

BIBLIOBUSES: ¿MARCAMOS LA DIFERENCIA?

ANÁLISIS DE RESULTADOS

Mario Aladro Méndez, José Domínguez Freire, M^a Ángeles García Parreño, César Díaz Hilario,
Luisa María López Domingo, José Luis Maraña Cameno, Mónica Pastor Planelles, Silvia
Rodríguez De Vera Álvarez, María Isabel Sánchez García

➤ INTRODUCCIÓN

En esta comunicación pretendemos analizar el comportamiento de los Servicios Bibliotecarios Móviles de la Comunidad de Madrid en el periodo 2007-2013 y su tendencia al alza, elemento diferenciador respecto al resto de los servicios bibliotecarios.

Mediante observación objetiva constatamos que los Servicios Bibliotecarios Móviles de la Comunidad de Madrid han experimentado en este periodo, incrementos sostenidos tanto de préstamos como de usuarios a lo largo del periodo mencionado con un despegue importante, en torno al 10%, en el primer semestre de 2013.

Pretendemos resaltar algunas de las características propias de los Servicios Bibliotecarios Móviles, que a nuestro entender, representan un plus y marcan la diferencia con los Servicios Bibliotecarios fijos.

Haremos este análisis desde tres aspectos característicos y diferenciadores de ambos:

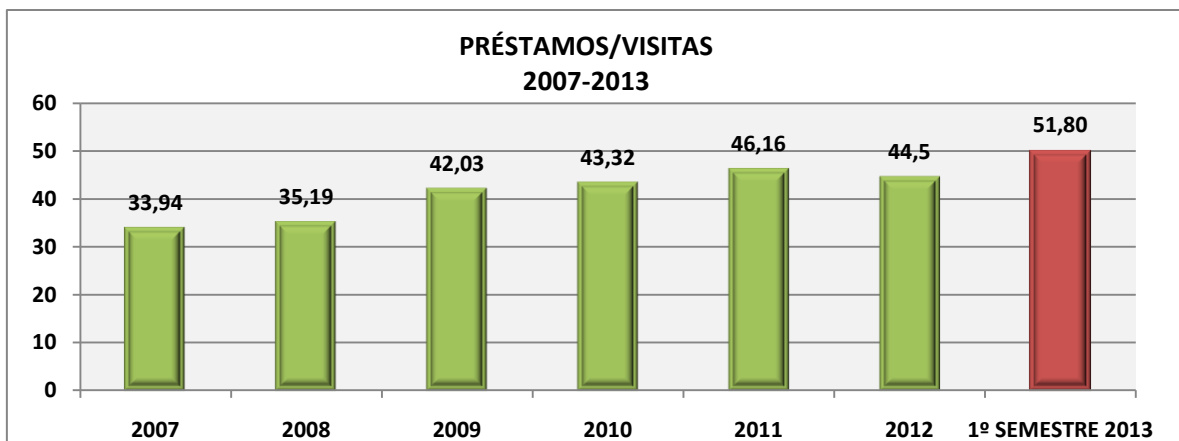
- Aspectos logísticos
- La colección
- Personal. Bibliotecario/conductor

➤ ASPECTOS LOGÍSTICOS

La mejora del Servicio de Bibliobuses desde un punto de vista logístico es uno de los factores que han influido en el incremento del número de préstamos. Esto ha sido debido, entre otros, a la mejora del equipamiento y a una rápida adaptación a las necesidades que demandan los usuarios. Por tanto se necesita la cooperación de la ciudadanía ya que, en la medida de lo posible, la planificación, situación y horario de las paradas deberá tener en cuenta su opinión. Analizando periodo 2007 – 2013 observamos:

- Un incremento del número de préstamos en el periodo estudiado.
- Una disminución de visitas desde el año 2009 (más significativa en los últimos dos años)
- Un incremento del ratio préstamos/visitas.

