

Calidad en la Biblioteca Pública Municipal El Palmar de Troya (Sevilla)

SUSANA SEVILLANO GUIRADO

Responsable de la Biblioteca Municipal de El Palmar de Troya (Sevilla)

En este artículo se hace mención al inicio, desarrollo e implantación del I Plan Estratégico de Calidad de las Bibliotecas Públicas Municipales de la Provincia de Sevilla (2014-2016) así como el método de trabajo utilizado para la búsqueda de información, y las relaciones formales e informales que surgieron de tal método. Por otra parte se expone el trabajo colaborativo del personal de la Biblioteca Municipal de El Palmar de Troya en el proceso de elaboración de la Carta de Servicios de las Bibliotecas de menos de 5.000 habitantes.

Palabras Claves: Calidad, Equipo de Trabajo, Portavoz, Carta de Servicios, Conexiones profesionales, Cooperación, Servicios, Activa colaboración.

QUALITY IN THE MUNICIPAL PUBLIC LIBRARY EL PALMAR DE TROYA (SEVILLE)

Abstract: At the beginning of this paper we talk about the development and implementation of the I Strategic Plan on Quality in the Public Municipal Libraries in the Province of Seville (2014-2016). At the same time, we explain the methodology used to search information, and the formal and informal relations resulting from this method. On the other hand, we also discuss the collaborative work of the staff at the Municipal Public Library El Palmar de Troya at the time of creating the service offer of libraries with less than 5.000 inhabitants.

Key words: quality, team work, spokesperson, service offer, professional links, cooperation, services, active collaboration.



INTRODUCCION

Las Bibliotecas Municipales de la Provincia de Sevilla se reúnen en un Encuentro anual, el cual está orientado a compartir experiencias, aprendizaje e ideas para que nuestras bibliotecas mejoren la labor social, cultural y formativa que actualmente hacen. Este Encuentro está organizado por el Departamento de los Servicios Bibliotecarios Provinciales de la Biblioteca Pública Provincial Infanta Elena.

El IX Encuentro Provincial de Bibliotecas Públicas Municipales de la provincia de Sevilla, celebrado en Utrera en el año 2014, tenía como lema “Una gestión de calidad en los servicios bibliotecarios”. Este Encuentro se convirtió en el germen del I Plan Estratégico de Calidad de las Bibliotecas Públicas Municipales de la Provincia de Sevilla 2014-2016.

Para llevar a cabo este Plan es necesario pensar en los motores que van a accionarlo, y estos son el personal bibliotecario que se encuentra al frente de cada uno de los 130 centros que existen actualmente en la provincia de Sevilla.

Como responsable de la Biblioteca Pública de El Palmar de Troya (Entidad Local Autónoma de 2.450 habitantes aproximadamente) participé en el referido Encuentro. Tal fue el compromiso que adquirí, que en cuanto se solicitaron voluntarios, por parte del Departamento de Servicios Bibliotecarios de la provincia de Sevilla, accedí a formar parte del Equipo de Trabajo que se constituyó en Septiembre de ese mismo año en el motor del Plan.

ELABORACIÓN Y APROBACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS

Durante las primeras reuniones mantenidas con este equipo de trabajo, y apoyados en los datos que nos ofrecían las estadísticas anuales junto al diagnóstico de la herramienta DAFO (debilidades, fortalezas, amenazas y oportunidades) realizado por las propias bibliotecas, llegamos a la conclusión de que existían diferencias económicas, de equipamiento, de personal y de horas de atención al público entre las distintas bibliotecas, así que decidimos organizar el trabajo que había que abordar por tramos de población, convirtiéndome en la Coordinadora de bibliotecas de menos de 5.000 habitantes.

Mi misión dentro de este grupo de trabajo, consistía y consiste a día de hoy, en ser la portavoz de aquellas bibliotecas de dicho tramo que se han unido a prestar unos servicios de calidad y a potenciar la “marca pública” que a diario defendemos como trabajadores de la Administración Pública.

Trabajando junto con mis compañeros en todo momento, hemos consensuado y elaborado la carta de servicios de nuestro tramo, atendiendo a las directrices de nuestros asesores de la Oficina de Calidad de Huelva y del resto de compañeros que conforman el Equipo de Calidad.



Imagen 1. Sala Infantil de la Biblioteca Municipal de El Palmar de Troya

Este trabajo de coordinación ha llegado a establecer conexiones profesionales excelentes entre mis compañeros de tramo y yo, y esto ha logrado que nuestras necesidades, expectativas y posibilidades laborales se vean reflejadas en nuestra Carta de Servicios.

