

Red de Bibliotecas Públicas de Madrid

*“Abiertas al conocimiento, la
cultura y el encuentro”*

**Documento de Bases del Plan
Estratégico 2013-2016 de la Red
Municipal BPM**

Versión de 25 de abril de 2014

Índice

1. Presentación.....	pág. 3
2. Resumen ejecutivo.....	pág. 7
3. Contexto actual de las Bibliotecas Públicas de Madrid.....	pág. 8
3.1. Valor añadido a la sociedad.....	pág. 8
3.2. Situación de partida.....	pág. 10
3.3. Tendencias del entorno.....	pág. 12
4. Estrategia de futuro de las Bibliotecas Públicas de Madrid. p.	16
4.1. Misión y visión.....	pág. 16
4.2. Líneas estratégicas, programas temáticos y territoriales.....	pág. 17
4.3. Campañas de comunicación.....	pág. 29
4.4. Agentes con los que colaborar.....	pág. 31
4.5. Organización, participación y evaluación del Plan.....	pág. 32
4.6. Cuadro de indicadores BPM.....	pág. 36
5. Anexo.....	pág. 38

1. Presentación

Las bibliotecas públicas constituyen un servicio básico en el desarrollo de las políticas culturales a nivel local y adquieren un papel protagonista puesto que son agentes de cohesión social que contribuyen a fomentar los valores de la ciudadanía. El servicio bibliotecario tiene como objetivos básicos el fomentar la lectura como factor de desarrollo cultural, apoyar la formación como medio de educación permanente a lo largo de la vida y prestar el mejor servicio a niños y a jóvenes entendiendo estos grupos de población como el futuro de desarrollo de las sociedades. Resulta estratégico en un entorno local tanto por su proximidad a la ciudadanía como por su potencial de facilitar el acceso al conocimiento, especialmente en el momento actual en el que el entorno digital condiciona el desarrollo social.

La elaboración de las Bases del Plan de Bibliotecas Públicas **Municipales** de Madrid ha comportado un proceso de reflexión participativo, que se ha realizado en coordinación con el Plan Estratégico de Cultura de Madrid (PECAM) y ha tenido especialmente en cuenta el proceso previsto de integración de las Redes de bibliotecas del Ayuntamiento y la Comunidad de Madrid.

La integración de las bibliotecas actualmente gestionadas por la Comunidad de Madrid en la actual red de Bibliotecas Públicas Municipales permitirá a la ciudad de Madrid disponer de una red formada por las 47 bibliotecas, repartidas por todos los distritos de Madrid, para atender a una población de casi tres millones y medio de personas.

Desde el año 2005 esta red de bibliotecas públicas ha experimentado un importante crecimiento a partir de la Plan Estratégico de Bibliotecas, del año 2005 y cuyos objetivos eran: optimizar el funcionamiento de la red, a través de un plan de choque de bibliotecas; mejorar y profesionalizar las plantillas; normalizar los servicios y actividades; publicar la Carta de Servicios de las Bibliotecas Públicas y planificar una red única de bibliotecas públicas gestionadas por la Comunidad de Madrid y el Ayuntamiento.

El año 2013 supone un nuevo tramo en el camino de mejora de la Red de Bibliotecas Públicas de Madrid y la incorporación de las bibliotecas actualmente gestionadas por la Comunidad es una oportunidad para ello. En este momento, en el que los recursos públicos están experimentando una clara disminución, desde la administración pública resulta necesario un cambio de modelo que permita seguir prestando aquellos servicios públicos básicos, como son las bibliotecas, con la máxima eficiencia posible y garantizando un imprescindible futuro.

A ello hay que añadir el nuevo ecosistema de información y formación en el las bibliotecas y especialmente las bibliotecas públicas están claramente afectadas por el

entorno digital y por la misión que deben cumplir dentro de los barrios, al tratarse de un servicio cultural público y básico que incide en la formación cultural y en la educación de las personas.

Por ello la necesidad de un nuevo Plan estratégico que, basado en la participación, nos ayude a seguir el camino correcto en este nuevo tramo que ahora emprendemos.

Para lograr el máximo consenso y enriquecer el proceso se ha querido contar con expertos del sector y abrir, además, el primer borrador del documento a un proceso consultivo público.

Se han mantenido diversas reuniones de trabajo con expertos externos librerías, bibliotecarios, profesores de universidad y representantes de asociaciones profesionales (la relación se puede ver en el Anexo 6 de este documento) cuyas valiosas opiniones han sido tenidas en cuenta en su redacción.

Especialmente enriquecedoras fueron las Jornadas celebradas en el 25 de octubre de 2012 en torno al Plan Estratégico de Cultura de Madrid (PECAM) que contó con una mesa específica de bibliotecas y cuyas conclusiones también se incorporan en este documento.

Pero lo que resultaba sin duda imprescindible era la participación activa de las personas que forman la plantilla de la Red Municipal de Bibliotecas Públicas de Madrid. Su fundada opinión sobre la situación de partida y su criterio sobre el camino a emprender en esta nueva etapa han sido las claves de elaboración de este documento.

Se han celebrado varias sesiones de participación a las que han acudido numerosas personas de todas las bibliotecas y a través de un proceso abierto a todos se han ido generando los distintos documentos y borradores que finalmente han dado lugar al documento actual.

Sin los bibliotecarios que conocen bien su entorno y que desean, más que nadie, mejorar su servicio, conscientes de la importancia que tiene, nunca hubiera sido posible concretar las futuras líneas de desarrollo y las actuaciones precisas en un intento de conseguir la necesaria mejora que merecen nuestras bibliotecas.

A todos ellos gracias por creer que esto es posible.

Proceso de elaboración de las Bases del Plan Estratégico 2013-2016 de la Red Municipal de las Bibliotecas Públicas de Madrid

ETAPA 1 - septiembre de 2012
Análisis de partida

- **Entrevistas** a implicados.
- **Visitas** a algunas bibliotecas.
- Análisis de la **documentación y datos** disponibles.
- **Benchmarking** de otras ciudades y países.



ETAPA 2 - octubre a noviembre de 2012
Sesiones participativas y grupos de trabajo para la recogida de propuestas*

- **I Sesión participativa del 4 de octubre**, con responsables de las bibliotecas y los servicios centrales, y reflexión estratégica sobre:
 - Mapa, demandas y necesidades de los usuarios.
 - Experiencias positivas a destacar.
 - Ideas para el futuro: aspectos a mantener/ reforzar y a modificar/ crear.
- **Grupos de trabajo temáticos**, con responsables y personal de las bibliotecas y los servicios centrales, para recoger propuestas sobre:
 - Biblioteca social y próxima.
 - Biblioteca para aprender.
 - Biblioteca digital.
 - Biblioteca al día.
 - Biblioteca abierta al entorno.
 - Biblioteca sostenible.
- **II Sesión participativa del 21 de noviembre**, con miembros de los grupos de trabajo temáticos, grupos de trabajo por zona territorial y responsables de las bibliotecas y los servicios centrales.
 - Presentaciones de los grupos de trabajo temáticos.
 - Reflexión estratégica en grupos de trabajo por zona territorial:
- **Zona A. Carabanchel/Latina/Usara/ Villaverde.**
- **Zona B. Arganzuela/Salamanca/ Retiro/ Centro.**
- **Zona C. Ciudad Lineal/Hortaleza/Barajas/Chamartín/San Blas**
- **Zona D. Tetuán/Fuencarral-El Pardo/ Moncloa-Aravaca/Chamberí.**
- **Zona E. Moratalaz/Villa de Vallecas/Vicálvaro/Puente de Vallecas.**
- Elaboración de un **cuadro con los datos 2012** de las BPM.
- Elaboración de un **documento para el PECAM** sobre las BPM.

* Se puede ver la lista de todos los participantes en el anexo.



ETAPA 3 - diciembre de 2012

Redacción de las Bases del Plan Estratégico de las BPM

- Redacción del borrador del **documento de Bases del Plan Estratégico** de las Bibliotecas Públicas de Madrid con su **Plan Operativo 2013**.

ETAPA 4 – ABRIL DE 2013

Publicación del documento de Bases del Plan Estratégico de las Bibliotecas Públicas de Madrid.

ETAPA 5.- 2014

- Reunión general de grupos de líneas estratégicas para establecer los objetivos de 2014 (26/03/2014)
- Modificación del documento de Bases del Plan Estratégico de las Bibliotecas Públicas
 - El programa de actuación “Exploración de tendencias de los usuarios y adaptación al barrio” para de la línea estratégica 5.Biblioteca abierta al entorno a la línea estratégica 1. Biblioteca social y próxima
 - Línea estratégica 3. Se sustituye el título “Biblioteca digital” por “Biblioteca y nuevas tecnologías”
 - En la línea estratégica 4.Biblioteca al día. Se añade un nuevo programa: 4.1. Mejora e incremento de infraestructuras bibliotecarias
 - Línea estratégica 6. Se sustituye el título “Biblioteca humana y sostenible” por “Biblioteca sostenible”
 - Los grupos territoriales se modifican, pasando de 5 a 6 zonas
 - **Zona A. Carabanchel/Latina/Usara/ Villaverde.**
 - **Zona B. Arganzuela/Salamanca/ Retiro/ Centro.**
 - **Zona C. Ciudad Lineal/Hortaleza/Barajas/Chamartín/San Blas**
 - **Zona D. Tetuán/Fuencarral-El Pardo/ Moncloa-Aravaca/Chamberí.**
 - **Zona E. Moratalaz/Villa de Vallecas/Vicálvaro/Puente de Vallecas**
- Reunión de grupos territoriales para presentación estudio de zonas

2. Resumen ejecutivo

A continuación se presenta el resumen ejecutivo de las Bases del Plan Estratégico 2013-2016 de la Red Municipal de Bibliotecas Públicas de Madrid.

Incluir en Campañas de comunicaron:

Misión de la Red BPM

Facilitar a toda ciudadanía el acceso a la información, la cultura y el aprendizaje en los barrios de Madrid, fomentando el desarrollo personal, el encuentro y la cohesión social de los madrileños.

Tendencias del entorno

- Usuarios diversos y activos
- Servicios formativos y relacionales
- Espacios próximos y flexibles
- Sociedad digital y brecha tecnológica
- Nuevas competencias del personal bibliotecario
- Sostenibilidad económica, social y ambiental

Situación de partida

- 29 bibliotecas municipales y 16 autonómicas

Visión: en 2016 la Red BPM...

Es el lugar de referencia físico y virtual de los barrios de Madrid para la lectura, el aprendizaje a lo largo de la vida, el ocio cultural y la socialización, ofreciendo amplios horarios de acceso.

Sitúa a los usuarios en el centro del proceso, adaptándose continuamente a sus necesidades en todo el territorio, promoviendo su autonomía y participación, y priorizando el uso de los recursos públicos.

Integra las bibliotecas del Ayuntamiento y de la Comunidad de Madrid y coopera con otras áreas municipales y diferentes instituciones, entidades y colectivos, creando sinergias y sumando esfuerzos para un modelo sostenible y transparente.

Tiene un equipo humano, al servicio de los usuarios, que está ilusionado y capacitado para los nuevos retos y es referente en su profesión.

Líneas estratégicas

1. Biblioteca social y próxima
2. Biblioteca para aprender
3. Biblioteca digital
4. Biblioteca al día
5. Biblioteca abierta al entorno
6. Biblioteca sostenible
7. Biblioteca en el territorio

Zonas territoriales

- Zona A. Carabanchel/Latina/Usara/ Villaverde.
- Zona B. Arganzuela/Salamanca/ Retiro/ Centro.
- Zona C. Ciudad Lineal/Hortaleza/Barajas/Chamartín/San Blas
- Zona D. Tetuán/Fuencarral-El Pardo/ Moncloa-Aravaca/Chamberí.
- Zona E. Moratalaz/Villa de Vallecas/Vicálvaro/Puente de Vallecas.

