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

universidad de león Online

Anna Maria Albaida Ventura

Administración y Evaluación de Unidades de Información . Junio 2022

GRADO INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN

Presentación y justificación

- **MISIÓN:** acercar la lectura y con ello la cultura
  - zonas rurales
  - barrios en la periferia de las ciudades.

- Comparar dos servicios documentales
- Conocer carencias
- Proponer mejoras
- Obtener conclusiones

- Servicio de Bibliobuses en la provincia de León gestionado por el Instituto Leonés de Cultura (ILC)

- Servicio de Bibliobús del Sistema Bibliotecario de Milano.

Metodología

- Artículos científicos sobre la evaluación de la calidad en bibliobuses. DOAJ y DIALNET.

- Asociación de Profesionales de Bibliotecas Móviles (ACLEBIM) y a su presidente Roberto Soto, Jefe de Sección de Coordinación de Bibliotecas de la Diputación de León y responsable del **servicio de Bibliobús del Instituto Leonés de Cultura (ILC).**

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

- Contacté con el servicio de **Bibliobús del Sistema Bibliotecario de Milán**, a través de su responsable, Luca Lissoni.

  https://milano.biblioteche.it/library/bibliobus/

- Análisis de las Cartas de Servicios, portales de acceso, documentación recibida por correo electrónico y entrevistas telefónicas.

Servicio de bibliobuses de León

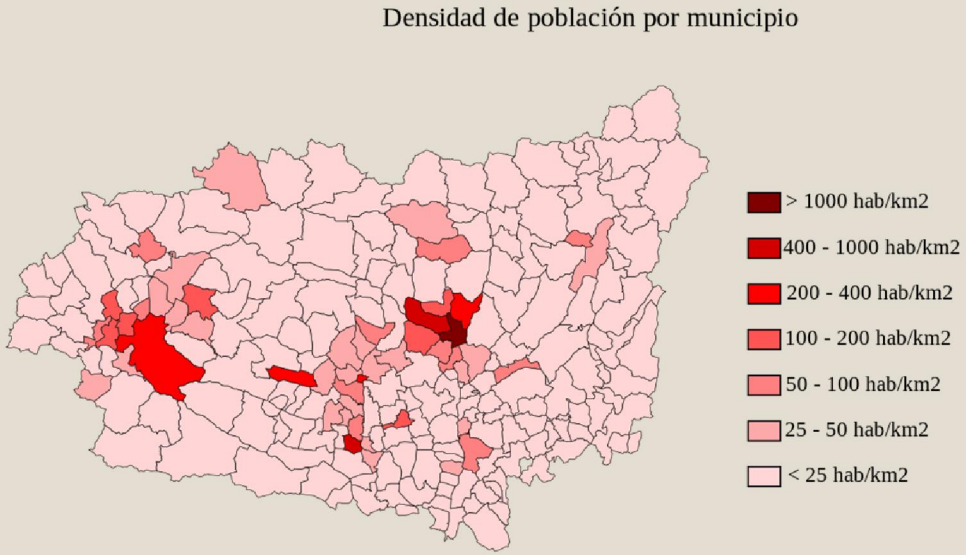
- El 28 de enero de 1974, primer bibliobús en León, ruta en la comarca de Los Oteros
- En 2016 el Ministerio de Cultura aprobó el 28 de enero la celebración del Día del Bibliobús en España

Primer bibliobus de León. 1974

Bibliobus años 80. www.abc.es

DIPUTACIÓN
DE LEÓN

- **Datos demográficos de la provincia de León (2021)**
  - 211 municipios
  - 447.866 habitantes
  - superficie de 15.581km²
  - **densidad de población 28,7 hab/ km²**
  - León capital : 122.051 habitantes
  - Ponferrada: 63.747 habitantes



- Envejecimiento de la población rural
  - Freno a la despoblación
- Mejora de los servicios culturales

- Objetivo principal:

  conseguir la accesibilidad a los servicios bibliotecarios de calidad en favor de la población rural carente de bibliotecas estables.

- Características:
  - sostenibilidad en la gestión
  - innovación
  - adaptación a las necesidades de sus usuarios.

- Evaluación de la calidad:
  - Plan de Modernización de los Bibliobuses de León (2008-2018)
  - Carta de servicios en 2013
  - Memorias anuales 2019, 2020 y 2021.

