

# El servicio de bibliobús en la Comunidad Autónoma de Murcia: situación actual y expectativas de futuro

Diego Sanmartín Martínez

Conductor-bibliotecario de bibliobús de la Biblioteca Regional de Murcia

## Resumen

Esta comunicación parte de las conclusiones recogidas en el artículo "El servicio de bibliobús en la región de murcia: dos décadas de compromiso con la igualdad de acceso a la lectura y la información" (Peñalver, Ángel / Martínez, Antonio. Anales de Documentación Nº 7, 2004, págs. 215-230), en el que se traza una breve historia del servicio y se ofrecen unos datos estadísticos sobre los que se apoyan nuestras propias conclusiones.

Pretendemos ofrecer un panorama del estado actual del servicio, señalar aquellos aspectos susceptibles de ser mejorados e indicar las vías posibles por las que dichas mejoras podrían discurrir.

## Misión del servicio de bibliobús

La misión del bibliobús, como la de cualquier otra biblioteca, es la de cubrir las necesidades de información de las comunidades a las que sirve, concretamente poniendo a su alcance, mediante el sistema de préstamo, los documentos que precisen; tanto aquellos que se presentan en formato papel - libros, comics-, como en los nuevos formatos electrónicos -cd y dvd- y, por añadidura, en todos aquellos que vayan apareciendo en el futuro.

Además de esto parece oportuno añadir, como por otra parte señalan muchos profesionales y teóricos de la biblioteconomía, la necesidad de que esta misión no se realice de un modo pasivo, esperando que sean los usuarios los que espontáneamente soliciten los servicios de la biblioteca, pues en España, y especialmente en los núcleos rurales, aún hoy existe una escasísima implantación de lo que podríamos llamar una "cultura bibliotecaria". Es por ello imperativo añadir a las tareas tradicionalmente relacionadas con el quehacer bibliotecario otras actividades que hasta hace poco tiempo entraban casi exclusivamente en el campo del marketing: nos referimos en particular a todo lo concerniente a eso que genéricamente se denomina "captación de clientes"; en nuestro caso, al proceso por el cual los usuarios potenciales de la biblioteca pasan a serlo de hecho.

Estamos pensando en dos aspectos principalmente:

- Publicidad del servicio para dar a conocer su existencia y sus modos de funcionamiento.
- Fidelización de los usuarios ya captados mediante actividades de estímulo y animación al uso de la biblioteca y al de la lectura en general.

## **Análisis**

Analizaremos distintos aspectos relacionados con el estado actual del servicio de bibliobús. En primer lugar nos ocuparemos del problema que supone la implantación más bien escasa que se aprecia en ciertos sectores de usuarios potenciales: los jóvenes desde el momento en que dejan la enseñanza primaria, los adultos de todas las edades, la población inmigrante y extranjera en general y el profesorado de los colegios que atendemos.

### **Los jóvenes**

En efecto, tanto las estadísticas como la propia experiencia de los profesionales constatan que tras el período escolar, en que son por lo general los propios profesores los que llevan a los chicos al bibliobús, los jóvenes, al pasar al instituto, dejan en casi todos los casos de usar el servicio.

Las razones son múltiples, pero cabría destacar una, el cambio de sus horarios. Los chicos vuelven del instituto a una hora en que el bibliobús ya no está en servicio.

No obstante, siendo esta razón bastante definitiva, el hecho de que aún donde el horario lo permite no haya un uso razonable por parte de este sector de población indica que no es ni mucho menos la única. Cabría, pues, señalar que también influyen otros factores, algunos positivos como la existencia en ciertos institutos de buenas bibliotecas convenientemente gestionadas, y otros que no lo son tanto desde el punto de vista educativo, como el cambio de intereses inherente al paso a la adolescencia, la falta de estímulo directo del profesorado, o nuestra propia incapacidad de atraerlos a la biblioteca y falta de agilidad para atender sus demandas con la rapidez adecuada. La amenaza es, obviamente, que la situación se perpetúe y estos usuarios dejen de serlo para siempre, es decir, que no vuelvan nunca a la biblioteca.

