

El servicio de préstamo a domicilio

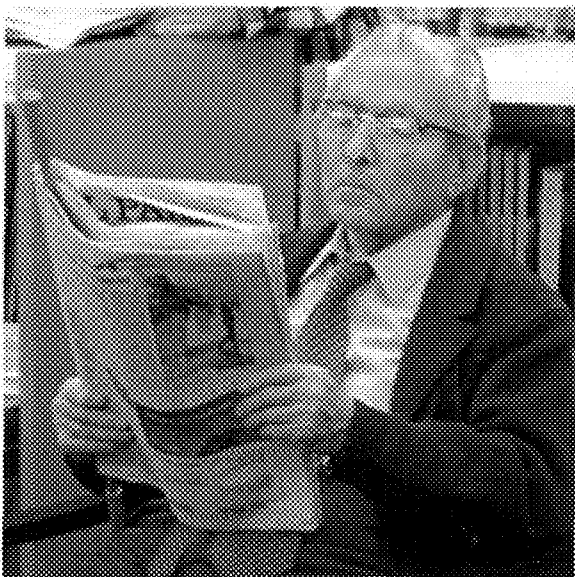
Si no puedes venir a la biblioteca, la biblioteca irá a tí

La necesidad creciente de servicios especializados destinados a personas que por motivos de salud, de edad o de discapacidad, no pueden desplazarse a la biblioteca, hace que ésta deba disponer de los medios necesarios para acercar sus recursos a esta parte de la comunidad, a la que también sirve, y que tiene las mismas necesidades de información, ocio, cultura y formación, que el resto de la población.

Cada vez vivimos más, pero no siempre con la misma calidad de vida. Se puede dar el caso de que personas, que han visitado la biblioteca durante años, en un momento dado sean usuarias de este servicio para poder continuar disfrutando de la lectura.

El derecho que todos tenemos a utilizar los servicios de la biblioteca es innegable. Somos los profesionales, que trabajamos en el día a día de la biblioteca pública, los responsables de impulsar servicios que hagan accesible la biblioteca tanto físicamente, con la supresión de las barreras arquitectónicas, como psicológicamente, abriéndonos a los colectivos con necesidades especiales.

Siempre decimos que las bibliotecas públicas son para personas de todas las edades y condición. Nues-



JJ.CC. Castilla-La Mancha. *Descubre el mundo en la biblioteca. Bibliotecas Públicas Siglo XXI. Plan de desarrollo bibliotecario. 2003-2006. Toledo. 2003*

tro lema debería ser: “si no puedes venir a la biblioteca, la biblioteca irá a tí”.

Objetivo

De ahí la necesidad del servicio de préstamo a domicilio, que tiene como objetivo prestar el fondo documental de la biblioteca, al citado colectivo, de movilidad reducida, con las mismas ventajas que para el resto de los usuarios de la población, garantizando la igualdad de acceso a la cultura.

Se trata de llevar y recoger los documentos al domicilio de quién lo solicite de manera gratuita.

Como decíamos, el servicio va dirigido a personas con problemas de movilidad a causa de:

- Discapacidad física o psíquica
- Enfermedad crónica
- Convalecencia
- Cuidar de otra persona
- Edad avanzada

Marco legal

Llei del Sistema Bibliotecari de Catalunya 4/93

Artículo 22.3 “Las bibliotecas públicas, en coordinación con los servicios de asistencia local de cada localidad, deben facilitar el servicio de préstamo a los lectores imposibilitados de salir de su domicilio y ofrecer servicios bibliotecarios a los hospitales, las cárceles, las residencias y los centros de acogida de la localidad respectiva.”

Manifiesto de la Unesco de la Biblioteca Pública 1994

“La biblioteca pública presta sus servicios sobre la base de la igualdad de acceso de todas las personas (...) Debe contar además con servicios específicos para quienes por una u otra razón no pueden valerse de los servicios y materiales ordinarios, por ejemplo, minorías lingüísticas, deficientes físicos y mentales, enfermos o reclusos.”

“Los servicios deberán ser accesibles a todos los miembros de la comunidad (...) Supone asimismo servicios de extensión para quienes no pueden acudir a la biblioteca.”

Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas 2001

1.10 "Se utilizan diversos medios de transporte para prestar servicios de bibliotecas e información a zonas cuya población está desperdigada. Su prestación a quienes no pueden acudir a una biblioteca debido, por ejemplo, a una discapacidad física o sensorial o a la falta de transportes, garantiza que el acceso a esos servicios esté al alcance de todas las personas en sus hogares o centros de trabajo, independientemente de sus circunstancias."