El proceso de elaboración de esta carta de servicios ha sido arduo y, al mismo tiempo, gratificante por los resultados. Continuo trabajo y esfuerzo por parte de todos. Múltiples han sido los correos y llamadas telefónicas para conocer cada situación laboral, social y cultural de estas bibliotecas que hoy en día cuentan con la aprobación de esta carta en sus respectivos ayuntamientos y a la espera de la publicación de ésta en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.



Imagen 2. Reconocimiento por mi labor en el Grupo de Trabajo

Dentro del proceso de aprobación de la Carta de Servicios, hubo casos que requirieron un procedimiento distinto al resto por tratarse de una Entidad Local Autónoma. Mientras que el resto de Ayuntamientos tenían tres fórmulas de aprobación de la carta de servicios (Resolución, Decreto de Alcaldía o mediante Junta de Gobierno Local), en el caso de la Entidad Local Autónoma de El Palmar de Troya sólo se podía aprobar mediante Junta Vecinal. Esto provocó que en el caso de la Biblioteca de esta localidad de la cual soy la responsable, se tuviera que convocar una Junta Vecinal extraordinaria para la aprobación de esta carta de servicios. Este gesto por parte de la Corporación Local que actualmente gobierna en la localidad, muestra su interés por la gestión de la calidad y de buen gobierno de su biblioteca.

LA BIBLIOTECA MUNICIPAL DE EL PALMAR DE TROYA. GESTIÓN DE CALIDAD

La Biblioteca Municipal de El Palmar de Troya se encuentra emplazada en un edificio de planta baja con una sala infantil y otra de consulta. El edificio se encuentra adaptado para que personas con movilidad reducida puedan acceder a sus

instalaciones. En la actualidad cuenta con 787 usuarios. El Palmar de Troya es una de las Entidades Locales Autónomas de la provincia de Sevilla con aproximadamente 2.400 habitantes.

Entre los tradicionales servicios con los que cuenta una biblioteca (préstamo, consulta en sala, información bibliográfica y de referencia...), la biblioteca apuesta por una activa colaboración entre los centros educativos de esta localidad así como otras áreas de nuestra Entidad Local Autónoma.



Imagen 3. Actividad de fomento a la lectura a través del Programa El Placer de Leer del Área de Juventud de la Diputación de Sevilla. Trabajo realizado en el paso de peatón que da acceso a la Biblioteca Municipal

Nuestro objetivo es atraer a nuestros usuarios desde edades tempranas para conseguir posteriormente, usuarios apasionados por la lectura. Múltiples son las actividades que se organizan por esta biblioteca. Apostamos por el desarrollo artístico de nuestros jóvenes, mediante la organización de concursos y la colaboración con talleres organizados por otras áreas de nuestra Entidad Local. Cuentacuentos, clubes de lecturas, juegos tradicionales adaptados (RoeTrivial, Bingo de palabras, Pasapalabra...), son algunas de las actividades organizada por esta biblioteca como animación a la lectura.

En esta biblioteca todo es posible. Maceteros con frases de animación a la lectura realizado por jóvenes participantes en un taller titulado “Jóvenes por el civismo y el medio ambiente I” organizado por la Diputación de Sevilla y desarrollado por el Área de Juventud de nuestra Entidad Local Autónoma en 2016. Móviles de diverso colorido que incitan a leer sus frases motivadoras para la lectura, elaborado por nuestros más pequeños en la pasada edición de la Escuela de Verano. Proyecto Ribete (Programa que proviene de la Diputación de Sevilla y desarrollado por el Área de Servicios Sociales de esta Entidad Local) nos deleitó en 2015 con un cuentacuentos titulado “Marlino en el espacio”, el cual nos dejó como legado un espléndido planetario y que aún se conserva en la actualidad. Otro taller en 2015 proveniente de la Diputación de Sevilla y organizado en esta localidad, decoró el exterior de la Biblioteca, consiguiendo que su aspecto exterior sea vivo y llamativo.

Nuestra actividad no termina en verano. En este caso nos trasladamos a la piscina municipal. Durante los pasados meses de julio y agosto se realizaron actividades tales como “Competición de pesca deportiva de letras” en la cual los participantes llenaron de frases de animación a la lectura todo el recinto, “Mensaje en el globo” en cuya actividad los participantes realizaron un cuento en función del mensaje que encontraban dentro del globo.