Campañas de comunicación

- “En Madrid leer es fácil”
- “¡Ven, aprende y mejora!”
- “Colabora con la cultura”
- “Tu carné es más...”
- “Los libros también en tu librería”

Agentes con los que colaborar

- Ayuntamiento de Madrid (DG Igualdad de Oportunidades, MadridEmprende, IAM...)
- Comunidad de Madrid (Red de bibliotecas) y otras administraciones (Ministerio de Cultura...)
- Distrito/ barrio (Juntas de distrito, asociaciones, ONG, empresas, prensa local...)
- Sector cultural (librerías, editoriales, centros culturales, museos, teatros...)

Estructura organizativa y participativa

- Equipo de coordinación del Plan
- 6 Grupos temáticos
- 6 Grupos territoriales
- Participación personal, usuarios y agentes
- Intranet y web

- Ciclo anual de desarrollo, seguimiento y evaluación del Plan
- Cuadro de indicadores y datos

Plan operativo 2014

- 6 Fichas Grupos temáticos (línea estratégica)
- 5 Fichas Grupos territoriales (zona territorial)
- 1 Ficha Cuadro de indicadores
- 1 Ficha Campañas de comunicación

3. Contexto actual de las Bibliotecas Públicas de Madrid

3.1. Valor añadido a la sociedad

Las bibliotecas públicas son instituciones fundamentales en el entramado cultural de una ciudad. Su misión es proporcionar medios de información y formación a los ciudadanos a la vez que ejercer como centros de cohesión social y lugares de encuentro. En estos momentos resulta especialmente necesario que desde las bibliotecas públicas se delimite una clara definición de estrategias y objetivos a alcanzar de tal manera que se garantice la estabilidad y permanencia de su misión y la adecuación de sus recursos a las condiciones de su entorno.

¿Qué aporta la Red de Bibliotecas Públicas de Madrid a la ciudad?

La Red de Bibliotecas Públicas de Madrid es un servicio básico, tal y como se establece en la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, que contribuye de forma importante a la mejora de la calidad de vida de los madrileños y a la imagen de la ciudad, y que justifica los recursos necesarios para su funcionamiento gracias a las ventajas y el valor de innovación que aportan las bibliotecas a la ciudadanía, como son:

- **Garantía de acceso a la información y la cultura para todos los ciudadanos de Madrid y los que visitan la ciudad**, mediante herramientas modernas, un fondo actualizado (físico y digital), espacios confortables, horarios amplios y un equipo humano muy preparado para orientar a los usuarios.
- **Papel cada vez más activo en la educación y la formación a lo largo de la vida de los madrileños, contribuyendo a:**
 - **La reducción de la brecha digital**, mediante la alfabetización informacional de todos los usuarios que lo necesiten, con ordenadores conectados a internet, asesoría, cursos y talleres (presenciales y virtuales).
 - **La disminución del fracaso escolar**, en colaboración con los centros educativos madrileños, mediante el fomento y refuerzo de la lectura y las habilidades comunicativas e informacionales para niños y jóvenes.
 - **La puesta a disposición de herramientas audiovisuales e información en diferentes lenguas** (en particular en inglés), con talleres de intercambio, grupos de lectura por lengua, foros web de interacción...
- **Apoyo a la integración social de Madrid:**
 - **Puesta a disposición de los ciudadanos y entidades de un “tercer lugar” para el encuentro y el intercambio** (además del hogar y el trabajo), con espacios físicos en sus barrios, para reuniones de grupos, asociaciones y

entidades, y también virtualmente mediante foros en la web que ayudan a la interacción.

- **Impulso de la participación activa de los usuarios**, facilitando su implicación en la preparación y animación de actividades de ocio cultural y de aprendizaje dirigidas a diferentes colectivos y muy adaptadas a las necesidades y características de cada barrio.
- **Mayor integración en la sociedad madrileña de colectivos con dificultades** (desempleados, inmigrantes y familiares, personas mayores solas, personas con discapacidades...), mediante la información y la realización de actividades y talleres específicos en colaboración con otras áreas del Ayuntamiento.
- **Contribución al desarrollo económico de Madrid:**
 - **Apoyo a las personas que buscan trabajo**, en colaboración con las áreas de empleo del Ayuntamiento y de la Comunidad, formándolas y guiándolas en el acceso a la información y recursos sobre oportunidades profesionales, la elaboración de currícula, la redacción de solicitudes, el uso del correo electrónico...
 - **Apoyo a emprendedores, autónomos, pequeños empresarios y comerciantes**, en colaboración con “Madrid Emprende”, facilitando el acceso a la información y recursos específicos, formación, espacios y encuentros de intercambio con profesionales experimentados...
 - **Ayuda a la dinamización del sector editorial y cultural**, promoviendo la lectura, adquiriendo fondos, difundiendo las actividades culturales a través de programas organizados en colaboración con editores y librerías...
 - **Sinergias y ahorros mediante una integración eficiente con las bibliotecas de la Comunidad de Madrid y la cooperación con los distritos y otros agentes implicados**, en un momento de reducción de presupuestos públicos, evitando duplicidades y solapamientos con otras áreas del Ayuntamiento, centros culturales, centros escolares, centros de mayores y de salud, etc.

3.2. Situación de partida

Madrid, un caso peculiar con la coexistencia de dos Redes de Bibliotecas Públicas

Madrid abrió su primera biblioteca municipal en 1876, fruto de la donación de libros que hizo D^o Manuel Mesonero Romanos al Ayuntamiento de Madrid. Esta fue el germen de la actual Biblioteca Histórica y a su vez de la Red de Bibliotecas Públicas municipales. La Red de Bibliotecas dependiente de la Administración Local (Ayuntamiento de Madrid) surge en 1979.

Los servicios bibliotecarios de los que actualmente dispone Madrid son los siguientes: 30 bibliotecas de titularidad municipal y 16 autonómicas, 13 módulos de extensión bibliotecaria, 7 de ellos municipales, y 5 líneas de Bibliobús de la Comunidad de Madrid.

A continuación se muestran los indicadores de servicios desde 2002 hasta 2010, que incorporan tanto los datos de las bibliotecas públicas municipales como de las autonómicas de Madrid.

Indicadores de servicios	2004	2006	2008	2010
nº de puntos de servicio	42	46	46	45
Terminales con acceso a Internet de uso público	344	327	358	768
% de población inscrita como usuaria	11,81	15,41	28,93	36,09
Visitas/ habitante	0,42	0,42	—	1,47
Libros por habitante (volúmenes)	0,73	0,71	0,92	0,91
Audiovisuales y electrónicos por hab. (unidades)	0,04	0,06	0,10	0,11
Adquisiciones de libros por habitante (volúmenes)	0,07	0,07	0,09	0,06
Libros prestados por habitante	0,65	0,68	0,66	0,71
Gastos de personal por hab. (€)	5,34	5,86	6,99	7,99
Gastos en adquisiciones por hab. (€)	0,87	1,33	1,53	1,09
Otros gastos por habitante (€)	0,92	0,56	1,63	1,76

Fuente: Instituto de Estadística de la Comunidad de Madrid. Anuario Estadístico (Anuario de 2012 pendiente de publicación).

Evolución de la Red de Bibliotecas Públicas municipales

En la evolución de las bibliotecas municipales se podrían señalar varias etapas: la primera abarca desde 1977 hasta 1990, la segunda comprende el periodo entre 1991-2002 y la tercera desde 2003 hasta 2012.

Primera etapa: 1977-1990

Por primera vez se constata la necesidad de crear equipamientos bibliotecarios en los distintos barrios y distritos de Madrid. Esta etapa coincide con el desarrollo de centros culturales, equipamientos deportivos, sanitarios y de servicios sociales. Coincide igualmente con el inicio de los Ayuntamientos democráticos y la descentralización de servicios dando paso a la participación ciudadana como agente importante de la creación y mantenimiento de ofertas culturales, sociales o deportivas.

En ese momento se crean 22 instalaciones, muchas de ellas ubicadas en centros culturales. Es una etapa de creación de infraestructuras un poco desordenada ya que se ubican en espacios claramente desfavorables como fue la primera biblioteca instalada en una 6 planta de la Junta Municipal de Latina.

Segunda etapa: 1991-2002

El segundo período se caracteriza sobre todo por la planificación, la fijación de objetivos y la normalización de servicios, horarios y modo de acceso a los libros. Así, destaca la redacción del “Plan Municipal de Bibliotecas Públicas” de 1992 donde se pone de manifiesto la gran disparidad existente en las infraestructuras y servicios ofrecidos por las Bibliotecas (independientemente de la administración a la que perteneciesen) y que un 8% de la población goza de acceso cercano a dos o más bibliotecas mientras un tercio de ella carece de este servicio.

Se trata de una época en que la Biblioteca rompe todas las barreras establecidas de contenedores de libros y aspira a convertirse en centro neurálgico de la ciudad. Es un período en el que todo el equipo humano trabaja con gran profesionalidad e ilusión tratando de dotar a las bibliotecas de su verdadero sentido, a la vez que se pretende convertirlas en centro fundamental de ocio, cultura e información del barrio donde se ubican. En comparación con la primera etapa, se produce un aumento significativo de los m² de los equipamientos bibliotecarios y del número de préstamos, y se impulsan y desarrollan por primera vez las actividades de animación y formación de usuarios. También se establecen expurgos selectivos anuales, así como la renovación por materias de todos los fondos de la Red, y se realiza una primera automatización e introducción de las publicaciones periódicas de manera abundante, así como de los materiales audiovisuales y de programas de ordenador.

Tercera etapa: 2003-2012

En 2003 se inicia una nueva etapa, con avances fundamentales como la ampliación de la Red de bibliotecas municipales, el incremento y mejora de las actividades en torno a la formación de usuarios y la animación a la lectura (“Biblioteca Activa”), la implantación del acceso a Internet y espacios wifi en toda la Red, la creación de la

página web de las bibliotecas públicas (www.madrid.es/bibliotecaspublicas) que permite algunos servicios on-line, el acercamiento de los libros a los ciudadanos con experiencias como el Bibliometro, el impulso de la integración de la Red de bibliotecas autonómicas y municipales, y la mejora y profesionalización de la plantilla de recursos humanos.

Además, se elabora el Plan estratégico de 2005, se desarrolla el Plan de renovación de infraestructuras (dando prioridad a la eliminación de barreras arquitectónicas y haciendo las bibliotecas accesibles a todos) y se avanza en la mejora, dotación y homogeneización de los servicios y actividades de acuerdo a la Carta de servicios de las bibliotecas municipales aprobada en 2009. Cabe destacar que Madrid en este momento sigue con unos ratios muy por debajo de la media europea e incluso con índices inferiores a otras ciudades españolas como Barcelona.

3.3. Tendencias del entorno

Usuarios diversos y activos

Los usuarios de las bibliotecas públicas son cada vez más diversos y, en consecuencia, tienen una multiplicidad de necesidades e intereses. Por ejemplo, los niños y jóvenes (el 29,51% de los madrileños*) buscan un lugar de estudio y demandan más espacios para acceder a Internet. Los adultos (el 46,05%) solicitan actividades para realizar conjuntamente en familia. A los mayores (el 24,42%) les gusta leer la prensa y prefieren el silencio de las salas. Otros colectivos como los inmigrantes (el 15,40% de la población madrileña es de origen extranjero), los turistas (Madrid recibe a más de 8 millones de turistas al año) y los parados (la tasa de paro en Madrid es del 17,66%) también tienen necesidades específicas. Ante la diversidad creciente, las bibliotecas tienen que desarrollar herramientas de marketing y análisis de las demandas de los diferentes perfiles, potenciar la autonomía de los usuarios para acceder a la información y, al mismo tiempo, favorecer experiencias colectivas dando voz a los ciudadanos para que sean copartícipes de los servicios, las actividades y la generación de contenidos.