Planificación

Una parte importante de la planificación estratégica de la biblioteca tiene que hacerse desde el punto de vista del servicio a la comunidad; por tanto, tiene que contemplar los servicios que va a ofrecer y cuáles son los grupos de usuarios a los que se va a dirigir.

El proceso de la puesta en marcha del préstamo a domicilio conlleva los puntos siguientes, aplicables, por otra parte, al inicio de muchos otros servicios:

- Identificar claramente los grupos de la comunidad con movilidad reducida

- Detectar sus necesidades
- Dotar la biblioteca de recursos humanos y materiales que faciliten a las personas afectadas el acceso a la información

Premisas

Normalmente, la iniciativa de prestar el servicio parte de la biblioteca, pero hay que tener claro que ella sola no podrá llevarlo a cabo. Tiene que contar con agentes externos que colaboren de manera efectiva. Tendrá, pues, que establecer marcos de colaboración con las instituciones que tengan medios para ello. El ayuntamiento de la población donde está ubicada la biblioteca suele ser quien los tiene. Tendremos que:

- Identificar las entidades que formarán parte del proyecto. Por ejemplo: la biblioteca, el departamento de servicios sociales, asociaciones de voluntarios, etcétera
- Elaborar un protocolo de compromiso, definiendo las responsabilidades y los campos de actuación de cada una de las partes
- Definir claramente el servicio: periodicidad, duración, evaluación, etcétera

Biblioteca Pública y Municipio. ACCESIBILIDAD

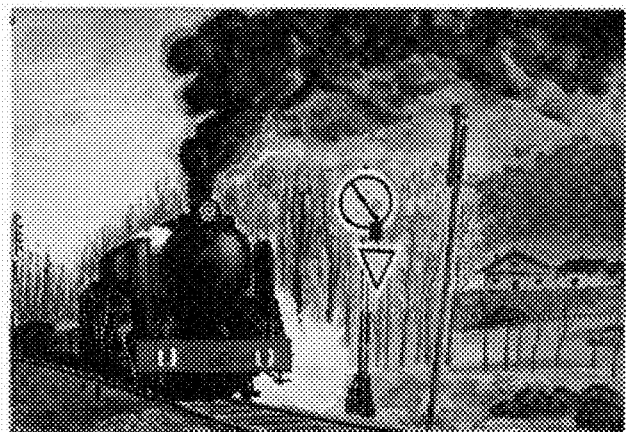
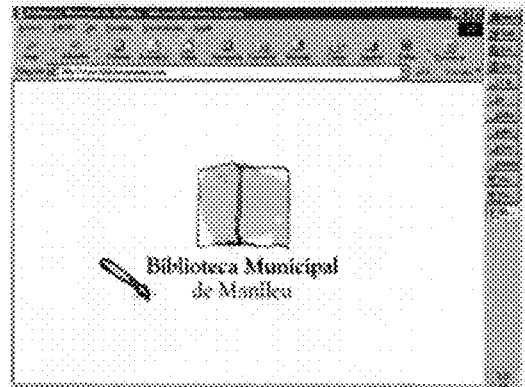
Biblio-Tren

Con el lema *¿Vas de viaje? Coge un libro, léelo y devuélvelo*, la biblioteca municipal de Manlleu (población de la provincia de Barcelona cercana a los 20.000 habitantes) en colaboración con RENFE, ha depositado en la sala de espera de la estación de ferrocarril de la localidad un lote de 60 libros con la intención de promocionar y facilitar la lectura a los viajeros del tren.

Los documentos están disponibles de 8 a 21 horas. Los usuarios disponen de total libertad para elegir y coger los libros; también son ellos mismos los que se responsabilizan de su devolución, puesto que no hay persona o dispositivo alguno que gestione el préstamo de los documentos.

En la misma línea, otra propuesta interesante impulsada por la propia biblioteca es la *Biblioteca en la plaza*. Desde finales de agosto hasta mediados de septiembre se organiza un stand-biblioteca en la plaza central de la población, con mobiliario adecuado para que los paseantes puedan sentarse cómodamente a leer la prensa diaria, y publicaciones periódicas de interés. A la vez se les ofrece un lote de libros para intercambiarlos con otros libros propios. ☑

Biblioteca Bisbe Morgades
Baixa Cortada, 1 - 08560 Manlleu (Barcelona)
☎ 93 851 14 86
✉ b.manlleu.bm@diba.es
🌐 <http://www.bibliotecamanlleu.com>



El préstamo a domicilio en las bibliotecas de Sant Boi de Llobregat

Sant Boi de Llobregat es una ciudad cercana a Barcelona con una población de 80.451 habitantes. Un 13'4% de población tiene más de 64 años y un 5'17% tiene alguna discapacidad.

