

JOURNEE D'ETUDE BIBLIOTHEQUES DANS LA CITE

Espaces éphémères, espaces d'expérimentation

(Bordeaux, 19 novembre 2013)

LEER DE VUELTA A CASA

Bibliometro y LibroExpress

María Jaudenes Casaubón
Subdirectora General del Libro
Consejería de Empleo, Turismo y Cultura
Comunidad de Madrid (España)
maria.jaudenes@madrid.org

La planificación de servicios bibliotecarios está relacionada directamente con las bases culturales y demográficas de la zona. La Comunidad de Madrid consta de una sola provincia. Tiene algo más de 8.000 kilómetros cuadrados, una séptima parte de la superficie de la región de Aquitania, pero el doble de población (6,5 millones de habitantes).

Hay **dos circunstancias que hacen de Madrid una región singular** en el conjunto de España, y que determinan la política del libro y la lectura pública del gobierno regional.

- La primera es que, por un motivo histórico (el hecho de ser la capital de España), Madrid es la ciudad que tiene más bibliotecas de todo tipo (1 de cada 10 bibliotecas españolas) y más libros (1 de cada 3 libros que hay en bibliotecas españolas está en Madrid). También presenta los índices más altos de producción y consumo de libros: 4 de cada 10 libros que se editan en España los producen editoriales madrileñas, los madrileños gastan 2 de cada 10 € que se invierten en compra de libros y son los españoles que más leen (más de 7 de cada 10 son lectores). Por esto solemos decir que “Madrid es la Comunidad del Libro”.
- La segunda es la distribución de la población y su actividad. Madrid es una región de contrastes. Tiene 179 municipios. Frente a una altísima concentración de habitantes en grandes núcleos urbanos (el 75% de la

población vive en 10 municipios que tienen más de 100.000 habitantes), hay 100 municipios que tienen menos de 5.000 habitantes. La capital, Madrid, concentra más de la mitad de la población de la región y su actividad principal son los servicios, mientras que los municipios más pequeños tienen un carácter básicamente rural. Esta circunstancia determina tres cosas:

- el nivel medio de estudios en Madrid es (junto con el País Vasco) el más alto de España (como es normal en los grandes núcleos de población)
- los madrileños invierten una media de casi 80 minutos al día en desplazarse del trabajo a casa, y cerca de la mitad utiliza el transporte público.
- Hay menos bibliotecas públicas, pero son más grandes y están mejor equipadas.

Para conseguir que la lectura pública llegue a todos los ciudadanos (estén en pequeños pueblos de la montaña o en barrios de nueva creación en la ciudad de Madrid) desde hace ya casi 30 años la Comunidad de Madrid dispone de una flota de 25 bibliobuses, que recorren 118 municipios. Pero este servicio, aún siendo muy bueno, no era suficiente.

En el año 2006 la Comunidad de Madrid pone en marcha un Plan de Fomento de la Lectura que tiene, como uno de sus objetivos principales, impulsar todas aquellas nuevas formas de servicio que faciliten a los ciudadanos el acceso a la lectura pública.

Como ya hemos visto, los ciudadanos de Madrid invierten mucho tiempo al día en desplazamientos en transporte público, la mayoría para ir a la capital; de hecho, el 35% de los lectores aprovechan los viajes en transporte público para leer. Por otra parte, hay un 49% de los que no leen que dicen que no lo hacen por falta de tiempo.

Así, el Plan de Fomento de la Lectura dio un impulso definitivo a los servicios de lectura pública que sacan los libros de las bibliotecas y los acercan a los lectores en los lugares por donde suelen pasar, mediante pequeños módulos de préstamo con una colección bien seleccionada de un número limitado de títulos. Y los resultados son visibles; en el último estudio de hábitos de lectura, realizado en 2011, se puede comprobar cómo, desde 2006, ha

aumentado el porcentaje de lectores frecuentes, los que leen casi a diario, en 9 puntos.

El primero de estos servicios es el **BIBLIOMETRO**

El Bibliometro es la adaptación madrileña de un servicio que ya existía en Chile desde 1995. En Madrid, este proyecto se inició en el año 2005.

