

Universidad de La Salle

Ciencia Unisalle

Sistemas de Información, Bibliotecología y
Archivística

Departamento de Estudios de Información

2019

Lenguaje de señas: un espacio de inclusión social en las bibliotecas el Tintal y Virgilio Barco

Nelson Andrés Vásquez Porras
Universidad de La Salle, Bogotá

Follow this and additional works at: https://ciencia.lasalle.edu.co/sistemas_informacion_documentacion



Part of the [Academic Advising Commons](#), [Educational Leadership Commons](#), [Educational Methods Commons](#), [Educational Psychology Commons](#), [Educational Technology Commons](#), [Language and Literacy Education Commons](#), [Other Education Commons](#), and the [Vocational Education Commons](#)

Citación recomendada

Vásquez Porras, N. A. (2019). Lenguaje de señas: un espacio de inclusión social en las bibliotecas el Tintal y Virgilio Barco. Retrieved from https://ciencia.lasalle.edu.co/sistemas_informacion_documentacion/296

This Trabajo de grado - Pregrado is brought to you for free and open access by the Departamento de Estudios de Información 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.

**LENGUAJE DE SEÑAS: UN ESPACIO DE INCLUSIÓN SOCIAL EN LAS
BIBLIOTECAS EL TINTAL Y VIRGILIO BARCO**

NELSON ANDRÉS VÁSQUEZ PORRAS

**UNIVERSIDAD DE LA SALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
PROGRAMA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN
BOGOTÁ
2019**

**LENGUAJE DE SEÑAS: UN ESPACIO DE INCLUSIÓN SOCIAL EN LAS
BIBLIOTECAS EL TINTAL Y VIRGILIO BARCO**

NELSON ANDRÉS VÁSQUEZ PORRAS

**Trabajo de grado para obtener el título de:
Profesional en Sistemas de Información y Documentación**

Directora

IRENE SOFÍA ROMERO OTERO

Ph.D. Información y Documentación en la Sociedad del Conocimiento

UNIVERSIDAD DE LA SALLE

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES

PROGRAMA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN

BOGOTÁ

2019

Nota de aceptación

Presidente del Jurado

Jurado

Jurado

Bogotá Mayo 2019

DEDICATORIA

*Este trabajo va dedicado a todas las
personas que trabajan por la inclusión de
las comunidades vulnerables, a esas
personas que luchan incansablemente por
la reivindicación de los derechos
humanos, a las comunidades para que
sigan en pie de lucha por la paz, la
igualdad y la inclusión.*

AGRADECIMIENTOS

*El destino del mundo depende, en
primer lugar, de los estadistas y, en
segundo lugar, de los intérpretes.
(Trygve Halvdab Lie)*

*Agradezco a mi madre por su apoyo
incondicional, a mis maestros por sus
enseñanzas, a la vida por permitirme
estar aquí.*

Contenido

INTRODUCCIÓN	8
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	9
2. OBJETIVOS	11
2.1. Objetivo general.....	11
2.2. Objetivos específicos.....	11
3. JUSTIFICACIÓN	12
4. ANTECEDENTES.....	14
4.1. Lenguaje de señas y biblioteca pública	14
4.2. Comunidad sorda y biblioteca pública	15
4.3. Inclusion social y biblioteca pública	16
5. MARCO REFERENCIA.....	17
5.1. Lenguaje de señas.....	17
5.2. Comunidad con discapacidad auditiva	19
5.3. Competencias comunicativas	20
5.4. Inclusión social y biblioteca pública	22
6. MARCO INSTITUCIONAL.....	25
6.1. Biblioteca pública El Tintal Manuel Zapata Olivella	25
6.2. Biblioteca pública Virgilio Barco.....	26
6.3. Programas y servicios.....	28
6.4. Taller de lenguaje de señas.....	29
7. MARCO LEGAL	31
7.1. Constitución política de Colombia	31
7.2. Ley 1346 de 2009	31
7.3. Ley Estatutaria 1618 De 2013	34
7.4. Análisis: Federación Internacional de Asociaciones e Instituciones de Bibliotecas: <i>Lineamientos Para Los Servicios Bibliotecarios Para Personas Sordas</i>	38
7.4.1. Personal	41
7.4.2. Competencias comunicativas	42
7.4.3. Las colecciones	45

7.4.4. Servicios	46
7.4.5. Mercadeo del programa.....	48
8. METODOLOGÍA	49
8.1 Enfoque de investigación	49
8.2 Tipo de investigación	49
8.3 Método de investigación	49
8.4 Técnicas de investigación.....	50
8.5 Instrumentos de investigación	50
8.6 Fases de la investigación	51
9. RESULTADOS	53
9.1. Identificación de competencias comunicativas.....	53
9.2 Análisis de las entrevistas a directivos	59
9.3 Análisis de los servicios	60
10. PROPUESTA DE LINEAMIENTOS OPERATIVOS Y TÉCNICOS PARA MEJORAR EL ACCESO A LA INFORMACIÓN.....	61
11. CONCLUSIONES	66
REFERENCIAS.....	68
ANEXOS	75
Anexo 1 Encuesta a bibliotecólogos y/o funcionarios.....	75
Anexo 2 Guion de Entrevista	78
Anexo 3 Guion de observación	80

INTRODUCCIÓN

En el presente año a través de la puja presidencial, se ha evidenciado el interés por transmitir los debates de manera incluyente, es decir, un intérprete de lenguaje de señas realiza esta función en vivo, este tipo de acciones afirmativas deben de implementarse no solo en campaña política, ha de ponerse en práctica en el quehacer diario de las bibliotecas públicas e instituciones de índole nacional y distrital.

La población a de participar en todos los ámbitos culturales que el sistema dispone sin discriminación alguna, es una de las tareas que sin reparo alguno han de ejecutarse, aunque esta labor no es solo de las instituciones, los ciudadanos tienen la obligación de exigir el cumplimiento de lo establecido en el marco legal, garantizar el ejercicio efectivo del derecho al acceso a la información respetando sus necesidades y posibilidades específicas con el objetivo de lograr y mantener la máxima autonomía e independencia, en su capacidad física, mental y vocacional, así como la inclusión y participación plena en todos los aspectos de la vida.

La intención de esta investigación es ser parte de la generación de un cambio, que busca contribuir a una reflexión en el marco de la aplicación de normas nacionales e internacionales, políticas públicas y lineamientos de la IFLA para la adecuación de servicios bibliotecarios que sean cada vez más accesibles para las personas con discapacidad auditiva, y que genere progresivamente un país más sensible, incluyente y participativo, para ello se analizaran conceptos, tratados, normatividad, competencias comunicativas de las personas que laboran en las bibliotecas, servicios, planes, instrumentos análogos, digitales y virtuales, así como aspectos locativos.

El presente trabajo se organizó con los siguientes apartados: planteamiento del problema, objetivos, justificación, antecedentes, marco teórico, marco legal y marco normativo. De igual manera se plantea una metodología, con un análisis de la información que contiene una propuesta con el interés de ser analizado. Al finalizar se presentan conclusiones, recomendaciones, referencias y anexos.

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La Ley estatutaria 1618 del 2013 en su artículo 1 dispone que “El objeto de la presente Ley es garantizar y asegurar el ejercicio efectivo de los derechos de las personas con discapacidad, mediante la adopción de medidas de inclusión, acción afirmativa y de ajustes razonables y eliminando toda forma de discriminación por razón de discapacidad, en concordancia con la Ley 1346 de 2009”, de igual manera la presente ley en el artículo 2, definición 4, menciona que se deben mejorar las “Condiciones y medidas pertinentes que deben cumplir las instalaciones y los servicios de información”, en su definición 3 barreras comunicativas son “Aquellos obstáculos que impiden o dificultan el acceso a la información, a la consulta, al conocimiento y en general”. Es por eso que la atención personalizada hace parte de los servicios que presta una biblioteca, los cuales deberían como lo dispone la Federación Internacional de Asociaciones e Instituciones de Bibliotecas (IFLA, informe 24, 2000): *Lineamientos para los Servicios Bibliotecarios para Personas Sordas*, incluir personal capacitado que tenga las competencias para comunicarse con la comunidad con discapacidad auditiva, y así se les permita disfrutar de los servicios de la biblioteca.

La IFLA, en *Lineamientos para los Servicios Bibliotecarios para Personas Sordas*, propone el entrenamiento del personal de la biblioteca en mecanismos y técnicas de comunicación¹, en parte al grado de pérdida auditiva, el nivel educativo de las personas con discapacidad auditiva, el reconocimiento de estas diferencias permiten mejorar las colecciones, los servicios, las instalaciones y demás recursos que la biblioteca disponga. De igual manera el artículo 3.1.4 propone que

“Las escuelas de bibliotecología deberían brindar entrenamiento en el ofrecimiento de servicios a la comunidad sorda como una parte regular de su programa básico de estudios para preparar a los bibliotecarios para obtener sus calificaciones profesionales y como una parte de sus programas de educación permanente para todos los niveles del personal de la biblioteca”, (2000).

¹ Véase *Lineamientos para los Servicios Bibliotecarios Para Personas Sordas IFLA*
<https://www.ifla.org/files/assets/hq/publications/professional-report/64.pdf>

También están involucrando a las instituciones que prestan servicios de formación bibliotecaria, estos tienen la responsabilidad de brindar las herramientas y mecanismos para desarrollar servicios para esta comunidad.

La sociedad colombiana desconoce el tema de la sordera, con justa razón se ha llamado a la sordera la “discapacidad invisible” (Agudelo, 2011), ya que por simple observación no se identifica a una persona con discapacidad auditiva. El desconocimiento de las necesidades de esta población ha creado un distanciamiento con las instituciones, lo que ha generado que la biblioteca y la comunidad poco se relacionen.

La comunicación es un esfuerzo extra ya que requiere del querer hacer por parte del bibliotecólogo, Una inadecuada comunicación, ha contribuido a que la comunidad se haya alejado de la biblioteca pública. La biblioteca tiene por objetivo acercar a la sociedad y brindar acceso a sus libros y recursos sin limitación por motivo de discapacidad.

Teniendo en cuenta lo anterior, se pretenderá indagar en los espacios de la Biblioteca **El Tintal y Virgilio Barco**, cuáles son las competencias comunicativas de los bibliotecólogos, así como de identificar la preocupación de estas bibliotecas frente a esta comunidad, los niveles de asistencia de los usuarios con esta discapacidad, y por ultimo plantear posibles soluciones.

Por lo anterior, surge la siguiente pregunta de investigación: ***¿Cuáles son los programas y servicios de información que ofrecen las bibliotecas El Tintal Manuel Zapata Olivella y Virgilio Barco frente a las necesidades de los usuarios con discapacidad auditiva?***

2. OBJETIVOS

2.1. Objetivo general

- Analizar los programas y servicios de información que ofrecen las bibliotecas El Tintal Manuel Zapata Olivella y Virgilio Barco frente a las necesidades de los usuarios con discapacidades auditivas.

2.2. Objetivos específicos

- Identificar las competencias comunicativas de los bibliotecólogos que prestan servicios dirigidos a la comunidad con discapacidad auditiva.
- Determinar el nivel de inclusión social que ofrecen las bibliotecas analizadas frente a sus usuarios con discapacidad auditiva
- Proponer lineamientos operativos y técnicos a las bibliotecas estudiadas.

3. JUSTIFICACIÓN

La gestión de la información en las bibliotecas públicas está regulada por normas que dispone el estado. Esto demanda que el material bibliográfico sin importar su soporte, tenga una disposición que permita su acceso también a los usuarios con discapacidad (Ley de Bibliotecas públicas, 2010). A partir de la observación se detectó que en las bibliotecas públicas **El Tintal y Virgilio Barco**, en la atención que se le brinda a la comunidad sorda, se les presentan barreras en el disfrute de los servicios que se ofrecen, cuestión que genera poca asistencia y participación de esta población. Esto se debe, en parte, a que los bibliotecólogos no poseen competencias comunicativas para interactuar con la clientela. De ahí que sea apremiante y significativo analizar los programas y servicios de información, que ofrecen las bibliotecas relacionadas frente a las necesidades de información de usuarios con discapacidad auditiva.

Es importante resaltar que la biblioteca se esfuerza por brindar el mejor servicio a su público en general, y es imperioso que ese mismo nivel de atención se haga para usuarios con discapacidad auditiva (IFLA, informe 24, 2000). El profesional de la información deberá responder a solucionar las necesidades de información de la comunidad con discapacidad auditiva, para esto es clave la comunicación y este profesional deberá desarrollar técnicas de comunicación que le permitan conocer dicha comunidad.

Los profesionales de la información han de sugerir a las asociaciones bibliotecarias que actúen para desarrollar y/o mejorar los servicios de las diferentes redes de bibliotecas a nivel nacional (IFLA, informe 24, 2000), estas son formas de inclusión y participación social que son fundamentales y democráticamente necesarias, es un derecho y una responsabilidad del estado dar garantía a las comunidades discapacitadas a través de sus instituciones públicas.

La contribución que la biblioteca pública realiza al proceso educativo y su “función como agente de fomento y distribución equitativa de la riqueza” (Ferreira, 2010), la información ocupa un lugar importante en el desarrollo económico, político, social y cultural de la sociedad, así mismo la educación y la formación, permite acceder a mejores

empleos, lo que permitiría a la comunidad mejorar su calidad de vida, por lo tanto, no puede ser ajena a esa información y al desarrollo que esta facilita.

En este sentido esta investigación tiene como propósito identificar el nivel de reconocimiento e inclusión social que tienen las bibliotecas públicas **El Tintal y Virgilio Barco** para la comunidad. Para ello, se debe determinar el interés que tienen los bibliotecólogos, en el diseño, implementación y desarrollo de servicios bibliotecarios, con el fin de contribuir a una mejor calidad de vida de la población con discapacidad auditiva. Igualmente, este proyecto busca ser parte de ese proceso, que es el de contribuir a una reflexión en el marco de la aplicación de normas nacionales e internacionales, políticas públicas y lineamientos de la IFLA para la adecuación de servicios bibliotecarios que sean cada vez más accesibles para las personas con discapacidad, y que genere progresivamente un país más sensible, incluyente y participativo.

La biblioteca es un lugar democrático por excelencia, ya que en él pueden participar las personas y hacer uso de sus recursos sin importar su condición, raza, género, credo y de más, pero hay comunidades que requieren una atención particular o diferencial dada sus condiciones físicas y sociales. El bibliotecólogo intérprete o conocedor de señas básicas tendrá la oportunidad de atender estos usuarios, ofrecer, crear e implementar servicios, con lo cual se estaría implementando lo acordado en la Agenda 2030 de las Naciones Unidas, Objetivo 16.10. Garantizar el acceso público a la información y proteger las libertades fundamentales, de conformidad con las leyes nacionales y los acuerdos internacionales.

4. ANTECEDENTES

4.1. Lenguaje de señas y biblioteca pública.

- Ronald V. (2016). Aportes al mejoramiento de la atención de la Biblioteca del Colegio Filadelfia para Sordos: servicios bibliotecarios como estrategia visual para educandos sordos. Tesis de grado. Universidad de La Salle. Bogotá. 2015.

El objetivo de esta investigación se centra en Diseñar servicios bibliotecarios para la comunidad de estudiantes del Colegio Filadelfia para Sordos, teniendo en cuenta la utilización de recursos visuales como estrategia didáctica.

Metodología: La investigación se desarrolló a partir de un enfoque de tipo cualitativo y el método etnográfico por cuanto describe la realidad de un fenómeno social (servicios bibliotecarios) dentro de un objeto de estudio determinado (estudiantes con discapacidad auditiva del Colegio Filadelfia).

Conclusión: la biblioteca debe garantizar espacios y servicios para la comunidad, estos deben fomentar la lectura y la cultura, es conveniente contar con recursos bibliográficos visuales y acceso a tecnologías de la información, una biblioteca donde no existan barreras estructurales y de comunicación, el papel lingüístico de parte de la biblioteca deberá requerir la colaboración de los profesionales con conocimientos en lenguaje de señas.

El aporte de esta tesis radica en la implementación de servicios que se adapten a las necesidades propias de la comunidad, el desarrollo de métodos de comunicación, requiere del compromiso de instituciones y de profesionales encargados de las bibliotecas, en la creación o adaptación de espacios, con servicios propios y adecuados para la comunidad, donde la comunicación no se convierta en un obstáculo, por el contrario, la comunicación permitirá a la biblioteca acercarse a sus usuarios, conocerlos y mejorar paulatinamente su catálogo de servicios.

4.2. Comunidad sorda y biblioteca pública

- Agudelo O., M. (2011). “Leer en seña”: una experiencia en literatura signada, Universidad de Antioquia, Colombia.

El objetivo de esta tesis es dar cuenta de las narrativas a un grupo de personas con discapacidad, a partir de un proceso de animación a la lectura en Lengua de Señas Colombiana, en el contexto de la biblioteca pública.

Metodología: Es una investigación de campo exploratoria que pretende describir el proceso de animación a la lectura dentro de la biblioteca, mediante la interacción con la población con discapacidad de la ciudad de Bello. La técnica y métodos de recolección de datos ofrecen información necesaria para elaborar interpretaciones más objetivas que evalúen lo observado, destinado a la solución del problema expuesto.

Conclusión: es importante plantear que existen leyes que reconocen legitimidad de un idioma natural a determinados grupos minoritarios (Agudelo, 2011), esas leyes les involucra a las bibliotecas públicas a implementar mejoras en sus servicios para incluir a la comunidad, la comunicación es una actividad necesaria para acercar a la comunidad, esta puede ser con traductores, tecnologías análogas y digitales, así como publicitar los servicios, mantener informada a la comunidad de los servicios, planes o actividades que se desarrollen.

Los aportes al trabajo de grado se desarrollan en torno a los aspectos social, político y cultural, ya que enmarca la complejidad del tejido social en el cual se desenvuelve una persona con esta discapacidad, evidenciando la falta de compromiso de las instituciones educativas al no atender y educar a la comunidad, es claro que la administración y sistemas educativo contradicen las normas legales.