Mapa de usuarios con algunos ejemplos

Según la edad	▪ Infantiles (menores de 14 años)
	▪ Juveniles (14 a 18 años)
	▪ Adultos
	▪ Mayores (tercera edad)
Según el colectivo	▪ Mujeres
	▪ Hombres
	▪ Inmigrantes
	▪ Discapacitados
	▪ Turistas
	▪ Emprendedores
	▪ Parados (que buscan oportunidades de empleo)

- Usuarios en situación de exclusión social

Según la época/ horario	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Estudiantes (salas de estudio en época de exámenes) ▪ Niños solos (hacen los deberes por las tardes) ▪ Hombres solos (en agosto)
Según el interés	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Músicos o estudiantes que utilizan la biblioteca musical ▪ Lectores de prensa
Usuarios digitales	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Usuarios de Internet (inexpertos, iniciados, nativos digitales) ▪ Usuarios virtuales (a distancia)
En grupo	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Usuarios de talleres y actividades ▪ Escolares ▪ Familias (padres e hijos, abuelos y nietos)
Otros	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Asociaciones que quieren utilizar los espacios ▪ Gente que ofrece sus servicios (voluntarios o para darse a conocer) ▪ Donantes de libros ▪ Usuarios potenciales

* Nota: Los datos que se exponen se han extraído del dossier [“La ciudad de Madrid en cifras – Año 2011”](#) publicado por el Ayuntamiento de Madrid.

Servicios formativos y relacionales

Teniendo en cuenta que el préstamo se estabiliza y aumenta el número de visitas en las bibliotecas públicas, la evolución de los servicios que estas ofrecen resulta un aspecto fundamental a considerar. Por un lado, el fomento de la práctica de la lectura continúa siendo un objetivo básico, especialmente dirigido al público juvenil, incorporando una amplia diversidad de soportes y contenidos y generando centros de interés a partir de las preferencias de los usuarios. Por otro lado, se impulsan las actividades formativas encaminadas a que los usuarios aprendan, por ejemplo, nuevas tecnologías e idiomas, en estrecha colaboración con los agentes educativos. Y los servicios también dan respuesta a las necesidades de colectivos específicos, apostando por la cohesión social y adaptándose a la realidad y las diferentes necesidades de la población de cada barrio.

Espacios próximos y flexibles

Los espacios de las bibliotecas públicas se están concibiendo cada vez más para las personas que para los libros, evolucionando hacia lugares polivalentes de transformación permanente que se tendrán que ir adaptando a lo largo de la vida de los equipamientos en función de los usos y necesidades de los usuarios. La biblioteca

como “tercer espacio” (además de la casa y el trabajo) está dando cabida a lugares de encuentro, intercambio y socialización en los que desarrollar actividades colectivas vinculadas a la programación cultural o dar cabida a los nuevos servicios tecnológicos. Además, las bibliotecas son un servicio público de proximidad de primer orden, lo que permite que tanto sus servicios como sus espacios se abran a los barrios y, en consecuencia, a la diversidad de grupos, colectivos y asociaciones que los quieran utilizar.

Sociedad digital y brecha tecnológica

Ante la plena incorporación del fenómeno digital en la sociedad, con el auge de Internet (el 70,70% de las viviendas madrileñas disponen de acceso a Internet), las redes sociales y la permanente necesidad de conexión, se reformula el rol de las bibliotecas públicas en el nuevo entorno. Éstas se configuran como facilitadoras del acceso a la información y al conocimiento, capacitadoras de los usuarios en el uso de las nuevas tecnologías y pioneras en la aparición de nuevos formatos y soportes. El surgimiento del libro electrónico y de la descarga de contenidos, que a medio término coexistirá con el libro en soporte papel, el debate sobre un modelo abierto o protegido en relación a los derechos de autor, y las diferencias socioeconómicas de la población para acceder a las nuevas tecnologías, son aspectos de especial relevancia a tener en cuenta. Así pues, la biblioteca como portal de acceso a la información adquiere una doble dimensión, presencial y virtual, y resulta fundamental su rol de prescriptora, orientadora y capacitadora.

Nuevas competencias del personal bibliotecario

Teniendo en cuenta la transformación del rol de las bibliotecas públicas, el perfil del personal también deberá evolucionar para responder de forma más adecuada a la demanda cada más diversificada. Los profesionales que atienden directamente a los usuarios tendrán que actuar como prescriptores y orientadores, reforzando las habilidades comunicativas y yendo más allá del mostrador para acercarse a los usuarios de forma proactiva. Los equipos de planificación, administración y gestión tendrán que facilitar el entorno de las nuevas tecnologías, así como ampliar sus competencias en comunicación y marketing, puesto que en un contexto cada vez más competitivo, en el que múltiples agentes proporcionan información, será muy importante la labor de difundir y dar a conocer los servicios bibliotecarios.

Sostenibilidad económica, social y ambiental

Una época de transición que se caracteriza por la vivencia de dificultades socioeconómicas requiere, por un lado, servicios bibliotecarios que aporten un alto valor añadido y, por otro, una alta concienciación sobre la necesidad de optimizar los recursos disponibles puesto que son finitos. La escasez económica lleva a las

bibliotecas públicas a redistribuir de forma eficiente los recursos existentes y cooperar, más si cabe, con otros agentes y administraciones para conseguir nuevas vías de financiación. Además, el riesgo de que vayan aumentando las desigualdades en el ámbito socioeconómico y educativo, conlleva un refuerzo de una de las principales funciones de las bibliotecas públicas: la cohesión social. También es imprescindible la apuesta por equipamientos que incorporen sistemas energéticos respetuosos con el medio ambiente y de fácil mantenimiento.

Nuevo entorno del mundo del libro

En un contexto en el que los soportes de escritura y de lectura digitales han introducido cambios importantes en el sector del libro y por lo tanto del aprendizaje es necesario el desarrollo de una política de apoyo a este sector y de colaboración con editores y libreros. Las bibliotecas públicas pueden y deben ejercer un papel protagonista que favorezca el buen uso de los nuevos soportes de lectura y fomente el mundo del libro entendido en el sentido tradicional. Para ello es necesario desarrollar actividades encaminadas a preservar los derechos de autor y a fomentar el buen uso de los nuevos soportes a la vez que se incide en el aumento del hábito lector.

Todos los agentes que forman la cadena del libro (autores, traductores, editores, libreros...) son socios estratégicos de las bibliotecas para el desarrollo de políticas encaminadas al fomento de la industria editorial.

Valor económico de las bibliotecas

Las bibliotecas prestan un servicio esencial a la sociedad y su inversión tiene un retorno económico cuantificable en mejora y desarrollo social. Especialmente en un momento en el que la situación económica y social obliga a patrones de eficiencia en los servicios públicos resulta importante cuantificar las mejoras que a nivel social producen las inversiones realizadas en las bibliotecas.

Participación ciudadana

La percepción de los servicios públicos es claramente mejorable en muchos sectores. Las bibliotecas públicas es uno de los sectores mejor valorados en cuanto a su capacidad de aportar factores de educación y aprendizaje para la ciudadanía. En este sentido resulta fundamental fomentar los canales de participación ciudadana que se perciba la biblioteca en el distrito como parte del territorio y que se fomente a través de este servicio la necesaria cohesión social imprescindible en los distintos barrios de Madrid.

4. Estrategia de futuro de las Bibliotecas Públicas de Madrid

4.1. Misión y visión

Misión de la Red de Bibliotecas Públicas de Madrid

- Facilitar a toda ciudadanía el acceso a la información, la cultura y el aprendizaje en los barrios de Madrid, fomentando el desarrollo personal, el encuentro y la cohesión social de los madrileños.

Visión: En 2016 la Red de Bibliotecas Públicas de Madrid...

- Es el lugar de referencia físico y virtual de los barrios de Madrid para la lectura, el aprendizaje a lo largo de la vida, el ocio cultural y la socialización, ofreciendo amplios horarios de acceso.
- Sitúa a los usuarios en el centro del proceso, adaptándose continuamente a sus necesidades en todo el territorio, promoviendo su autonomía y participación, y fomentando el uso de los recursos públicos.
- Integra la red de bibliotecas del Ayuntamiento y de la Comunidad de Madrid y forma una única red de bibliotecas públicas que coopera con otras áreas municipales y diferentes instituciones, entidades y colectivos, creando sinergias y sumando esfuerzos para un modelo sostenible y transparente.
- Tiene un equipo humano, al servicio de los usuarios, que está ilusionado y capacitado para los nuevos retos y es referente en su profesión.

4.2. Líneas estratégicas, programas temáticos y territoriales

El Plan Estratégico de la Red de Bibliotecas Públicas de Madrid está formado por 6 líneas estratégicas que contienen 25 programas de actuación temáticos, más 1 línea estratégica con 6 programas de actuación territoriales.

Líneas estratégicas	Programas de actuación de la Red BPM
1. Biblioteca social y próxima	1.1. Actividades de ocio cultural adaptadas a perfiles de usuarios 1.2. Espacios de encuentro e intercambio para nuevos usos sociales 1.3. Proximidad territorial y horarios ampliados de las bibliotecas 1.4. Ayuda a la búsqueda de información local 1.5. Exploración de las tendencias de los usuarios y adaptación al barrio
2. Biblioteca para aprender	2.1. Fomento de la lectura 2.2. Formación digital 2.3. Formación a lo largo de la vida 2.4. Recursos formativos para colectivos con necesidades específicas 2.5. Formación sobre el uso y manejo de los servicios bibliotecarios
3. Biblioteca y nuevas tecnologías	3.1. Tecnologías de la información y la comunicación con calidad de servicio 3.2. Accesibilidad a los contenidos digitales 3.3. Página web e interacción digital
4. Biblioteca al día	4.1. Colección actualizada y accesible 4.2. Préstamo extendido 4.3. Difusión del fondo para el impulso de la lectura 4.4. Mejora e incremento de infraestructuras bibliotecarias
5. Biblioteca abierta al entorno	5.1. Visibilidad y difusión de las bibliotecas a nivel de ciudad 5.2. Cooperación y trabajo en red con el entorno 5.3. Participación de los usuarios de las bibliotecas
6. Biblioteca sostenible	6.1. Desarrollo del equipo humano 6.2. Comunicación interna fluida y grupos de trabajo transversales 6.3. Distribución del personal en todo el territorio 6.4. Funcionamiento de la Red, inicialmente Red de bibliotecas municipales y en un futuro Red integrada con las bibliotecas de la Comunidad de Madrid 6.5. Sostenibilidad económica de las bibliotecas 6.6. Planificación, evaluación y toma de decisiones con indicadores
7. Biblioteca en el territorio	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Zona A. Carabanchel/Latina/Usara/ Villaverde. ▪ Zona B. Arganzuela/Salamanca/ Retiro/ Centro. ▪ Zona C. Ciudad Lineal/Hortaleza/Barajas/Chamartín/San Blas ▪ Zona D. Tetuán/Fuencarral-EI Pardo/ Moncloa-Aravaca/Chamberí. ▪ Zona E. Moratalaz/Villa de Vallecas/Vicálvaro/Puente de Vallecas.

LÍNEA ESTRATÉGICA 1. **BIBLIOTECA SOCIAL Y PRÓXIMA**

La biblioteca está desarrollando cada vez más el rol de dinamización y centro neurálgico de la vida social del barrio en el que se ubica, ofreciendo espacios, ambientes y actividades para favorecer el encuentro, el intercambio y el ocio cultural. La biblioteca como “tercer lugar” y eje clave de la vida social, de todos y para todos, potencia el tejido de relaciones y contribuye al objetivo de cohesión social, especialmente para los colectivos que más lo necesitan. Para reforzar esta función es importante hacer más próxima la biblioteca ampliando los horarios, sobretudo los fines de semana, y generar un equilibrio territorial para que no haya ninguna zona de Madrid sin acceso cercano a una biblioteca. Además, hay que explorar la posibilidad de desarrollar el servicio de ayuda a la búsqueda de información local, para ofrecer asesoramiento en diversos ámbitos a la gente del barrio.