Características y servicios

- 6 bibliobuses
- Sedes: **León** (nº 1,2,3, 6)
- **Ponferrada** (nº 4 y 5)
- 100 rutas según calendario
- 16 o 18 rutas / autobus
- 4200 paradas
- 392 localidades
- 20.827 socios
- 124.962 habitantes
- 99.484 préstamos
- 0,79 préstamos / habitante

Usuarios y beneficios del servicio

- Bibliotecari@s
- Programa anual de actividades de animación a la lectura
- Clubs de lectura
- Talleres formativos – fomento patrimonio
- Préstamo por correo postal – igualdad de oportunidades
- Atención telefónica directa con el bibliobus por teléfono móvil
- Carnet único para toda la red de bibliotecas de Castilla y León, y catálogo compartido.

Proyectos y actividades destacadas

- Colaboración con otros servicios o instituciones
- Trámites a través de la página web corporativa
- **Perfil en Facebook**
- **Teléfono móvil** de contacto al público para cada bibliobús
- **app Bibliobuses de León** : geolocalización de los bibliobuses en tiempo real.

- Campaña en youtube **Cuando un amigo vuelve** https://youtu.be/_I4tZo5wpxQ_. (1.000 visitas)

- **Renovación de la flota de autobuses**

- 28 de enero. Día Nacional del Bibliobús

- **Sección de libros en leonés.** En 2021, 24 nuevos títulos.

DIPUTACIÓN DE LEÓN

INSTITUTO LEONÉS DE CULTURA

Evolución y control. Memorias anuales

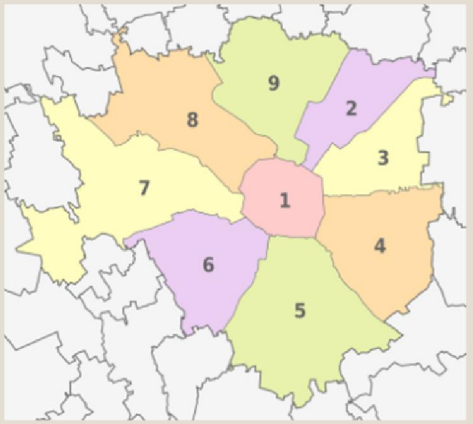
Tras analizar el Plan de Modernización del bibliobús de León (2008-2018) y las valoraciones anuales a través de las memorias de 2019, 2020, 2021, conocemos que el nivel de satisfacción de los usuarios es de 9,65 /10

Indicador		2019	2020	2021
Nº actividades: Tipos actividades: Importe total: Asistentes: Valoración /10: Mayor asistencia:		239 16 71.220€ 9.150 - -	250 14 74.536€ 5.519 9,15 Teatro sobre otras culturas	197 11 59.793,36€ 4.747 9,65 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 Monografías Audiovisuales Revistas Media por bibliobús Media por socio Media prestamos/persona para Clubs de lectura		101.291 15.802 9.443 - 21.119 9,3 0,99	60.778 50.034 5.979 4.479 10.129 4,3 0,48 531	**99.484** 84.968 7.448 5.731 16.581 7,2 0,79 737
Ausencias bus (%) [1]		23,39%	39,05%	11%
App (Bibliobús León) Descargas		-	-	**985**
Atención en línea (% poblaciones)		-	89,6%	89%

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

Servicio de bibliobus de Milán

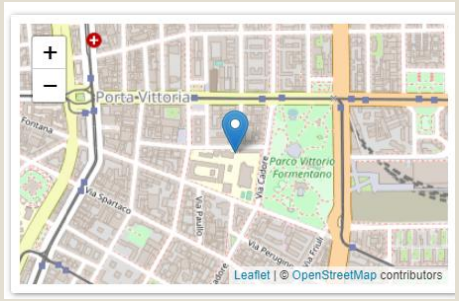
- El servicio de bibliobus de Milán se inauguró en 1984
- <u>Datos demográficos de Milán (2021)</u>
  - Capital de la Lombardía
  - 1.396.522 habitantes
  - 9 distritos
  - superficie 181 km^2
  - densidad de población: 7.715 hab/km^2



Los nueve distritos de Milán

Características y servicios

- Único bibliobus
- sede: **Biblioteca Municipal Central Sormani**
- 5 paradas con frecuencia semanal
- Lunes a viernes de 9h a 12:30h



