

1-1-2018

# La inclusión desde la Biblioteca Julio Mario Santo Domingo

David Enrique Chocontá Higuera  
*Universidad de La Salle*

Follow this and additional works at: [https://ciencia.lasalle.edu.co/sistemas\\_informacion\\_documentacion](https://ciencia.lasalle.edu.co/sistemas_informacion_documentacion)

---

## Citación recomendada

Chocontá Higuera, D. E. (2018). La inclusión desde la Biblioteca Julio Mario Santo Domingo. Retrieved from [https://ciencia.lasalle.edu.co/sistemas\\_informacion\\_documentacion/250](https://ciencia.lasalle.edu.co/sistemas_informacion_documentacion/250)

This Trabajo de grado - Pregrado is brought to you for free and open access by the Facultad de Ciencias Económicas y Sociales at Ciencia Unisalle. It has been accepted for inclusion in Sistemas de Información, Bibliotecología y Archivística by an authorized administrator of Ciencia Unisalle. For more information, please contact [ciencia@lasalle.edu.co](mailto:ciencia@lasalle.edu.co).



LA INCLUSIÓN DESDE LA BIBLIOTECA JULIO MARIO SANTO DOMINGO

DAVID ENRIQUE CHOCONTÁ HIGUERA

UNIVERSIDAD DE LA SALLE

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES

PROGRAMA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN BIBLIOTECOLOGIA Y  
ARCHIVÍSTICA

Bogotá D.C.

2018.

LA INCLUSIÓN DESDE LA BIBLIOTECA JULIO MARIO SANTO DOMINGO

DAVID ENRIQUE CHOCONTÁ HIGUERA

Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de  
Profesional en Sistemas de Información y Documentación

Tutor:

GILBERTO SUAREZ CASTAÑEDA

Magíster en Docencia

UNIVERSIDAD DE LA SALLE

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES

PROGRAMA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN BIBLIOTECOLOGIA Y  
ARCHIVÍSTICA

Bogotá D.C.

2018.

## **Tabla de Contenido**

RESUMEN .....	5
INTRODUCCIÓN.....	6
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	7
2. JUSTIFICACIÓN.....	11
3. OBJETIVOS.....	12
3.1 OBJETIVO GENERAL .....	12
3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	12
3.2.1 Indagar cómo se desarrollan los servicios dirigidos a usuarios con discapacidad auditiva. ....	12
3.2.2 Identificar los recursos que utiliza la biblioteca para prestar los servicios a usuarios con discapacidad auditiva.....	12
3.2.3 Elaborar una propuesta de actualización para los programas y servicios que ofrece la B.J.M.S.D a usuarios con discapacidad auditiva. ....	12
4. MARCO TEÓRICO .....	13
4.1 Biblioteca pública.....	13
4.2 Discapacidad.....	18
4.3 Inclusión Social .....	31
5. METODOLOGÍA.....	47
6. ANALISIS DE RESULTADOS.....	49
7. PROPUESTA INTEGRAL DE ACTUALIZACIÓN PARA LOS PROGRAMAS Y SERVICIOS QUE OFRECE LA B.J.M.S.D A USUARIOS CON DISCAPACIDAD AUDITIVA.....	57
7.1.1 Descripción:.....	57

7.1.2 El Objetivo: .....	58
8. ORGANIZACIÓN .....	61
9. CONCLUSIONES.....	72
10. RECOMENDACIONES .....	73
11. .REFERENCIAS .....	74
12. ANEXOS.....	77

## **RESUMEN**

El presente proyecto de inclusión social en la biblioteca pública Julio Mario Santo Domingo, se trabajó de manera particular en uso de programas y servicios para personas en discapacidad auditiva. Durante el periodo de julio de 2015 a marzo de 2018, se indagó en diversas fuentes relacionadas con discapacidad auditiva, así mismo se entrevistó a funcionarios y usuarios sordos de dicha biblioteca, para la recolección de información, y luego de su análisis elaborar una propuesta integral de actualización de Programas y servicios de inclusión social de usuarios con discapacidad auditiva, en la mencionada biblioteca, para contribuir en cerrar brechas sociales en la solución de necesidades de información.

### **Palabras claves:**

Biblioteca pública.

Discapacidad.

Inclusión Social.

Discapacidad auditiva.

Biblioteca Pública Julio Mario Santo Domingo.

## **ABSTRACT**

The present project of social inclusion in the public library Julio Mario Santo Domingo, worked in particular in the use of programs and services for people with hearing disabilities. During the period from July 2015 to March 2018, several sources related to hearing impairment were investigated, as well as interviewing officials and deaf users of said library, for the collection of information, and after their analysis, elaborating a comprehensive proposal of updating programs and services for the social inclusion of users with hearing disabilities, in the aforementioned library, in order to contribute to closing social gaps in the solution of information needs.

Key words

Public Library

Social inclusion.

Hearing Disability

Julio Mario Santo Domingo Public Library.

## **INTRODUCCIÓN**

Este proyecto de grado inclusión social para las personas con discapacidad auditiva en la Biblioteca pública Julio Mario Santo Domingo de Bogotá, durante el periodo (2012 a 2018), consiste en utilizar como diseño metodológico de la investigación cualitativa exploratoria, buscando especificar características y rasgos de esta población para describir tendencias del grupo en cuya intervención de indagar fuentes relacionadas con discapacidad funcional de usuarios de la biblioteca. Se consultó referencias sobre Biblioteca pública, discapacidad e inclusión social, en la biblioteca de la Universidad de la Salle y en Internet en algunas instituciones que trabajan con personas expertas en discapacidad auditiva. Sobre la elaboración de instrumentos para la recolección de información se realizaron (visitas físicas a la Biblioteca y se aplicaron entrevistas a funcionarios, a personas con discapacidad auditiva y acompañantes) y luego de su análisis se elaboró una propuesta de inclusión social de usuarios con discapacidad auditiva, para contribuir en cerrar brechas en la solución de necesidades de información de éste colectivo vulnerable.

## **1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

El Centro Cultural y Biblioteca pública Julio Mario Santo Domingo es la cuarta mega biblioteca de la Alcaldía Mayor de Bogotá y la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte, siendo ubicada en el parque zonal San José de Bavaria de la localidad de Suba, al norte de la ciudad con un potencial de atención de 1,2 millones de usuarios, abriendo sus puertas el 26 de Mayo de 2010, contando en su sector con centros comerciales cercanos, un hospital y una clínica, es zona educativa con excelentes colegios, locales comerciales y la cercanía del sistema masivo de transporte Transmilenio, grandes avenidas y ciclo rutas que facilitan definitivamente el acceso a dicha biblioteca.

Desde un comienzo se ha consolidado como parte esencial en la capital, pues congrega a la gente no solo de la capital sino del país en las expresiones artísticas y culturales, escenarios de reflexión y debate, consagrando artistas escolares, nacionales e internacionales en un público interesado en el acceso a la cultura y el esparcimiento de diferentes estratos sociales.

Se cuenta con dos teatros (Teatro Mayor para 1332 asistentes y el Teatro Estudio para 363 personas), 340 parqueaderos subterráneos y 140 ciclo parqueaderos todo el complejo fue construido en un área de 23.000 metros cuadrados, que se encuentran dentro de un parque de 5,5 hectáreas con zonas verdes, senderos peatonales y zonas infantiles, siendo uno de los más grandes de la capital. Las Mega Bibliotecas públicas de Bogotá facilitan la inclusión de personas con discapacidad pues dentro de su construcción arquitectónica se ha tenido en cuenta las escaleras en rampa para el acceso de las personas con dicha vulnerabilidad.

Dentro de su programación y servicios la biblioteca cuenta con salas especializadas para primera infancia y niñez (Bebeteca, Sala infantil y ludoteca); para jóvenes y adultos con Salas General, de lectura, Internet y Multimedia, Sonoteca-Videoteca, más de 600 puestos de lectura, cubículos personalizados y salas de trabajo en grupo.



En cuanto a Ambientes Virtuales personalizados, acceso a Internet desde cualquier punto, tableros interactivos en Aulas Múltiples y salas de capacitación, equipos de videoconferencia, 20 puntos de reproducción de video con tecnología Bluray y un avanzado sistema de dispositivos que no requiere de disco duro, asegurando la navegación y espacios altamente tecnificados. Las personas en condición de discapacidad visual y auditiva cuentan con software de lectura de pantalla (Jaws), máquinas inteligentes de lectura de los volúmenes e impresoras Braille. <http://www.biblored.gov.co/biblioteca-julio-mario>

Dentro de sus principios orientadores se encuentra la Inclusión como reconocimiento a los diferentes grupos poblacionales como sujetos de derechos.

Las bibliotecas de BiblioRed son espacios de inclusión social, ya que en su programa “Oigo, Siento y me comunico” se establece que el enfoque de Inclusión Social en América Latina y el Caribe surgió según Buvinic como falencia social actual de responder a las persistentes desigualdades sociales. De acuerdo con el informe mundial de discapacidad, este colectivo tiene peores resultados sanitarios y académicos, una menor participación económica y unas tasas de pobreza más altas que las personas sin discapacidad.

<http://www.biblored.gov.co/Quienes-Somos/Principios-Orientadores>

En Bogotá las bibliotecas de BiblioRed apoyan desde su creación a distintos colectivos poblacionales facilitando el ejercicio del derecho al acceso a la información y la cultura y al disfrute de éstos espacios públicos, promoviendo el reconocimiento de la diversidad humana en diferentes espacios de la vida social, lo que implica según Buvinic, procesos de aprendizaje social que eduquen a la ciudadanía sobre el valor positivo de la diversidad y la riqueza que puede alcanzarse del desarrollo de la diferencia, ya que las bibliotecas tienen ese potencial educativo y de transformación de sus comunidades de influencia.

Sólo Brasil, Chile y Nicaragua han comenzado a indagar numéricamente sobre población en discapacidad, estimándose entre un 5% y 15% de la población de la región.

BibloRed en las diferentes bibliotecas ha programado talleres de Braille, de lengua de señas, y de teatro “invisible”, ofreciendo acceso y capacitación en tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) a través de Aulas de tecnología, dirigidas a maestros, cuidadores y familiares, como a compañeros de estudio y trabajo de las personas con discapacidad, por lo cual desde el Observatorio de la Discapacidad en convenio con la Universidad Nacional de Colombia, algunas de sus acciones se han centrado desde 2011 en el uso y apropiación de las TIC en niños y jóvenes en situación de discapacidad y programas de capacitación en temas de discapacidad a empleados de las bibliotecas El Tintal, Virgilio Barco Vargas y Julio Mario Santo Domingo, hoy en día se incluye también a la Gabriel García Márquez (El Tunal).

De acuerdo con la visita realizada en 2015 a las instalaciones de la Biblioteca Julio Mario Santo Domingo, siendo atendidos por la funcionaria Tatiana Páez, Coordinadora de extensiones, se establece que los funcionarios no están muy preparados para atender a las personas con discapacidad auditiva, por lo cual hay estudiantes practicantes de la Universidad Minuto de Dios, que realizan la función de intérpretes en lengua de señas colombianas y que los talleres realizados se han hecho más con la población cercana a las personas con discapacidad.

Los mecanismos de comunicación con las personas con discapacidad auditiva, solamente funcionan mientras haya intérpretes practicantes de la Universidad Minuto de Dios en cuanto a manejo de lengua de señas se refiere; el manejo de las TIC en este colectivo es limitado por escaso o nulo manejo de alfabetización digital, el número de cubículos o aparatos al servicio es limitado, haciendo del material disponible que sea complejo para la discapacidad auditiva.

Inclusión social es el hecho que permite a todos los ciudadanos sin excepción, ejercer derechos, aprovechar habilidades y tomar ventaja de oportunidades que encuentran en su medio integrándolos a la vida comunitaria., independiente de su origen, condición social o

actividad, acercándolos a una vida más digna, para su desarrollo personal y familiar adecuado y sostenible, estimulando sus capacidades de emprendimiento, con factores diversos como no disponibilidad de recursos económicos, aspectos culturales, sociales o políticos. Es así, como el problema de investigación se centra en las siguientes preguntas:

¿Cómo se realiza la inclusión social de usuarios con discapacidad auditiva en la Biblioteca Pública Julio Mario Santo Domingo? y cómo se realizaría una propuesta de mejoramiento de programas y servicios para esta población?

## 2. JUSTIFICACIÓN

La investigación es pertinente, ya que en sistemas de información y documentación de las bibliotecas públicas, se requiere obtener el 100% de su accesibilidad para los usuarios, por lo cual el cumplimiento total, y por establecer de las políticas públicas de inclusión social, en este caso de las personas con discapacidad auditiva, en su limitación física requiere de prever a nivel de diseño arquitectónico, de uso de medios e instrumentos TIC y manuales, de la prestación del servicio como se logra el perfeccionamiento del mismo para satisfacer las necesidades de información a éste colectivo, con el fin de apropiarles en su participación personal, familiar, social, profesional, gremial, alejándolos de la pobreza permanente, de la discriminación, del estigma, de su invisibilidad, de la desigualdad, de sus privaciones sociales, de su falta de voz y poder en la sociedad para la toma de decisiones políticas.

La biblioteca JMSD, desarrolla programas y servicios para la comunidad, a la luz de políticas públicas para bibliotecas tanto del Distrito, entre ellas como biblioteca pública, (gratuidad, fácil acceso a la información, brindar los medios para los usuarios, no discriminación, etc.); como inclusión social de adaptarse a la atención de los diferentes grupos sociales minoritarios, no atendidos hasta el momento y que no han tenido participación entre ellos las personas con discapacidad, o en estado de vulnerabilidad, de cumplir las normas establecidas en la totalidad de su conjunto ya que suele presentarse el cumplimiento de unas y la no aplicación de otras, o su cumplimiento parcial.

### **3. OBJETIVOS**

#### **3.1 OBJETIVO GENERAL**

Analizar los programas y servicios dirigidos a usuarios con discapacidad auditiva en la biblioteca pública Julio Mario Santo Domingo.

#### **3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.**

- 3.2.1 Indagar cómo se desarrollan los servicios dirigidos a usuarios con discapacidad auditiva.
- 3.2.2 Identificar los recursos que utiliza la biblioteca para prestar los servicios a usuarios con discapacidad auditiva.
- 3.2.3 Elaborar una propuesta de actualización para los programas y servicios que ofrece la B.J.M.S.D a usuarios con discapacidad auditiva.

## 4. MARCO TEÓRICO

### 4.1 Biblioteca pública

(Mejía1990), precisa que la biblioteca pública es agencia de comunicación de información y conocimiento, que satisface las necesidades de información de la comunidad, brindándole información adecuada, y, la orientación precisa de cómo conseguirla. De igual manera resalta, que la biblioteca pública es elemento esencial del sistema de comunicación de la sociedad, que propende por el bienestar y desarrollo educativo, cultural, social y económico del individuo y de la colectividad.

(Rodríguez 2005), afirma que la biblioteca pública es aquella entidad indispensable en la sociedad, porque es el centro vinculado a la enseñanza como fuente generadora de ideas y conocimiento; está al servicio de la inteligencia y el ocio de la humanidad buscando formar ciudadanos críticos e informados que ejerzan sus derechos democráticos y trabajen en pro de su bienestar individual y el de su comunidad.

La biblioteca pública según la IFLA (1994 p.1) es un centro local de información que facilita a los usuarios todas las clases de conocimiento e información.

Los servicios de la biblioteca pública se prestan sobre la base de igualdad de acceso para todas las personas, teniendo en cuenta edad, raza, sexo, religión, nacionalidad, idioma o condición social. Deben ofrecerse servicios y materiales especiales para aquellos usuarios que por una o por alguna otra razón no pueden hacer uso de los servicios y materiales comunes, por ejemplo, minorías lingüísticas, personas con discapacidades o personas en hospitales o en prisión. IFLA (1994. P.5).

