

Los libros llaman a tu puerta

La biblioteca móvil en Navarra

La biblioteca de Aurizberri-Espinal, al norte de Navarra, cuenta con un servicio de biblioteca móvil. Aquellos usuarios/as que no pueden acceder físicamente a la biblioteca, pueden disfrutar de la lectura gracias a la persona responsable del servicio que, con su propio coche, va de puerta en puerta acercando libros a domicilios y personas que, por un motivo u otro, se encuentran apartados del edificio de la biblioteca.

En qué consiste el proyecto

La biblioteca de Aurizberri-Espinal, en el norte de Navarra, ofrece un servicio de préstamo de libros a domicilio. Los libros viajan por el Pirineo en el coche de los bibliotecarios y van a parar directamente a los domicilios de sus lectores y lectoras siendo la única biblioteca móvil de Navarra, además de la única que ofrece este servicio de *puerta a puerta*. El proyecto se inició en 1996 de la mano de Martín Saragueta quien gestó la idea y recabó los medios necesarios para llevarla a cabo.

Cómo se pone en marcha

La zona del Pirineo navarro se encuentra bastante despoblada, con una población envejecida y muy dispersa. La orografía y las comunicaciones de la zona son determinantes en la prestación de los servicios tanto bibliotecarios como médicos, escolares... La población cuenta con una asistencia en sus servicios públicos mucho más difícil que en otras zonas y esa situación no mejora en este contexto de crisis. Para el Pirineo la situación ha sido prácticamente crítica desde siempre, por ello nos situamos entre las zonas denominadas *desfavorecidas* para la Unión Europea. De esta manera era casi normal que surgiera un proyecto como éste.

Así surge la idea y sus necesidades

La ley de bibliotecas públicas de Navarra determina que los municipios con más de 3.000 habitantes deberán prestar el servicio de biblioteca. En el caso de nuestra biblioteca estos 3.000 habitantes se encuentran diseminados en varias localidades del Pirineo. Desde el punto de vista bibliotecario se palpaba la necesidad de acercar la biblioteca a la población a la que damos cobertura. Con las carreteras nevadas o con hielo buena parte del año; con la falta de medios de transporte públicos; la heterogeneidad de usuarios y usuarias que teníamos –niños y jóvenes, así como personas de edad avanzada–, muchas veces con dificultades para acercarse a la biblioteca, hizo imprescindible la implementación del proyecto. Era mucho más fácil que se moviese una sola persona, en este caso el bibliotecario/a, que mover a toda la población.

El proyecto

Proyecto *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 en una zona rural –entonces en plena eclosión–, 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 en general.

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

- Adecuación del horario apertura (ampliación del horario).
- Adecuación de la sede de la biblioteca
- Introducción de un programa de gestión.
- Delimitación del área de atención por extensión.
- Rutas de reparto.
- Implicación de las administraciones locales.
- Estudio de viabilidad económica
- Introducción de maquinaria de oficina (fax, fotocopidora, línea telefónica...).
- Diseño de un plan de formación en TIC que incluía minicurios para usuarios/as sobre navegación web, mail, chat...

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. Hay que subrayar que con el tiempo, y a través de sucesivos proyectos complementarios, las partes

Con las carreteras nevadas o con hielo buena parte del año, con la falta de medios de transporte públicos, se hizo imprescindible la implementación del proyecto.

idea pero sin citar ninguna de las denominaciones administrativas. *Berragu* es el monte que se levanta justo detrás de la biblioteca.

Se inició el contacto con varios Ayuntamientos, Concejos y Junta de Valle de la zona –con el transcurso de los años se irían adhiriendo más entes locales al proyecto hasta el total de las más de 30 entidades locales, agrupadas en 6 ayuntamientos y una junta de valle, con los que se cuenta ahora– así como con el Servicio de Bibliotecas de Gobierno de Navarra. El resultado final fue el nacimiento oficial –aunque ya venía existiendo de forma provisional– en el año 2000 de la Mancomunidad de servicios bibliotecarios *Berragu* con representantes de todos los entes locales a los que se da servicio. Con estos responsables se fijaron las pautas del funcionamiento del proyecto.



del diagnóstico inicial que habían quedado pendientes, se acabaron por cubrir.