4.3. Inclusion social y biblioteca pública

- Zambrano O., J. (2017) La enseñanza de la lengua de señas colombiana como estrategia pedagógica para la inclusión educativa –Estudio de caso–. Universidad Uniminuto. Bogotá.

Objetivo: esta investigación tiene por objetivo estudiar la importancia de la enseñanza de la lengua de señas colombiana en cuanto a estrategia pedagógica para la inclusión educativa.

Metodología: El desarrollo de esta investigación obedeció a la metodología de estudio de caso, con un enfoque cualitativo, de alcance descriptivo y exploratorio, en el que se realizó una revisión sistemática de la información, a través de la detección, obtención y consulta de la literatura pertinente, guiado por la pregunta de investigación

Conclusión: es evidente que la inclusión social en las instituciones colombianas hace parte de un discurso político, los cambios no se ven y las comunidades aún siguen aisladas, el papel que juegan las instituciones educativas, donde aún hay un largo camino por recorrer, ya que no se cuenta ni con el compromiso, ni el personal calificado y mucho menos locativo.

Esta investigación aporta en gran medida aspectos relacionados a la inclusión de la comunidad, en las universidades, algo muy importante que las universidades tanto públicas como privada deberían implementar. La normatividad colombiana goza de un rico y nutrido marco normativo el cual requiere de una apropiación por parte de las instituciones educativas, las cuales deben crear espacios para estudiantes con discapacidad auditiva.

5. MARCO REFERENCIA

En este apartado se describirán los ejes pilares de la presente investigación, los cuales buscan en primera instancia conceptualizar elementos que conforman la pregunta de investigación, seguido a lo anterior de conforme a lo planeado se identificarán las políticas de las instituciones objeto de investigación, en tercera instancia se analizarán las leyes nacionales e internacionales pertinentes a la investigación, para luego profundizar en el problema planteado. El propósito fundamental es situar el problema dentro de un conjunto de conocimientos que permitirá delimitar teóricamente los conceptos, y poder analizarlos a luz de las normas que veremos más adelante.

5.1. Lenguaje de señas

El lenguaje representa una parte de la estructura social y cultural, construida durante años y transmitida de generación en generación, con la cual las poblaciones han prevalecido en el transcurso de la historia, el lenguaje se desarrolló desde la codificación de objetos materiales e inmateriales, para dar forma a lo que lo rodea, al igual que el lenguaje de señas que es una forma de simbología asociada a objetos, acciones, sentimientos, con lo cual se comunican saberes y dan vía libre al desarrollo de su comunidad.

Luria (1977) citado por Hernández (s.f) “expone que lenguaje es un sistema de códigos con la ayuda de los cuales se designan los objetos del mundo exterior, sus acciones, cualidades y relaciones entre los mismos”, el nominar los objetos con nombres lo ayudan a reconocer lo que lo rodea desde lo individual y lo colectivo, este nombramiento pueden ser objetos físicos o abstractos ligados al conjunto de rasgos culturales de la sociedad.

Islas (2004) define “el lenguaje como un sistema de símbolos –orales y escritos- que los miembros de una comunidad utilizan de un modo bastante uniforme para poner de manifiesto su significado”, la comunicación es parte esencial del ser humano, ya que es un sujeto social y parte de su vida social se basa en la transmisión de información con los demás sujetos.

Estas definiciones del lenguaje se caracterizan por ser un hábito, un sistema de símbolos y códigos, que establecen a un sujeto en una sociedad, en una comunidad, le define cualidades y características culturales propias de su entorno social, lo ubican en un espacio tiempo determinado.

En 1960 William Stokoe, mencionado por Diccionario Básico de **Lengua de Señas** Colombiana (DBLSC), demostró que el lenguaje de señas es una lengua, ya que contiene semántica y gramática propia, así mismo (Rodríguez, 1992) lo aleja del concepto de mímica dándole la categoría de expresión lingüística ya que posee señas propias acompañado de gestos manuales y físicos, con los cuales ellos se comunican y se entienden entre sí.

Según la Ley 324 de 1996, en su artículo 2°, decreta y reconoce la **lengua de señas** colombiana como propia de la comunidad con discapacidad del país, y no es más que la confirmación legal de lo que esta comunidad ya concebía y los investigadores afirmaban: la lengua de señas es una lengua natural, con su propia gramática, sintaxis, vocabulario, usada por una comunidad específica.

Se ha evidenciado que los usuarios con discapacidad auditiva leen poco, y se debe a que no desarrollan un aprendizaje en relación con la escritura en español, (Bravo, 1995) para aprender a leer, los niños oyentes establecen conexiones entre el lenguaje oral y escrito, lo que en el caso de los idiomas que tienen escritura alfabética son códigos emparentados, es decir, poseen ciertas características que permiten relacionar uno con otro. Esto representa un problema en el reconocimiento de la lengua escrita por parte de la comunidad. Siguiendo a (Sánchez, 2009) las características socioculturales del lenguaje escrito, la asociación de caracteres alfabéticos a objetos, la variedad del léxico colombiano, conceptos, entre otros, hacen del aprendizaje, una tarea compleja.

5.2. Comunidad con discapacidad auditiva

Las personas con discapacidad auditiva constituyen una comunidad² La definición de comunidad hace énfasis a los atributos funcionales y estructurales de las sociedad, los funcionales tiene que ver con su posición geográfica, organizaciones e instituciones de orden político, social y económico, estos elementos funcionales hacen de ellos poseedores de ciertas características que permiten clasificarlos por grupos, barrios, ciudades o naciones, y de su estructura de pende la coordinación y cooperación entre sus miembros. Los elementos funcionales hacen referencia a características comunes que permiten su convivencia primando los intereses colectivos. Para (Arias, 2003) una comunidad es un “grupo de personas que viven en un área geográficamente específica y cuyos miembros comparten actividades e intereses comunes, donde pueden o no cooperar formal e informalmente para la solución de los problemas colectivos”.

La **comunidad con discapacidad auditiva** representa un minoría en nuestra sociedad pero no por ello debe ser excluida de los diferentes centros de enseñanza así como de los centros de información, una persona con discapacidad auditiva, puede definirse desde diferentes puntos de vista, médico, educativo, sociocultural y lingüístico, es aquella que ha teniendo una pérdida auditiva y una percepción del mundo principalmente visual, lo que no implica tener las cuerdas vocales dañadas, por lo cual no es correcto utilizar el término sordomudo (Saldarriaga, 2006).

De igual manera se define **comunidad con discapacidad auditiva** como grupo de personas que comparten una lengua común (Lengua de Signos) y una Cultura que proporciona las bases para la cohesión del grupo y su Identidad (Sánchez, 2006).

Desde esta perspectiva, se entiende que la **comunidad con discapacidad auditiva**, aunque es una minoría, hace parte de un conjunto de sociedades que viven y comparten sitios comunes, medios de transporte, colegios, parques, bibliotecas y a su vez comparten los servicios que estas prestan. La IFLA/UNESCO, afirma que la biblioteca pública es una

² El concepto de comunidad es entendido como el conjunto de personas que pueden o no vivir en una zona geográfica bien determinada; se identifican a través de las vivencias y el mantenimiento de ciertos valores e intereses comunes y se produce entre ellas un permanente proceso de intercambio mutuo y de solidaridad (Sentencia C-605/12).

organización respaldada y financiada por la comunidad, la cual tiene como objetivo facilitar el acceso libre, sin distinción alguna, al conocimiento y la información, mediante una serie de recursos y servicios que garanticen la satisfacción de las necesidades informativas de la comunidad.

5.3. Competencias comunicativas

La **competencia comunicativa** es la capacidad que abarca el conocimiento de la lengua y la habilidad para usarla, ajustándola a las necesidades culturales (Hynes, 1974). Por su parte para (Berruto, 1979) no solo es la habilidad, es la comprensión del lenguaje, la gramática, la semántica, la construcción de frases comprensibles para los demás, así como habilidades extralingüísticas, polifacéticas y multiformes de transmisión de mensajes.

La **competencia comunicativa** es una serie de aptitudes y conocimientos, que se entrelazan con la cultura, comprende comportamientos, formas, estructuras alfabéticas, que le permiten al individuo expresar y comprender enunciados (Bermúdez, & González, 2011). Al igual que el hablante el sordo posee un lenguaje, y este lenguaje incluye todas las cualidades propias de un evento comunicativo, ya que tiene un mensaje y una forma de ser transmitido.

La comunicación surge como una forma de coexistencia humana, la interacción entre varios sujetos que se reconocen como iguales, comparten culturalmente las mismas experiencias, y el dialogo orienta la construcción de comunidad. Así mismo el desarrollo científico y tecnológico ha traído consigo sistemas y redes de comunicación más complejas, las cuales no han mejorado las relaciones humanas y si por contrario en ciertos niveles sociales se han creado brechas de desigualdad, llevando a ciertas comunidades al aislamiento (Bermúdez, & González, 2011).

Aunque exista una legislación concreta sobre el tema de la discapacidad auditiva, la realidad dista mucho de lo que sobre la norma se pretende, porque en caso de la comunicación es pertinente la intromisión de los oyentes en los planes de inclusión social, ya que ellos son el puente a otras fuentes culturales (Abelló, 2017), esta multiculturalidad,

lenguas, escrituras, signos y otras formas de comunicación hacen parte de lo diverso de la cultura colombiana.

El desarrollo de **competencias comunicativas** cobra importancia en la sociedad, ya que el intercambio cultural también significa intercambio económico, el intercambio cultural hace énfasis al intercambio de saberes, conocimiento e información. Ya sea por negocios, viaje, educación o trabajo, la comunicación permite unificar y acercar a las personas a mejor información, rápida y oportuna³ (Unesco, 2008).

Para el que no conoce lenguaje de señas, existe el intérprete que sería el equivalente del traductor para los oyentes, este interprete tiene la misión de “transmitir la información de la manera más fiel posible, bajo la consigna de no omitir, no añadir y no adulterar”⁴, este interprete en la biblioteca responderá a unos conceptos relacionados al quehacer diario, para responder a las necesidades de información de la comunidad.

Las comunidades están sujetas a su comunidad oyente, y si está presta poca atención a sus necesidades, estas están excluidas del conocimiento universal, y más aún cuando el sujeto de la comunidad ha nacido con discapacidad auditiva, y de escasos recursos, lo que quiere decir que su desarrollo económico, social y cultural, está limitado a su comunidad más cercana, los oyentes (Victoria, 2012). El desarrollo de la competencia por parte del oyente radica en la mayoría de los casos cuando se tiene un familiar con esta discapacidad, hay pocos actores cívicos ciudadanos oyentes que estén en la disposición de aprender y atender estas necesidades.

³ Tomado del documento de la UNESCO, Estrategias de comunicación y educación para el desarrollo sostenible

⁴ Tomado de la cartilla del interprete y del modelo de lengua de señas colombiana. Pag 7- 15

5.4. Inclusión social y biblioteca pública

La educación especial en Colombia requiere de cambios que transformen significativamente la atención y las propuestas pedagógicas en las entidades colombianas, que permitan atender las diferentes necesidades de las comunidades en especial aquellas con limitaciones físicas, las cuales requieren el desarrollo de competencias básicas para desempeñarse social, económica, política y laboralmente, en este sentido las bibliotecas juegan un rol importante ya que en ellas confluyen múltiples comunidades que componen la sociedad (Aguirre, 2006).

De acuerdo a la Ley 1618 de 2013 en artículo 1, menciona garantizar los derechos de las personas con discapacidad, mediante acciones de participación social para eliminar la discriminación. De igual manera el artículo 5, hace responsable a las entidades públicas del orden nacional, departamental, municipal, distrital y local, de generar planes y acciones, para facilitar el acceso a los diferentes servicios sociales que se ofrecen al resto de ciudadanos. Las comunidades con discapacidad en Colombia tienen derecho a disfrutar de los mismos espacios que las demás personas, para garantizar este derecho se han escrito normas para que las entidades implementen mecanismos de participación, y las bibliotecas públicas no se pueden quedar exentas de esta responsabilidad.

Las comunidades discapacidad no participan mucho de las experiencias generadas de algunas entidades, el Instituto Nacional Para Sordos (INSOR), que a través de ministerio de comunicaciones, desde 1997 ha permitido el acceso a la televisión, como resultado de esas experiencias, demandan que los canales de televisión incorporen en sus emisiones de interés general closed caption o texto escondido, interpretación en lengua de señas y subtitulación, son algunos de las intentos de inclusión por parte algunas entidades, se considera que los medios son espacios de transmisión y generación de conocimientos.⁵

Es evidente la falta de entornos diseñados que permitan acceder a las comunidades a los diferentes espacios generados para uso común, siguiendo a (Contreras, 2006) que su vez menciona una serie de barreras comunicativas, sociales, actitudinales, estructurales, económicas, que dificultan el desarrollo social, de las comunidades con DA. Es importante

⁵ Por una televisión incluyente. (2010). INSOR. Colombia

reconocer que las personas con discapacidad tienen los mismos derechos en igualdad de condiciones que las demás personas de la sociedad, (Gómez, Calderón, & Magán, 2006) “este reconocimiento apoya la identidad cultural, la identidad social, el sentido de pertenecía”.

En algunos países son considerados con analfabetos funcionales, ya que ignoran la lengua escrita, pero en el medio actual en el que viven les obliga a desarrollar esta competencia comunicativa, debido al uso del celular, el chat, el correo electrónico, y entre otros medios electrónicos, que les permite acercarse al mundo y a la interacción con el mismo y con la información que este les provee (Massone, Buscaglia, & Bogado. (s.f). El desarrollo de competencias comunicativas entre la comunidad, como la gramática y la lectura de los signos de los hablantes, les permite acercarse a la sociedad, pero aún se requieren de grandes esfuerzos para llegar a un mayor número de personas con discapacidad auditiva.

Por su parte, (Mejía. 1990) dice “que la biblioteca pública es una agencia de comunicación de información y conocimiento, que busca satisfacer 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 un 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.

Adicionalmente, (Rodríguez. 2005) precisa que la biblioteca pública es una entidad indispensable en la sociedad, porque: “se ha convertido en un centro vinculado a la enseñanza como fuente generadora de ideas y conocimiento; está al servicio de la inteligencia y el ocio de la humanidad” y, busca formar ciudadanos críticos e informados que ejerzan sus derechos democráticos y trabajen en pro de su bienestar individual y el de su comunidad.

Ahora bien, entendiendo la comunidad con discapacidad como una minoría, que tienen unas cualidades específicas, y la biblioteca como un centro de divulgación del conocimiento sin distinción alguna, entonces sin perder el hilo conductor estableceremos la inclusión social como eslabón dentro de la cadena formativa que se orienta de manera

equiparable y en igualdad de condiciones. (Morales. 2007) La inclusión social como elemento integrador, normalizador, homogeneizador y, pudiera afirmarse hasta, salvador de un grupo minoritario de individuos marginados, excluidos o apartados de una sociedad que parece presentarse como normal, homogénea, inamovible y perfecta. (Díaz, 2008) la define como una serie de características que condicionan a ciertos colectivos y por diversas razones, ya sean esto discapacidad, enfermedad, tendencia sexual, razones étnicas, ideológicas entre otros a ser rechazados por una parte la población, quienes en la gran mayoría de los casos hacen parte de un número superior de la población. Sin embargo, en muchos países se han reivindicado sus derechos y se han incluido en los planes socio cultural.

6. MARCO INSTITUCIONAL

La Red Distrital de Bibliotecas Públicas – **BibloRed**⁶ fue concebida como parte del Plan de Desarrollo Económico, Social y de Obras Públicas para Santa Fe de Bogotá D.C. (nombrada así la capital en ese entonces), en el período de 1998 al 2001, como una red de gestión de información y el conocimiento. **Biblored** empezó como un proyecto de la Alcaldía Mayor de Bogotá de la mano de la Secretaria de Educación con el objetivo de promover la lectura, la investigación, la cultura y la inclusión de poblaciones menos favorecidas, así como a cada uno de sus usuarios para contribuir de esta manera, a una mejor calidad de vida. **Biblored** abrió las puertas al público en el 2001, con las bibliotecas públicas Virgilio Barco, El Tintal Manuel Zapata Olivella y El Tunal. En el 2013 es adscrita a la Secretaria de Cultura, Recreación y Deporte (SCRD), en la dependencia Dirección de lectura y bibliotecas, encargada de implementar el desarrollo y fortalecimiento de la Red y de desarrollar proyectos de promoción del libro y el acceso a la cultura escrita.

6.1. Biblioteca pública El Tintal Manuel Zapata Olivella

La biblioteca pública **El Tintal** está ubicada al sur occidente de la capital, en la localidad de Kennedy, barrio la Tintala, sobre la Avenida Ciudad de Cali y próxima a la Avenida de las Américas. Colinda con tres humedales: La Vaca, La Chucua del burro y Techo, y con barrios populares de estrato 2 y 3 en permanente expansión. Fue construida sobre una antigua planta de transferencia de basuras de la Empresa Distrital de Servicios Públicos (EDIS), posteriormente en 1993, este lugar quedo abandonado y sin uso desde la privatización del plan de recolección de basuras en el Distrito. En aprovechamiento de este espacio público, y como parte de un proceso de transformación urbana que se dio en Bogotá entre los años de 1995-2003, fue diseñada la biblioteca por el arquitecto Daniel Bermúdez con el objetivo de establecer un hito en la cultura, el medioambiente y darle un nuevo sentido a los espacios públicos.

⁶ Véase <http://www.biblored.gov.co/historia>

El 29 de junio del año 2001 se inauguró la Biblioteca **El Tintal** y el 28 de junio de 2006, por medio del acuerdo No. 224 del Consejo de Bogotá, su nombre fue modificado por el de Biblioteca Pública El Tintal Manuel Zapata Olivella, en homenaje al primer autor que exalto en sus obras literarias la ascendencia, descendencia e identidades de las comunidades afrocolombianas; entre otros méritos fue médico, antropólogo, escritor, folclorista y etnógrafo. La Biblioteca Pública El Tintal Manuel Zapata Olivella es una de las cuatro bibliotecas mayores de la Red Capital de Bibliotecas Públicas de Bogotá – BibloRed, tiene una colección de 200. 000 volúmenes clasificada en el sistema Dewey y un área construida de 6.790 m². La edificación está conformada por: auditorio, salas para uso múltiple, salas de lectura, sala de referencia, sala infantil, talleres, sala de computación, salas para trabajo en grupo, cubículos de estudio, sala de exposición de arte y de información sobre la ciudad, hemeroteca, videoteca, sonoteca, ludoteca, centro cultural, zona de reprografía, librería, cafetería y locales comerciales relacionados. Desde su apertura, ha atendido principalmente habitantes de las localidades de Kennedy, Bosa y Fontibón con un promedio aproximado de 3200 usuarios⁷.

