

Atención a usuarios con discapacidad visual y auditiva en una biblioteca

Denis Dubán Ospina Sánchez

Biblioteca José Félix de Restrepo,
Municipio de Envigado, Antioquia, Col.

Introducción

Durante los últimos años, las bibliotecas y en el caso particular la biblioteca José Félix de Restrepo, se han cuestionado la necesidad de retomar su liderazgo a nivel de la región dentro del duro proceso de reconstrucción social que se vive actualmente, planteándose igualmente como alma de sus procesos fundamentales la formación, información, recreación y cultura, nuevos retos para el cumplimiento de su misión frente a las demandas sociales, y un papel más activo en procesos conducentes al desarrollo humano y al mejoramiento de las condiciones de vida de la comunidad a la cual sirve.

En este contexto, la biblioteca comparada con otras del medio, sigue conservando condiciones que la hacen aún la institución más accesible para las personas de los estratos socio-económicos más bajos de la región, lo cual ha implicado la revisión de sus políticas, ante la llegada de grupos de usuarios con necesidades especiales para el acceso a la información, nunca antes atendidos.



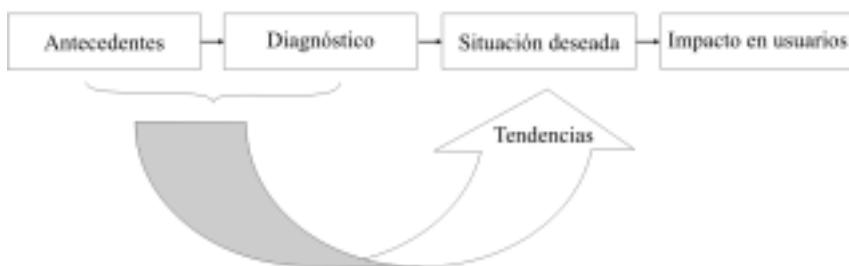
La caracterización en 2007 en el Municipio de Envigado dió como resultado 256 personas con limitación visual; dicho censo lo realizó la Oficina de Bienestar Social del mismo Municipio.

Proceso de planeación

Como parte del diagnóstico previo al diseño del servicio, se identifica que durante los últimos años no sólo se había vuelto una constante el ingreso de personas lecto-discapacitadas, sino que a nivel del departamento, por factores socio-económicos, la biblioteca sería la única institución del sur del departamento de Antioquia con una sala para personas limitadas visuales.

A partir de entonces, ante la carencia de recurso humano con experiencia en la planeación de un servicio de esta naturaleza, y con el fin de reducir al máximo el nivel de incertidumbre en su diseño e implementación, se inicia un trabajo que incluye los siguientes elementos, definidos a partir de la participación directa de los potenciales usuarios:

Elementos para el diseño del servicio



Antecedentes

Como resultado de una primera aproximación informal a los usuarios, se elabora un perfil de la situación general, identificando los siguientes elementos:

Provenientes en su mayoría de los estratos socio-económicos más bajos, las personas limitadas visuales que demandan el servicio generalmente han perdido su visión en circunstancias de violencia; otras por enfermedades congénitas o adquiridas debido a la falta de una política clara de prevención por parte del Estado. En cualquier caso, el 90% de ellos carecen de las herramientas que un proceso de rehabilitación integral puede llegar a darles para su desempeño socio-académico, debido a la inexisten-

cia en el medio de una institución que asuma tal responsabilidad y a falencias del mismo sistema educativo.

Consecuencia de lo anterior, en su mayoría son personas con un alto grado de escepticismo frente a cualquier idea proveniente de una institución privada, desarrollando estrategias individuales de integración educativa y trabajando en proyectos aislados que finalmente no se traducen en resultados concretos.

Hasta el momento no habían recibido ningún tipo de ayuda especializada por parte de alguna institución y su promedio de escolaridad era muy bajo.

Con estos antecedentes, la biblioteca José Félix de Restrepo decide iniciar un proceso planeado de intervención socio-académica, entendida ésta como la definición e implementación de estrategias tendientes a modificar no sólo el desempeño académico de la comunidad atendida, sino el comportamiento del entorno mismo hacia ella, buscando finalmente el mejoramiento de sus condiciones de vida.

Diagnóstico

Complementando lo anterior, y con el ánimo de utilizar una herramienta más rigurosa en el proceso de recolección de información, se elaboró y aplicó un estudio de usuarios, el cual en términos generales confirma la hipótesis de que la ausencia de estrategias para el acceso a la información era en aquel momento la variable que más estaba incidiendo en su deficiente desarrollo dentro de la sociedad y su vida académica.

Cabe mencionar que como un aporte para el diseño del servicio, se tuvieron algunos puntos claves, tomados de sugerencias de nuestros usuarios, tomando como eje primordial, las siguientes acciones:

1. Desarrollar un programa de sensibilización tanto del personal de la biblioteca, como de la comunidad como parte de la fase de implementación.
2. Proponer a las directivas de la biblioteca, la ejecución de acciones coordinadas tendientes a promover su desarrollo integral.

3. Instaurar un programa de lectores voluntarios a partir de los recursos humanos de la misma biblioteca, con el fin de garantizar la calidad de los mismos.
4. Tener en cuenta sus necesidades con relación a la accesibilidad y la señalización interna de la biblioteca y hasta donde fuera posible, de las partes más estratégicas.