Sin embargo, las pocas excepciones que existen dan la pista sobre cuales serían las oportunidades para remediar esta situación. Y es que también a esas edades y cuando se trata de jóvenes bien informados, el bibliobús puede seguir siendo objeto de su interés, pues está en condiciones de ofrecer los documentos adecuados para ello, documentos que van desde los propios libros de lectura obligatoria en el bachillerato, hasta los discos de moda, pasando, naturalmente, por comics, libros de entretenimiento o películas en DVD.

Dado que la ausencia o escasez de usuarios en esta franja de edad en el bibliobús es algo que no se da en absoluto en lugares tales como la Biblioteca Regional de Murcia, podríamos quizás concluir en que semejante problema no responde sino a la desinformación que padecen estos jóvenes en los núcleos rurales. Desinformación a la que hay que añadir el hecho de que, a esas edades, la paciencia y la previsión no son precisamente las dos virtudes más cultivadas entre los jóvenes; y así, mientras no estemos en condiciones de proveerlos con cierta celeridad de aquellos documentos que demandan, no conseguiremos que la oferta de la biblioteca les resulte atractiva.

### **La población adulta**

Igual sucede con la población adulta de estos mismos núcleos rurales: o bien no saben ni siquiera qué es exactamente una biblioteca, o cuando lo saben piensan que es sólo para niños. Son -por poner un ejemplo- poquísimos los carpinteros que se acercan a por libros de carpintería, aunque los hay, y sólo

se percibe algún interés por parte de un pequeño número de agricultores, especialmente en el noroeste, que sí usan libros relacionados con su profesión. La única excepción, quizás, son las amas de casa, cuya demanda, por cierto, suele estar orientada fundamentalmente hacia los libros de cocina, salud y “autoayuda” en general.

Esta situación podría mejorar ostensiblemente mediante la realización de campañas publicitarias adecuadamente orientadas.

Publicidad directa en las asociaciones locales -de amas de casa, de mayores, agricultores, colombófilos, cualquier cosa-, mediante cartelería o, incluso, con visitas personales de técnicos de la Biblioteca Regional a los lugares oportunos.

También cabría la posibilidad de organizar jornadas temáticas en el bibliobús que pudieran interesar y atraer a esos sectores de población, jornadas organizadas en torno a centros de interés episódicos que resultasen adecuados para cada uno de los distintos grupos de usuarios.

Por otra parte, una periodicidad quincenal, según recomiendan la mayoría de las pautas bibliotecarias comúnmente aceptadas, en lugar de los veintiún días actuales y unos horarios más acordes con un sector de población en edad laboral que, normalmente, no puede acudir al bibliobús más que en horario de tarde, serían también mejoras a tener en cuenta.

En otro orden de cosas, la experiencia del bibliobús de verano en lugares tales como El Sabinar, con la buena acogida que ha tenido el servicio, confirma la conveniencia de hacer coincidir nuestras visitas con los días de mercado siempre que sea posible. Si por un lado es más problemático el aparcamiento y la circulación en general -cosa que se soluciona satisfactoriamente coordinándose con las autoridades municipales-, está claro que el hecho de encontrarse “en el paso” de los vecinos, hace mucho más accesible el servicio. El usuario no tiene que recordar qué día llega el bibliobús, simplemente se lo tropieza en su recorrido cotidiano.

Para terminar, conviene señalar que en el supuesto caso de que estas estrategias funcionasen, existiría, no obstante, la misma amenaza que pesaría sobre el sector de los jóvenes, es decir, que se creasen unas expectativas que luego no se estuviese en condiciones de satisfacer con la adecuada prontitud.

### **La población inmigrante**

Los extranjeros en general usan muy poco el servicio de bibliobús. Las razones son diversas, naturalmente. A lo dicho sobre la población adulta en general, cabría añadir la barrera idiomática, por un lado, y la situación social por otro.