Programas de actuación con acciones concretas

Programa 1.1. Actividades de ocio cultural adaptadas a perfiles de usuarios

- Actividades para atraer el público infantil y juvenil (taller de cómic, cine, música actual...).
- Foros y blogs específicos para jóvenes (para compartir aficiones, opiniones, conocimientos...).
- Actividades con colegios, institutos y asociaciones.
- Actividades más lúdicas para adultos (“atrévete con la casa”: talleres sobre tareas domésticas para hombres y mujeres, proyección de películas y charlas sobre cine, comentar acontecimientos culturales...).
- Club de intercambio cultural con inmigrantes.
- Actividades de intercambio dirigidas a grupos en riesgo de exclusión (parados, personas con pocos recursos económicos, colectivos discapacitados, comunidades extranjeras...).
- Facilitación de actividades propuestas por terceros, de interés para los usuarios (por ejemplo: usuarios que cuentan sus propias experiencias y conocimientos).
- Actividades de intercambio sobre producción de contenidos digitales.
- Refuerzo de la difusión de las actividades para llegar al máximo de ciudadanos.

Programa 1.2. Espacios de encuentro e intercambio para nuevos usos sociales

- Reflexión sobre los espacios necesarios según necesidad y zona territorial.
- Salas de estudio y lectura.
- Salas polivalentes (con mamparas de separación) que permitan diversos usos, en particular el trabajo en grupo.

- Oferta de espacios para: actividades asociativas, trabajo en grupo y reuniones, emprendedores o autónomos...
- Espacios e instalaciones accesibles para personas con dificultades.
- Espacios cómodos y acogedores para la lectura y consulta a través de dispositivos móviles.
- Espacios infantiles con posibilidad de separación de zonas por franjas de edad.
- Posibilidad de aulas multimedia.
- Área de descanso (con posibilidad de máquinas de bebida y comida para consumir en el área).

Programa 1.3. Proximidad territorial y horarios ampliados de las bibliotecas

- Equipamientos en distritos con déficit del servicio de bibliotecas (Moncloa-Aravaca, Barajas, Villaverde y Hortaleza) y/o rutas de bibliobús y extensión bibliotecaria donde no haya equipamientos.
- Apertura de más equipamientos en horario de fin de semana: facilitar el acceso a las familias para fomentar la lectura, a los ciudadanos con dificultad de horario para acceder de lunes a viernes...
- Servicio virtual las 24 horas para los servicios accesibles vía web.

Programa 1.4. Ayuda a la búsqueda de información local

- Ventana de información, en colaboración con el resto de áreas municipales y la Comunidad de Madrid, con acceso fácil a información local y regional de primer nivel, asesoramiento para trámites sencillos, y orientación/ derivación a servicios especializados. Por ejemplo: información juvenil, cultural, social, educativa, administrativa, laboral, jurídica...
- Últimas novedades en información y ocio cultural: la biblioteca como foco informativo cultural.
- Puntos de información selectiva en salas de consulta.

Programa 1.5. Exploración de las tendencias de los usuarios y adaptación al barrio, en colaboración con la Dirección General de Atención al Ciudadano

- Encuesta de satisfacción de usuarios y análisis periódico de la información, y estudios de usuarios por biblioteca y zona de influencia.
- Detección de tendencias/ necesidades a través de la escucha individual, los espacios de participación y las quejas y sugerencias on-line.
- Importancia de la detección de usuarios potenciales y de como llegar a ellos (por ejemplo: relevancia de los niños como futuros usuarios y de atraer a los jóvenes con audiovisuales, multimedia y actividades para ellos).
- Adaptación de los servicios a las necesidades de colectivos específicos (niños y jóvenes, personas mayores, mujeres adultas, parados, inmigrantes, grupos en riesgo de exclusión, turistas, emprendedores y pequeñas empresas...).
- Estrategia de adaptación de la biblioteca a nivel de barrio/ distrito a través de la mejora, la cooperación y la personalización de los servicios a los usuarios.

- Servicios a medida y personalizados para los usuarios más protagonistas, con algún incentivo/ regalo por el buen uso de los servicios (por ejemplo: premio a los más lectores, regalos en el día del libro).

LÍNEA ESTRATÉGICA 2. BIBLIOTECA PARA APRENDER

La biblioteca se está convirtiendo en un centro de recursos para el aprendizaje y la información, en el que se fomenta la formación permanente a lo largo de la vida. Se siguen desarrollando actividades tradicionales, como el fomento de la lectura para diferentes públicos, al mismo tiempo que surgen nuevas necesidades, como los idiomas o la formación en nuevas tecnologías que resulta fundamental para reducir la brecha digital. Además, el objetivo de contribuir a la cohesión social emerge con fuerza, puesto que en el actual contexto económico han aumentado los colectivos en riesgo de exclusión que necesitan un importante soporte formativo en diversos ámbitos. La biblioteca evoluciona hacia un ambiente donde es posible aprender, trabajar y socializarse.

Programas de actuación con acciones concretas

Programa 2.1. Fomento de la lectura

- Fomento de la lectura para niños y jóvenes. Programa Biblioteca Activa.
- Animación a la lectura para adultos.
- Clubs de lectura (también de comics) y tertulias literarias presenciales y virtuales, en la propia biblioteca o fuera (por ejemplo: en centros de mayores o en colegios).
- Actividades de animación a la lectura de calidad y más participativas.
- Usuario activo “recomendador” de títulos y buzón de sugerencias.

Programa 2.2. Formación digital

- Capacitación de usuarios en nuevas tecnologías, con cursos básicos y avanzados (Internet, redes sociales, Office, correo electrónico...).
- Alfabetización digital para las personas mayores o que no son nativos digitales.
- Formación en el manejo de fuentes de información (búsqueda de bases de datos nacionales e internacionales...).
- Formación sobre protección de datos en Internet y redes sociales para padres y profesores.
- Formación sobre el libro electrónico (compra, uso, descarga, lectura) y la creación de contenidos digitales.

Programa 2.3. Formación a lo largo de la vida

- Ayuda a niños para hacer los deberes.
- Programas de apoyo a la actividad docente en colaboración con los centros escolares.

- Encuentros de padres con niños/ bebés.
- Abuelos como “profesores” que enseñan sus conocimientos a los niños.
- Aprender a vivir en sociedad, en colaboración con Dirección General de Igualdad de Oportunidades.
- Orientación académica para el acceso a ciclos formativos o carreras universitarias.
- Emprendimiento, en colaboración con MadridEmprende.
- Apoyo a iniciativas (por ejemplo: ayudar a hacer una página web sencilla o a crear soportes digitales).
- Idiomas/ internacionalización. Por ejemplo: clubes de personas de diferentes culturas y lenguas para practicar idiomas, o autoaprendizaje de idiomas con recursos específicos.
- Habilidades comunicativas.

Programa 2.4. Recursos formativos para colectivos con necesidades específicas, en colaboración con la Dirección General de Igualdad de Oportunidades

- Ayuda a la búsqueda de oportunidades laborales, y formación sobre cómo hacer un currículum vitae y una carta de presentación (en colaboración con la Agencia para el empleo de Madrid, el portal +empleo de la Comunidad de Madrid...).
- Formación para inmigrantes (guía de recursos administrativos y sociales, talleres de lengua y cultura española, integración de mujeres de distintas culturas...).
- Programas sobre nuevas tecnologías, idiomas, escritura, lectura y alfabetización para colectivos con dificultades.

Programa 2.5. Formación sobre el uso y manejo de los servicios bibliotecarios

- Aprendizaje para saber utilizar la propia biblioteca (manejo OPAC, localización de fondos...), para diferentes edades y perfiles.
- Orientación a los nuevos usuarios sobre el uso y manejo de los servicios.

LÍNEA ESTRATÉGICA 3. BIBLIOTECA Y NUEVAS TECNOLOGÍAS

Las tecnologías de la información y la comunicación han cambiado nuestra forma de aprender, trabajar y relacionarnos, y por esta razón las bibliotecas deben integrar lo virtual en todos los servicios que ofrecen, haciendo una reflexión sobre el nuevo modelo de biblioteca digital adaptada a diferentes usuarios (inexpertos, iniciados, nativos digitales...). Es importante seguir avanzando en este ámbito, dotando a las bibliotecas de los recursos necesarios para conectarse a Internet, y facilitando el acceso a la formación e información on-line con autonomía de uso. También resulta imprescindible mejorar el acceso a los contenidos digitales, llegando a acuerdos con las editoriales, para aprovechar las facilidades que ofrece hoy en día el libro electrónico, y potenciar la interacción entre los usuarios que permiten las plataformas 2.0.

Programas de actuación con acciones concretas

Programa 3.1. Tecnologías de la información y la comunicación con calidad de servicio, en colaboración con el IAM

- Mejora del servicio de Internet: calidad del servicio, ancho de banda suficiente, eliminación de filtros, facilidad de acceso, WIFI rápido, sencillo y con autonomía de uso, extracción segura de memorias USB...
- Soporte informático mejorado, también durante el fin de semana y en horario de tarde: flexibilidad del IAM para resolver con agilidad las necesidades de los usuarios.
- Transformación del espacio para disponer de más puestos con ordenador e infraestructura para conectar los ordenadores portátiles.
- Puesta a disposición de diferentes ordenadores para diversos usos.
- Unificación del software de las bibliotecas del Ayuntamiento y la Comunidad de Madrid (catálogo único).
- Integración de sistemas (Absys, Internet, OPAC, gestor de contenidos).
- Potenciación del software libre gratuito y servicios “en la nube” (*cloud computing*).
- Ampliación del catálogo de trámites bibliotecarios on-line, y uso del carnet/certificado digital para realizar los trámites (con lector electrónico de DNI).

Programa 3.2. Accesibilidad a los contenidos digitales

- Libro electrónico: diálogo con las editoriales sobre la propiedad intelectual, aprovechando el avance a nivel de la Unión Europea.
- Interconexión con otros fondos digitales.
- “Biblioteca en tu bolsillo”: aplicaciones para dispositivos móviles, geolocalización, catálogo en el móvil....

Programa 3.3. Página web e interacción digital

- Página web adaptada a las tendencias de los usuarios y conectada con las redes sociales, con: videotutoriales para formación on-line, sección de recursos digitales gratuitos con enlaces, servicios de alerta, préstamo de libros electrónicos, reservas de puestos de Internet, talleres virtuales, creación de “Mi biblioteca” para la autonomía del usuario, interactividad de la página web para comentar libros, preparar talleres y actividades 2.0...
- Inclusión de nuevas herramientas (blogs, espacios colaborativos, uso de programas gratuitos...)

LÍNEA ESTRATÉGICA 4. BIBLIOTECA AL DÍA

La biblioteca siempre ha sido un espacio de acceso a la información, el conocimiento y la cultura, y actualmente hay que reforzar este rol con un servicio mejorado. Es importante actualizar la colección con novedades y nuevos soportes y agilizar el

préstamo, haciendo un esfuerzo de divulgación y creando centros de interés para fomentar la lectura a través de propuestas originales de agrupación de los fondos que sirvan de atracción de determinados públicos. Además, es necesario continuar mejorando e incrementando las infraestructuras bibliotecarias para ampliar el servicio en distritos insuficientemente dotados.