No hay una colaboración formalizada entre los gestores de los bibliometros de Madrid y Chile, aunque sí ha habido relación entre ambos cuando se puso en marcha el Bibliometro de Madrid; ambos servicios han ido evolucionando en paralelo. Hay ligeras diferencias entre Madrid y Chile, por ejemplo la orientación a público adulto de los módulos de Madrid, pero, en líneas generales, su funcionamiento es parecido. En ambos casos, se trata de un servicio muy cuidado en todos los detalles. La experiencia de Chile y España se ha aplicado también en Colombia; también funcionó un módulo de préstamo en el metro en Valencia, España.

Varias fueron las razones para poner en marcha este servicio. En primer lugar para aprovechar el enorme flujo de viajeros del Metro. Madrid tiene una red de Metro excelente, que es utilizada cada día por un millón y medio de personas. Buena parte de estas personas, además, no vive en el municipio de Madrid pero se desplaza a Madrid por trabajo o estudios, con lo que se amplía el radio de cobertura del servicio.

En segundo lugar, el Bibliometro permite ofrecer los servicios básicos de la biblioteca pública, que son el préstamo de libros y la orientación a la lectura. Sirve también para tender un puente que lleva a las bibliotecas a usuarios que antes no las utilizaban, así como para difundir la actividad y marca “biblioteca pública”. Para conseguir este objetivo el Bibliometro se plantea como un servicio en el que todos los detalles están cuidados al máximo, desde el diseño de los tejuelos hasta el de los módulos, desde los títulos que se seleccionan hasta la formación de los bibliotecarios; el Bibliometro promueve un servicio de calidad para generar una demanda de calidad.

Veamos cuáles son las características principales de este servicio:

1. Dónde están colocados los módulos. En este momento hay 12 módulos en funcionamiento en otras tantas estaciones de Metro. Las estaciones se seleccionaron atendiendo al volumen de viajeros que las utilizan, tenían

que disponer de amplios vestíbulos y ser accesibles para discapacitados.

Están ubicados en el interior de la estación, una vez pasados los controles de pago del billete.

2. Cómo son los módulos. Los módulos son cerrados, por los que los usuarios no pueden entrar en ellos. Están realizados en metal, plástico y vidrio, y tienen unas medidas similares a las de los bibliobuses (7,80 x 2,5 metros). Su diseño fue realizado por un estudio de arquitectos, Paredes & Pedrosa, que dieron a los módulos la forma sinuosa de una “S”, para aligerar su vista y acomodarlos, de una manera natural, a la circulación de pasajeros en las estaciones.

Los lados más alargados de los módulos están realizados en un material rígido translúcido y tienen dos ventanillas a ambos lados para atender a los usuarios. En uno de los laterales existe una puerta de entrada con la señalética del servicio y con el logo creado para el Bibliometro. En los laterales tienen una pantalla que permite consultar los fondos fuera del horario de funcionamiento y un buzón para las devoluciones de los préstamos fuera del horario de servicio.

El módulo se fabrica en taller. Hay dos estaciones en las que no se pudo colocar un módulo exento y se ha optado por adosarlo a la pared, sustituyendo una de las paredes onduladas por una pared recta, que es la se coloca contra la pared. El módulo adosado tiene la misma capacidad que uno exento, pero solo dispone de una ventanilla, una pantalla táctil para consultar el catálogo y un buzón de devolución.

Cada módulo está equipado con 40 metros lineales de estantería, uno o dos puestos de atención al público, climatización, alarma y sistema de detección y extinción de incendios. Exteriormente, se ha procurado que sea resistente al vandalismo.

3. Cómo es el servicio

La colección. La colección de Bibliometro es exclusivamente de préstamo y tiene la peculiaridad de ser idéntica en todos los puntos de servicio. Así en la actualidad la colección está formada por **1.321 títulos** distintos, de los cuales hay más de **100.000 ejemplares** en circulación. En cada módulo hay 1 ó 2 ejemplares de cada título, excepto de las novedades, de las

cuales hay 4 ejemplares.

Como más del 75% de los lectores prefiere la literatura, todo su fondo es literario, principalmente narrativa, aunque también está representada la poesía y el teatro. Partiendo de un fondo inicial, con las 500 obras más representativas de la literatura mundial, se ha mantenido un plan de incrementos que incluye las principales novedades editoriales y los títulos más vendidos. Estos incrementos se realizan de forma periódica (unos 70 nuevos títulos cada año) y se acompañan de una Guía de Lectura que se reparte a los usuarios desde los módulos.