Parece oportuno distinguir entre un sector residente que ya no está en edad laboral, normalmente europeos occidentales, y otro gran grupo, lo que habitualmente llamamos “inmigrantes”, que sí trabaja y estaría formado fundamentalmente por europeos del este, latinoamericanos, magrebíes y extremo orientales -chinos, filipinos, etc-. Mientras que los primeros proceden de culturas en la que la biblioteca está suficientemente implantada, los segundos -con excepción quizás de los ciudadanos de países del este- vienen de lugares con menos cultura bibliotecaria que el nuestro. Son, por tanto, los más difíciles de atraer.

Entre los primeros, los europeos occidentales, existe la posibilidad de aprovechar el voluntarismo que se percibe entre los que sí frecuentan el bibliobús. Su entusiasmo podría ser utilizado como elemento propagandístico dentro de sus respectivas comunidades. Se trataría de buscar el modo de

informarles de que la biblioteca está abierta a todos, a todas las culturas y todas las lenguas, y no sólo por lo que respecta a la colección ya existente, sino por lo que puede suponer el sistema de “Desideratas”, mediante el cual, estos ciudadanos pueden contribuir directa y activamente a que la colección se vaya ampliando de modo que dé respuesta también a sus particulares intereses.

Una consideración distinta merece la población inmigrante propiamente dicha: magrebíes, latinoamericanos y eslavos. La razón del poco uso que hacen de la biblioteca puede estribar en su escasa cultura bibliotecaria en general, más que en barreras culturales o lingüísticas que, al fin y al cabo, padecen también el resto de las comunidades extranjeras. El hecho es que desconocen las condiciones de uso del servicio, ignoran que está abierto a ellos y en ocasiones incluso desconfían de cualquier organismo que les solicite un documento oficial como requisito previo.

Aparte de lo mencionado para el sector de usuarios potenciales europeo-occidentales, cabe esperar que de un modo espontáneo los niños, que están accediendo ya desde sus primeros años de escolarización al bibliobús, además de no sufrir este problema en el futuro, contribuyan con su ejemplo a integrar también a sus mayores. Pero además la biblioteca debe hacer algo para acelerar este proceso, cosas tales como la distribución, a través de los usuarios escolares, de folletos informativos multilingües redactados en las lenguas de las principales comunidades inmigrantes: castellano, inglés, árabe, francés, alemán, ruso...

### **Bibliobús escolar**

Capítulo aparte merece el bibliobús en su faceta de biblioteca escolar. Hay mucho que decir sobre cómo el bibliobús no responde a las necesidades informativas de niños y jóvenes en relación con sus tareas escolares:

Falta una programación adecuada que permita disponer de un buen número de los ejemplares que los alumnos van a ir solicitando a lo largo del curso. Un buen ejemplo sería el año Mozart –2006– en el que no empezaron a llegar libros sobre el autor hasta el mes de marzo, y no en el número suficiente para satisfacer la demanda.

- Falta información entre los propios escolares acerca de las prestaciones del bibliobús: casi ninguno sospecha que exista el sistema de desideratas, por ejemplo, o la posibilidad de hacer reservas concretas, o búsquedas de bibliografía sobre temas particulares.
- Falta coordinación entre el bibliobús y los programas docentes de los colegios. Así, salvo algún caso esporádico de profesores concretos que sugieren la posibilidad de preparar y ofrecer a los chicos libros por los que pudieran estar interesados merced a algún fragmento incluido en sus libros de texto, la posibilidad de que tengamos disponibles los libros que nos piden se convierte en una cuestión de puro azar.

### **Los profesores**

Los profesores en muchos casos proceden de una cultura escolar en la que la biblioteca estaba prácticamente ausente del panorama educativo. El hecho es que muchos de ellos no leen habitualmente, un buen número ni siquiera tienen carné de ninguna biblioteca y no se hacen el del bibliobús ni aún después de señalarles la conveniencia de dar ejemplo a sus alumnos. Y esto es lo que se puede decir de los que al menos suben al bibliobús, porque la inmensa mayoría no consideran necesario acom-

pañar a sus alumnos, sino que aprovechan su visita como un recreo, o bien, continúan dando la clase a los alumnos que no salen a cambiar libros.

