

Índice

1. Presentación y justificación 2
2. Metodología....3
3. Exposición de los supuestos 5
   3.1. La provincia de León....5
      3.1.1 Historia del Bibliobús en España 5
      Contexto demográfico de la provincia de León. Servicio de Bibliobús 7
      3.1.2. Plan de Modernización de los Bibliobuses de León (2008-2018)....8
      a. Objetivos 8
      b. Características y servicios....8
      c. Usuarios del bibliobús y principales beneficios del servicio 9
      d. Proyectos y experiencias innovadoras....10
      e. Objetivo del proceso innovador: 10
      f. Seguimiento y control....12
      g. Actividades destacadas....13
   3.2. La città di Milano....14
      3.1.1 Historia del Bibliobús en Italia....14
      Contexto demográfico de la ciudad de Milán. Servicio de Bibliobús. 14
      3.2.2. Servicio de Bibliobús del Sistema Bibliotecario de Milán 15
4. Conclusiones....18
5. Bibliografía....22
6. Anexos....24
   Anexo I. Selección de los enlaces institucionales y de prensa....24
   Anexo II. Encuesta realizada a los usuarios del Bibliobús de León. 27
   Anexo III. Tareas asignadas al personal bibliocario del bibliobús de Milán 28

1. Presentación y justificación

El afán por fomentar el hábito de lectura o facilitar el gusto y el placer de leer, a quienes no tienen bibliotecas estables a su alcance, ha sido el motivo del nacimiento de las unidades documentales móviles o bibliobús.

Es una práctica que se utiliza en distintos países. Será aquí cuando el término bibliobús quizás no sea el más correcto para denominar a las unidades documentales móviles, puesto que en lugar de un vehículo motorizado, es un animal el medio de transporte.

En algunos países acercar un libro a ciertos colectivos o comunidades supone un gran esfuerzo por falta de medios e infraestructuras que lo hagan posible en un tiempo razonable. De esta dificultad nacen soluciones ocurrentes como el caso de Colombia, donde la biblioteca rural itinerante o Biblioburro, en la Selva Colombiana, acerca la cultura a los niños. Es un servicio sencillo, como personal el profesor Luis Humberto Soriano Bohórquez, creador del proyecto social Biblioburro, unos cuantos libros del creador y dos burros llamados Alfa y Beto. http://biblioburrosinfronteras.blogspot.com.es/

En Europa, la misión del bibliobús es, entre otras, acercar la lectura y con ello la cultura a quienes viven en zonas rurales o en barrios en la periferia de las ciudades. Estos dos tipos de servicios son los que estudiaré en este trabajo.

Mis objetivos son analizar la situación de los bibliobuses, presentar el estado actual de los servicios y tras la recolección de la información pertinente, junto con las recomendaciones establecidas por los estudiosos en la materia, presentar unas conclusiones con el fin de comentar las acciones llevadas a cabo o proponer alguna mejora si se considera recomendable.

Estudiaré dos servicios documentales, con la finalidad de poder compararlos y de esta manera obtener conclusiones gracias a los proyectos y mejoras o carencias de cada servicio. He elegido el **Servicio de Bibliobús en la provincia de León gestionado por el Instituto Leonés de Cultura (ILC)** y en el extremo opuesto el **Servicio de Bibliobús del Sistema Bibliotecario de Milán,** en el ámbito de la ciudad.

2. Metodología

En una primera fase, a través de DOAJ (Directory of Open Access Journals) y de DIALNET recuperé artículos sobre la evaluación de la calidad en bibliobuses, indicadores de rendimiento para las bibliotecas móviles o valoraciones de servicios documentales, en funcionamiento en España. Fue ahí cuando descubrí a Roberto Soto como autor de artículos sobre las bibliotecas móviles, actual Presidente y fundador de la Asociación de Profesionales de Bibliotecas Móviles (ACLEBIM). Contacté con él por correo electrónico, me informó que era el Jefe de Sección de Coordinación de Bibliotecas de la Diputación de León y responsable del servicio de **Bibliobús del Instituto Leonés de Cultura (ILC)** . Durante toda la investigación, me asesoró con los recursos disponibles relativos a los bibliobuses en España y en concreto en León, me ha prestado su ayuda sin dudar en compartir sus conocimientos y experiencia. En gran manera, me aportó un punto de vista más acertado en mi estudio. La información que se remitió por mail sobre la que realizaré el estudio fue: *El plan de modernización de los bibliobuses de León (2008-2018) y las memorias anuales del Servicio de Bibliobús de 2019, 2020 y 2021.* La información dirigida al usuario se aloja en el siguiente enlace:

https://www.institutoleonesdecultura.es/bibliobuses/.

Visité la biblioteca pública estatal de València donde presté manuales de la editorial Trea, en concreto *Evaluación de bibliotecas y centros de información y documentación, La biblioteca en el mundo rural y La biblioteca móvil.* Los dos primeros me dieron la oportunidad de adentrarme en el mundo de los bibliobuses con sus particularidades y el tercero de los títulos ha sido la base para conocer todos los factores a tener en cuenta en un sistema documental como el bibliobús.

En el caso de León la documentación recibida y la gran cantidad de información dirigida a los usuarios , permitirá sin duda, poder valorar cuales han sido los cambios realizados y en que medida se cumplen los objetivos propuestos en *El plan de modernización (2008-2018).* En los años posteriores se tendrán en cuenta *las memorias anuales* de cada año hasta la actualidad. Este sistema de evaluación no estandarizado, aún no siendo un Plan de Calidad ad hoc, me permitirá hacer valoraciones cuantitativas y cualitativas para el periodo estudiado (2008-2021).

En paralelo, me surgió la idea de realizar un análisis del bibliobús de Milán. He vivido en la ciudad, sigo visitándola con frecuencia, y he sido usuaria de sus servicios bibliotecarios. Siempre me ha llamado la atención, la tendencia a la combinación de lo tradicional con lo innovador. Por una parte edificios históricos, con puertas centenarias, que alojan fondos bibliotecarios clásicos y actualísimos , en estanterías antiguas y por la otra la última tecnología para acercar la cultura a los ciudadanos

cautivados por un ritmo frenético que no permite perder un minuto en la cola de préstamo de documentos.

Busqué en Google el acontecimiento BOOK CITY MILANO porque recordaba una imagen del Bibliobús de Milán aparcado y en pleno servicio dentro del patio del Castello Sforzesco, como actividad dentro del gran evento. En su web https://bookcitymilano.it/ pude saber que era una iniciativa del Comune di Milano (Ayuntamiento), con la financiación de distintos fundaciones y grandes grupos empresariales. Asistí on-line a la presentación de la iniciativa para Noviembre de 2022, que tuvo lugar en el Palazzo Reale de Milán el día 13/04/21 a las 11h, donde se la definió como *la manifestación más bonita dedicada a los libros y a la lectura.*

Me puse en contacto con ellos por correo electrónico, y fueron ellos quien me facilitaron los datos del responsable de **Bibliobús del Sistema Bibliotecario de Milán**. Luca Lisssoni, era nuevo en su cargo pero estuvo siempre dispuesto a difundir su trabajo diario como responsable del servicio. En algunos casos, contactó con la antigua directora Letizia Sora, para así poder enviarme una información más amplia. Lissoni prefirió tras el intercambio de algunos mails, que hablásemos por teléfono para tener una comunicación más fluida. Mediante mensajes de whatsapp se concretó el día y hora de la entrevista, de unos 30 minutos por videoconferencia el día 8 de abril de 2022 a las 15h. Aunque había preparado algunas preguntas, Luca aportó información sobre propuestas que él había planteado desde que llegó a su puesto de responsable, pero que estaban en la fase inicial.

No se llegó a realizar ningún cuestionario en el que evaluar la opinión directa de los usuarios del bibliobús, por ser una actividad no prevista en el planning anual de actividades del servicio bibliotecario y por lo tanto no permitida.

