

CUANDO TOMAR CAFÉ SE CONVIERTE EN EXTENSIÓN BIBLIOTECARIA, O CÓMO CONSOLIDAR USUARIOS.-

“...despertemos unas inquietudes nuevas, un deseo de desprendernos de las anteojeras con que los miopes procuran limitar la visión de los que tienen buena vista”.
Lev Gumilev, historiador.

- 1) **EL BIBLIOBÚS “A” DE TOLEDO.**
- 2) **EL PUNTO DE PARTIDA.**
- 3) **LAS TRES CES DE ORO:**
 - a. **CALIDAD**
 - b. **COMPROMISO**
 - c. **CONFIANZA**
- 4) **A MODO DE CONCLUSIÓN.**

1) EL BIBLIOBÚS “A” DE TOLEDO.-

El servicio de bibliobuses funciona en la provincia de Toledo desde el 9 de julio de 1973, llegando a existir una flota de siete vehículos, que en la actualidad se han reducido a dos, que datan de 2004 y 2005 y tienen unas dimensiones de 12 y 11 metros respectivamente; disponen de tres ordenadores y acceso a internet vía satélite, sistema de megafonía, equipo de música para actividades y uno de ellos cuenta con rampa de acceso para discapacitados. La acogida al bibliobús por parte de la población ha sido, desde un principio, excelente; en la mayoría de los pueblos la llegada del vehículo constituía casi un acontecimiento cultural y social, celebrado a veces hasta con versos y ripios, como el que recogemos:

Ha llegado el bibliobús
esa biblioteca andante
repleta toda de libros
de cosas interesantes.
Estos abnegados hombres
traen amistad y dulzura
y los jueves nos esperan
en la plazuela del cura.[...]
Hay alguno de Unamuno
de Galdós, al menos dos,
el de Fortunata es uno
y Jacinta ¡Válgame Dios[...]
Lánzate como un obús
en busca de la cultura
y espera tú al bibliobús
en la plazuela del cura.”¹

¹RODRÍGUEZ-ESCALONA CORBACHO, Jerónimo: El bibliobús. En *BiblioToledo*, boletín informativo del Centro Provincial Coordinador de Bibliotecas, nº 9, ene-feb 1986, p. 34.

El servicio de bibliobús está gestionado y financiado por la Delegación de Cultura de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha y la Diputación Provincial de Toledo, mediante un convenio de colaboración, que se revisa anualmente, mediante el cual las dos Administraciones aportan vehículos, personal, fondos y dinero. El servicio y su desarrollo queda enmarcado dentro del *Plan de Desarrollo del Servicio de Biblioteca Móvil en Castilla-La Mancha*, y de los sucesivos instrumentos de planificación bibliotecaria de la región, *Plan de Desarrollo Bibliotecario de Castilla-La Mancha 2003-2006*, y el *Plan de Lectura 2005-2010*.

La idea del bibliobús (de acuerdo al Plan de Lectura de la Junta) es dar servicio a las poblaciones que, por su tamaño o número de habitantes, no tenga punto de servicio bibliotecario fijo. En dicho Plan, estas poblaciones se reducen a las que no lleguen a los 2.000 habitantes, puesto que las que superen dicho número tienen la obligación de prestar servicio bibliotecario fijo. En la práctica y salvo raras excepciones, todos los municipios de la provincia mayores de 1.000 habitantes disponen de biblioteca fija, por lo que las dos unidades en servicio se dedican casi exclusivamente a las poblaciones inferiores a 1.000 habitantes.

El Bibliobús “A” de Toledo, que recorre las comarcas de La Sagra-Torrijos, con una población total de unos 33.229 habitantes, dispone de algo más de 11.000 documentos, todos ellos destinados al préstamo personal, entre monografías, publicaciones periódicas y soportes multimedia. El personal asignado se reduce a dos personas: 1 bibliotecario, que se encarga de la colección: selección-adquisición, proceso técnico (con 1.119 ejemplares añadidos en el año 2006), préstamo (16.904 préstamos en este año) y mantenimiento de la colección, organización de actividades de promoción lectora (44 actividades se programaron en 2006, a las que asistieron unas 2.500 personas); y 1 conductor, que se encarga del mantenimiento y limpieza del vehículo y ayuda al encargado bibliotecario en las funciones básicas.

El Bibliobús “A” de Toledo presta servicio en la actualidad a 28 localidades cuyo denominador común es el no tener punto bibliotecario fijo; éste es un requisito imprescindible que han de cumplir los municipios que deseen solicitar el servicio de biblioteca móvil. Se han establecido 12 rutas que se repiten cada 21 días de lunes a jueves, parando los viernes para dedicarlos a tareas internas de mantenimiento, tanto del vehículo como de la colección.