- 12.000 títulos (de las 25 bibliotecas municipales)
- 14.755 préstamos en 2021 (reducción 50% por razones sanitarias)
- 2 bibliotecari@s
- Lema ***Per tutti e dovunque***

Proyectos y actividades destacadas

- Los documentos prestados en el bibliobus pertenecen al fondo del conjunto de las 25 bibliotecas de la ciudad.
- Consultas, préstamos o reservas a través de Clavis, sistema bibliotecario estatal .
- Carnet de la red de bibliotecas de Lombardia.
- Reserva telefónica, por web o mail
- Sugerencias sobre el funcionamiento o desideratas a través del sistema *Chiedilo a noi*
- **Reuniones** frecuentes con los **9 distritos administrativos**
- **Visitas a centros escolares**

- **BookCity Milano** es una iniciativa de gran importancia internacional organizada por la Associazione BookCity Milano junto con entidades públicas y privadas.

- 17 al 20 de noviembre 2021.

- El **bibliobús participa en la BookCity Milano,** situándose en el patio del **Castello Sforzesco** con el fin de dar visibilidad al Sistema Bibliotecario milanés

- .

Evolución y control

- *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.*

- *Se prevé un **Plan estratégico del Sistema Bibliotecario 2022-2026***

Conclusiones

Servicio de Bibliobuses de León

- **León partía de una situación, aparentemente, complicada.**

- **Pone en marcha el Plan de Modernización del Bibliobús (2008-2018)** conociendo:
  - Entorno general:
    - Legislación
    - Cultura
    - Recursos naturales
    - Demografía
    - Economía.
  - Entorno específico:
    - Perfil de los usuarios
    - Dependencia orgánica
    - Biblioteca Leonesa
    - Sede de Ponferrada

- **Se plantea objetivos realistas**, de **aplicación gradual**, con acciones que **aprovechan los recursos disponibles**, poniéndolos **en valor y optimizando su rendimiento.**

- **Ejecución acompasada** según cronograma.

- **Las memorias 2019, 2020 y 2021** valoran la evolución y mantenimiento de los servicios.

- **Alcanza valores de calidad sostenidos en el tiempo.** Valoración de los usuarios de los talleres de animación a la lectura 9,65/10 en 2021.

- El **efecto de la Pandemia por COVID-19** afectó a los servicios en 2020. Aumenta casi un 40% el nº de préstamos en 2021 respecto al año anterior, a pesar del descenso de la población en 1.669 habitantes (1,5%).

- En **2022 el número de préstamos está superando los valores de 2021.**

- El servicio de bibliobuses de León **carece de un sistema estandarizado de evaluación de la calidad (Plan de calidad)**

- **Valora y evalúa su servicio mediante indicadores de rendimiento durante su Plan de modernización (2008-2018) y en cada una de sus memorias anuales**

- 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, **mantienen los objetivos conseguidos** y **añaden iniciativas nuevas.**

Conclusiones

Servicio de Bibliobus de Milano

- **Acerca la lectura a los centros educativos públicos**
- Intenta adaptar el servicio a las exigencias de sus lectores
- Horario limitado del bibliobus **9h a 12.30h.**
- El servicio *Chiedilo a noi*, no es suficiente para mejorar el servicio de manera razonable y mantenida durante el tiempo.
- Eliminar el único bibliobús/optar por una red de bibliobuses

- **BookCity Milano (BCM)**, gran capacidad de organización y recursos. Útil para mejorar el servicio de Bibliobús.

- Actualmente **no se analiza la satisfacción del usuario mediante cuestionarios u otro método cuantitativo o cualitativo.**