El sistema de bibliobús de Milán carece de un plan evaluación como tal. Partí de su carta de servicios publicada el 18 de diciembre de 2020, para conocer con detalle el funcionamiento del sistema bibliotecario milanés.

https://milano.biblioteche.it/informazioni/cartaservizi/

La información concerniente al bibliobús se encuentra en el siguiente enlace:

https://milano.biblioteche.it/library/bibliobús/il-bibliobus/

Los datos sobre número de préstamos, perfil de los usuarios o propuestas para el futuro, fueron obtenidos a través de las preguntas que realicé directamente por teléfono o por mail.

A pesar de las numerosas diferencias entre los dos servicios, todo ello derivado de las características propias de cada lugar y de sus gentes, realizaré una comparación valorando sus logros y las posibles mejoras.

3. Exposición de los supuestos

3.1. La provincia de León

3.1.1 Historia del Bibliobús en España

Según Roberto Soto, durante la II República Española, entre 1931 y 1936, el *Patronato de Misiones Pedagógica* contribuyó a la instauración de bibliotecas, más de 5000 en las localidades más pequeñas y aisladas, de 50 a 200 habitantes. Entre sus objetivos se consideraron los bibliobuses pero no se llegaron a instaurar. Sería en 1938 cuando la Generalitat de Cataluña fletó un bibliobús para acercar la lectura a los soldados de la zona que combatían en la Guerra Civil Española. El servicio contaba con lo que hoy consideramos elementos básicos, es decir, bibliotecarias profesionales, rutas prediseñadas y periodicidad en su recorrido. De nuevo, la propia guerra acabaría con la labor del bibliobús en 1939. En seis meses se prestaron más de 15.000 libros.

Ilustración 1. Bibliobus de la Dirección de Archivos y Bibliotecas. Años 60.

En 1953 se inauguró en Madrid , el primer servicio de los Bibliobuses de la Dirección de Archivos y Bibliotecas adscrita al Ministerio de Educación Nacional, con un fondo de 1500 ejemplares. Se llegaron a poner en funcionamiento otros servicios en Madrid, Zaragoza o Oviedo, orientados a los extrarradios urbanos.

Ilustración 3. Exterior del bibliobus diseñado por Blanca Lleó. Años 80

Ilustración 2. Interior del bibliobus diseñado por Blanca LLleó. Años 80

1973 fue un año clave en la historia de los bibliobuses españoles, será cuando se empieza a considerarlos como un instrumento óptimo para la extensión de la lectura a las poblaciones sin biblioteca pública estable. Se pusieron en marcha uno en Barcelona y dos en Toledo para atender al mundo rural.

En la década de los ochenta, la nueva organización territorial provocó el traspaso de competencias a las nuevas autonomías, aún así el Ministerio de Cultura arrancó una iniciativa para renovar y aumentar el número de bibliobuses españoles independientemente de su titularidad y cuyo resultado fue el bibliobús diseñado por la arquitecta Blanca Lleó .

Los años noventa se caracterizaron por los planes de bibliobuses por los distintos organismos autonómicos, provinciales o locales. El primer plan se debió a la Diputación de Barcelona en 1995. En 1997 el Ministerio de Cultura crea un Grupo de Trabajo sobre Bibliobuses que será el punto de partida para el estudio de los servicios, desapareciendo en 2001. En 1998 nace la primera asociación profesional de bibliobuses, con influencia sólo en Castilla y León y que gracias a su buen hacer junto con el interés de bibliotecarios de otras regiones, se constituye en la **Asociación de Profesionales de Bibliotecas Móviles (ACLEBIM)** de ámbito nacional. ACECLIM publicaría en 2001 el manual *La biblioteca móvil,* poniendo al servicio de las unidades documentales instrumentos con los que defender y mejorar sus servicios, a través de indicadores de rendimiento, relaciones entre servicios o congresos bienales. En el siglo XXI, se consolida la profesionalidad dentro de los bibliobuses. En 2016 el Ministerio de Cultura aprobó el 28 de enero la celebración del Día del Bibliobús en España.

Según el artículo *Estrategia para un nacimiento: Los Bibliobuses de León,* tuvo que esperar hasta 1970 cuando se repartieron por toda la provincia 90 agencias de lectura gestionadas por voluntario, pero con un funcionamiento y resultados deficientes, dentro del sistema de de los Bibliobuses de la Dirección de Archivos y Bibliotecas. En diciembre de 1971, por parte de José María Fernández Cantón se expuso su *Plan Bibliotecario* ante el Director General de Archivos y Bibliotecas solicitando al menos un bibliobús como la mejor opción de la provincia para agilizar y dinamizar las prestaciones bibliotecarias dependientes de las agencias de lectura , que fueron suprimidas en 1972. El 28 de enero de 1974 se puso en marcha el primer y único bibliobús en León. Su primera ruta se dirigió a la comarca de Los Oteros en el extremo suroriental de la provincia.

Ilustración 4. Primer bibliobus de León. 1974

Contexto demográfico de la provincia de León. Servicio de Bibliobús

La provincia de León, formada por 211 municipios, tiene una población de 447.866 habitantes[1] y una superficie de 15.581km^2 , así su densidad de población es de 28,7 habitantes/ km^2 . La capital tienen 122.051 habitantes.

La IFLA /UNESCO recomienda que para el desarrollo de los servicios de bibliotecas públicas, las bibliotecas deberán tener entre 1,5 y 2,5 libros por persona. En 2019 la Comunidad de Castilla y León[2] tenía 3,40 documentos/habitante.

Estos datos demográficos son especialmente interesantes para conocer el contexto social y económico de la provincia de León. El progresivo envejecimiento de la población en los municipios rurales y su abandono, conlleva a un desequilibrio territorial que genera una realidad compartida por muchas zonas de la actualmente denominada España vaciada. En este entorno, el bibliobús tiene la oportunidad de desarrollar su función social y demostrar incluso un valor cohesionador, de promoción y fomento de la participación activa de sus poblaciones. Parece claro que el servicio de Bibliobús, es un progreso en los servicios bibliotecarios, dentro de la anhelada mejora de los servicios, educativos y de salud entre otros, como freno a este proceso imparable de despoblación.

Centraré mi estudio en el **servicio de Bibliobús de León**. El Instituto Leonés de Cultura a través del Centro Coordinador de Bibliotecas gestiona las bibliotecas públicas en el ámbito rural provincial de León y cuenta con una flota de **6 bibliobuses** que recorren la provincia.

La tarjeta de usuario de los Bibliobuses de León es la establecida para todo el Sistema de Bibliotecas de Castilla y León, es decir, es válida para cualquier biblioteca del sistema regional. Se puede obtener la tarjeta de usuario cumplimentando y entregando en el bibliobús, o por correo, la solicitud en papel que se facilitará en cada parada o a través del siguiente enlace https://servicios.jcyl.es/tabi

[1] Datos INE a 1 de enero de 2022.
https://www.ine.es/dyngs/INEbase/es/operacion.htm?c=Estadistica_C&cid=1254736176951&menu=ultiDatos&idp=1254735572981

[2] Datos obtenidos de https://www.culturaydeporte.gob.es/cultura/bibliotecas/bibliotecas-publicas-espanolas-en-cifras.html

3.1.2. Plan de Modernización de los Bibliobuses de León (2008-2018)

El Sistema de Bibliobuses de León no tiene establecido un Plan de Calidad propiamente dicho pero sí establecen las fases propias del mismo, en cuanto a que, en su *Plan de modernización de los bibliobuses de León (2008-2018)* hubo una **planificación previa**, seguida de una fase de **organización**, a posteriori **ejecución** de las actividades en un orden previsto y finalmente se optó por una **valoración de los servicios y de su rendimiento.**

