

CONSEJOS PRÁCTICOS PARA QUE UN SERVICIO DE BIBLIOBÚS FUNCIONE¹

Por Roberto Soto Arranz.

El Bibliobús es la forma más común de biblioteca móvil. No es la única gracias a la especial incidencia de factores como las condiciones geográficas, demográficas y económicas de cada zona, que determinan el medio de transporte utilizado (barcos, lanchas, trenes, bicicletas, animales...) No obstante, lo realmente significativo no es su manera de desplazarse como sí el tipo de prestación que ofrecen, en este caso bibliotecaria.

Técnicamente, una biblioteca móvil puede definirse como un servicio bibliotecario incluido en una unidad administrativa que, mediante una colección organizada y procesada de documentos, gestionada por personal capacitado y suficiente, con la ayuda de medios técnicos y materiales precisos y el apoyo de la base central de la que procede, se vale de un medio de transporte, de tracción propia o remolcado, para acceder físicamente, de forma planificada, predeterminada, periódica y publicitada, a lugares o grupos sociales ajenos a una prestación bibliotecaria estable, con el objetivo de hacerles partícipes de los beneficios de la biblioteca pública².

La especial naturaleza de los servicios bibliotecarios móviles les dota de una gran capacidad de adaptación a situaciones y espacios muy diversos, al tiempo que les procura el apoyo incondicional de la población a la sirven. La flexibilidad en el servicio y la complicidad de los usuarios son dos conceptos claves.

El bibliobús, por tanto, aparece configurado como un instrumento magnífico a la hora de expandir los servicios bibliotecarios, desde los más básicos centrados en la alfabetización primaria, hasta los más avanzados dirigidos al fomento de las nuevas tecnologías.

Un aspecto concreto lo constituye su papel en los países desarrollados, en los que se ha convertido en la mejor opción por su relación calidad-precio para conseguir extender las prestaciones bibliotecarias públicas al cien por cien de la población.

El caso de España es bastante significativo, donde aún existe 1.338.092 personas sin ningún tipo de servicio bibliotecario (cifras de 2008), generalmente concentradas en zonas demográficamente deprimidas o alejadas de los núcleos de poder y decisión (el 58% de ellas en municipios de hasta 2.000 hab., y el 41% en municipios de hasta 1.000 habitantes)³

Aunque hoy contamos con 85 bibliobuses, si siguiéramos al pie de la letra las *Pautas para Bibliobuses* del Ministerio de Cultura, por las que cada unidad móvil no debería sobrepasar los quince mil habitantes, ahora mismo necesitaríamos una flota de

¹ Texto actualizado de la exposición presentada en la Jornada *Leer en Castilla-La Mancha* (2006. Guadalajara).

² *La biblioteca móvil*. Gijón : Trea, 2001

³ Ministerio de Cultura. Estadísticas Bibliotecas Púlicas Españolas. En: <http://www.mcu.es/bibliotecas/MC/EBP/index.html>

89 bibliobuses más sobre los existentes, es decir, 173 en total, sin considerar el exceso de población que soporta parte de los que están activos.

En el diseño y funcionamiento de un servicio móvil de biblioteca confluyen muchos elementos, de los que una buena parte no son estrictamente bibliotecarios aunque su incidencia sea notable. Del análisis de todos ellos vamos a señalar algunas consideraciones básicas que posibilitan alcanzar los objetivos propuestos, y hacer coincidir los resultados obtenidos con la visión y misión del servicio.

Un servicio de bibliobús debe **obedecer a una necesidad real**, que ha de cuantificarse y cualificarse, y sobre la que hay que poner los medios precisos para su atención. Este tipo de servicios **no puede obedecer a la improvisación** ni al deseo puntual de nadie, a la vez que ha de tener una **continuidad en el tiempo**, siempre que permanezca la realidad que lo originó.

El mejor medio para ello es la confección y cumplimiento de un **Plan de Bibliobuses**, que prevea y garantice su uso y los recursos necesarios, al tiempo que facilite su evaluación mediante el establecimiento de procesos de recogida de datos, indicadores de rendimiento⁴ y canales de comunicación para el análisis obtenido.

El mismo Plan de Bibliobuses velará por asignar al servicio **un lugar, de hecho y de derecho, dentro del sistema bibliotecario de la jurisdicción administrativa**, con el fin de que participe de todos sus procesos como una parte más del mismo.

No es de menor importancia el día a día, evitando en lo posible los imprevistos. Para ello se seguirá un **sistema de rutas previstas con un año o seis meses de antelación**, donde quede fijado el calendario y los horarios de visita para cada parada, cuya publicidad y difusión, y cuyo cumplimiento escrupuloso redundarán en la credibilidad del servicio. En el mismo sentido se tendrán siempre presentes unos **mínimos de calidad**, a partir de la normativa técnica existente (Pauta de la IFLA para Bibliotecas Móviles⁵, Recomendaciones del Ministerio de Cultura⁶...) que deberán gestionarse con la flexibilidad que cada situación precise.

