

La experiencia Berragu, una biblioteca puerta a puerta en el Pirineo navarro

Por Martín Saragueta y Mari Mar Agós

0 Resumen

En la biblioteca de Aurizberri-Espinal, en el norte de Navarra, se integran nuevos servicios, entre los que destaca el préstamo de documentos a domicilio. Los libros viajan por el Pirineo en el coche de los bibliotecarios y van a parar directamente a las casas de los lectores y lectoras que previamente han hecho sus solicitudes por teléfono o correo electrónico. El servicio tras 20 años de actividad, perdura con unos resultados reseñables.

1 Punto de partida

Por lo que respecta al entorno, la situación de partida no era muy alentadora: el Pirineo navarro desde hace años pierde habitantes. La población envejecida y dispersa tiene que lidiar por sus propios medios con la orografía que les forja el carácter y al tiempo impide la prestación de servicios (por lo menos de forma comparable a como se ofrecen en ámbitos urbanos). La climatología, las carreteras y la ausencia de transporte público son determinantes en la prestación de servicios de cualquier tipo: bibliotecarios, médicos, farmacéuticos, comerciales, escolares...

La propia biblioteca subsistía en ese esquema de crisis constante: una pequeña biblioteca local en una población de 220 habitantes, en un local indigno, con dedicación parcial... ..y en permanente riesgo de desaparición.

2 Proceso

1996 Convocatoria del programa Leader

El proyecto inicial encuadrado en el programa Leader de la Unión Europea, incluía una doble vertiente:

1. La que implicaba la extensión de los servicios ofrecidos en sala a los usuarios/as de otras poblaciones en sus propios domicilios –préstamo, consulta.
2. La creación de un polo de introducción a las nuevas tecnologías –entonces en plena eclosión en una zona rural, que sirviera tanto para actualizar la gestión de la propia biblioteca como para evitar el retraso en la adopción de los cambios tecnológicos en ciernes por la población local.

Para la consecución de los objetivos señalados se diseñó un proyecto que incluía:

- Estudio de viabilidad económica (1996)
- Adecuación horario apertura (ampliación del horario) (2001)

- Adecuación de la sede de la biblioteca (2000)
- Introducción de un programa de gestión bibliotecaria (2011)
- Delimitación del área de atención por extensión (1996)
- Rutas de reparto (1998)
- Implicación de las administraciones locales (1996 - 2017)
- Introducción de maquinaria de oficina (fax, fotocopiadora, línea telefónica...) (1997)
- Diseño de un plan de formación en TIC que incluía cursos para usuarios/as sobre navegación web, mail, chat... (1998 - 2009)

Las cantidades presupuestadas evidentemente no permitían acometer todos los cambios a la vez, por lo que fue imprescindible establecer prioridades. Se prefirió proponer a las administraciones locales y al programa Leader acometer aquellas actuaciones que permitieran la puesta en marcha inmediata de las dos partes del proyecto –atención domiciliaria e implantación de TIC–, con impacto más directo en los usuarios/as.

Con el tiempo, a través de sucesivos proyectos complementarios y con mucha paciencia, los objetivos previstos en el diagnóstico inicial se acabaron por cubrir.

1998 Las rutas del reparto

La biblioteca contaba de partida con una cartera de clientes que desde otras localidades accedían a los servicios de la biblioteca en su sede, pero evidentemente, se trataba de ir más allá y mostrar las nuevas posibilidades a los vecinos/as que no lo hacían.

El método usado para presentarse en sociedad fue realmente simple, aunque un poco laborioso: acompañados por alguno de los usuarios/as previos de cada población, se inició la visita sistemática, puerta a puerta, a prácticamente todas y cada una de las casas del ámbito de la biblioteca. El acercar a los vecinos/as a través de alguien que ya conocían –familiar, convecino, amiga– fue muy positivo: las puertas que al principio solo se entornaban, acabaron abriéndose de par en par, y las cocinas de muchas casas acabaron por convertirse en una extensión de la sala de lectura de la biblioteca.