El Instituto Leonés de Cultura. Sección de Coordinación de Bibliotecas (Diputación de León) apostó por un Plan de Modernización de los Bibliobuses de León (2008-2018)**.** Transcurrido ese periodo y con el fin de seguir con unos valores de rendimiento óptimos, se realizan memorias anuales durante cada año, en concreto 2019,2020 y 2021.

a. Objetivos

Los Bibliobuses de León son un servicio de biblioteca pública, cuyo objetivo principal es conseguir la accesibilidad a los servicios bibliotecarios de calidad en favor de la población rural carente de bibliotecas estables, mediante aspectos como **la sostenibilidad en la gestión, la innovación, la variedad de prestaciones, las últimas tendencias en biblioteca pública y la adaptación a las necesidades de sus usuarios.**

En 2008 se puso en funcionamiento el Plan de Modernización, que fue el hilo vehicular para el desarrollo de todo ello, con el fin de adaptar este servicio de biblioteca móvil a la realidad social actual, dado que su funcionamiento hasta 2008 apenas difería del existente desde su inicio, en 1974.

b. Características y servicios

Se cuenta con una **flota de 6 bibliobuses**, destinados a las poblaciones de la provincia de León sin biblioteca, de menos de 2.000 habitantes, sin ningún tipo de restricción. **Con un total de 100 rutas** (16 o 18 rutas por autobús), 4.200 paradas y 109.268 kilómetros recorridos. En la visita a cada localidad, el bibliobús se convierte en la biblioteca pública de la misma, donde tiene especial relevancia la prescripción lectora

Para una mayor operatividad, existen dos sedes, una en **León capital**, de la que dependen cuatro bibliobuses, y otra en **Ponferrada**, para los dos restantes.

De lunes a viernes, los bibliobuses visitan las 392 localidades asignadas, 20.827 socios y 124.962 habitantes (2021) de los que siguiendo un calendario anual plenamente

publicitado entre sus usuarios (cuadernillo en papel, aplicación móvil, página web[3], propaganda remitida a las localidades, papeletas de recuerdo de devolución y medios de comunicación). En 2021, el número de total de prestamos fue de 99.484 (85,40% de monografías, 7,88% de audiovisuales y 6,72% de revistas), con una media de 16.581 prestamos por bibliobús, 7,2 prestamos por socio y 0,79 préstamos por habitante.

c. Usuarios del bibliobús y principales beneficios del servicio

La población destino de este servicio son los habitantes rurales de la provincia de León, especialmente niños y ancianos, aunque también se atiende a una población adulta fundamentalmente integrada por mujeres.

Los Bibliobuses de León constituyen en muchos casos la única puerta de acceso a la cultura de calidad y a la lectura para la población que atienden. Sus usuarios reciben, con sus documentos y actividades, información, formación y entretenimiento a lo largo de su vida.

Pieza fundamental es la **plantilla de bibliotecarios profesionales**, de amplia experiencia y recursos; así como poder ofrecer las **últimas novedades** bibliográficas, cinematográficas y de revistas temáticas en salud, divulgación científica, labores, viajes o naturaleza, entre otros muchos, que también ayudan a aumentar la consideración del servicio entre sus usuarios.

La **visita diaria del bibliobús** es un instante de socialización en localidades muy perjudicadas por la despoblación, así como las **actividades de animación a la lectura**, que contribuyen igualmente a que su oferta cultural se asemeje a la propia de la población urbana.

Con los **talleres formativos** se pone en valor su propio patrimonio, al tiempo que acercan a la población a las nuevas posibilidades tecnológicas, más cercanas y accesibles de lo que imaginan, y una opción académica y laboral de futuro para los más pequeños.

Para suplir las ausencias del bibliobús por la provincia, se potencia el servicio de **préstamos por correo postal,** especialmente atendiendo a la igualdad de oportunidades, y al derecho a recibir servicios bibliotecarios también para las personas que carecen de Internet, que a día de hoy, aún son muchas en el medio rural. Se

[3] https://www.institutoleonesdecultura.es/wp-content/uploads/2021/12/CALENDARIO-BIBLIOBUS-2022-para-web.pdf

pueden solicitar aportando nº de carné y dirección de envío y prestar hasta dos libros, una revista y una película. Las solicitudes se realizarán por teléfono 987 234 612, de 9 a 14 horas, de lunes a viernes, correo electrónico: bibliobus@dipuleon.es, App Bibliobuses de León o en la página de Facebook de Bibliobuses de León.

d. Proyectos y experiencias innovadoras

La innovación se aplica en varias vertientes:

- **Gestión.** Se pretendió la optimización de los recursos propios mediante la puesta en valor real de los mismos, a partir del impulso de acciones de colaboración con otros servicios e instituciones, bibliotecarias o no, intercambiándolos y compartiéndolos por ambas partes.
- **Tecnología.**
  - Informatización del servicio y su inclusión en el Sistema de Bibliotecas de Castilla y León (*RABEL: catálogo único consultable por internet*).
  - Página web corporativa (http://www.institutoleonesdecultura.es/CoordinacionDeBibliotecas/ServicioDeBibliobus/);
  - Perfil en Facebook (https://www.facebook.com/bibliobusesdeleon/)
  - Teléfono móvil de contacto al público para cada bibliobús
  - app Bibliobuses de León geolocalización de los bibliobuses en tiempo real.
- **Comunicación y márketing.** Se potenció el aumento de la visibilidad social de los Bibliobuses de León mediante la organización de actos y la proliferación de noticias sobre el servicio dirigidos a los medios de comunicación[4]. El 28 de enero de 2016 y coincidiendo con el día del primer bibliobús en León en 1974, a través del propio **canal de Youtube**, se difundió el video de la campaña **Como un amigo que vuelve** https://youtu.be/ I4tZo5wpxQ . Actualmente tiene unas 1.000 visitas.

e. Objetivo del proceso innovador:

Se pretendía alcanzar una modernización integral, tanto de los procesos, como de la gestión, pasando por la imagen corporativa, así como de la actualización de las prestaciones ofrecidas, y del aumento de su implicación social.

[4] Véase Anexo I.

Fases de implementación del proceso innovador

El proceso de implementación se ha realizado por fases graduales:

1. Se comenzó por la informatización de la gestión bibliotecaria mediante el programa Absysnet y la integración en el Sistema de Bibliotecas de Castilla y León, con carné único, catálogo compartido y OPAC.
2. Diseño, consolidación y enriquecimiento de un programa anual de actividades de animación a la lectura, inexistente hasta 2008, que pasó de 2 actividades implementadas en 8 sesiones (0 €) en 2008 a 14 actividades desarrolladas en 250 sesiones (76.800 €) en 2018.
3. Máxima publicidad para las direcciones de contacto con los responsables del servicio en todos sus niveles jerárquicos (cada bibliobús por separado, central técnica y CEO): teléfonos, correo electrónico y direcciones de internet.
4. Aumento progresivo de la presencia de los Bibliobuses de León en los medios de comunicación [5]: nuevos concursos, ceremonias de entrega de premios, presencia en eventos (Feria del Libro, Día de los Museos, Día de la Provincia, congresos nacionales e internacionales de bibliobuses) y creación del Día del Bibliobús en España

   Apertura a la comunicación y colaboración con otras entidades no bibliotecarias para compartir recursos:
   - Oficina de Consumo de la Diputación de León
   - Hermandad de Donantes de Sangre de León
   - Asociación "Teléfono de la Esperanza
   - Universidad de León. Facultad de Educación
   - Universidad de León. Biblioteca General Universitaria
   - Complejo Hospitalario de León Cuentos de carnaval en el hospital
   - Museo Etnográfico Provincial Bibliobús-Museo
   - Centro Rural de Innovación Educativa de León (Visitas guiadas de escolares a la Central de Bibliobuses)
   - Asociación FOCUS de Fotógrafos Leoneses
5. Presencia en internet:
   - Servicios de la Web corporativa (web 1.0).
     - Geolocalización de los bibliobuses en tiempo real.
     - Calendario anual de visitas
     - Próxima visita a cada localidad
     - Hacerse socio
     - Consulta del catálogo
     - Actividades de animación a la lectura
     - Lecturas colectivas para aulas
     - Clubes de lectura

[5] Véase Anexo I

- Aplicación móvil “Bibliobuses de León”
- Información de las prestaciones
- Noticias del servicio
- Descargas de nuestros productos impresos
- Contacto.