En cuanto a la **financiación presupuestaria**, su cuantía y distribución serán las precisas para alcanzar la misión del servicio, al tiempo que también será estable y sistemática, es decir, con entidad por sí misma, sin estar sujeta a recortes o vasallajes en favor de otros servicios. Se beneficiará de la misma evolución que el resto del presupuesto del sistema bibliotecario.

No obstante, cualitativamente, de todos los recursos **el más valioso es el personal**. Un bibliotecario idóneo para estos servicios constituye casi una garantía de éxito. En él se han de conjugar elementos como la capacidad, la formación académica y profesional (diplomatura como mínimo), la iniciativa, los recursos personales, la motivación y la implicación en su tarea. A cambio ha de estar respaldado por la

⁴ Véase MATEOS, A.I. y SOTO, R. "Propuesta de indicadores de rendimiento para Bibliotecas Móviles" En: Congreso de Bibliotecas Móviles (2º. 2005. Barcelona). En: <http://www.bibliobuses.com/documentos/IndicadoresDOC.pdf>

⁵ *Mobile Library Guidelines Revision* by a working group of the IFLA Public Libraries Section, coordinated by Ian Stringer. The Hague, IFLA Headquarters, 2010.

⁶ *El servicio de bibliobús. Pautas básicas para su funcionamiento*. Madrid: Ministerio de Educación, Cultura y Deporte. Secretaría de Estado de Cultura. Dirección General del Libro, Archivo y Bibliotecas, 2002. En: <http://www.bibliobuses.com/documentos/pautasbibliobusesministerio.pdf>

organización en las condiciones de trabajo, en el salario, en los reconocimientos, en las posibilidades de promoción, en suma, la abolición de todo obstáculo que lo diferencie del resto de bibliotecarios de su sistema. Contará asimismo con cuantos instrumentos, dotaciones y equipo necesite para hacer su tarea y, especialmente, con el apoyo constante de la central de la que depende, tanto en la resolución de asuntos puntuales como en la posibilidad de cubrir suplencias.

El bibliotecario es la principal imagen del servicio que tiene el público. De él depende en última instancia el grado de satisfacción del usuario.

La **dotación documental** es otro de los pilares fundamentales de cualquier biblioteca móvil. La heterogeneidad de los usuarios a los que sirve obliga a contar con unas colecciones lo suficientemente amplias y variadas en lo temático, y capaces en su volumen (no menos de 2 documentos por habitante). Ello tiene que ser dispuesto pensando en las apreciables carencias espaciales de cualquier vehículo, para lo que la actualización y renovación constantes, en muchos casos diarias, son fundamentales. La consideración de todo tipo de soportes (incluido el libro electrónico) también es básica, consiguiendo con ello llegar mejor a las necesidades del usuario y modernizar la imagen del servicio.

La **sede central del servicio**, donde se concentran los trabajos administrativos y técnicos bibliotecarios, es una pieza angular en el trabajo de cada día, por el apoyo directo e indirecto que dispensa al personal en ruta. Conviene que no esté diluida en otros servicios que no sea el de la biblioteca móvil. Tendrá que estar bien situada para facilitar el acceso a las distintas rutas, es decir, en el extrarradio cuando sean un servicio rural y en el centro cuando sea urbano. Estará convenientemente dotada de comunicaciones (voz y datos), de estanterías, de muebles de oficina, y de espacios definidos según el tipo de tareas (depósitos, preparación de las colecciones, ingreso de adquisiciones, oficinas, garaje para los vehículos)

Los **vehículos** tendrán unas características acordes con las condiciones donde van a desenvolverse: se tendrán en cuenta la anchura de calles y carreteras, los desniveles del terreno, la climatología, las infraestructuras disponibles, el tipo de población a servir. Aparte de las peculiaridades que todo ello otorgue a los vehículos, éstos tendrán potencia suficiente para mover sin dificultades el peso de la colección, serán autosuficientes para poder desempeñar su trabajo incluso en las zonas peor dotadas (generador autónomo propio), en el peor de los casos dispondrán al menos de su propia corriente para alimentar los equipos informáticos.

El **interior de los vehículos** corresponderá a los principios de racionalidad, comodidad y seguridad. El espacio estará aprovechado al máximo, tanto para las colecciones (adaptación de espacios a los diferentes soportes) como a la previsión de actividades diversas (monitor, reproductor CD y DVD, tablón de anuncios, expositores, buzón de sugerencias,...); a base de materiales resistentes y de fácil limpieza. La luz es otro elemento imprescindible, con preferencia de la natural sobre la artificial.

