

*Jornada: “Las bibliotecas Públicas: place to care with people”·  
Organizada por la Sección de la IFLA de bibliotecas públicas·*



*Mireia i Adela, las dos compañeras que realizan las lecturas*

## *Lecturas por teléfono*

### *Biblioteca Bellvitge*

*Mireia Rojo Fatjó  
Lola Vime Casals*



**Diputació  
Barcelona**

**Àrea de Cultura**

*Xarxa de Biblioteques Municipals*

  
**Biblioteques  
de L'Hospitalet**



**Ajuntament de L'Hospitalet**

## LA BIBLIOTECA

La biblioteca Bellvitge, está situada en un barrio, tipo polígono, de una ciudad limítrofe con Barcelona: L'Hospitalet de Llobregat (uno de los municipios con mayor densidad de población de Europa, con una superficie de 12,40 km<sup>2</sup> y 269.382 habitantes su densidad es de 20.754 hab./km<sup>2</sup>). Forma parte de una red de seis bibliotecas públicas municipales y ocupa una superficie de 1.800 m<sup>2</sup>, distribuidos en dos plantas; con un horario de obertura semanal de 29,5 horas y con un equipo de trabajo formado por 9 personas. La biblioteca dispone de una parte considerable de su fondo especializado en *Vida sana i Salut integrativa* y dentro del programa trimestral de actividades siempre dedica un apartado importante a proyectos destinados a dar a conocer y fomentar la salud integral; tanto física, mental y emocional.



En la primavera del 2020, la biblioteca Bellvitge, igual que el resto de la sociedad, vive una situación de crisis inimaginable, se ve obligada a cerrar presencialmente, del 16 de marzo hasta el 22 de junio, a causa de la COVID-19, que provoca la cuarentena de toda la población española. Con muchas dificultades y enormes incertidumbres, el equipo de trabajo desde el minuto cero, hace un esfuerzo increíble para reinventarse y adaptarse a las diferentes fases marcadas por las autoridades sanitarias. El equipo focaliza todas sus energías para seguir siendo virtualmente, el referente público cultural del barrio. Todos los esfuerzos se centran en tratar de seguir cerca y al servicio de las familias, facilitando su acceso a la cultura y al conocimiento. Y también proporcionando espacios virtuales de creación, intercambio de ideas, inquietudes, miedos y emociones. Con una preocupación especial por las personas mayores, que deben afrontar el confinamiento en solitario.



## ORIGEN DEL SERVICIO

*Teletrabajando desde nuestras casas, investigamos sobre como afrontaban otras entidades culturales la pandemia y descubrimos que una biblioteca de Valdepeñas, leía libros por teléfono a personas mayores que no podía salir de casa ni recibir visitas por ser un colectivo de alto riesgo. Nos enamoramos de inmediato de este proyecto y nos propusimos poner en marcha uno similar. Una vez resueltos los aspectos técnicos y gracias al entusiasmo del equipo, decidimos incorporar esta nueva iniciativa a los muchos otros que llevamos a cabo durante el confinamiento.*

*Cuando la Biblioteca Bellvitge empezó a dar los primeros pasos y poner en marcha este programa otras bibliotecas de L'Hospitalet, se sumaron al proyecto y entonces Lecturas*



*por teléfono pasó a ser un servicio de toda la red municipal.*

*Equipo de la biblioteca confinado*

## **FASES DE IMPLEMENTACIÓN**

*El primer paso fue decidir el nombre, debía ser claro, preciso y que explicitara de qué trataba el servicio: Lecturas por teléfono, nos encajó de inmediato, además de ser un homenaje al querido escritor Gianni Rodari.*

*Dedicamos tiempo a elaborar un diseño gráfico adecuado. La imagen escogida fue la de un gran teléfono rojo. El contenido era el mismo título, más un breve apunte: "Leemos por teléfono para acompañar a personas mayores que viven solas" posteriormente decidimos ampliar las llamadas a personas de cualquier edad, que lo requiriesen, por este motivo el texto del cartel pasó a "Déjanos un contacto, las bibliotecas te llamaremos" y el año pasado para acompañar el Plan de acción sobre Japón, al que dedicamos el año, pasamos a leer Cuentos japoneses por teléfono.*

