TÍTULO: Bibliobús de Tierra Estella: Un servicio de calidad

AUTORES: Iñaki Suso Espadas

Javier Berrocal Pérez

Bibliobús de Tierra Estella – Biblioteca de Navarra

Paseo de Antonio Pérez Goyena, 8

31008 Pamplona

Tel. 848427782 / 626676085

Correo:

inaki.suso.espadas@navarra.es

javier.berrocal.perez@navarra.es

RESUMEN:

En octubre de 2022 comenzó a circular por las carreteras de la comarca de Tierra Estella el primer bibliobús de Navarra, destinado a proporcionar servicios bibliotecarios en aquellas localidades de pequeño tamaño que hasta entonces carecían de él.

Desde entonces, cincuenta y cinco localidades de entre 30 y 1.266 habitantes, y cinco colegios rurales, hasta sumar casi 8.700 personas, se han beneficiado de las visitas de esta biblioteca móvil, que les permite acceder a un servicio esencial para mejorar su calidad de vida.

El compromiso del Bibliobús de Tierra Estella con las personas usuarias es total, lo que lleva a la prestación de los servicios de manera personalizada.

1.- El Bibliobús de Tierra Estella.

El Bibliobús de Tierra Estella se puso en marcha en octubre de 2022, con un montón de ilusiones en este nuevo servicio por parte de autoridades y del personal que trabajamos en el mismo.

Se comenzó con seis rutas de periodicidad bisemanal, llegando inicialmente a veintiocho pueblos y cinco escuelas rurales, pero la estupenda acogida y las nuevas demandas han propiciado su ampliación a ocho rutas, en las que ya se visitan cincuenta y cinco localidades (de entre 30 y 1.266 habitantes) y cinco colegios, llegando a una población de aproximadamente 8.700 personas:

1. **Ruta Yerri**: Abárzuza (colegio y pueblo), Úgar, Villanueva de Yerri, Iturgoyen, Lezáun y Riezu.
2. **Ruta Urederra**: Zudaire (colegio y pueblo), San Martín de Améscoa, Eulate, Baquedano, Larrión y Bearin.
3. **Ruta del Ferrocarril**: Ancín (colegio y pueblo), Metauten, Zufía, Legaria, Oco, Murieta y Labeaga.
4. **Ruta Montejurra**: Aberin, Dicastillo (colegio y pueblo), Muniáin de la Solana, Morentin, Arellano, Alloz, Lácar y Lorca.
5. **Ruta Codés**: Sansol, Desojo, Torralba del Río, Espronceda, Armañanzas, Bargota y Lazagurría.
6. **Ruta del Camino**: Villatuerta (colegio y pueblo), Igúzquiza, Ázqueta, Villamayor de Monjardín, Barbarin, Luquin y Zurucuáin.
7. **Ruta Berrueza**: Mues, Mirafuentes, Nazar, Acedo, Galbarra, Gastiain y Zúñiga.
8. **Ruta Muga**: Aras, Azuelo, Aguilar de Codés, Meano, Lapoblación, Genevilla y Cabredo.

Los servicios que se proporcionan desde el Bibliobús son prácticamente los mismos que los de cualquier otra biblioteca pública:

- Obtención del carné único para préstamo de los documentos del Bibliobús y el acceso a los de otras bibliotecas a través del préstamo interbibliotecario.
- Acceso a todas las colecciones digitales de libros, películas y revistas disponibles en las plataformas eBiblio, eFilm y infoMagazine.
- Servicio de información y asesoramiento a las personas usuarias.
- Programación y realización de actividades culturales.
- Difusión mediante redes sociales de las actividades que se realizan en el Bibliobús: concursos, sugerencias de lectura, centros de interés, etc.
- Difusión de la figura del usuario colectivo: destinado a asociaciones, centros escolares, residencias de ancianos y otros.
- Adecuación a los servicios que demande esta población, ya que el servicio de Bibliobús tiene la flexibilidad necesaria para adaptarse a las necesidades específicas de cualquier persona usuaria.

Dado que repetimos las visitas cada dos semanas, el préstamo de documentos se ha establecido en seis semanas (es decir, tres visitas), y el máximo de documentos a prestar a domicilio es de hasta seis revistas, seis libros y seis DVD al mismo tiempo.