6.2. Biblioteca pública Virgilio Barco

La Biblioteca Pública **Virgilio Barco Vargas** está ubicada en el sector nororiental de Bogotá, en la localidad de Teusaquillo, barrio Quirinal, entre la avenida 63 al norte, la calle 53 al sur, la avenida 60 al occidente y la carrera 50 al oriente, dentro del Parque Virgilio Barco. Este terreno tiene una figura triangular que cuenta con senderos, ciclorutas y la construcción de un puente peatonal en la carrera 60 que comunica la biblioteca con el Parque Simón Bolívar. Otras rutas de acceso al complejo esta la carrera 68 y la Avenida NQS o carrera 30. La zona está estratificada en nivel 4, cuenta además con otros escenarios culturales, recreacionales y deportivos al estar contiguo al Parque de los Novios o El lago, el Complejo Acuático Simón Bolívar, el Plació de los Deportes, el Centro de Alto Rendimiento, el Museo de los Niños, entre otros lugares. Vale destacar que sobre el terreno

⁷ Véase <http://www.biblored.gov.co/cuantos-usuarios-atende-en-promedio-diariamente-cada-biblioteca-mayor>

en que se edificó la biblioteca, durante años fue un botadero de basura y escombros, un potrero y luego se hicieron rellenos para construir un asadero llamado el Motorista⁸.

El diseño de la biblioteca fue realizado por prolífico arquitecto Rogelio Salmona que entre algunas de sus obras se encuentran el Archivo General de la Nación Jorge Palacios Preciado, el conjunto residencial las Torres del Parque, el Eje ambiental avenida Jiménez, el Edificio de Postgrados de Ciencias Humanas Universidad Nacional, el Centro Cultural Gabriel García Márquez y el Museo de Arte Moderno en Bogotá. Característicamente el diseño de la Biblioteca **Virgilio Barco** se destaca su forma circular que tiene un estilo árabe, los espejos de agua que proyectan un ambiente tranquilo y absorben la contaminación, los taludes verdes y la panorámica de los cerros occidentales que favorecen la experiencia tanto en las salas de lectura como de los espacios de circulación. Respecto a las terrazas el arquitecto diseño unos trazos sobre cerámicas que evocan las ánforas de la cultura precolombina Quimbaya.

Virgilio Barco Vargas fue Ministro de Obras Públicas entre los años 1958-1960, Alcalde Mayor de Bogotá en el periodo de 1966 y 1969, así como Presidente de la Republica de Colombia en el periodo 1986-1990. El expresidente era dueño del terreno donde se planeaba construir desde el año 1998 la megabiblioteca, por ende al donar al Distrito su propiedad para apoyar el desarrollo de la obra, en reconocimiento y homenaje a su gestión se le dio el nombre: Biblioteca Pública **Virgilio Barco**. La biblioteca abrió sus puertas a la comunidad el 20 de diciembre del 2001 y el 31 de mayo de 2002, por medio del Acuerdo No 64 del Consejo de Bogotá se oficializa su nombre. También es una de las cuatro bibliotecas mayores de la Red Capital de Bibliotecas Públicas de Bogotá – BiblioRed, tiene una colección de 93.400 volúmenes y un área construida de 16.092 m².

La construcción está conformada por un auditorio, sala general en donde se prestan servicios de consulta en todas las áreas del conocimiento, está clasificada en el sistema Dewey, cuenta con salas de lectura general, sala de lectura infantil, sala de música, sala de videoteca y fonoteca, sala de exposiciones, sala de internet y multimedia, sala de capacitación, sala múltiple con escenario edificado al exterior y comunicado con un teatro

⁸ <http://www.eltiempo.com/archivo/documento/MAM-708200>

pequeño, hemeroteca, ludoteca, zona de wifi, depósitos de recepción de libros, clasificación de material bibliográfico, casilleros, estacionamiento, locales, talleres y una librería. Atiende un promedio de 4.000 usuarios diarios.

6.3. Programas y servicios

La Secretaria de Cultura Recreación y Deporte del Distrito Capital y su programa BibloRed – La Red Capital de Bibliotecas Públicas, en coedición con la Secretaría de Educación Distrital, celebran un contrato No 2013-92-15301070400, con la Maestría en Discapacidad e Inclusión Social de la Universidad Nacional de Colombia para reconstruir la participación de los actores vinculados, identificar alcances, limitaciones y sistematizar la experiencia del programa” Oigo, siento y me comunico.” Este programa ha sido desarrollado por BibloRed para:

[...] diversificar, fortalecer y ampliar los servicios y programas para la población discapacitada de manera integral en las 17 bibliotecas públicas a través de dotación de tecnologías, materiales y diferentes estrategias de capacitación como: taller de jaws, taller de NVDA, lecto-escritura en braille, teatro invisible, **lengua de señas**, talleres que se desarrollan en las cuatro bibliotecas mayores (Biblioteca Pública Virgilio Barco, Parque el Tunal, El Tintal Manuel Zapata Olivella y la Biblioteca Pública Julio Mario Santo Domingo en una primera etapa, y proyectado a las otras bibliotecas de la Red” (5).

El programa Oigo, siento y me comunico se originó en BibloRed en el año 2001 en el marco de la política de discapacidad, con la intención de reconocer el derecho constitucional a la información, la educación y el disfrute de los bienes y prácticas culturales de la población con limitación visual, baja visión, sorda y sordociega, para promover el mejoramiento de su calidad de vida al desarrollarles a los participantes habilidades de comunicación y expresión, estimular el interés por su crecimiento intelectual, satisfacer parte de sus necesidades y potencializar facultades que tiendan al desarrollo humano integral.

Oigo, siento y me comunico está dentro de la línea de formación de usuarios del Área de servicios de información. Para sus actores (usuarios, talleristas, directivos, funcionarios) es un programa que reúne una serie de actividades que formulan un propósito común y están dirigidas a un grupo poblacional particular; se considera un programa “porque responde a las necesidades y características de la población con discapacidad, de manera que las actividades que lo integran se proyectan, transforman y evolucionan a través del tiempo” (23).

En este contexto el programa ha realizado relaciones institucionales, por nombrar algunos, con la Asociación Colombiana de Sordociegos (SURCOE), el CRAC, el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (Min. TIC), INCI, INSOR, SURCOE, Federación de Sordos de Colombia –FENASCOL, para fortalecer las capacidades de respuesta hacia las demandas de formación, difusión, capacitación, prestación de servicios tecnológicos, digitales e impresos de la comunidad con discapacidad. Asimismo, se han firmado convenios que han facilitado la dotación de las bibliotecas con tecnologías y materiales para atender a una población con diversas necesidades.

6.4. Taller de lenguaje de señas

El taller de lengua de señas colombiana (LSC) que se realiza actualmente en las bibliotecas mayores se hace con actividades tales como dramatizaciones, pantomima, juegos, uso de videos, descripciones, etc., para integrar la cultura sorda con la de los oyentes. Es además una estrategia para fomentar el uso y apropiación del lenguaje de señas, mediante la expresión corporal y gestual de los participantes, con el objetivo de enseñar dicho modelo lingüístico a la población oyente de todas las edades, buscando efectos sobre los procesos de inclusión social de la población con discapacidad.

El programa de Oigo, siento y me comunico vincula a personas discapacitadas para dictar los talleres, relaciona personas que han aprendido el lenguaje de señas y que han meditado sobre el problema de la comunicación. Los talleres están propuestos para

cualquier edad, género, condición, sin embargo, se dirigen de manera especial a personas con discapacidad. Cabe nombrar dos casos de talleristas con discapacidad que han aprendido habilidades de comunicación y de alguna manera apoyan más a la comunidad:

“Por ejemplo yo como profesor para enseñar debo buscar para las actividades qué voy a necesitar, por ejemplo, un mapa, las banderas, los animales, aquí hay libros de lengua de señas, pero solamente hay tres, entonces hacen faltan más. Si aquí se tuvieran más libros, más cosas, se podrían hacer mejores actividades” Samuel, persona sordociega, tallerista de lengua de señas (41)

Samuel Valencia, sordo postlocutivo desde los cinco años y ciego a los 17 años, quien hoy día tiene 28 años y es una persona sordociega, en 2009 fue el encargado de dar inicio al taller en la Biblioteca El Tunal, con la realización de un piloto como parte de su servicio social, el cual iba dirigido principalmente a personas sordociegas (61)

Visto hasta el momento **el programa Oigo, siento y me comunico** de las bibliotecas de BibloRed ha impulsado la inclusión de la comunidad sorda y ha generado conocimiento y comprensión de los usuarios sobre las necesidades de las personas con discapacidad. No obstante, las limitaciones de los programas y servicios que prestan las bibliotecas en cuestión, se identificaran a la luz de las normas que veremos a continuación.

7. MARCO LEGAL

7.1. Constitución política de Colombia

Partamos de la **Constitución Política** de Colombia de 1991 que en su artículo 47 establece que es deber del Estado promover políticas necesarias para la rehabilitación e integración social de los ciudadanos “disminuidos físicos, sensoriales y psíquicos.” El artículo 67 declara que la educación es un derecho del ciudadano y un servicio público que tiene una función social encaminada de promover “el acceso al conocimiento, a la ciencia, la técnica, y a los demás bienes y valores de la cultura.” El artículo 68 dispone que es obligación especial del Estado la eliminación del “analfabetismo y la educación de personas con limitaciones físicas o mentales.” De tal manera que es deber de las entidades públicas, entre estas, las bibliotecas, los centros de información, etc., satisfacer y garantizar el acceso a la información expresadas por las personas con discapacidad independientemente del lenguaje.

7.2. Ley 1346 de 2009

Por una parte, la **Ley 1346 de 2009** Colombia aprueba la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, adoptada por la Asamblea General de la Naciones Unidas. Según el artículo 1 es propósito de dicha convención, “promover, proteger y asegurar el goce pleno y en condiciones de igualdad de todos los derechos humanos y libertades fundamentales por todas las personas con discapacidad, y promover el respeto de su dignidad inherente.” La Convención reconoce las personas con discapacidad son aquellas que tienen “deficiencias físicas, mentales, intelectuales y sensoriales,” que al interactuar con otros tienen barreras que impiden la participación plena en la sociedad.

Cabe resaltar a continuación apartados de la Convención de los Estados partes dado los fines, alcance y el enfoque de la investigación:

Artículo 2: la “**comunicación**” debe incluir todo tipo de lenguajes, visualización de textos en Braille, comunicación táctil, macrotipos, dispositivos multimedia, lenguaje escrito, sistemas auditivos, entre otros medios y formatos aumentativos o alternativos de comunicación, incluida la tecnología de la información y las comunicaciones de fácil acceso;

Por “**lenguaje**” debe entenderse el lenguaje oral, la lengua de señas y otras formas de comunicación no verbal;

Por “**discriminación por motivos de discapacidad**” se comprende cualquier forma de distinción, exclusión o restricción que tenga como propósito dificultar o dejar sin efecto “el reconocimiento, goce o ejercicio, en igualdad de condiciones, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales en los ámbitos político, económico, social, cultural y civil.”

Asimismo, en el artículo 4, dicta que es obligación de los Estados partes asegurar y promover el pleno ejercicio de los derechos humanos y libertades fundamentales de las personas con discapacidad. Por eso acentuemos en lo siguiente:

El literal f), dispone que un compromiso promover la investigación y el desarrollo, así como fomentar su disponibilidad y uso de bienes, servicios, equipos e infraestructuras de diseño universal para satisfacer necesidades específicas de las personas con discapacidad;

En el literal g), dispone que se debe promover la investigación y el desarrollo, por medio del uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones, como dispositivos técnicos y tecnologías que apoyen la formación psicomotriz de las personas con discapacidad;

El literal h), establece como obligación proporcionar información que sea de fácil acceso para personas con discapacidad, por medio de tecnologías de apoyo y otras formas de asistencia y servicios e instalaciones;

En el literal i) se establece como deber promover la formación de los profesionales y el personal que trabajan con personas con discapacidad, conforme a los derechos

reconocidos en la presente Convención, con la intención de mejorar la asistencia y los servicios garantizados por esos derechos.

El artículo 9 establece las condiciones de “accesibilidad” para que las personas con discapacidad puedan participar en todas las dimensiones de la vida; al entorno físico, el transporte, la información y las comunicaciones, sistemas de tecnologías, tanto de servicios e instalaciones de uso público. Entre otros aspectos:

Literal b) dispone que es necesario promover los servicios de información, comunicaciones y de otro tipo, incluidos los servicios electrónicos y de emergencia;

El literal c) dispone como responsabilidad ofrecer formación a todo el recurso humano involucrado en los problemas de accesibilidad a que se enfrentan las personas con discapacidad;

En el literal e) encontramos la obligación de ofrecer formas de asistencia humana o animal e intermediarios, incluidos guías, lectores e intérpretes profesionales de la lengua de señas, para facilitar el acceso a edificios y otras instalaciones abiertas al público;

El literal f) dispone promover otras formas adecuadas de asistencia y apoyo a las personas con discapacidad para asegurar su acceso a la información;

Respecto al artículo 24 que trata sobre la “educación,” está enfocado en asegurar a la población con discapacidad, el desarrollo integral de habilidades para la vida y su desarrollo social, que propicie por medio de la educación la igualdad de condiciones y su participación plena como miembros de la comunidad. A este fin, los Estados Partes adoptarán las medidas, entre ellas:

b) Facilitar el aprendizaje de la lengua de señas y la promoción de la identidad lingüística de las personas sordas;

c) Asegurar que la educación de las personas, y en particular las niñas y los niños ciegos, sordos o sordociegos se imparta en los lenguajes y los modos y medios de comunicación más apropiados para cada persona y en entornos que permitan alcanzar su máximo desarrollo académico y social.

En el ámbito del “trabajo y el empleo” el artículo 27 la Convención reconoce el derecho de las personas con discapacidad a tener igualdad de condiciones. Esto implica el derecho a obtener “la oportunidad de ganarse la vida,” a partir de un trabajo seleccionado de manera libre en un mercado laboral inclusivo, divulgativo y no discriminatorio;

El artículo 30 promueve la participación en la vida cultural y de esparcimiento de personas discapacitadas, para que tengan acceso a lugares donde se manifiesten servicios culturales como bibliotecas, teatros, museos, cines.

Facilitar el aprendizaje del Braille, la escritura alternativa, otros modos, medios y formatos de comunicación aumentativos o alternativos y habilidades de orientación y de movilidad, así como la tutoría y el apoyo entre pares.

7.3. Ley Estatutaria 1618 De 2013

Por otra parte, la **Ley estatutaria 1618** del 27 de febrero de 2013 de la República de Colombia establecen disposiciones para “garantizar el pleno ejercicio de los derechos humanos de las personas con discapacidad,” en concordancia con la Ley 1346 de 2009. En este sentido es pertinente describir de manera sucinta algunos artículos de la ley en mención:

El artículo 2 define los siguientes conceptos:

El numeral 1 define que las personas con y/o en situación de discapacidad son las que tienen deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a mediano y largo plazo que, al interactuar con diversas barreras incluyendo las actitudinales, pueden impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones.

El numeral 2 define la **Inclusión social** como el proceso que asegura que todas las personas tengan las oportunidades de acceder, participar, relacionarse y disfrutar de un bien, servicio o ambiente, sin ninguna restricción por su condición.

El numeral 4 dice que el acceso y accesibilidad son las condiciones y medidas que deben cumplir las instalaciones y los servicios de información para adaptar el entorno,

productos y servicios, así como los objetos, herramientas y utensilios, para asegurar el acceso de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones, adecuando el entorno físico, el transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones [...]

El numeral 5 aclara que las barreras son cualquier tipo de dificultad que obstaculice o impida el ejercicio efectivo de derechos de las personas con discapacidad. Las barreras pueden ser: **a) actitudinales** que son conductas, palabras, sentimientos, frases, prejuicios, estigmas que impidan el acceso a espacios, objetos, servicios que se ofrece en la sociedad; **b) comunicativos** son obstáculos que dificultan el acceso a la información, a la consulta y al conocimiento en general, a través de cualquier medio o modo de comunicación, incluso las dificultades se presentan en la interacción comunicativa entre personas; **c) físicas** son obstáculos materiales o contruidos que dificultan el acceso y uso de los espacios, objetos y servicios de carácter público o privado.

El artículo 5, numeral 3 dispone que es obligación del Estado y la sociedad “asegurar que en el diseño, ejecución, seguimiento, monitoreo y evaluación de sus planes, programas y proyectos se incluya un enfoque diferencial que permita garantizar que las personas con discapacidad se beneficien en igualdad de condiciones y en términos de equidad con las demás personas del respectivo plan, programa o proyecto.”

En el numeral 4 establece la obligación del Estado de realizar un plan de recursos para que sean destinados a las personas con discapacidad, que posibiliten el acceso a un determinado bien o servicio social. Asimismo, es necesario publicar esta información para consulta de los ciudadanos.

El numeral 5 dispone mantener actualizado el registro para la localización y caracterización de la franja poblacional discapacitada, integrados en el Sistema de Información SISPRO que administra el Ministerio de Salud y Protección Social.