La población media de cada municipio es muy variada, encontrándose en un abanico que va de los 60 hasta los 1500 habitantes de algunos municipios que podríamos denominar como grandes.

2) EL PUNTO DE PARTIDA.-

Como hemos mencionado anteriormente, los municipios en los que presta servicio el Bibliobús tienen el denominador común, obligatorio, y prácticamente único, de no tener biblioteca fija, porque en lo que se refiere a número de habitantes, número de usuarios, asiduidad o frecuencia de uso, gustos culturales y de lectura, e incluso algo tan etéreo y tan difícilmente cuantificable como es el sentimiento de rechazo que se experimenta ante una novedad que queremos “vender”, son radicalmente diferentes de una población a otra.

En este sentido, observábamos cómo en unas poblaciones “moríamos de éxito” y nuestros “productos” se “vendían” solos, mientras que en otros municipios de aparentemente mismas características que los anteriores lo que hacíamos era morir de aburrimiento. El hecho desencadenante de dicho planteamiento fue cuando ampliamos nuestra ruta y ofrecimos nuestros servicios a dos nuevos municipios: mientras que en el primero la aceptación fue masiva e inmediata, en el segundo nos costó casi un año recibir el primer visitante. La pregunta pues, era inevitable e inmediata: ¿qué pasa en estos pueblos que no se acerca nadie? Analizamos variantes, número y características de la población, edad, nivel adquisitivo y dedicación laboral, nivel cultural medio y volumen de inmigración y nos dimos cuenta de que el problema era nuestro y que la pregunta que debíamos realizar era: ¿qué estamos haciendo mal para que en estos determinados municipios no llegemos a nuestros clientes²?

3) LAS TRES CES DE ORO.-

Una vez ubicado el problema, el siguiente y lógico paso fue el de intentar dar soluciones al mismo. Partiendo de la base de que cada municipio y cada población tiene su propia idiosincrasia y que hemos de tratarla como un elemento aislado dentro de un conjunto, lo que hicimos fue buscar unos denominadores comunes, ofrecer unas propuestas que partían de lo más general (en lo que todos nuestros municipios estuvieran incluidos) hasta lo más particular, hasta el usuario en concreto, bajar hasta el individuo con nombre y apellidos, tanto al que sube y hace uso de nuestro servicio como el que no (tan importante o más que el anterior y del que nos solemos olvidar). Así pues, destacamos tres puntos esenciales que se cumplían en todos los municipios y ante los que la respuesta era siempre positiva. Estos tres puntos ha sido lo que hemos denominado las tres “ces” de oro, éstas son:

A) Calidad:

En este apartado incluimos todos los procesos que se refieren a la colección en sí, a la materia prima con la que vamos a jugar y de la que depende, en gran medida, la atracción hacia nuestros productos por parte de los vecinos.

Dentro de estos procesos, dimos una especial atención a la selección-adquisición de materiales a incorporar en nuestra colección. Así, los criterios básicos de selección dentro de una biblioteca con las características especiales de nuestra biblioteca móvil, fueron:

- Actualidad: los libros debían ser de reciente aparición, buscando siempre las novedades editoriales más demandadas o de candente actualidad. En un reportaje que recientemente hizo del bibliobús una televisión autonómica me sorprendió la pregunta de la reportera dicharachera “¿y esta gente qué lee?”, más le sorprendió a ella mi respuesta: “lo mismo que tú y que yo, vivir en un pueblo no es sinónimo de ser paleta”.

² No queremos entrar en el debate de las denominaciones, por tanto hablaremos de una forma aleatoria de usuarios, clientes, vecinos, ciudadanos o público para referirnos al mismo grupo objeto de nuestro estudio.