Pero nadie tiene ninguna duda de que este servicio necesita un esfuerzo en su desarrollo, un trabajo extra que con todo el gusto del mundo desempeñamos quienes trabajamos en o para el Bibliobús de Tierra Estella.

En muchos casos, somos el único servicio público que se acerca hasta estas localidades, ¡excepto los de emergencias! Así, tratamos de reducir la desigualdad que supone la vida en estos núcleos de población reducida y/o apartados, y que reciben nuestra visita durante veinte o treinta minutos cada dos semanas.

La iniciativa del Bibliobús de Tierra Estella se enmarca dentro de la política del Gobierno de Navarra de introducir los ODS en las estrategias de desarrollo de los servicios públicos, a través de la Agenda 2030, y se han marcado propósitos en dos de los Objetivos: el 4, educación de calidad para todo el mundo, y el 10, reducir las desigualdades entre las poblaciones.

Para que todo ello sea una realidad permanente, el Bibliobús de Tierra Estella se responsabiliza para con las personas usuarias mediante unos compromisos, que ofrece a su público desde agosto de 2024.

2.- Decálogo de compromisos del Bibliobús de Tierra Estella.

DECÁLOGO DE SERVICIOS DEL BIBLIOBÚS DE TIERRA ESTELLA

1.- Nuestro Bibliobús estará presente en las paradas anunciadas, en los días y en el horario indicado, puntual, y en buen estado de conservación. Sólo una causa de fuerza mayor impedirá la llegada del Bibliobús a sus paradas previstas.

2.- El Bibliobús de Tierra Estella anunciará sus actividades, sus rutas y sus paradas con la antelación suficiente, mediante mensajes de WhatsApp a los grupos de difusión de los ayuntamientos visitados y en sus propias redes sociales. El Bibliobús se compromete a mantener actualizada su página web y a colgar en sus redes sociales al menos una publicación al día.

3.- El personal atenderá cualquier consulta bibliográfica, sugerencia o reclamación en el propio vehículo, en el teléfono, a través de WhatsApp, en el correo electrónico o en nuestras redes sociales. La respuesta se dará, a través del mismo medio en que haya sido recibida, en menos de veinticuatro horas si la comunicación ha sido hecha de lunes a jueves y a más tardar el lunes si se ha formulado en fin de semana.

4.- El Bibliobús de Tierra Estella dispone de una amplia y variada colección de audiovisuales, libros y revistas, que ofrece a las personas usuarias a través de su catálogo, que se puede consultar en la página propia web del servicio. No obstante, se compromete a adquirir aquellos documentos disponibles en el mercado que sean de interés para las personas usuarias.

5.- Además de sus fondos físicos, el Bibliobús proporciona acceso a las plataformas digitales a las que se accede con el carnet de préstamo: eBiblio (libros), eFilm (películas) e Infomagazine (revistas).

6.- Si se avisa con al menos cinco días de antelación, el personal del Bibliobús de Tierra Estella se compromete a llevar a la persona solicitante el documento que desee, existente en cualquiera de los centros que forman parte de la Red de Bibliotecas Públicas de Navarra, salvo causa de fuerza mayor, que será justificada debidamente.

7.- El Bibliobús de Tierra Estella se compromete a mantener y asegurar las condiciones de préstamo establecidas en la normativa. Cada persona usuaria podrá llevarse a su domicilio un máximo de seis libros, seis DVD y seis revistas por un plazo máximo de seis semanas. La biblioteca móvil se compromete a proporcionar a los usuarios colectivos (asociaciones, colegios, etc.) lotes de libros sobre la temática solicitada en el plazo máximo de un mes desde su petición.

8.- El Servicio de Bibliotecas del Gobierno de Navarra se compromete, a través del Bibliobús de Tierra Estella, a organizar al menos una actividad anual de animación a la lectura en cada una de las rutas y otra más para todas las personas usuarias en general.

9.- Las personas usuarias de la biblioteca móvil tienen, entre otros, los siguientes derechos:

a. Acceso completamente libre y gratuito al interior del vehículo y a los documentos contenidos en las estanterías.
b. Utilización de todos los servicios que preste la biblioteca móvil, durante los períodos de tiempo y horarios establecidos a tal efecto: consulta de fondos, préstamo personal, etc.
c. Recibir información y ayuda, tanto en la localización de fondos, como de los servicios que se presten en la biblioteca móvil.
d. Recibir una atención correcta y eficiente por parte del personal de la biblioteca.
e. Formular sugerencias, consultas y reclamaciones, respecto de sus relaciones con la biblioteca móvil.