	2007	2008	2009	2010	2011	2012	1ºSemestre 2013
B1	438	423	457	441	411	412	239
B2	478	478	430	456	428	443	239
B3	512	505	420	394	388	386	242
B4	481	492	455	464	443	429	258
B5	498	501	472	458	447	478	265
B6	277	191	348	351	313	332	198
B7	455	448	370	373	362	359	214
B8	324	356	366	361	356	367	217
B9	306	396	367	336	313	322	179
B10	429	447	440	424	331	335	197
B11	336	337	332	326	293	294	175
B12	348	366	357	394	384	397	235
B13	313	326	327	328	328	328	196
VISITAS	5.195	5.266	5.141	5.106	4.797	4.882	2854
PRÉSTAMOS	176.315	185.293	216.066	221.184	221.440	217.253	147.856
PRÉSTAMOS/ VISITA	33,94	35,19	42,03	43,32	46,16	44,50	51,80



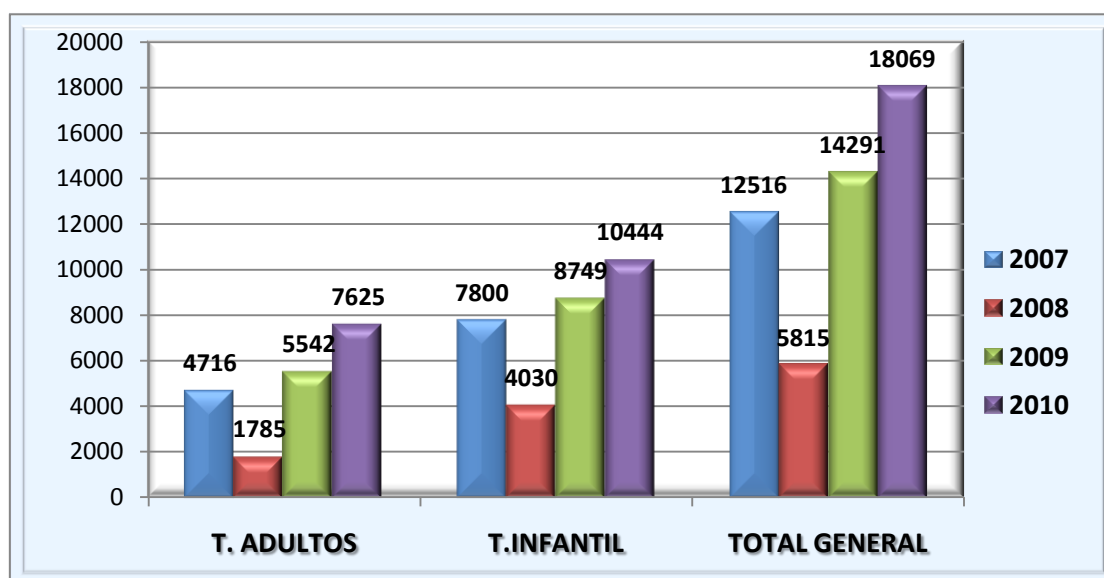
Para que esto sea posible consideramos básicos dos aspectos:

1º-Resolución de los Problemas técnicos

Renovación de la flota de bibliobuses, que permiten la incorporación de distintos materiales fuertemente demandados por los usuarios y que debido a las características físicas de los modelos anteriores resultaba imposible llevar.

Si tomamos como ejemplo el Bibliobús 6 que se sustituye en el año 2008 y que había estado parado por diversos problemas técnicos durante el primer semestre del año, observamos que en el año 2009 se produjo una rápida recuperación en el número de préstamos siendo destacable que en el año 2010 se produce un incremento del préstamo total del 44,37% sobre el existente en el año 2007. En el siguiente gráfico se puede observar de forma independiente tanto el préstamo adulto como el infantil y por supuesto en el cómputo general.