Programas de actuación con acciones concretas

Programa 4.1. Colección actualizada y accesible

- Colección actualizada con novedades, nuevos soportes (audiovisuales, multimedia...) y en otras lenguas. Gestión de la colección orientada a las tendencias y necesidades de los usuarios.
- Aumento de los contenidos para el libro electrónico: plantear acuerdos con editoriales y portales on-line para la gestión de la colección digital.
- Desarrollo del fondo de lecturas escolares recomendadas.
- Colección local y territorial (adquisición de proximidad): adecuación del fondo a la población que se atiende.
- Aprovechamiento de las colecciones particulares que los usuarios quieren donar a las bibliotecas y aportación de colecciones a otros centros del distrito.
- Programa de gestión de colecciones para la revisión y expurgo del fondo.
- Libros y documentos más adaptados y accesibles para usuarios de la tercera edad o con discapacidad (audiolibros, libros en Braille, ilustrados...).
- Impulso del bookcrossing.
- Producción de recursos propios por parte de la biblioteca (sumarios, bases de datos...).
- Autonomía para el uso del catálogo y el acceso al material, con mejor usabilidad del propio catálogo (agrupación de ediciones de un mismo libro...). Guía para el usuario para facilitar la localización de fondos.
- Fomento de las donaciones

Programa 4.2. Préstamo extendido

- Servicio de préstamo interbibliotecario.
- Autopréstamo electrónico.
- Préstamo virtual de archivos para libros y dispositivos electrónicos, estudiando diferentes alternativas: descarga libre, préstamo, lectura y visionado en *streaming*.
- Préstamo a domicilio para usuarios con dificultades de movilidad (con posible apoyo de voluntarios del barrio).
- Conciertos para préstamo de material especial (por ejemplo con la ONCE).

Programa 4.3. Difusión del fondo para el impulso de la lectura

- Fomento de la lectura a través de propuestas originales de agrupación y promoción de los fondos, en diferentes soportes, y dirigidos a colectivos específicos.

- Divulgación de la colección: listado de libros recomendados permanentemente actualizado y expuesto, puntuación de títulos (listas de los más leídos), envío de novedades bibliográficas de forma personalizada...
- Carteles y guías de lectura, servicio presencial y virtual de sugerencias y desideratas.
- Espacios de lectura para el público juvenil (por ejemplo, comicteca).
- Extensión y coordinación de los “centros de interés”.

Programa 4.4. Mejora e incremento de infraestructuras bibliotecarias

- Creación de nuevas dotaciones bibliotecarias
- Ampliación de dotaciones bibliotecarias existentes
- Reforma de dotaciones bibliotecarias existentes
- Renovación de equipamiento de las bibliotecas públicas de la red (mobiliario, elementos de seguridad y control)

LÍNEA ESTRATÉGICA 5. BIBLIOTECA ABIERTA AL ENTORNO

La cooperación con el entorno a nivel institucional, con el sector cultural, el sector educativo y los agentes de los barrios, es clave para mejorar los servicios de las bibliotecas, adaptarse a unos usuarios cada vez más diversos y aprovechar los recursos disponibles evitando duplicidades. Además es importante impulsar la participación de los usuarios para detectar sus necesidades, y explorar cuáles son sus tendencias para personalizar los servicios adaptando la biblioteca al barrio y captando usuarios potenciales. Para aumentar la percepción y necesidad social de las bibliotecas resulta imprescindible conseguir una mayor visibilidad de las mismas a nivel de ciudad a través de un plan de difusión y campañas de comunicación.

Programas de actuación con acciones concretas

Programa 5.1. Visibilidad y difusión de las bibliotecas a nivel de ciudad

- Plan de difusión por zona territorial, marketing e imagen corporativa común que aumente la percepción y la necesidad social de las bibliotecas, proyectando una imagen de la biblioteca abierta a la sociedad.
- Campañas a través de medios de comunicación y otros canales (por ejemplo: Madrid.es, marquesinas, metro, prensa local, centros sociales y juveniles, juntas de distrito, páginas web de asociaciones...).
- Difusión de la información y actividades a través de la página web (renovada con blogs y nuevas herramientas), las redes sociales y folletos sobre la Red de bibliotecas públicas de Madrid (en varios idiomas). Los usuarios se pueden suscribir a un boletín de novedades para recibir información.
- Blog y perfil en Facebook de las bibliotecas por cada zona territorial.
- Carnet único con valor añadido para toda la Red de bibliotecas públicas

- Carnet con ventajas de ser socio de las bibliotecas (descuentos en teatros, museos, planetario, zoo, academia de cine...).
- Señalización externa de las bibliotecas: señalización urbanística y en el propio edificio.
- Tablón de anuncios más ordenado y atractivo en cada biblioteca.
- Difusión de las instituciones que conservan el patrimonio bibliográfico y documental del Ayuntamiento de Madrid (Memoria Madrid, hemeroteca).

Programa 5.2. Cooperación y trabajo en red con el entorno

- Lista y sistemática de cooperación con las instituciones y agentes del entorno, y análisis de las organizaciones con las que se podría colaborar en el futuro, en colaboración con las Juntas de Distrito.
- Cooperación entre bibliotecas por zona territorial para coordinar actividades, servicios, horarios...
- Trabajo transversal con otras áreas del Ayuntamiento de Madrid (servicios informáticos, servicios sociales, empleo, juventud, medio ambiente, juntas de distrito, plan educativo de distrito...).
- Alianzas institucionales (Comunidad de Madrid, Biblioteca Nacional de España...).
- Cooperación con el sector cultural (libreros, editores, Prado y otros museos, centros culturales, industrias culturales, profesionales de gestión cultural...).
- Cooperación con el sector educativo (colegios y profesores, bibliotecas escolares, escuelas de adultos...).
- Identificación de agentes a nivel de distrito/ barrio con los que se puede colaborar para realizar actividades, difundirlas y avanzar en la extensión bibliotecaria (centros de gente mayor, asociaciones, ONG, colectivos sociales, empresas, voluntarios, grupos de usuarios...), en colaboración con las Juntas de Distrito.
- Participación en organismos y foros nacionales e internacionales.

Programa 5.3. Participación de los usuarios de las bibliotecas

- Recogida de quejas y sugerencias on-line.
- Identificación de inquietudes y necesidades a través de grupos de discusión.
- Foro/ club de amigos de la biblioteca.
- Consejo asesor de la Biblioteca.
- Programa de voluntariado para actuaciones específicas (por ejemplo: préstamo a domicilio para personas con dificultades de movilidad, apoyo a trabajos escolares con posibilidad de convenio con alumnos de Educación infantil, lengua española para inmigrantes...).
- Usuarios tutores de otros (por ejemplo: en nuevas tecnologías...).

Programa 5.4. Apoyo al sector del libro y de la creación literaria

- Programa de actividades en las bibliotecas: presentaciones de libros, tertulias...

- Colaboración directa con gremio de librerías y editores para realización de programa de actividades en bibliotecas
- Desarrollo de contenidos con valor cultural para las bibliotecas
- Programas de apoyo a la propiedad intelectual y al uso del libro electrónico
- Madrid: Ciudad Literaria. Ciudades creativas de UNESCO

LÍNEA ESTRATÉGICA 6. **BIBLIOTECA SOSTENIBLE**

El equipo humano es fundamental para ofrecer una atención personalizada y prestar un servicio de calidad adaptado al nuevo rol de las bibliotecas, en el marco de una distribución territorial más eficiente de los centros y del personal. Por esta razón, resulta necesario desarrollar nuevas competencias profesionales, potenciar la formación permanente, y generar una comunicación interna fluida fomentando los grupos de trabajo transversales y la participación de los equipos. Junto al equipo humano, son indispensables la sostenibilidad económica y un buen sistema de evaluación continuada con estándares y herramientas que faciliten la toma de decisiones, en particular en momentos de restricción presupuestaria.

Programas de actuación con acciones concretas

Programa 6.1. Desarrollo del equipo humano

- Adecuación de los perfiles a las nuevas competencias profesionales (tanto a nivel del *back office* como del *front office*).
- Formación permanente del personal (por ejemplo: atención personalizada, hablar en público, formación de formadores, comunicación y marketing, técnicas de gestión y evaluación para optimizar recursos, temas digitales, inglés, gestión sociocultural, contenidos de la colección como literatura, historia, comic, cine...).
- Banco de ideas y actividades para compartir: aprovechamiento de las habilidades y especializaciones del personal mediante jornadas...
- Centro de recursos y foros de debate sobre bibliotecas públicas.
- Presencia y participación de los bibliotecarios en actividades y reuniones profesionales.

Programa 6.2. Comunicación interna fluida y grupos de trabajo transversales

- Refuerzo del rol de comunicadores de los jefes intermedios con sus equipos.
- Trabajo en equipo y reuniones periódicas por biblioteca. Participación del personal para detectar mejoras y necesidades, y transparencia bidireccional entre la Dirección y los equipos.
- Mejora de la intranet para favorecer la comunicación interna y la transversalidad.
- Mantenimiento y refuerzo de los grupos de trabajo para facilitar el intercambio de ideas y proyectos, utilizando herramientas colaborativas y videoconferencias, y reservando dedicación.

- Creación de grupos de trabajo por zona territorial para fomentar la comunicación y una planificación conjunta del trabajo (por ejemplo: coordinarse para hacer una programación única de actividades por distrito/ zona territorial).

Programa 6.3. Distribución del personal en el todo el territorio, en colaboración con la Dirección General de Personal

- Reorganización de la plantilla según los tipos de biblioteca, el nivel de actividad y los servicios a asegurar. Adaptación y flexibilidad para poder abrir bibliotecas en zonas poco atendidas, ampliar horarios en fin de semana y periodos de exámenes, ..., procurando el equilibrio territorial mediante un mapa de equipamientos y equipos humanos adaptado a los usos por parte de los usuarios.
- Estudio de incorporación de otras bibliotecas a la Red en aquellos distritos que sea necesario, redistribuyendo los recursos disponibles.
- Facilidad para permutas y movilidad horizontal, interna y externa, y para la cobertura de vacantes y bajas.

Programa 6.4. Funcionamiento de la Red, inicialmente Red de bibliotecas municipales y en un futuro Red integrada con las bibliotecas de la Comunidad de Madrid

- Recursos informáticos mejorados y accesibles.
- Refuerzo de la logística, en especial: creación de una ruta de transporte y de comunicación periódica y regular entre los servicios centrales y las bibliotecas.
- Más agilidad en la gestión administrativa y mejora de los flujos de tareas (compras, cobertura de vacantes, renovación del mobiliario...).
- Mejora de los pliegos de condiciones de adquisiciones y de actividades.
- Reglamento que regule las normas de funcionamiento en las bibliotecas, con especial énfasis en derechos y deberes de los usuarios.
- Refuerzo de los servicios centrales para fortalecer los aspectos transversales de la Red (por ejemplo: coordinación de la programación de actividades, programas horizontales que refuercen la visibilidad y mejoren la percepción de las bibliotecas...).

Programa 6.5. Sostenibilidad económica de las bibliotecas

- Mejora de la gestión teniendo en cuenta la situación económica.
- Reaprovechamiento de las diferentes actividades e iniciativas entre bibliotecas.
- Modelos de sostenibilidad: cooperación/ complementariedad con centros culturales y otros organismos con intereses comunes, colaboración público/ privada....., en colaboración con la Juntas de Distrito.
- Búsqueda de financiación alternativa: donativos de usuarios, crowdfunding, contribución de empresas...
- Estudio que analice el valor que aportan las bibliotecas a la sociedad, buscando vías de participación en los programas desarrollados en el Ministerio de Cultura para bibliotecas públicas.

Programa 6.6. Planificación, evaluación y toma de decisiones con indicadores

- Cuadro de mando de indicadores para la evaluación y la toma de decisiones, con transparencia hacia la ciudadanía. Creación de un grupo transversal sobre indicadores de servicio y cargas de trabajo. Este grupo también definirá los estándares BPM, teniendo en cuenta los estándares ya existentes a nivel internacional y en particular en otras ciudades, como por ejemplo Barcelona.
- Planificación en base a estudios de demanda y necesidades de los usuarios.
- Mecanismos de evaluación permanente de manuales y cartas de servicios.

LÍNEA ESTRATÉGICA 7. BIBLIOTECA EN EL TERRITORIO

Las líneas estratégicas y los programas de actuación se han de adaptar y priorizar por zona territorial, en función de la situación actual en cuanto a: bibliotecas existentes, cobertura de población, necesidades por tipo de usuario, otros agentes culturales y educativos, consejos de distrito, etc. La idea de zona territorial pretende tener en cuenta las zonas de influencia de las bibliotecas, de forma que estas últimas puedan trabajar en equipo y buscar sinergias entre ellas y con otros equipamientos o agentes. Esta perspectiva también permite detectar aquellas áreas de Madrid que tienen carencias de servicio bibliotecario, de forma que se puedan plantear y planificar soluciones adaptadas a cada situación.

