

IMPLANTACION DE NUEVAS PARADAS: UNA TAREA DE TOD@S

CASO ARROYOCULEBRO

César Díaz Hilario

Unid. Coordinación y Extensión Bibliotecaria

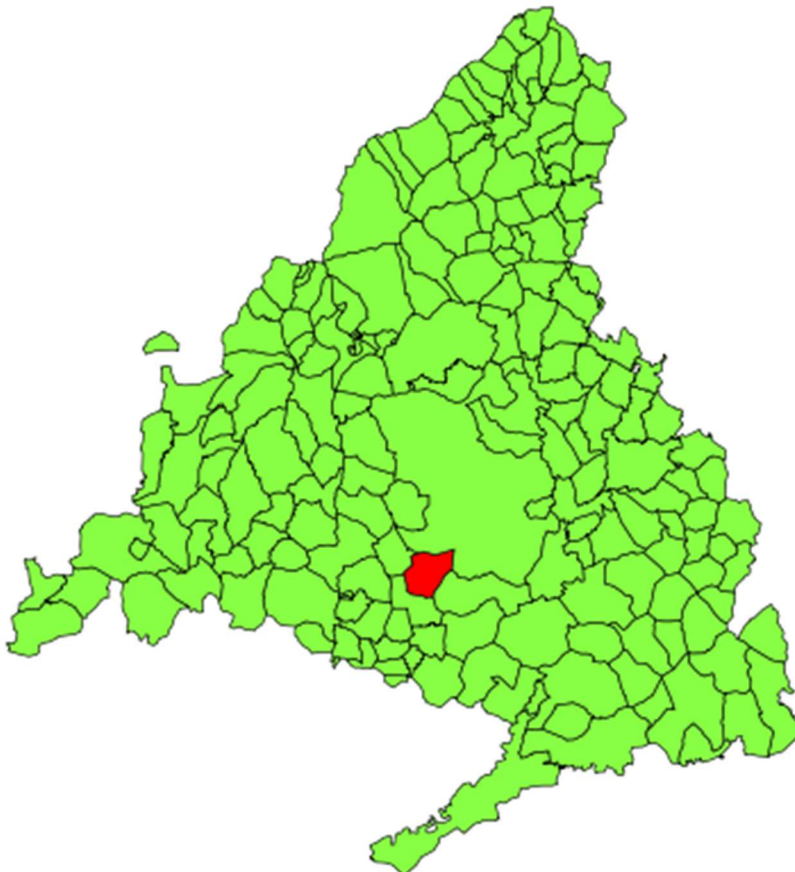
Sección Bibliobuses Comunidad de Madrid

IMPLANTACIÓN DE NUEVAS PARADAS: UNA TAREA DE TOD@S!

Caso Arroyoculebro

Resumen.- Se trata de una breve descripción de cómo se debe operar para la implantación de una parada nueva, y en qué medida es importante que esa tarea sea realizada con la participación activa y coordinada de todos los actores sociales.

- Estudio del entorno.
- Análisis de viabilidad/ descripción del proceso.
- Planes de acción e ideas.
- Análisis cuantitativo de actividad (primeras visitas).
- Encuesta de satisfacción.
- Conclusiones.



Leganés 1



1) ESTUDIO DEL ENTORNO:

El Barrio de Arroyoculebro es de reciente creación (unos 15 años), está ubicado en el sur de Madrid y pertenece al municipio de Leganés, aunque geográficamente están separados por 4,5 km, lo que significa que el nivel de accesibilidad a los recursos y servicios que ofrece Leganés es bajo y es necesaria la utilización de vehículo de transporte público o privado. Cuenta con unos 10.500 habitantes, con una población en edad escolar (de 3 a 16 años) de 2.700 personas. Se trata de un perfil sociológico mayoritario de parejas jóvenes de clase media o media-baja con niños pequeños en edad escolar.

Respecto a la dotación de centros educativos, dispone de una Escuela infantil de 0-3 años, dos CEIP y un IES, además de un colegio concertado. (recursos educativos insuficientes según fuentes vecinales no oficiales).