Para que los usuarios sepan la oferta literaria del Bibliometro y se animen a leer títulos nuevos, se preparan periódicamente Guías de novedades y guías monográficas para dar a conocer el fondo que no es novedad (como Bibliometro de cine, Ocurrió en Madrid o Bibliometro con humor)

La gestión: se realiza a través de un convenio de colaboración con el ayuntamiento de Madrid, que financia la mitad de los módulos. La gestión del servicio se contrata a una empresa externa, que se encarga de la atención al público en los módulos (1 ó 2 bibliotecarios, según el nivel de utilización) y de la gestión de los depósitos y la reposición de títulos agotados en los módulos, que se hace a diario. Los módulos están abiertos por las tardes, de 13:30 a 20:00, aunque las pantallas para la consulta del catálogo y el buzón de devolución funcionan permanentemente. Las renovaciones de los préstamos se pueden hacer también por teléfono o por internet.

4. Qué rendimiento tiene. Aunque lleva funcionando ya 8 años, el año pasado se sumaron 6.000 usuarios nuevos, con lo que, al cierre de 2012, los usuarios de Bibliometro ascendían a 94.000.

El año pasado se hicieron 100.000 préstamos, observándose un ligero descenso con respecto a 2011. La media de préstamos al mes es de 700, aunque hay 3 módulos que prestan por encima de los 1.200.

El segundo servicio de préstamo en transporte público se puso en marcha hace un par de años. Es similar a Bibliometro, pero con una diferencia fundamental: no está atendido directamente por personal. Es una pequeña

biblioteca cuyo espacio interior está ocupado por un robot que gestiona la organización interna del depósito, sirve los libros a los usuarios y recoge las devoluciones. Es como una máquina expendedora de bebidas dotada de un software de gestión del préstamo. Se trata del **LIBROEXPRESS**.

El funcionamiento del Bibliometro nos ha demostrado que hay una demanda real de lectura de los usuarios del transporte público, que recordemos que son muchos (más de un millón y medio al día en el Metro y unos 900.000 en el servicio de trenes Cercanías).

Sin embargo, la necesidad de reducir costes (la gestión de los 12 módulos supone una inversión de unos 750.000 € al año) y de poder trasladar el módulo a otro sitio de una manera sencilla y barata (en el caso de que la estación tenga pocos préstamos o interese llevar el módulo a otro lugar más rentable), nos llevó a buscar otro tipo de módulo de préstamo que diera el servicio básico (préstamo y orientación a la lectura), que se pudiera ubicar en zonas de gran afluencia ciudadana y que se pudiera mover fácilmente y por poco precio.

La solución fue una máquina, propiedad de la empresa española Serdoc, que permitiera poder prestar ese servicio básico en régimen de autoservicio, con un sistema robotizado que utiliza la radiofrecuencia (RFID) para la gestión de los préstamos y una aplicación muy sencilla de utilizar por los usuarios, mediante pantallas táctiles y mucha información en cada uno de los títulos para ayudar a los usuarios a elegir lectura.

La clave de LibroExpress es la inmediatez, su capacidad para adaptarse a las características de la vida en Madrid, mediante:

- Un módulo reducido, 160x120, que puede ubicarse tanto en interiores como en semiexteriores (por ejemplo, debajo de un tejado o bajo los soportales de una plaza), con diseño antivandálico (puesto que puede estar en lugares sin vigilancia), accesible para discapacitados y que pueda funcionar ininterrumpidamente todos los días del año
- Que pueda albergar un número suficiente de volúmenes de tamaños distintos. En este caso, el módulo puede tener hasta 400 libros, con un servicio diario de reposición.

- Que funcione de una manera sencilla: se puede utilizar con el DNI o el carné de bibliotecas, con posibilidad de renovación telemática y un servicio de atención a usuarios.
- Que sea rápido en la operación, porque una cola delante de la máquina disuade de su utilización: en menos de 2 minutos se ha completado el proceso entero de seleccionar y llevarse un libro en préstamo.
- Su gestión y control se realiza de forma remota, notificando las posibles incidencias de servicio en tiempo real a los técnicos encargados de su seguimiento y resolución. El sistema facilita puntualmente estadísticas de uso y avisa de los títulos que se han agotado y necesitan ser repuestos.