- Población a la que servimos: tener siempre muy presente la idiosincrasia de nuestros usuarios (reales y potenciales), sus gustos, intereses, formas de vida, edad, etc. para evitar tener una colección excelente en cuanto a calidad pero muerta en cuanto a movimiento. Adecuar la colección a la población a la que va dirigida; siempre hemos tenido presente que un libro no prestado es un libro mal seleccionado.
- Temática: olvidarnos de libros demasiado especializados o con temática muy específica; teniendo siempre en cuenta el punto anterior de prestar atención a la población a la que servimos, es decir, si tenemos una población cuyo modo de subsistencia es eminentemente agrícola, la colección sobre dicha temática tendrá mayor peso específico con respecto a otras.
- Tamaño: no debiera ser un criterio de selección de documentos, pero debido a lo reducido del espacio y las características especiales del mismo³, optamos por no adquirir libros de formato grande, de gran número de páginas o colecciones voluminosas.
- Desideratas: procuramos que, por todos los medios, libro que fuera solicitado por un usuario, libro que se ofrecía en la siguiente visita; para ello recurrimos bien a la adquisición directa a través de librería, bien a lo que podríamos considerar préstamo interbibliotecario a tiempo real⁴ por parte de la Biblioteca de Castilla-La Mancha, favorecido en gran medida por la proximidad de ambos.
- Ejemplares múltiples: Consideramos que no tenía ningún sentido que la última novedad editorial adquirida tardara 28 pueblos y dentro de cada pueblo 28 lectores hasta recorrer todos los municipios de nuestra ruta, así que decidimos adquirir múltiples ejemplares de los títulos más demandados o que creyéramos que lo serían⁵.
- Reservas a cero: Otro de nuestros objetivos, en la línea anterior de adquisición de múltiples ejemplares, fue reducir a la mínima expresión la lista de reserva de préstamos. Para ello, no dudamos en adquirir aquellos ejemplares sobre los que se hacía una reserva, puesto que identificamos reserva con demanda.
- Catalogación: todo esto ha ido en detrimento de la calidad catalográfica deseable. El proceso de catalogación de documentos ha sido la cenicienta del servicio y el que ha salido peor parado en este proceso, sacrificado por la falta de

³ Primera Ley de Murphy del bibliobús: En una curva tomada un poco más rápido o en un frenazo repentino siempre caerá primero y con mayor estruendo el libro más voluminoso y pesado.

⁴ No se puede considerar estrictamente préstamo interbibliotecario puesto que lo que se hace es un préstamo directo por parte de la Biblioteca de Castilla-La Mancha hacia el Bibliobús, ya que el Bibliobús "A" posee carné de usuario de la Biblioteca de Castilla-La Mancha. Explotemos al máximo los recursos disponibles.

⁵ Esto no obstante no nos ha impedido darnos enormes cabezazos con algunos títulos, como por ejemplo el último premio Planeta, del que tenemos 8 ejemplares impolutos durmiendo el sueño de los justos en nuestro depósito.

tiempo para realizar todos los procesos. Es por ello que el nivel de precatalogaciones supera con mucho el límite de lo deseable, aunque se ha prestado especial atención a los siguientes campos, que creemos esenciales: autor, título y materia, imprescindibles para una recuperación precisa y pertinente en una búsqueda.

B) Compromiso:

Ni crear falsas expectativas ni incumplir una propuesta. Consideramos que no se puede jugar a los acertijos con nuestros usuarios y uno de nuestros principales objetivos ha sido la puntualidad, respetando los horarios al máximo. Salvo causa de fuerza mayor (avería del vehículo, del conductor o del bibliobusero) siempre hemos tenido presente que el bibliobús, mientras se encuentre estacionado en un pueblo, es la biblioteca municipal de dicho pueblo y si su horario de apertura es un lunes de cada tres de 9,00 a 10,00 ese horario ha de cumplirse a rajatabla. En este punto, estamos de acuerdo en considerar al bibliobús como, lo que podríamos llamar, biblioteca municipal múltiple, no considerando al bibliobús como servicio de extensión bibliotecaria, puesto que lo que tratamos de conseguir es que el bibliobús sea considerado e identificado como la biblioteca municipal “fija”, en su horario, de cada municipio al que vamos, haciendo en cada pueblo nuestro propio servicio de extensión bibliotecaria⁶.

Otro tanto nos pasa con lo que comentábamos anteriormente de las desideratas y las reservas. Han sido muy pocos los casos en que hemos dejado de servir una petición de un usuario en la siguiente visita, y esto ha sido debido a que se trataba de libros descatalogados o a la espera de reposición en las librerías con las que trabajamos.