6. Enriquecimiento de la oferta de concursos anuales dirigida a los usuarios, alternándolos: diseño de marcapáginas, recetas de cocina tradicional, microrrelatos y cuento con final abierto.
7. Aumento de la oferta de merchandising (gorras, bolsas, calendarios, marcapáginas, recetarios, recopilación de los microrrelatos, coronas, bibliobuses recortables, tazas…)
8. Celebración oficial del 40 Aniversario, en 2014
9. Empleo de técnicas de gamificación para la difusión de los principios de funcionamiento del servicio y de lugares y costumbres emblemáticas de la provincia de León, mediante el juego de mesa El juego del Bibliobús: De este bibliobús al siguiente y tiro para atender a más gente.
10. Servicios bibliotecarios para los no residentes: Bibliobús Peregrino. Programa para prestar servicios bibliotecarios a los peregrinos del Camino de Santiago.

11. Inicio del plan de renovación de la flota, y cambio de su actual decoración exterior, que data de 1980.

Ilustración 5. Juego del bibliobus

Ilustración 6. Nuevo diseño del bibliobús

f. Seguimiento y control

Tratándose de distintos factores a valorar, se midieron individualmente durante el periodo del Plan. A partir de 2019 y hasta la actualidad los mismos indicadores o valores se evalúan mediante memorias anualmente. En la siguiente tabla resumimos algunos indicadores.

Indicador	2019	2020	2021
Nº actividades:	239	250	197
Tipos actividades:	16	14	11
Importe total:	71.220€	74.536€	59.793,36€
Asistentes:	9.150	5.519	4.747
Valoración /10:	-	9,15	9,65
Mayor asistencia:	-	Teatro sobre otras culturas	Historias del bibliobús
Visitas anuales/ localidad	10	10	11
Poblaciones	402	390	392
Habitantes que dependen del bibliobús	127.047	126.630	124.962
Paradas	4.308	2.792	4.200
Km recorridos	107.660	64.478	109.268
Media habitantes /bibliobús	21.047	21.105	20.827
Socios bibliobús	13.617	13.824	13.649
Visitantes	42.238	20.259	30.170
Préstamos: Total	101.291	60.778	99.484
Monografías	15.802	50.034	84.968
Audiovisuales	9.443	5.979	7.448
Revistas	-	4.479	5.731
Media por bibliobús	21.119	10.129	16.581
Media por socio	9,3	4,3	7,2
Media prestamos/persona	0,99	0,48	0,79
para Clubs de lectura		531	737
Ausencias bus (%) [6]	23,39%	39,05%	11%
App (Bibliobús León) Descargas	-	-	985
Atención en línea (% poblaciones)	-	89,6%	89%

Tabla 1. Datos obtenidos de las memorias anuales 2019, 2020, 2021

g. Actividades destacadas

1. **Día Nacional del Bibliobús,** el 28 de enero , en recuerdo de la primera ruta con la que se inauguró el servicio en 1974. Puertas abiertas del Bibliobús nº 1 y

[6] % de dias en los que no se prestó el servicio por falta de personas, averías del bus o climatología adversa.

presentación de obras editadas por el ILC a las puertas del Palacio de la Diputación.

2. **Sección de libros en leonés.** En 2021 se puso en marcha una sección específica de libros en leonés. 24 títulos que ocupan un espacio identificado en el bus. Cada año se pretende ir aumentando el número de títulos.

Tras analizar el Plan de Modernización del bibliobús de León (2008-2018) y las valoraciones anuales a través de las memorias de 2019, 2020, 2021, en una amplia zona rural de la España vaciada, en la que el nivel de satisfacción de los usuarios ronda el 9,5/10, pasaremos a otro servicio de documentación en el extremo opuesto, el bibliobús del Sistema Bibliotecario de Milán, ciudad con una densidad de población que supera los 7.500 habitantes/km^2, cuyo servicio consta únicamente de un bibliobus.

3.2. La città di Milano

3.1.1 Historia del Bibliobús en Italia

El concepto de Bibliobús toma forma en Italia en un primer intento promovido por la Biblioteca Nacional de Florencia, e instaurado en la provincia de Pistoia en la Toscana en 1948. Pocos años después, desde 1952 a 1956, 15 servicios fueron promovidos y sufragados por la Direzione Generale del Ministero della Pubblica Istruzione. Será en los años 60 cuando la Associazione Italiana de Biblioteche realizará un gran trabajo para ensamblar los objetivos que indicaba la Guía IFLA /UNESCO, entre los que se destacaba la necesidad de dotar de bibliotecas móviles a las zonas carentes de bibliotecas clásicas. Aún con estos esfuerzos, no será hasta la década de los 90 y principios del siglo XXI cuando el servicio de bibliobús se desarrolla y se reparte democráticamente a lo largo de todo el país: bibliotecas en zonas costeras, en áreas montañosas y despobladas o en metrópolis como Roma y Milán. En 2012, a causa de los movimientos sísmicos que acontecieron en Emilia Romagna, en la medida de lo posible, se sustituyeron las destruidas bibliotecas por servicios de bibliobús.

Contexto demográfico de la ciudad de Milán. Servicio de Bibliobús.

En el otro vértice, centro mi estudio en la capital de la Lombardía. Milán es una ciudad, con una población de 1.396.522 habitantes (2021)[7], una superficie de 181 km^2 y una densidad de población de que ronda los 7.715 hab/km$^{2.}$ Administrativamente está dividida en 9 distritos, denominados *municipi.*

[7] Datos obtenidos desde https://www.istat.it/

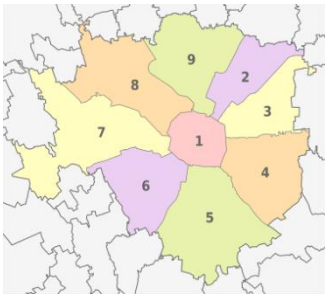

Ilustración 7. Los nueve distritos de Milán

3.2.2. Servicio de Bibliobús del Sistema Bibliotecario de Milán

Aunque tiene distintos sistemas bibliotecarios, unos públicos y otros privados, estudiaremos el **Servicio de Bibliobús del Sistema Bibliotecario de Milán** https://milano.biblioteche.it/ adscrito al Comune di Milano y con servicios dentro de la ciudad.

Formado por 24 bibliotecas de barrio[8], un bibliobús y la Biblioteca Municipal Central Sormani. Cada servicio documental tiene unas características propias, unas desarrollan una función de auténtica biblioteca social, algunas están vinculadas al préstamo clásico, otras fomentan los grupos de lectura o con actividades que resulten interesantes a niños y adolescentes. Los bibliotecarios del bibliobús conocen a sus usuarios, porque acuden a la parada semanal de éste en cada una de las 5 paradas o porque les han atendido con frecuencia por teléfono.

Esta variedad de enfoques se ha visto como una gran dificultad a la hora de establecer un procedimiento estándar en cuanto a la evaluación de la calidad se refiere.

El servicio de bibliobús de Milán se inauguró en 1984 y consta de un único vehículo, con 2 bibliotecarios[9] y 5 paradas. Forma parte del Sistema Bibliotecario de Milán a todos los efectos.