En los colegios, hasta hace muy poco, y aún hoy en algunos de ellos, no había biblioteca escolar propiamente dicha. Solía ser un cuarto con libros en el que mandaban a los niños a estudiar como castigo. Incluso ahora, cuando hay biblioteca y las horas de uso de la misma están incluidas en el horario lectivo, el profesor que se encarga, raramente tiene una formación adecuada y prácticamente nunca la dedicación y la continuidad necesaria como para que realmente se le pueda considerar un bibliotecario adecuado.

Las excepciones a este panorama, de nuevo, constituyen un ejemplo a seguir. En efecto, existen profesores que se preocupan de localizar los libros o las colecciones de libros adecuados para complementar sus programas educativos, los solicitan con tiempo, se adquieren y se les entregan oportunamente. Otros se benefician desde hace tiempo del servicio de maletas viajeras que también ofrece la Biblioteca.

En cualquier caso, sea a través del bibliobús o mediante las maletas viajeras, se trataría de hacer partícipe a toda la comunidad docente de aquellas experiencias en que la coordinación biblioteca-escuela ha dado buenos resultados con el fin de que pudieran seguir esos excelentes ejemplos.

Además de eso cabría la posibilidad de atraer al propio profesor haciéndolo, de algún modo, usuario privilegiado de la biblioteca: ampliando el número de documentos prestables en sus carnés, flexibilizando los plazos de devolución, cursando con mayor celeridad sus desideratas, etc. Son un ejemplo vivo en la escuela y precisamente se trataría de incentivarlos para que transmitieran su entusiasmo a sus alumnos.

Está bastante claro que el profesor debe subir al bibliobús con su clase, pues sólo él está en condiciones de conocer el nivel exacto de cada alumno lector, dato que no siempre está en relación directa con la edad o el curso que estudian. Quizás unas charlas por los colegios a principio de cada curso, impartidas por personal de la Biblioteca, podrían contribuir a que ningún profesor dejase de aprovechar esta oportunidad de ampliar su repertorio de herramientas didácticas. Se trataría de que contemplaran la visita al bibliobús como una actividad formativa más, y por tanto algo que debe estar a su cargo, eso sí, apoyado en todo lo que necesite por el bibliotecario.

En definitiva, que siendo la adquisición de habilidades en todo lo referente al acceso a la información uno de los objetivos pedagógicos que más atención e impulso han recibido en las últimas reformas educativas, sería lamentable que, por una falta de iniciativa de nuestra parte, no fuésemos si quiera capaces de hacerles ver a los profesores la oportunidad que el bibliobús supone, las posibilidades que éste ofrece como laboratorio en el que llevar a cabo unas prácticas encaminadas, en última instancia, a convertir a sus alumnos en óptimos usuarios de la biblioteca, y por extensión, en ciudadanos aptos para esa "sociedad de la información" en la que actualmente vivimos.

### **Bibliobuseros**

El bibliotecario de bibliobús ("bibliobusero") constituye, como cualquier otro bibliotecario que trabaje de cara al público, lo que en lenguaje corporativo se conoce como un *O.T.S.U* (*Opportunity to screw up*), es decir, se encuentra en una posición en la que, por una comprensión inadecuada de su cometido, puede perfectamente arruinar todo el proceso previo que la organización bibliotecaria realiza para, en última instancia, satisfacer las necesidades de información de los usuarios.

En efecto, nunca hay que perder de vista que por más que todo el proceso previo se haya realizado de modo impecable, el momento crítico, aquel en el que el usuario realmente evalúa el servicio, es precisamente ese en que se encuentra cara a cara con el bibliotecario. Se hace pues imperativo que los bibliobuseros reciban una formación permanente y continuada, unos cursos que los prepararen para esa tarea compleja que deben realizar en calidad de bibliotecario referencista. Pues hay que tener en cuenta que en las presentes circunstancias el bibliobusero de la Biblioteca Regional de Murcia, aparte de ocuparse de la conducción y mantenimiento del vehículo, realiza tareas propias de un bibliotecario infantil, de un bibliotecario generalista, de un bibliotecario escolar, en ocasiones tiene que resolver las necesidades de información de aquellos lectores más exigentes que no se conforman con “llevarse algo de lo que hay”, sino que demandan documentos que requieren ser previamente localizados; tiene que estar en condiciones de realizar búsquedas bibliográficas, de modo espontáneo realiza gestiones con los responsables de los colegios, y está, además, en una posición nada desdeñable para llevar a cabo tareas de promoción de la lectura entre los habitantes de los núcleos rurales, tareas, que como las anteriores, requerirían una formación específica para ser realizadas óptimamente.