Programas de actuación

- **Zona A. Carabanchel/Latina/Usara/ Villaverde.**
- **Zona B. Arganzuela/Salamanca/ Retiro/ Centro.**
- **Zona C. Ciudad Lineal/Hortaleza/Barajas/Chamartín/San Blas**
- **Zona D. Tetuán/Fuencarral-El Pardo/ Moncloa-Aravaca/Chamberí.**
- **Zona E. Moratalaz/Villa de Vallecas/Vicálvaro/Puente de Vallecas.**

Mapa estratégico de bibliotecas y agentes de la zona

- Identificación de bibliotecas, equipamientos culturales, escuelas, centros de mayores, ONG, asociaciones, librerías...
- Análisis de núcleos de población por área de influencia de cada biblioteca, detectando colectivos a los que ofrecer los servicios.
- Posibilidades de extensión bibliotecaria o rutas de bibliobús en áreas de la zona donde no haya bibliotecas.
- Definición de los diferentes tipos de biblioteca de zona/ distrito: centrales y de proximidad, con diferenciación de servicios y colecciones.
- Ampliación de horario en fines de semana en alguna de las bibliotecas de la zona.

Fidelización y captación de usuarios de la zona

- Publicidad y campañas de promoción de las bibliotecas en la zona: colegios, centros sociales y juveniles, asociaciones, juntas de distrito, prensa local...
- Grupo de Facebook por zona/ distrito.
- Señalización urbanística y en el edificio de la biblioteca.
- Incentivos/ regalos para recompensar y atraer usuarios, en colaboración con entidades/ comercios de la zona.

Optimización de recursos de la zona

- Comunicación y coordinación entre bibliotecas próximas: banco de ideas para compartir entre bibliotecas, programación y agenda conjunta de actividades...
- Cooperación con las Juntas municipales de distrito (por ejemplo: integrar las bibliotecas en el plan de educación del distrito, colaborar con otros departamentos municipales).
- Colaboración con los profesores y las bibliotecas escolares de la zona.
- Colaboración recíproca con asociaciones, ONG,..., para llevar a cabo proyectos comunes (por ejemplo: extensión bibliotecaria, cesión de espacios, aportación de colecciones).
- Adaptación de espacios, fondos y servicios de cada biblioteca a las necesidades de los usuarios de su área de influencia, aprovechando la especialización de cada biblioteca.
- Visitas a instituciones con las que todavía no se colabora.

4.3. Campañas de comunicación

En el marco del Plan Estratégico de la Red Municipal BPM, durante el periodo 2013-2016 está previsto lanzar 5 campañas de comunicación: “En Madrid leer es fácil”, “¡Ven, aprende y mejora!”, “Colabora con la cultura”, “Tu carné es más...” y “Los libros también en tu librería”. Cada campaña apoyará diversas acciones previstas en los programas de actuación del Plan, tal como se indica en el siguiente cuadro.

Campañas de comunicación	Programas y acciones de la Red BPM
Campaña “En Madrid leer es fácil”	<p><u>Programa 1.1. Actividades de ocio cultural adaptadas a perfiles de usuarios</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Actividades para atraer el público infantil y juvenil (taller de cómic, cine, música actual...). ▪ Foros y blogs específicos para jóvenes (para compartir aficiones, opiniones, conocimientos...). ▪ Actividades con colegios, institutos y asociaciones. ▪ Actividades más lúdicas para adultos (“atrévete con la casa”: talleres sobre tareas domésticas para hombres y mujeres, proyección de películas y charlas sobre cine, comentar acontecimientos culturales...).

Programa 2.1. Fomento de la lectura

- Fomento de la lectura para niños y jóvenes. Programa Biblioteca Activa.
- Animación a la lectura para adultos.
- Clubs de lectura (también de comics) y tertulias literarias presenciales y virtuales, en la propia biblioteca o fuera (por ejemplo: en centros de mayores o en colegios).
- Actividades de animación a la lectura de calidad y más participativas.
- Usuario activo “recomendador” de títulos y buzón de sugerencias.

Programa 4.3. Difusión del fondo para el impulso de la lectura

- Fomento de la lectura a través de propuestas originales de agrupación y promoción de los fondos, en diferentes soportes, y dirigidos a colectivos específicos.
- Divulgación de la colección: listado de libros recomendados permanentemente actualizado y expuesto, puntuación de títulos (listas de los más leídos), envío de novedades bibliográficas de forma personalizada...
- Carteles y guías de lectura, servicio presencial y virtual de sugerencias y desideratas.
- Espacios de lectura para el público juvenil (por ejemplo, comicteca).
- Extensión y coordinación de los “centros de interés”.

Campaña “¡Ven, aprende y mejora!” en colaboración con Dirección General de Igualdad de Oportunidades

Programa 1.1. Actividades de ocio cultural adaptadas a perfiles de usuarios

- Club de intercambio cultural con inmigrantes.
- Actividades de intercambio dirigidas a grupos en riesgo de exclusión (parados, personas con pocos recursos económicos, colectivos discapacitados, comunidades extranjeras...).

<p>Campaña “Colabora con la cultura” en colaboración con Dirección General de Familia y voluntariado</p>	<p><u>Programa 1.1. Actividades de ocio cultural adaptadas a perfiles de usuarios</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Facilitación de actividades propuestas por terceros, de interés para los usuarios (por ejemplo: usuarios que cuentan sus propias experiencias y conocimientos). ▪ Actividades de intercambio sobre producción de contenidos digitales. ▪ Refuerzo de la difusión de las actividades para llegar al máximo de ciudadanos. <p><u>Programa 2.3. Formación a lo largo de la vida</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ayuda a niños para hacer los deberes. ▪ Abuelos como “profesores” que enseñan sus conocimientos a los niños. ▪ Idiomas/ internacionalización. Por ejemplo: clubes de personas de diferentes culturas y lenguas para practicar idiomas, o autoaprendizaje de idiomas con recursos específicos. <p><u>Programa 4.2. Préstamo extendido</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Préstamo a domicilio para usuarios con dificultades de movilidad (con posible apoyo de voluntarios del barrio). ▪ Conciertos para préstamo de material especial (por ejemplo con la ONCE). <p><u>Programa 5.4. Participación de los usuarios de las bibliotecas</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Foro/ club de amigos de la biblioteca.
<p>Campaña “Tu carné es más...”</p>	<p><u>Programa 5.1. Visibilidad y difusión de las bibliotecas a nivel de ciudad</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Carné con valor añadido para toda la Red de bibliotecas públicas, con ventajas de ser socio de las bibliotecas (descuentos en teatros, museos, planetario, zoo, academia de cine...).
<p>Campaña “Tus librerías más cerca”</p>	<p><u>Programa 5.4. Apoyo al sector del libro y de la creación literaria. Cooperación y trabajo en red con el entorno</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Colaboración en presentaciones, clubs de lectura, cursos con librerías

4.4. Agentes con los que colaborar

Para desarrollar las líneas estratégicas y los programas de actuación del Plan resulta imprescindible colaborar con diversos agentes, tal y como se indica en las acciones previstas. En la tabla siguiente se recoge la lista de los principales agentes con los que colaborar.

Lista de agentes con los que colaborar, por ámbitos

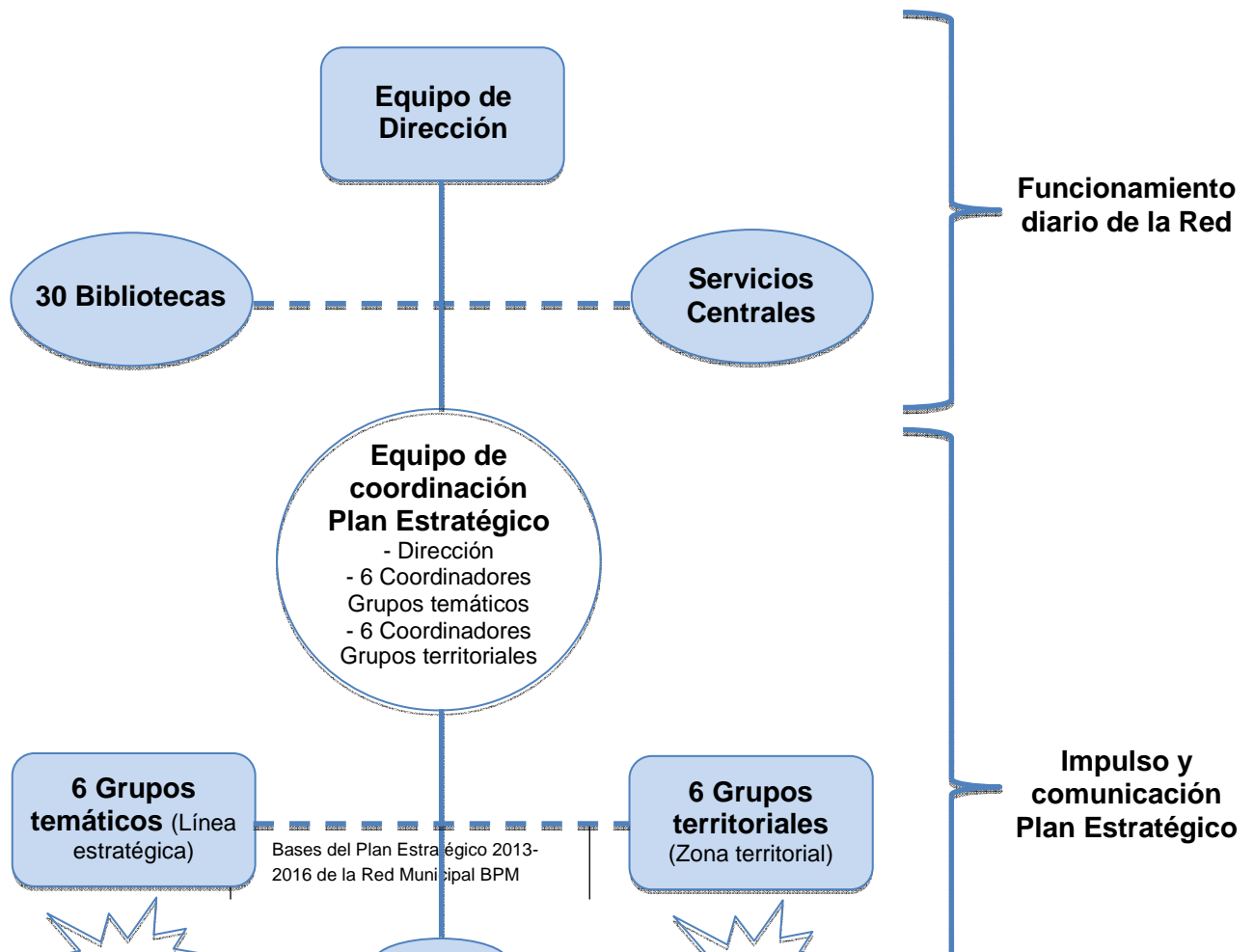
<p>Ayuntamiento de Madrid</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dirección General de Igualdad de Oportunidades ▪ Dirección General de Atención al Ciudadano ▪ Dirección General de Personal ▪ MadridEmprende ▪ Agencia para el Empleo ▪ IAM - Servicios informáticos ▪ Servicios jurídicos ▪ Servicios sociales ▪ Cultura ▪ Juventud ▪ Educación ▪ Transporte ▪ Medio ambiente
<p>Comunidad de Madrid y otras administraciones</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Red de Bibliotecas de la CM ▪ Otros departamentos CM (Cultura, Portal +empleo) ▪ Gobierno de España (Cultura, Biblioteca Nacional) ▪ Organismos y foros nacionales e internacionales
<p>Distrito/ barrio</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Juntas de Distrito (plan educativo de Distrito) ▪ Prensa local ▪ Asociaciones y ONG (ONCE) ▪ Centros de mayores ▪ Centros sociales ▪ Colectivos sociales, voluntarios y grupos de usuarios ▪ Empresas
<p>Sector cultural</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Librerías ▪ Editoriales ▪ Profesionales de gestión cultural ▪ Industrias culturales ▪ Prado y otros museos ▪ Teatros ▪ Memoria Madrid ▪ Hemeroteca ▪ Centros culturales ▪ Academia de cine ▪ Planetario ▪ Zoo
<p>Sector educativo</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Centros escolares, bibliotecas escolares y profesores ▪ Escuelas de adultos ▪ Universidades (Educación Infantil)

4.5. Organización, participación y evaluación del Plan

Estructura organizativa y participativa para el impulso del Plan

Más allá del funcionamiento diario de la Red BPM, asegurado por el Equipo de Dirección, los Servicios Centrales y las 29 Bibliotecas actuales, se ha establecido una dinámica específica para el impulso del Plan durante el período 2013-2016.