El artículo 11 define que el Ministerio de Educación debe establecer la política y reglamentar los esquemas inclusivos de atención educativa a la población con necesidades educativas especiales. El numeral 1 literal j) dicta que se debe proveer servicios de apoyo para las personas con discapacidad, entre otros: intérpretes, guías-intérpretes, modelos

lingüísticos, personal de apoyo personal en el aula y en la institución; el numeral 3 literal b establece que los establecimientos educativos deben identificar las barreras que impiden el acceso permanente a disfrutar el derecho a las necesidades de educación con calidad; el literal h) se debe disponer porque el personal docente sea idóneo para el desarrollar dinámicas de inclusión social, fomentando su formación y capacitación constante; el literal i) dice que se debe adaptar en los centros educativos currículos y en general todas las prácticas didácticas, metodológicas y pedagógicas que desarrollen para incluir efectivamente a todas las personas con discapacidad.

El artículo 13, numeral 1, literal a) dispone que todas las personas con discapacidad tienen derecho a la capacitación y la formación al trabajo considerando la oferta laboral del país. Asimismo, el numeral 2, literal b) promueve que es obligación fortalecer programas de ubicación laboral de las personas con discapacidad, mediante estrategias de promoción y difusión direccionadas hacia el sector empresarial.

El artículo 14 dicta que corresponde a las entidades públicas y privadas con funciones públicas, desarrollar en sus funciones, competencias y objeto sociales el acceso a personas con discapacidad en los espacios públicos, incluyendo las tecnologías de la información y la comunicación.

El artículo 16 reconoce el derecho a la información y a las comunicaciones orientada por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Asimismo el numeral 5) dispone que es deber “promover estrategias de información, comunicación y educación permanentes, para incidir en el cambio de imaginarios sociales e individuales acerca de las potencialidades y capacidades de las personas con discapacidad”.

El artículo 17 El Estado de la mano con el Ministerio de Cultura deberá velar por la inclusión de las personas con discapacidad a los servicios culturales que se ofrecen a los demás ciudadanos. El numeral 6 normaliza la necesidad de crear campañas, proyectos y programas haciendo uso de diversas expresiones comunicativas para su difusión. El numeral 11 obliga crear un plan nacional de lectura y bibliotecas, de música para la convivencia, el programa batuta y el plan nacional de cultura y convivencia, entre otros, que incluyan en sus procesos formativos a personas con discapacidad. El artículo 14

Ordena asegurar que en la Red Nacional de Bibliotecas sea accesible e incluyente para personas con discapacidad (negrilla no se encuentra en el texto original).

En este orden de ideas evidenciamos que la normalización tiene una estrecha relación con fundamentos teóricos, principios que permiten orientar las políticas públicas y paralelamente indica las acciones o medidas de inclusión social en las bibliotecas (entre otros espacios públicos) de personas en condición de discapacidad. Desde luego con el fin de eliminar o reducir de manera general las desigualdades sociales, barreras ya sean de tipo, actitudinal, social, cultural, económico que permitan garantizar el goce efectivo de derechos conforme a las necesidades propias de la comunidad sorda.

Respecto a la orientación de la presente investigación resaltemos que tanto la normatividad nacional como internacional reconoce los derechos de la población sorda, que tiende hacer universal y delega que es obligación de los Estados partes, respectivamente de cada sociedad, entidades públicas o privadas con funciones públicas impulsar la investigación, aplicación y disponibilidad del uso de tecnologías de la información y las comunicaciones, que apoyen la formación integral de las personas con discapacidad. Asimismo, como se evidencio textualmente es deber de la Red Nacional de Bibliotecas asegurar servicios culturales que sean incluyentes y accesibles para personas con discapacidad, crear campañas, planes, programas, proyectos, ofrecer asistencia humana o técnica, incluyendo guías, lectores e intérpretes profesionales, en este caso, de lenguaje de señas para facilitar el acceso a servicios e instalaciones según el interés específico de cada usuario.

La normatividad mencionada también reconoce el derecho a la educación y al trabajo de las personas con discapacidad. Por su parte es obligación de los entes de uso público fomentar la formación de los profesionales que prestan servicios a personas con discapacidad requeridas para un desempeño integral. Los problemas de accesibilidad a la información que enfrentan la comunidad sorda pueden ser mitigados si se les facilita en las instituciones educativas, bibliotecas, etc., el aprendizaje del lenguaje de señas, la divulgación de su identidad lingüística y espacios de esparcimiento.

En esta perspectiva las bibliotecas y el bibliotecario tienen un rol importante en la asistencia y desarrollo de habilidades de personas en condición de discapacidad, si promueven servicios de información que propicien la inclusión y disponen de ofertas laborales que incluyan vacantes o programas, entre las cuales puedan participar personas sordas en las tareas de las bibliotecas, tema que desarrollaremos más adelante. Por lo pronto, atendiendo a las consideraciones normativas vistas sobre el tema, en el siguiente apartado detallaremos los programas y servicios que prestan las bibliotecas públicas El Tintal Manuel Zapata Olivella y Virgilio Barco.

7.4. Análisis: Federación Internacional de Asociaciones e Instituciones de Bibliotecas: *Lineamientos Para Los Servicios Bibliotecarios Para Personas Sordas*

Para describir de manera completa los programas y servicios de las bibliotecas públicas como escenarios de participación ciudadana que pueden propiciar la inclusión social de la comunidad sorda, aparte de interpretar leyes y convenciones que reconocen la necesidad de ofertar de manera igualitaria servicios informativos, tecnológicos, culturales, sociales y de acceso al conocimiento de los servicios y programas de Biblored, revisaremos los *Lineamientos para los Servicios Bibliotecarios para Personas Sordas* (2000) propuestos por la Federación Internacional de Asociaciones e Instituciones de Bibliotecas (IFLA).

Los lineamientos internacionales para la provisión de servicios de la comunidad sorda surgieron durante el Congreso presentado por La Biblioteca Estatal de New South Wales en Australia, en 1988 y fueron desarrollados y aprobados por la **IFLA** en 1991. Debido a los adelantos tecnológicos y el impacto electrónico en el mundo, una segunda versión fue necesaria, por eso la segunda edición se presentó a la Sección de **IFLA** para Bibliotecas al Servicio de Personas Desaventajadas (LSDP) en el Congreso de **IFLA** 1998 en Amsterdam y compartidos con la Federación Mundial de Sordos (WFD). En el año 1999 en el Congreso en Tailandia la versión final fue aceptada por la **IFLA** (IFLA, 2000: p1).

Este documento tiene como intención asegurar una extensa cobertura sobre el tema particular de la atención de servicios para personas sordas en las bibliotecas, e informar a los bibliotecarios sin importar su procedencia acerca de las necesidades de la población

sorda, en parte porque a la sordera se le considera “discapacidad invisible,” debido a que esta condición no se identifica por simple observación y ellos tienden a mezclarse con la comunidad mayoritaria (2000; p 2). Visto así las bibliotecas asumen la responsabilidad de asegurar que las personas sordas tengan conocimiento y acceso de las colecciones y materiales sobre su discapacidad auditiva o de interés, además del compromiso de difundir los servicios que se prestan. El fortalecimiento de los servicios requiere entonces que el bibliotecólogo desarrolle habilidades de comunicación y conocimientos, que se apoyé en la tecnología e identifique las variaciones en los enfoques educativos y de las personas sordas. Con ese fin, uno de los medios es apropiarnos del término “comunidad sorda” (2000), que tiene diferentes significados en diversos contextos y hace referencia a un todo, veamos:

- Personas sordas de nacimiento o desde temprana edad que tienen dificultad para leer y la inclinación a no disponer de las bibliotecas.
- Personas que han tenido la experiencia de la audición y la pierden, pero se identifican con los lenguajes orales y escritos que habitaron desde el nacimiento.
- Personas de la tercera edad que han quedado con discapacidad auditiva.
- Usuarios nativos del lenguaje de señas y lenguaje escrito de la comunidad mayoritaria.
- Miembros oyentes de familias de personas sordas
- Personas hipoacústicas (individuos con disminución en su capacidad auditiva que le produce trastornos auditivos)
- Personas bilingües que usan el lenguaje de señas y el lenguaje hablado o escrito.
- Personas sordas que se comunican principalmente a través del lenguaje hablado y el leer de labios.
- Personas sordas que no usan ni el lenguaje de señas ni el lenguaje escrito.
- Personas sordos-ciegos.
- Profesionales que sirven a todas las personas mencionadas

Asimismo, es importante definir que la lengua de señas es una serie de signos no verbales, un idioma de gestos faciales articulados con las manos y movimientos corporales, acompañado de miradas intencionales que en su conjunto son expresiones dotadas de función lingüística. Sus características principales son:

- Es un lenguaje natural con gramática propia, por natural se entiende que el que es capaz de expresar su pensamiento con el movimiento de las manos y gestos.
- Es la lengua materna de la persona con discapacidad auditiva.
- Varía de una comunidad a otra

En este sentido, la implementación de programas y servicios especializados debe surgir como una acción ante el reconocimiento de las necesidades adicionales de la comunidad sorda: “las bibliotecas frecuentemente se encuentran en una posición incomparable al ser la única fuente de información imparcial y, por lo tanto, tienen la responsabilidad de recoger, agrupar y ofrecer tal información a su clientela sorda” (2000: p 10). Tales servicios y programas no pueden pretender abarcar la experiencia de todos los usuarios de la biblioteca, todo lo contrario, deben brindar igualdad de posibilidad de acceso frente a los demás usuarios, con el ánimo que resulte de interés para personas sordas, oyentes o con otra discapacidad.

Los lineamientos propuestos por la **IFLA** están orientados en el Personal, la comunicación, las colecciones, los servicios y el mercadeo del programa. Estos criterios bibliotecarios que interpretaremos seguidamente contienen el modo en verbo condicional “debería,” lo que quiere decir que se ofrecen como “un incentivo para establecer servicios para las personas sordas, como un medio para evaluar la completitud y la calidad de tales servicios” (2000: p 11). Aunque los lineamientos tengan un alcance internacional, pueden ser adecuados a las limitaciones nacionales y ajustarse a las circunstancias locales de forma práctica, por ejemplo implementar tecnología donde no está a disposición de los usuarios de estudio. La IFLA sugiere que en caso que falten pautas locales debería aplicarse los siguientes lineamientos.

7.4.1. Personal

Para ofrecer el mejor servicio del público en general de la biblioteca se hace indispensable que sea disponible de igual manera para la comunidad sorda. De ahí que sea necesario la atención de un profesional en bibliotecología con competencias en el diseño y supervisión de la operación de este servicio, teniendo en cuenta que hay factores a determinar como el tamaño y la capacidad de la biblioteca, la cantidad de la comunidad global y de su comunidad sorda. En palabras de la Federación: “La responsabilidad de desarrollar, implementar y operar los servicios bibliotecarios para la clientela sorda debería ser asignada a un/a bibliotecario/a profesional que posea los títulos, las credenciales, y/o el entrenamiento correspondiente a tal estatus profesional” (2000: p 11).

Con el fin de ofrecer servicios apropiados para la comunidad sorda, es necesario que el personal de la biblioteca comprenda sus necesidades particulares, en especial para conformar las colecciones. Por lo cual es necesario capacitación permanente in situ y de manera formal del recurso humano en temas técnicos y tecnológicos para la comunicación con usuarios con discapacidad auditiva: “El personal de la biblioteca debería recibir entrenamiento enfocando los asuntos involucrados en el ofrecimiento de servicios a la comunidad sorda” (2000: p 11).

Las bibliotecas que pueden contratar a bibliotecarios o miembros del personal con discapacidad auditiva para realizar actividades relacionadas con los servicios de la comunidad, pueden obtener credibilidad por parte de ellos. Es decir: “Cuando se seleccione el personal a estar involucrado con el ofrecimiento de servicios para personas sordas, las bibliotecas deberían intentar contratar personas que tengan, o que sea probable que obtengan, credibilidad dentro de la comunidad sorda” (2000, p 12).

La IFLA sugiere que para prestar servicios a personas sordas convendría un proceso de acreditación que le exija su formación a los bibliotecarios profesionales aspirantes a brindar servicios al público. El entrenamiento puede ser un estudio dedicado a dicho tema contemplado en la malla curricular o un curso de la discapacidad en general:

Las escuelas de bibliotecología deberían brindar entrenamiento en el ofrecimiento de servicios a la comunidad sorda como una parte regular de su programa básico de

estudios para preparar a los bibliotecarios para obtener sus calificaciones profesionales y como una parte de sus programas de educación permanente para todos los niveles del personal de la biblioteca (2000: p 12).

Es importante establecer una red entre todas las bibliotecas que ofrezcan servicios a personas sordas. Esto por medio de una oficina enfocada en brindar servicios a personal con discapacidad auditiva que, incentivaría a que se funde el mismo tipo de servicios en todas las bibliotecas. Lo que aseguraría la actualización de las últimas tendencias como técnicas, materiales, servicios, entre otras políticas y recursos. Por ello, la IFLA afirma:

Los profesionales bibliotecólogos que ofrecen servicios a la comunidad al crear un grupo donde se abran espacios de discusión en temas de defensa y promoción de estos servicios, podrían intercambiar experiencia e información, retroalimentarse recíprocamente y hacer recomendaciones a la asociación nacional. Según la IFLA: “Cada asociación de bibliotecas nacionales debería establecer un grupo dentro de su estructura que funcione como la porción de su membresía que se concentra en el ofrecimiento de servicios bibliotecarios a la comunidad sorda” (2000: p 13).

7.4.2. Competencias comunicativas

La IFLA plantea que “Todo el personal de la biblioteca debería recibir entrenamiento en cómo comunicarse eficazmente con las personas sordas” (2000: p 14), pues hay que considerar las variables de su comunicación, ya sea por su nivel de incapacidad auditiva, situación, identidad, etc. Hay casos en que cada individuo utiliza “su propio lenguaje de signos, hablen, escriban, gesticulen, o usen cualquier combinación de las cosas mencionados (2000: p 14)”. Por tanto, la IFLA recomienda que por lo menos un miembro del personal que preste servicios a la comunidad sorda, sea fluido en el lenguaje de señas y el resto del grupo posea experiencia básica de señas.

El TTY o Dispositivo de Telecomunicación para Sordos es un dispositivo de asistencia tecnológica que permite a los usuarios con discapacidad auditiva, utilizar el teléfono para comunicarse, al escribirse mensajes entre sí, sin la necesidad de escucharse.

La biblioteca que presta servicios de referencia por teléfono para oyentes podría ofrecer este servicio por medio del TTY para los usuarios con esta discapacidad:

Un teléfono con texto visual (TTY) debería estar disponible en cada punto principal de atención, por ejemplo, el mostrador de referencias, en cada biblioteca. Además, por lo menos un TTY debería estar disponible para el uso de la clientela de la biblioteca para que pueda hacer llamadas telefónicas desde la biblioteca si es que el hacer llamadas como tales está a disposición de la clientela oyente (2000: p 14).

Siguiendo lo anterior la IFLA agrega que: “Los teléfonos para el uso de la clientela o el personal de la biblioteca deberían estar equipados con amplificación en el tubo” (2000: p 15). Dicho en otro modo, sería necesario que los TTY tuvieran un control de volumen para apoyar a aquellas personas que tienen una audición leve, y así puedan hacer uso del teléfono como un oyente.

Para el caso del internet, la Federación acuerda que “Las bibliotecas deberían asegurar que su presencia en el Internet esté totalmente accesible” (2000: p15). Este punto hace referencia que las bibliotecas que tienen una sede electrónica, toda la información que se presente ahí tendría que ser accesible a la comunidad. Imaginemos, cuando el contenido de una página sea en audio, por ejemplo, que el usuario haga el clic, se ofrezca en la interfaz una respuesta gráfica, señas, o texto describiendo la situación.

De modo que las bibliotecas deberían utilizar toda la tecnología aceptada por la comunidad, para afirmar la comunicación y facilitar el acceso a la información. Entre otros medios está el correo electrónico, las redes sociales web, etc. Sin embargo, cuando estas modalidades de comunicación no sean nuevas y eficaces, las bibliotecas deberían estar pendientes del cambio de las modalidades de comunicación y utilizar lo actual: “Las bibliotecas deberían usar los últimos avances de la tecnología para comunicación con las personas sordas dondequiera que tal tecnología se haya comprobado beneficiosa dentro de la comunidad sorda” (2000: p 15).

La comunidad sorda al usar dispositivos de asistencia como por ejemplo el subtítulo por un computador, puede prescindir del uso de los intérpretes o de auxilios auditivos. La variedad de dispositivos les permitirá disfrutar y comprender de manera más

real las conferencias, reuniones, talleres, dependiendo de las necesidades particulares. La IFLA explica que:

Las bibliotecas deberían tener auxilios de comunicación tales como sistemas y equipo de asistencia auditiva que se pueden usar para apoyar el subtitulado asistido en tiempo real por la computadora (“computer-assisted real time captioning”) o la toma de apuntes asistida por la computadora (“computer-assisted note taking”). Estos servicios deberían estar disponibles para asambleas, conferencias y programas cuando estén solicitados (2000: p 16).

Otro de los servicios propicios en las bibliotecas es la proyección de videos que tengan subtitulado abierto (visible en la pantalla del televisor e incluidos en el contenido del video) o un subtitulado cerrado opcional (que decodifica y son presentados en el TV cuando). El autor considera que: Las bibliotecas con instalaciones de televisores deberían ofrecer decodificadores para programas con subtitulado cerrado para ser usados por su clientela (2000: p 16).

Como bien sabemos las bibliotecas suelen ofrecer programas de talleres de investigación, narración de cuentos, declamación de poesía, de instrucción bibliográfica, entre otros. Por eso las bibliotecas deberían brindar servicios de interpretación oral (para que ciertos usuarios lean los labios), o de interpretación en lenguaje de señas dependiendo de la modalidad de comunicación de los usuarios con discapacidad auditiva:

Las bibliotecas deberían proporcionar intérpretes de lenguaje de señas tanto como interpretación oral, el subtitulado abierto en tiempo real con apoyo por computadora o servicios de apoyo por computadora para tomar apuntes para todos los programas patrocinados por la biblioteca (2000: p 17).

En lo que respecta a las personas sordas que no pueden oír ningún tipo de señales auditivas, tales como alarmas de seguridad, alarmas de incendio o indicaciones sobre anuncios o situaciones de emergencia., la IFLA recomienda incluir en los sistemas de emergencia luces estrambóticas, señalética donde quiera que se produzca una señal auditiva o de ubicación. Es por esto que la IFLA establece que: “Las bibliotecas deberían instalar

señales de advertencia visibles con el fin de alertar a la clientela sorda acerca de problemas y emergencias” (2000: p 17).