Su **objetivo principal** es dar servicio **per tutti e dovunque** (a todos y en cualquier lugar)

El punto de partida del servicio móvil es la Biblioteca Central Sormani, en Corso di Porta Vittoria 6. https://milano.biblioteche.it/library/sormani/. El bibliobús ofrece en sus estanterías 1.200 títulos de un total de 17.000 que posee la Biblioteca Sormani. Los libros con los que se carga el bibliobús no son siempre los mismos. El primer motivo es porque los usuarios pueden reservar libros del total de libros de las 25 bibliotecas para recogerlos en la parada del bibliobús y el segundo porque el fondo bibliotecario va cambiando según la tendencia o exigencia de sus lectores. Libros que tienen un bajo

[8] Fuente de datos. Carta di Servizi. https://milano.biblioteche.it/informazioni/cartaservizi/

[9] Véase ANEXO III. Tareas asignadas al personal bibliocario del bibliobus de Milán de un bibliotecario de Bibliobus

rendimiento en una biblioteca de barrio, se prestan con frecuencia en el bibliobús, esto hará que se transfieran de un servicio a otro, según convenga.

Las condiciones de préstamo, devolución y reservas de los usuarios del bibliobús son las mismas que los usuarios que acuden a las bibliotecas estables.

El bibliobús presta servicios de lunes a viernes y en horario de 9h a 12.30h[10] en las siguientes paradas:

• Lunes: piazza Selinunte.	Distrito 7	4,5 km del centro.
• Martes: via Carnia, 12	Distrito 3	5 km del centro
• Miércoles: via delle Betulle	Distrito 7	9 km del centro
• Jueves: viale Ungheria, 18	Distrito 4	6 km del centro
• Viernes: piazza Aspromonte	Distrito 3	3,5 km del centro

En los periodos en los que las bibliotecas de Milán han estado de reformas, el bibliobús ha prestado los servicios propios de la correspondiente biblioteca supliendo así a la biblioteca estable.

Desde que empezó la Pandemia a causa del COVID-19, el número de prestamos se ha reducido aproximadamente en la mitad, en 2021 se prestaron 9.391 documentos procedentes del sistema bibliotecario y otros 5.364 del depósito. En cuanto al personal, ha pasado de 2 a 1 bibliotecario por razones sanitarias .

A grandes rasgos, y por temática los libros más prestados en el bibliobús son las novelas policiacas, románticas, históricas y biografías. En cuanto a rango de edad, la gran parte son personas jubiladas y mayor número de mujeres que de hombres, aunque a los niños también les gusta el bibliobús, según Luca Lissoni.

En cuanto a los cambios que han tenido lugar en los últimos años en beneficio de sus lectores son:

- El bibliobús realiza sus consultas, prestamos o reservas a través de **Clavis, sistema bibliotecario** común en todas las bibliotecas de Milán, la región de Lombardía y de Italia. Esta conexión con el sistema Clavis permite la actualización del estado de los libros automáticamente en la base de datos.
- El bibliobús ofrece el servicio de **préstamo interbibliotecario,** en armonía con los principios IFLA por los que recomienda compartir los recursos y dar acceso abierto a la información .
- Se ofrece el servicio de **reserva de libros por teléfono al 0288463365, a través de su web o por mail**, sean libros del propio bibliobús o de cualquiera de las 25 bibliotecas municipales. La entrega se realiza a partir del día después en la

[10] Consulte el horario anual en https://milano.biblioteche.it/library/bibliobus/timetable/

parada que elija el socio-lector. Es una manera de facilitar los préstamos y devoluciones dentro de la ciudad, acercando la biblioteca al lector.

- Publicación de las **novedades bibliográficas** del bibliobús en su web que permite a su vez, utilizar la consulta del catálogo general https://milano.biblioteche.it/shelf/view/persistent:475899?sort=lastin
- **BookCity Milano** es una iniciativa de gran importancia internacional organizada por la Associazione BookCity Milano junto con il Comune di Milano y financiada por Fondazione Corriere della Sera, Fondazione Giacomo Feltrinelli, Fondazione Umberto e Elisabetta Mauri, Fondazione Mondadori, Associazione Italiana Editori, Banca Intesa SanPaolo, Esselunga, Fondazione Cariplo y Camera di Commercio Milano. En el mes de noviembre, en 2021 desde el 17 al 20 Milán cobra un ambiente fuera de lo habitual, la ciudad se impregna de actividades culturales en iglesias, colegios, hospitales, bibliotecas e incluso en la Cárcel S. Vittore. Monólogos, charlas, lectura de clásicos, pintura, cine, teatro, poesía se reparten por cada rincón de la ciudad.
  El bibliobús participa en la BookCity Milano**,** situándose en el patio del Castello Sforzesco con el fin de dar visibilidad al Sistema Bibliotecario milanés.

Ilustración 8. Bibliobus en Castello Sforzesco

Ilustración 9. Interior del Bibliobus

- Los **usuarios pueden hacer sugerencias** sobre el funcionamiento de las bibliotecas o compra de libros, a través del sistema ***Chiedilo a noi*** *(Pregúntanos)* https://www.chiediloanoi.it/
- Reuniones frecuentes con los **cargos políticos o asociaciones,** de los 9 distritos administrativos en los que se divide la ciudad, para interactuar con ellos y satisfacer las exigencias de cada territorio.

El bibliobús carece de un plan de calidad y a día de hoy no hay indicadores que midan los distintos proyectos o actividades con valores cuantitativos ni cualitativos del sistema. El actual responsable del bibliobús ha propuesto actividades con el fin de acercarse a los más pequeños, organizando rutas por los colegios públicos dando a

conocer los servicios de la red de bibliotecas y a su vez, conseguir aumentar el número de socios. Se prevé un **Plan estratégico del Sistema Bibliotecario 2022-2026**[11]**.**

4. Conclusiones

El análisis del sistema de Bibliobús de León me pareció interesante desde un primer momento. Las constantes evaluaciones del rendimiento y las valoraciones de los usuarios tan favorables, fueron el motivo.

El **servicio documental móvil de León es sobresaliente** gracias a sus iniciativas y un referente de calidad para otros servicios españoles. Dos hechos sin duda lo demuestran. El primero, el día Nacional del bibliobús en España se celebra el 28 de enero desde el año 2016. Esa jornada venía celebrándose el León desde el 2014, coincidiendo con el 40 aniversario del primer bibliobús que tuvo la provincia en 1974. Como segundo argumento, en la web https://bibliobuses.com/ , vemos que no menciona en su URL nada sobre España, podemos pensar y acertamos en que su difusión traspasa las fronteras nacionales. Y para acabar de coger conciencia sobre la posición delantera del bibliobús leonés, el video que aparece en la página inicio nos muestra un admirable recorrido del servicio de bibliobús por su provincia, en uno de sus nuevos vehículos que parte del Monasterio de San Miguel de la Escalada en Gradefes.

León partía de una situación, aparentemente, complicada. Por una parte, tenía un sistema de bibliobús obsoleto, con reminiscencias de aquel primer bibliobús en 1974. Y por otra, siendo una provincia que adolece de despoblación y cuya distribución territorial de rentas no está entre las más favorecidas a nivel estatal, consiguió poner en marcha el Plan de Modernización del Bibliobús (2008-2018). La idea surge teniendo en cuenta su entorno general , conociendo su legislación, cultura, recursos naturales, demografía, y situación económica. En cuanto al entorno específico, su experiencia les dotó de conciencia sobre el perfil de sus usuarios y de su dependencia orgánica de la Diputación y de la Consejería de Cultura de la Junta de Castilla y León, es decir de sus posibilidades necesarias y reales. Un ejemplo sencillo es, dada la superficie tan extensa sobre la que prestar servicio, se establecieron dos sedes desde las que parten los autobuses: León y Ponferrada para evitar largos desplazamientos.

La bondad del Plan de Modernización de los Bibliobuses de León (2008-2018) estribó en proponerse unos objetivos realistas, de aplicación gradual, con acciones que aprovechan los recursos disponibles, poniéndolos en valor y optimizando su rendimiento. El Plan pretendió acercar aún más el servicio a los usuarios y a la sociedad en general, y adaptarlo a sus necesidades con instrumentos actuales, pero sin grandes inversiones y de una forma sostenible.