Las condiciones ambientales del interior deben permitir mantener siempre la misma temperatura, o en su defecto combatir efectiva y rápidamente el rigor del clima exterior, tanto en relación al frío como al calor.

Sean las que sean las dimensiones del vehículo, **su exterior supone una gran oportunidad para publicitar** la lectura pública en general y el bibliobús en particular, de una forma gratuita y omnipresente. Es necesario huir de lo convencional hacia lo nuevo, lo llamativo, lo provocativo, lo que obligue a volver la cabeza del viandante.

Hay que romper moldes, pero siempre con un diseño grato y que permita la percepción inmediata del mensaje que se quiere transmitir.

Independientemente del tipo de periodicidad con que realice sus visitas, cualquier bibliobús está demasiado tiempo ausente de los núcleos donde se localizan sus usuarios. Sería preciso conseguir llenar esos vacíos con instrumentos de difusión permanente que hagan recordar la presencia cercana de la biblioteca móvil en la vida diaria de los ciudadanos.

Un elemento esencial presente en todos esos instrumentos es contar con una **imagen corporativa** clara, definida y fácil de identificar, a partir de un logo del servicio, unos colores y un diseño que aparezcan tanto en el vehículo como en todos los productos generados por el servicio, y la propia imagen del personal, cohesionada en torno al bibliobús.

Esos instrumentos pueden ser de tres tipos: informativos, de recuerdo, y de participación. Los tres tipos pueden existir mezclados en múltiples combinaciones o en estado puro.

- **Instrumentos informativos.**

Dentro de los instrumentos informativos encontramos los **calendarios de visitas**, que pueden ser de pared, en forma de folleto, insertos en marcapáginas o en otros elementos.

También entran en esta categoría **carteles** de eventos, concursos o actividades, así como la edición de **folletos** con sus bases y sus resultados.

La **señalización de las paradas** es fundamental para que el usuario asocie un lugar de su localidad con el bibliobús, además de que a su vez puede aprovecharse para informar sobre diferentes aspectos del servicio, siendo la localización idónea para el logo corporativo del bibliobús.

Los **folletos informativos** sobre las normas de funcionamiento del servicio se pueden acompañar con **folletos más dirigidos a la inteligencia emocional del usuario**. En el mismo sentido se pueden utilizar **vídeos promocionales**.

La presencia de una **página web completa** ayuda enormemente a informar sobre todas las facetas del servicio: prestaciones, normativa, catálogo de la colección, programa de actividades, rutas y calendarios, incluso información en tiempo real sobre la situación del bibliobús en cada momento (sistema GPS). También se puede ofrecer la inscripción de nuevos socios vía Internet.

La incursión de cuñas publicitarias e informativas en la **prensa local**, así como la emisión de artículos y reportajes sobre el servicio constituye una opción muy dinámica y efectiva.

- **Instrumentos de recuerdo.**

La presencia de la imagen del bibliobús en la vida diaria de sus usuarios favorece la continuidad del nexo entre ambos. Es claro que el mejor recuerdo del lector es la calidad del servicio que recibe, sin embargo no hay que escatimar medios para que permanezca fresco y como algo propio de su entorno cotidiano.

En esta dirección, son de gran ayuda todos los elementos que pudiéramos incluir en el concepto de propaganda o **merchandising**: gorras, llaveros, bolígrafos, bolsas, postales, separadores...

En esta categoría entran también algunos de los instrumentos que ya hemos citado como informativos: calendarios de visitas, folletos, carteles...

- **Instrumentos de participación.**

Un programa de **actividades de animación a la lectura y a la cultura** debidamente organizado y publicitado es la mejor guinda para la labor de la biblioteca móvil. La expectación que conlleva este tipo de eventos en lugares donde apenas llega nada más que el bibliobús es enorme, y el recuerdo, imborrable. Además, obliga a los lectores a personarse, a involucrarse y, en suma, a participar activamente. Estamos hablando de actuaciones muy diversas, y todas igual de efectivas: espectáculos (teatro, recitales de poesía, música, magia, cuentacuentos, circo...), exposiciones, talleres, concursos...

La web 2.0 ha aumentado las posibilidades de relación con los usuarios, con especial incidencia en lo referente al aumento de su nivel de participación. **El blog y la presencia en las redes sociales** (Facebook, Tuenti, Twiter) se han convertido en dos opciones fundamentales para la difusión inmediata de ida y vuelta, a partir de las que incluso se puede ofrecer un relato diario del servicio, y donde los lectores pueden aportar comentarios y contenidos de gran valor para su mejor funcionamiento.

En conclusión, el bibliobús constituye en muchos casos la única puerta a la cultura para una parte importante de la población. No es un fin en sí mismo, sino un instrumento para llevar a esos ciudadanos los servicios bibliotecarios públicos. La aplicación de unas mínimas pautas de gestión como las expuestas en este artículo garantiza un funcionamiento óptimo.