7.4.3. Las colecciones

Conviene subrayar que definir la colección de materiales es el objetivo principal de los servicios que presta una biblioteca y una labor extensa. Las bibliotecas deben velar por incorporar a la comunidad sorda en los usuarios en general, es decir que tengan acceso a todas los programas y colecciones sin importar su soporte o formato, así como de procurar materiales de interés para ellos (historia concerniente con la sordera, famosos con esta discapacidad, materiales relacionados con esta discapacidad, documentos gubernamentales, etc). Como se ha dicho: “Las bibliotecas deberían coleccionar materiales relacionados a la sordera y a la cultura sorda los cuales serán de interés tanto para la clientela sorda como para la oyente” (2000: p 17).

El siguiente punto trata sobre: “Las bibliotecas deberían conseguir, mantener y ofrecer información acerca de las opciones educacionales, agencias de consulta, y programas para personas sordas de una manera global e imparcial” (2000: p18). Debido a la posición privilegiada de brindar información las bibliotecas deben asegurar de manera “no apasionada” la colección de materiales desde todas las posturas médicas, pedagógicas, de alfabetización, estudios sobre exclusión de la comunidad sorda, etc.

Debido a que la comunidad sorda es valorada como minoría lingüística, la IFLA dice lo siguiente: “Las bibliotecas deberían agrupar y proporcionar acceso a una colección de materiales de alto interés / bajo nivel de lectura, que fueran de interés para las personas sordas” (2000: p 18). Con el fin apoyar el desarrollo de la comunicación de la comunidad sorda con todas sus variantes, es responsabilidad de las bibliotecas adquirir materiales que sean fácil de comprender, escritos con vocabulario directo y simple por medio de ilustraciones.

Los materiales visuales no-impresos deberían ser una parte esencial de todas las colecciones de las bibliotecas adquiridas en apoyo de los servicios para la clientela sorda. Los programas de video de televisión y otros medios similares con porciones

de audio deberían ser subtitrados o pasados a señas para que las personas que no pueden oír puedan entenderlos (2000: p 19).

Otro de los componentes importantes en opinión del autor es que: “Las bibliotecas deberían reunir y mantener una colección de cintas de video y/o películas en lenguaje de señas, y ofrecer el equipamiento necesario y suficiente para verlos” (2000: p 19). Desde luego el medio de comunicación para la mayoría de personas sordas es el lenguaje de señas, por eso, por citar un caso en algunos países se produce traducciones de los programas de televisión, “folklore de los sordos,” etc. De tal forma que, si en nuestro país está disponible ciertas traducciones, las bibliotecas tendrían la función de reunir y prestar tales medios a las familias con integrantes con discapacidad, a la gente que está aprendiendo el lenguaje de señas y en general para cualquier usuario que lo requiera.

7.4.4. Servicios

La IFLA propone que: “Todas las colecciones, los servicios y los programas de la biblioteca deberían ser accesibles a su clientela sorda” (2000: p 19). Se quiere con ello indicar que el objetivo principal de todas las bibliotecas es hacer que todo el acervo que custodian, los servicios y programas que prestan a las personas oyentes, también sea accesible para las personas sordas. Por ejemplo, al disponer de contenidos, indicaciones, noticias, entre otros, en la página web de la biblioteca, se debe proporcionar una interpretación de las publicaciones para la comunidad sorda.

Observemos también que el éxito del servicio de una biblioteca depende del contenido de sus colecciones, su calidad y aceptación de los usuarios para la cual fue diseñado. Por tal razón puede que sea necesario que el personal responsable en el diseño de programas para la comunidad sorda tenga que solicitar su apoyo e interactuar con ellos de manera activa para averiguar sus intereses:

Los miembros de la clientela de la biblioteca que son sordos, según las definiciones encontradas en estos lineamientos, deberían involucrarse en el diseño y el desarrollo de los servicios bibliotecarios para las personas sordas, lo que incluye el desarrollo de servicios y colecciones, y en el establecimiento de comités asesores, organizaciones de servicio, y redes (2000: p 20).

De igual manera la IFLA indica que “Las bibliotecas deberían ofrecer programas llevados a cabo en lenguaje de señas” (2000: p 20). El ofrecimiento de programas en lenguaje de señas celebrados en las bibliotecas, piénsese la narrativa de cuentos que sean accesibles por medio de intérpretes, subtítulo en tiempo real asistido por dispositivos, con interpretación oral para oyentes, son beneficiosos para todos los grupos dentro de la comunidad al reconocer al otro.

En cuanto al tema de los programas de alfabetización de la comunidad sorda, el autor indica que las bibliotecas deberían identificar las necesidades particulares de los individuos con discapacidad auditiva, consultando con profesionales entrenados en pedagogía y métodos. Este esfuerzo debe examinar la variedad de dificultades que viven la comunidad, para así estructurar un programa más efectivo:

Las bibliotecas deberían ofrecer información sobre programas locales de alfabetización que son accesibles a la clientela sorda que no lee. Las bibliotecas deberían asegurar que los programas de alfabetización patrocinados por las bibliotecas se conformen con las necesidades de los individuos sordos (2000: p 20).

Con el surgimiento de la web, las bibliotecas han creado contenidos para los navegadores con el fin de proporcionar un punto de referencia e información para su comunidad local. La IFLA sugiere que: “Las bibliotecas deberían incluir información local tocante a la sordera en su comunidad electrónica de información y base de datos de referencias” (2000: p 21). Resulta claro que la web es un medio eficaz que facilita la consulta de las personas sordas, por eso es importante que las bibliotecas administren modalidades electrónicas que ofrezcan información local para la comunidad sorda.

Dentro de la formulación anterior la Federación agrega que: “Las bibliotecas deberían incluir una variedad imparcial de vínculos electrónicos relacionados a la sordera en sus bases de datos electrónicas (“on line”) (2000: p 21). En este sentido se comprende que la web es un medio excepcional que puede trazar relaciones con organizaciones mundiales de personas sordas. Las bibliotecas en la medida que ofrezcan vínculos “online” para personas sordas, apoyan en ampliar la variedad de posturas filosóficas, culturales sin otro interés que ofrecer acceso a la información.

7.4.5. Mercadeo del programa

Otra tarea prioritaria de las bibliotecas es hacer esfuerzos especiales de mercadeo y promoción, de no ser así los recursos asignados para la comunidad sorda y el trabajo enfocado en prestar servicios especiales para ellos tendrán un impacto mínimo. En opinión del autor: “Las bibliotecas deberían promocionar, en forma contundente y llamativa, sus programas y servicios a su comunidad sorda” (2000: p 21).

Por último, la IFLA recomienda que las bibliotecas deben ser recursivas y “echar mano” de todos los medios disponibles para informar a la comunidad sorda de su posibilidades de acceso. Por ejemplo, por medio de folletos, anuncios, volantes, proyecciones televisivas subtituladas, en todas las publicaciones disponer de información sobre programas y servicios en favor de la comunidad sorda. En palabras del autor: “Toda la publicidad de la biblioteca debería ser accesible a la comunidad sorda de la biblioteca” (2000: p 22).

8. METODOLOGÍA

La metodología es un proceso sistémico que permite a través de recolección de datos, analizar e interpretar desde una perspectiva teórica, basados en ideas y suposiciones propias, reflexionar sin perder de vista los objetivos planteados, dar respuesta a la pregunta de investigación. El desarrollo metodológico basado en un enfoque mixto, de tipo descriptivo, método estudio de caso, utilizando la técnica de observación y aplicando instrumentos de recolección y análisis de datos, permitirá dar rumbo a la investigación y definir si las suposiciones en las que se basó esta investigación tiene fundamento.

8.1 Enfoque de investigación

El enfoque de estudio que se determinó aplicar para esta investigación es de *enfoque mixto*, con el que se buscó ampliar el panorama sobre los servicios que ofrecen las bibliotecas El Tintal Manuel Zapata Olivella y Virgilio Barco, frente a las necesidades de los usuarios con discapacidades auditivas de la comunidad. De manera que se implementaron instrumentos y técnicas cuantitativas y cualitativas, lo que implicó la recolección e interpretación de datos tanto de cantidad como de atributos, para posteriormente realizar su integración y discusión, lo que permitió lograr una mayor comprensión del objeto de estudio siguiendo a (Calderón, 2009).

8.2 Tipo de investigación

Para el presente trabajo de investigación el tipo de investigación descriptiva determino usar y que según (Sampieri, 1991), buscan describir los elementos, medir grupos, personas, procesos y toda una serie de variables, para (Casau, 2006) la descripción estudia el problema, analiza cómo se manifiesta, mide las concurrencias del fenómeno, permite hacer vagas predicciones, específicamente sobre el bajo grado de inclusión de la comunidad sorda en las bibliotecas El Tintal y Virgilio Vargas.

8.3 Método de investigación

Aunado a lo anterior se empleó el método de *Estudio de caso* como una herramienta de investigación, ya que según (Alvares, & Maroto, 2012) la importancia de este método radica en la comprensión de la realidad que se investiga, ya que estudia la particularidad, un

problema específico, un evento que merece ser analizado objetivamente. Examina el objeto de estudio en acción, describe las conductas observadas, permite aplicar diversas técnicas de recolección y análisis de información. Teniendo en cuenta el paradigma mixto en el que se enmarca esta metodología (Martínez, 2006) señala que “el método de estudio de caso es una estrategia metodológica de investigación científica, útil en la generación de resultados que posibilitan el fortalecimiento, crecimiento y desarrollo de teorías existentes o el surgimiento de nuevos paradigmas científicos”.

8.4 Técnicas de investigación

Se analizó el servicio de lenguaje de señas o las competencias comunicativas de los bibliotecólogos de las bibliotecas ya mencionadas, con el fin de responder la pregunta de investigación planteada, para ello se desarrollaron técnicas de recolección de información, los datos fueron analizados, y el resultado de los mismos determino que, en cierto grado las ideas son correctas.

Dado lo relevante de las herramientas de investigación, sus similitudes, lo estrechamente vinculados con la teoría, ya que se mide y registra la conducta de las personas involucradas y los datos pueden ser obtenidos desde una variedad de fuentes, tanto cualitativas como cuantitativas (Martínez, 2006). Así pues lo anterior se llevó a cabo observando, evaluando los fenómenos, estableciendo supuestos o ideas como consecuencia de la observación y la evaluación realizada, con la intención de probar y/o demostrar el grado en que las inferencias o ideas tienen fundamento sobre la base de las pruebas o del análisis, y según Grinnell (1997) así “proponer nuevas observaciones y evaluaciones para esclarecer, cambiar o fundamentar las suposiciones, ideas o para generar otras”⁹, otros confirman esta posición (Negretti y Pereira, 2016; Duque y Peralta, 2015; Benítez, Gómez y Moreno, 2014)

8.5 Instrumentos de investigación

El objetivo fue identificar las competencias comunicativas de los bibliotecólogos que prestan servicios en la biblioteca mencionadas, para ello fue necesario, en primer lugar,

⁹ Citado por el boletín de investigaciones, 2016. P 12

realizar un análisis de campo por medio de *encuestas* y que según (Corbeta, 2010) la recopilación se obtiene preguntando directamente a los sujetos implicados, eso quiere decir al personal que dirige atención al público, las preguntas y respuestas están estandarizadas de tal manera que la evidencia pueda ser analizada con técnicas estadísticas (ver anexo 1). En segundo lugar, se realizó también como técnica una *entrevista semiestructurada* en la cual “se hacen preguntas abiertas dando oportunidad a recibir más matices de la respuesta, permite ir entrelazando temas” (Peláez, et al.), esta fue dirigida a directivos ya que tienen un conocimiento profundo del problema y se obtienen datos más sutiles. Las preguntas de estas herramientas contaron con contenido normativo, institucional y conceptual (ver anexo 2 y 3). En tercer lugar, por medio de un *guion de observación* “in situ”¹⁰ se complementó la identificación de los servicios y programas enfocados en la comunidad sorda (ver anexo 4 y 5). Estos instrumentos se seleccionaron porque permiten evaluar de manera cualitativa y cuantitativa el fenómeno de estudio.

A continuación, se describirán las fases de la investigación.

8.6 Fases de la investigación

Dando inicio la primera fase consiste en identificar como está la situación actual de la biblioteca, esta fase comprende describir los planes, servicios y programas que prestan las bibliotecas mayores de la red de bibliotecas públicas de Bogotá-Biblorred en la atención de las necesidades de información de la comunidad sorda frente a la inclusión social.

Para tal efecto, se realizó una exploración de la información tema de la investigación, a partir de la utilización de bases de datos, fuentes bibliográficas, programas informáticos, visita de campo y observación, para identificar planes, servicios, actividades y programas que han venido realizando las bibliotecas para la atención a las comunidades sordas¹¹ (Bayarre y Sang, s.f.).

La segunda fase gira en torno a la recolección de información, es un proceso planeado para que de forma coherente se obtengan los resultados propuestos. La

¹⁰ **In Situ** es una expresión proveniente del vocablo **latín** la cual significa “**En el Sitio**” “**En el lugar**” o simplemente “**Aquí mismo**”

¹¹ El conocimiento de estudios previos permite deducir temas para investigación e identificar aspectos de un problema que necesita ser estudiado más a fondo. La revisión de la literatura precede a la formulación del problema

información recolectada gira en torno al problema, se plantearon preguntas relevantes para identificar las competencias comunicativas que poseen los bibliotecólogos; para esto se desarrollaron las siguientes actividades: Elaboración de los instrumentos de medición, aplicación de instrumentos para la recolección de información, preparar la información para su posterior análisis (Gallardo, & Moreno, 1999).

La tercera fase consiste en analizar el contexto de las bibliotecas, a partir de los datos obtenidos para determinar la situación actual de la comunidad sorda versus los servicios que prestan los bibliotecólogos, quienes son el objeto de la investigación, para el análisis de las encuestas, se realizaron utilizando la ayuda de Excel para analizar la información de las entrevistas, toda será transcrita de tal manera que se facilite el análisis de las respuestas obtenidas. El objetivo del análisis de Información es obtener ideas relevantes de los bibliotecólogos, lo cual permitió expresar los resultados de una manera clara y objetiva, con el propósito de almacenar y recuperar la información recolectada (Meneses, 2007).

De igual manera se realizó un análisis de la información recolectada, en el guion de observación “en situ” que permitió analizar lo observado, esto reforzó las preguntas de las encuestas y entrevistas, permitió tener un plano general de los servicios que presta la biblioteca y el nivel de participación de la comunidad sorda.

Una vez finalizado el análisis y con la información recopilada, se elaboró una serie de posibles lineamientos operativos y técnicos a las bibliotecas estudiadas, los cuales están basados en experiencias de otras latitudes, y en el desarrollo técnico y científico que se relaciona con esta discapacidad.

Se describirán los resultados más relevantes de la investigación, siguiendo el orden de los objetivos del estudio, siempre teniendo en cuentas las estadísticas analizadas de los instrumentos aplicados (Bayarre y Saing s.f, p 105).

9. RESULTADOS.

En este apartado, después de aplicados los instrumentos de recolección de información, se analizarán los datos con la ayuda de herramientas ofimáticas, y la información que arroje permitirá esclarecer y fundamentar las suposiciones e ideas o generar nuevas hipótesis, se mostraran los resultados obtenidos de las observaciones y evaluaciones realizadas a los funcionarios y de los servicios de las bibliotecas públicas investigadas en el periodo de mayo de 2018.

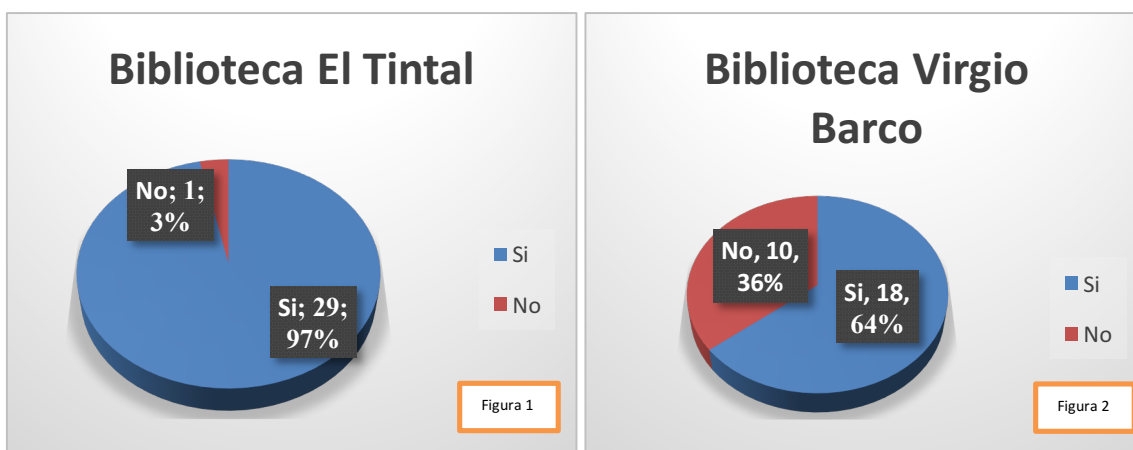
Los resultados son susceptibles a interpretaciones que describen la realidad percibida a través de los entrevistados, estas interpretaciones estarán encaminadas a responder la pregunta de investigación, y a plantear unas posibles soluciones a los problemas observados.

La población de la biblioteca El Tintal y Virgilio Barco tiene un promedio de 45 funcionarios por biblioteca, divididos en dos turnos. Los funcionarios son auxiliares, técnicos y estudiantes de carreras afines como trabajo social, historia y otras carreras, se permitió realizar encuestas a 30 colaboradores de la biblioteca El Tintal, y 28 de la biblioteca Virgilio Barco.