[11] Información disponible en: https://www.convegnostelline.com/relatori2022/li%C3%B9-palmieri

El bibliobús de León planificó unos objetivos asumibles y reales, muestra de ello es que se han cumplido durante los años del plan y hasta día de hoy.

Una muestra de la organización es la información en tiempo real de la situación de los seis autobuses en los días que prestan servicios y de la posibilidad de contactar telefónicamente con cada uno de ellos.

La ejecución del plan fue acompasada. En cuanto a la adquisición de los vehículos se fueron cambiando año tras año, dependiendo del presupuesto. Las innovaciones tecnológicas (canal de YouTube, página web, Facebook y app) siguen funcionando y en el caso de la app se actualiza cuando es necesario por el avance de las versiones de Android y otros sistemas operativos.

Los servicios que se implementaron (vehículos, paradas, comunicación, difusión, aproximación al usuario o teléfonos en cada vehículo) siguen en perfecto funcionamiento actualmente, gracias quizás a las evaluaciones periódicas que se realizan mediante las memoria anuales. Estos documentos, a su vez, sirven como detectores de posibles mejoras y partiendo de ellos se planifica de nuevo algún objetivo corrector. Para alcanzar la excelencia en el servicio es necesaria la voluntad y de colaboración entre los distintos factores que intervienen.

Los valores de calidad alcanzados no serían posibles sin una colaboración entre el factor humano (personal, responsables del servicio, o dirigentes políticos), la empresa de mantenimiento de los autobuses, los Ayuntamientos de los municipios y el apoyo institucional de la Diputación de León a través del Instituto Leonés de Cultura.

El efecto de la Pandemia por COVID-19 ha alterado los datos (número de visitantes o préstamos) y todavía hoy no se ha llegado a recuperar el número de usuarios o prestamos de los años prepandemia. Viendo en 2021 un aumento en casi un 40% en el número de préstamos respecto a 2020, a pesar del descenso de la población en 1.669 habitantes (1,5%), se prevé que se recuperarán las cifras hasta valores similares a los de 2018 o 2019.

En cualquier sistema estandarizado, o no, de evaluación de la calidad, tan importante es implementar el plan y alcanzar los objetivos, como que dichas mejoras perduren en el tiempo de manera sostenible. El bibliobús de León utilizó el plan de Modernización del bibliobús para establecer un sistema con el fin de alcanzar una excelente calidad del servicio. Finalizado el plan, siguieron trabajando con tenacidad para mantener los objetivos conseguidos y en lo posible añadir iniciativas nuevas cada año. En 2021 se incorporaron a los bibliobús una sección de libros en leonés, y se aumentará el número de ejemplares progresivamente.

El servicio de bibliobús de León carece de un plan de calidad propiamente dicho, pero valora y evalúa su servicio mediante indicadores de rendimiento en cada una de sus memorias anuales, al igual que lo hacía durante el Plan. En 2021, llegaron a 392 localidades con una media de 11 servicios anuales por parada, para dar servicio a

124.962 habitantes, llegando a prestar 99.484 documentos y obteniendo una valoración por parte de sus usuarios de 9,65 / 10 en 2021.

Con los resultados obtenidos en estos años, el Servicio de Bibliobús de León es un buen ejemplo a seguir en cuanto a la Innovación tecnológica. Algunos de sus aspectos ya han sido consultados por otras administraciones para ser replicados fuera de la provincia de León. Algunos ejemplos son:

- **La app Bibliobuses de León** creada en 2015, fue la primera de los servicios bibliobuses españoles. En ella se han inspirado apps posteriores, como el servicio de los Bibliobuses de Soria en 2017, de Segovia, o de Castilla-La Mancha.
- La página de **Facebook de los Bibliobuses de León** creada en 2011**,** fue en España la primera para un servicio de biblioteca móvil. Actualmente más de la mitad de los bibliobuses españoles están presentes en redes sociales.

Entre mis objetivos perseguía detectar posibles carencias en los servicios o deterioro en las nuevas actividades implementadas, pero el servicio de bibliobús de León desarrolla sus servicios de manera excelente y cumple a la perfección los objetivos fijados en todos los ámbitos y de manera continuada.

El **Servicio de Bibliobús del Sistema Bibliotecario de Milán** se integró en la red de bibliotecas de Italia, un factor necesario en el servicio, ya que no sólo se acerca a aquellos que no tienen una biblioteca a su alcance sino también a quienes viviendo en la periferia de la ciudad quieran evitar desplazarse hasta la biblioteca donde se encuentra el ejemplar que les interesa.

Es una buena propuesta, la actividad mediante la cual el bibliobús pretende acercar la lectura a los centros educativos públicos, pero no la podemos analizar porque aún no ha realizado la primera sesión.

Las diferencias entre las distintas bibliotecas de barrio y de ellas con el bibliobús, no es motivo suficiente para no instaurar un sistema no estandarizado de evaluación de la calidad, o en el mejor de los casos, un Plan estratégico de Calidad para el servicio de bibliobús.

Actualmente no se analiza la satisfacción del usuario mediante cuestionarios u otro método cuantitativo o cualitativo. Si bien es cierto que se atienden quejas y sugerencias mediante el servicio *Chiedilo a noi*, no es suficiente para con esas limitadas opiniones, poder mejorar el servicio de manera razonable y mantenida durante el tiempo. En resumen, el servicio de Bibliobús del Sistema Bibliotecario de Milano intenta adaptar su servicio a las exigencias de sus lectores, y parece que lo consigue en cierto modo, no sin esfuerzo.

Una ciudad con 1,4 millones de habitantes debería valorar si eliminar el único bibliobús con tan sólo 5 paradas, por el coste que supone, o optar por una red de

bibliobuses que se repartan por la periferia de los 9 distritos milaneses, estableciendo paradas de 30 o 60 minutos y así acercarse a un mayor número de usuarios.

El estilo de vida de los ciudadanos de Milán es individualista. Además, teniendo en cuenta que la jornada laboral de la mayoría de la población activa es de 10h a 18h, el horario de de 9h a 12.30h del servicio de bibliobús resulta escaso para ese colectivo de población, al igual que lo es para los niños y adolescentes en edad escolar. Considerar la implementación de un servicio de bibliobús en fin de semana para las zonas más desfavorecidas, promocionaría sin duda un acercamiento a la cultura, en los días de tiempo libre, para aquellos que sin bibliobús no tienen acceso.

El proceso de organización del BookCity Milano (BCM), donde colaboran organismos públicos con entes privados, llegando a organizar 1.430 eventos en 260 sedes (2021), es un ejemplo de modelo de organización a seguir. Así podemos pensar que hay capacidad de organización y recursos para mejorar el servicio de Bibliobús, análogamente a la iniciativa BCM .

Los objetivos concretos del Plan estratégico 2022-2026, aún no se ha publicado, si bien, a grandes rasgos opta por un cambio orientado a la innovación y sostenibilidad donde las bibliotecas asuman la responsabilidad de contribuir a los cambios de la ciudad. Innovaciones en cuanto a la transición ambiental y digital mientras aumentan la visibilidad y proximidad del Sistema bibliotecario a los ciudadanos.

Sin duda, un Plan de Gestión de la Calidad Total es necesario y posible respetando las Normas ISO 9000 y aplicando QFD (Despliegue de la función de la calidad). Quizás en un próximo estudio, la situación del bibliobús haya alcanzado las propuestas planteadas junto con los objetivos previstos gracias al Plan estratégico 2022-2026 del Sistema Bibliotecario de Milán.

Resulta complicada la comparación de ambos servicios de Bibliobuses, porque se desarrollan en espacios con **características demográficas diametralmente opuestas** y sus sistemas evaluativos no comparten ni indicadores, ni fases.