La principal debilidad en el sector, pues, sería la mencionada falta de formación y el anquilosamiento de los hábitos que de ello y de la propia inercia del trabajo se deriva. A la larga, dicho anquilosamiento podría derivar en una resistencia al cambio realmente difícil de vencer si llega a convertirse en una cuestión “gremial”, por lo que parece urgente tomar las oportunas medidas para evitarlo. Cabe señalar también que tras la ampliación de los puntos de servicio del bibliobús la plantilla ha quedado pendiente de ampliación: hay cinco bibliobuseros para cinco unidades de bibliobús, lo cual supone que la baja de cualquiera de ellos repercute irremediablemente en la supresión de una de las líneas de servicio.

En el capítulo de las fortalezas podríamos destacar en primer lugar la continuidad de los profesionales y por supuesto la gran experiencia de la mayoría de ellos en el servicio, algunos más de veinte años, lo que los convierte en herramientas utilísimas a la hora de establecer criterios de funcionamiento, prever problemas, prevenir errores, etc; además de ser una memoria viva de la historia del servicio y tener una posición inmejorable de cara a los usuarios asiduos, a los que, literalmente, han visto crecer. Ellos sí son capaces de responder satisfactoriamente a cuestiones tales como “dame un libro que le guste a mi madre” o cosas similares.

De cara al futuro las oportunidades son considerables. Hablamos de un servicio que, por su propia naturaleza móvil, resulta completamente adecuado para adaptarse y sobrevivir a los continuos cambios que se van imponiendo, y que no pueden sino acelerarse en un futuro próximo, en una coyuntura en que la Comunidad Autónoma de Murcia vive un momento de crecimiento y desplazamiento demográfico sin precedentes.

En cuanto al capítulo de la formación de los profesionales, la ampliación de plantilla adscrita al servicio, sin aumentar las unidades de servicio, permitiría “liberar” periódicamente y rotativamente a algunos miembros de la misma con el fin de que pudieran dedicarse a ampliar sus conocimientos técnicos y de gestión de servicios de bibliotecas públicas, así como emplear más dedicación a aspectos como:

- Publicidad
- Coordinación efectiva con los colegios y sus siempre cambiantes programas docentes y profesores.

- Animación a la lectura: Concursos, cuenta-cuentos, talleres, creación de centros de interés de carácter periódico, o estacional, coordinación con eventos locales en los que la biblioteca pueda colaborar (ferias, mercados, campañas agrícolas, acontecimientos deportivos, culturales, etc.).

Para terminar tan sólo queda señalar aquí las cuestiones técnicas que con más urgencia habría que valorar para, en su caso, estudiar las oportunas alternativas:

Revisión de la clasificación temática en la colección de narrativa infantil. La clasificación por edades, con que se trabaja actualmente (tejuelo amarillo hasta seis años, verde de siete a nueve, rojo de diez a doce y azul de doce en adelante) no es suficiente, y por mucha erudición que llegue a desarrollar el bibliotecario nunca podrá competir con unos tejuelos de colores convenientemente organizados, pues de lo que se trata precisamente es de que los usuarios sean capaces de orientarse por sí mismos cuando realizan sus búsquedas. Se trataría, pues, de aplicar el mismo criterio que se sigue en la sección infantil de la Biblioteca, y si es técnicamente posible, dando aún un paso más y aumentando la gama de colores, o incluso usando tejuelos bicolors: uno para edad y otro para tema.