Para los profesionales de bibliobuses que os dedicáis al extrarradio de las grandes ciudades, sabréis que la contextualización, evaluación y el tratamiento que les debemos procurar a estas zonas es, en ocasiones, un tanto *sui generis*. En este sentido, hay que apuntar que hasta nuestra llegada, la comunidad de Arroyoculebro carecía de dotación bibliotecaria y centros culturales. Este dato convierte en particular al barrio. Como es sabido, los municipios con población superior a 5000 habitantes, tienen la obligatoriedad de dotar de una biblioteca pública que permita el acceso a la lectura y a la cultura a sus ciudadanos. Lo que le hace particular a Arroyoculebro en este sentido es que, a pesar de doblar en habitantes al mínimo exigible, no es un municipio, sino un barrio que pertenece a un municipio, con la peculiaridad de que geográficamente les separan casi 5 km. Aparte de esta obligación estatal, existen los Requisitos técnicos de la CAM, que establecen que un barrio de 10.000 habitantes, debería disponer de una biblioteca de 500 m² aproximadamente. Incluso, el municipio de Leganés se encuentra,

tanto en documentos/habitante como en superficie, a la cola de los municipios de los mismos rangos de habitantes.

Estos hechos les convierte en vulnerables desde el punto de vista de la accesibilidad a la lectura pública. Y es en este punto, donde bibliobuses adquiere sentido para hacernos cargo de ese déficit.

El barrio, de reciente creación, alberga una tipología urbanística típica de PAU, con grandes avenidas, zonas verdes y edificaciones de pisos integrados en urbanizaciones. A diferencia de modelos urbanísticos de barrios o municipios antiguos, los llamados PAU,s carecen de un casco histórico o centro claramente definido, donde la actividad social del barrio se concentra. En este sentido, los PAU,s no obedecen a esos patrones antiguos y por tanto, hay que realizar un análisis más profundo y preciso para identificar esas zonas potenciales de mayor actividad social y vecinal. Y por supuesto, hay que esperar a que el barrio se vaya asentando y adquiriendo sus inercias y dinámicas particulares, su solera, para poder realizar algún tipo de análisis más o menos riguroso en ese sentido. Estos lugares suelen coincidir con ubicaciones donde estén instituciones compartidas como los ayuntamientos, o lugares simbólicos pertenecientes a la cultura del lugar(fuentes, esculturas, etc). En el caso de Arroyoculebro, la actividad se concentra claramente en una de sus plazas, denominada en la jerga del barrio como “ la Plaza”, en la que desemboca un gran bulevar que atraviesa el barrio.

Así, una vez evaluadas las distintas variables para identificar una ubicación “caliente” para el bibliobús (actividad social, situación geográfica respecto a otras bibliotecas, distancia a centros escolares, tránsito, etc.), y tras consultar opinión de vecinos y consultar viabilidad a las instituciones, concluimos que la “plaza “cumplía con la idoneidad necesaria para la ubicación de la parada semanal del bibliobús.

Los ciudadanos de arroyoculebro son un tipo de sociedad especialmente activa en las redes sociales. A través de ellas, canalizan e informan de sus demandas sociales, organizan eventos culturales y deportivos. En definitiva, son activos digitalmente, con gran capacidad de difusión de su información interna. Yo diría que se trata de una comunidad de vecinos, en cierta medida, “hecha a sí misma”. En este sentido, se trata de un colectivo bien organizado y con acumulada experiencia en lo que a sus reivindicaciones sociales se refiere. Reivindicaciones de toda índole, pero sobre todo en lo que respecta a servicios sociales, culturales, sanitarios, etc., debido a la inexistencia de algunos ellos.

Dentro de sus recursos electrónicos, disponen también de una página web, igualmente muy dinámica y activa, donde difunden contenidos actualizados del ámbito cultural, social, educativo, deportivo, medioambiental, etc., así como interacciones bidireccionales donde los vecinos tienen la oportunidad de manifestar sus opiniones y de hecho lo hacen con frecuencia. Tienen cultura digital.

La organización del barrio que encabeza las demandas sociales es la Asociación de Vecinos de Arroyoculebro, grupo que también gestiona y coordina las redes sociales (Facebook es la que alberga mayores rangos de actividad).

2) DESCRIPCIÓN DEL PROCESO:

Precisamente es la Asoc. de Vecinos la que contacta directamente con la Red de bibliobuses de Comunidad de Madrid para realizar una petición de demanda de parada, dada la carencia de dotación bibliotecaria en el barrio.”(A título anecdótico y como ejemplo ilustrativo, cabe resaltar que uno de los miembros de la mencionada Asociación se persona físicamente en la Sección de Bibliobuses tras la petición previa vía telefónica y por correo electrónico realizada, lo que evidencia las ganas, ímpetu y la avidez de conseguir un servicio bibliotecario para sus vecinos).

