

Ejemplo de referenciación en bibliotecas móviles o aproximación al significado real de sus resultados

ROBERTO SOTO ARRANZ
Servicio de Bibliobuses de León

Las bibliotecas móviles participan de una serie de factores que, si bien son imprescindibles para su funcionamiento, no pueden considerarse como estrictamente bibliotecarios. Su consideración, cuantificación y análisis son fundamentales para el correcto conocimiento de este tipo de servicios bibliotecarios. Mediante un ejemplo práctico, en este artículo se trata de poner de manifiesto esta circunstancia y reconseguir una aproximación a su verdadero significado.

PALABRAS CLAVES: Bibliotecas móviles, bibliobuses, referenciación, evaluación.

TITULO INGLES

Bookmobiles have some factors that are not strictly librarians. But these factors are very important to know their true meaning. In this text one can see a practical example about it around the comparison of three bookmobiles.

KEYWORDS: Mobiles libraries, bookmobiles, comparison, evaluation.

INTRODUCCIÓN

La gestión de todo servicio bibliotecario necesita, entre otros elementos, la información sobre éste y su contexto que posibilite una evaluación certera. Sin embargo, es imprescindible conocer el verdadero significado de dicha información y conseguir su interpretación lo más fidedigna posible, con el fin de tener la imagen más real de dichos servicios, que facilite su gestión en cualquiera de sus vertientes (toma de decisiones, comunicación con los clientes internos y externos, búsqueda de patrocinadores...)

En el caso de las bibliotecas móviles, por su propia idiosincrasia, participan una serie de factores que, sin ser estrictamente bibliotecarios, inciden directamente en su desarrollo, en sus resultados y, por ende, en su gestión.

Sobrepasa a este artículo la posibilidad de interpretar el conjunto de esos factores entre bibliotecas móviles adscritas a diferentes unidades administrativas, y más la opción de comparar items y sus resultados entre bibliotecas móviles y bibliotecas fijas. Aquí solamente pretendemos, mediante un ejemplo, llamar la atención sobre ese grupo de elementos, bibliotecarios o no, que influyen de forma directa en el devenir de estos servicios y cómo su consideración en conjunto nos puede revelar un acercamiento mayor al significado real de los resultados.

Aparte de estándares, pautas e indicadores de impacto y rendimiento, la forma más sencilla para conseguir nuestro objetivo la hemos encontrado en la referenciación interna de tres bibliobuses de un mismo servicio, el de la Diputación Provincial de León, y con los datos de un año, 2000, en los que se daban las condiciones modélicas de aparente desigualdad de resultados entre los tres de forma que, sin un estudio pausado como el que aquí proponemos, induciría a sacar conclusiones del todo punto erróneas tendentes a considerar marcadas diferencias en el volumen de trabajo entre los bibliobuses propuestos.

Descripción del producto

- Se trata de un servicio de biblioteca pública ambulante rural, es decir, que tiene como objetivo acercar la cultura y el entretenimiento, colaborar a la formación académica y autodidacta, y dispensar información a los habitantes de los pueblos de la provincia de León. Por tanto, está dirigido a la generalidad de la población sin ningún tipo de discriminación.
- Se enmarca dentro de los servicios bibliotecarios públicos, en concreto en el área de extensión bibliotecaria.
- El servicio se apoya en seis vehículos especialmente equipados para el desempeño de estos menesteres: estanterías, iluminación, documentos, condiciones de seguridad y habitabilidad, espacio suficiente y áreas de trabajo. Mientras no estén en ruta se guardarán en las instalaciones del Parque Móvil de la Diputación.
- Con una periodicidad mensual, las bibliotecas móviles recorren una media de 69 poblaciones cada una, de una forma predeterminada anualmente y publicitada. Salen a las 8,30 horas y vuelven a las 16,30 horas.
- Sus prestaciones fundamentales, según los medios con los que se cuenta actualmente, son el préstamo de documentos a domicilio (con opción a desiderata y reserva) y el servicio de información y referencia, en los que la presencia del bibliotecario es básica para conseguir los niveles de calidad por alcanzar.
- El seguimiento y evaluación del servicio se basa fundamentalmente en los datos diarios de visitantes (segmentados por edades, poblaciones visitadas y sexo) y préstamos (donde también se considera, además de los parámetros anteriores, la cualidad de los documentos prestados: infantil y juvenil, narrativa, ciencias y generalidades; así como el soporte: CDs, vídeos, y revistas)

Tipo de referenciación

Se procederá a una *referenciación interna*, pues se pretende comparar los bibliobuses A, B y C, todos ellos pertenecientes al mismo Centro Provincial Coordinador de Bibliotecas de León, organismo encargado de su gestión directa.

La causa que ha motivado la referenciación es la destacada diferencia de préstamos en contra del bibliobús C, cuando es este índice el principal indicador de volumen de servicio en este tipo de prestación bibliotecaria.

Unidades elegidas para la referenciación

Tal como ya hemos dicho, las unidades con las que se va a comparar el Bibliobús C son el bibliobús A y el bibliobús B; atendiendo a los criterios y valores que se especifican en la siguiente tabla:

TABLA 1

Criterios	Bibliobús A	Bibliobús B	Bibliobús C
Préstamos anuales	23.237	22.853	18.952
Número de paradas	750	623	1.050
Número de socios	10.200	10.124	8.542
Concentraciones escolares	27	30	15
Conc. Escolares de más de 500 alumnos	7	9	7
Usuarios reales por edades	75% < 16 años 25% > 16 años	73% < 16 años 27% > 16 años	60% < 16 años 40% > 16 años
Kms. Anuales	15.478	17.582	32.123
Antigüedad del vehículo	2.000	2.001	2.001
Operarios	Bibliotecario y conductor	Bibliotecario y conductor	Bibliotecario y conductor
Tiempo real de servicio bibliotecario	1.412 horas	1.356 horas	1.200 horas
Tiempo medio de parada	1,88 horas	1,68 horas	1,14 horas
Colecciones (en ruta y en el depósito)	10.000 volúmenes	10.000 volúmenes	10.000 volúmenes
Propaganda de las visitas	Postal, periodística, calendarios, y directa.	Postal, periodística, calendarios, y directa.	Postal, periodística, calendarios, y directa.

Los bibliobuses A y B tienen un índice de préstamos sensiblemente superior al bibliobús C, sin embargo, este dato no es una información simple que dependa de un solo factor, sino que en él inciden directamente todos los criterios que hemos señalado en la tabla.

Referenciación propiamente dicha

La comparación de las tres unidades evidencia unas diferencias y unas semejanzas entre ellas:

Semejanzas

Los tres bibliobuses son prácticamente iguales en los siguientes criterios:

- *Atienden a concentraciones escolares con más de 500 alumnos.* Este tipo de colegios aumentan sustancialmente el volumen de los préstamos, al tiempo que precisan una elevada proporción de horas reales de servicio, entendidas éstas como el tiempo en el que realmente se presta servicio bibliotecario directo, es decir, lo que no es tiempo de viaje.
- *Antigüedad del vehículo.* Este factor puede influir negativamente cuando coexisten bibliobuses matriculados en fechas distantes, en variables como la potencia de motor que, según sea, incide en los tiempos de viaje y, por tanto, en el tiempo real de servicio bibliotecario; otro factor sustancial determinado por la antigüedad del vehículo es el diseño interno y las condiciones de habitabilidad que influyen tanto en la buena disposición del personal como en la de los mismo usuarios.
- *Operario.* La existencia de un solo trabajador deriva negativamente en cotas bajas de calidad para las prestaciones, pues se pierden notables oportunidades de extender una atención personalizada a todos los usuarios (uno de los principales valores de este tipo de servicios bibliotecarios), en pro del mantenimiento de las actividades mecánicas y rutinarias.
- *Colecciones bibliográficas.* La incidencia de esta variable se sustenta tanto en la calidad como en la cantidad de los documentos. En este sentido tiene una especial relevancia su actualización, elemento directamente relacionado con la periodicidad de las visitas: no se puede satisfacer ni fidelizar usuarios cuando, después de estar esperando quince o treinta días la visita del bibliobús, no encuentran lo que necesitan.
- *Propaganda de las visitas.*

Como apuntaremos más adelante, a excepción del primer factor de semejanza, los restantes están constituidas por los recursos directos de los que se vale el Servicio de Bibliobús para su funcionamiento diario.

Diferencias

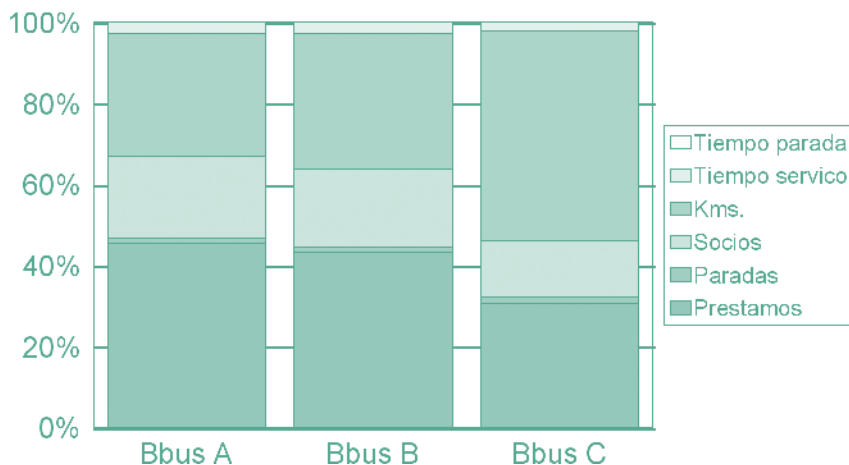
Siguiendo el anterior razonamiento, los elementos que marcan divergencias hay que buscarlos en el diseño mismo de las rutas que cada bibliobús realiza:

- *Préstamos anuales.* El bibliobús C tiene 4.285 préstamos menos que el A y 3.901 menos que el B.
- *Número de paradas.* Por el contrario, el bibliobús C supera al A en 300 paradas, y al B en 427. Cuantas más paradas se hagan, en igual intervalo, se obliga a reducir el tiempo de permanencia en cada una de ellas, lo que repercute negativamente en el volumen de los préstamos.
- *Concentraciones escolares.* De nuevo, el bibliobús C atiende la mitad que el Bibliobús B, y 12 menos que el A. No obstante, en cuanto a concentraciones

escolares con más de 500 alumnos, como vimos, existe una equiparación, siendo éstas las que pueden determinar diferencias acusadas en el préstamo de escolares.

- *Número de socios.* El bibliobús C está 1658 socios por debajo del A, y 1.582 por debajo del B. Un menor número de usuarios registrados presupone (aunque no siempre es así) un volumen de negocio más pequeño.
- *Usuarios reales por edades.* El bibliobús C presenta un mayor envejecimiento de sus usuarios reales (el 60% es mayor de 16 años, lo que traducido al medio rural es población en torno a los 30 años y mayores de 50). Este tipo de usuarios requiere una atención personalizada superior a los escolares, fundamentalmente en forma de orientación y selección bibliográfica, lo que ha de traducirse en un desarrollo temporal suficiente. Por su parte, este factor del envejecimiento conlleva una mayor dispersión geográfica de los préstamos.
- *Kilómetros/año.* El bibliobús C recorre, de media, el doble de cada uno de los otros dos. Está claro que a mayor tiempo de viaje, menor tiempo real de servicio bibliotecario.
- *Tiempo real de servicio bibliotecario.* Es el resultado de la siguiente diferencia: duración de la jornada laboral menos el tiempo de viaje. En el bibliobús C es sensiblemente inferior.
- *Tiempo medio de parada.* (tiempo real de servicio/número de paradas realizadas). El hecho de contar con entre 300 y 400 paradas más que los otros, el bibliobús C también ve reducido su tiempo medio de parada, ante un tiempo real de servicio bibliotecario que es de por sí el más inferior de los tres.

FIGURA 1
COMPARACIÓN DE LOS TRES BIBLIOBUSES



CONCLUSIONES

El bibliobús C cuenta con una serie de factores que le condicionan un volumen de préstamo menor que el de los bibliobuses A y B.

- Número de paradas (mayor)
- Número de socios (menor)
- Número de socios > 16 años (mayor)
- Número de Kms./año (mayor)
- Tiempo real de servicio bibliotecario (menor)
- Tiempo medio de parada (menor)

Según estos datos, el mayor volumen de préstamos no obedecería, al menos, a un posible mal funcionamiento *in situ*, sino al diseño particular de las rutas que trabaja.

Si después de esta conclusión se pretendieran introducir los cambios necesarios para conseguir un aumento de los préstamos del bibliobús C, habría que variar la entidad de algunos de los factores que inciden en ella.

Elementos esenciales en este menester serían, de forma conjugada, la reducción del número de paradas, del índice de envejecimiento entre los socios reales, y de los kms. anuales recorridos, con el consiguiente crecimiento del tiempo real de servicio y del tiempo medio de parada.

Una modificación de esta índole involucraría obligatoriamente al resto de bibliobuses dependientes de la misma unidad administrativa, que tendrían que hacerse cargo de los elementos procedentes del descarte del bibliobús C, y tendrían que desprenderse de lo que el bibliobús C necesitase.

La puesta en práctica de dichas variaciones estaría en función de la política, de los objetivos y los recursos del servicio de bibliobuses, al calor de todo lo cual se sopesaría en última instancia la bondad o perjuicio de dichas variaciones para el conjunto del servicio.

Vemos, para concluir, cómo desde el estudio de un ejemplo sencillo como el que hemos expuesto de los tres bibliobuses se puede apreciar la importancia y la conveniencia de considerar determinados elementos extrabibliotecarios, para conseguir acercarnos al verdadero significado de los datos ocasionados en su servicio bibliotecario.