Necesidades del proyecto

Para que el proyecto echase a andar hizo falta aunar varias cuestiones. Una de ellas fue la elección del nombre: Servicio bibliotecario *Berragu*. El ámbito geográfico de origen de los usuarios/as de la biblioteca era y es tan extenso y variado que ni siquiera existe una denominación definida que lo agrupe bajo un único nombre. No existe una etiqueta de comarca o similar que pudiera aplicarse sin dar lugar a equívocos o sin herir susceptibilidades. Como lo más aproximado es la definición –demasiado genérica– de “montaña / mendialdea”, se aprovechó para identificar el lugar exacto de la sede de la biblioteca amparados en esta

Se establece cómo se va a realizar el servicio de reparto, quién lo costea, con qué vehículo se hace, quién se hace cargo del presupuesto, cómo se establecen los horarios de apertura de la biblioteca sede y las rutas de reparto cuando el servicio se traslada a los domicilios, así como las cuestiones derivadas del personal de la biblioteca.

Forma de uso. El proyecto en marcha

Rutas y plazos de reparto

Actualmente hemos dividido la zona de influencia en cuatro zonas, cada una con su ruta. Cada ruta comprende un valle aproximadamente y los pueblos que lo forman. Tenemos cuatro rutas en las que hemos valorado kilómetros, usuarios por ruta y tiempo que empleamos para realizarla. Se da la circunstancia que



las rutas más cortas en kilómetros pueden llegar a ser las de más usuarios y usuarias con lo cual el tiempo empleado difiere más que por los kilómetros, por el número de personas atendidas.

Rutas y poblaciones que incluyen:

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

Establecemos un día de la semana para realizar el reparto. Y al cabo del mes hemos pasado al menos una vez por cada una de las rutas. Anteriormente se establecían dos días semanales para realizar las rutas y cubrir así las necesidades más urgentes que fuesen demandadas para no esperar a la siguiente visita –un mes– para que quedasen cubiertas, sino solo unas horas.

Primer contacto con los usuarios y usuarias

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 proceso podría resumirse con un cliché: el carácter que imprime la montaña en el paisaje, sus habitantes y costumbres, es muy marcado, y si bien la primera imagen es a veces áspera, no es más que la promesa de un tesoro que no dejará de sorprendernos.

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, amigo– 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.

Creación del lector/a Berragu

Aunque físicamente el carné de lector/a es igual para todas las personas que utilizan la biblioteca, aquellas que utilizan el servicio de reparto cuentan con unas características diferentes dentro del programa de gestión de la biblioteca. Esto se dispuso así desde la Red de bibliotecas de Navarra para facilitar el uso a todas estas personas, así como para mejorar y facilitar la labor bibliotecaria.



Como usualmente la biblioteca en ruta pasa por los domicilios una vez al mes, resultaba imprescindible que el préstamo contemplara un margen más amplio de préstamo que el resto de las bibliotecas de Navarra –que son 3 semanas–. Así mismo permite más documentos ya que hay más tiempo disponible para leer.

Para disponer de este carné se avisa a la hora de hacerlo si se desea acceder al reparto a domicilio o si por el contrario el uso va a darse solamente en sala. A aquellas personas que no viven en el pueblo de Aurizberri-Espinal, generalmente se les inscribe directamente como usuarias y usuarios *Berragu*. Aproximadamente la mitad de los usuarios y usuarias de la biblioteca disponen de este carné.

Trabajo previo

Tenemos un listado con los usuarios y usuarias de las rutas que disponen de este carné de lector/a *Berragu* con sus direcciones y forman parte de la base de datos. Unos son frecuentes, usan el servicio todos los meses, otros son ocasionales.

Uno o dos días antes del reparto, avisamos telefónicamente o por mail a los usuarios/as frecuentes, los ocasionales llaman ellos o les llamamos cada cierto tiempo para recordarles el servicio. Les preguntamos qué tal van con sus libros, si necesitan algo, qué quieren...

Apuntamos las sugerencias. Quedamos con ellos y ellas en sus domicilios estableciendo unas horas de llegada. Durante la semana vamos seleccionando los materiales en la biblioteca conforme a las peticiones y sugerencias que nos han llegado y colocándolos en las cajas que llevaremos el día de reparto. Los libros se desplazan en el coche particular de la bibliotecaria

que apunta los kilómetros que ha hecho para reembolsar el kilometraje.



En cada casa recogemos los libros que tienen para devolver y apuntamos los que se quedan en préstamo. Ponemos en cajas aparte las devoluciones. Cuando llegamos a la biblioteca pasamos los préstamos y devoluciones al programa y apuntamos los datos en la estadística. Colocamos los libros en sus lugares.