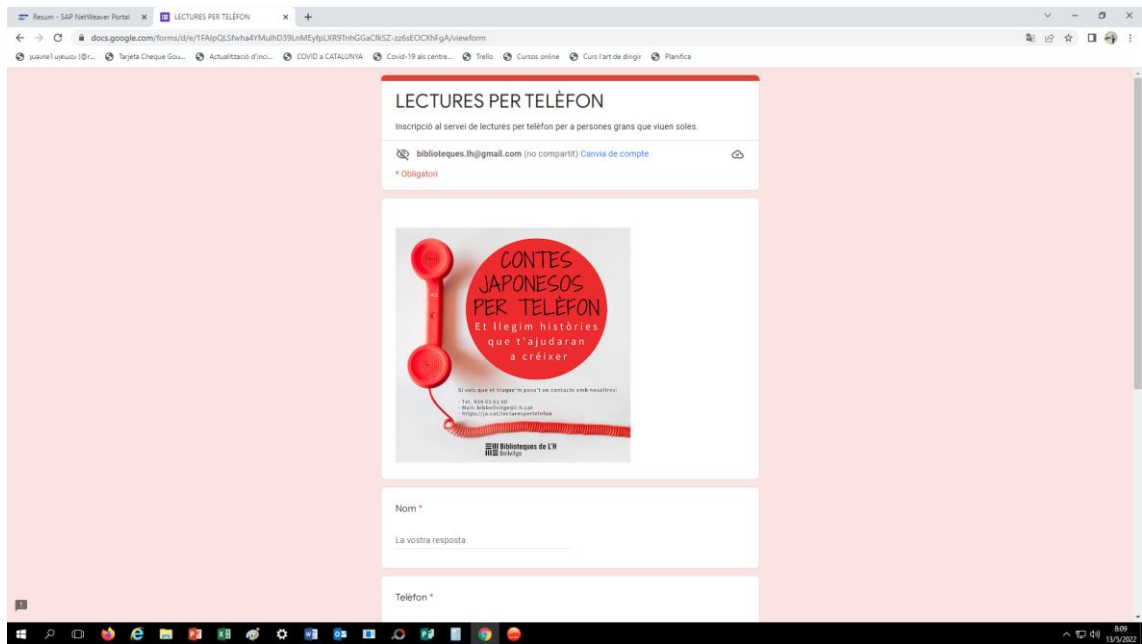


*Para la implementación del servicio utilizamos tres herramientas fundamentales: el catálogo, el formulario y tres archivos Excel.*

**El catálogo:** *En aquellos momentos no teníamos acceso a los libros de la biblioteca, porque ésta estaba cerrada, y por tanto nos nutrimos de los libros que los trabajadores teníamos en casa. Seleccionamos aquellos que pensábamos que podían tener más salida y gustar más. Se propuso todo tipo de lecturas: novela, poesía, teatro, libros de autoayuda, cuentos, narraciones cortas, biografías y un apartado "otros", tanto en lengua catalana como castellana y para todas las edades. En el catálogo quisimos que salieran las carátulas de los libros, las personas del equipo enviaron fotografías de cada libro a la compañera encargada de su elaboración. Finalmente, en el catálogo, ordenado por género literario e idioma, constaba la portada del libro, el título y el autor.*

**El formulario:** *sirve para que los usuarios interesados en el servicio puedan solicitarlo. Se piden los mínimos datos imprescindibles para poder establecer una primera llamada. Ésta nos es de utilidad para conocer un poco más a la persona interesada en recibir las lecturas, saber sus gustos y preferencias y concretar de una forma más precisa cómo establecer las sesiones de lectura y su duración.*





### **Los tres Excel:**

-Título del primer Excel: *Propuestas de lecturas por teléfono*. En éste se recogían los libros que tenía cada uno de los bibliotecarios que estaban implicados en el servicio. Constaba de tres categorías: autor; título y el nombre del lector. Cada pestaña recogía un tipo de lectura que correspondía a la misma clasificación que habíamos utilizado en el catálogo: novela en catalán, novela en castellano, poesía, autoayuda, etc. Este documento nos permitía adjudicar la lectura a la persona propietaria del libro. El usuario hacía su petición y en el archivo veíamos de quién era el libro y, por tanto, a quien correspondía hacer la lectura.

-Título del segundo Excel: *Primera llamada*. Es un Excel donde recogemos datos y características de la persona a la que va destinado el servicio para conocerla mejor y saber con más precisión qué quiere y cómo quiere que se lo ofrezcamos. Se recogen datos como: tipo de lectura que desea recibir el usuario, qué días de la semana le van bien que se le llame, de cuánta duración. Características del usuario como: tiene movilidad reducida, ve poco, edad, de qué manera pudo contactar con nosotros, etc.

-Título del tercer Excel: *Voluntarios*. Aquí recogemos los nombres, apellidos, correo electrónico o teléfono de contacto de personas que se han ofrecido para realizar lecturas de forma voluntaria.

## **COMUNICACIÓN**

Durante la pandemia, el equipo de trabajo encargado de este proyecto se comunicaba

fundamentalmente por medio de un grupo de WhatsApp, además de reuniones virtuales con Zoom o Jitsi, por correo electrónico y por supuesto, por teléfono.

Para la difusión externa se utilizaron las redes sociales de la biblioteca; [Twitter](#), [Facebook](#), [Instagram](#), que por suerte en el momento de la pandemia estaban bien consolidadas. También la página [web](#), grupos de distribución electrónica y el [blog](#) de la biblioteca. Se estableció comunicación con entidades y colectivos del municipio, como: “Envejecimiento



activo”, escuelas de adultos de L’Hospitalet, el “Complejo asistencial en salud mental Benito Menni” y con otros usuarios susceptibles de poder estar interesados en el servicio.