El ámbito de actuación de la biblioteca se dividió en cuatro zonas, cada una con su propia ruta. Cada ruta comprende un valle aproximadamente y los pueblos que lo forman. Se valora el kilometraje, el número de usuarios y usuarias por ruta, y el tiempo necesario para realizarla. Se da la circunstancia de que las rutas más cortas en kilómetros pueden ser las más costosas de atender por la cantidad de lectores/as implicados/as.

Rutas y poblaciones que incluyen:

1. Valle de Aezkoa (entre 30 y 70 km): Garralda, Aribe, Aria, Garaioa, Hiriberri, Abaurrepea, Abaurregaina, Orbara, Orbaitzeta.
2. Valle de Arce (50 km aproximadamente): Garralda, Olaldea, Orotz-Betelu, Lakabe, Nagore, Zandueta, Uriz, Urdirutz, Imizkoz, Gorraiz, Saragueta, Arrieta, Hiriberri, Lusarreta.

3. Valle de Erro (35 - 40 km): Mezkiritz, Ureta, Bizkarreta-Guerendian, Lintzoain, Erro, Zilbeti, Orondritz, Loizu, Aincioa, Esnoz, Uriniza, Larraingoa, Ardaitz.
4. Burguete - Roncesvalles - Valcarlos - Ventas (55 km aproximadamente)

Se establece un día a la semana para realizar el reparto, con lo que se pasa al menos una vez al mes por cada una de las rutas. Se contempla un segundo día de reparto semanal para cubrir las necesidades más urgentes y acortar en estos casos los plazos de entrega y recogida.

Se usa el listado de los usuarios y usuarias de las rutas -con sus direcciones y teléfonos-, para un día o dos antes del reparto, avisarles telefónicamente o por mail, y confirmar la cita (en el caso de los usuarios/as frecuentes, ya que los ocasionales llaman ellos mismos o se les llama cada cierto tiempo para recordarles el servicio). Se les pregunta qué tal van con sus libros, si necesitan algo, qué quieren...

Durante la semana se van seleccionando los materiales en la biblioteca conforme a las peticiones y sugerencias recibidas, y colocándose en las cajas que se llevarán el día de reparto. Los libros se desplazan en el coche particular de la bibliotecaria que apunta los kilómetros que ha hecho para el reembolso del kilometraje.

En cada casa se recogen los libros que tienen para devolver y se anotan los que se quedan en préstamo. En cajas aparte las se colocan las devoluciones. De vuelta en la biblioteca se vuelcan préstamos y devoluciones al programa de gestión y se anotan los datos en la estadística. Por último, los libros vuelven a sus lugares para estar localizables en el servicio en sala.

Los tipos de fondos que se seleccionan dependen del lector/a que hace la petición. Hay que tener en cuenta, además de la variedad de usuarios y usuarias, que la biblioteca ofrece a domicilio otros servicios más allá del usual préstamo de documentos (libros, películas, cds de música y cd-roms, revistas...). Se ofrece también el servicio de fax, correo electrónico, fotocopia, encuadernación y plastificación, préstamo de equipos de proyección, sonido, ordenador portátil... También se trata de acercar todas las actividades que se realizan en la biblioteca a los domicilios: concursos, guías de lectura, centros de interés, exposiciones... incluyendo en las cajas siempre materiales de estas actividades. Añadir también las peticiones de búsquedas de información que no pueden realizar desde sus casas por falta de medios.

Capítulo aparte merecen los usuarios colectivos: está destinado a asociaciones, colegios, institutos, residencias de ancianos, agrupaciones, colectivos... y tiene como ventaja sobre el carné individual, permitir el préstamo de más documentos durante más tiempo. Los usuarios colectivos van en aumento en el Servicio Berragu y son actualmente el punto fuerte de nuestro reparto. El tipo de fondo que se presta con el carnet colectivo varía mucho según quién haga la petición. Los colegios demandan materiales de lectura para alumnos, primeros lectores, libros con mayúsculas y minúsculas, materiales didácticos de temas que tratan en clase, materiales y guías para profesorado... La residencia de ancianos en cambio demanda materiales de lectura fácil, muy visuales, y fácilmente manejables.