9.1. Identificación de competencias comunicativas

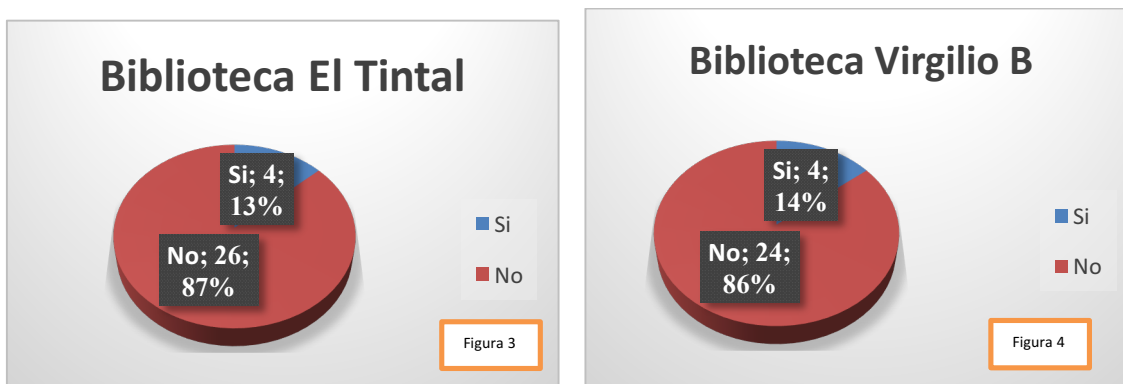
Para identificar las competencias comunicativas de los bibliotecólogos que prestan servicios dirigidos a la comunidad sorda y nivel de inclusión social de las bibliotecas El Tintal y Virgilio Barco, se analizaran las respuestas de las encuestas, las entrevistas y el guion de observación de manera homogénea, ya que las bibliotecas comparten los mismos servicios, los mismos recursos y las mismas políticas.

A la pregunta ¿Ha atendido a usuarios con limitación auditiva?, se obtuvieron los siguientes resultados.



Está claro que poco se atiende a estos usuarios y esto se debe a la poca asistencia de la comunidad a la biblioteca un promedio de dos diarios. A demás los pocos usuarios son asistidos siempre de manera preliminar por el referencista, el cual acude a dos funcionarios que tienen un conocimiento medio del lenguaje de señas. La baja asistencia está dada por que hay pocos servicios y poco material, y los usuarios comparten los mismos servicios que las personas oyentes, no hay productos diferenciales como si lo tiene la comunidad ciega que incluso cuentan con impresoras especializadas.

A la pregunta ¿Sabe usted comunicarse por medio del lenguaje de señas?, los encuestados respondieron:

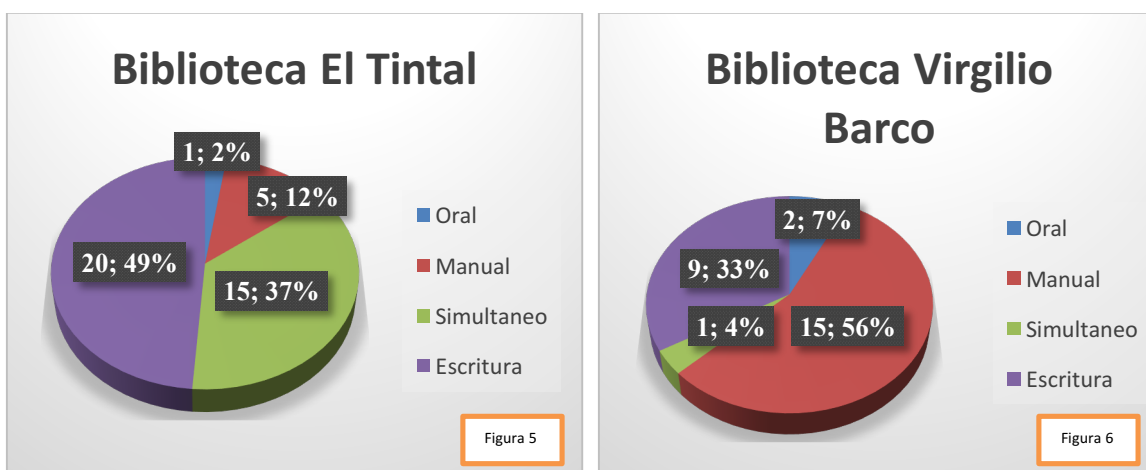


Los resultados obtenidos demuestran que solo 2 funcionarios tienen competencias medias y básicas en lenguaje de señas y la falta de esta competencia crea una distancia que

impide el disfrute de los servicios de la biblioteca. Estudios analizados en el desarrollo de esta investigación dicen que se aprende lenguaje de señas no sólo por la comunicación en sí, sino con el objetivo de brindar apoyo y contención a personas sordas usuarios de la biblioteca.

“La Biblioteca de Santiago ha realizado actividades, proyectos, medidas y capacitaciones, y ha sido galardonada con el Sello Chile Inclusivo (2014) es un reconocimiento que, todos los años, entrega el Estado de Chile a través del Servicio Nacional de la Discapacidad, SENADIS”¹².

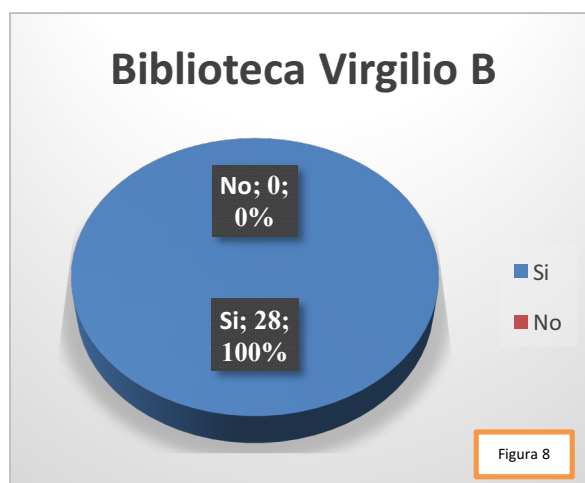
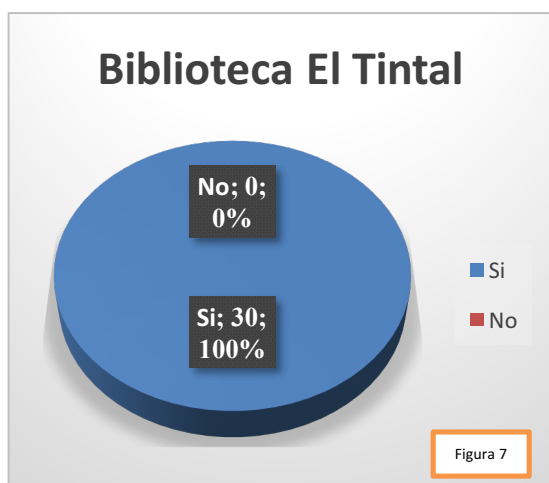
Al preguntarle a los encuestados, ¿Cuáles medios ha utilizado para comunicarse con los usuarios con limitaciones auditivas? Se obtuvieron los siguientes resultados.



Dado que solo 2 personas tienen habilidades o reconocimiento de lenguaje de señas, y en su gran mayoría han tenido la oportunidad de atender usuarios con discapacidad y lo hacen a través de escritura y mímico/manual pero no propiamente en lenguaje de señas, ello podría decir que los usuarios, en su gran mayoría saben leer lo cual facilita la comunicación y la solución de necesidades de información, los entrevistados lo corroboran ver anexos 2 y 3. La mayor brecha se da en que hay usuarios que no saben leer la escritura, ellos son los que se van distanciando de la biblioteca, los nacidos con discapacidad auditiva y de bajos recursos económicos, ya como lo habían mencionado (Sánchez. 2009; Díaz, 2008).

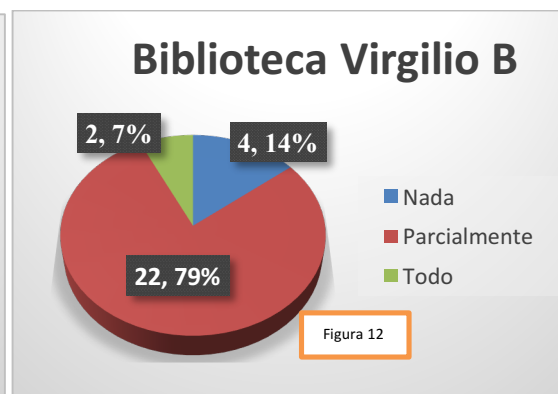
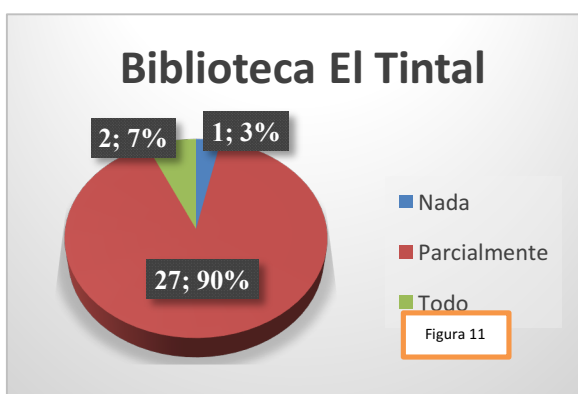
¹² Fuente: Servicio Nacional del Patrimonio Cultural.

A la pregunta ¿Cree usted que es importante que los bibliotecólogos aprendan lenguaje de señas?



Es importante que los bibliotecólogos aprendan lenguaje de señas, se identificó que los encuestados creen que es importante el desarrollo de esta habilidad para la atención a esta comunidad (fig. 7 y 8), así mismo manifestaron que serviría para; brindar un mejor servicio y con calidad, mejorar la comunicación, conocer y resolver necesidades con rapidez y agilidad. Aunque ellos aseguran que siempre se satisfacen sus necesidades de información.

Al preguntar, ¿Entre las colecciones que ofrece la biblioteca, el mismo material que se ofrece para las personas oyentes, también se ofrece en cantidad y proporción para las personas sordas?,

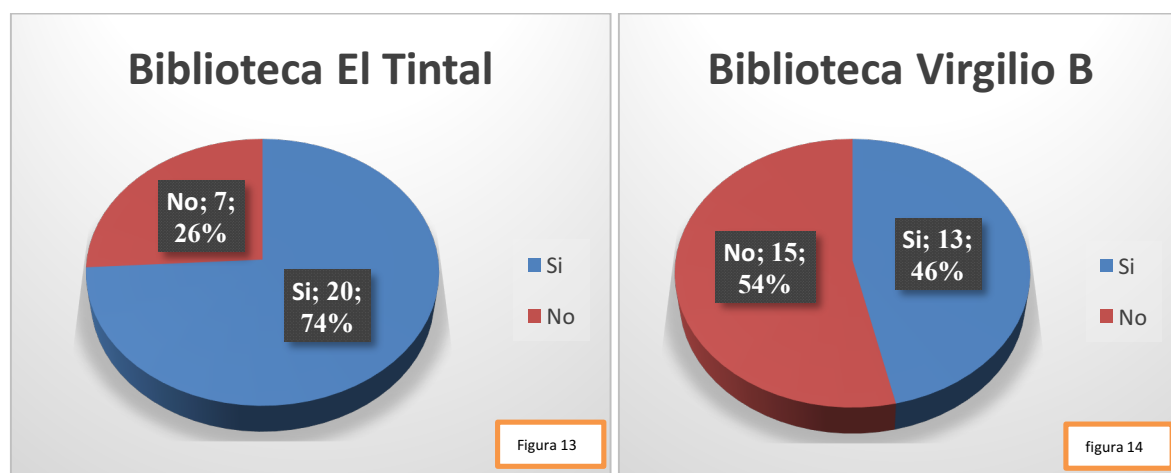


La biblioteca no dispone de material para usuarios con discapacidad auditiva, solo hay algunas cartillas, el material audiovisual esta subtulado y la relación con la lengua

escrita a esta comunidad en algunos casos se dificulta (ver guion de observación 1 y 2). Lo que quiere decir que no hay igualdad en el acceso a la información. Puede ser entendible que no se puede tener el mismo material en proporciones iguales pero si tener material exclusivamente para esta comunidad, ser promocionado y difundido.

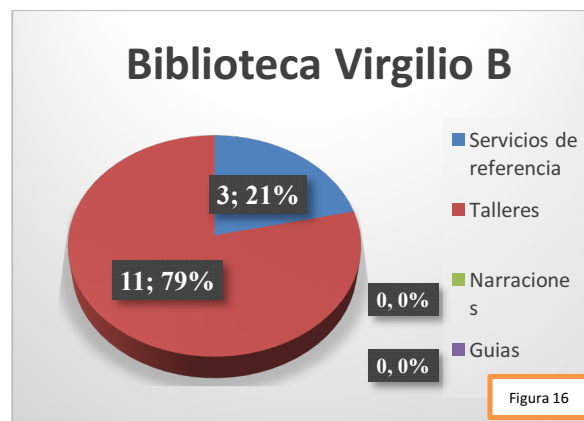
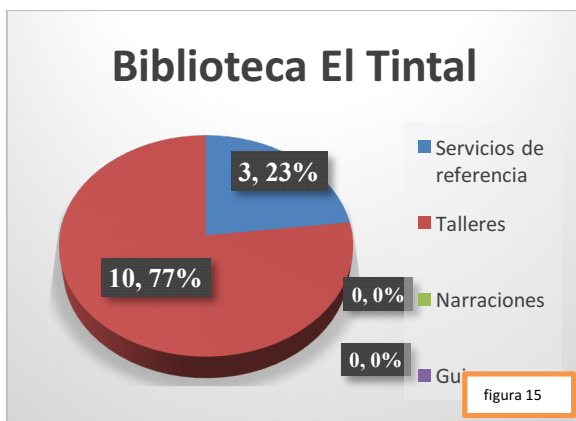
Al preguntar por los planes, servicios y actividades para usuarios con limitación auditiva, destaca que los encuestados no tienen claridad de los servicios ofrecidos para la comunidad con discapacidad auditiva, ya que solo asocian el programa siento oigo y me comunico, el taller de señas, la hora del cuento, y no hay más recursos que sean especializados para esta comunidad. Los servicios en su mayoría están destinados para la comunidad oyente y los usuarios con discapacidad están obligados a usarlos.

A la pregunta, ¿En la sede electrónica de la biblioteca el contenido que dispone es accesible para la comunidad sorda?



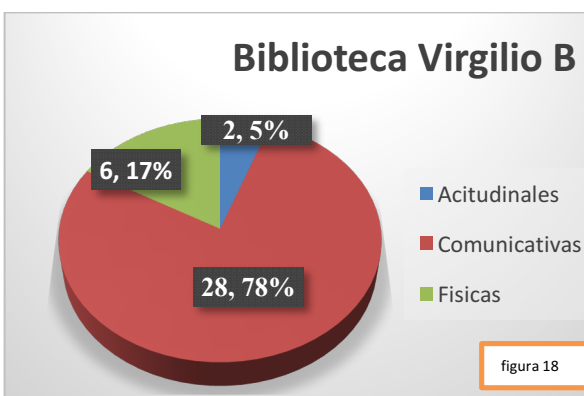
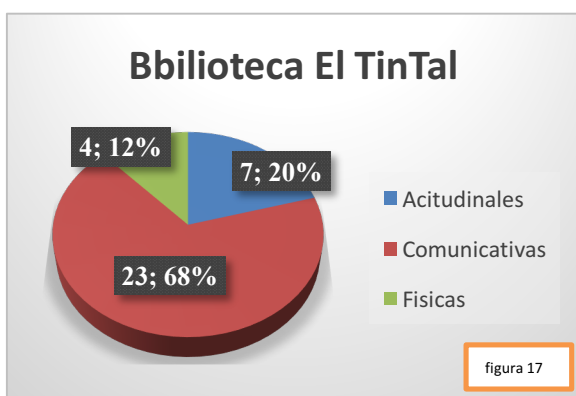
En la página web, intranet, y en otros portales asociados, hace falta desarrollar en las diferentes plataformas contenido para personas con discapacidad auditiva, videos e imágenes que transmitan contenido institucional o relacionado. Aunque los usuarios manifestaron que sí hay información sobre servicios pero la información en su mayoría es escrito.

A la pregunta ¿El personal de la biblioteca ha recibido entrenamiento, capacitación o formación enfocando en los asuntos involucrados en el ofrecimiento de servicios a la comunidad sorda? En que ámbito



Los funcionarios de las bibliotecas no reciben entrenamiento (fig 15 y 16), ni capacitaciones en el ofrecimiento de servicios a la comunidad con esta discapacidad, al programa de lenguajes de señas solo se les permite ir a dos colaboradores, esto se ve como una dificultad cuando el personal rota o no asiste a laborar o simplemente cambia de empleo, el ofrecimiento tiene que ir desde la apertura hasta el cierre de la biblioteca y se debe garantizar los 365 días del año (ver pregunta 2 de las entrevistas).

Cuando se le pregunto a los funcionarios sobre ¿Qué barreras ha encontrado que dificulte, el acceso efectivo de información de una persona con discapacidad auditiva?



La barrera comunicativa es el mayor impedimento evidenciado que se tiene frente a la comunidad con discapacidad auditiva, esto valida y da fundamento a la tesis planteada,

junto con otras respuestas por parte de los colaboradores de la biblioteca sobre la necesidad de desarrollar competencias comunicativas.

9.2 Análisis de las entrevistas a directivos

La entrevista se realizó a dos directivos, uno de cada biblioteca, con lo cual se busca indagar más a profundidad sobre las problemáticas del reconocimiento del lenguaje de señas de parte de las bibliotecas públicas y sus funcionarios. Para las pregunta consultar los anexos 2 y 3.

Las repuestas de los entrevistados, al igual que los resultados de las encuestas demuestran que la baja asistencia está dada por que hay pocos servicios y poco material. A si mismo falta el desarrollo de lenguaje de señas, fundamental para la comunicación, ya que 2 colaboradores no son suficientes para cubrir los horarios de atención, también manifiestan que una mejor comunicación ayuda a resolver necesidades de información con rapidez y efectividad, por tal motivo es importante que más colaboradores aprendan lenguaje de señas.