En León, el bibliobús cohesiona el territorio por el que se mueve, promoviendo la igualdad de servicios frente a la cultura, entre el mundo rural y las zonas urbanas. En Milán, con un servicio de calidad sostenida, podría cohesionar las zonas del centro con las de la periferia.

Después de analizar el bibliobús de Milán, se echa en falta en León una colaboración económica privada, por parte de grupos empresariales o de la Banca, ya que la financiación llega en su totalidad de organismos públicos. Quizás no, pero parece que la lectura y la aproximación a la cultura no interese a las empresas con más poder económico , ni siquiera con el objetivo de darse a conocer en esa parte de obra social. Y en caso opuesto, Milán debería tomar León como ejemplo en cuanto a organización, optimización de recursos y su entrega y dedicación plena al desarrollo de su territorio, tan vasto y despoblado, con un gran éxito valorado por sus usuarios.

5. Bibliografía

- Asociación de profesionales de Bibliotecas Móviles (ACECLIM). https://bibliobuses.com/

- Arroyo-Vázquez, N. (2011). La biblioteca desde una aplicación móvil. *Anuario ThinkEPI*., 5, 254- 260.

- Bibliotecas públicas españolas en cifras. https://www.culturaydeporte.gob.es/cultura/bibliotecas/bibliotecas-publicas-espanolas-en-cifras.html

- Biblogtecarios https://www.biblogtecarios.es/?s=bibliobús

- Carrato Mena, M. A. (1997). *Los Bibliobuses en España*. Ministerio de Cultura, Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria.

- Carta de Servicios Bibliotecas (2013). Sección de coordinación de bibliotecas. Instituto Leonés de Cultura.

- Crespo González, J, Cuenca Saéz, J., Grande Sánchez, F., Marfull Robledo, J.C., Portales Gato, J.A., Rodriguez Fernández, J.M. y Soto Arranz, R. (2001). *La biblioteca móvil.* Ediciones Trea.

- Fernández Catón, J.M. (1984). Los bibliobuses en el Centro Provincial Coordinador de Bibliotecas de León. *Boletín de la ANABAD*, 34, 195-210

- Fuentes, J.J. (1999). *Evaluación de bibliotecas y centros de documentación e información.* Ediciones Trea.

- IFLA Professional Report (2011) . *Pautas sobre Bibliotecas Móviles*, 123.

- Ministerio de Cultura, Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria (2002). *El servicio de Bibliobús. Pautas básicas para su funcionamiento.*

- Il web dell'Associazione Italina Biblioteche. https://www.aib.it/

- Instituto Leonés de Cultura. Bibliobús. https://www.institutoleonesdecultura.es/bibliobuses/

- Istituto Nazionale di Statistica. Italia. https://www.istat.it/

- Llano, X. (1997). *La biblioteca en el medio rural. Reflexiones*. Ediciones Trea.

- Sistema Bibliotecario di Milano. Comune di Milano. https://milano.biblioteche.it/

- Soto Arranz, R. (2011) Bibliobuses de León. Página de Facebook para un servicio de biblioteca móvil. *Boletín ANABAD.* LXI (3), 63-70

- Soto Arranz, R. Historia de los bibliobuses en España. *Cuadernos de literatura infantil y juvenil.* 272, 28-34

- Soto Arranz, R. (2018). Los bibliobuses ante la agenda 2030. *La revista del mundo bibliotecario,* 52, 90-93.

- Vicenç. A. (2006). El servei de Bibliotheques del Front, epopeia cultural del segle XX. *Revista de biblioteconomia i documentació.* 44, 67-112.

- Viñas, J. (2003). L'accés a la informació, la cultura i el lleure per als habitants de zones rurals. *Revista de biblioteconomia i documentació.* 33, 97-104.

.

6. Anexos

Anexo I. Selección de los enlaces institucionales y de prensa

Selección de enlaces institucionales y de prensa, que incluye a los sectores audiovisuales, sonoros y escritos (en papel y digital), así como los medios de difusión nacional, local y de las **comarcas leonesas.**

- **Innovación.**
  - Bibliobús-Museo: colaboración con el Museo Etnográfico Provincial de León, 2009.
  - Colaboración con la Oficina de Consumo de la Diputación de León, 2011.
  - ¿Qué significa para ti el bibliobús? Colaboración con la Asociación de Profesionales de Bibliotecas Móviles, 2012.
  - Convenio de Hermanamiento con los Bibliobuses de Santiago de Chile, 2013
  - Ampliación de contenidos en los documentos en papel, por medio de códigos QR, 2013
  - Colaboración con la Facultad de Educación de la Univ. De León: presentación del servicio de Bibliobús a los futuros maestros. Desde 2014.
  - App "Bibliobuses de León", 2015.
  - Colaboración con la Asociación "Teléfono de la Esperanza", 2015.
  - Clubes de lectura presenciales-virtuales. Colaboración con la Biblioteca General "San Isidoro" de la Univ. De León, desde 2016.
  - Juego del Bibliobús, 2017
  - Colaboración con la Hermandad de Donantes de Sangre de León, 2018.

- **Carácter Exportable.**
  - Visitas guiadas de escolares a la Central de Bibliobuses de León. Ejemplo de buenas prácticas en formación de usuarios. Junta de Castilla y León.
  - App "Bibliobuses de León" premio al "Mejor servicio digital de las bibliotecas españolas en poblaciones con menos de 5.000 habitantes". VIII Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas, 2016.
  - Sánchez García , Mª Isabel. 'Uso de los medios sociales en los bibliobuses españoles' (2017)
  - Los bibliobuses de Soria estrenan app, 2017
  - Los Bibliobuses de Segovia trabajan para su propia app, 2018.

- **Repercusión social.**
  - TVE2 (2016-05-26): La larga travesía de los libros
  - TVE2 (2014-02-22): España en comunidad
  - Cadena Ser (2015-10-17) Esther Gómez, una de las encargadas de los bibliobuses de El Bierzo (León)

- Radio Televisión de Castilla y León –rtvcyl- (2015-02-11): El rincón del cura
- La Vanguardia (2014-01-28): El Servicio de Bibliobuses de la Diputación de León cumple 40 años con 18 rutas que llegan a 423 municipios de León
- La Nueva Crónica de León (2018-01-29): Recetas de cocina que recorren las provincia
- La Nueva Crónica de León (2017-03-28): La caravana de los libros
- La Nueva Crónica de León (2017-02-03): Secretos del bibliobús
- La Nueva Crónica de León (2017-02-01): Los libros también viajan
- La Nueva Crónica de León (2107-01-28): Cultura sobre ruedas para el mundo rural
- La Nueva Crónica de León (2016-11-05): Un entrañable preámbulo [Exposición fotográfica "Enfocando al Bibliobús"]
- La Nueva Crónica de León (2016-01-29): En León leen hasta los osos
- La Nueva Crónica de León (2015-01-29): Los bibliobuses incorporan una nueva aplicación para móviles
- La Nueva Crónica de León (2015-01-02): La Diputación organiza el concurso "Leonoso" destinado a los niños usuarios de Bibliobuses
- Diario de León (2108-06-08): Bibliobuses para subir las donaciones de sangre
- Diario de León (2018-1-30): La Diputación entrega los premios del Concurso de Cocina de los Bibliobuses
- Ileón (2018-06-07): Bibliobuses para sensibilizar a la población rural leonesa de la necesidad de donar sangre
- Ileón (2017-02-02) 'Regresiones' objeto de interés por el Club de lectura 'Leemos Juntos'
- Ileón (2017-01-25): León, tercera provincia de España en número de bibliobuses
- Ileón (2015-11-22): Premio nacional para la aplicación para móviles de los bibliobuses que recorren la provincia
- Ileón (2015-10-21): Los bibliobuses de la Diputación acercarán a los pueblos material de lectura de autoayuda
- Ileón (2015-01-28): León ofrece la primera app de España para usuarios de bibliobuses
- Ileon (2014-12-10): Los Bibliobuses hacen parada en el campus universitario de Vagazana
- Ileón (2014-01-28): Los bibliobuses de León cumplen 40 años de acercamiento de la lectura al mundo rural
- Ileón (2013-12-12): 'Patatas con carne de caza', receta ganadora del concurso de cocina de los Bibliobuses
- Ileón (2013-09-03): Códigos QR en los bibliobuses leones
- Ileón (2011-10-20): La Diputación orientará a los consumidores rurales
- Ileón (2011-07-25): Los bibliobuses se suman a las redes sociales