PRÉSTAMO ANUAL 2007-2010 DEL BIBLIOBÚS 6



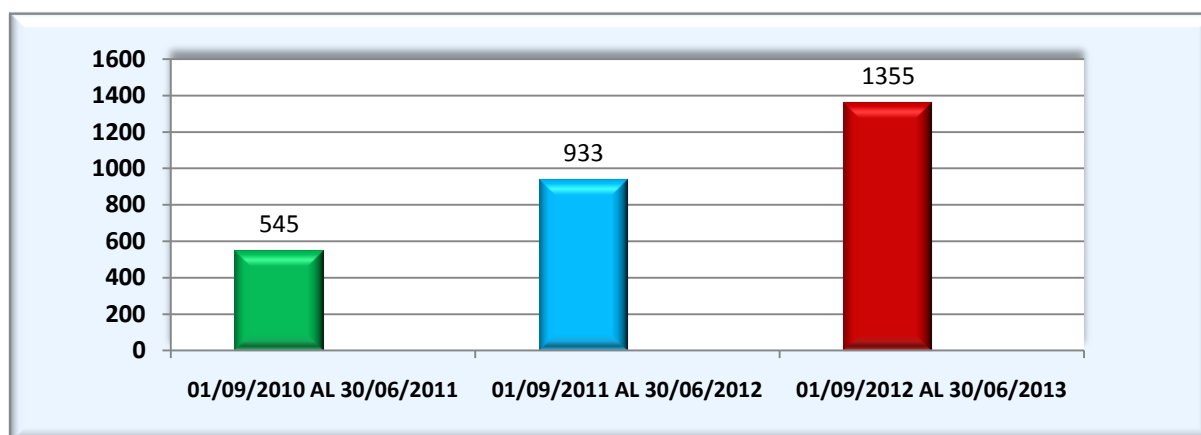
2º-Mejora técnicas en las paradas y una mayor colaboración con los Ayuntamientos

No podemos olvidar lo importante que es para el buen funcionamiento del servicio el hecho de la señalización correcta y suficiente de la parada así como la reserva de aparcamiento, que debe ser facilitada por los Ayuntamientos. La situación de la parada, bien señalizada, supone el establecimiento de un punto de encuentro entre usuario y bibliobús. Es el lugar de la cita, funcionando como faro que guía al usuario habitual o futuro.

La readaptación de las paradas a las necesidades de los usuarios, eliminando paradas ineficaces, ajustando los tiempos de las mismas a los horarios escolares o incrementando su duración, mejora la eficiencia del servicio. Indicar que si bien no debemos condicionar la ubicación de la parada a la situación de los centros escolares, la adaptabilidad del bibliobús permitirá ajustar las horas de servicio a la entrada o salida del alumnado del centro escolar.

En los nuevos desarrollos urbanísticos y en aquellos municipios que no cuentan con servicios bibliotecarios o éstos son insuficientes, los bibliobuses paliar la falta de servicio cultural. Esta rapidez en acudir a los nuevos barrios la consideramos determinante en la ruptura de la tendencia a la baja que se registra en relación al uso de los demás servicios bibliotecarios. Demuestra la facilidad de adaptación del bibliobús al entorno social y humano.

El tiempo de parada determina en gran medida la aceptación y utilización del servicio por el usuario. Hemos observado que las paradas inferiores a una hora no resultan funcionales, como podemos comprobar viendo el gráfico de la Parada de Palomeras. Se suspendió la parada de Teniente Muñoz Díaz el 01/09/2010 y se incremento ese tiempo -30 minutos- en la parada de Palomeras, lo que supuso un incremento significativo y progresivo en los trimestres comparados y mucho más evidente en cómputo anual:



➤ COLECCIÓN

La colección, otro de los aspectos básicos diferenciadores del Servicio del bibliobús, está ligada a quien va dirigida. Como biblioteca pública que es, ha de albergar contenidos generales, pero la diversidad de usuarios, ámbito geográfico y su carácter itinerante, impone que la colección esté muy viva, sea muy dinámica y muy en consonancia con los usuarios a los que va destinada. Cada bibliotecario responsable de un bibliobús adapta sus fondos a la demanda de sus usuarios, al margen del fondo similar con el que todos cuentan. Los fondos se adaptan a dicha singularidad.