En primer lugar, el Equipo de coordinación es la pieza principal del engranaje, que se encarga del seguimiento, la evaluación y la actualización del Plan. En segundo lugar, los Grupos temáticos desarrollan las 6 líneas estratégicas del Plan, y los Grupos territoriales se responsabilizan de cada una de las 6 zonas territoriales que establece el Plan. En tercer lugar, se hace difusión de los avances a través de la intranet y la página web, y se abre la participación al personal bibliotecario, los usuarios y los agentes colaboradores para recoger sus opiniones y comentarios.

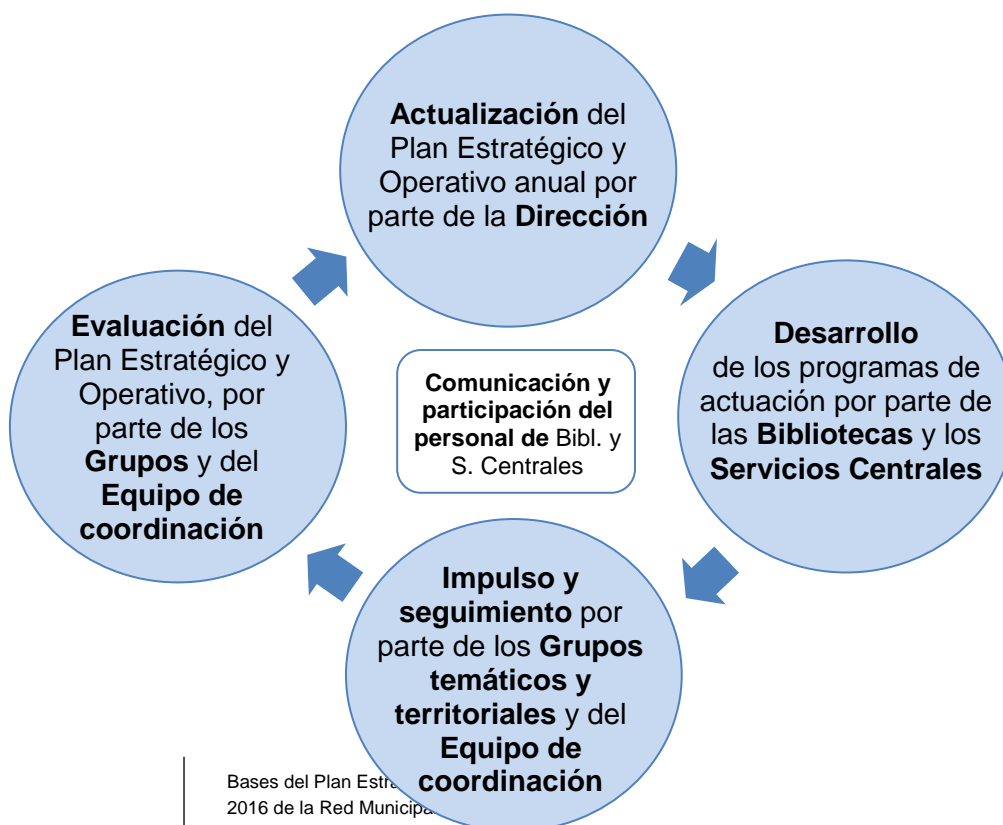


**Participación personal,
usuarios y agentes
colaboradores**



Ciclo anual de desarrollo, seguimiento y evaluación del Plan

Anualmente, se lleva a cabo un ciclo con un desarrollo de las acciones del Plan por parte de las Bibliotecas y los Servicios Centrales, un impulso, seguimiento y evaluación por parte de los Grupos temáticos y territoriales y del Equipo de coordinación, y una actualización del Plan Estratégico y Operativo por parte de la Dirección para el siguiente año. Para actualizar el Plan de cada año, la Dirección tendrá en cuenta las prioridades de la Coordinación del Área de las Artes (PECAM) y del Equipo de Gobierno del Ayuntamiento. En este ciclo está siempre presente la comunicación y participación de todo el personal, aspecto clave para asegurar su buen funcionamiento.



4.6. Cuadro de indicadores BPM

Disponer de un cuadro actualizado de los indicadores clave de actividad, cobertura de servicio y calidad, es indispensable para asegurar la transparencia de cara al equipo de Gobierno, al Pleno y a la ciudadanía, y para realizar un buen seguimiento de la evolución de la Red que permita visualizar los avances, al mismo tiempo que facilitar la comparación con otras ciudades y países. A continuación se presenta el cuadro de indicadores de la Red Municipal BPM, en el cual se han seleccionado los siguientes ámbitos clave: población, bibliotecas, actividad y servicios, horas de apertura, personal, gasto corriente y fondo e inversión. Cada ámbito señala los indicadores a ir recogiendo anualmente. Además, se han añadido los datos disponibles de 2013 de la Red Municipal como primer ejercicio para otorgar transparencia a las cifras de la Red.

Ámbitos	Indicadores	Datos 201
POBLACIÓN	▪ Habitantes	▪
	▪ Usuarios de las bibliotecas (carnets)	
	▪ % de cobertura	
	▪ Total bibliotecas	▪
BIBLIOTECAS	○ n ^o	
	○ Superficie total (m2)	
	▪ Bibliotecas de distrito o zona	
	○ n ^o	
	○ Superficie media	
	▪ Bibliotecas de proximidad	
	○ n ^o	
	○ Superficie media	
	▪ Extensiones bibliotecarias	
	▪ Circuitos de bibliobus	
	▪ Puestos de lectura	
	▪ Puestos de hemeroteca	
	▪ Puestos de Internet	
ACTIVIDAD Y SERVICIOS	▪ Visitas físicas	
	○ n ^o	
	○ Visitas por habitante	
	▪ Visitas web	
	○ n ^o	
	○ Visitas por habitante	
	▪ Préstamos	
	○ n ^o	
	○ Préstamos por habitante	
	▪ Sesiones de uso de Internet	
○ n ^o		
○ Sesiones por habitante		

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Actividades totales <ul style="list-style-type: none"> ○ nº ○ Participantes ○ Media particip./ activ. ▪ Actividades culturales adultos <ul style="list-style-type: none"> ○ nº (sin clubs de lectura) ○ Clubs de lectura ○ Participantes activ. culturales ○ Media particip./ activ. ▪ Actividades formación digital adultos <ul style="list-style-type: none"> ○ nº ○ Participantes ○ Media particip./ activ. ▪ Actividades culturales infantiles <ul style="list-style-type: none"> ○ nº ○ Participantes ○ Media particip./ activ. ▪ Cesión de salas
HORAS DE APERTURA	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Total horas L a V ▪ Total horas S y D ▪ Media horas semanales por biblioteca
PERSONAL	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Total plazas ▪ Total vacantes ▪ Total sin vacantes ▪ % absentismo
GASTO CORRIENTE	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Importe total ▪ Gasto corriente total por habitante ▪ Gasto en mantenimiento, suministros, transporte e instalaciones ▪ Gasto subcontratación de actividades
FONDO E INVERSIÓN	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Colección <ul style="list-style-type: none"> ○ Total elementos ○ Elementos por habitante ○ Libros ○ Revistas ○ Registros sonoros ○ Registros audio ○ Documentos electrónicos ▪ Infraestructuras <ul style="list-style-type: none"> ○ Importe inversión año ○ Importe inversión acumulada

Modelos de ficha para los 6 Grupos temáticos (por línea estratégica)

FICHA LÍNEA ESTRATÉGICA 1. BIBLIOTECA SOCIAL Y PRÓXIMA

Objetivo de año 2014:

Coordinador y miembros del grupo:

Programas de actuación / acciones	Responsable	Implicados / alianzas	Período	Resultados esperados
1.1. Actividades de ocio cultural adaptadas a perfiles de usuarios				
1.2. Espacios de encuentro e intercambio para nuevos usos sociales				
1.3. Proximidad territorial y horarios ampliados de las bibliotecas				
1.4. Ayuda a la búsqueda de información local				
1.5. Exploración de las tendencias de los usuarios y adaptación al barrio				

FICHA LÍNEA ESTRATÉGICA 2. BIBLIOTECA PARA APRENDER

Objetivo de año 2014:

Coordinador y miembros del grupo:

Programas de actuación / acciones	Responsable	Implicados / alianzas	Período	Resultados esperados
2.1. Fomento de la lectura				
2.2. Formación digital				
2.3. Formación a lo largo de la vida				
2.4. Recursos formativos para colectivos con necesidades específicas				
2.5. Formación sobre el uso y manejo de los servicios bibliotecarios				

FICHA LÍNEA ESTRATÉGICA 3. BIBLIOTECA DIGITAL

Objetivo de año 2014:

Coordinador y miembros del grupo:

Programas de actuación / acciones	Responsable	Implicados / alianzas	Período	Resultados esperados
3.1. Tecnologías de la información y la comunicación con calidad de servicio				
3.2. Accesibilidad a los contenidos digitales				
3.3. Página web e interacción digital				

FICHA LÍNEA ESTRATÉGICA 4. BIBLIOTECA AL DÍA

Objetivo de año 2014:

Coordinador y miembros del grupo:

Programas de actuación / acciones	Responsable	Implicados / alianzas	Período	Resultados esperados
4.1. Colección actualizada y accesible				
4.2. Préstamo extendido				
4.3. Difusión del fondo para el impulso de				

la lectura
4.4. Mejora e incremento de infraestructuras bibliotecarias

FICHA LÍNEA ESTRATÉGICA 5. BIBLIOTECA ABIERTA AL ENTORNO

Objetivo de año 2014:

Coordinador y miembros del grupo:

Programas de actuación / acciones	Responsable	Implicados / alianzas	Período	Resultados esperados
5.1. Visibilidad y difusión de las bibliotecas a nivel de ciudad				
5.2. Exploración de las tendencias de los usuarios y adaptación al barrio				
5.2. Cooperación y trabajo en red con el entorno				
5.3. Participación de los usuarios de las bibliotecas				

FICHA LÍNEA ESTRATÉGICA 6. BIBLIOTECA SOSTENIBLE

Objetivo de año 2014:

Coordinador y miembros del grupo:

Programas de actuación / acciones	Responsable	Implicados / alianzas	Período	Resultados esperados
6.1. Desarrollo del equipo humano				
6.2. Comunicación interna fluida y grupos de trabajo transversales				
6.3. Distribución del personal en todo el territorio				
6.4. Funcionamiento de la Red, inicialmente Red de bibliotecas municipales y en un futuro Red integrada con las bibliotecas de la CM				
6.5. Sostenibilidad económica de las bibliotecas				
6.6. Planificación, evaluación y toma de decisiones con indicadores* (ficha específica)				