- NoticiasCyL (2018-01-29): Diputación de León incorporará con un nuevo bibliobús
- Diario de Valderrueda (2018-01-29): Los Bibliobuses de la Diputación visitaron 418 pueblos de León en 2017

- Sahagún Digital (2016-11-23): Bibliobuses de León, premio al mejor servicio digital

- Soyrural.es (2014-01-31): Los Bibliobuses de la Diputación de León cumplen 40 años
- 20minutos (2016-11-.04): La Diputación de León inaugura la exposición 'Enfocando al Bibliobús' con fotografías de autores de la Asociación Focus
- El Bierzo Digital (2015-10-01): Centenaria y socia honoraria de los Bibliobuses
- LeónSur Digital (2017-01-29): Los Bibliobuses de León a la cabeza de la innovación

Anexo II. Encuesta realizada a los usuarios del Bibliobús de León. 2019, 2020 y 2021.

DIPUTACIÓN DE LEÓN

Título de la Actividad

HOJA DE EVALUACIÓN.

INSTITUTO LEONÉS DE CULTURA

1.- Opine sobre el desarrollo de la actividad:

	EXCELENTE	MUY BUENO	BUENO	INDIFERENTE	MALO
El nivel del espectáculo ha sido					
Grado de beneficio para sus alumnos					
El ambiente del grupo de alumnos					
En general, el espectáculo le ha parecido					

Exprese con una frase lo que comentaría a alguien que vaya a presenciar este espectáculo:

Califique la jornada con una nota **de 0 a 10 puntos**:

2.- Opine sobre el artista:

	EXCELENTE	MUY BUENO	BUENO	INDIFERENTE	MALO
Tiene buena capacitación técnica					
Ha propiciado buena comunicación					
Ha sabido motivar al grupo					
Ha cumplido los objetivos propuestos					

3.- Opine sobre la posibilidad de nuevas actividades desde el Bibliobús:

¿Aconseja la repetición de este tipo de actividades?	
¿Con que frecuencia?	

EL JEFE DE SECCIÓN DE COORDINACIÓN DE BIBLIOTECAS

Anexo III. Tareas asignadas al personal bibliocario del bibliobús de Milán

Attività quotidiana del bibliotecario presso il Bibliobús

IN SEDE

Prevista la presenza di due bibliotecari.

Controllo e-mail e risposte agli utenti; eventuali attività urgenti con Clavis (gestionale per la circolazione dei documenti); telefonate agli utenti.

Ritiro delle casse del giro interbibliotecario, dividendo il contenuto tra **prenotato** e **rientrato**.

Il materiale rientrato è da suddividere tra quello da ricollocare in deposito e quello che si ritiene idoneo da riportare sul bibliobús. Questa operazione comporta la modifica sul gestionale Clavis della collocazione del materiale, inserendo "deposito" per quello da ricollocare a scaffale in sede, o togliendolo per il materiale che si intende portare sul bibliobús.

I libri da ricollocare in deposito si appoggiano su un carrello, quelli da riportare sul bibliobús in apposite cassette.

Eventuale materiale danneggiato va collocato in **restauro** per verificare se possibile intervenire con semplici riparazioni (incollaggio pagine ecc.).

Divisione per piazze del materiale interbibliotecario prenotato. Attualmente le fermate del Bibliobús sono 5.

Prenotazioni Pendenti: dal gestionale si procede ad evadere le richieste dei prestiti, cercando e recuperando i materiali dal deposito, suddividendo tra biblioteche del sistema su un tavolo apposito per i pronti al transito (nel pomeriggio si aggiunge il materiale recuperato sul Bibliobús, poi imbustato e inserito nelle casse per la spedizione).

Preparazione materiale per la piazza del giorno dopo.

Contattando verso fine mattinata i colleghi sul bibliobús, si preparano cassette per ricarico libri. proposte, novità ecc.

Ricollocazione a scaffale in deposito dei libri e riordino degli stessi, eventuali lavori programmati nel deposito: scorrimento, scarti ecc.

Rientro in sede del bibliobús:

Al rientro del bibliobús in sede, si procede caricando sul mezzo le cassette del materiale preparato e le casse vuote per i resi della piazza del giorno dopo.

Si scaricano dal bibliobús le cassette con i libri prenotati e le casse dei resi, si controllano gli scaffali e si ricompongono riempiendo gli spazi con i libri caricati.

Il lavoro prosegue in deposito con lo svuotamento delle casse e lo smistamento del materiale, i prenotati tra le nostre piazze e quelli destinati al prestito interbibliotecario.

Ricollocare a scaffale i libri rientrati, organizzare eventuali note consegnate da utenti e operazioni varie: desiderata, richieste particolari, materiale donato, ecc.

Nel pomeriggio si conducono diverse attività: riordino, organizzazione del materiale, etichettature.

Operazioni svolte periodicamente: aggiornamento pagine web, avvisi per l'utenza su eventuali modifiche orarie, newsletter ecc.

Inserimento prenotazioni.

È importante anche trovare il tempo per visionare il materiale da proporre all'utenza: novità, eventi, ecc.

Esaudimento di richieste e prenotazioni interbibliotecarie, procedura di imbustamento e preparazione del materiale nelle casse per la spedizione.

Durante tutto l'orario di lavoro è prevista comunque sempre la consulenza telefonica ed e-mail con l'utenza, e il supporto al bibliobús in piazza.

BIBLIOBUS IN PIAZZA

In questo momento il Bibliobús effettua 5 fermate, dal lunedì al venerdì, dalle 9:30 alle 12:30.

Disponibilità per eventi come Bookcity, sagre di quartiere, visite presso scuole.Prevista la presenza di due bibliotecari (ora uno, in seguito alla pandemia).

Una volta che il Bibliobús è regolarmente in sosta, si procede alla sistemazione e al riordino dello stesso: ripiani, cassette prenotati, preparazione delle postazioni di lavoro: accensione telefono cellulare, pc portatili, modem, stampante. Si controlla se tutti gli utenti con prenotazione sono stati avvisati.

Apertura al pubblico.

Il lavoro al pubblico oltre alle consuete operazioni e il carico e scarico dei prestiti, prevede assistenza e consulenza all'utenza (servizio di **reference**).

Occorre avere conoscenza del materiale disponibile ed eventualmente consultare i cataloghi per rispondere adeguatamente a tutte le richieste.

Bisogna saper dare agli utenti anche risposte inerenti il Sistema Bibliotecario (modalità di iscrizione, servizi online ecc).

Durante l'apertura si verificano anche le prenotazioni presenti sul gestionale Clavis, recuperando i libri richiesti presenti sul Bibliobús.

Valutazione tra gli scaffali del materiale da togliere e scaricare in deposito, sostituendolo solitamente con le novità editoriali.

I libri da scaricare vengono lavorati in Clavis cambiandone la collocazione (collocati come "Deposito").

A fine servizio si procede al riordino delle postazioni dei bibliotecari, spegnimento e assicurazione dei PC portatili e della stampante, si legano le sedie, controllo e sistemazione degli scaffali e degli espositori. Provvedere al necessario per evitare danni e cadute di libri durante il tragitto.

Preparazione di tutto il materiale da scaricare in casse e cassette.