Además del número de documentos con que cuenta cada bibliobús y los concernientes al depósito general, tenemos la ventaja de poder utilizar los fondos de otros bibliobuses (si estos están disponibles), para satisfacer las peticiones de los usuarios. Esto permite acercar los fondos a los usuarios de manera que no han de desplazarse en busca del documento, si no que el documento se acerca a ellos, *“buscamos al lector”*.

Los centros de interés tienen una cabida importante en nuestro tipo de biblioteca, su formación es sencilla debido precisamente a la comunicación personal con los usuarios. Hay estanterías que aglutinan a los denominados *“clásicos, novedades, novela policiaca, exposiciones bibliográficas, psicología y educación infantil”* así como otras temáticas.

La integración social a través de las bibliotecas, tiene un papel importante para que el individuo sienta que forma parte de su comunidad tal y como abogan las *“Pautas Pulman”*. Contamos con fondos para este fin, lo que nos permite llegar a los usuarios con necesidades especiales.

- ❖ libros de letra grande, diferenciados por un tejuelo de color rosa.
- ❖ audio libros.

Como afirma el Manifiesto de la Unesco sobre Bibliotecas Públicas de 1994 *“la libertad, la prosperidad y el desarrollo de la sociedad y los individuos solo pueden alcanzarse mediante la capacidad de ciudadanos bien informados para ejercer sus derechos democráticos y desempeñar un papel activo en la sociedad”*.

La selección de nuestro fondo está íntimamente relacionada con el tipo de servicio que ofrecemos, distinto en muchos casos a las bibliotecas estables. Teniendo en cuenta la diversidad de colectivos a los que llegamos, la política de selección ha de reflejar dichas particularidades. El amplio conocimiento que tiene el bibliotecario de su fondo le permite a su vez solucionar las carencias del mismo.

Hoy en día nuestro servicio cuenta con un presupuesto propio que gestionamos directamente, lo que nos posibilita realizar una selección mucho más personalizada y adaptable a las diversas comunidades a las que servimos, *desde el niño que sube con el chupete y se lo quita para morder el libro, al jubilado interesado en el cultivo del tomate*. La selección se debe hacer proporcional a la demanda de cada bibliobús.

Un punto importante a tener en cuenta es el espacio limitado del que disponemos en el vehículo, ello hace que nuestra selección sea mucho más exhaustiva, cuidada y en constante renovación (según la IFLA aquél documento que no se presta en un periodo de 6 meses debe retirarse).

En el año 2012 la asignación con la que contamos fue de 213.000 €. Las partidas en las que se divide el presupuesto son narrativa adultos, materia adultos, audiovisuales, infantil-juvenil y “otros”, siendo seleccionadas y gestionadas por un “grupo de selección” compuesto por nuestros propios bibliotecarios. En la partida concerniente a “otros”, tenemos en cuenta las desideratas de los usuarios que pueden solicitarse de forma presencial o a través de internet, las renovaciones de documentos deteriorados, y también completar y ampliar la colección permanente del fondo.

Hemos constatado que la disminución presupuestaria para la adquisición de fondos hace que el uso de nuestro servicio se resienta, no solo por la pérdida de la fidelización de los usuarios sino por un menor incremento de los mismos. Una colección más rica y en constante renovación es primordial para ofrecer un servicio de calidad y para ello es necesario contar con un presupuesto que garantice la optimización de los recursos públicos.

El estimativo de demanda, teniendo como se tiene un amplio conocimiento sobre gustos e intereses de los usuarios de cada bibliobús, determina el número de ejemplares que ha de comprarse para cada título y la posibilidad de traspasar fondos temporalmente de unos vehículos a otros, salva las carencias momentáneas.

Toda biblioteca ha de difundir sus fondos, pasados y presentes. Los servicios de alerta son sin duda el medio por excelencia para que funcione dicha difusión. El servicio de bibliobuses elabora con cierta periodicidad guías temáticas (carnaval, navidad, día del niño, etc.) y exposiciones bibliográficas. Desde hace poco guías de lecturas recomendadas. También se podrá acceder al “Portal del Lector”, nueva sede web de las bibliotecas de la Comunidad de Madrid en la que se podrá consultar el catálogo, los servicios, y los horarios.