Tipo de fondos: usuarios y usuarias individuales / colectivos

Los tipos de fondos que se seleccionan dependen del usuario/a que hace la petición. Para esto hay que tener en cuenta que tenemos varios tipos de usuarios y usuarias. Y que la biblioteca ofrece varios servicios además 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 tratamos 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 las actividades. Normalmente las peticiones varían en función del servicio que demanden. Estarían los lectores y lectoras individuales a los que llevamos todo tipo de fondos mayoritariamente documentos en préstamo. Aunque también nos consultan sobre búsquedas de información que no pueden realizar desde sus casas por falta de medios.

Por otro lado estarían los usuarios colectivos. El carné de usuario colectivo está destinado a asociaciones, colegios, institutos, residencias de ancianos, agrupaciones, colectivos... Tiene unas ventajas sobre el carné individual ya que permite el préstamo de más documentos y durante más tiempo. Los usuarios colectivos van en aumento en el Servicio *Berragu*. Y son actualmente el punto fuerte de nuestro servicio. El tipo de fondo que prestamos con el carné colecti-



vo varía mucho según quien 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.

Aceptación del proyecto

Cómo ha ido creciendo

Con el paso de los años ha ido aumentando la cantidad de usuarios/as que se apuntan al servicio de reparto a domicilio. También se han ido aunando Ayuntamientos y Concejos, llegando al número actual. Y tenemos como objetivo ir aumentando año tras año, gracias a la demanda que existe del servicio y a la gran acogida que tiene entre nuestros usuarios y usuarias.

Estadísticas de uso

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 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, lo que nos indica que creceríamos más en uso si tuviésemos más días de reparto.

Premio Buenas Prácticas

La biblioteca recibió en 2000 el Premio de Buenas Prácticas en el Desarrollo Local Sostenible de Gobierno del Navarra gracias a este proyecto.

El proyecto hoy en día, ante el cambio de responsable en la biblioteca

En agosto de 2013 empieza a trabajar una persona nueva en la biblioteca tras 24 años y 11 meses con Martín Saragueta al frente del proyecto. El servicio de reparto estará ahora en nuevas manos. ¿Cómo ha podido afectar esto al proyecto? En principio la forma de trabajar es la misma, las rutas ya estaban establecidas y el modo de trabajo que funcionaba perfectamente con lo cual no había mucho que cambiar.

Las dificultades han venido sobre todo a la hora de conocer el gusto de los lectores y lectoras a la hora de llevarles libros. En la mayoría de los casos dejan la elección en manos del personal de la biblioteca. Aunque hay personas que demandan exactamente el título que

quieren ya sea por novedad, por ser un best-seller..., la gran mayoría siempre nos piden que llevemos lo que queramos. Normalmente llevamos una selección variada para que escojan entre lo que prefieran. Si en esa ruta tenemos por ejemplo 30 ó 40 usuarios y usuarias calculamos 3 libros por persona o incluso alguno más.



Otra de las dificultades surgía por el tipo de población del Pirineo, dónde los pueblos suelen estar formados de un pequeño núcleo central y multitud de baserris/caseríos diseminados por el monte. Normalmente carecen de números de calles e incluso las calles se suelen llamar todas con una única denominación. Así que el problema era encontrar a los usuarios y usuarias y sus domicilios, y aprenderse las rutas, calles, pistas, nombres de caseríos... Pero poco a poco lo vamos consiguiendo.

Por otro lado una de los mejores aspectos del trabajo en la biblioteca son precisamente las rutas. El contacto con las personas pasa de usuario/a a ser de familiaridad y el trato es excelente. En invierno con las carreteras nevadas y con hielo, te esperan en las casas con merienda, café, té o chocolate caliente. O te llaman directamente para avisarte de que el camino está mal y mejor que no vayamos. En verano te regalan todo lo que tienen por la huerta. Te tratan como una más de la familia y eso que normalmente el tiempo para realizar todo el recorrido es escaso y prácticamente no da tiempo de atender a los usuarios y usuarias del servicio porque ya tengo que ir a otra casa. ▴

AUTORES: Agos Díaz, M.ª Mar.; Saragueta González, Martín.

FOTOGRAFÍAS: Biblioteca de Aurizberri-Espinal (Navarra).

TÍTULO: Los libros llaman a tu puerta. La biblioteca móvil en Navarra.

RESUMEN: En este artículo se describe el nacimiento, gestión del servicio de préstamo de libros a domicilio llevado a cabo desde la biblioteca de Aurizberri-Espinal, al norte de Navarra. Se explica qué tipo de libros se prestan, quiénes son sus usuarios y cuáles serían las conclusiones sobre el funcionamiento de este servicio, que va más allá de la atención al usuario.

MATERIAS: Bibliotecas No Tradicionales / Navarra.