10.- Las personas usuarias de la biblioteca móvil tienen, entre otros, los siguientes deberes:

i. Mantener el orden y adoptar una actitud respetuosa hacia el personal bibliotecario, el resto de personas usuarias y las instalaciones del vehículo, sin causar ningún perjuicio o daño.

ii. Facilitar con veracidad, exactitud y vigencia los datos de carácter personal que se les soliciten. Será obligación de las personas usuarias mantener actualizados los datos personales.

iii. Hacer un uso responsable del carné del Sistema de Bibliotecas Públicas de Navarra, teniendo en cuenta que éste es personal e intransferible.

iv. Respetar las condiciones establecidas en el servicio de préstamo y en el uso de fondos y servicios.

v. Respetar la legalidad vigente en materia de propiedad intelectual y derechos de autor.

3.- Compromisos del Bibliobús de Tierra Estella con su población usuaria.

A la vista de este decálogo, las actividades que el personal del Bibliobús de Tierra Estella realiza para mantener estos compromisos son muchas y muy variadas:

- Todas las semanas, la colección que lleva el Bibliobús es repasada y actualizada a las características de las rutas a realizar esos días:
  - más literatura en castellano o en euskera, en función de las localidades y colegios a visitar;
  - más narrativa de los distintos géneros (histórico, policíaco, romántico, etc.) en función de los gustos ya manifestados por las personas usuarias;
  - más libros de determinadas materias, como psicología, horticultura, costura o historia medieval.
- Cada semana, el interior del Bibliobús de Tierra Estella es limpiado, y periódicamente su exterior es lavado, para retirar insectos del parabrisas y polvo o barro de la carrocería, de forma manual (la presencia de los toldos impide el uso de túneles de lavado).
- Además de las sugerencias de compra de documentos que realizan las personas usuarias, el personal del Bibliobús de Tierra Estella prepara de manera periódica listados de posibles documentos a adquirir, y tras una selección realiza cada mes compras de documentos de todo tipo (libros infantiles, de narrativa y de materias, revistas y películas en DVD). Estas adquisiciones se hacen de manera prioritaria en comercios situados en Tierra Estella.
- Cada día nos esforzamos en ofrecer a las personas usuarias de nuestro Bibliobús no sólo aquellos documentos que nos solicitan, sino otros de similares características que pudieran ser también de su interés: sagas de novelas del

mismo tipo que las que ya han leído, libros de materias similares a los que ya nos han solicitado, etc.

- Además, tratamos de acercar los documentos que nos han pedido hasta las localidades de origen de las personas usuarias, aunque no corresponda con la ruta del día, ofreciendo paradas puntuales en puntos cercanos a horarios previamente establecidos con esas personas.
- Estamos comprometidos con la memoria local de los pueblos de Tierra Estella, por lo que desde el Bibliobús adquirimos y ofrecemos todos los documentos relacionados con las localidades que visitamos: publicaciones de los respectivos ayuntamientos o de Gobierno de Navarra, obras de autores locales, etc.
- Al respecto de este compromiso con la memoria local, hemos comenzado un proyecto de Wikipedia para actualizar los artículos existentes en esta enciclopedia sobre las localidades visitadas y crear los de aquellas que todavía no lo tienen.
- Trabajamos conjuntamente con los centros escolares, ofreciéndoles lotes de libros de temática de su interés para proyectos escolares o para lecturas compartidas en el aula, y les ofrecemos actividades de animación a la lectura a realizar en los propios centros, tales como cuentacuentos y concursos.
- El Bibliobús de Tierra Estella forma parte de la Red de Bibliotecas Públicas de Navarra, por lo que las personas usuarias del mismo tienen numerosos beneficios:
    - un carnet único para todas las bibliotecas públicas de Navarra;
    - acceso a las distintas plataformas digitales, como eBiblio (libros), eFilm (películas) e Infomagazine (revistas);
    - acceso a BiNaDi, la plataforma para consultar y descargar el catálogo de patrimonio bibliográfico de Navarra;
    - un catálogo de más de 2.000.000 documentos prestables a domicilio, que podrían recibir a sus localidades mediante préstamo interbibliotecario.

Todas estas iniciativas hacen que podamos afirmar con rotundidad que el que ofrece el Bibliobús de Tierra Estella es un servicio de CALIDAD.