La red de bibliotecas públicas Biblored son homogéneas en sus políticas, sus funciones, sus servicios, su esquema de operaciones, entre otros, por tal motivo estas bibliotecas presentan un ofrecimiento de servicios no muy amplio para usuarios con discapacidad, se realizan talleres de lengua de señas pero no se incentiva a los colaboradores para que asistan, no se oferta empleo para personas con discapacidad auditiva.

En tecnologías para información y la comunicación las bibliotecas no cuentan con recursos diferenciales. Los funcionarios son conscientes de las diferencias en el servicio a esta comunidad y así mismo lo han manifestado.

La biblioteca hace esfuerzos para desarrollar espacios adecuados tanto en infraestructura, como en servicios y para todo tipo de usuarios, es por ello que se intenta reconocer la población circundante a la biblioteca, identificar necesidades, posibles

usuarios potenciales, diseñar estrategias de mercado, y aun así hay comunidades que ya sea por distancia o temas de interés no asisten a la biblioteca.

9.3 Análisis de los servicios

En cuanto a los servicios a través del guion de observación, permitió recolectar información sobre los servicios que presta la biblioteca, definir unas características y brindar una opinión sobre lo observado, para evaluar que tan oportuno es. Para consultar, anexos 4 y 5.

En el guion de observación se puede ver que de manera repetitiva los planes, servicios y actividades son carentes para los usuarios con limitación auditiva, los servicios en su mayoría están destinados para la comunidad oyente y los usuarios con esta discapacidad están obligados a usarlos.

La biblioteca pública es un espacio diseñado para contribuir con el desarrollo cultural de la comunidad, se ofrecen salas con diversos programas o servicios, si bien es sabido la biblioteca pública abre sus puertas a toda clase de público sin discriminación alguna, no siempre el material o los servicios cobijan a toda la comunidad, siempre abran vacíos difíciles de llenar, por tal motivo la biblioteca se actualiza y se moderniza periódicamente, según las necesidades de su comunidad, pero la parte más vulnerable de esta comunidad aun esta apartada de la biblioteca.

La biblioteca no dispone de material para usuarios con discapacidad auditiva, solo hay algunas cartillas, el material audiovisual esta subtitulado y la relación con la lengua escrita a esta comunidad en algunos casos se dificulta. En la página web e intranet, hace falta plataformas de contenido para personas con discapacidad auditiva, videos e imágenes.

Se identificó que la biblioteca no tiene señalización, ni sistema de emergencia, lo cual es un riesgo, la biblioteca no tendría como comunicar a esta comunidad en caso de emergencia.

10. PROPUESTA DE LINEAMIENTOS OPERATIVOS Y TÉCNICOS PARA MEJORAR EL ACCESO A LA INFORMACIÓN

Para eliminar las barreras de comunicación, la biblioteca ha de desarrollar actividades que garanticen el derecho a la información mediante los servicios que prestan las bibliotecas:

Se han de incorporar tecnologías de la información y la comunicación, su aporte se hace a fin de disminuir la brecha digital dada a esta comunidad, como por ejemplo el uso de webcam en las salas para realizar video llamadas o comunicase a través del video chat. skype ofrece video llamada grupal o uno a uno, herramienta de información y comunicación que permite a sus usuarios acceder a otras redes o sistemas. Las páginas web de las instituciones de la alcaldía mayor de la ciudad de Bogotá, prestan servicio de atención al ciudadano en video llamada al 195 en lenguaje de señas¹³, un claro ejemplo de la implementación de estos servicios que beneficiaría a los usuarios de la biblioteca pública.

La biblioteca deberá contar con software de traducción de habla a escrito que permite pasar la voz del personal al escrito automáticamente para que sea leído por el usuario con esta discapacidad, **sign'n, la app**¹⁴ que traduce el lenguaje de señas, con la finalidad de facilitar la comunicación entre las personas sin discapacidad y la población con DA, egresados y alumnos de la universidad de Guadalajara (UDEG) crearon una aplicación que traduce el lenguaje de señas a texto y voz, y viceversa.

Dentro de los recursos técnicos que se han de implementar, los teléfonos deberán contar con pantallas luminosas y de texto, de fácil acceso, y ubicados en todas las salas de la biblioteca.

Al igual que las tecnologías se han de implementar talleres de lectoescritura para que ellos aprendan o refuercen conocimientos de escritura y lectura que podrán aplicar a diversos ámbitos de la vida, comunicarse, conocer, buscar información y formación, que contribuiría a la disminución del analfabetismo en la segunda lengua para esta comunidad,

¹³ La página web de la Alcaldía Mayor de Bogotá ofrece un link de acceso para personas con discapacidad auditiva. <http://www.bogota.gov.co/>

¹⁴ Herramienta para facilitar la comunicación entre personas sordas y oyentes que no saben Lengua de Señas en México <https://www.signn-app.com/>

es bien sabido que uno de los principales instrumentos para el desarrollo personal en la sociedad moderna es aprender a leer y escribir.

Si el usuario tiene un nivel cultural elevado, los servicios de la biblioteca no requieren mayor cambio, ni su espacio, ni su personal, ya que los servicios se darían sin restricción alguna, entonces el problema está en los estadios más carentes de este colectivos, para (García, 2003. 96-67) los problemas más destacados de esta comunidad en lectura y escritura son:

- Escaso vocabulario
- Asignación de significados unívocos a palabras polisémicas
- Desconocimiento de palabras clave que permitan una comprensión del texto de forma global

La biblioteca pública deberá de brindar espacios, conseguir los profesionales para la enseñanza, definir horarios, realizar mercadeo y aplicar las diferentes metodologías para realizar esta práctica. recursos orientados hacia el desarrollo de lo simbólico y su significado, y comprender el lenguaje oral, habilidades lingüísticas y cognitivas, mejorar la comprensión lectora realizando lectura de textos cada vez más complejos, propósitos que la biblioteca debe alcanzar para poder integrar esta comunidad, para disfrute de otros espacios de la ciudad.

Se podrán impulsar campañas y acciones de sensibilización en información, formación y recreación relacionado a la discapacidad auditiva, por ejemplo un Cine Fórum sobre discapacidad auditiva, proyección de películas sobre la vida de una persona con discapacidad en una sociedad, el cine ha sido utilizado como una estrategia comunicativa efectiva, ya que contextualiza la vida de personas, situaciones comunes, y a través de una charla conocer aspectos más profundos del problema.

Es necesario el desarrollo de una colección específica, denominada diversidad funcional auditiva (DFA), materiales bibliográficos y audiovisuales que se centran en el tema de la comunidad sorda desde diferentes puntos de vista, por ejemplo, la educación, la sordera, la historia, la cultura sorda, la lengua, condiciones médicas y sociales etc. Para identificar y localizar este nuevo fondo se debe diferenciar en su lomo por un color, lo cual

significa que hace parte de un fondo específico, y su signatura en la base de datos podrá ser DFA para su identificación.

Para favorecer la plena integración en el ámbito cultural a los usuarios reales y potenciales con discapacidad auditiva, es indispensable que el personal tenga una buena comprensión de sus necesidades específicas, crear incentivos que los hará partícipes de las actividades y servicios que puede ofrecer la biblioteca, crear una buena imagen de la biblioteca depende del trato personal realizado por los responsables de la atención.

La Biblioteca Virtual Miguel de Cervantes financiada por la Universidad de Alicante y el Banco Santander quien ha creado la primera Biblioteca de Signos, la cual busca disminuir la brecha comunicativa, incluye material bibliográfico, resumido y explicado en lengua de signos, literatura, historia, poesía, así como amplias explicaciones de obras literarias fundamentales¹⁵.

Es importante difundir los servicios bibliotecarios entre las personas con discapacidad, es necesario que la biblioteca mantenga los servicios y los ofrezca constantemente a la comunidad, usando sus diferentes canales de comunicación y capacitándoles en el uso de los mismos.

Los servicios fomentaran la participación de las personas con discapacidad auditiva de la oferta cultural y educativa de la ciudad y concretamente de las bibliotecas, para (Pernas y Ameijeiras, s.f.) estos servicios tendrá los siguientes objetivos:

Objetivo 1. Desarrollar acciones que fomenten la percepción de las bibliotecas como espacios abiertos a la participación y el encuentro de las personas con discapacidad auditiva.

Objetivo 2. Eliminar las barreras de comunicación con las que se encuentran las personas con discapacidad auditiva cuando acceden a los servicios de las Bibliotecas Públicas.

¹⁵ Biblioteca Virtual Miguel de Cervantes presenta la Biblioteca de signos quienes pretenden mostrar diferentes publicaciones, a través de las herramientas proporcionadas por las nuevas tecnologías, <http://www.cervantesvirtual.com/seccion/signos/>

Objetivo 3. Eliminar las barreras de comunicación con las que se encuentran los/las profesionales de las Bibliotecas Públicas para comunicarse con personas sordas.

Objetivo 4. Contribuir a la difusión de la realidad social, cultural y lingüística de las personas con discapacidad auditiva, y de este modo fomentar la sensibilización de la sociedad y contribuir a su integración social.

Objetivo 5. Fomentar hábitos de lectura entre la población con discapacidad auditiva.

Para fortalecer la accesibilidad a la biblioteca, se tienen que adecuar servicios y recursos que faciliten una atención según sus características, demandas y necesidades específicas de la población sorda. Ha de tener señalización y paneles informativos sobre los servicios, las normas del préstamo, entre otros, uno de esos paneles deberá señalar que la biblioteca cuenta con personal capacitado en Lengua de Signos.

La biblioteca también deberá estar equipada con alarmas de emergencia, que deben transmitirse por vía auditiva, visual y luminosa, por razones de seguridad. Otros recursos que se pueden implementar en caso de emergencia son, si se tiene ascensores, contar con puertas transparentes, para que los usuarios con esta discapacidad se puedan comunicar con el exterior.

La biblioteca deberá ofertar empleo o formar personal con esta discapacidad y que a su vez haga parte de su comunidad de usuarios, así como lo declara el Convenio 159 sobre readaptación profesional y el empleo de personas inválidas de la OIT, se refiere al derecho a la posibilidad de obtener y conservar un empleo y progresar en el mismo, aprobado por el Congreso de la República de Colombia en la Ley 82 de 1988, ratificado el 7 de diciembre de 1989, en vigencia para Colombia desde el 7 de diciembre de 1990.

El diseño integral no supone hacer entornos específicos para usuarios con discapacidad, consiste en usar los entornos normales y comunes, pero si concebidos para conseguir accesibilidad universal, la justicia y la democracia es permitirle a una persona desenvolverse en la vida con autonomía, para el caso de la biblioteca esto significa que los

usuarios puedan disfrutar de sus servicios, y que estos se adapten a cualquier característica física, sensorial o intelectual.

En definitiva, con buena voluntad es posible que las instalaciones y elementos internos de las bibliotecas estén dotados de medidas adecuadas para eliminar todas las barreras de comunicación que afectan a las personas sordas y las de movilidad. los discapacitados auditivos pueden usar diferentes sistemas de comunicación, para recibir y transmitir información, el uso de dispositivos, permite a la persona comprender, las conferencias, reuniones, conversaciones, e inclusive la musica, los subtitulado en tiempo real asistido por computador o la toma de notas asistida por computador, facilita la tarea ya que no se requiere del uso de intérpretes. (Directrices de la IFLA).

11. CONCLUSIONES

Se concluye a través de los instrumentos de recolección de información y los resultados obtenidos, que las bibliotecas públicas carecen de medios para atender a las comunidades con discapacidad auditiva, se puede interpretar que existe una intención para mejorar los servicios y atender a los usuarios, pero esta comunidad aún sigue siendo invisible, su acceso es limitado.

Aunque pareciera que funcionaran sin restricciones en su acceso, pero dado el bajo nivel de recurso bibliográfico, digital, de intérpretes, entre otros, la biblioteca no ofrece servicios específicos a esta comunidad.

La biblioteca pública debe contar con personal capacitado para comunicarse con sus usuarios sordos ya sea presencial, video chat o video llamada, la implementación de estas formas de comunicación están desarrolladas para mejorar la calidad de los servicios. La comunicación como se mencionó anteriormente (Bermúdez, & González, 2011) orienta la construcción de comunidad mejorando las relaciones humanas, así mismo el desarrollo científico y tecnológico ha traído consigo sistemas y redes de comunicación más complejas, adaptables a las nuevas problemáticas de las bibliotecas.

Por otro lado las bibliotecas deben de incentivar a su personal para que se capacite en el aprendizaje de lenguaje de señas, cada biblioteca deberá capacitar a varios o todos sus funcionarios en cada uno de los turnos en los que la biblioteca este abierta, este personal deberá tener un conocimiento general de la biblioteca para poder brindar total servicio a la comunidad sorda.

Las bibliotecas han de reforzar el conocimiento de la normatividad nacional relacionada en discapacidad e inclusión social, así como incentivar la promoción de servicios a través de las Tics. A su vez el aprendizaje de lenguaje de señas lleva a promocionar servicios, atraer más clientela, tener más contacto con la comunidad, solucionar problemas y entrelaza relaciones cívicas.

La IFLA insta a las escuelas de bibliotecología a desarrollar clases o talleres en lenguaje de señas, estas habilidades pueden ser aplicadas en casos particulares que se pueden dar en cualquier momento, mejora la expectativa laboral y se aportaría socialmente con la consiga de disminuir la brecha de la desigualdad, con lo cual se estaría implementación lo acordado en la Agenda 2030 de las Naciones Unidas, Objetivo 16.10. Garantizar el acceso público a la información y proteger las libertades fundamentales, de conformidad con las leyes nacionales y los acuerdos internacionales.

“Óyeme con los ojos, ya que están tan distantes los oídos, y de ausentes enojos en ecos, de mi pluma mis gemidos; y ya que a ti no llega mi voz ruda, óyeme sordo, pues me quejo muda...” Sor Juana Inés de la Cruz

REFERENCIAS

- Abelló Gómez, C. (2017). *Interacción Comunicativa Entre Comunidad Sorda Y Oyente, Y La Incidencia De Aspectos Sociales Y Culturales En Las Prácticas Comunicativas*. Universidad Distrital Francisco José De Caldas. Obtenido de:
<http://repository.udistrital.edu.co/bitstream/11349/6458/1/AbelloG%C3%B2mezVivianaCarolina2017.pdf>
- Agudelo Mejía, O. (2011). *“Leer en seña”: una experiencia de lectura signada*. Universidad de Antioquia. Obtenido en:
http://200.24.17.74:8080/jspui/bitstream/fcsh/149/1/AgudeloOrlanda_leerse%C3%B1aexperiencialecturasignadaanimacionlecturalenguase%C3%B1ascolombianacomfenalco.pdf
- Álvarez, C., & Fabián, J. (2012). *La elección de del estudio de caso en investigación educativa*. Gaceta de Antropología. Artículo 14. Obtenido en:
http://www.ugr.es/~pwlac/G28_14Carmen_Alvarez-JoseLuis_SanFabian.pdf
- Ameijeiras Sáiz, C. (2013). *Directrices destinadas al servicio de biblioteca para los sordos, Educación y biblioteca*. Obtenido en:
https://gredos.usal.es/jspui/bitstream/10366/118991/1/EB15_N138_P98-106.pdf
- Arnaiz Sánchez, B., Assal García, C., Bejarano San Gregorio, N., Cordera Santos, M.R., Encinas Vesga, P., Martín Coria, V.G., & Velentini Megido, E. (2006). *Sus manos hablan sus manos hablan orientaciones para educar a tu alumno sordo*. Federación De Personas Sordas De Cantabria (FESCAN). Obtenido en:
http://sid.usal.es/idos/F8/FDO20158/sus_manos_hablan.pdf
- Bayarre, H., & Saing, R. (S/F). *Métodos y Técnicas Aplicadas a la Investigación en Atención Primaria de Salud*. Obtenido en:
http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/rehabilitacion-bal/metodos_y_tecnicas_aplicadas_a_la_investigacion_en_atencion_primaria_de_salud.pdf
- Berruto, G. (1979). *La semántica*. México: Nueva imagen.
- Bermúdez, L., & González, L. (2011). *La competencia comunicativa: elemento clave en las organizaciones*. Venezuela: Universidad del Zulia. Obtenido en:
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=199018964006>

- Bonilla Benítez, L.P., Corredor Gómez, N.G., & Morales Moreno, L.F. (2014) *Tensiones entre la jurisdicción especial indígena y la justicia ordinaria y como lo visibilizan los medios de comunicación*. Bogotá: Universidad Santo Tomas Colombia. Obtenido en:
<https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/330/Tensiones%20entre%20la%20jurisdiccion%20especial%20indigena%20y%20la%20justicia%20ordinaria%20y%20como%20lo%20visibilizan%20los%20medios%20de%20comunicacion%20colombianos.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Bravo Valdivieso, L. (1995). *Lenguaje y dislexias: Enfoque cognitivo del retardo lector*. Santiago: Ediciones Universidad Católica de Chile. Obtenido en:
<http://www.psykhe.cl/index.php/psykhe/article/viewFile/59/59>
- Cazau, P. (2006). *Introducción a la investigación en ciencias sociales*. Buenos Aires: Tercera edición. Obtenido en:
<http://alcazaba.unex.es/asg/400758/MATERIALES/INTRODUCCI%C3%93N%20A%20LA%20INVESTIGACI%C3%93N%20EN%20CC.SS..pdf>
- Canosa, D. (S/F) *Bibliotecas e inclusión social: coexistir en la diversidad*. Buenos Aires, Argentina: Instituto superior formación docente n° 35. Obtenido en:
http://eprints.rclis.org/16463/1/CANOSA%2C%20DANIEL_08.pdf
- Causse Cathcart, M. (2009). *El concepto de comunidad desde el punto de vista socio - histórico-cultural y lingüístico*. Cuba: Centro de Información y Gestión Tecnológica de Santiago de Cuba. Obtenido en:
<http://www.redalyc.org/pdf/1813/181321553002.pdf>
- Corbetta, P. (2007). *Metodología y técnicas de investigación social*. Madrid: McGraw Hill. Capítulo 10, Obtenido en:
<https://diversidadlocal.files.wordpress.com/2012/09/metodologc3ada-y-tc3a9cnicas-de-investigac3b3n-social-piergiorgio-corbetta.pdf>
- Corporación Comuniquémonos. (S/F). *Cartilla de Intérprete y del Modelo de Lengua de Señas Colombiana*. Obtenido en:
https://media.master2000.net/menu/319/3170/mper_arch_34208_cartilla%20del%20interprete%20y%20modelo%20de%20lengua.pdf
- Congreso de Colombia. (Ley Estatutaria 1618 de 27 febrero 2013). *Ley de los derechos de las personas con discapacidad*. Obtenido en:
https://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/ley_1618_2013.htm
- Contreras Fortunato, C. (2006). *Bibliotecas públicas: espacios de inclusión social*. Perú Journal article. Obtenido en: http://eprints.rclis.org/7023/1/2_4.pdf