La información bibliográfica, la información concerniente al uso y utilización de los fondos y del catálogo colectivo de bibliotecas de la Comunidad de Madrid se resuelve tanto de manera personal, como por vía telefónica o correo electrónico.

En cuanto a la difusión selectiva de la información, si bien es cierto que no se proporciona siguiendo unos parámetros formales, si mantenemos informados a los usuarios de lo que les pueda interesar, llamando su atención sobre lo que se va publicando en los temas de su interés. Esto es posible por la atención personalizada que se tiene en este tipo de bibliotecas, que permite conocer de primera mano sus gustos, proporcionándoles un asesoramiento continuo y directo a sus necesidades de información bibliográfica.

➤ **PERSONAL. Bibliotecario/conductor.**

El personal que atiende los bibliobuses es parte importante en el resultado ascendente de los servicios bibliotecarios móviles en Madrid. La campaña puesta en marcha por ACLEBIM *“Qué significa para ti el Bibliobús”* pone de manifiesto la importancia que los usuarios dan a la figura del bibliotecario, cara visible del servicio.

La proximidad al usuario es una de las características más positivas de este servicio público cultural y social. La facilidad de acceso al bibliotecario, la atención especializada, el trato personal, y el conocimiento de los gustos del usuario, hacen del bibliobús un servicio en alza. Esa proximidad se ve reflejada en una complicidad recíproca entre bibliotecario y usuario. La atención directa, permite proporcionar una información bibliográfica adecuada a las necesidades del usuario, que se mantiene continuamente informado de las novedades sobre sus intereses.

“La ayuda es también eficaz. Me ha aconsejado la bibliotecaria en varias ocasiones buenas lecturas y, además, cuando lo he requerido me han traído libros concretos que en ese momento no tenían”. (Bibliobús 9, Carretera de Canillas)

“Sabes que tienes tu libro y la bibliotecaria, uno más y en persona, que te habla, escucha, orienta, ofrece, se adelanta, te capta... En fin. Eso de tener el libro adecuado al instante (aunque no esté sabes que le tienes, que le esperas y te espera en quince días, una cita que esperas en tensión)”. (Bibliobús 4)

Se establece una relación de simbiosis en la que la información fluye en ambos sentidos y de la que el usuario es siempre el mayor beneficiado.

No sólo se facilita la comunicación entre los usuarios individuales, también sobre los colectivos a los que visita, así en el ámbito educativo, los profesores utilizan el servicio del bibliobús y lo incluyen en su programación escolar bajo tres aspectos:

1. Como elemento dinamizador del fomento a la lectura
2. En los proyectos de atención a la diversidad
3. En relación con servicios comunitarios y colaboración con otros servicios, se colabora de manera estrecha en su diseño curricular de tal manera que se provee de recursos a medida de sus necesidades.

Para el ámbito docente es muy importante, así nos lo comenta una profesora:

“El bibliobús me ha acompañado en la sierra norte de Madrid por varios pueblos de la zona desde que me vine a vivir por aquí hace ya 10 años: Mangirón, El Berrueco, Lozoyuela, Valdemanco, Patones...”. (Bibliobús 2)

Y actualmente en época de crisis, el bibliobús mediante su servicio de clubs de lectura, provee a colegios e institutos de varios ejemplares del mismo título permitiendo un ahorro familiar, una difusión cultural, y fomentando el hábito lector.

También es importante la labor del bibliotecario en formación de usuarios. Esta se lleva a cabo de manera directa e individual en el mismo momento que se inscribe como usuario del bibliobús, también a lo largo de toda su relación con el servicio, cada vez que pregunta por la localización de un documento y de forma colectiva en las visitas de fomento de la lectura (asociaciones de mujeres, centros de mayores, centros escolares...).