Análisis de viabilidad del proyecto:

Tras recibir la petición, evaluamos la viabilidad del proyecto. Los datos arrojados derivados del análisis de variables mencionadas (nivel de dotación bibliotecaria, distancia a la biblioteca más cercana, interés objetivo y contrastado de vecinos, datos demográficos, nº de población que se atendería, etc.) apuntan a la pertinencia y viabilidad de la demanda.

A partir de ahí nos ponemos “manos a la obra” para la consecución del objetivo mediante una implementación sólida y consensuada.

La importancia de la intervención de los actores interpelados:

En este punto reside, en mi opinión, la capacidad para llevar a cabo la implantación de una parada con fundamentos sólidos con el fin de que obtenga unos resultados cuantitativos y cualitativos positivos y sostenibles. De aquí se derivan algunas preguntas:

¿Quién son los actores?

¿Por qué es importante la participación activa de todos los actores?

¿De qué mecanismos de control disponemos para garantizar en el tiempo el seguimiento y estabilización de acuerdos, comunicación planes de acción, etc.?

Primera reunión:

Tras aprobación oficial de parada, convocamos a todos los actores a una primera reunión, celebrada en la misma Asoc. de vecinos de Arroyoculebro (*Mostrar foto de reunión*).

Para responder a la pregunta de quién son los actores, habría que determinar qué personas o grupos de personas son interpelados directa o indirectamente para la consecución de los objetivos del proyecto. Así, podemos establecer 4 actores principales. A saber:

- Red de bibliobuses de la Comunidad de Madrid.
- Ayuntamiento (representantes administrativos para viabilidad y Director área bibliotecas Leganés y concejal de cultura)
- Comunidad Escolar (tanto responsables de centros como representantes del AMPA).
- Vecinos (Asociación de vecinos de Arroyoculebro).

Podríamos establecer un quinto grupo denominado "Otros" donde incluir organizaciones tales como Centros de mayores, otras asociaciones, ONGs, etc.

En la mencionada primera reunión acuden representantes de todos los sectores mencionados. En dicha reunión se establece un marco inicial en el que operar y una exposición de las necesidades y expectativas de cada uno de los actores, así como las limitaciones espacio-temporales que el servicio del bibliobús tiene.

¿Por qué es importante la participación de todos?

- Escucha activa, empatía y predisposición a la flexibilidad (aumento de la productividad y de la capacidad resolutive).
- Mayor precisión en las decisiones.
- Diferentes puntos de vista o cosmovisiones de la realidad del barrio y del servicio incrementa la Visión global.
- Aumento de la motivación al verificar interés colectivo.
- Seguimiento colectivo del desarrollo del servicio.

¿Mecanismos de control para garantizar seguimiento de los acuerdos y propuestas? (Reuniones, comunicación "viva, etc.):

Tras finalizar la reunión, concluimos por unanimidad la pertinencia de futuras reuniones con frecuencias sistemáticas y con orden del día determinado. En este sentido, cabe profundizar un poco en el concepto de "*Irreversibilidad*".

Atendiendo a la experiencia de las nuevas propuestas, proyectos, nuevas rutinas, ideas, etc. que se acuerdan en cualquier tipo de organización de individuos (empresa, organismos institucionales, organizaciones sin ánimo de lucro, etc.), hay un porcentaje nada despreciable de las que no están sometidas a obligación y control legal, que se van diluyendo total o parcialmente a medida que el tiempo pasa. En consecuencia, es

recomendable establecer mecanismos de control para llegar al objetivo de asentamiento y estabilización de lo acordado (Reuniones sistemáticas de control/seguimiento, modificaciones según resultados, definiciones metodológicas, etc.).

Cuando un acuerdo o propuesta no está sometido al control legal, la idea de normalización o Irreversibilidad de lo acordado pasa a formar parte del ámbito de lo cultural y lo social. Cuando se consigue esa normalización o irreversibilidad, ya sea a través de reuniones sistemáticas de control, ya sea por cualquier otro sistema crítico de evaluación, los actores asumen con naturalidad que esas propuestas, ideas o rutinas acordadas hay que cumplirlas de manera inexcusable. Y eso es un triunfo de tipo cultural y por tanto irreversible.

En el caso que nos referimos (Parada de bibliobús de Arroyoculebro), al ser de creación reciente, obviamente no hemos llegado a ese estado de irreversibilidad y normalización pero estamos en ello, a través de contacto continuo con los actores, sobre todo con la Asociación de vecinos y los centros educativos.