Gracias al proyecto Berragu el uso de la biblioteca se ha incrementado exponencialmente. El préstamo de documentos así como el uso de los servicios supone más de $\frac{1}{3}$ del uso total de los servicios de la biblioteca en sala, superando a

veces en un solo día más de la mitad del préstamo de la biblioteca de todo el mes. Esto hace plantearse la necesidad ampliar los días dedicados al reparto y el tiempo dedicado su gestión.

2000 La Mancomunidad

Aunque ya venía trabajando de facto, la Mancomunidad de Servicios Bibliotecarios Berragu se constituyó oficialmente unos pocos años más tarde, con un núcleo inicial que se fue ampliando paulatinamente hasta comprender todas las administraciones locales del área inicialmente prevista. Tras sortearse la reciente crisis –especialmente dura en nuestro entorno-, actualmente está formada por:

- Junta del Valle de Aezkoa (9 municipios)
- Ayuntamiento del Valle de Arce (14 localidades)
- Valle de Erro (14 localidades)
- Concejo de Aurizberri-Espinal (presidencia de la Mancomunidad)
- Ayuntamiento de Burguete
- Colegiata de Roncesvalles
- Ayuntamiento de Valcarlos
- Ayuntamiento de Oroz-Betelu

Ese el mismo año, el proyecto Berragu fue reconocido con el primer premio de Buenas Prácticas en el Desarrollo Local Sostenible de Navarra en el bloque del ámbito local. El jurado destacó la práctica *por su carácter innovador, voluntarista, capaz de aunar los esfuerzos, recursos e intereses de distintos actores sociales, y ser una emulación transferible...*

2001 La intervención del Gobierno de Navarra

Tras la confirmación de los buenos resultados iniciales y la consolidación de los servicios implementados, el Servicio de Bibliotecas del Gobierno de Navarra –siempre en colaboración con la Mancomunidad- reforzó la biblioteca tomando dos decisiones fundamentales:

- Trasladarla a una nueva sede en unas condiciones mucho más adecuadas
- Ampliar la jornada del bibliotecario a jornada completa.

2009 Grundtvig

Después de unos años de estabilidad, dedicados principalmente a la reorganización y depuración del fondo, la formación de los usuarios/as en nuevas tecnologías y el mantenimiento del servicio puerta a puerta, la biblioteca se embarcó en un proyecto colaborativo con instituciones de Hämeenlinna (Finlandia), Cortes (Navarra) y Brest (Bretaña) en el marco del programa Grundtvig de la Unión Europea. Este programa se orientaba a la formación permanente y no reglada de adultos. El tema elegido por nuestro equipo fue la recuperación y tratamiento de fotografías relacionadas con el trabajo y la mujer en los puertos pirenaicos, en el cual participaron de una u otra manera (aportando documentos gráficos, participando en los cursos de TICs y lenguas, viajando a las sedes de los otros participantes...) mujeres de todo el ámbito Berragu.

2011 Automatización

Aunque la biblioteca llevaba cierto tiempo resistiéndose a su incorporación al catálogo colectivo –y el sistema de gestión- común de las bibliotecas de la Red de Bibliotecas de Navarra, en 2011 se acometió la catalogación retrospectiva. Hasta entonces el control de fondos, lectores/as y circulación se llevaba a través de una aplicación propia basada en Access, y construida *ad hoc*, a la medida de las necesidades del servicio Berragu.

La incorporación al catálogo colectivo, si bien supuso una cierta pérdida de flexibilidad en la gestión, aportó nuevas posibilidades que aún deben crecer en uso e implantación, como sería por ejemplo, el caso de la incorporación a la actividad habitual del préstamo interbibliotecario.

2013 El relevo: crisis y nuevas actuaciones

En agosto de 2013 se produjo el relevo de personal en la biblioteca, trayendo consigo un más que necesario cambio de aires.

El servicio Berragu inicia una nueva temporada con algunos cambios, -introducidos por la anterior dirección del Servicio de Bibliotecas de Gobierno de Navarra-. Aprovechando la nueva coyuntura de cambio de personal, y la instauración de un nuevo programa de fichaje, se pasa a recortar el servicio de biblioteca móvil. Con la excusa de este nuevo sistema, la crisis, etc. el reparto bibliotecario durante prácticamente 4 años pasará a darse un solo día a la semana en 3 horas y 50 minutos, en contraste con las 12 a 14 horas semanales (2 días a la semana) que se realizaba anteriormente.