Al igual que en el Bibliometro, la colección está formada por pocos títulos (180) de los cuales se cuenta con varios ejemplares. se ha buscado que sean libros de gran demanda por parte de los usuarios aunque intentando que haya una diversidad en cuanto a estilos, autores y niveles de lectura. Desde el año 2012 se han realizado incrementos que han supuesto la renovación de un 90% de la colección.

Por lo que se refiere al rendimiento del servicio, es superior a la media de los módulos de Bibliometro:

- En la actualidad (julio 2013) hay 5.300 usuarios dados de alta. La bibliotecas. mayor parte de ellos (el 75%) utiliza el documento nacional de identidad (DNI), y solo el 25% usa el carné de bibliotecas.

Si a este dato unimos el tipo de lecturas que son las más prestadas (durante el primer año de funcionamiento, los títulos más prestados fueron libros que lo habían sido en las bibliotecas unos años atrás, como El niño con el pijama de rayas, de John Boyne), podemos concluir que hemos llegado a un público nuevo, que no es usuario de las bibliotecas públicas. Por correo electrónico nos llegan frecuentes consultas y sugerencias de estos usuarios, que, en general, muestran su satisfacción por el buen funcionamiento del servicio.

- Cuando se puso en marcha el servicio pensamos que, al no contar con la presencia de un bibliotecario, tendríamos una tasa muy alta de morosidad, de libros no devueltos. En los 2 años de duración del servicio, no se ha devuelto un 3% de los préstamos; es una cifra más alta que en bibliotecas, pero muy parecida a la que hay en el servicio de bibliobuses.
- Tiene una media de 700 préstamos al mes, que supera la media de préstamos de 9 de los 12 bibliómetros. También supera la media de préstamos a adultos de un bibliobús (500 títulos al mes).

LibroExpress funciona con una máquina, pero es un servicio bibliotecario y son los bibliotecarios los que seleccionan los títulos y trabajan para facilitar a los usuarios una información atractiva que les ayude a escoger sus lecturas, evalúan los resultados y atienden a los usuarios por correo electrónico y por teléfono. Queremos que, detrás de la máquina, haya la atención personalizada de un bibliotecario.

Todos los títulos del catálogo se acompañan de un breve resumen de su contenido. Las novedades se destacan en el módulo y también se envían a los usuarios que así lo deseen por correo electrónico. Cada dos semanas se selecciona un título de los que han tenido menos préstamos, se elabora un resumen amplio sobre el autor y sobre el argumento de la obra y se envía por correo electrónico; la demanda de estos títulos sube inmediatamente.

Después de 2 años de funcionamiento de LibroExpress podemos concluir que se trata de un servicio con una buena relación calidad/precio (el alquiler y gestión total de un módulo cuesta la mitad de lo que cuesta uno de bibliómetro), se ha atraído a un nuevo perfil de usuarios y el funcionamiento de la máquina y el software de gestión es muy estable.

En conclusión, en una ciudad como Madrid, con una alta densidad de población, con una alta movilidad y dinamismo, visitada a diario por cientos de miles de ciudadanos que residen en otros municipios, y con una buena red de transporte público, funciona muy bien la idea de colocar pequeños puntos de préstamo en lugares muy transitados, con una gestión centralizada y con realismo a la hora de plantear el servicio.

En este medio, el de las estaciones, donde la gente se mueve muy deprisa, es fundamental atraer la atención de los usuarios. Primero con la imagen y el diseño de los módulos y luego con la oferta de lectura y el buen servicio de “atención al cliente”. Y estas son las claves de los servicios Bibliometro y LibroExpress.

Tres son nuestros objetivos de mejora para estos dos servicios:

- Ampliar la red de servicio, aprovechando las posibilidades de traslado fácil de LibroExpress (es una gran caja que se traslada sin desmontar y solo necesita un enchufe) y vinculándolo al Bibliometro. Los módulos de LibroExpress se pueden llevar a otros lugares muy frecuentado: grandes centros comerciales, instalaciones deportivas en verano, hospitales. Cuanto mayor sea la red, el servicio mejora y el coste por módulo es más bajo.
- Trabajar con códigos QR, que nos permitan enriquecer la información de cada título, asociarlo a guías de lectura complementarias, vídeos del autor, difusión de las bibliotecas.
- Aprovechar las ventajas de los smartphones y la universalización de su uso: aplicación del catálogo para móviles, utilización del whatsapp para la comunicación con los usuarios (renovaciones, avisos de novedades, recordatorios de devolución, etc)