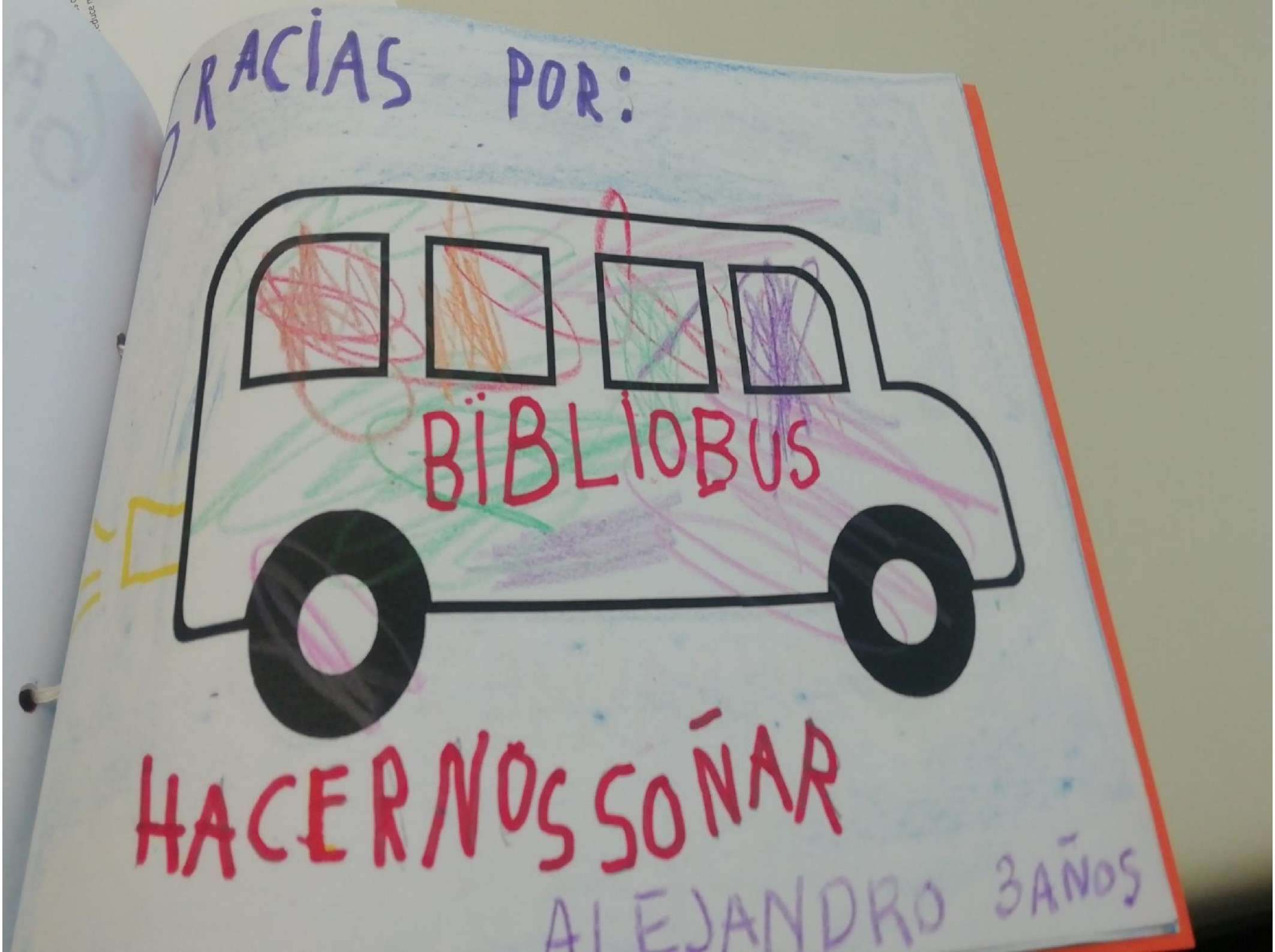
- Las diferencias entre las distintas bibliotecas **no es motivo suficiente para dejar de evaluar la calidad del servicio.**

- **Plan de Gestión de la Calidad Total (2022-2026)**

Normas ISO 9000 y aplicando QFD (Despliegue de la función de la calidad).

.León vs Milano

- Características demográficas diametralmente opuestas
- No comparten ni indicadores, ni fases en sistemas evaluativos.
- En León, el bibliobús cohesiona el territorio en el espacio rural
- En Milán, podría cohesionar las zonas del centro con las de la periferia
- Se echa en falta en León una importante colaboración económica privada, por parte de grupos empresariales o de la Banca
- Milán debería tomar León como ejemplo en cuanto a organización, optimización de recursos, su entrega y dedicación plena , sostenida en el tiempo.


GRACIAS POR:
BIBLIOBUS
HACERNOS SOÑAR
ALEJANDRO 3AÑOS