Los desafíos a los que requiere enfrentarse los bibliotecólogos en un periodo de grandes cambios y desarrollo, deben ser retos en los que se debe aprovechar para fomentar el valor de las bibliotecas, según la sociedad del conocimiento y el uso de tecnologías para

complementar a los servicios bibliotecarios y la prestación de sus servicios (Batt, 2006. p.1).

En el artículo sobre la evolución de la función social de la Biblioteca Pública se argumenta que las bibliotecas en sus orígenes se encontraban relacionadas con el poder, y que en la actualidad son instituciones para el apoyo académico, cultural y personal, que su misión cambia según el desarrollo de la sociedad y los hombres (Fernández, 2006 p.1 ), ya que quienes las administraban en primer lugar, las clases altas socialmente, luego la participación de la iglesia, consideraban que la sabiduría era de acceso exclusivo de los sacerdotes, gobernantes, sus familias, situación que se mantuvo durante siglos.

La investigación de los Usuarios y los Profesionales de la biblioteca pública en el nuevo entorno de la sociedad de la información, afirma que el eje central del servicio bibliotecológico es la consideración de éste como un servicio público” partiendo de la experiencia de la biblioteca pública en Barcelona, aunque muchas de sus conclusiones se pueden generalizar a otros contextos. (Bailac, 2004. p.1), en la cual la biblioteca pública, inicia en lo local, pero amplía su espectro, a la “nueva sociedad” del conocimiento, iniciando una equidad en el acceso a la información, pues ya no tiene restricciones en los usuarios sean de cualquier condición social o limitación, pues en línea se cumple una función democratizadora.

Acorde con la situación de hoy, las bibliotecas públicas cada vez tienen un espectro mayor, ya que su condición es la de servir como centros culturales que promuevan diversas actividades con objetivos claros y estratégicos en la promoción de lectura, formando hábitos que ayuden al usuario en el avance de las consultas para realizar investigaciones en las diferentes disciplinas abriendo nuevos espacios en la superación de la mente humana (y de usuarios discapacitados), para enriquecer la vida de la realidad, las bibliotecas deben evolucionar en el transcurso del tiempo y abrir espacio para fomentar el avance de las

tecnologías y el avance en las diferentes ciencias, congruente con la evolución de la sociedad y su avance en los diferentes grupos minoritarios.

Al mismo tiempo las bibliotecas deben reunir toda la producción intelectual a su disposición en libros documentos o en cualquier soporte en todas las culturas e idiomas.

De acuerdo a la industrialización, a la globalización y a factores del mundo cambiante se hace cada día más importante replantearse la actual función de la biblioteca pública, sin olvidar, por supuesto los aspectos y procedimientos iniciales, pero actualizándose en los procedimientos, manejos tecnológicos y de la información y comunicación para todo tipo de usuarios, vinculados a las políticas locales, pero inmersos en un sistema bibliotecario estructurado. (Bailac, 2004 p.10.)

Se anticipa que el siglo XXI, deberá tener una evolución máxima en las bibliotecas públicas, debido a la revolución técnica, tecnológica y comunicacional- llamada hoy en día, las TICS o Tecnologías de la información y la comunicación- que se convertirán en herramientas para mejorar el servicio, generando cambios en las diversas instituciones documentales.

La biblioteca se idea como un organismo social con tareas de integración de los sujetos a la cultura y al orden social; donde el sujeto central es el ciudadano lector (usuario), con su práctica de leer y de informarse a través de imágenes, de audio, de material en Braille o táctil o en otros formatos accesibles a personal discapacitado.

En el Segundo Congreso Internacional de Bibliotecarios de la IFLA, en la Universidad de Madrid, en 1935 cuyo texto se publica en 1940 en el libro de las misiones en su primera parte, expone su concepción sobre la vida humana, la misión personal mediante la libertad



individual y la misión profesional que nace de la necesidad social del hombre. Un fenómeno característico de la situación científica tras la primera guerra mundial es el hecho de que los grandes intentos de descubrir ciertos principios ordenadores en el conjunto del acontecer humano partieron de la filosofía de la vida y de la sociología.

En la segunda, se dedica a explicar los orígenes y el desarrollo de la profesión del bibliotecario. Y por último, en la tercera, tratará de definir lo que a su juicio debe ser la misión del bibliotecario abordando sus relaciones con el libro, entendidos ambos como realidades vivas.

La biblioteca pública tiene el compromiso social siguiendo los lineamientos establecidos por IFLA/UNESCO, de contribuir con la libertad individual y la misión profesional de la información que nace de la necesidad social del hombre, además del desarrollo de la profesión del bibliotecólogo de perfeccionarse en su atención por atender a los usuarios con discapacidad, y su misión como bibliotecario abordando sus relaciones con el libro, y con los documentos en formatos impresos y no impresos, entendidos como realidades vivas; cómo va a correlacionar funciones y servicios tradicionales con las nuevas Tecnologías Informacionales y Comunicacionales TIC; qué orientación y políticas en relación con el ciudadano con discapacidad va a desarrollar?; como enfrentará las diversas necesidades de una población con Necesidades Educativas Especiales NEE con desigualdades indiscutibles?; y finalmente cómo va a lograr su valor y reconocimiento social y el respaldo de las administraciones, en una sociedad consumista donde todo se mide por resultados en términos económicos?. Es un desafío, pero también una gran Oportunidad para la biblioteca pública durante el siglo XXI, donde en el cumplimiento de la ley pueden establecer convenios con ONGs que trabajan con personas discapacitadas visuales, auditivas, Síndrome de Down, etc.

El discurso planteado por Ortega y Gasset en defensa de la necesidad social que satisface el bibliotecólogo como orientador y mediador de la información sigue siendo actual y aún no ha perdido vigencia incluso en la sociedad de la información.

La biblioteca pública del siglo XXI movilizandoo clientes considera a la biblioteca pública como una organización de servicios y los usuarios como los beneficiarios del cambio que se está desarrollando. El libro pretende ofrecer reflexiones directrices para facilitar al posicionamiento de la biblioteca como un servicio de primera línea y gestionar su cambio en organización interna con éxito para ello parte de tres supuestos; en primer lugar el personal sus conocimientos habilidades y experiencia en segundo lugar al ciudadano se le debe considerar como un cliente y por lo tanto se debe atender en función de sus necesidades y en último lugar la comunicación y la cooperación son dos actividades básicas a desarrollar para interaccionar correctamente desarrollar correlaciones y finalmente aumentar la visibilidad de la biblioteca en la comunidad, en biblioteca pública y desarrollo económico afirma que durante los últimos años se ha desarrollado un debate sobre el nuevo modelo de biblioteca pública que requiere la sociedad contemporánea. (Roser 2007 P.34 )

En conclusión, la biblioteca pública es una entidad encargada de ofrecer recursos bibliográficos para la sociedad, que satisface necesidades de información con orientación precisa para adquirirla, contribuyendo así con el bienestar y desarrollo, educativo, cultural, social y económico tanto a nivel individual como colectivo, de la comunidad, manteniéndose apoyándose con el uso las Tecnologías, Informacionales y Comunicativas TIC, que les permitan atender sin diferencias a todo tipo de usuarios, grupos sociales y minoritarios.

## 4.2 Discapacidad

Es un término general que abarca las deficiencias, las limitaciones de la actividad y las restricciones de la participación, las deficiencias son problemas que afectan la función corporal; Las limitaciones son dificultades para ejecutar acciones y las restricciones de participación son problemas para participar en situaciones vitales.

Santillán y Valles, (2004) determinan que “los servicios y documentos que requieren las personas con discapacidad, hacen necesaria la inversión en recursos y reestructuración de la organización interna y de las unidades de información”. Actualmente, el recurso usado para dar a conocer servicios y productos a estos grupos sociales ha sido la página electrónica, en la cual de 10 bibliotecas nacionales seleccionadas a nivel mundial, sólo 7 incluyen información para discapacitados, a pesar de dificultades para su acceso al interior de sus páginas, lo que requiere reestructuración para hacerlas eficientes (p1).

En la actualidad los servicios bibliotecarios son parciales, ya que solo abordan información para algunas discapacidades. No solo de instalaciones (deben contemplar rampas, cajones específicos en el parqueadero), sino la adecuación en mobiliario, equipo y colecciones, de servicio (la preparación del personal bibliotecario para comprender las necesidades que cada tipo de discapacidad demanda). Con el Internet, se hace más asequible obtener información de todo tipo y servicios, aunque en lugares distantes de grandes urbes; de condiciones económicas limitadas y de poco desarrollo gubernamental, se limita más el acceso al conocimiento para las personas con discapacidad y demás usuarios, por lo cual se requiere analizar condiciones de disponibilidad y facilidad de consulta de los usuarios con discapacidad.

El objetivo primordial de las Bibliotecas Nacionales es, en cualquier nación, de recopilar, conservar, organizar y resguardar toda manifestación de la cultura producida

por el país así como lo generado en el extranjero sobre el mismo país y su misión es acercarla a todos los usuarios nativos de su país sin ninguna limitación en todas las edades, condiciones e intereses. (p2).

Los términos minusvalía, impedidos y discapacidad han creado malestar dentro del personal de éste grupo.

La palabra discapacidad según Pérez, como se citó en Santillán y Valles, (2004), encierra limitaciones funcionales, que pueden ser físicas, sensoriales, mentales u ocasionadas por alguna enfermedad. Considera la minusvalía como pérdida o limitación de oportunidades de participar en comunidad, en condiciones de igualdad con los demás, centrándose en el entorno del discapacitado por condiciones de información, comunicación y educación; describe algunas discapacidades:

De orientación: incapacidad del individuo de orientarse en un entorno influyendo principalmente en su conducta y comunicación.

De dependencia física: cuando el sujeto requiere de asistencia de un tercero para desarrollar todas sus actividades cotidianas.

De movilidad: incapacidad del individuo para desplazarse sólo o bien con la ayuda de algún aparato especial.

De integración social: el individuo no puede participar de ciertos eventos sociales de su comunidad debido a una discapacidad.

Los tipos de discapacidades son:

De tipo sensorial: ciegos (ausencia total o parcial de la visión: sólo tienen percepción de luz y masas; otro es deficiente visual o ambliope: reaccionan ante estímulos visuales, pueden ser capaces de ver grandes titulares por sí solos o con la ayuda de lupas especiales) y sordos (tienen pérdida de la audición, impidiéndoles percibir el sonido en

todas sus formas. Algunos padecen deficiencia auditiva profunda cuya sordera es de nacimiento, entre los que se encuentran los sordomudos; Otros tienen deficiencias severas, pero mantienen restos de audición; Los hipoacúsicos tienen pérdidas auditivas más leves.

De tipo Físico: Tienen algún impedimento para realizar sus actividades cotidianas, al caminar, moverse o desplazarse de un lugar a otro, cuyas causas son de índole congénita, accidente o enfermedad (se incluyen personas de tercera edad que presentan dificultades para manejarse solos; Con padecimientos físicos en miembros inferiores—paraplejía-; los de extremidades superiores—diaplejía-; afectados de extremidades superior e inferior del mismo lado del cuerpo—hemiplejía derecha o izquierda-; los afectados de los cuatro miembros del cuerpo—tetraplejía-).

De tipo psicológico: deficiencia mental o psíquica con dificultades intelectual y cognoscitiva: entre ellos los que logran llegar a algún grado de escolaridad y pueden desempeñar alguna ocupación productiva (educables). Los que solo logran bastarse a sí mismos en actividades cotidianas (entrenables) y los casos severos que necesitan atención en instituciones hospitalarias durante toda su vida (custodiables). (pp. 3,4).

La ONU (Organización de Naciones Unidas), ha dispuesto que en los gobiernos de todas las naciones, se responsabilicen e implementen programas nacionales en los que se involucre a las personas discapacitadas para insertarlos en todos los ámbitos de sus respectivas sociedades, ocupándolos en ámbitos productivos e integrarlos plenamente, pues ha descubierto que cerca de 500 millones de personas en el mundo sufren algún tipo de discapacidad, siendo el 10% de la población global, el cual con el impacto a sus familias, termina afectando al 50% de la población global.(p5).

La OMS (Organización Mundial de la Salud) considera como impedidos a individuos afectados por condiciones biológicas, mientras que discapacitados son los individuos afectados por condiciones económicas, culturales, políticas y sociales.

Para Santillán-Rivero y Valles-Valenzuela (2004), son las desventajas en las que se encuentra un individuo, determinada por causa de una deficiencia o discapacidad, física o mental, que le impide, desarrollar actividades comunes y corrientes, como el resto de la sociedad, incapacidad que puede ser producida antes, durante o después del nacimiento. (p3).

Las bibliotecas deberían contar con información sobre disposiciones constitucionales y legislación que garanticen el acceso a instalaciones y servicios de las personas con discapacidad en cuanto a edificios públicos, lugares de trabajo, calles y aceras, transporte público, vivienda con normas de accesibilidad arquitectónica adecuada, perros guías en lugares públicos, atención sanitaria, etc., no solamente construidas para las personas corrientes sino de acuerdo con las discapacidades. La ergonomía debe contemplar la seguridad y salud de los trabajadores, su comodidad y bienestar, su producción y eficiencia (relación trabajo, equipo y medio ambiente). Cada discapacidad requiere de un servicio y atención específicos, guías y manuales varios, por lo cual se concluye que el Internet no es la panacea, si su accesibilidad no lo es. Existe el programa internacional Word Wide Web ConsortiumW3C que contribuye para que las personas con discapacidades tengan acceso como los usuarios corrientes, consultando catálogos, bases de datos bibliográficas y de texto completo con una gama de servicios, pero muchas veces no saben cómo manejarse, ante determinados tipos de situaciones con estos usuarios. Igual ocurre con el programa AVANTI que proporciona información turística que puede ser usado desde el domicilio, agencia de viajes, en bibliotecas, etc. También tiene sus limitaciones. (pp 6, 7, 8).

Se debería establecer servicios en las bibliotecas para cada discapacidad, (o por lo menos al igual que en los colegios oficiales de Bogotá, determinar bibliotecas en cada localidad que atiendan discapacidades específicas), o desde sus páginas electrónicas en servicios, o desde la caja de búsqueda que se establezca en cada una, disponer horarios (deberían ser dentro del horario normal o en caso extremo con cita previa por teléfono o correo electrónico), materiales (en formatos específicos, con Web de la biblioteca diseñado en W3C, con acceso directo y ligas de servicios para discapacitados), equipos disponibles (con tarjetas de ayuda para sordos, pantallas amplificadoras de monitores, teletexto para sordos, libros parlantes,), servicios adicionales (como salas específicas por discapacidad para su integración, cobertura, atracción, permanencia, que facilite su registro, censo, programas específicos, personal entrenado según discapacidad, salas de exposición y eventos específicos, salidas de emergencia visibles y audibles, máquinas de lectura, pantallas gigantes en salas de lectura, salas de conferencias específicas, cursos de entrenamiento de accesibilidad a los recursos por discapacidad, contar con intérpretes en LSC, contar con mediadores o modelos lingüísticos y si fuera posible docentes de aula especializados para sordos, cursos de LSC y alfabetización informacional, tanto para sordos, como para familiares y acudientes de personas sordas y corrientes, actividades de sensibilización a usuarios corrientes sobre las personas sordas, personal interdisciplinario, etc.), localización, tipos de discapacidad que atiende y contar con un programa diseñado específicamente para proporcionar servicios de información a discapacitados.(p9-13), convirtiendo estos hechos en efectivas políticas públicas nacionales, distritales y locales de cumplimiento no sólo en las bibliotecas públicas, sino en las privadas, universitarias, escolares o comunitarias adaptadas curricularmente, enfrentando las necesidades reales de su entorno a las personas con discapacidad que atiende dentro de sus usuarios.

La Ciudad de Bogotá con sus políticas públicas educativas, al formular propuestas para el diseño de políticas educativas no discriminatorias hacia personas en situación de vulnerabilidad social y económica y personas con discapacidad, se ha convertido en modelo a nivel de otros países, en cuanto al sistema educativo público más estable, sofisticado y mejor financiado del país, pues a nivel nacional las políticas distritales se han convertido en

nacionales, en cuanto a la asignación de los bienes y recursos educativos, pues se financia con recursos nacionales, los recursos propios distritales y otros conseguidos en alianza con el sector privado, destacándose entre otros, la inclusión de estudiantes discapacitados auditivos, visuales, cognitivo leve, de lenguaje, etc. en aula regular y especializadas, superando las asimetrías, ofreciendo una oferta educativa no diferenciada ni perjudicial, erradicando la práctica de no discriminación de niños y niñas más pobres, ni de personas con discapacidad mejorando calidad educativa. Es así como se crea la Biblioteca Pública Julio Mario Santo Domingo con alianza entre La administración distrital de Bogotá y el Grupo Santo Domingo para crear tal entidad con tecnología de punta y con servicios culturales como modelo Bogotano.

Dentro de sus objetivos está el atender a personas que se encuentran en situación de vulnerabilidad social y económica, y a personas con discapacidad, promoviendo su derecho a ser incluidos/as en sector oficial, tanto en colegios como en las bibliotecas, generando conciencia respecto de las situaciones de desigualdad y discriminación identificadas, promoviendo acciones concretas de incidencias sobre las instituciones públicas, que impulsen el avance hacia un sistema educativo igualitario, inclusivo de las personas en situación de vulnerabilidad social y económica y de las personas con discapacidad.

Para Orlanda Jaramillo la dimensión ciudadana de la biblioteca se basa en dos componentes: el primero es el axiológico misión visión objetivos elementos que marcan la institucionalidad de la biblioteca y la diferencian de otra los principios que sustentan los derechos humanos son transversales a estos componentes, de tal forma que deben estar implícitos:

Lo pedagógico reflexión de la actuación política de la institución y desde la cual se definen los sujetos , las acciones los recursos y la intencionalidad las acciones los recursos las relaciones y la intencionalidad actuación que hace de la educación social y la biblioteca pública espacios de sociabilidad y sociabilidad con dignidad humana. (Jaramillo 2013 P.86)



Finalmente, la formación profesional todo esto se relaciona con la discapacidad ya que los dos componentes son transversales a los derechos humanos.

En Fernandez, A. & Vasco, E. (2012). Se refieren a las propuestas de Honneth (1996 a 2009) en las que plantea Hegel, tres esferas del reconocimiento positivo: el amor, lo legal y la eticidad (1992) que luego las denomina el amor, el orden jurídico y la solidaridad (1996), para luego identificarlas como amor (reconocimiento que ha de poseer el carácter afectivo de aceptación y aliento, principio de necesidad; resultado: conquista de confianza en sí mismo), ámbito familiar y privado, superar dependencia del otro y conservar propia individuación; ley (actitudes positivas de sujetos hacia sí mismos, cuando adquieren reconocimiento jurídico, desde un elemental respeto por sí mismos, principio de igualdad; resultado: su estatus, su auto respeto cumple con sus palabras y obligaciones desarrollando capacidades y cualidades teniendo retroalimentación de sus pares de interacción para su autorrealización permitiendo finalmente la inclusión de sujetos especialmente de l@s jóvenes en sociedad democrática, diversa, plural y logro (reconocimiento que le corresponde y que puede ayudar al individuo a lograr su autoestima, principio del mérito, resultado: el aprecio social por la valoración de sus cualidades de personalidad, características de diferencias personales, Honneth (2004), en contraste con las dimensiones de desprecio (maltrato físico-acto que destruye confianza en valor propio ante los demás, trayendo inseguridad y desconfianza -, privación de derechos y marginación social, -acto que menosprecia a ser humano cuando se le concede responsabilidad moral propia de persona con plenitud de derechos- en comunidad social lo que trae exclusión y marginación; Degradación: humillación y ofensa como faltas de respeto e injusticia social con determinadas formas de vida que afecta a individuos en cuanto a capacidades adquiridas en propia historia vital, trayendo ausencia de autoestima y estigmatización, base motivacional de conflictos sociales, tensión en la aparición de luchas por el reconocimiento. (pp.467-470).

El desprecio en las personas con discapacidad, hace que peligren en su identidad, lo mismo que en sus vidas físicas a causa de sufrimientos y enfermedades causando herida física y herida moral; el etiquetar a otro como “sordo”, “ciego”...hace que se pierda de vista que es solo una condición, una característica más de la persona, hecho que aísla a los jóvenes con discapacidad, ya sean de nacimiento o adquiridas, en nuestro caso, sordos la comunicación requiere de realizarse a través de un(a) intérprete.

Fernandez, A. & Vasco, E. (2012), mencionan que en Colombia, sólo el 10% de l@s jóvenes con discapacidad logran ser bachilleres y tan sólo el 4% logran niveles de educación superior (Dane-MEN 2007) y menor aun, los que logran ingresar a Universidades públicas. (p.473).

De acuerdo con su estudio de 25 personas con discapacidad que se querían presentar al exigente examen de admisión de la Universidad Nacional, 13 tenían hipoacusia y sordera, 7 con baja visión o invidentes y 5 con discapacidad motriz, escogiendo de cada grupo a un hombre y una mujer para que relataran sus experiencias de vida de reconocimiento o desprecio, teniendo en cuenta, interés mostrado durante sesión grupal y el tema, la capacidad expresiva, el nivel de interacción social de los jóvenes y las jóvenes, el nivel y la calidad de sus participaciones, y la diversidad de trayectoria. Los instrumentos empleados fueron en primer momento, “el grupo de conversación”, donde quien investiga marca la pauta, incorporando técnicas proyectivas (fotografías), grupos de mínimo cinco que entre sus miembros se conozcan mínimamente, propuesta de Gómez y Serrano (2008), renunciando a generalizar o llegar a consenso entre ellos, luego realizar un estudio piloto para ver el funcionamiento de las estrategias planteadas.

En segundo momento “el relato de vida”, para rescatar, reconocer y poner en valor la experiencia individual y las particularidades biográficas de cada uno (Susinos & Parrilla 2008) y que para Bertaux(1981), Cornejo Mendoza y Rojas 2008, se configura

como instrumento focalizado, es decir que es histórico, parcial y local haciendo un análisis de lo intratextual (la semblanza de cada joven, identificando tópicos abordados, de reconocimiento o desprecio, así como los hitos biográficos seleccionando índices formados por idea principal e ideas secundarias relacionados con una identidad personal o singularidad de un grupo por discapacidad), y lo intertextual (determinar ejes temático-analíticos relevantes entre ellos coocurrencias de por lo menos dos jóvenes o dos grupos). En el caso de los dos escogidos por nuestra discapacidad en estudio: Mujeres con sordera o hipoacusia, Nataly de 18 años, con un semestre en la Universidad Pedagógica Nacional, aspirante al programa de Diseño gráfico de la Universidad Nacional, con discapacidad sensorial, pierde la audición a los 6 meses, su apoyo tecnológico es que requiere de intérprete; Hombres con hipoacusia, Santiago tiene 19 años, es bachiller, ha realizado cursos en la Universidad, aspirante al programa de zootecnia de la U. Nacional, con hipoacusia y con discapacidad múltiple, congénita, de nacimiento, su apoyo tecnológico, gafas, audífonos y férula. (Pp.473-474).

Dentro de los resultados se presentaron en primer lugar dentro de las inclusiones, el compromiso de sus familias que se propusieron a apoyarlos en su proceso de rehabilitación, que con su apoyo oportuno y continuo disminuyeron consecuencias secundarias de su condición discapacitante. El que los familiares aprendan herramientas necesarias según la discapacidad, les permitía realizar un acompañamiento mejor en las tareas, lo que a su vez le trae seguridad a la persona con discapacidad, de saber que cuenta con personas cercanas que les pueden apoyar. Por otra parte, el recibir premios, estímulos, menciones de superación y/ o de excelencia, con efectos muy positivos y además que ellos mismos consideran muy valiosos, pues fortalecían su autoestima, que despierta sentimientos de gratificación, pero también la autoconfianza de “sí puedo” y “soy capaz”.

En las exclusiones, se presenta que aunque en Colombia en la Ley general de Educación 115 de 1994 y en el mundo, en la UNESCO (2000) se ha establecido como

un derecho “la educación para todos” y existe la normatividad necesaria para que los programas sean integradores, las tensiones de la exclusión siguen latentes en las Instituciones educativas, ya que estudiantes, padres de familia y hasta docentes cerrando puertas a niños, niñas y jóvenes con discapacidad, aduciendo no tener la preparación o la complejidad de la situación, o si los han recibido por ley o ubicación, todavía siguen con el pensamiento de que los niños, niñas y jóvenes discapacitados deberían retirarse del colegio y asistir a educación específica donde haya otros estudiantes de la misma discapacidad. Algunas familias no llevan a niños con discapacidad a estudiar, o por altos costos o no tener el personal altamente calificado para lograr la integración; si no estudió siendo menor y quiere validar cuando sea mayor es muy difícil encontrar dónde según sus características y necesidades. El haber especializado algunos colegios oficiales según alguna discapacidad, limita a las otras personas con otro tipo de discapacidad, porque no cuentan con aula de apoyo y no cuentan con el personal idóneo a cada discapacidad para que realmente se cumpla el derecho para todos en las diferentes instituciones. Otros directivos consideran cuando los padres de familia cuentan cuales son las condiciones de los niños, cierran puertas porque dicen que en esta institución correrían riesgos con los demás, que les podría pasar algo, intimidando a la familia por razones de seguridad y haciendo que las familias se vuelvan sobreprotectoras, o los recluyan en su hogar retrasando así su desempeño escolar.

En el caso de la pareja seleccionada con sordera y/o hipoacusia, evidenciaron que al tener su limitación de nacimiento o cercana al nacimiento desde muy pequeños fueron muy vulnerables al maltrato físico (los golpearan) y psicológico (burlas, gritos, insultos, los apartaran o encerrarán), en algunos casos comprendían que los otros niños lo hacían por curiosidad, por incomprensión de su situación, pero también se evidenciaba un apoyo pobre, indiferente e inadecuado por parte de las y los docentes.

Además los recursos tecnológicos y didácticos para este tipo de personas es escaso en las instituciones, si pocos lo tienen para invidentes, mucho menor son los que tienen recursos para sordos: por ejemplo el Lenguaje de señas, es muy importante en la comunicación, por lo tanto debe haber intérpretes; para algunos la educación técnica, no es garantía laboral, pues son pocas las empresas que los contratan, incluso alguno de los discapacitados era profesional, otro con dos carreras y ninguno había sido contratado.(pp.475-476).

Como análisis y conclusiones, se encontró reconocimiento en la esfera del amor, la familia, siendo la parte afectiva importante en su apoyo y cuidados necesarios para crecer, y las relaciones afectivas de respeto y aceptación de su condición.

En la esfera de la ley se destacan las instituciones educativas, en algunas haber tenido su desarrollo como niños y jóvenes, el contar con el apoyo requerido como tiflólogos (para invidentes) intérpretes (para sordos), apoyos pedagógicos en el caso de Bogotá.

En la esfera del logro, las distinciones, premios y menciones a personas con discapacidad, en su valoración social en su participación en el estudio, les hacen valorarse y hablar positivamente de sus cualidades y facultades concretas. Las tecnologías facilitan la comunicación y la autonomía de los jóvenes, pero es restringida por su alto costo.

Tanto en conversaciones como en los relatos de vida surgieron también los desprecios con agresiones verbales, físicas, psicológicas, que les trajeron consecuencias negativas en su interacción con otros y su imagen empobrecida y de minusvaloración en la que preferían la no compañía ni de docentes ni de amistades, llevándolos a la soledad.

Consideran privación de derechos desde las arquitectónicas, quienes requieren de desplazarse en sillas de ruedas, muletas, o caminadores para moverse, como la falta de intérpretes y/o del modelo lingüístico en el caso de los sordos que requieren de

comunicarse con éste tipo de código, o del tiflólogo para el manejo del sistema braille en el caso de los invidentes.

La humillación y ofensa les implican múltiples entre ellas su desvalorización por usar bastón, lengua de señas, perro guía y no podían acceder al transporte hacia sus escuelas, aun con el uniforme, primando aun en las instituciones públicas las exclusiones, las marginaciones por extra edad, bajo rendimiento logrado, altos costos, inaccesibilidad, por factores físicos o actitudinales; Aún hay falencias en diseño, apoyo tecnológico y funcionalidad. Transporte tradicional sigue siendo excluyente. (p.477).

En la discusión y aportes, son consideraciones no generalizables por la forma de selección de muestra. Que, ante el maltrato, la humillación, la ofensa, la privación de derechos, salen respuestas de protección, de resistencia y en menor medida de reclamo de derechos.

Las actuaciones de los demás, familia, compañeros y compañeras, funcionarios y funcionarias, empleados y empleadas de las instituciones por acción o por omisión, siempre tuvieron consecuencias de exclusión/inclusión de las jóvenes o los jóvenes.

La Ética del reconocimiento, propuesta de Honneth, debería considerar las aplicaciones que por ciclo vital, debería tener en cuenta niñas y niños en cuanto a su familia como eje, el juego y la escolaridad como sus ocupaciones principales y permitir que los jóvenes con discapacidad que no son aún trabajadores, puedan ser estudiantes, artistas, deportistas, incorporando su estimulación en la teoría.

Las categorías de sobreprotección, abandono e institucionalización no han sido consideradas dentro de la propuesta de Honnerth, por lo cual se debe profundizar su investigación.

## **Atención a usuarios con discapacidad**

La Biblioteca debe ofrecer a sus usuarios con discapacidad, facilidades de uso y el acceso a sus recursos disponibles, adoptando como principio el derecho de las personas con discapacidad a acceder a la información en igualdad de condiciones.

Para acceder a los servicios en la Biblioteca, en cuanto a búsqueda y entrega de documentos, si no se puede acceder a las instalaciones de la Biblioteca, se debe facilitar los documentos que necesite consultar mediante servicios virtuales.

### **4.3 Inclusión Social**

Se define como un proceso mediante el cual el Estado y la sociedad generan condiciones de vida digna para las familias en sus diversidades y para las personas a lo largo de su transcurrir vital facilitando su integración económica, política, cultural, social y ambiental así como el reconocimiento de sus diversidades y representación (Petro 2015 p.13).

La Unión Europea lo entiende como el proceso que asegura que aquellos en riesgo de pobreza y exclusión social tengan las oportunidades y recursos necesarios para participar en la vida económica social y cultural disfrutando de un nivel de vida que se considere normal en la sociedad en la que ellos viven.

El PNUD lo entiende como un proceso social, económico, político y cultural mediante el cual se lograrían mayores niveles de igualdad y se intentarían cerrar las brechas de desigualdad social, tanto en materia de capacidades de productividad como de empleo y otros aspectos básicos del desarrollo. (ODS 2015). Se centra en competencias orientadas a la participación de colectivos sociales sea presencialmente o a través de redes sociales destaca las habilidades comunicativas especialmente las relacionadas con el uso de redes sociales así como la producción de conocimientos y la capacidad para evaluar críticamente la información se centra en el aprendizaje para el desarrollo de ciudadanía y por lo tanto se encuentra relacionada con la competencia ciudadana que hace posible comprender la realidad social en la que se vive, cooperar, convivir y ejercer la ciudadanía democrática en una sociedad plural así como contribuir a su mejora.(Cuevas 2007).



La inclusión social es la capacidad que tiene el ser humano de entender que no existe diferencia alguna, solo prima la comprensión de un mundo diverso. (Trujillo p. 11).

Es el hecho que permite a todos los ciudadanos sin excepción, ejercer sus derechos, aprovechar sus habilidades y tomar ventaja de oportunidades que encuentran en su medio. (Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social del Perú, 2014).

José Ricardo Stok, profesor del PAD, Universidad de Piura, afirma que inclusión social significa integrar a la vida comunitaria a todos los miembros de la sociedad, independientemente de origen, condición social o actividad, acercándolo a una vida más digna, donde pueda tener servicios básicos para un desarrollo personal y familiar adecuado y sostenible, por lo cual distingue la inclusión social del asistencialismo, porque algunos programas de reducción de pobreza o de asistencia directa, solo paliarán problemas, deben ser temporales y rápidos, teniendo el riesgo, si se eternizan, de institucionalizar la mendicidad, atrofiando las capacidades de emprender de los ciudadanos” (Portal PQS TV: Universidad del Pacífico. Perú, 2014).

Una noción de inclusión reconoce que los factores que inciden y determinan la inclusión social de las personas son muy diversos; no necesariamente tienen que ver con la disponibilidad de recursos económicos y tienen que ver con aspectos culturales, sociales o políticos. La inclusión social, igual que la exclusión, puede tomar múltiples formas y ser experimentada y vivida de formas diferentes por individuos distintos. Para obtener una comprensión global del fenómeno, hay que ver cómo operan los distintos niveles y campos de la desigualdad social: la esfera del estado (o de producción de derechos) la esfera económica (o de producción de valor) y, finalmente, la esfera social (o de producción de relaciones sociales e interpersonales). Desde el punto de vista del Estado y de lo jurídico-político, la inclusión se produce con el efectivo cumplimiento y la garantía de los diversos derechos asociados a la ciudadanía: » Los derechos civiles,

de reconocimiento de la ciudadanía nacional » Los derechos políticos de sufragio y representación democrática » Los derechos sociales de sanidad, educación, vivienda y protección social A estos tres aún pueden sumarse también los llamados “nuevos derechos sociales” como por ejemplo el derecho al propio cuerpo, el derecho a la ciudad, a la gestión de los tiempos, al acceso a la cultura libre y las nuevas tecnologías, el derecho a la seguridad alimentaria, o a todos aquellos relacionados con el reconocimiento de la diversidad social y cultural que incorporan la complejidad de los llamados “derechos colectivos”. Ciudadanía e Inclusión Social. (Fundación Esplai, 2010).

Las leyes son las que delimitan los márgenes de la exclusión en este campo, generando situaciones en las que se impide el acceso a espacios fundamentales para el desarrollo personal y social de los individuos, grupos o comunidades. La multiplicidad de factores ligados a la esfera del estado y su capacidad de exclusión e inclusión, y las implicaciones que ello pueda tener son inmensamente variables. Un caso paradigmático es por ejemplo el de la población inmigrada, entre la que hallamos situaciones flagrantes de exclusión social y situaciones estructurales de exclusión explícita del derecho al voto. Sin embargo, más allá de este y otros casos, hay muchos colectivos que, aunque puedan tener sus derechos formalmente reconocidos, no hallan los recursos necesarios para hacerlos efectivos.

Así, por ejemplo, ciertos grupos de personas con discapacidad que experimentan graves dificultades de acceso al mercado laboral que no son debidas a su estado de salud o su nivel de discapacidad; de personas mayores con mala salud, ingresos reducidos y escasas redes familiares; de personas que padecen algún tipo de adicción y no poseen los recursos y apoyos necesarios para superarla, jóvenes desempleados con bajos niveles de estudios y escasa experiencia laboral, personas en proceso de reinserción social después de su paso por una institución penitenciaria, etc.. Entramos aquí en el terreno de las políticas de igualdad de oportunidades que, a pesar de haber

experimentado un desarrollo considerable en los últimos años, todavía se enfrentan a un escenario en el cual muchos derechos formalmente reconocidos no hallan su efectivo cumplimiento para todas las personas. Desde el punto de vista de lo económico, la inclusión pasa por las posibilidades de las personas y los grupos sociales para mantener un cierto tipo de relaciones con la esfera de la producción o con la generación de valor social.

Cuando hablamos de valor social queremos dar cuenta de la realidad del trabajo no remunerado, involucrado con el cuidado de las personas ya sea en el ámbito de la familia, de la comunidad o de las entidades de acción social. El valor económico de estos trabajos es un hecho y su valor de uso es innegable. Ya dentro del mercado laboral, la segmentación en un núcleo duro, cada vez más reducido, de empleos estables y bien remunerados frente a una gran mayoría de empleos, precarios, temporales y/o de bajo salario, junto a la fuerte crisis que estamos travesando, está dejando atrás muchos grupos sociales que ven incrementar su inestabilidad económica y social, y expulsan a muchas otras que ya estaban en los márgenes o excluidos de la economía formal o del sistema productivo. Ciudadanía e Inclusión Social (Fundación Esplai, 2010).

Desde el punto de vista de lo relacional y de las redes sociales, familiares y comunitarias, la inclusión también pasa por la construcción de una identidad y una pertenencia arraigada en un marco comunitario de referencia. Estas redes en las que las personas se desenvuelven no cumplen solamente un papel en lo simbólico (cultural o psicológico) sino también en lo material, como redes de solidaridad y de protección social, y constituyen un elemento clave a la hora de explicar los mecanismos de contención ante la pobreza y la exclusión social. Estas tres esferas constituyentes de lo que podríamos llamar las dinámicas de inclusión social, se corresponden en gran medida con las posibilidades de ejercer una ciudadanía activa como la que se ha planteado anteriormente. La inclusión social y la ciudadanía, desde este punto de vista, operan con lógicas distintas, pero estrechamente vinculadas, y una es condición y

posibilidad de la otra. Es en estos cruces y en las múltiples fronteras materiales y simbólicas que delimitan el acceso de las personas a los espacios y recursos mejor valorados en cada uno de ellos, dónde se producen las dinámicas más radicales de la exclusión social y dónde estas mismas, mediante la intervención transformadora, pueden llegar a destejarse. Fuente: elaboración propia Ciudadanía/ Inclusión Social Mercado y producción de valor Redes familiares, comunitarias y sociales Estado y derechos de ciudadanía Gráfico 1: Las esferas de la inclusión social Ciudadanía e Inclusión Social. (Fundación Esplai. Universidad Autónoma de Barcelona. España, 2010. p. 41-44)

La inclusión social es un concepto surgido en 1990 en la Unión Europea, como proceso dinámico multifactorial, que facilita a las personas inmersas en sistemas marginales a participar plenamente del nivel de bienestar socio vital alcanzado en un país determinado.

La “Ley fácil de Chile”, establece adecuaciones en edificaciones, educación, inserción laboral, canales de TV, Bibliotecas de acceso público: Deben contar con material, infraestructura y tecnologías accesibles a personas con discapacidad de causa sensorial.

Rotulación de productos farmacéuticos, descuentos de importación en equipos y materiales, beneficios para los menores de edad. ¿Qué es el Servicio Nacional de la Discapacidad? Es el sucesor legal del Fondo Nacional de la Discapacidad (FONADIS). Su finalidad es promover la igualdad de oportunidades, inclusión social, participación y accesibilidad de las personas con discapacidad. Para ello coordinará acciones de organismos del Estado que tengan estos objetivos; asesorará al Comité de Ministros que crea la ley para el desarrollo de la política pública para las personas con discapacidad; elaborará, ejecutará y financiará planes de acción de la política nacional para las personas con discapacidad, propondrá reformas legales al Presidente de la República, y realizará campañas de difusión, entre otras tareas. Ayudarles a impulsar el Fondo de discapacidad específico de la población con limitación auditiva.

<http://www.bcn.cl/leyfacil/recurso/inclusion-social-de-personas-con-discapacidad>

En cuanto a la inclusión social educativa que incluye el acceso a la información en la biblioteca es su modo de dar respuesta a la diversidad. La inclusión es la forma de tratar a todo el mundo con equidad, no se trabaja con niños especiales sino con personas diferentes, siendo la diferencia su valor. Cuando se refiere a la Inclusión digital, es la democratización al acceso de las tecnologías de la información y de la comunicación para facilitar inserción de todos en la sociedad de la información.

La ley 1618 de 2013, determina considerar todos los escenarios como espacios para la inclusión. Por eso se busca que las bibliotecas sean cada vez más centros potencialmente inclusivos y de desarrollo humano.

Colombia se encuentra en el 9°. Lugar en el Índice de Inclusión Social entre los 17 países de América, en 22 variables (crecimiento del PIB, Porcentaje de inversión del PIB en programas sociales, matrícula en secundaria, derechos políticos, civiles, de la mujer, LGBT, etnoracial, participación ciudadana, Financiera/ género, porcentaje que vive con más de \$4 al día, empoderamiento personal, capacidad de respuesta del gobierno, acceso a una vivienda adecuada y a un empleo formal. (Revista Américas Quaterly 2015).

Según estudio de BiblioRed, a través del programa “Oigo, siento y me comunico”, la Red Capital de Bibliotecas Públicas de Bogotá (BiblioRed) ha hecho posible la inclusión social de las personas en situación de discapacidad en el Distrito. (Alcaldía Mayor de Bogotá.2013).

La sistematización de dicha iniciativa, realizado por el Grupo de Investigación Discapacidad, Inclusión y Sociedad (GIDIS), de la Maestría en Discapacidad e Inclusión Social de la Universidad Nacional de Colombia, a petición de BiblioRed, concluyó que

estos espacios públicos poseen un gran acervo de experiencia en atención a la diversidad y, en particular, a la discapacidad.

Lo importante del diseño de las alternativas que BiblioRed ha ofrecido a las personas en situación de discapacidad ha provenido de estos mismos individuos, lo cual ha hecho que dichos espacios de participación sean útiles para ellos. Otra de las conclusiones de este trabajo que tiene que ver con la inclusión en doble vía que se realiza desde las bibliotecas, pues a través del programa “Oigo, siento y me comunico” es que muchas personas sin discapacidad han podido comprender en qué consiste esta situación, relacionarse con personas que padecen alguna y ser más sensibles frente al tema.

Canosa (2008), “esboza algunas reflexiones con respecto a la inserción de bibliotecas en espacios “multiculturales”, planteado desde el accionar educativo” y en nuestro caso desde el quehacer bibliotecario. (p1). Son mínimas las bibliotecas, (con poder económico), ubicadas en comunidades con minorías étnicas, lingüísticas y/o culturales, que no logran integrar a sus excluidos, porque no hay relación entre su información documental y el conocimiento local, hecho presente en libros y manuales de texto de la bibliografía escolar.

El moderno, pero desenfrenado uso de las tecnologías, ha extendido la brecha digital, trayendo para las bibliotecas públicas y/o populares, pérdida de representatividad, pues sus usuarios son de extrema pobreza, marginalidad creciente y deserción escolar, contrario con las directrices IFLA sobre servicios bibliotecarios en comunidades, con minorías o mayorías, que deben recibir un servicio al mismo nivel, pero no dan respuesta a las necesidades de información de los grupos socialmente desfavorecidos (p4).

En el artículo de Canosa (2008) se afirma que desde las directrices de IFLA/UNESCO se establece que “Una biblioteca pública es una organización establecida, respaldada y financiada por la comunidad a través de sus autoridades locales, regionales, nacionales o cualquier otra organización colectiva, brindando acceso al conocimiento, la información y

las obras de la imaginación gracias a toda una serie de recursos y servicios dispuestos a todos los miembros de la comunidad, por igual, sin diferencias de raza, nacionalidad, edad, sexo, religión idioma, discapacidad, condición económica, laboral y nivel de instrucción”, evento que limita la cantidad de variedad de colecciones y textos a editar si se hiciesen para los diferentes grupos de discapacidad según sus características, además debería contar con estudios cualitativos y cuantitativos de cada grupo, en nuestro caso de las personas con discapacidad auditiva, el manejo de lengua de señas colombianas (LSC), u otras, lo que requeriría de un trabajo interdisciplinario y de recursos para sacarlo avante, porque de lo contrario son condenados a su indiferencia e invisibilidad, cuando se trata de colocar los conocimientos a un mismo nivel y desde allí a una verdadera inclusión e integración que genere fusiones y propicie enriquecimientos, donde sea posible trabajar con heterogeneidades y no con desigualdades, lo cual requiere compromiso genuino, identificando diferencias, aceptando otras formas de conocimiento que deben fortalecer nuestra identidad y pluralidad cultural.( Canosa. p5).

Una biblioteca inclusiva debe permitir recuperar la memoria, facilitando la producción de materiales documentales e informativos del grupo de personas con discapacidad que atiende.

Además, se encuentra la problemática de la ausencia de materiales en LSC (Lengua de Señas Colombianas), pues la biblioteca cuenta en su gran porcentaje en lengua castellana, otras en inglés como lenguas mayoritarias, en Colombia.

La biblioteca debería contar con un archivo oral para preservar las grabaciones hechas en aula, o en comunidad, (entrevistas, relatos, talleres, historias de vida, expresiones musicales, conocimiento comunitario, etc.) con colecciones de audio sobre la cultura que luego se audio visualizan con imagen adjunta de LSC, lo que fortalecería el vínculo escuela

y familia, biblioteca y familia, biblioteca y comunidad., por ejemplo videos sobre modos de vida, costumbres, relatos ancestrales, eventos comunitarios, etc., conocimientos que podrían ser compartidos en aula, en biblioteca-auditorio-, en sitios comunales o culturales, etc. Es deseable que el bibliotecario propenda por fortalecer la cultura de su comunidad, en la recuperación oral, en nuestro caso auditiva a través del lenguaje de señas, fortaleciendo así el lenguaje lecto-escritor de señas y más tarde castellano, lo cual es posible siempre y cuando el bibliotecario conozca las necesidades de su comunidad propendiendo por el orgullo de su cultura ( Canosa p9).

Primordial su contacto con los libros vivientes: ancianos, chamanes, artistas, el bibliotecario debe ofrecer material bibliotecario adecuado que favorezca su proceso formativo, pero lastimosamente la mayoría de colecciones, por no decir que todas, no cuentan con materiales bilingües en castellano y en LSC. El máximo porcentaje de personas sordas no asisten a Educación General Básica y el porcentaje bajo que asiste, recibe clase en LSC y sólo los que llegan a la Educación Media, medio manejan la lengua castellana. (p10).

Las “casas de la memoria”, deben recoger las costumbres, hábitos, valores de los diferentes grupos sociales, mayoritarios, minoritarios, que permitan enriquecer la integración de culturas, sin renunciar a sus derechos y costumbres, quedando en los bibliotecarios el ofrecer un servicio y propiciar la participación que permitan una coexistencia y una integración. (Canosa p11).

La marginación social, afecta hoy todavía a muchos niños/as y jóvenes por lo cual es preciso actuar desde la familia, la escuela y la sociedad para lograr una verdadera integración social desde la atención a la diversidad. (Diaz 2008), define integración social como “un proceso dinámico y multifactorial que facilita a las personas que se encuentran en



un sistema marginal a participar del mínimo de bienestar socio-vital, para determinar acciones con aquellos grupos o personas con dificultades para ello” ( Díaz p1 2008).

Berastegí, (como se citó en Díaz, 2008), piensa que la integración social no es producto solamente de la educación, sino que se inicia en la familia y la escuela posteriormente se encarga de ofrecer y enseñar las habilidades y conocimientos necesarios para incorporarse a una comunidad más grande, la vida adulta (p1).

La exclusión social es un proceso, no una condición. Quien es excluido o incluido puede variar con el tiempo, dependiendo de la educación, de las características demográficas, los prejuicios sociales, las prácticas empresariales y las políticas públicas, (p2), que si no se intervienen conducen al ausentismo, deserción o abandono y fracaso escolar (p4).

Las diferencias individuales, cualidades inherentes al ser humano, se definen así como una potencialidad enriquecedora de la acción educativa (Belmonte 1998. p.3).A este respecto, potenciar la tolerancia, la convivencia entre los diferentes grupos sociales de vulnerabilidad, e inculcar el valor positivo de la diversidad se da respuesta en un mismo espacio a todos, traería pertenencia, autocuidado y defensa de derechos, pues en la exclusión actual, trae inseguridad en nuestro caso las personas con discapacidad auditiva, trayéndoles mayor probabilidad de defensa y satisfacción a través de transgresión.(p3).

La biblioteca debe contribuir en los programas de Cualificación Profesional Inicial, en su Formación Ocupacional y en su Diversificación Curricular como respuesta más significativa y excepcional a la diversidad y así evitar las dificultades con los mecanismos tradicionales. La inserción social de jóvenes en riesgo de exclusión social, debe hacer que el bibliotecario establezca una relación adulto-joven en la que prevalezca el acompañamiento, el estímulo positivo y la formación (p4).

La valorización y visibilización de aportes de niños, adolescentes y jóvenes promueve relaciones intergeneracionales con mayor compenetración, más acordes con la socialización moderna y favorecen un enfoque de derechos humanos y responsabilidades con integral ciudadanía, con capacidad de ser actores sociales y capital humano del desarrollo autónomo, productivo y satisfactorio, que contribuya a evitar la deserción, a fortalecer la permanencia y fortalecer la reinserción.

Los factores de exclusión se dan por la poca competencia lingüística en el caso de los sordos, la desorientación cultural y el alto índice de analfabetismo.

En la biblioteca, el personal sordo debe pasar por tres fases:

1. Fase de sorpresa: Esto no es la escuela, me tratan diferente, no trabajamos tanto con libros como los demás, hacemos cosas útiles, cosas prácticas, me siento feliz, me siento capaz.
2. Fase de afirmación: Estoy aprendiendo mucho, es muy fácil, me gusta, casi domino lo que hay que hacer, me pondría ahora mismo a trabajar.
3. Fase de realismo: Es más complicado de lo que me imaginaba, todavía he de aprender muchas cosas, necesito más formación, he de pulir más detalles.

El bibliotecario además debe en su responsabilidad como ciudadano, de educar sus emociones, es decir sentir, entender, controlar y modificar sus emociones en sí mismo y en los demás. Inteligencia Emocional, no es ahogar las emociones sino dirigir las y equilibrarlas. La Inteligencia Social según el psicólogo Edward Thorndike (1920), es “la habilidad para comprender y dirigir a hombres y mujeres, muchachos y muchachas, y actuar sabiamente en las relaciones humanas”. (Díaz 2008)

La Inteligencia Interpersonal es sentir, es la capacidad nuclear para sentir distinciones entre los demás, contrastes en sus estados de ánimo, temperamentos, motivaciones e intenciones. (Leer intenciones y deseos de los demás, aunque se hayan ocultado).

La Inteligencia Intrapersonal es conocimiento de aspectos internos de sí mismo, el acceso a la propia vida emocional, a la propia gama de sentimientos, de efectuar discriminación entre sus emociones, ponerles un nombre y luego recurrir a ellas como un medio de interpretar y orientar su propia conducta, compararla con la de otros y poder entender, comprender y orientar a los demás. Cada individuo tiene la necesidad de establecer prioridades, de mirar positivamente hacia el futuro y reparar sentimientos negativos antes que nos hagan caer en ansiedad y depresión. Es como manejar nuestra información emocional.

Schutte y colaboradores (2002), citados en Díaz 2008, encontraron relación entre niveles de Inteligencia Emocional y autoestima y el estado de ánimo positivo encontrando relación positiva entre Inteligencia Emocional y las dos variables (p7).

Fressoli, Garrido, Picabea, Lalouf, y Fenoglio, V. (2013) establecen que durante la última década, ha vuelto a adquirir relevancia la relación entre desarrollo tecnológico e Inclusión Social, implementadas por movimientos sociales y ONG en países en desarrollo, llegando hasta plasmarse en diseño e implementación de políticas públicas en países como Brasil, Argentina e India y simultáneamente organismos internacionales como el BID, el Banco Mundial y el PNUD, han desarrollado políticas de innovación e inclusión social, en las cuales debe ser tomada en cuenta el conocimiento local y tradicional de la gente pobre, que conlleva el empoderamiento de los actores (Gupta,1997; Gupta, et al., 2003; Prahalad 2010).

Se analizan dos experiencias de Tecnologías de Inclusión Social (TIS) en Argentina en áreas de vivienda social y energías renovables, en los que se cuestiona la forma de construcción en las relaciones problema-solución, negociación de conocimientos y construcción de funcionamiento/ no funcionamiento de las TIS.

(Thomas 2009) afirma que las TIS y muchas experiencias de desarrollo de Tecnologías apropiadas inclusivas, no lograron el compromiso de los usuarios (ignorando sus

capacidades y posibilidades de aprendizaje mutuo), y no obtuvieron los resultados previstos. (pp.75, 76)

Dentro de las herramientas de análisis, se encuentra que la mayoría de grupos de Investigación y Desarrollo (I+D), implicados en TIS, conciben la adopción al final del proceso, encontrando luego tensiones, negociaciones y posibles limitaciones. Muchos de ellos que desarrollaron prototipos de soluciones en laboratorio sin llegar nunca a ponerlas en práctica, pues ingenieros/científicos construyen con base en supuestos e inputs y luego diseñan solución en laboratorio, limitándose luego a la instalación del artefacto y capacitación para su uso, sin haber tenido en cuenta los diferentes actores.

Se requiere que dentro de la práctica se den espacios de reflexión (Schön 1983), de aprender haciendo (Arrow 1962) y de aprendizaje en la interacción (Lundval 2009), pues en dichos procesos de aprendizaje se identifican cambios en los elementos que estructuran la construcción de problemas y soluciones, así como el carácter, cantidad e intensidad de los vínculos entre los diversos elementos-humanos y no humanos- del escenario para los cuales se hace necesario los conceptos de “relaciones problema-solución” que nos permiten prever si el artefacto es adecuado o no y si funciona o no, y “alianzas socio-técnicas”, que permiten apreciar movimientos de alineamiento y coordinación de artefactos, ideologías, regulaciones, conocimientos, instituciones, actores sociales, recursos económicos, condiciones ambientales, materiales, etc., que conducen al funcionamiento/no funcionamiento(Thomas 2012), elementos que generalmente son ignorados o sobre simplificados en análisis de corte determinista.(p.78) dando como resultado que son inadecuados o ineficientes partiendo en algunos casos de diseños tecnológicos ya disponibles y con poca participación de los usuarios, lo que trae como consecuencia, el no prever problemas que se enfrentan en su desarrollo ni cambios a realizar en el proyecto.

Se requiere en la construcción de un dispositivo que sea construido, evaluado y ajustado luego de un proceso interno, lo cual requiere materiales didácticos, promover su inclusión y talleres de construcción, luego talleres comunitarios constructivos donde se capacite en montaje y uso a los usuarios, familiares y vecinos (p.80), con el compromiso de que los evalúen para luego realizar ajustes de medición y aceptación que permita sugerencias de mejor funcionamiento, e identificación de potenciales receptores a partir del relevamiento de necesidades, el análisis de adopción de procedimiento seguido por los usuarios en su implementación y su falta de adopción de medidas en su uso para adoptar ajustes y realizar una nueva experimentación con modelo ajustado, con previa consulta a sus directivas de grupos focales, con resignificación de las tecnologías, lo que trae mayor participación de los usuarios en toma de decisiones relacionadas con el proyecto y sus líderes, se dispusieron a planear prioridades y necesidades del proyecto convirtiéndolos en prácticas culturales, además de buscar una participación en diseño y ajuste de dispositivos (pp.81-82)

Por otra parte, se debe partir de las necesidades básicas insatisfechas de los usuarios, con recursos locales, privados (alianzas), departamentales y nacionales, aún Ministerio de TIC que podrían financiar el proyecto y que junto con el INSOR, u organizaciones gubernamentales sociales coordinar la red; creación de comisión vecinal o de grupos focales por discapacidad para detectar necesidades de equipamiento e infraestructura; creación de grupos de ayuda mutua o instituciones, para que contribuyan con materiales para construcción, montaje, componentes e instalación de redes eléctricas, electrónicas, y demás (Peyloubet, 2002, p.65).

En la capacitación de transferencia de tecnología, se debe tener una resignificación en morfología, dimensiones, terminaciones, producción y montaje, hecho que trae que los

usuarios como actores, amplíen capacidades, y se apropien del proyecto propuesto, entre ellos aún si es posible hasta la negociación de artefactos, materiales y prácticas. (pp. 82,83 y 85).

En primer momento realizar varios ensayos en prototipos, para analizar comportamientos estructurales, que luego con la capacitación se dan nuevas variantes de ajuste. Luego con el municipio, y demás instituciones y actores. Dentro de los aprendizajes y limitaciones se encuentra que la construcción de tecnologías en procesos sociales involucra varios niveles de negociación de sentido y materiales, de tecnología y conocimientos, que permite cuestionar los enfoques previos, reflexión, aprendizaje, ajuste y de estrategias de intervención los que traen producción de conocimientos en el “aprender haciendo” o “reflexión sobre la práctica” y sobre todo en el “aprendizaje por interacción” que permite a usuarios realizar cambios socio-técnicos en artefactos; es decir establecer problemas, sus soluciones, alianzas socio-técnicas y desarrollar formas de negociación de conocimientos, como practicas productivas y culturales de cada grupo de personas con una discapacidad específica.

Todo material, elemento o sistema constructivo no tradicional, debe someterse a un proceso de validación, verificación u homologación para poder ser utilizado en contrataciones del estado nacional, departamental o municipal. Los artefactos pueden ser adoptados por los usuarios, pero esto no significa que establezcan procesos amplios de inclusión social, por lo tanto, su funcionamiento solo da cuenta de forma restrictiva de los problemas de inclusión.

Al revisar la definición de un problema que se intenta solucionar, se debe tener en cuenta elementos locales como el gusto, la identidad local, el uso local de los materiales, capacidades y necesidades de la población.

Es muy importante fortalecer las alianzas socio-tecnicas en las estrategias de intervención, traen mayor compromiso de usuarios y aún de otros grupos locales y sociales y sus líderes interviene aún más por su reforzamiento interior; logros colectivos y se puede producir una ampliación del objetivo integralmente, lo cual trae aprendizaje de terceros a los autores de problema-solución, ampliando también la inclusividad y el reconocer sus limitaciones potenciales. Sin embargo a veces trae tensiones entre el conocimiento experto y el conocimiento Lego (pp. 86-90).

En las reflexiones finales, se determina que la actual sociedad del conocimiento y la sociedad de aprendizaje no son ajenas al desarrollo de TIS, sin embargo, se enfrentan por la transferencia de tecnologías y la racionalidad técnica.

En todo proyecto de innovación inclusiva o de TIS de se debe prever posibilidades y restricciones que posibiliten la construcción de nuevos dispositivos de solución y el empoderamiento cognitivo de los usuarios, pendientes del estudio social de la ciencia y la tecnología (pp. 91,92).

## 5. METODOLOGÍA

En cuanto al diseño metodológico, el tipo de investigación es cualitativa de tipo exploratorio, porque busca especificar características y rasgos importantes de la población, con discapacidad analizada y describir tendencias del grupo o población mediante el uso de entrevistas para la recopilación de datos.

Una construcción para lo cual se propone el siguiente desarrollo: primero, presentación del diseño metodológico que oriente el estudio; luego la exposición de los resultados de los objetos de estudio; en seguida el análisis y validación de dichos resultados a través de las entrevistas, la discusión de la información obtenida, comparación propuesta de inclusión social y finalmente algunas conclusiones. Partiendo de los autores consultados se realizará una interpretación de las posturas de cada uno, se organizarán los datos consultados y recopilados, luego se realizará un análisis de la información, para una interpretación que será validada teniendo en cuenta la recopilación de datos cualitativos (Bonilla 1995 p. 77)

A continuación se realizara la recopilación de los datos mediante las entrevistas, después se procederá con la realización del análisis de la información, para revisar e interpretar la información recolectada y finalmente ,terminara con la revisión final del escrito , en la cual se establecerá la propuesta de inclusión social, teniendo en cuenta si se cumplió con dar respuesta a la pregunta de investigación sobre los investigado, analizado y concluido para posteriormente elaborar una propuesta de inclusión social para los usuarios con discapacidad auditiva en la biblioteca JMSD.



La metodología empleada para la construcción de la investigación va por fases del Proceso, actividades y procedimientos.

5-1- Revisión bibliográfica de libros.

5-2-Revisiones los autores más pertinentes y adecuados para relacionar con el desarrollo del problema de investigación para el desarrollo del mismo se tuvieron en cuenta principalmente su estudio, la recopilación, comparación.

5-3- Segundo Instrumento de Recopilación de información: Técnica: entrevista a funcionarios y usuarios de la Biblioteca Pública Julio Mario Santo Domingo. La población identificada para esta investigación es aquella que está en condición de discapacidad, con limitación auditiva. Mediante entrevistas para los discapacitados, preguntándoles por la calidad de programas y servicios, impartidos y recibidos, limitantes que tienen al consultar el servicio de información, como se desempeñan y determinar sus fortalezas y debilidades en una de las sesiones prácticas que tiene al interior de la biblioteca, aclarando las dudas respecto a las preguntas del instrumento.

5-4- Instrumentos de recolección de información

Se busca recolectar información mediante el guion de la entrevista con el fin de identificar los recursos que utiliza la biblioteca para prestar los programas y servicios a usuarios con discapacidad auditiva e indagar como se desarrollan.

## 6. ANALISIS DE RESULTADOS

Con el fin de agrupar la información recibida en cada entrevista por los participantes, se presenta en esta matriz de análisis de los hallazgos principales.

Objetivos	Palabras claves	Frases destacadas	Análisis
General: Analizar los programas y servicios dirigidos a usuarios con discapacidad auditiva en la Biblioteca Julio Mario Santo Domingo. 3.2.1. - Indagar como se desarrollan los servicios dirigidos a usuarios con discapacidad auditiva. 3.2.2. - Identificar los recursos que utiliza la biblioteca para prestar los servicios a usuarios con discapacidad auditiva.	-Biblioteca pública. -Discapacidad. -Inclusión Social. -Programas y servicios personas sordas o con discapacidad auditiva. -Biblioteca Pública Julio Mario Santo Domingo.	Sensibilización y concientización sobre la inclusión social. Es importante el poder de asombro de los funcionarios frente a este fenómeno social. Cambio de mentalidad. Compartir conocimiento y aceptar que de alguna manera es otro idioma. Actitud y dedicación. Talleres de Lenguaje de Señas Colombianas (LSC)...Hace falta más herramientas. Consultan más lo visual. Acceso a internet. Propone colecciones sensoriales para experimentar otros sentidos, talleres y actitudes exclusivos para ellos. El servicio es muy	De acuerdo a la investigación realizada se puede evidenciar que en la Entrevista escrita para funcionarios de la biblioteca Julio Mario Santo Domingo, las respuestas a las preguntas cumplen los objetivos de la investigación puesto que las respuestas de los funcionarios permiten analizar en el conocimiento de dichos funcionarios de las condiciones en que se está prestando los servicios bibliotecarios a personas sordas con base en los principios

<p>3.2.3. -Elaborar una propuesta de actualización para los programas y servicios que ofrece la B.J.M.S.D a usuarios con discapacidad auditiva.</p>		<p>complicado, porque no hay comunicación con la persona sorda en LSC.</p> <p>Depende de los intérpretes.</p> <p>Comunicación funcionarios cambiados, por contrato biblioteca. Falta LSC en otros. Algunas personas sordas escriben una hoja a funcionarios. No hay formato de registro.</p> <p>Sienten fascinación por revistas de comics, gráficos, historietas y cuentos.</p> <p>videos que expliquen uso de biblioteca, usar publicidad en LSC</p> <p>Que haya un funcionario sordo atendiendo.</p> <p>Conocer cultura de comunidad sorda, integra a las personas.</p> <p>Se necesita comunicación con intérprete, mediador sordo en rol de servicios bibliotecarios.</p> <p>Teniendo en cuenta sus necesidades en la</p>	<p>de inclusión, evaluar como actualizar las políticas públicas sobre el mismo tema, su horario de atención, si hay algún censo de dicha población atendida, cuantos funcionarios apoyan este servicio, si es idóneo, que conocimientos y formación tienen, si existe una sala exclusiva para esta población, que servicios ofrece, si cuenta con un catálogo en línea OPAC, accesible para población, que dificultades presenta a los usuarios, si la sala o la biblioteca está equipada con hardware y software que permitan su acceso, áreas del conocimiento más</p>
---	--	---	--

		<p>biblioteca.</p> <p>Hacen falta más herramientas.</p> <p>Hacen falta más servicios para sordos.</p> <p>No hay software ni hardware adecuado para los sordos en la sala de inclusión.</p> <p>Integrar a los sordos en los servicios culturales de la biblioteca.</p> <p>Entrevistado sugiere corrección en entrevista que al preguntar segunda lengua español si lo sabe leer, si no; Si lo interpreta si o no.</p>	<p>consultadas por la mencionada población; que material es más consultado.</p> <p>Sin embargo, como conclusión se debe incluir en la redacción de las preguntas 3 y 5 la palabra programas junto con los servicios para hacer la pregunta más puntual en los dos aspectos objeto de la investigación.</p> <p>Con las preguntas 10 y 11 se indaga sobre frecuencias, horarios días de visita bibliotecaria y formas de socialización elementos que pueden ser incluidos en la propuesta de mejoramiento de los programas y servicios, a las personas sordas o con discapacidad auditiva más integral</p>
--	--	--	--

			<p>de socialización cultural con dicha población;</p> <p>Finalmente, con la pregunta 13 que acciones propone para mejorar los servicios, que serían elementos en su conjunto para tener en cuenta para la propuesta,</p> <p>conjuntamente con lo extractado de la información documental.</p> <p>Con las entrevistas escritas para usuarios sordos con ayuda de los intérpretes, se lograron los objetivos con el fin de facilitar el punto de vista y el conocimiento que tienen las personas sordas y el rol de las bibliotecas en la inclusión social de los sordos.</p> <p>Las preguntas</p>
--	--	--	--

			<p>dirigidas a ellos fueron más puntuales en cuanto a su sentir del servicio y evaluarlo.</p> <p>También hay que incluir la palabra programas en las preguntas 1,9 y 10 con el mismo objeto de la observación hecha en la entrevista de funcionarios.</p>
--	--	--	---

Las preguntas dirigidas a los participantes funcionarios de la biblioteca, fueron más puntuales en cuanto a su sentir del servicio, es por ello, que para José Ortega Y Gasset “La misión del bibliotecario”, intenta exponer su concepción de la vida humana, de la misión personal mediante la libertad individual y de la misión profesional que nace de la necesidad social del hombre, el cual dispone de sus capacidades para servir a los demás. Discurso inaugural que José Ortega y Gasset leyó en el Segundo Congreso Internacional de Bibliotecarios de la IFLA, en la Universidad de Madrid. (Ortega y Gassette).

La biblioteca pública del siglo XXI movilizando personas, Roser Lozano Días, considera a la biblioteca pública como una organización de servicios y los usuarios como los beneficiarios del cambio que se está desarrollando, siendo estas bibliotecas incluyentes. Es por ello, que uno de los informantes hace énfasis en tener servicios para la comunidad sorda, lo que integra a las personas. De igual manera, se necesita comunicación con intérprete, mediador sordo en rol de servicios bibliotecarios.

En biblioteca pública y desarrollo económico afirma que durante los últimos años se ha desarrollado un debate sobre el nuevo modelo de biblioteca pública que requiere la sociedad contemporánea. Tanto en foros nacionales como internacionales se trata de definir la función de la biblioteca pública en la sociedad de la información y el conocimiento. (Ferreira 2007)

En este nuevo modelo, el cual va más allá del préstamo de libros, la lectura el apoyo al estudio que identifican la biblioteca tradicional adquiere una mayor relevancia en todo lo relacionado con la integración y con la implicación de la biblioteca Pública, el propósito del libro es discutir y crear una nueva perspectiva de actuación de la biblioteca basada en su función informativa para ampliar su radio de atención no solo a los ciudadanos sino también a las empresas. Biblioteca pública, sociedad de la información y brecha digital Ada Myriam Felicie Soto habla del fenómeno denominado brecha digital es simplemente la separación de que existe entre las personas comunidades que emplean estas TIC'S y aquellas que no tienen acceso a las mismas o teniéndolas no saben cómo emplearlas para su beneficio. El libro propone a la biblioteca pública como una de las alternativas factibles para enfrentar la desigualdad en la sociedad de la información, si la democracia requiere el acceso libre a la información, la biblioteca pública desempeña un papel protagónico.

La Biblioteca JMSD cuenta con Inclusión Social, ya que tiene programas para personas con discapacidad visual, motriz, Síndrome de Down. Tiene un cubículo de inclusión con material en Brylle (para invidentes, sobre la pantalla de los equipos de cómputo) y en Al Writer, donde se realizan talleres para personas con discapacidad. Hay practicantes de la Universidad Minuto de Dios que realizan estas actividades, algunos intérpretes, pero se limita el horario y la calidad de la prestación del servicio, para la población sorda, ya que talleres de LSC es más para familiares y cuidadores, y la oportunidad de comunicación a través de LSC entre usuarios sordos y biblioteca sólo funciona cuando están dichos intérpretes.

Existe el programa “bibliotecario por un día” para aprender que se hace en la biblioteca, a través de Tatiana Páez, Coordinadora de extensiones. En la cual la persona que quiera, incluso jóvenes con síndrome de Down pueden enseñar a los visitantes cómo aprender, prestarles material de consulta, orientar al usuario.

El manejo de las TIC en este colectivo es limitado por escaso o nulo manejo de alfabetización digital, el número de cubículos o aparatos al servicio no ha sido adaptado por lo que es limitado, haciendo del material disponible que sea complejo para la discapacidad auditiva.

Sin embargo, a los funcionarios de la biblioteca, apenas se les está iniciando capacitación para atender personas en condición de discapacidad (3 funcionarios) . Por otra parte, con base en la investigación documental realizada durante los semestres anteriores, además de brindar servicios públicos de consulta de información en la ciudad, las bibliotecas públicas (entre ellas la Julio Mario Santo Domingo) debe velar por la adecuada conservación de su colección de documentos en formatos impresos y no impresos, entre ellos las TIC, propendiendo por llegar a todos los actores de la sociedad, sin discriminar posición social, sexo, raza, religión, discapacidad, vulnerabilidad, entre otros, falta hacer adecuaciones para la población sorda.

Es por esta razón que el presente escrito pretende investigar la forma en que la biblioteca pública satisface las necesidades de información de los usuarios actuales mediante el uso de los servicios que ofrece, teniendo en cuenta que la esencia de la biblioteca es satisfacer las necesidades de información de los usuarios mediante un servicio público que se brinda a la sociedad sin importar la condición social, nivel de estudios ni rango de edad, ni condiciones socioeconómicas.



La biblioteca pública es una entidad bastante relevante en la sociedad, que satisface necesidades de información adecuada y con orientación precisa para adquirirla, contribuyendo así con el bienestar y desarrollo, educativo, cultural, social y económico tanto a nivel individual como colectivo, de la comunidad, manteniéndose actualizada con el manejo de las cada día nuevas Tecnologías, Informacionales y Comunicativas TIC, que les permitan atender sin diferencias a todo tipo de usuarios y grupos sociales y minoritarios en nuestro caso especialmente a personas usuarias sordas.

Como resultados de la investigación, se deduce que:

- ◆ La Biblioteca JMSD cuenta con Inclusión Social, con programas para personas con discapacidad visual, motriz, Síndrome de Down.
- ◆ Mínimos funcionarios de la biblioteca se han capacitado para atender personas sordas.
- ◆ Emplear permanentemente funcionarios capacitados en LSC, Ampliar los horarios de servicio.

Llevar registro de personas con discapacidad auditiva que asisten a la Biblioteca, para estudio de sus necesidades de información y socialización, que permitan realizar un estudio de usuarios para la recuperación de sus memorias en LSC, adaptar materiales en LSC, contar con archivo en LSC o con intérprete en línea, para herramientas como catálogo OPLA, preservar grabaciones de aula, o de comunidad, (entrevistas, relatos, talleres, historias de vida, expresiones musicales, conocimiento comunitario, con colecciones de audio sobre su cultura que luego se visualizan con imagen adjunta de LSC, lo que fortalecería el vínculo, biblioteca y familia; biblioteca y comunidad., En el uso de las TIC como Tecnologías de Inclusión Social(TIS), haciéndolas amigables según necesidades de la población sorda y constantemente hacer retroalimentación con esta población sobre su interacción y acceso.

## **7. PROPUESTA INTEGRAL DE ACTUALIZACIÓN PARA LOS PROGRAMAS Y SERVICIOS QUE OFRECE LA B.J.M.S.D A USUARIOS CON DISCAPACIDAD AUDITIVA.**

### **7.1.1 Descripción:**

La propuesta está fundamentada en que la biblioteca pública JMSD, es una organización establecida, respaldada y financiada por el grupo Santo Domingo, la Sociedad de amigos de la Biblioteca BiblioRed –Empresarios por la Biblioteca-, la comunidad a través de sus autoridades locales (Fondo de Desarrollo Local de la Localidad de Suba), municipal recursos de Bogotá Distrito Capital, , regionales, nacionales o cualquier otra organización colectiva, brindando acceso al conocimiento, la información y las obras de la imaginación gracias a toda una serie de recursos y servicios dispuestos a todos los miembros de la comunidad, por igual, sin diferencias de raza, nacionalidad, edad, sexo, religión idioma, discapacidad, condición económica, laboral y nivel de instrucción, generando Inclusión Social de dicho colectivo, a través de una sensibilización sorpresa, que permita concientizar a todos los funcionarios de la biblioteca, a las personas con discapacidad auditiva, sus familiares, cuidadores, para hacerles sentir que es diferente a la escuela, que se les trata diferente, que no se les trabaje tanto con libros llenos de letra sino con mucha imagen e intérprete, en línea o presencial, que sientan que hacen cosas útiles, cosas prácticas, se sientan felices, se sientan capaces; Luego implementar adaptaciones arquitectónicas, de herramientas TIC, adaptadas a dicha discapacidad, adaptación de libros y materiales enriqueciéndolos visualmente.

Además, todo cambio que se manifieste dentro de la biblioteca debe proyectarse al entorno porque “la apuesta para inclusión social de personas sordas, parte del ideal de la superación, la formación crítica y participativa para mejorar la calidad de vida de este grupo minoritario que debe ampliar el material especializado y adaptado a un 15% del total de la colección existente actualmente, para solucionar las necesidades de información, cultura y recreación, que les permita tener equidad en la sociedad capitalina, para lograr un

bienestar individual, familiar y grupal, que les permita tener una vida productiva y útil a dicha sociedad. Que se retroalimente y se evalúe de manera constante y al finalizar la realización de la propuesta, todo mediante un Plan de Acción y finalmente se hacen una serie de precisiones a establecer o mejorar para patrocinadores en cuanto a su realización con el fin de obtener el perfeccionamiento de los programas y servicios dependiendo de las fases y los recursos alcanzados.

Por consiguiente, la propuesta se planea desarrollar por fases o etapas sugiriendo que su Plan de acción de actividades se desarrolle durante el año de 2018.

### **7.1.2 El Objetivo:**

El objetivo de esta propuesta además de lograr equidad en su inclusión y mejoramiento de las condiciones de acceso a la información, cultura y recreación, es crear nuevos servicios y espacios culturales para integrar a los sordos en la sociedad cambiando su realidad desde la biblioteca empoderándolos para su participación en el mejoramiento de políticas públicas de inclusión desde sus propias vivencias en todos sus espacios mejorando su calidad de vida social y de productividad.

La propuesta consta de las siguientes tareas que se desarrollarán por etapas, así:

-Sensibilización sorpresa: La biblioteca pública Julio Mario Santo Domingo aprovechando el personal que actualmente realiza los Talleres de Lengua de Señas Colombianas (LSC), capacitar a todos sus funcionarios directivos, bibliotecarios y auxiliares para que ninguno se vea limitado en la atención a personas sordas, Comprende la inducción y formación o capacitación incluyendo al personal administrativo, de apoyo, servicios generales y vigilancia, realizar un evento de inauguración y comunicación a personas sordas, familiares, cuidadores, docentes y usuarios que a través de todos los medios de comunicación como BiblioRed, radio, televisión, Internet, Redes Sociales también se les incentive a sensibilizarse y formarse en Talleres de Lengua de Señas Colombianas, con el

fin de todos se sientan atendidos en igualdad de condiciones con los demás usuarios. Se realizará durante el mes de agosto de 2018.

-Implementación: Arquitectónicamente, disponer de una sala de inclusión social, para personas con discapacidad auditiva, que cuente con varios equipos portátiles y tabletas con servicio de Internet, adaptado a sus necesidades de Lengua de Señas Colombianas, contar con un espacio similar especializado y en mejores condiciones para la población de sordos que asiste de manera regular a la biblioteca. Como la población no tiene satisfechas sus necesidades de información debido a que no hay suficiente material de consulta adecuado, ni una sala adecuada para ellos y no hay personal capacitados en la lengua de señas colombiana, se propone capacitar al personal en lengua de señas para que puedan prestarle un mejor servicio a esta población, también adaptar una sala con computadores adaptados a las condiciones de este colectivo (personas sordas) para que puedan consultar cuentos e historias de terror en formato visual en lengua de señas preferiblemente del INSOR, con material de consulta adaptado con primacía de imágenes sobre lo literal, Creación de sala cultural para este tipo de discapacidad con servicios para sordos en teatro, danzas, música. Los juegos, rondas, danzas, ajedrez o teatro formarán parte de las estrategias metodológicas por lo cual serán tenidas en cuenta a la hora de realizar la planeación y se aprovecharán talleres de educación física, arte, música, danzas, teatro y ajedrez con énfasis en ética y valores para población sorda, respectivamente, durante los meses de septiembre a noviembre de 2018.

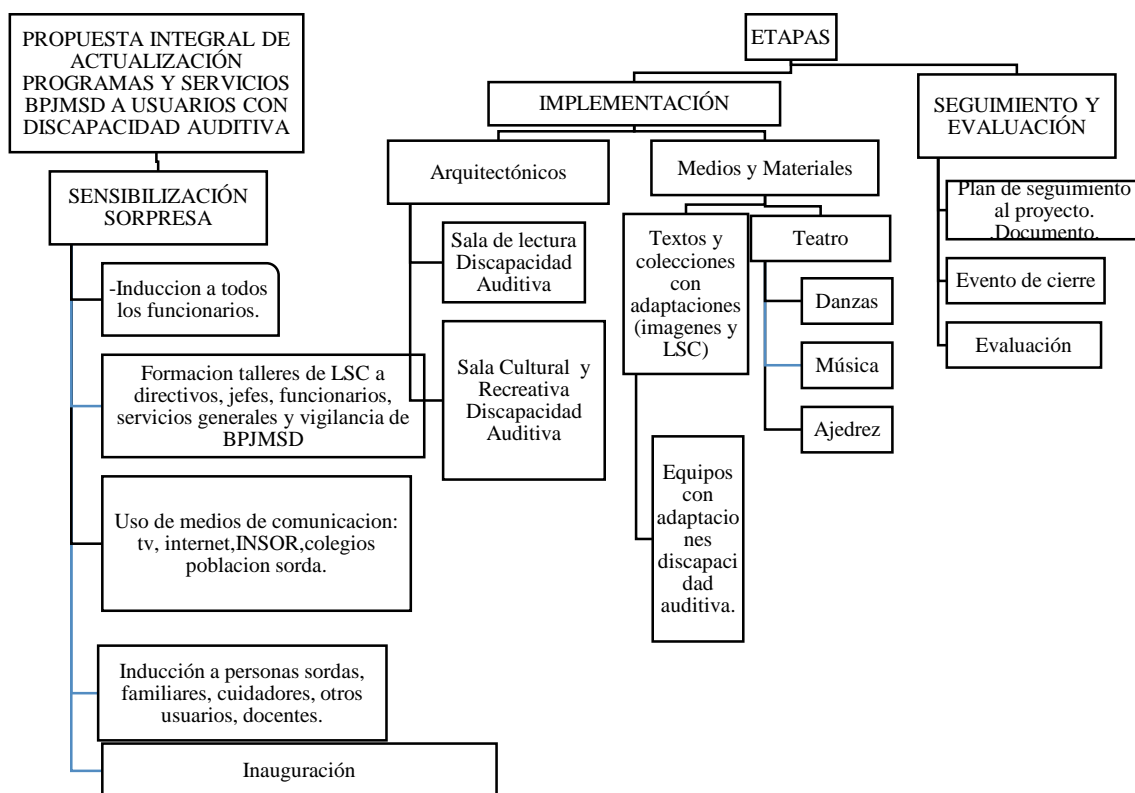
-Seguimiento y evaluación: comprende los momentos de reflexión, seguimiento, evento de cierre y evaluación. El seguimiento se realizará durante todos los meses de aplicación del proyecto, la reflexión sobre valores y ética, durante todos los talleres, y la evaluación final se hará en el mes de diciembre de 2018.

En la etapa de sensibilización se realizará luego de organizado el Plan de acción, se realizará publicidad del evento general de la propuesta con el fin de impactar al máximo a la población sorda y se realizará una actividad cada semana de cada taller de capacitación

en LSC con grupos de conformación mixta con individuos de todos los estamentos o si es viable intensificar el taller completo hasta culminar para el logro de resultados en menor tiempo.

En la etapa de implementación, Así como se dispone de una sala de inclusión para personas con discapacidad visual, con tres impresoras o traductoras para invidentes, contar con un espacio similar especializado Sala de lectura para personas con discapacidad auditiva y una sala cultural y recreativa donde se desarrollen talleres con profesionales o docentes contratados en teatro, danzas, música, ajedrez y juegos de mesa para la población sorda que asiste regularmente a la biblioteca, donde se implemente material documental, archivos y memorias de la cultura sorda, a través de estas actividades que después puedan ser presentadas y consultadas, eventos que atraerían más a la búsqueda de información y consulta y a su integración como comunidad sorda y con los usuarios oyentes. También como esta población no tiene satisfechas sus necesidades de información debido a que no hay suficiente material de consulta, se realicen adaptaciones de los equipos y colecciones para hacerlos más

## 8. ORGANIZACIÓN



*Ilustración 1. ETAPAS PROPUESTA INTEGRAL DE ACTUALIZACIÓN PROGRAMAS Y SERVICIOS BPJMSD.*

interactivos y dinámicos en la consulta, que al igual que la adaptación de la plataforma OPLA de este tipo de personas usuarias, a quienes se les debe consultar regularmente por periodos para facilitar y mejorar su accesibilidad. Como sólo 3 funcionarios están capacitados en lengua de señas colombiana, se propone capacitar a absolutamente todo el personal de la BPJMSD, en lengua de señas colombianas, para que puedan prestarles un mejor servicio y de calidad a esta población; también adaptar una sala con computadores adaptados a las condiciones de este colectivo (personas sordas) para que puedan consultar

cuentos e historias de terror en formato visual en lengua de señas preferiblemente con personal del INSOR, con material de consulta adaptado con primacía de imágenes sobre lo literal, cada modalidad artística y cultural, en horarios más asequibles a dicha población.

Para el evento de cierre se presentará una muestra representativa de cada una de las actividades planteadas con personas sordas ante la comunidad bibliotecaria, indicando los objetivos. Además, se hará el documento de informe sobre el desarrollo del proyecto, resaltando los logros más sobresalientes. Posterior a esta actividad, se hará un seguimiento para ver el cumplimiento y el impacto esperado de la propuesta, las debilidades como retroalimentación para el mejoramiento continuo de las acciones

*Tabla 3: Plan de acción*

Etapas	Actividades	Meses				Objetivo	Responsable	Recursos	Indicadores de evaluación
		a	s	o	n				
	Medios de comunicación	x				Presentar el proyecto a toda la Capital para su conocimiento	Directivos BP JMSD	Radio TV Internet Colegios sordos Carteles plotters marcadores	Número de personas que conocen el proyecto/número de usuarios actuales BP JMSD
	Inducción y formación y capacitación a todos los funcionarios	x	x	x		Explicar a los funcionarios el programa de actividades y asignar responsabilida	Directivos y Jefes, Docentes INSOR	Videobeam Computadores Marcadores Tablero	funcionarios capacitados/total de funcionarios BPJMSD

---

			des		Telones electronico s	
Inducción y formación sordos, familiares, cuidadores, usuarios, docentes	x x x	Comunicar a los sordos y usuarios el programa de actividades para el primer semestre de 2018	Docentes INSOR	Videobeam Computadores Carteles plotters marcadores Tablero Telones electronico s	Número de personas sordas y usuarios informados/número de usuarios y sordos actuales	
Evento de inauguración	x	Presentar el proyecto ante usuarios y comunidad bibliotecaria en general	Directivos	Carteles plotters marcadores Videobeam	Número de participantes que asisten/número participantes esperados	
Adecuación o Construcción Sala de lectura Discapacidad auditiva	x x x x	Establecer espacio especializado requerimientos asignados	Directivos y aportantes	Diseños	No.Asistentes con discapacidad auditiva durante los tres meses de aplicación de la propuesta/ respecto a los Asistentes con	

---



	Adecuación o Construcción Sala Cultural y Recreativa Discapacidad auditiva	x x x x	Establecer espacio especializado requerimientos asignados	Directivos y aportantes		discapacidad auditiva actuales.
	Aplicación actividades de teatro con personas sordas.	x x x	Aprovechar el teatro como medio para crear formas de relaciones dentro del grupo Disc. auditiva	Docentes de teatro	Equipo, videos, estudiantes, docente Trajes, pintura	No. Asistentes con discapacidad auditiva durante los tres meses de aplicación de las propuestas culturales y recreativas/ respecto a los Asistentes con discapacidad auditiva actuales.
	Aplicación actividades de danzas Música y ajedrez con personas sordas.	x x x	Crear redes de relaciones a partir de danzas, música y ajedrez guiadas por profesores y artistas con discapacidad auditiva	Docentes de danzas música ajedrez Juegos mesa	Equipo, videos, estudiantes, docente Trajes, instrumentos, tableros ajedrez estudiantes sordos	
seguimiento y	Momentos de reflexión y seguimiento	x x x x	Revisar la receptividad y los logros alcanzados	Docentes, directivos	Guías, papeles de diferentes colores,	Aumento de usuarios entre los sordos donde se está aplicando la

---

		con las actividades aplicadas	s, jefes	marcadores	propuesta
Evento de cierre	x	Presentar logros y dificultades a la comunidad bibliotecaria, INSOR, otros invitados.  elaborar un documento de conclusiones y recomendaciones	Directivos y docentes  Directivos, Jefes	Trabajos de personas sordas y docentes.	Número de trabajos presentados por los estudiantes/número de estudiantes.  Documento impreso.
Evaluación	X	Valorar el programa de actividades aplicado en la BPJMSD y presentar resultados.	Directivos y Jefes  Docentes	Guías de evaluación.	Número de usuarios sordos asistentes durante el periodo de la aplicación de la propuesta/número de usuarios sordos asistentes durante un mes antes de la aplicación de la propuesta.

---

Para la integralidad de la propuesta, se hacen las siguientes observaciones complementarias:

- 1-Aprovechar talentos de sordos en la semana de sordos en septiembre de cada año en presentaciones culturales en biblioteca, a nivel de localidad, distrital y a nivel nacional en proyectos, cuya promoción sea en radio o en video,
- 2-Siempre contar con personas sordas dentro de funcionarios de biblioteca, como servicios de intérpretes en línea, mediadores, modelos lingüísticos, para utilizar las diversas herramientas.
- 3-Fortalecer LSC en sordos y en oyentes
- 4- Señalizar en LSC imágenes de las partes de la biblioteca donde dirigirse, Literatura, Matemáticas, Sala de Lectura, baño, etc.o un video explicando la ubicación de las dependencias, contenidos, funciones, horarios, etc. Para ayudar a orientar a las personas con discapacidad auditiva, la cual requiere de un servicio y atención específicos;
- 5-Realizar video de publicidad de la biblioteca en LSC para promover más entre personas sordas.
- 6- -Contar con un catálogo OPLA que tenga intérprete en LSC, en línea, para hacerla accesible a las personas sordas (Plataforma de consulta de información de textos, colecciones, etc). Existe el programa internacional Word Wide Web Consortium W3C que contribuye para que las personas con discapacidad auditiva tengan acceso como los usuarios corrientes, consultando catálogos, bases de datos bibliográficas y de texto completo con una gama de servicios tanto en imágenes como en servicio de traducción, por lo cual se mejore su accesibilidad. Con excelente orientación de los funcionarios sobre cómo manejarse, ante determinados tipos de situaciones con estos usuarios.
- 7 - Establecer el programa AVANTI que proporciona información turística que puede ser usado desde el domicilio, agencia de viajes, en bibliotecas, etc. Con la misma suficiente orientación a los usuarios sordos.
- 8-Guías y manuales varios adaptados a necesidades de personas sordas.
- 9--Se debe establecer servicios en las bibliotecas para cada discapacidad, (o al menos, igual que en los colegios oficiales de Bogotá, determinar bibliotecas en cada localidad que

atiendan discapacidades específicas), o desde sus páginas electrónicas en servicios, o desde la caja de búsqueda que se establezca en cada una, disponer horarios (deberían ser dentro del horario normal o en caso extremo con cita previa por teléfono o correo electrónico), materiales (en formatos específicos, con Web de la biblioteca diseñado en W3C, con acceso directo y liga de servicios para discapacitados auditivos), equipos disponibles (con tarjetas de ayuda para sordos, pantallas amplificadoras de monitores, teletexto para sordos, libros parlantes,), servicios adicionales (como salas específicas por discapacidad para su integración, cobertura, atracción, permanencia, que facilite su registro, censo, programas específicos, personal entrenado según discapacidad auditiva, salas de exposición y eventos específicos, salidas de emergencia visibles y audibles, máquinas de lectura, pantallas gigantes en salas de lectura, salas de conferencias específicas, cursos de entrenamiento de accesibilidad a los recursos por discapacidad auditiva, contar con intérpretes en LSC, contar con mediadores o modelos lingüísticos y si fuera posible docentes de aula especializados para sordos, cursos de LSC y alfabetización informacional, tanto para sordos, como para familiares y acudientes de personas sordas y corrientes, actividades de sensibilización a usuarios corrientes sobre las personas sordas, personal interdisciplinario, etc.), localización, tipos de discapacidad que atiende y contar con un programa diseñado específicamente para proporcionar servicios de información a discapacitados auditivos.(p9-13), convirtiendo estos hechos en efectivas políticas públicas nacionales, distritales y locales bien reglamentadas, de cumplimiento no sólo en la biblioteca pública JMSD, sino que se haga extensivo a las demás bibliotecas, privadas, universitarias, escolares o comunitarias adaptadas curricularmente, enfrentando las necesidades reales de su entorno a las personas con discapacidad auditiva que atiende dentro de sus usuarios. Entre más funcionarios sordos contratados existan, menos barreras de comunicación tendrá esta población. La contratación de apoyos pedagógicos (personas sordas) contribuyen en la comunicación con éste tipo de código, y que comprenden mejor las vivencias y la situación de su colectivo y logran ser un puente de mayor confianza en el proceso de acceso a la información, la cultura y la recreación.

10-Los recursos tecnológicos y didácticos impulsados durante el año anterior por el Ministerio de las TIC para invidentes, debe ser una campaña este año para esta propuesta que mejoraría el servicio a personas sordas, ya que para algunos la educación técnica, no es garantía laboral, pues son pocas las empresas que los contratan.

11-Acceder a las instalaciones de la Biblioteca, se debe facilitar los documentos que necesite consultar mediante servicios virtuales.

13--Ayudar a orientarles con información para impulsar la creación del Fondo de discapacidad para población con limitación auditiva.

14-Además debe contar con estudios cualitativos y cuantitativos de la población sorda o personas con discapacidad auditiva, el manejo de lengua de señas colombianas (LSC), u otras, lo que requeriría de un trabajo interdisciplinario y de recursos para sacarlo adelante.

15-Como biblioteca inclusiva debe permitir recuperar la memoria, facilitando la producción de materiales documentales e informativos del grupo de personas con discapacidad auditiva que atiende, por diferentes medios.

16-La biblioteca deber contar con un archivo oral para preservar las grabaciones hechas en aula, o en comunidad, (entrevistas, relatos, talleres, historias de vida, expresiones musicales, conocimiento comunitario, etc.) con colecciones de audio sobre la cultura que luego se audio visualizan con imagen adjunta de LSC, lo que fortalecería el vínculo escuela y familia, biblioteca y familia, biblioteca y comunidad., por ejemplo videos sobre modos de vida, costumbres, relatos ancestrales, eventos comunitarios, de las personas sordas, etc., conocimientos que podrían ser compartidos en aula, en biblioteca-auditorio-, en sitios comunales o culturales, etc. Los bibliotecarios deben propender por fortalecer la cultura de su comunidad, en la recuperación oral, en nuestro caso auditiva a través del lenguaje de señas, fortaleciendo así el lenguaje lecto-escritor de señas y más tarde el castellano, lo cual es posible siempre y cuando el bibliotecario conozca las necesidades de su comunidad propendiendo por el orgullo de su cultura y la de los limitados auditivos.

17-Debe contar con la mayoría de colecciones, por no decir que todas, con materiales bilingües en castellano y en LSC. Para fortalecer este bilingüismo en la población sorda..

18-Partir de las necesidades básicas insatisfechas de los usuarios, con recursos locales, privados (alianzas), departamentales y nacionales, aún Ministerio de TIC que podrían financiar el proyecto y que junto con el INSOR, Fondo Distrital o Nacional de discapacidad, u organizaciones gubernamentales sociales coordinar la red; creación de comisión vecinal o de grupos focales por discapacidad auditiva para detectar necesidades de equipamiento e infraestructura; creación de grupos de ayuda mutua o instituciones, para que contribuyan con materiales para construcción, montaje, componentes e instalación de redes eléctricas, electrónicas, y demás (Peyloubet, 2002, p.65).

19-En acceso a internet, se proponen colecciones sensoriales para experimentar otros sentidos, talleres y actitudes exclusivos para ellos.