1994-1998

La Biblioteca Can Castells (inaugurada en 1987) se planteó ofrecer este servicio a sus ciudadanos, porque habíamos detectado entre nuestros usuarios habituales, y también pensando en los potenciales, la necesidad de que la biblioteca se acercara a ellos ofreciéndoles el servicio. La otra biblioteca de la ciudad, M^a Aurèlia Capmany, también colaboró en el proyecto. Antes de instaurarlo establecimos unos acuerdos previos con las siguientes instituciones:

- El Servei de Biblioteques de la Diputació de Barcelona, para empezar el servicio.
- La Regiduría de Cultura del Ajuntament de Sant Boi, de la cual dependen las bibliotecas, para que nos hiciera de enlace con los otros departamentos del Ayuntamiento.
- La Regiduría de Servicios Sociales, para facilitar direcciones de personas censadas que sufrían discapacidades, que vivían solas o que eran mayores.
- La Regiduría de Juventud, para que las bibliotecas fueran lugar de realización de la Prestación Social Substitutoria.

Formalizamos el compromiso entre las partes implicadas y editamos un tríptico casero bilingüe, en catalán y en castellano, explicando en qué consistía, a quién iba dirigido, qué se podía pedir y qué había que hacer.

En octubre de 1994 empieza el servicio de préstamo a domicilio.

En febrero de 1995 se amplía al Hospital de Sant Boi.

En abril de 1997 se amplía a dos geriátricos: la Llar d'Avis Sant Josep y Prytanis.

1999

En 1999, cuando finalizó por ley la Prestación Social Substitutoria, nos replanteamos el servicio, abriendo nuevas vías de colaboración, implicando a las asistentes sociales de los seis Casales de barrio de Sant Boi, donde tienen un censo de personas solas a las que ofrecen ya otros servicios de atención domiciliaria.

Por otro lado, el Ayuntamiento contrató a los Trabajadores de Utilidad Social (TUS), para que hicieran el transporte del material a los domicilios.

Editamos un nuevo tríptico de mayor calidad, también en catalán y en castellano, en el que volvíamos a explicar las características del servicio.

2000-2002

Finalizó también la colaboración de los TUS y entramos en un largo período de reflexión con las diversas entidades implicadas, para encontrar una solución de continuidad que nos permitiera tener personal para hacer las visitas domiciliarias. Mientras tanto el servicio lo realizaba el propio personal de la biblioteca.

2003

En marzo de este año se ha creado en Sant Boi un Punto de Voluntariado para Gente Mayor, que depende del Consell Municipal de la Gent Gran.

La biblioteca será un punto de trabajo de estos voluntarios, que serán los encargados de realizar el servicio. Está previsto para finales de mayo la cita con este punto de voluntariado y poder contar con su colaboración, a partir de junio.

Tenemos también un acuerdo con la Regiduría de Colectivos de Atención Especial, por el cual formaremos parte del programa *Transversal Municipal*, para personas con discapacidad, que nos permitirá contactar con las que sean susceptibles de recibir el servicio.

Difusión

En la primera etapa enviamos un *mailing* a 300 personas censadas desde Servicios Sociales, que eran discapacitadas o bien vivían solas y eran normalmente muy mayores.

También nos dimos a conocer a través de la radio municipal (Ràdio Sant Boi), y a través de el Viure Sant Boi, publicación gratuita, que se distribuye a domicilio mensualmente.

Realizamos un seguimiento telefónico de las personas que recibían atención domiciliaria desde otros servicios, a menudo municipales, para identificar posibles usuarios.

Actualmente tenemos ya las etiquetas con las direcciones de las personas de más de 64 años (ese 13'4%), a las que volveremos a enviar el tríptico y también nos publicitaremos en los medios radiofónicos y escritos ya citados.

Además, claro está, de la difusión que se ha hecho siempre, y que se hará en la propia biblioteca con los trípticos y de manera personalizada.

Evaluación

En 1994 empezamos con cinco personas que respondieron al *mailing* inicial.

En 1999, en el mejor momento del servicio, cuando disponíamos de los TUS, tuvimos 87 usuarios a domicilio con 447 préstamos y 31 usuarios de hospital con 129 préstamos.

En 2002 hemos tenido 14 usuarios y 54 documentos prestados.