3) PLANES DE ACCIÓN E IDEAS:

Como consecuencia de las sinergias surgidas tras contacto entre los actores, asoma una predisposición colaborativa. Así, el director del instituto nos ofrece un espacio vacío de dimensiones suficientes para llevar a cabo distintas actividades culturales q vayan surgiendo y abierto a todos los públicos, no solo escolar. Una suerte de pseudocentro cultural. También la Asociación de Vecinos nos ofrece su espacio para posibles actos y actividades.

De este modo, proyectamos:

-Creación de Club de lectura para adultos: En este momento, en fase de creación y captación de interesados. Desde bibliobuses les proporcionaremos los ejemplares, instrucciones para coordinar un club y cualquier ayuda que nuestras capacidades espacio-temporales permitan.

-Centro de Interés medioambiental: En el barrio de Arroyoculebro poseen cierta conciencia medioambiental por diversos motivos sociológicos y también, por la proximidad del gran parque de Polvoranca, en el que están muy involucrados para su mejora y mantenimiento. Incluso, dentro de los recursos electrónicos que poseen en su página web, existe una presencia importante de contenidos medioambientales, en concreto, un centro de estudio medioambiental (historia del Parque Polvoranca, actividades de huertos, visitas guiadas en familia a recursos naturales, etc.) Por tanto, desde el bibliobús, decidimos colaborar con un centro de interés medioambiental.

- “Clásicos en clase”: atendiendo a demandas de miembros de la comunidad escolar, ponemos a disposición de los centros educativos unos lotes de lecturas clásicas

adaptadas, que puedan estar incluidas en las lecturas obligatorias de los centros educativos.

-“Conociendo el mundo”: una serie de títulos de la CDU para público juvenil.

-“Biblioteca para Padres”: Una pequeña sección para padres y madres, dado el perfil de usuarios de parejas jóvenes con hijos pequeños(libros de crianza, educación, autoayuda, etc.)

-Difusión y visibilidad: Aprovechando la actividad que tiene el barrio en redes sociales, la asociación comienza a publicar todo tipo de información referida al bibliobús (horarios, actividades, etc.).

-Otros proyectos como “Cuentacuentos en “la Plaza”, actividades de captación lectora de población juvenil (la eterna tarea),son algunas de las ideas que queremos poner en marcha, a medida q se vaya consolidando la parada.

4) LA PARADA DEN CIFRAS: PRIMERAS VISITAS

Dada la reciente creación de la parada (3 abril) y de los meses de verano de por medio sin actividad, no disponemos de datos que describan una tendencia o curva de comportamiento de la actividad alargada en el tiempo, pero sí disponemos de datos aislados de las primeras visitas que resultan ilustrativos y que no se pueden obviar. Aunque por supuesto, siempre cabe pensar que esas buenas cifras son atribuibles a la variable de la novedad. A título ilustrativo y como conclusión de los datos de las primeras visitas, la parada de Arroyoculebro se convierte en la parada que más número de préstamos tiene de la Red. Por otro lado, una comparativa de la variable Préstamo/hora revela la buena situación de la parada si la comparamos con resto de paradas o incluso con las medias de prést/hora de bibliotecas de Com.Madrid(*mostrar tabla en power point*):

Datos de préstamos en primeras visitas:

1er día:220 préstamos (63 préstamos/hora)

2º día: 336 préstamos (96 p/h)

3er día:230 préstamos (66 p/h)

Día 26/06: 448 préstamos (128 p/h)

Altas de usuarios: 290 altas.

5) ENCUESTA DE SATISFACCIÓN:

Con el objeto de averiguar nivel recibimiento y aceptación del servicio, utilizamos una técnica de investigación social, en concreto, la Encuesta. La ventaja de esta técnica con respecto a otras estriba en razones económicas y temporales (no cuesta lo mismo entrevistar a 100 que a 5000, y el análisis de los datos requiere menos tiempo). Así, el grado de eficacia reside en la calidad del muestreo o nivel de representatividad.

Procedemos a realizar una encuesta de satisfacción en los primeros días de octubre, con las siguientes preguntas:

1-¿Considera beneficioso para el barrio el servicio del bibliobús?

2-¿Cómo se enteró de la implantación del servicio?(opciones)

3-¿Considera satisfactoria la atención profesional del bibliotecario?

4-¿La colección del bibliobús satisface sus necesidades?

5- ¿Qué servicios echa en falta en bibliobús?

6-¿Considera satisfactorio el tiempo de servicio?

-OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS (pregunta abierta).

(Explicar resultados de encuesta de forma esquemática)

6-CONCLUSIONES:

Si tomamos como referencia la dimensión otorgada últimamente por la IFLA a las bibliotecas en los ámbitos locales y regionales, como elemento esencial del desarrollo de las comunidades, sería razonable concluir que los bibliobuses son y serán elementos capitales para ese desarrollo integral de los ciudadanos.

Ahora bien, no podemos obviar la variable coyuntural de época en la que nos encontramos. Adentrados como estamos, en un momento de transición a lo digital, las bibliotecas móviles y sus profesionales, deben ir mutando también a una especialización digital y a un modelo idóneo de alfabetización informacional, pero sin olvidarnos que tenemos que seguir haciéndonos cargo de los ritmos más lentos de integración digital, que las zonas más rurales y su brecha digital demandan. Creo que apelando al sentido de la responsabilidad, ese “hacernos cargo” en poblaciones rurales y nuevos modelos urbanísticos de zonas periféricas, debe convertirse en algo más nuestro que del resto de servicios bibliotecarios.

Cuando nos vayamos aproximando al ocaso de esta situación de transición a lo digital, los servicios bibliotecarios habrán mutado a organizaciones que faciliten recursos o quizá más importante, que faciliten habilidades para acceder a esos recursos. En el caso de las bibliotecas itinerantes y dadas sus particularidades, estos cambios de modelo deberán analizarse de una manera muy precisa, si queremos abordarlos de la forma más útil y eficaz.

Como ya mencioné antes, las bondades de hacer partícipes a todos los actores de la comunidad en la implantación y seguimiento del servicio, es un requisito que facilita el asentamiento del servicio de bibliobuses, pero existen otros, claro está. Y en la cúspide de esos requisitos yo situaría a las relaciones personales que tan buen resultado han dado siempre a este gremio.

De algún modo, en los tiempos que se avecinan de cambios de paradigmas, era digital, etc., los profesionales de este “oficio” de la extensión bibliotecaria, y en particular, de los bibliobuses, debemos aportar un elemento diferenciador respecto a otros servicios bibliotecarios, que nos haga singulares.

En mi opinión, esa plusvalía o valor añadido que podemos y debemos aportar, tiene que ver nítidamente con la dimensión humana de nuestros profesionales. Todos sabemos que siempre ha sido y es nuestro valor capital. Pero creo que en lo sucesivo, debemos afianzarlo y así, aportar ese valor que nos diferencia en ese nuevo paradigma de servicios bibliotecarios virtuales donde la relación ente las personas desaparece. El bibliotecario de bibliobuses va más allá de realizar procesos del módulo de circulación, de realizar recomendaciones, formación de usuarios, tareas de información bibliográfica, etc. Esa dimensión humana de la empatía, de la escucha activa de los anhelos de la gente, de estar en contacto con la cotidianeidad de los ciudadanos, debemos hacerla férrea. Debemos transmitir a los ciudadanos de las localidades a las que damos servicio, que somos parte de ellos, que formamos parte de esa comunidad, que somos parte del paisaje, y como tal, nos hacemos cargo de sus necesidades, a través

de la comprensión, de la amabilidad, de la sonrisa, de la escucha, etc., y como no, de nuestra profesionalidad.

En consecuencia y para finalizar, considero que un factor fundamental para nuestra supervivencia como canalizadores de la función social de desarrollo de la ciudadanía, es nuestro factor humano como profesionales.

César Díaz Hilario.

Bibliotecario de Red de Bibliobuses de la Comunidad de Madrid.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO DE BIBLIOBUS EN ARROYOCULEBRO.

Nivel de estudios:

Ocupación/Profesión:

Hombre

Mujer

Edad:

Valorar de 1 a 10 los siguientes aspectos, teniendo en cuenta que 1 es la puntuación más baja y 10, la más alta.

1-¿Considera beneficioso para el barrio el servicio del bibliobús?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2- ¿Considera satisfactorio el tiempo de servicio?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3-¿Considera satisfactoria la atención profesional del bibliotecario?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4-¿La colección del bibliobús satisface sus necesidades?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5-¿Echa en falta algún otro servicio en bibliobus (formación usuarios,clubes de lectura, etc).Diga cuál.										

¿Cómo se enteró de la implantación del servicio?

Redes sociales.

Amigos,vecinos o familiares

Publicaciones periódicas del barrio.

Otras

Indique cuales:

OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS: