

Biblioteca Fort Apache ataca de nuevo: una biblioteca con una función social en un barrio marginado

DANIEL FERNÁNDEZ RUTKOWSKI

Bibliotecario de la Biblioteca Pública El Esqueleto, Ayuntamiento de Sevilla

La Biblioteca Pública Municipal El Esqueleto, de Sevilla capital, España, ubicada en uno de los barrios más marginales del país, ha ampliado, desde la crisis y, especialmente, desde junio 2020, su función social como centro de información a la comunidad, proporcionando a los ciudadanos una atención personalizada para la obtención de documentos oficiales de la administración electrónica vía internet.

Palabras clave: bibliotecas públicas municipales, bibliotecas en barrios marginales, analfabetismo digital, información a la comunidad, biblioteca social.

FORT APACHE PUBLIC LIBRARY STRIKES AGAIN: A LIBRARY WITH A SOCIAL FUNCTION IN AN OUTCAST COMMUNITY

Abstract: The Public municipal Library El Esqueleto, in Seville, Spain, located in one of the most marginal neighborhoods in the country, has expanded, since the crisis, and especially since June 2020, its social function as an information center to the community, giving citizens a personalized attention to obtain official documents from the public electronic administration via the Internet.

Keywords: municipal public libraries, libraries in marginal neighborhoods, digital illiteracy, information to the community, social library.

ÁMBITO DE ACTUACIÓN EN LA COMUNIDAD

Una de las mayores dificultades para trabajar en un barrio de población pobre o marginada, no es curiosamente el trato con la población, sino encontrar técnicos, empleados o colaboradores que quieran y puedan trabajar con esta población. Los

habitantes de dichos barrios saben perfectamente valorar a las personas que trabajan para ellos, las respetan y consideran. Lo difícil es encontrar personas que tengan una cierta vocación o que estén dispuestas a adecuarse a un cierto nivel de educación, de forma de hablar, de expresarse y comportarse al que, realmente, cuesta adaptarse. Por ello, son pocos los trabajadores que voluntariamente quieran trabajar en un barrio de gente pobre y, si al final son destinados, sin posibilidad de escoger, muchos de ellos/as hacen todo lo posible para conseguir ser trasladados a otra parte.

Esta dificultad de encontrar personal cualificado y con vocación para trabajar en oficinas de la administración pública, docentes en colegios e institutos, asistentes sociales, limpiadores, etc., es una de las causas de la lentitud con que todo avanza y progresa en un barrio marginal.

La situación especial del barrio Polígono Sur de Sevilla, un barrio considerado como “el segundo barrio más pobre de España”, según estadísticas del Instituto Nacional de Estadística [i], con una población censada de 35.000 habitantes, pero que según el Comisionado para el Polígono Sur puede rondar realmente los 50.000 [ii], con una población en situación de marginalidad y pobreza generalizada. La renta media de sus habitantes en el año 2019 fue de 5.329 e. [iii]. Ahora bien, estas estadísticas solo reflejan la media de todo el barrio, donde hay una bolsa de población de unas 2.748 familias que viven en situación de subsistencia [iv].

PROYECTOS QUE LA BIBLIOTECA DESARROLLA EN EL BARRIO

La Biblioteca El Esqueleto, denominada por otros bibliotecarios de la ciudad como “Fort Apache”, tiene una función en el barrio a muy largo plazo, ya que un gran número de la población, que puede rondar el 56%, es analfabeta, sin estudios o es analfabeta funcional. De unos 50.000 habitantes solo son socios de la biblioteca 3.564, de los cuales únicamente 175 hicieron uso de la biblioteca en el año 2021. Estos 175 usuarios prestaron 2.206 libros en dicho año.

Nuestra labor se ha centrado sobre todo en el público infantil, a través del préstamo en la biblioteca y mediante la colaboración con los centros docentes realizando actividades conjuntas:

- i En página web Diario de Sevilla 26/05/2021, consultada el 21/03/2022: https://www.diariodesevilla.es/sevilla/Poligono-Sur-Pajaritos-barrios-pobres-Espana-INE_0_1577542755.html
- ii Plan Integral del Polígono Sur Sevilla / Comisionado para el Polígono Sur, 2006, pag. 23
- iii Vid. Nota 1
- iv Encuesta realizada en 2015 por la Plataforma *Nosotros también somos Sevilla*, coordinadora de asociaciones del barrio.

- Préstamos de lotes de libros para una misma clase. A los centros docentes les prestamos lotes de libros de un mismo título para que lo lea toda la clase y, posteriormente, hacer una actividad de animación lectora en la biblioteca con una monitora contratada para ello. Contamos con 6 lotes de libros infantiles con 27 ejemplares cada uno. Esta actividad es muy demandada entre los docentes del barrio. En el año 2021 se han prestado 23 lotes para 401 niñ@s.

-Estamos remodelando las bibliotecas escolares del barrio. Nos dimos cuenta de que la mayoría de las bibliotecas escolares del barrio estaban en situación de semi-abandono, con materiales obsoletos, y con maestras/bibliotecarias con poco tiempo para dedicarse a reorganizar las bibliotecas e incluso para gestionarlas. A estos problemas se añadía el que desde 2012 los centros escolares han dejado de recibir lotes de incremento de libros por parte de la administración pública, quedando la adquisición de nuevos libros a cargo del presupuesto general de cada centro docente. Desde el curso 2011 hasta la fecha nos hemos dedicado cada curso a una biblioteca escolar, con aproximadamente 10-12 visitas por curso, con 3 horas de duración cada una. Así, hemos remodelado y reorganizado completamente 8 de las 11 bibliotecas escolares con que cuenta el barrio (8 colegios públicos y 3 institutos de bachillerato). La labor a realizar en cada una ha consistido y consiste en la elaboración de un informe inicial del proyecto de remodelación; reordenación del mobiliario, equipos y su posible sustitución; expurgo de aproximadamente un tercio de la colección de libros obsoletos, deteriorados, anticuados o de baja calidad; formación y asesoramiento de la maestra/bibliotecaria en el programa informático de gestión bibliotecaria (Abies hasta el 2019, Biblioweb2 en 2020, y BibliowebSeneca desde 2021); organización de nuevas secciones por ciclos formativos y materias; cambio de signatura topográfica de todos los libros según las nuevas secciones; y, campañas de captación de donaciones particulares y de instituciones.

En varias ocasiones hemos vuelto a la misma biblioteca escolar, ya que cambió la maestra/bibliotecaria y precisó de asesoramiento en el programa informático de gestión o la biblioteca escolar necesitó completar la remodelación no terminada anteriormente.

- En el curso 2011-12 ayudamos a la biblioteca escolar del CEIP Andalucía.
- En el curso 2012-13, la del IES Joaquín Romero Murube.
- En el curso 2013-14, la del CEIP Manuel Altolaguirre.
- En el curso 2017-18, la del CEIP Ntra. Sra. de la Paz.
- En el curso 2018-19, la del CEIP Manuel Canela.
- En el curso 2019-20, la del CEIP Fray Bartolomé de las Casas, y de nuevo la del CEIP Manuel Altolaguirre.

- En el curso 2021-22, la del CEIP Cristóbal Colón, la del IES Antonio Domínguez Ortiz, y de nuevo la de CEIP Ntra. Sra. de la Paz [v].

NUESTRA LABOR COMO SERVICIO DE INFORMACIÓN A LA COMUNIDAD

Desde que abrimos de nuevo al público después del confinamiento domiciliario general para todo el país con motivo de la pandemia por COVID-19, hecho que en la Biblioteca El Esqueleto sucedió el martes 12 de junio de 2020, nos vimos inmersos en una nueva situación de emergencia social en el barrio Polígono Sur de Sevilla, que los dos bibliotecarios que trabajamos en esta biblioteca ya conocíamos de años anteriores. Esto es, se produjo una llegada constante y en aumento progresivo de personas que nos demandaron ayuda para solventar una gran cantidad de trámites administrativos vía internet.

Tras el confinamiento numerosos organismos oficiales, especialmente las oficinas de la Seguridad Social, el Servicio Público de Empleo (SEPE) y el Servicio Andaluz de Empleo (SAE), dejaron de dar citas presenciales. A quien se presentaba en las oficinas solo proporcionaban una hoja volante donde se daban instrucciones de cómo realizar todos los trámites administrativos por internet o se daban citas para ser llamados por teléfono por un/a técnico, que normalmente informaba de cómo hacer la gestión también por internet. Por ello, todas las personas que no saben usar ordenadores o móviles para gestiones administrativas, quedaron desasistidas.

Numerosos vecinos del barrio son analfabetos o analfabetos funcionales, y aun teniendo ciertos estudios les resulta difícil o imposible realizar trámites por internet. Esta bolsa de personas con dificultades funcionales son precisamente las que acuden a la biblioteca o a las asociaciones abajo citadas, en demanda de servicios administrativos vía internet.

En el Polígono Sur, solo permanecieron abiertas con atención personal para estas gestiones, algunas asociaciones radicadas en el barrio y la Biblioteca El Esqueleto. Entre las asociaciones que prestaron su colaboración a los vecinos destacan: Entre Amigos, Realidades y El Capi-Guadalinfo. Como ya hicimos en 2015-2016 consideramos que la biblioteca también es un recurso de la comunidad y más en situaciones de emergencia o crisis, por lo que no dudamos en prestar nuestra ayuda.

En junio de 2020 el gobierno nacional otorgó una nueva ayuda económica para familias con bajos recursos, el Ingreso Mínimo Vital, tramitada por la Seguridad

v Daniel Fernández Rutkowski (2019): Bibliotecas escolares: proceso de ordenación, reorganización y modernización por parte de un bibliotecario. En: Boletín AAB, n° 117, pags. 101-118

Social. Esta ayuda se sumó a las familias que ya estaban percibiendo la Prestación por Hijos a Cargo, pero también podían solicitarla otras familias con bajos niveles de ingresos. Se corrió la voz en el barrio y las tres asociaciones y la Biblioteca El Esqueleto tuvimos una auténtica avalancha de solicitantes. El trámite vía internet de esta ayuda es muy complejo, con muchos apartados que cumplimentar, cálculos de ingresos y entre 10 y 15 documentos para escanear y adjuntar. Para una familia de 4 o más miembros, empleamos 2 citas previas y aproximadamente una hora para hacer la solicitud.

A la complejidad del trámite se añaden otros condicionantes propios de la personalidad de las familias e individuos de un barrio pobre y con bajo nivel educativo: la dificultad de comprensión y expresión de muchas de las personas, la desconfianza general a dar información personal, la ocultación de datos, sobre todo económicos y la gran casuística de irregularidades en la situación personal: familias desestructuradas; uniones de hecho; hijos de distintos progenitores; sobrinos, nietos y otros parientes conviviendo con la unidad familiar; progenitores “desaparecidos”; viviendas sin título de propiedad o contrato de alquiler; jóvenes sin carnets de identidad, deteriorados o caducados; irregularidades en el empadronamiento; etc.

También ocurre que muchos no saben distinguir entre las distintas administraciones, competencias, programas, etc., por lo que confunden a la persona que les ayuda en su trámite por internet con la persona que les va a otorgar, o no, lo que piden. A todos nos llaman “el asistente o la asistenta”. Por eso, lo primero que hacemos a todos ellos, sin excepción, es decirles donde están y a qué se dedica una biblioteca pública. Luego les explicábamos con detalle que, si les ayudamos en sus solicitudes es como un “favor personal” y que no asumimos la responsabilidad del trámite. Todo ello explicado con palabras sencillas y comprensibles. En su gran mayoría comprendieron y aceptaron esta salvaguarda previa. Naturalmente no realizamos esta labor como “favor” sino que es una función social asumida por nosotros y que cualquier biblioteca pública puede realizar en mayor o menor medida.

Atendiendo solo por las mañanas, de 9 a 14:30 h., nos turnamos mi compañera de trabajo y yo para encargarnos, uno de la biblioteca y otro de las gestiones administrativas que nos demandaba el público. Tuvimos la colaboración de un vigilante de seguridad durante un año, que organizó y gestionó las citas previas y el control de la entrada. Esta ayuda del vigilante de seguridad fue muy apreciada, pues sin ella se hubieran formado largas colas diarias y numerosas discusiones y riñas, como así sucedió en las 3 asociaciones que también prestaron este servicio. En los primeros 6 meses atendimos a una media de 20 personas al día, en turnos de media o una hora. En el año siguiente 2021, la media fue de 6 personas al día. Algunas gestiones se resolvían en 2 o más citas, ya que requerían varios pasos: uno de información general del trámite, otro para pedirles cita para darse de alta en Cl@ve permanente

y obtener ciertos certificados, y el tercero para tramitar la ayuda, prestación o subvención que querían por internet.

En el periodo comprendido de junio 2020 a diciembre 2021 tuvimos 385 días de apertura al público, y atendimos a 2.406 personas en gestiones administrativas vía internet. Se realizaron dos controles escritos, uno a la entrada a la biblioteca donde en una tabla se tomaba nota de los datos personales; y otra tabla de atención personalizada, donde marcábamos los diversos tipos de gestión realizada, el número de personas que acudían individualmente o juntas, y el número de documentos que se imprimían, escaneaban o de llamadas telefónicas que se hacían para esa o esas gestiones en ese momento. Normalmente solo admitíamos una gestión por cita.

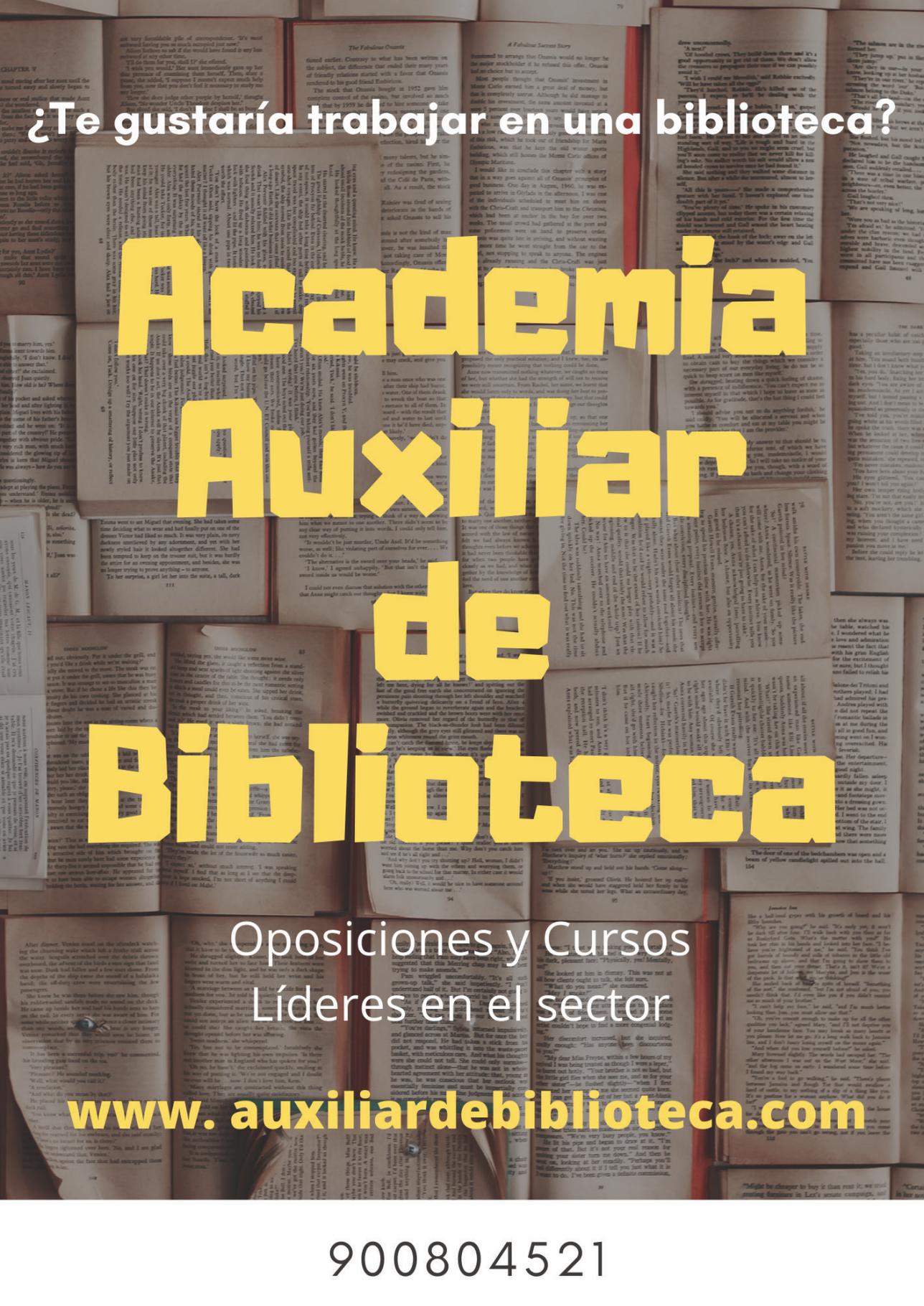
Tabla 1: Estadísticas de consultas y gestiones administrativas por internet. Junio 2020 a diciembre 2021. Biblioteca Municipal El Esqueleto (Sevilla, España)

	Nº demandas/personas	Impresión de documentos, escáneres y llamadas teléfono
Solicitudes de cita previa	744	834
Obtención de certificados	452	2.263
Renovación demanda empleo	93	120
Información/activación Cl@ve permanente	157	170
Currículum	12	29
Correo electrónico	4	12
Teléfonos móviles y app	13	13
Ingreso Mínimo Vital	457	1.839
Otras prestaciones, pensiones y ayudas	74	231
Bonobús solidario	25	143
Bibliográficas y referenciales	51	24
Otros	324	798
TOTALES	2.406	6.476

CONCLUSIÓN

El trabajo realizado en este año y medio ha sido muy gratificante para los bibliotecarios, ya que hemos comprobado que realizamos una labor realmente útil a la población a la que servimos. Por otra parte, esta función social no ha repercutido después en un incremento de las visitas a la biblioteca en demanda de libros u otros recursos propios de una biblioteca, ya que la población a la que atendimos en los trámites vía internet es, como dije anteriormente, los que menos nivel educativo tienen, y los que anteriormente no acudían a la biblioteca. Por ello hemos ganado en reconocimiento personal entre los vecinos más pobres. Aun así, hemos contribuido a mejorar las condiciones de vida de los vecinos, y esperamos que, en el futuro, esas mejores condiciones favorezcan su mejor nivel cultural. Como decían los antiguos: antes de hacer la casa hay que abrir el pozo.





¿Te gustaría trabajar en una biblioteca?

Academia Auxiliar de Bibliotecas

Oposiciones y Cursos Líderes en el sector

www.auxiliardebiblioteca.com

900804521