***Modelo de ficha para hacer seguimiento del cuadro de indicadores de la Red**

FICHA SEGUIMIENTO CUADRO DE INDICADORES				
Objetivo de año 2014:				
Coordinador y miembros del grupo:				
Programas de actuación / acciones	Responsable	Implicados / alianzas	Período	Resultados esperados
Revisión y actualización del cuadro de indicadores y datos				
Establecimiento de una sistemática ágil de recogida de los indicadores y datos				
Evaluación anual de los indicadores y datos, y extracción de conclusiones para la mejora				

Modelos de ficha para los 7 Grupos territoriales (por zona territorial)

**FICHA LÍNEA ESTRATÉGICA 7. BIBLIOTECA EN EL TERRITORIO
Zona A. Carabanchel/Latina/Usera/ Villaverde**

Objetivo de año 2014:

Coordinador y miembros del grupo:

Programas de actuación / acciones	Responsable	Implicados / alianzas	Período	Resultados esperados
Mapa estratégico de bibliotecas y agentes de la zona				
Fidelización y captación de usuarios de la zona				
Optimización de recursos de la zona				

**FICHA LÍNEA ESTRATÉGICA 7. BIBLIOTECA EN EL TERRITORIO
Zona B Arganzuela/Salamanca/ Retiro/ Centro**

Objetivo de año 2014:

Coordinador y miembros del grupo:

Programas de actuación / acciones	Responsable	Implicados / alianzas	Período	Resultados esperados
Mapa estratégico de bibliotecas y agentes de la zona				
Fidelización y captación de usuarios de la zona				
Optimización de recursos de la zona				

**FICHA LÍNEA ESTRATÉGICA 7. BIBLIOTECA EN EL TERRITORIO
Zona C. Ciudad Lineal/Hortaleza/Barajas/Chamartín/San Blas**

Objetivo de año 2014:

Coordinador y miembros del grupo:

Programas de actuación / acciones	Responsable	Implicados / alianzas	Período	Resultados esperados
Mapa estratégico de bibliotecas y agentes de la zona				
Fidelización y captación de usuarios de la zona				
Optimización de recursos de la zona				

**FICHA LÍNEA ESTRATÉGICA 7. BIBLIOTECA EN EL TERRITORIO
Zona D. Tetuán/Fuencarral-El Pardo/ Moncloa-Aravaca/Chamberí**

Objetivo de año 2014:

Coordinador y miembros del grupo:

Programas de actuación / acciones	Responsable	Implicados / alianzas	Período	Resultados esperados
Mapa estratégico de bibliotecas y agentes de la zona				
Fidelización y captación de usuarios de la zona				
Optimización de recursos de la zona				

FICHA LÍNEA ESTRATÉGICA 7. BIBLIOTECA EN EL TERRITORIO

- **Zona E. Moratalaz/Villa de Vallecas/Vicálvaro/Puente de Vallecas.**

Objetivo de año 2014:

Coordinador y miembros del grupo:

Programas de actuación / acciones	Responsable	Implicados / alianzas	Período	Resultados esperados
Mapa estratégico de bibliotecas y agentes de la zona				
Fidelización y captación de usuarios de la zona				
Optimización de recursos de la zona				

Modelo de ficha para las campañas de comunicación

FICHA CAMPAÑAS DE COMUNICACIÓN				
Objetivo de año 2013:				
Coordinador y miembros del grupo:				
Programas de actuación / acciones	Responsable	Implicados / alianzas	Período	Resultados esperados
"En Madrid leer es fácil"				
"¡Ven, aprende y mejora!"				
"Colabora con la cultura"				
"Tu carné es más..."				
"Los libros también en tu librería"				

Modelo de ficha para la planificación de la integración de la Red de bibliotecas municipales con la Red de la Comunidad de Madrid

FICHA PLANIFICACIÓN DE LA INTEGRACIÓN RED MUNICIPAL CON RED CM				
Objetivo de año 2013:				
Coordinador y miembros del grupo:				
Programas de actuación / acciones	Responsable	Implicados / alianzas	Período	Resultados esperados
Planificación de la integración informática (catálogo único, sistema de gestión, acceso a Internet de las bibliotecas)				
Implantación del carnet único para toda la red BPM				
Análisis y estudio de cómo integrar las políticas de Recursos Humanos de las dos Redes				
Análisis y estudio del mapa de cobertura territorial de la futura red integrada				
Análisis de la colección integrada, buscando sinergias				
Sistemática de recogida de indicadores y datos para tener cuadros integrados con la información de todas las bibliotecas				
Adecuación del presente Plan Estratégico de la Red municipal a la Red integrada				

6. Anexo

Participantes en el proceso de elaboración de las Bases del Plan Estratégico de las Bibliotecas Públicas de Madrid

Benchmarking general: selección de algunos documentos y enlaces de referencia para la elaboración del Plan

- [Hacia el Plan Estratégico de Cultura del Ayuntamiento de Madrid 2012-2015](#)
- [Biblioteques de Barcelona 10 anys+. Nous reptes, noves oportunitats](#)
- [Plan de Bibliotecas de Barcelona 1998-2010](#)
- [Los nuevos estándares de la biblioteca pública de Catalunya \(2008\)](#)
- [Finnish Public Library Policy 2015](#)
- [Confronting the Future: Strategic Visions for the 21st Century Public Library](#)
- [The Future of Museums and Libraries: A Discussion Guide](#)
- [The library dividend](#)
- [Blog: Plataforma para la creación del Colegio profesional de Archiveros, Bibliotecarios y Documentalistas de Madrid](#)

Experiencias y enlaces web destacados por parte de los Grupos de trabajo temáticos que han participado en el proceso de elaboración del Plan

BIBLIOTECA PARA APRENDER

- Fundación Germán Sánchez Ruipérez. Disponen de un centro de desarrollo sociocultural y acciones formativas muy diversas relacionadas con cursos en bibliotecas. Más información: <http://cde.fundaciongsr.com/>
- Biblioteca Regional de Murcia. Desarrolla el programa ¿Qué sabes? Y el Tutorial para la Búsqueda de Empleo en la B. De San Javier. Más información: <http://www.bibliotecaregional.carm.es>
- Biblioteca Pública de Guadalajara. Disponen de reserva de instalaciones, clubes de lectura, visitas en grupo y pequeteca. Más información: <http://www.bibliotecaspublicas.es/guadalajara/>
- Bibliotecas Públicas de Cataluña. sección especial de bibliotecas electrónicas, y participan en el proyecto PULL “[Acércate a Google](#)”, etc. Más información: <http://www20.gencat.cat/portal/site/Biblioteques/>
- Red Municipal de Bibliotecas de Sevilla. [Diploma Andaluz en el Manejo de la Información \(DAM\)](#), etc., Más información en: <http://rmbs.es/>
- [Tutorial para la búsqueda de empleo](#), Elaborado por el [Grupo de Trabajo de Alfabetización Informacional](#) del Consejo de Cooperación Bibliotecaria.

- ARAGÓN. Red de Bibliotecas Públicas de Aragón. [Tutorial de las Bibliotecas Públicas de Aragón.](#)
- CASTILLA-LA MANCHA. Biblioteca de Castilla la Mancha. [Buscar en el catálogo básico](#)
- CASTILLA LA MANCHA. Biblioteca de Castilla la Mancha. [Buscar por géneros literarios en la sala infantil](#)

BIBLIOTECA DIGITAL

- The New York Public Library. <http://www.nypl.org>
- Biblioteca Municipal de Muskiz. <http://www.muskiz-liburutegia.org>
- Bibliotecas Municipales de Cartagena, préstamos de e-books. <http://ebook.cartagena.es>
- Biblioteca de Burgos “Gonzálo de Berceo”. Aplicaciones móviles. <http://www.aytoburgos.es/biblioteca/salas-y-bibliotecas/biblioteca-gonzalo-de-berceo>

BIBLIOTECA AL DÍA

- Préstamo interbibliotecario: REBIUN, MADROÑO, etc.
- Descargas digitales y listas de distribución: BUAM y Biblioteca Pública de New York (eNYPL)
- Espacios Web personalizados como en la Biblioteca pública de New York
- Préstamos E-Readers y libros electrónicos libres de derechos de autor (BP Jaén, durante 30 días y con una colección de 1500 títulos).
- Red de Bibliotecas del Instituto Cervantes: Con tres modalidades de lectura: la descarga libre. El préstamo y la lectura y visionado en streaming o lectura en la nube. Todos los libros electrónicos que se prestan -o se facilita su acceso- están digitalizados en formato e-Pub o PDF para su lectura en E-Readers, tabletas y teléfonos inteligentes.
(http://www.cervantes.es/bibliotecas_documentacion_espanol/recursos_en_linea/libros_electronicos.htm)
- La biblioteca Tecla Sala (http://www.l-h.cat/biblioteques/teclasala_2.aspx) En línea con las sugerencias que hacemos:
 - Internet: Aulas multimedia, préstamo ordenadores portátiles, Wifi
 - Préstamo gratuito interbibliotecario entre las bibliotecas del ayuntamiento, y con coste para las de la provincia.
 - Actividades
 - Biblioteca electrónica
 - Tramites en línea
 - Comiecteca
- Biblioteca Regional de Murcia: En lo que se refiere a su comiecteca <http://www.bibliotecaregional.carm.es/Biblioteca/faces/br-comiecteca>

- Comics para clubes de lectura.
- Política de préstamo: 5 cómics por carné durante 15 días, prorrogables por un mes.
- Comiecteca 2.0

BIBLIOTECA ABIERTA AL ENTORNO

- Biblioteca para jóvenes Cubit
<http://www.zaragoza.es/ciudad/educacionybibliotecas/bibliotecasmunicipales/cubit.htm>
- Biblioteca municipal de Burgos
<http://www.bibliotecas.jcyl.es/web/jcyl/BibliotecaBurgos/es/Plantilla66y33/1284212879414/ / />
<http://www.blr.larioja.org/Historia.html>
- Bibliotecas municipales de Barcelona:
http://w110.bcn.cat/portal/site/Biblioteques/menuitem.d643af84323b134fa0c5a0c5a2ef8a0c/?vgnextoid=7ddb7ec3b38f8210VgnVCM10000074fea8c0RCRD&vgnnextchannel=7ddb7ec3b38f8210VgnVCM10000074fea8c0RCRD&lang=es_ES...

BIBLIOTECA SOCIAL Y PRÓXIMA

Ocio cultural (Bibliotecas Públicas de Barcelona):

- Vivencias (los usuarios cuentan sus propias experiencias)
- La claqueta (proyección de películas y charlas sobre cine)
- No te lo pierdas (se comentan acontecimientos culturales)

Formación-Información (Biblioteca Regional de Murcia):

- Proyecto ¿qué sabes? (charlas de los usuarios sobre un tema del que sean conocedores)

Promoción de la lectura:

- Actividades con bebés (Bibliotecas Públicas en La Coruña). Encuentros de padres y niños una vez al mes.
- Proyecto ADOBI (Biblioteca Regional de Murcia). Creación de clubes de lectura en centros de mayores.

Extensión bibliotecaria:

- Proyecto ADOBI (Biblioteca Regional de Murcia). Libros a domicilio. Proyecto basado en el voluntariado
- Telebiblioteca (Bibliotecas de la Comunidad de Madrid). Libros a domicilio. Proyecto realizado por una empresa.

BIBLIOTECA SOSTENIBLE

- Los recursos humanos de la BUC: memoria 1994(1995) y La Relación de Puestos de Trabajo de la biblioteca de la Universidad Complutense (1998).
- Plan Nacional de Evaluación de la Calidad de las Universidades, la Universidad de Salamanca, a través de su Programa Institucional de Calidad (PIC), llevó a cabo la evaluación del Servicio de Bibliotecas en su conjunto, es decir, los servicios centralizados, las bibliotecas de facultad y otros puntos de servicio existentes en aquel momento.
- Plan de Recursos Humanos de la Biblioteca de la Universidad de Málaga (2012).
- Plan estratégico de Cultura de Barcelona.
- Plan Vasco de la Cultura.