Para este año ya está convocada la III Edición del Concurso de Microrelatos dirigido a nuestros más jóvenes y que se organiza con motivo de la celebración del Día Internacional del Libro.

Por último, cabe mencionar una actividad realizada con el Club de Lectura Infantil titulada “Poema-Piedra”. La idea surgió de la lectura que en esos momentos estábamos realizando (El circo de Baltasar de Pepe Maestro). A través de redes sociales se compartió esta idea con otros compañeros de la provincia, llegando a ser desarrollada por otra biblioteca de esta provincia, la Biblioteca de Alcalá del Río. Durante el XI Encuentro Provincial de Bibliotecas Municipales de Sevilla “Gamificación; Calidad e Innovación de los Espacios Bibliotecarios”, Maria del Carmen responsable de la biblioteca anfitriona y yo, realizamos una ponencia titulada “Bibliotecas Conectadas. Proyectos de animación a la lectura a través de intervenciones urbanas”. En ella explicamos a nuestros compañeros que gracias a la cooperación entre bibliotecas, es posible, la realización de actividades y adaptación de las mismas a distintos usuarios.



Imagen 4. Poema- piedra de un participante del Club de Lectura Infantil

Nuestra Biblioteca apuesta por la lectura y sobre todo por la animación de ésta a través de juegos que inciten a ella. El concepto Gamificación ha llegado para quedarse en nuestras instalaciones.

CONCLUSIÓN

La cooperación y el establecimiento de redes entre bibliotecas distantes se ha fortalecido gracias a los Encuentros y el desarrollo del Plan de Calidad. Para poder llevar a cabo este Plan ha sido necesario mantener constantemente un flujo de información entre los distintos bibliotecarios para conocer el estado actual de sus bibliotecas, así como sus necesidades. Tanta ha sido la conexión entre profesionales de este sector en la provincia de Sevilla, que incluso se han abierto relaciones laborales mediante el uso de canales informales de comunicación como el WhatsApp. En la actualidad varias bibliotecarias hemos creado un grupo en este canal de comunicación, para compartir experiencias, actividades de animación a la lecturas, problemas informáticos y como no, algún que otro meme referido al mundo bibliotecario. Los buenos resultados obtenidos con este Trabajo cooperativo, en nuestra provincia, nos permite recomendar su traslado a otras provincias pues “la suma de las pequeñas acciones permiten obtener grandes avances”.

BIBLIOGRAFÍA

Ley 16/2003, de 22 diciembre, del Sistema Andaluz de Bibliotecas y Centros de Documentación (BOJA núm. 251, de 31/12/2003).

Ley 10/2007, de 22 de junio, de la lectura, del libro y de las bibliotecas (BOE núm. 150, de 23/06/2007).

- Ley 5/2010, de 11 de junio, de Autonomía Local de Andalucía (BOJA, núm. 122, de 23/06/2010).
- Ley 27/2013, de 27 de diciembre, de racionalización y sostenibilidad de la Administración local. (BOE núm. 312, de 30/12/2013).
- Ley 1/2014, de 24 de junio, de Transparencia Pública de Andalucía (BOJA núm. 124, de 30/06/2014).
- Ley 21/2014, de 4 de noviembre, por la que se modifica el Texto Refundido de la Ley de Propiedad Intelectual (BOE núm. 268, de 05/11/2014).
- Decreto 230/1999, de 15 noviembre, por el que se aprueba el Reglamento del Sistema Bibliotecario de Andalucía (BOJA, núm. 151, de 30/12/1999).
- Orden de 24 de septiembre de 2001, por la que se regula el acceso, servicios y servicio de préstamo de las bibliotecas de la Red de Lectura Pública de Andalucía (BOJA núm. 129, de 08/11/2001).
- Decreto 317/2003, de 18 de noviembre, por el que se regulan las Cartas de Servicios, el sistema de evaluación de la calidad de los servicios y se establecen los Premios a la Calidad de los servicios públicos. Modificado por Decreto 177/2005, de 19 de julio.
- Orden de 30 de julio de 2007, por la que se modifica la de 24 de septiembre de 2001, por la que se regula el acceso, servicios y servicio de préstamo de las bibliotecas de la Red de Lectura Pública de Andalucía (BOJA núm. 170, de 29/08/2007).
- Orden de 29 de diciembre de 2008, por la que se establecen los requisitos para la obtención de la tarjeta de usuario de la Red de Bibliotecas Públicas de Andalucía (BOJA núm. 17, de 27/01/2009).