C) Confianza:

Considerar al bibliobús como parte integrante del paisaje propio del pueblo, adquirir conciencia de que es algo que les pertenece y que consideren que el bibliobús, durante el horario de apertura del mismo en su municipio, es SU biblioteca. En este sentido, los pasos que hemos seguido en los municipios donde hemos iniciado el servicio han sido:

1. Familiarizarse con el vehículo. En algunas zonas rurales deprimidas la novedad suele crear reticencias y un vehículo de tales dimensiones suele crear expectación pero también generar reservas.
2. Familiarizarse con el personal del mismo. No agobiar avasallando a los vecinos ofreciendo nuestro servicio. Una excelente toma de contacto suele ser el bar, cuando exista. Delante de un café la conversación fluye y podemos presentarnos sin reservas.
3. Dar a conocer el servicio y recabar gustos y preferencias de lectura. Siguiendo el punto anterior, haremos especial

⁶ Mediante préstamos colectivos a entidades o asociaciones, préstamos directos a domicilio de personas mayores o incapacitadas, organizando actividades de animación fuera del bibliobús.

hincapié en la gratuidad del servicio y en la personalización del mismo: serán ellos los que decidan el qué y el cuándo leer⁷.

4. Incluir al bibliobús dentro del paisaje propio del pueblo y considerarlo como un “edificio” más de su arquitectura. En muchos pueblos se siguen sirviendo los productos domésticos y comestibles en furgón, además del día determinado de mercado. El bibliobús debe jugar su baza y conseguir también “su día”. Es importante que este día de visita del bibliobús no coincida con el del mercado ni con el de visita de los otros furgones, puesto que esto ayuda a la población a identificar días de la semana con servicios, genera una “identificación” en el calendario e impide el solapamiento de servicios.
5. Invitar a que tomen posesión del bibliobús, que lo consideren como algo suyo. El bibliobús en su horario de apertura se considerará como un espacio abierto a la comunicación y al diálogo, no sólo a la lectura. No podemos olvidar la función social que cumple el bibliobús.
6. Fidelizar clientela. Ganar la confianza de los usuarios dándoles confianza: antes de cada visita a los pueblos solemos echar un vistazo a los usuarios del mismo para recordar nombres e identificar caras, procurando evitar en lo posible al usuario anónimo: el efecto de dar los buenos días a un vecino identificándolo con su nombre es inmediato. Crear responsabilidades suele funcionar también muy bien: pidiendo opiniones acerca de un libro, dando recados para los usuarios que no puedan subir en ese día o pidiendo consejos para la selección de obras.

4) A MODO DE CONCLUSIÓN.-

Con todo lo anterior, podemos concluir que nuestra experiencia al frente del Bibliobús “A” nos ha indicado que los factores que influyen indefectiblemente para el buen funcionamiento de este servicio se basan, más que en otra cosa: en la calidad de nuestra colección, identificada con pertinencia; en el compromiso adquirido, identificado con seriedad en las propuestas, que no en el trato; y en la confianza que depositamos en nuestros usuarios y, claro está en la que ellos quieran depositar en nosotros, y en hacer desaparecer de nuestra imagen la de funcionario austero, taciturno y algo gruñón con la que se identifica a los bibliotecarios:

“La chica y la empleada ya mayor a quienes devolvemos los libros demuestran, por su modo de

⁷ Es esto importante puesto que hemos constatado que a muchos de nuestros usuarios lo que más les agobia es obligarse a leer un libro en los 21 días que tardamos en volver. La subida al bibliobús no es obligada en todas las visitas ni la lectura de un libro tiene fecha de caducidad.

saludarnos, que nos conocen, pero su amabilidad no llega a ser jovial. Debe reinar una discreta reserva”⁸.

Tenemos mucho terreno ganado, puesto que lo que puede parecer una desventaja, que es el hecho de tener un horario tan escaso, se convierte en un enorme potencial para sacarle partido, puesto que concentramos a los usuarios en una franja horaria determinada que la hacen suya y la incorporan a su calendario vital y nos proporciona una visión global de gustos e intereses propios, muy útiles para adecuar la colección a su destinatario final.

Terminamos con una nueva cita de Philippe Delerm, hablando de ese “pequeño placer de la vida” que es el bibliobús:

“Pero sobre todo del suelo sube una sensación especial: una suerte de ínfimo cabeceo, de balanceo. Habíamos olvidado el equilibrio de los neumáticos, los fundamentos móviles de ese templo familiar. Ese mareo al calor de los libros encarna la provincia en pleno invierno”⁹.

Jesús Espliego López
Encargado del Bibliobús “A” de Toledo
Sec. Del Libro, Archivos y Bibliotecas
C/ La Unión, 1
45071, Toledo
Correo electrónico: jespliego@jccm.es
Tfno.: 620 402416

⁸ DELERM, Philippe: El bibliobús. En *El primer trago de cerveza y otros pequeños placeres de la vida*. Barcelona: Tusquets, 2006, pp. 85-87.

⁹ *Ibid*, p. 87.