Las diferencias de resultados son directamente proporcionales a los recursos empleados; las bajadas son por falta de personal que se pueda dedicar a hacer la difusión y prestar la atención domiciliaria.

Fondo

El servicio se presta en las mismas condiciones que para el resto de los usuarios, excepto para el periodo de préstamo, que normalmente es más largo.

Dejamos libros y revistas. Los CD y los vídeos son menos solicitados.

En la primera visita, que se hace a la persona, se procura conocer sus gustos y se le trae lo que pide, normalmente novelas y revistas.

No solemos traer catálogos escritos, sólo algunas listas de libros que nos parecen adecuados. También les damos las listas de novedades recibidas en la biblioteca y las guías de lectura, que editamos mensualmente para todos los usuarios. Si son personas que leen las novedades de los periódicos nos piden libros concretos.

Se procura que los libros sean de letra grande, ya que estos usuarios suelen tener dificultades de visión. Son muy útiles las colecciones de "Letra Grande", de las que, desgraciadamente, hay poca producción. Tampoco existen fondos en la cantidad deseable del libro hablado y aún menos del libro de "lectura fácil", que como sabemos empieza su camino.

Resulta difícil encontrar libros adecuados en cuanto a la forma, legibilidad, ductilidad y peso. Respecto al último punto, muchos usuarios manifiestan problemas de salud para sostener el libro mientras leen.

Funcionamiento

La persona interesada contacta, normalmente por teléfono, con la biblioteca. Si es la primera vez, el personal de la biblioteca le explica el servicio y siempre que puede le visita.

En la primera visita se le toman los datos personales para hacer luego el carné de la biblioteca (sin foto, ya no la pedimos a nadie) y se conocen sus gustos por lo que se refiere a lectura, o a música, si es el caso, y ya anotamos los documentos o el tema que nos pide. El carné lo guardamos siempre en la biblioteca.

El colaborador o el voluntario es quien lleva al domicilio los documentos solicitados.

Como hemos apuntado, el período de préstamo es ilimitado, según su necesidad. Cuando la persona lo desea, llama para que vayamos a recoger y a traer de nuevo material y así reiniciamos el proceso.

En la biblioteca tenemos una ficha adicional, donde anotamos los documentos ya prestados, para no repetir, porque a menudo el usuario, como a la mayoría de la gente, se le olvida lo que ha leído.

Conclusión

No hay duda del beneficio personal que tiene este servicio. Es muy apreciado y las personas que lo utilizan están muy agradecidas. En algunos casos, el contacto personal que se establece, cuando les visitamos, es muy valorado, porque suelen tener un círculo social muy reducido.

No hemos tenido tiempo de hablar del perfil social del colaborador o voluntario, que a menudo es quien más contacto tiene. Es importantísimo que sea receptivo y amable porque su visita sobrepasa al simple hecho del préstamo.

Los resultados son directamente proporcionales a los recursos empleados, como hemos mostrado en los datos. Si se quiere dar un buen servicio no se puede improvisar. La biblioteca suele ser quien mantiene vivo el interés en ofrecerlo y a veces es difícil encontrar respaldo en las instituciones.

Nunca olvidaré una usuaria que se llamaba Margarida, que empezó viniendo a la biblioteca primero sola, después acompañada, luego íbamos a su casa y cuando murió en la residencia de ancianos, entre sus pertenencias, había dos libros de la biblioteca, que le habíamos traído.

Por esto digo: "perseverar para convencer". ☑

M. Teresa Pagès i Gilibets
Biblioteca Can Castells
Miembro del SCLSDP de la IFLA

Bibliografía

- Ajuntament de Sant Boi de Llobregat. St. Boi en xifres 2001.
<<http://www.stbol.es/>>
- IFLA. *Pautas para Bibliotecas Públicas; preparadas por la Sección de Bibliotecas Públicas de la FIAB*. Madrid: Dirección General del Libro y Bibliotecas. 1988 101 p. 21 cm ISBN: 84-505-7437-4
- IFLA. Sección de Bibliotecas Públicas. *Manifiesto de la Biblioteca Pública de la IFLA/UNESCO*. La Haya: IFLA, 1995.
<<http://www.ifla.org/VII/s8/unesco.manif.htm>>
- IFLA. The section for Libraries Serving to Disadvantaged Persons
<<http://www.ifla.org/VII/s9/annualsp09.htm>>
- SKAT NIELSEN. Gyda. *Library Services to the homebound elderly in Denmark*. 68th IFLA General Conference and Council. Glasgow, 18-24 de agosto, 2002
<<http://www.ifla.org/IV/1068/proc02.htm#5>>