Este cambio efectuado de manera unilateral pondrá encima de la mesa varias cuestiones:

_ La necesidad de la Mancomunidad de Servicios bibliotecarios Berragu de reforzar su papel en el convenio que mantiene con Gobierno de Navarra, a través de un cambio de Estatutos, que reflejen un horario mínimo de reparto (aún en borrador).

_ La necesidad de reforzar las rutas, añadiendo usuarios, pueblos, asociaciones, colegios... que hagan imprescindible el servicio. Se incorporan asociaciones culturales, nuevos centros educativos (centro de menores, colegio de Arnegui -en el estado francés-, pasando a ser la primera biblioteca móvil transfronteriza)...

-la necesidad de visibilizar tanto en la zona pirenaica, como en Navarra el papel de la biblioteca sumando actividades, difusión, redes sociales...

2016 María Moliner

A los servicios anteriores –mantenidos por la disposición de la bibliotecaria- se añadió un mar de actividades bajo el título común de “Lectura sobre ruedas”.

En 2015 el proyecto “Lectura sobre ruedas” resultó ganador de uno de los accésits del premio en la campaña María Moliner en el apartado de bibliotecas menores de 5.000 habitantes. La biblioteca aumenta su fondo infantil y juvenil de manera exponencial en un periodo donde el presupuesto tanto de Gobierno de Navarra como

de la Mancomunidad se ve seriamente mermado. Con este premio se gana en visibilidad y pasa a difundirse el proyecto, sobre todo el Proyecto Berragu, en todos los medios de comunicación, locales y provinciales.

En 2016 nos volvemos a presentar con el proyecto “Piensa globalmente actúa localmente” y ganamos por primera vez en Navarra el 1er premio del María Moliner, dotado con 12.000 euros. El proyecto une metafóricamente las rutas de reparto con unas rutas de animación lectora, implica a la población pirenaica y desborda todas las previsiones de asistencia, cooperación, participación...no sólo del proyecto, sino también del propio espacio físico de la biblioteca.

El proyecto consistía en 5 rutas de animación lectora a modo de líneas de metro o de autobús, en la que cada actividad pertenecía a una ruta o línea, y a su vez era una parada de estas líneas. Las actividades se entrecruzaban pudiendo pertenecer a una o más paradas de estas rutas lectoras. Se programaron más de 50 actividades gratuitas en la biblioteca en los siguientes itinerarios:

1. I+D+I Itinerario de Innovación Y Creatividad Bibliotecaria I+D+I
2. Itinerario de Dinamización Social, Artística Y Cultural
3. Itinerario Biblioteca Social
4. Itinerario de Aprendizaje Y Gestión del Conocimiento
5. Itinerario Memoria Local del Pirineo

El María Moliner nos da una publicidad a nivel nacional, que unido al cambio de jefatura del Servicio de Bibliotecas de Navarra trae cambios muy significativos:

_ Visibilidad nacional del proyecto, medios de comunicación... Se reciben invitaciones para participar en los encuentros de buenas prácticas de animación a la lectura “Lectureando” en Madrid, asistir a la Comisión de Valoración de Ayudas Públicas a la animación lectora como parte de jurado en el Ministerio de Cultura (Madrid), participar en programas de radio, artículos de prensa, revistas especializadas etc. para la difusión del proyecto.

_ Nuevos horarios para el servicio Berragu, con ampliación de días de reparto, horas... gracias a la nueva dirección del nuevo Gobierno de Navarra. Se suman horas y días al reparto, se atienden las peticiones, volviendo al estado anterior al cambio de personal. Se suman lectoras y lectores a las rutas y se mejora el servicio de atención, gracias a los nuevos horarios.

_ Se empiezan a realizar mejoras en las instalaciones, el equipamiento, las actividades... gracias a los fondos llegados por el María Moliner. Se renueva la colección gracias al aumento del presupuesto bibliotecario del nuevo Servicio de Bibliotecas.