*Lleva tu biblioteca en el bolsillo. La @BibliotecaBellvitge en un click!*

Por supuesto también se hizo difusión del servicio de Lecturas por teléfono, a través de medios de comunicación locales, como la televisión de L’Hospitalet y los periódicos: L’H Digital y [Districte 7](#).

Cuando finalizó el confinamiento y pudimos regresar a la biblioteca se distribuyeron carteles en mercados, hospitales, Centros de Atención Primaria, residencias, centros cívicos, etc.

## ACTUALMENTE

Después del confinamiento, una vez que se empezaron a abrir de nuevo las bibliotecas, no todas las bibliotecas de la red local pudieron mantener la actividad Lecturas por teléfono. A día de hoy sólo la Biblioteca Bellvitge ha continuado con este servicio en L’Hospitalet de Llobregat, ofreciendo dos lecturas a la semana de una hora de duración cada una. Y esto ha sido posible gracias a la gran cohesión del equipo y a la aceptación de asumir más



*carga del trabajo habitual, mientras una parte de los compañeros se ausentan de su puesto de trabajo para hacer las lecturas.*

*La oferta de lecturas que podemos proporcionar hoy a los usuarios es enorme. Ya no hacemos uso del catálogo que confeccionamos y que fue imprescindible durante el período de confinamiento. Ahora disponemos de todo el catálogo de la red de bibliotecas de la Diputación de Barcelona. Normalmente, somos nosotros, los profesionales, los que sugerimos una lectura al usuario, pero también se da el caso que nos piden ellos una lectura concreta.*

*A día de hoy, también disponemos de una larga lista de voluntarios para leer, muchos más que demandantes del servicio. Esto es debido a que no es fácil llegar al usuario al cual va dirigido. Lo más común, personas muy mayores que no pueden leer por sí mismas, necesitan de un intermediario que haga esta conexión. Entre los casos que atendemos, han sido familiares, tutores de talleres de memoria o cuidadores los que han hecho de intermediarios. Por eso, aunque nuestra idea es ampliar y leer a muchas más personas a través también de voluntarios externos, no resulta fácil.*

## **VALORACIÓN**

*Es un servicio del cual nos sentimos muy orgullosos, porque va más allá de acercar unas lecturas a personas con dificultades de visión, movilidad, etc., también se ayuda a paliar la soledad, se proporciona estimulación cognitiva, se sociabiliza y también se habla de las cosas que les puedan preocupar, como ahora la guerra de Ucrania y antes la Covid-19, u otros temas. Y, sobre todo, se crean unos vínculos de confianza entre estas personas y la biblioteca. Admitimos que si bien es cierto que no es fácil ampliar las lecturas a muchas más personas por la dificultad de llegar al usuario al cual va destinado el servicio, también es cierto que el grado de fidelización del usuario al servicio de Lecturas por teléfono es muy grande. La mayor parte de ellos han continuado desde el inicio hasta hoy. Quizá deberíamos explorar nuevas estrategias de difusión para poder llegar a más usuarios.*

*Somos conscientes de que se trata de un servicio bibliotecario importante de una función social incuestionable. Mientras haya demanda, desde la biblioteca Bellvitge, insistiremos para seguir ampliándolo y mejorándolo, a fin de que se puedan beneficiar el mayor número de personas. Marcamos un número de teléfono y somos conscientes que, con este gesto, se inicia un acto de cercanía, de afecto y de acompañamiento, que a través de la calidez de las palabras el poder de la literatura activa su magia, para acercar personas y hacernos sentir, que no estamos tan solos.*

## OTRAS INICIATIVAS SIMILARES

Como ya hemos comentado al principio, las *Lecturas por teléfono*, no son ni mucho menos un servicio que inventáramos en la red local de L'Hospitalet de Llobregat. Nos inspiramos en la iniciativa [El teléfono de la lectura](#) de la biblioteca de Valdepeñas. Posteriormente hemos descubierto otras iniciativas similares:

- [Cuentos por teléfono](#) en Soto del Real.
- Lecturas en bibliotecas de [Pamplona](#)
- Incluso las de un bibliotecario, Lluís Agustí que ofreció el servicio a nivel particular [Lecturas por teléfono contra la pandemia](#).
- Cuentos por teléfono de [Zaragoza](#).
- En algunas bibliotecas públicas de la red del Consorcio de Bibliotecas de Barcelona, hay un servicio muy parecido llamado [Lectures a cau d'orella](#) (Lecturas cerca de la oreja) dirigido a personas mayores de 65 años con movilidad reducida o personas que están confinadas. Les ofrecen lecturas de: relatos cortos de literatura contemporánea, cuentos, novela negra o de cualquier tema, mediante llamadas de teléfono concertadas.
- ...



*Añorando los abrazos*

*Todavía estamos a tiempo*

*Con ilusión*

*Sin olvidar el pasado*

*Viviendo el presente*

*Miramos al futuro*

*Con esperanza*

*Con amor*

*Contigo*

*El equipo de la @BiblioBellvitge, siempre a tu lado*