Para mantener el alto nivel de conocimiento sobre los gustos y necesidades de los usuarios se requiere una plantilla bien dotada y altamente cualificada. Una plantilla con acceso a formación continua y estabilidad en el empleo permite que sus integrantes asuman compromisos, que se impliquen al máximo con la prestación del servicio y se adapten a las evoluciones tecnológicas. Representa la calidad, la responsabilidad, y la rigurosidad en la prestación del servicio público.

“Fiables, rigurosos y comprometidos con el servicio que dan, es un gusto poder visitarlos”. (Bibliobús 9 Parada General Perón)

En sus opiniones los usuarios también destacan el trato, siempre amable y educado, de los profesionales del bibliobús tanto bibliotecarios como conductores.

“Quiero también destacar el cariño y paciencia con que nos atienden los bibliotecarios, me siento muy agradecida con ellos”. (Bibliobús 9 Parada Carretera de Canillas)

El carácter y dedicación del bibliotecario destinado a un bibliobús es diferente al bibliotecario de una biblioteca estable. En el bibliobús el trato es más directo, ya que el trabajo no está compartimentado como en el caso de una biblioteca pública en la que hay varios bibliotecarios y cada uno tiene su función. Hay un único bibliotecario que lleva todo el proceso y gestión de su bibliobús.

“Y se dispone bajo la mirada solícita de la bibliotecaria, de un momento mágico en plena ciudad”. (Bibliobús 9 Parada General Perón)

El bibliotecario del bibliobús adopta la figura de dinamizador, fomenta la comunicación entre los usuarios que coinciden en el bibliobús e induce a la participación entre ellos. De esta manera, se establecen tertulias sobre un libro o un tema, es decir, se llega a crear un “espacio de comunicación” dentro del bibliobús.

La red de bibliobuses de la Comunidad de Madrid ha realizado 147.856 préstamos durante el primer semestre de este año frente a los 134.670 realizados durante el mismo periodo del pasado año, lo que supone un incremento del 9,80 por ciento. Asimismo, el número de usuarios ha aumentado situándose en 53.588, un 6,70% más que el año pasado en esas mismas fechas, que fueron de 50.224.

Estos datos son los que nos hacen sentirnos orgullosos de un trabajo bien realizado y en continua mejora y revisión.

En palabras de Roberto Soto: *“El personal es la pieza más valiosa y la más delicada, la que más aporta”*.¹

➤ CONCLUSIONES

El aumento progresivo del préstamo que se observa en los últimos años en el Servicio de Bibliobuses de la Comunidad de Madrid, responde sin ninguna duda, a su facilidad de adaptación a los aspectos socioeconómicos, culturales y demográficos de su entorno, carácter diferenciador de este tipo de biblioteca pública.

La renovación de la flota, las mejoras de equipamiento y eficiencia de las paradas, la colección adaptada a necesidades reales, el estrecho vínculo que se establece entre usuario y bibliotecario, hacen de estas bibliotecas un modelo de servicio cultural donde no solo prima la difusión de la información si no también las relaciones entre ciudadano y empleado público.

¹ SOTO, Roberto. *Consejos prácticos para que un servicio de bibliobús funcione* [en línea] pp. 10

Disponible en Internet:

<<http://www.bibliobuses.com/documentos/Consejospracticos.pdf>> [Consulta: 14 septiembre 2013].

➤ BIBLIOGRAFÍA

- CRESPO GONZALEZ, José; et al. ; Roberto Soto Arranz (coord.). La biblioteca móvil. Gijón: Ediciones Trea, 2001. (Biblioteconomía y Administración Cultural; 49)
- *Manifiesto de la UNESCO, 1994 [Documento en línea].* <http://www.ifla.org/VII/s8/unesco/span.htm> [Consulta:12-09-2013]
- “Estadísticas anuales del Servicio de la Sección de Bibliobuses de la Comunidad de Madrid de los años 2007 a 2012 y primer semestre del año 2013”. Sección de Bibliobuses de la Comunidad de Madrid, 2013.
- *Pautas PULMAN (Public Libraries Mobilising Advanced Networks). 2002 [Documento en línea].* <http://www.pulmanweb.org/DGMs/DGMs.htm> [Consulta: 12-09-2013].