20--Buscar la estabilidad de los funcionarios por contrato indefinido por la biblioteca para que aprovechamiento de los recursos en capacitación sean aprovechados al máximo y no que algún funcionario capacitado, al año siguiente ya no haga parte de la biblioteca,.

21--Garantizar formato de registro y censo de población sorda.

22--Permitir a esta población, su felicidad ya que se sienten fascinados por revistas de comics, gráficos, historietas y cuentos y el sentirse muy bien atendidos que les permitan ser publicistas y comunicadores del proyecto..

23-Conocer cultura de comunidad sorda, con el fin de integrarse en mejores condiciones a ellos y estos a las demás personas oyentes.

24-Adquirir software y hardware adecuado para los sordos en la sala de inclusión de persona sordas.

25-Integrar a los sordos en los servicios del Centro Cultural de la biblioteca, Teatro Mayor y Menor permitiendo que sordos sobresalientes y sus talentos sean aprovechados en éste espacio.

26-Evaluar como actualizar las políticas públicas sobre el mismo tema, su horario de atención, etc.,

27-Ir en aumento, cuantos funcionarios apoyan este servicio en su proyección total a sordos, que sean muy idóneos, superando conocimientos y formación que tienen sobre población sorda, velando por las áreas del conocimiento más consultadas por ellos; que material es más consultado.

28-Incentivar formas de socialización elementos que pueden ser incluidos en la propuesta de mejoramiento de los programas y servicios, a las personas sordas o con discapacidad auditiva más integral de socialización cultural con dicha población;

29-Siempre contar con las ideas y necesidades de esta población cada vez que se evalúe y mejoren sus condiciones para hacerlos más participativos en el mejoramiento de su propia calidad de vida.

30-Computadores con TIC y documentos de información, todos adaptados a personas sordas, sordomudas, hipoacúsicos y en la que encuentren información sobre sus peculiaridades como colectivo.

31-Proyectos artísticos promocionarse en LSC y que haya servicio de interpretación: por ejemplo, hay una profesional, Cristina Briceño, en Danza Contemporánea, para ser contactada por Mincultura o BiblioRed para que sea presentada en eventos culturales bibliotecarios (sugerencia de usuarios sordos entrevistados).

32- Conocer cultura sorda integralmente como comunidad en la biblioteca. Comprender del sordomudo, cuando explica su cultura y formas de expresión.

33-En horario de atención, siempre con intérprete para facilitar el servicio que utiliza la(s) persona(s) sorda(s). Si un grupo de sordos va a ir a la biblioteca se requiere establecer un horario específico.

34- Estudiantes sordos y oyentes invitarlos a la biblioteca, para algún tema académico o una charla infantil, con sus respectivos intérpretes como inclusión social, para facilitar su integración y buscar comprensión mutua, con ánimo de socializar.

35-En un cuento virtual: el 5% de información es interesante, para el sordo y requiere de quien le explique; .para el oyente el 95%.es interesante. Por lo tanto hay que buscar multiples estrategias para nivelar balanza de comprensión e interés entre oyentes y población sorda

36- Obras de teatro, danzas, música, de población sorda con invitación de asistencia de oyentes. Se sugiere Profesionales en arte para personas sordas..A las personas sordas les fascina el salón gráfico de revista comics o historietas...A la Persona sorda más le interesan los cuentos de la BPJMSD. Incentivar ese gusto por los demás materiales de información, consulta, memorias, manejo de equipos, y otro tipo de material en otros formatos audiovisuales y demás.



## 9. CONCLUSIONES

- ◆ Sólo 3 funcionarios están capacitados en LSC, el hecho de que sólo cuando vienen intérpretes de la Universidad Minuto de Dios, y los talleres de LSC son para familiares y acompañantes, limitan horarios y calidad en programas y servicios para la población sorda.
- ◆ Los libros están normalmente en español e inglés sin adaptaciones a LSC. Pocos libros y videos comics, han sido adaptados en el área de Diseño gráfico.
- ◆ En la propuesta de actualización se involucra a todo el personal de la BPJMSD, se realizan aportes de mejoramiento arquitectónico, de medios, materiales de colecciones y equipos TIC, para adaptarlos de mejor acceso e interacción de población sorda, de incluir actividades culturales con seguimiento y evaluación con mayor publicidad a todos los medios de comunicación de la capital.
- ◆ Estas condiciones nos hace más responsables de activar el mejoramiento de sus condiciones, no sólo por ellos, sino por la sociedad.
- ◆ Hace falta adaptar más herramientas para que los sordos tengan acceso a la información.

## **10. RECOMENDACIONES**

La propuesta puede ser inicialmente realizada en la BJMSD, con capital privado de sus patrocinadores, pero su proyección y trascendencia puede ser financiada con recursos distritales por BiblioRed, para las 3 megabibliotecas a mediano plazo y con recursos mixtos con privados y de Empresarios por las Bibliotecas, con recursos de municipios, departamentos y nacionales, a largo plazo, para las demás bibliotecas distritales, municipales, departamentales y nacionales, como política pública.

Se debe contratar personal con discapacidad auditiva a la biblioteca, con formación idónea en alianza con el Instituto Nacional de Sordos, INSOR, que cumplan función intérpretes, o mediadores o modelos lingüísticos, para mayor comprensión y comunicación de las personas con discapacidad auditiva.

El incluir la propuesta en todas las dependencias de la BPJMSD, desde el vigilante en adelante hasta el director, hace más integral la formación, adaptación y socialización de las personas con discapacidad auditiva, llevándose a cabo una verdadera inclusión social.

Se sugiere adaptar arquitectura, medios, materiales, equipo, señalización visual para que los usuarios sordos puedan acceder a la información, historietas cuentos en Lenguaje de Señas Colombiana. .

## 11. .REFERENCIAS

Alcaldía Mayor de Bogotá, (2013). Bibliotecas Públicas de Bogotá, facilitan inclusión de personas con discapacidad. Recuperado de

<http://www.bogota.gov.co/article/bibliotecas-p%C3%BAblicas-de-bogot%C3%A1-facilitan-inclusi%C3%B3n-de-personas-con-discapacidad>

Bibliored, (2013). Oigo siento y me comunico. Recuperado de

[http://www.bibliored.gov.co/imagenes/publicaciones/oigo\\_siento.pdf](http://www.bibliored.gov.co/imagenes/publicaciones/oigo_siento.pdf)

Bailac, A. (2004). Los usuarios y los profesionales de la biblioteca pública en el nuevo entorno de la sociedad de la información. *La calidad de los sistemas de información al servicio de la sociedad*, 21.

Banco Interamericano de Desarrollo (BID), (2004). Inclusión social y desarrollo económico en América Latina. Editado por Mayra Buvinic, Jacqueline Mazza, y Juliana Pungiluppi con Ruthanne Deutsch. Edición Alfaomega Colombiana S.A.

Batt, C. (2006). La biblioteca pública del siglo XXI. Recuperado de

[http://travesia.mcu.es/portalnb/jspui/bitstream/10421/692/1/com\\_387.pdf](http://travesia.mcu.es/portalnb/jspui/bitstream/10421/692/1/com_387.pdf)

Bibliored. (2015). Centro cultural y Biblioteca Pública Julio Mario Santo Domingo. Recuperado de

<http://www.bibliored.gov.co/biblioteca-julio-mario>

Bornacelly, J; Quintero Castro, Nathalia; Cuartas Celis, Deiman; Restrepo, María Camila; Gil Aristizábal, D. Política pública de biblioteca pública en Medellín: hacia la construcción de una guía de evaluación. Recuperado de [http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0120-09762014000200004&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0120-09762014000200004&script=sci_arttext)

Canosa, D. (2008). Bibliotecas e Inclusión Social: Coexistir en la diversidad. Instituto Superior Formación Docente No. 35. Buenos Aires Argentina.

Díaz Quintero, María del Mar, (2008), La exclusión Social, el gran reto de la Integración. Revista Digital: Innovación y experiencias educativas.

Escobar, A. (2009) *Bogotá la ciudad de las bibliotecas* editorial asociación de amigos de Bogotá (1Ed)

Fernández, A. (2006) *Evolución histórica de la Función social de las bibliotecas públicas* revistas ucm.es Recuperado de <http://revistas.ucm.es/index.php/RGID/article/view/RGID0606220093A>

Fernández, A. & Vasco, E. (2012). Dinámicas del reconocimiento en las narraciones de jóvenes con discapacidades. Revista Latinoamericana en Ciencias Sociales, Niñez y Juventud, 10(1), pp. 467-479.

Ferreira V. (2007) *Biblioteca pública y desarrollo económico alfagrama*

González, R.S. (1990) *Manual de redacción e investigación documental*  
México: Editorial Trillas, 204p.

Fressoli, M. Garrido, S. Picabea, F. Lalouf, A. Fenoglio, V. (2013). Cuando las transferencias tecnológicas fracasan. Aprendizajes y limitaciones en la construcción de Tecnologías para la Inclusión Social. Buenos Aires. Argentina. Universitas Humanística No. 76 julio – diciembre 2013. Pp73-95.

Fundación Esplai. Universidad Autónoma de Barcelona. España .(2010).  
<http://fundacionesplai.org/wp-content/uploads/sites/subidos/LibroCiudadaniaInclusionSocial2.pdf>

Hernández R. (2006). Metodología de la investigación 4ta edición México: McGraw-Hill 881 p.

*IFLA/UNESCO Directrices para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas*  
[En línea]. < <http://unesdoc.unesco.org/images/0012/001246/124654s.pdf>>  
[citado el 12 de septiembre de 2009]

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social del Perú, (2014).  
<http://www.midis.gob.pe/index.php/es/que-es-inclusion-social>. 24.05.2016

Santillán-R, y Valles-V, Javier. (2004). Las Bibliotecas Nacionales y los servicios para discapacitados. Anales de documentación (Internet) No 7 Universidad de Murcia España y UNAM México D.F.

## 12. ANEXOS

Guion de la entrevista



### PROGRAMA SISTEMAS DE INFORMACIÓN BIBLIOTECOLOGÍA Y ARCHIVÍSTICA

INSTRUMENTO. ENTREVISTA PARA FUNCIONARIOS DE BIBLIOTECA PÚBLICA  
JULIO MARIO SANTODOMINGO (BP JMSD)

Objetivo: recolectar información con fines investigativos para este proyecto. La información suministrada es de reserva en la investigación.

#### Datos demográficos

Nombre \_\_\_\_\_ Ocupación \_\_\_\_\_

Nivel de estudios y capacitación

---

---

---

Manejo o dominio de primera Lengua de Señas Colombianas? Sí \_\_\_\_ No \_\_\_\_

#### PREGUNTAS:

1. ¿En qué principios se basa la inclusión de personas con discapacidad auditiva en la biblioteca Pública JMSD?-

---

---

---

---

2. ¿Cómo actualizaría las políticas públicas de servicios de la BP JMSD en cuanto a inclusión social con personas sordas?

---

---

---

---

3. ¿Cuál es el horario de atención de los servicios para discapacitados sordos en dicha Biblioteca?

---

---

4. ¿La biblioteca cuenta con algún censo de la población con discapacidad auditiva? Si\_\_\_ No\_\_\_ ¿Cuántos funcionarios apoyan los servicios para sordos en la Biblioteca?\_\_\_\_\_ y dicho Personal es idóneo para la atención de las personas con discapacidad auditiva en la Biblioteca JMSD? Sí\_\_\_ No\_\_\_ ¿Qué conocimientos y formación debe tener el funcionario de la biblioteca para prestar servicios a los usuarios sordos en la Biblioteca?

---

---

---

---

---

5. ¿Existe una sala exclusiva para sordos en la biblioteca? Si\_\_\_ No\_\_\_ y ¿Qué servicios ofrece la biblioteca para personas sordas?

---

---

---

---

6. ¿La Biblioteca cuenta con un catálogo en línea - OPAC accesible para la comunidad sorda? Sí\_\_\_ No\_\_\_ ¿y cuáles son las dificultades que presentan los usuarios sordos al consultar el catalogo bibliográfico?

---

---

---

---

7. ¿La sala o la biblioteca, está equipada con recursos tecnológicos en hardware, software, adaptado que permita el acceso de los usuarios con discapacidad auditiva? Sí\_\_\_ No\_\_\_

8. ¿Cuáles son las áreas del conocimiento en las que se ofrecen más recursos de información para ésta población?

---

---

---

9. ¿Qué recursos de información se han actualizado para ser aptos para personas con discapacidad auditiva?

---

---

---

10. ¿Con qué frecuencia visitan la biblioteca los usuarios sordos? Diaria\_\_\_, Semanal\_\_\_, Mensual \_\_\_ Otra: \_\_\_ ¿Cuál?\_\_\_\_\_

11. ¿La Biblioteca Julio Mario Santo Domingo se ha convertido en un espacio de socialización para usuarios sordos? Sí\_\_\_ No\_\_\_ .Mencione días y horarios que ha notado Ud., en que más asisten y qué otras actividades realizan?

---

---

---

---

12. ¿Qué materiales consultan más los usuarios con discapacidad auditiva?



---

---

---

13. ¿Qué acciones propondría para mejorar los servicios bibliotecarios dirigidos a usuarios sordos?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

¡Gracias por su aporte!

**INSTRUMENTO. ENTREVISTA PARA USUARIOS(AS) SORDOS(AS), DE  
BIBLIOTECA PÚBLICA JULIO MARIO SANTODOMINGO (BP JMSD).**

Objetivo: recolectar información con fines investigativos para este proyecto. La información suministrada es de reserva en la investigación.

Este guion puede ser respondido directamente por el usuario sordo o con un intérprete del lenguaje de señas.

**Datos demográficos**

Nombre: \_\_\_\_\_

Ocupación: \_\_\_\_\_

Nivel de estudios y capacitación \_\_\_\_\_.

Manejo de Primera Lengua: de Señas Colombianas: Sí\_\_\_ No\_\_\_.

Segunda Lengua: Español: Lee: Sí\_\_\_No\_\_\_. Interpreta: Sí\_\_\_No\_\_\_.

\_\_\_\_\_.

**PREGUNTAS:**

1. ¿Usted conoce los programas y servicios que ofrece la biblioteca pública JMSD para usuarios sordos?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

2.. ¿Cuál es el horario de atención de la Biblioteca pública JMSD que más se ajusta a sus necesidades?

---

---

---

3. ¿Cómo se comunica usted con los funcionarios de la biblioteca pública JMSD?

---

---

---

4. ¿Cree usted, que el personal de la biblioteca pública JMSD es idóneo para la atención de las personas sordas? Si\_\_\_ No\_\_\_\_\_

---

---

---

---

5 ¿Cree usted que el personal de la biblioteca pública JMSD recibe capacitación para la atención de las personas sordas? Si\_\_\_ No\_\_\_\_\_

---

---

---

---

6. ¿Qué conocimientos y formación debe tener el funcionario de la biblioteca para prestar servicios a los usuarios sordos?

---

---

---

---

---

7. ¿Usted ha diligenciado una proforma para registro como usuarios sordos en la Biblioteca pública JMSD? y que materiales más consulta?

---

---

---

---

8. ¿Sabe si la biblioteca cuenta con algún censo de la población sorda?

---

---

9. ¿Cuál de los programas y servicios es el de mayor satisfacción?

---

---

10. ¿Qué tipo de recursos tecnológicos requiere usted para acceder a los servicios que ofrece la Biblioteca pública JMSD?

---

---

11. ¿Con qué frecuencia visita la biblioteca pública JMSD los usuarios sordos? Diaria\_\_\_\_,

---

Semanal\_\_\_\_, Mensual\_\_\_\_, Otra: Cuál?\_\_\_\_\_ .

12. ¿Cómo se integran las personas sordas en la biblioteca pública?

---

---

---

---

13. ¿Cómo se deben mejorar los programas y servicios dirigidos a usuarios sordos?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

¡Gracias por su aporte!