La experiencia del bibliobús de verano, en el que la clientela adulta aumenta exponencialmente en relación al bibliobús "normal", indica que sería muy bueno ampliar la clasificación temática también al mundo de la narrativa, pues como sucede entre los escolares, son muchísimos los usuarios que no saben de autores ni títulos y piden que se les recomienden libros de tal o cual género (terror, policíaco, romántico, fantasía...).

En cuanto al sistema de desideratas, como ya quedó apuntado al hablar de la deserción que casi sistemáticamente se produce entre los usuarios en edad adolescente, se acusa cierta falta de agilidad a la hora de satisfacer la demanda. Cabe la posibilidad de que, una vez que los bibliobuses estén en red, cada bibliobusero pueda ocuparse de canalizar las peticiones de sus lectores de modo inmediato vía internet, y servirlos con mayor celeridad –actualmente los ordenadores se actualizan semanalmente y el sistema no permite, por tanto, que se realicen reservas ni, curiosamente, que se consulte el historial de desideratas de los lectores.

En cuanto a la publicidad del servicio, hay que decir que resulta muy escasa, salvo que se considere "publicidad" el cartel con las fechas de visita que los propios bibliobuseros colocan en ocasiones en los ambulatorios, locales sociales, o incluso bares de los núcleos de población visitados.

Al margen de otras ideas que puedan surgir y resultar incluso más rentables, con sólo llevar a la práctica algo que está ya recogido en los propios manuales al uso, la implantación del servicio se vería enormemente ampliada entre la población adulta de los lugares atendidos. Se trata de las marquesinas fijas. Una marquesina fija en cada uno de los puntos de servicio, o en su defecto un panel anunciador de buen tamaño, serviría como propaganda y recordatorio permanente de la existencia del bibliobús. En el panel podría reseñarse, mediante carteles, además de las fechas de visita y los correspondientes horarios, los propios detalles de funcionamiento del servicio, de modo que los usuarios potenciales pudieran informarse en cualquier momento que les viniera al paso y sin necesidad de hacer el esfuerzo de subir al bibliobús en los esporádicos y cortos períodos en que éste está a su disposición. Y esto es importante, porque muchas veces es pura timidez lo que impide que algunas personas se acerquen al bibliotecario a preguntar si ese servicio tiene algo que ofrecerles. Otras veces es simple desinformación la que les lleva a creer que el bibliobús es sólo para niños en edad escolar.

En este contexto es interesante señalar que parte del éxito del bibliobús de verano, radica precisamente en el hecho de que existe un cartel ubicado permanentemente durante toda la campaña

en el lugar de parada del mismo, de modo que cumple en parte la función que mencionábamos en relación con la marquesina.

A modo de conclusión, cabe reseñar que el servicio de bibliobús goza actualmente de una salud razonablemente buena, pero que en una sociedad en permanente mutación, sólo una actitud vigilante y una postura flexible y abierta a los cambios puede garantizar la continuidad de sus buenos resultados.

#### **BIBLIOGRAFÍA**

La biblioteca pública: nuevos retos y estrategias en la sociedad de la información. Diputación de Barcelona. Servicio de Bibliotecas. 2003. <http://www.diba.es/cerc/interraccio2002/seminar/s3/bibiotecdoc.htm>

Manual de biblioteconomía. Luisa Orera Orera (editora). 3ª reimp. Madrid: Síntesis, 2002.

DOMÍNGUEZ SANJURJO, MARÍA RAMONA. Nuevas formas de organización y servicios en la biblioteca pública. Gijón: Trea 1996.

Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas. IFLA/UNESCO, 2001.

Manifiesto de la UNESCO sobre la biblioteca pública. 1994. El servicio de bibliobús. Pautas básicas para su funcionamiento. Ministerio de Educación, Cultura y Deporte. 2002.

PEÑALVER, ÁNGEL / MARTÍNEZ, ANTONIO. El servicio de bibliobús en la Región de Murcia: dos décadas de compromiso con la igualdad de acceso a la lectura y la información. Anales de Documentación Nº 7, 2004.