- Díaz Quintero, M. (2008). *La exclusión social: el reto de la integración. Innovación y experiencias educativas*. N° 13. Obtenido de:
https://archivos.csif.es/archivos/andalucia/ensenanza/revistas/csicsif/revista/pdf/Nu_mero_13/M_MAR_DIAZ_2.pdf
- Duque, A., & Parra, P. (2015). *Estrategia de aprendizaje para potenciar el desarrollo del pensamiento crítico en estudiantes principiantes de la Corporación de Ciencia y Desarrollo Uniciencia*. Bogotá, Colombia: Universidad libre de Colombia.
 Obtenido en:
<http://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/8334/TRABAJO%20DE%20GRADO%20CD.pdf?sequence=1>
- Federación Internacional de Asociaciones e Instituciones de Bibliotecas. (2000). *Informes Profesionales de IFLA, No. 24, Lineamientos para los Servicios Bibliotecarios para Personas Sordas*. Obtenido en:
<https://www.ifla.org/files/assets/hq/publications/professional-report/64.pdf>
- Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas. (2001). *La biblioteca multicultural: portal de acceso a una sociedad de culturas diversas en diálogo*. Manifiesto IFLA. Obtenido en:
<https://archive.ifla.org/VII/s32/pub/MulticulturalLibraryManifesto-es.pdf>
- Fernández, A., & Vasco, E. (2012). *Dinámicas del reconocimiento en las narraciones de jóvenes con discapacidades*. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, 10 (1), pp. 467-479. Obtenido en:
<http://www.scielo.org.co/pdf/rlcs/v10n1/v10n1a30.pdf>
- Ferreira Vanda, S. (2010). *Biblioteca pública y desarrollo*. *El profesional de la información*. Obtenido en:
<http://www.elprofesionaldelainformacion.com/contenidos/2010/septiembre/14.pdf>
- Gallardo, P., & Moreno, A. (1999). *Recolección de la Información*. Instituto Colombiano Para El Fomento De La Educación Superior. ICFES. Serie Aprender a Investigar. Obtenido en:
<http://www.unilibrebaq.edu.co/unilibrebaq/Ciul/documentos/MODULOS/mod3recoleccioninform.pdf>
- Gómez Hernández, J.A., Calderón, A., & Magán José, A. (2008). *Brecha digital y nuevas alfabetizaciones, El papel de las bibliotecas*. Madrid: Universidad complutense. Obtenido de: <http://libros.metabiblioteca.org/bitstream/001/173/8/978-84-691-3466-5.pdf>

- Hernández Ríos, I. (S/F). *El lenguaje: herramienta de reconstrucción del pensamiento*. Razón Y Palabra. Primera Revista Electrónica en América Latina Especializada en Comunicación. Obtenido en:
http://www.razonypalabra.org.mx/N/N72/Varia_72/27_Rios_72.pdf
- Instituto Nacional para Sordos. (2011). *Diccionario Básico de la Lengua de Señas Colombiana*. INSOR. p 9. Obtenido de:
http://www.insor.gov.co/descargar/diccionario_basico_completo.pdf
- Instituto Nacional para Sordos. (2010). *Por una televisión incluyente*. INSOR. Colombia. Obtenido en: <http://www.insor.gov.co/historico/images/SEPTIEMBRE2010/pdf-amarilla.pdf>
- Islas Maldonado, O.R. (2014). *Lenguaje oral vs lenguaje escrito*. Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo, Sistema de Universidad Virtual. Obtenido en:
 web: http://cvonline.uaeh.edu.mx/Cursos/BV/S0401/Unidad%201/lec_15_DiversasFormasLenguaje.pdf
- Ignacia Massone, M., Buscaglia Virginia, L., & Bogado, A. (S/F). *La comunidad sorda: del trazo a la lengua escrita*. Ensayo e Investigaciones. Obtenido en:
http://www.sancristobal.amgr.es/signos/wp-content/uploads/2011/11/31_01_Massone.pdf
- Martínez Carazo, P.C. (2006) *El Método de Estudio de Caso: Estrategia Metodológica de la Investigación Científica*. Barranquilla, Colombia: Universidad del Norte. Pensamiento & Gestión. Obtenido en:
<http://www.redalyc.org/pdf/646/64602005.pdf>
- Manzanares Pérez, G. (2016). *Pautas para Bibliotecas Españolas Al Servicio de Usuarios con Diversidad Funcional Auditiva Signantes*. Boletín de la Asociación Andaluza de bibliotecarios, Red de Bibliotecas Públicas Municipales de Málaga. Obtenido en:
<file:///C:/Users/1/Downloads/Bibliotecas-Bolet%C3%ADn-112%20-%20124-142.pdf>
- Mejía Holguín, P.A. (2007). *Los significados de la biblioteca pública para los jóvenes sordos*. Universidad de Antioquia. P 19-20. Obtenido en: http://www.cultura-sorda.org/wp-content/uploads/2015/03/Tesis-Mejia_biblioteca_sordos_2008.pdf
- Mejía, M., & León, B. (1990). *La biblioteca pública: organización de la información y servicios a la comunidad*. Bogotá: Instituto colombiano de cultura. P 11.

- Meneses Benítez, G. (2007). *Diseño y fases de la investigación*. Universitat Rovira i Virgili. P 337. Obtenido en:
<http://www.tesisenred.net/bitstream/handle/10803/8929/9Disenoyfasesdelainvestigacion.pdf?sequence=15>
- Morales García, A. (2007). *Problematizando el concepto de integración social: Un debate sobre la alteridad en la educación especial*. Obtenido en: http://www.cultura-sorda.org/wp-content/uploads/2015/03/Morales_Educacion_Especial_2007.pdf
- Ministerio de Cultura. (2010). *Ley de Bibliotecas Públicas*. Colombia. Obtenido en:
<http://www.mincultura.gov.co/areas/cooperacion/Mecanismo%20de%20Intercambio%20de%20Buenas%20Practicas%20en%20Políticas%20Culturales%20Sur%20Sur/Proyecto%20Colombia%20%E2%80%93%20Plan%20de%20Lectura%20y%20Escritura%20Leer%20es%20Mi%20Cuento/PublishingImages/Paginas/Seminario-Taller-Regional/Anexo%203%20-%20Ley%20de%20Bibliotecas%20P%C3%BAblicas.pdf>
- Naciones Unidas. (2016). Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible, Una oportunidad para América Latina y el Caribe. CEPAL. Obtenido en:
https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/40155/15/S1700334_es.pdf
- Negretti, M.L. Pereira O.R. (2016). *Causas generadoras de violencia entre estudiantes de la institución educativa Tierra Baja*, Boletín de investigaciones. Núm 10. P12.
- Orera Orera, L. (2000). *Reflexiones sobre el concepto de biblioteca*, España: Universidad de Zaragoza. Cuadernos de documentación multimedia, N° 10. Obtenido en:
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1408600>
- Parra, J. & Ramires, P. (2004). *Estudiantes sordos en la educación superior, equiparación de oportunidades*. Instituto nacional para sordos (INSOR). Ministerios de educación nacional. Obtenido en:
http://portalapp.mineduacion.gov.co/drupal/files/nee/docs/Educacion_Superior_INSOR_.pdf
- Peláez, A., Rodríguez, J., Ramírez, S., Pérez, L., Vázquez, A., & González, L. (S/F). *La Entrevista*. Obtenido en:
http://www.academia.edu/28830090/LA_ENTREVISTA_.pdf
- Pernas Lázaro, E., & Ameijeiras Sainz, C. (S/F). *A más de 340 m/sg. La biblioteca rompe la barrera del sonido, Una red tejida con los hilos de la cooperación y la complicidad de voluntades*. Servicio Municipal de Bibliotecas de A Coruña. Obtenido en: http://sid.usal.es/idocs/F8/ART14460/a_mas_de_340.pdf

- Portilla Aguirre, L., Bejarano Bejarano, O.L., & Cárdenas Pedraza, M. (2006). *Educación bilingüe para sordos; etapa escolar*. Instituto nacional para sordos (INSOR). Ministerios de educación nacional. Obtenido en: http://www.insor.gov.co/historico/images/PUBLICACIONES/cartilla_etapa_escolar.pdf
- Rodríguez Luna, M. (S/F). *La etnografía de la comunicación*. Universidad Distrital Francisco José de Caldas. Obtenido en: <http://revistas.udistrital.edu.co/ojs/index.php/enunc/article/view/2498/3498>
- Rodríguez González, M.A. (1992). *Lenguaje de signos*. Confederación de Sordos de España. Obtenido en: <http://aprendelenguadesignos.com/wp-content/uploads/2013/02/Lenguajedesignos-libro.pdf>
- Rodríguez Santa, G.M. (2005). *Cara y cruz de las bibliotecas públicas y escolares y otros textos*. Medellín: Confenalco. P 22.
- Rivero Santillán, E., & Valles Valenzuela, J. (2004). *Las bibliotecas nacionales y los servicios para discapacitados*. Anales de la documentación. N° 7. Obtenido en: <http://revistas.um.es/analesdoc/article/view/1591>
- Reyzábal María, V. (2012). *Las Competencias Comunicativas Y Lingüísticas, Clave Para La Calidad Educativa Reice*. Madrid, España: Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación. Obtenido en: <http://www.redalyc.org/pdf/551/55124841006.pdf>
- Salinas, M., & Cárdenas, M. (2009). *Métodos de investigación social*. Antofagasta, Chile: Ediciones Universidad Católica del Norte. Chile. Obtenido en: <http://www.flacsoandes.edu.ec/libros/digital/55376.pdf>
- Saldarriaga Bohórquez, C.C. (2014). *Personas sordas y diferencia cultural Representaciones hegemónicas y críticas de la sordera*. Universidad Nacional de Colombia. Obtenido en: <http://www.bdigital.unal.edu.co/46316/1/489541.2014.pdf>
- Sánchez, C. (2009). *¿Qué leen los sordos?* Pág. 1-18. Obtenido en: <http://escritorioeducacionespecial.educ.ar/datos/recursos/pdf/que-leen-los-sordos.pdf>
- Servicio Nacional del Patrimonio Cultural. (2014). *la biblioteca de Santiago gana el sello Chile inclusivo*. Santiago de Chile. Obtenido en: http://www.dibam.cl/614/w3-article-49005.html?_noredirect=1

Sociedad Federada de Personas Sordas de Málaga. (S/F). *Manual de la Discapacidad Auditiva*. Málaga. España. Obtenido en:
http://www.sfsm.es/index.php?option=com_docman&Itemid=148

Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. (2008). *Estrategias de comunicación y educación para el desarrollo sostenible*. Chile: UNESCO. Obtenido en:
<http://unesdoc.unesco.org/images/0015/001595/159531s.pdf>

ANEXOS

Anexo 1 Encuesta a bibliotecólogos y/o funcionarios

La siguiente encuesta busca indagar sobre los servicios ofrecidos a la comunidad sorda, incluyendo interpretación de signos o cualquier otra forma de comunicación, al igual que normatividad, y promoción de servicios, estas preguntas son el resultado del análisis de las lecturas realizadas.

1. ¿Ha atendido a usuarios con limitación auditiva? ¿Cuántos en su tiempo laboral en la biblioteca?

SI ☐ NO ☐ Cuantos _____ en que tiempo laborado _____

2. ¿Cuáles medios ha utilizado para comunicarse con los usuarios con limitaciones auditivas?

Oral ☐
 Mímico/manual ☐
 Simultaneo ☐
 Escritura ☐
 Otros _____

3. ¿Sabe usted comunicarse por medio del lenguaje de señas?

SI ☐ NO ☐

4. ¿Cree usted que es importante que los bibliotecólogos aprendan un lenguaje de seña ☐ SI ☐ NO
 ¿Por qué?

5. ¿La biblioteca tiene políticas para realizar un registro de la comunidad sorda que asiste a ese espacio público para su posterior localización?

SI ☐ NO ☐

6. Para el mercadeo de programas y servicios destinados a la clientela sorda, a través de qué medios llegan a ellos:

Folletos ☐

Anuncios ☐

Volantes ☐

Redes sociales ☐

Proyecciones audiovisuales subtituladas ☐

Otros _____

7. ¿Cuáles planes, servicios y actividades tiene la biblioteca para comunidades con limitación auditiva?

8. ¿Entre las colecciones que ofrece la biblioteca, el mismo material que se ofrece para las personas oyentes, también se ofrece en cantidad y proporción para las personas sordas?

Nada ☐

Parcialmente ☐

Todo ☐

9. ¿Se utilizan las tecnologías de la información y las comunicaciones en los servicios que se prestan para apoyar la asistencia y el desarrollo psicomotriz de las personas con discapacidad auditiva? ¿Cuáles? Marque uno o más según su criterio

TTY o Dispositivo de Telecomunicación para Sordos ☐

Internet ☐

Redes sociales ☐

Correo electrónico ☐

Dispositivos de asistencia para subtítulos del material audiovisual ☐

Decodificadores para programas con subtitulado ☐

Otro _____ ☐

10. En la sede electrónica de la biblioteca el contenido que dispone es accesible para la comunidad sorda.

SI ☐

NO ☐

11. ¿El personal de la biblioteca ha recibido entrenamiento, capacitación o formación enfocando en los asuntos involucrados en el ofrecimiento de servicios a la comunidad sorda? En que ámbito

Servicio de referencia ☐

Talleres ☐

Narraciones ☐

Guías ☐

12. Para facilitar la asistencia, el acceso al edificio y áreas que conforman la biblioteca se hace por medio de:

Intermediarios ☐

Guías ☐

Lectores ☐

Interpretes ☐

Tutoría ☐

Señalética ☐

13. ¿Qué barreras a encontrado que dificulte, el acceso efectivo de información de una persona con discapacidad auditiva?

Actitudinales ☐

Comunicativos ☐

Físicas ☐

14. ¿Se disponen de ofertas laborales que incluyan vacantes bibliotecólogos sordos involucrados en programas propios del quehacer de las bibliotecas?

SI ☐ cuantos en el último cuatrienio _____

NO ☐

Anexo 2 Guion de Entrevista

Formato de entrevista dirigida a directivos

1. ¿La biblioteca cuenta con algún sistema de registro de la comunidad sorda para su posterior localización?
2. ¿Alguno de los bibliotecólogos maneja lenguaje de señas?
3. ¿Cree usted que es importante que los bibliotecólogos aprendan lenguaje de señas?
4. ¿El personal de la biblioteca ha recibido entrenamiento, capacitación o formación enfocando en los asuntos involucrados en el ofrecimiento de servicios a la comunidad sorda?
5. ¿Qué barreras ha identificado que dificulte el acceso efectivo de información de una persona con discapacidad auditiva?
6. ¿Se disponen de ofertas laborales que incluyan vacantes bibliotecólogos sordos o ciudadanos involucrados en programas propios del quehacer de las bibliotecas?

SI NO

¿Por qué?

7. ¿Cuáles son los programas y servicios que brinda la biblioteca a dicha comunidad?
8. ¿Cuál es el alcance que se tiene o se pretende con los servicios para la comunidad sorda?
9. ¿Qué aspectos son claves para favorecer o fortalecer los procesos de inclusión de la comunidad sorda?
10. ¿Qué papel juega el INSOR en la red de bibliotecas públicas de Bogotá?
11. ¿La biblioteca conoce aspectos históricos, lingüísticos e incluso geográficos de la comunidad sorda que la rodea?

12. ¿La biblioteca lleva a cabo iniciativas de formación y aprendizaje sobre métodos para eliminar barreras a la inclusión y aumentar el nivel de competencia cultural y de prácticas inclusivas?

13. ¿Cómo promocionan los servicios a esta comunidad, a través de que canales o medios?

Anexo 3 Guion de observación

Programas	Características	Escala				Observación
		1	2	3	4	
Oigo siento y me comunico	Usabilidad					
	Accesibilidad					
	Tecnologías de la información y la comunicación					
	Pertinencia					
	Participación					
Servicios						
Sala videoteca	Usabilidad					
	Accesibilidad					
	Tecnologías de la información y la comunicación					
	Pertinencia					
	Participación					
Sala General	Usabilidad					
	Accesibilidad					
	Tecnologías de la información y la comunicación					
	Pertinencia					
	Participación					
Sala de referencia	Usabilidad					
	Accesibilidad					
	Tecnologías de la información y la comunicación					
	Pertinencia					
	Participación					
Sala de Ludoteca	Usabilidad					
	Accesibilidad					
	Tecnologías de la información y la comunicación					
	Pertinencia					
	Participación					
Sala Infantil	Usabilidad					
	Accesibilidad					
	Tecnologías de la información y la comunicación					
	Pertinencia					
	Participación					

Sala de exposición de arte	Usabilidad					
	Accesibilidad					
	Tecnologías de la información y la comunicación					
	Pertinencia					
	Participación					
Sala de hemeroteca	Usabilidad					
	Accesibilidad					
	Tecnologías de la información y la comunicación					
	Pertinencia					
	Participación					
Teatro	Usabilidad					
	Accesibilidad					
	Tecnologías de la información y la comunicación					
	Pertinencia					
	Participación					
Préstamo	Usabilidad					
	Accesibilidad					
	Tecnologías de la información y la comunicación					
	Pertinencia					
	Participación					
Sede electrónica (página web)	Usabilidad					
	Accesibilidad					
	Tecnologías de la información y la comunicación					
	Pertinencia					
	Participación					
Infraestructura						
	Señalización inclusiva					
	Luces estrambóticas de emergencia					