2015-2017 Proyecto Europeo: Europa con los ciudadanos: Memoria histórica europea y NAPLE Sister Librarians.

La biblioteca apuesta por la cooperación bibliotecaria a nivel europeo, en la que ya antes había participado en el proyecto Grundtvig con otras entidades europeas, y formando parte del NAPLE Sisters Libraries.

Así, desde 2015 participa más activamente en el programa europeo NAPLE Sister Libraries, que busca la cooperación entre bibliotecas de distintos países europeos a través del intercambio de experiencias bibliotecarias, de actividades conjuntas de animación a la lectura y al uso de las bibliotecas, etc... Se establece la colaboración con varias bibliotecas públicas, principalmente con 3 de Letonia. (Priekules novada pasvaldiba, Ventspils pilsetas pasvaldibas iestade "Ventspils biblioteka y Kuldigas novada Pelcu pagasta parvalde).

La cooperación europea nos lleva a presentarnos a la convocatoria de *Europa con los ciudadanos* sobre memoria histórica europea. Presentamos tres proyectos diferentes, durante tres años consecutivos con varios socios europeos, entre los que se encuentran una treintena de socios de todo tipo de sectores, de más de doce países: teatro, historia, universidades, asociaciones de mujeres, música, bibliotecas, televisiones locales, servicios de empleo, redes de voluntariado de jóvenes, ciudades europeas de la cultura...por citar algunos. Este programa trata de recopilar, difundir, conservar, y recuperar la memoria histórica europea a través de proyectos que impliquen a su ciudadanía con lo que entendemos, es el papel habitual de una biblioteca pública, Nos presentamos junto con otras dos bibliotecas públicas navarras -con las que habitualmente trabajamos en red-, y que son la biblioteca pública de Marcilla y la biblioteca pública de Viana. Así, con estas bibliotecas socias navarras, emprendemos la nueva "aventura europea".

Gracias a los proyectos europeos, aprendemos a trabajar a nivel internacional, con lo que conlleva de intercambio de experiencias, idiomas, nuevas tecnologías, sinergias, proyectos, visiones...

Los tres proyectos presentados fueron:

- *Retrieving european historical memory of the twentieth century: from Latvia and from Navarra (Spain)*. Con las tres bibliotecas letonas. Hacía referencia a los regímenes autoritarios europeos y a difusión y conservación de los materiales históricos, artísticos, literarios etc. producida o censurada por ellos.
- *CHILdren SPANish inSights: Spanish Civil War children memories as a European message of peace and children protection under risk of war – past and present*. Con más de 12 socios de diferentes países. Hacía referencia a la protección de la infancia en periodo de guerra, a la recopilación de memoria local, de los testimonios de personas ancianas que eran menores en tiempo de guerra y a la situación actual de los menores refugiados.
- *Women who built Europe, 1957-2017: The memory of the women migrant workers*. Hacía referencia a las mujeres que construyeron Europa, migrantes y no migrantes, en un trabajo de investigación, recopilación y difusión, de la historia silenciada de estas mujeres.

3 Por hacer

Entre los próximos objetivos –sin prisa, pero sin pausa- se encuentran:

- Adquirir hardware para facilitar los procesos de circulación en el servicio puerta a puerta (equipo portátil dedicado y lector de códigos inalámbrico)
- Sustituir el vehículo privado de la bibliotecaria por uno público.

- Promocionar el préstamo interbibliotecario –y el uso del catálogo colectivo de la Red de Bibliotecas de Navarra vía web- para llevar a los usuarios/as los fondos disponibles en todas las bibliotecas de la comunidad.
- Renovar el Convenio entre los entes locales y el Gobierno de Navarra.
- Renovar y actualizar los Estatutos que rigen la Mancomunidad. Implicando más a sus representantes.
- Atender las solicitudes de otros entes locales para su incorporación a la Mancomunidad y con ello al servicio Berragu.
- Instaurar medidas de calidad en los procesos bibliotecarios. Certificaciones ISO.
- Mejorar el acceso al espacio público de la biblioteca (infraestructura).

ⁱ Entre paréntesis están las fechas en los que los objetivos propuestos se vieron cumplidos.