Tendencias

Para complementar la información recogida hasta ese momento, se analiza la legislación relacionada con los servicios a los discapacitados en el país, así como proyecciones de los servicios de salud. Igualmente, se llevan a cabo entrevistas con los directivos de instituciones relacionadas con el tema, identificando ciertas tendencias socio-económicas a tener en cuenta para el diseño del servicio:

- La situación de pobreza y violencia del país, pronosticaban un incremento de la población discapacitada en los próximos años.
- La política de integración de la población limitada visual a los colegios regulares.
- El perfil de la biblioteca José Félix de Restrepo, la presentaba como la mejor alternativa para la población de los estratos socio-económicos más bajos.
- La política institucional de descentralización y ampliación de cobertura de sus programas.

Situación deseada

A la luz de la información recogida, y dado el poco contacto que esta población había tenido con la cultura de las bibliotecas, se tuvo claro que la misión de un servicio de esta naturaleza en una biblioteca, sería además de brindarle al usuario los recursos necesarios para su efectivo desempeño tanto social como académico con el mayor grado posible de autonomía, también la de potenciar sus habilidades para el uso de recursos informativos de cualquier otra unidad de información.



Paralelamente, se identifica la necesidad de comenzar a trabajar en una metodología, que nos permitiera medir el impacto real de los servicios de información en la población beneficiada.

Estructura del servicio

1. Programa *Voluntariado*

Mediante convocatoria permanente y a través del fomento de *actitudes sociales más positivas*, la biblioteca cuenta hoy con el apoyo de un grupo de voluntarios no sólo vinculadas a la institución como usuarios, sino de la comunidad en general. El servicio será apoyando la labor de la biblioteca, dedicando semanalmente cierto número de horas a leer en voz alta, así como a realizar el respectivo acompañamiento en las diferentes actividades programadas dentro de la sala y en el desplazamiento por las instalaciones, mientras se adaptan a su distribución física, que por motivos elementales siempre será la misma.

Como una manera de cualificar su labor, la biblioteca les brindará una serie de capacitaciones permanentes en los siguientes temas:

- Técnicas de lectura en voz alta.
- Perfil del voluntario de la sala de invidentes
- Sensibilización frente a la discapacidad
- Orientaciones generales frente al trabajo con las personas con limitación visual.

2. Equipos, materiales y recursos

Colección de audiolibros o libros hablados

Mediante convenio inicial con el Instituto Nacional para Ciegos - INCI - se ha ido estructurando una selecta colección conformada por 426 títulos de audiolibro, o libros hablados complementados con los textos grabados por la biblioteca, con su cabina de grabación para tal fin.

Para el acceso a esta colección, la biblioteca cuenta con equipos reproductores de los diferentes formatos: grabadoras, Jaws, Incireader y Victor Reader para los CD en formato DAISY.

Textos al sistema Braille

La Biblioteca también cuenta con una muy buena colección de libros, cuentos, folletos y manuales en Braille en diferentes áreas del conocimiento.

Además de esto, tenemos la caja braille, signo generador y pizarras para todo el proceso de aprestamiento y lectoescritura en braille.

Lectura mediante el uso de tecnología adaptada

Mediante un programa permanente de capacitación de usuarios, el servicio brinda al limitado visual la posibilidad de acceder a documentos electrónicos, bases de datos e información en Internet; para lo cual se cuenta por el momento con los software InciSoft y Jaws, los cuales le permiten un alto grado de autonomía para el manejo de diversos recursos de información.

Para las personas con baja visión, se tiene un magnificador de imagen y lupas especiales para facilitar la lectura en tinta, el cual combinado con los demás recursos se convierte en una gran opción.

Talleres Educativos

Para cumplir con nuestro objetivo de brindarles una atención integral, se capacita a la población con discapacidad visual en los siguientes talleres:

- Braille
- Orientación y Movilidad
- Tecnología
- Inglés
- Esterillado
- Pintura
- Moldeado en arcilla

- Canto
- Organeta
- Danzas

Todo lo anterior se ofrece al usuario en el segundo piso de la biblioteca, en un espacio físico diseñado inicialmente con las especificaciones necesarias para el fácil acceso.

Juegos didácticos: la sala cuenta con ajedrez, dominó, balones, estrella china, cartas, entre otros.

- Tanto para el aula de apoyo especializada para personas con limitación visual, como para el programa integral para discapacitados auditivos, se vincularon varios profesionales en calidad de voluntarios:
 1. Un ingeniero de sistemas
 2. Una nutricionista
 3. Una fonoaudióloga
 4. Una bibliotecóloga
 5. Un optómetra

||

La caracterización en 2007 en el Municipio de Envigado dio como resultado 853 personas con limitación auditiva. Dicho censo lo realizó la Oficina de Bienestar Social del mismo Municipio.

Programa integral para limitados auditivos

Algunas observaciones prácticas*

La lecto-escritura. Cuando se han pasado los peores momentos para que la persona sorda «aprenda a oír» el modo de comunicación que va a desarrollar es el código kinésico (lengua manual) que no es la utilizada por su comunidad. El educador y los padres se encuentran frente a una barrera de conocimiento, porque no saben cómo comunicarse con esta persona y cómo aprende. El modo de comunicación kinésica del sordo no utiliza las manos, sino la expresión de todo su cuerpo, en especial la cara.

* <http://www.planetavisual.net/sc/educ/articulos/lecto-escritura.htm>

La educación. Durante más de 75 años de historia de la educación de las personas con limitación auditiva (sordos) en Colombia, se ha observado:

- Que no existen casos de alto riesgo ni programas para evitar la pérdida auditiva.
- Que las familias no participan dentro del primer período de formación del niño.
- La diferencia entre la educación especial, el sistema de salud y la realidad social del alumno con limitación auditiva y su familia.
- La existencia de la falsa idea de que es fácil educar a los niños con limitación auditiva.
- Que no existen educadores capaces para atender a los limitados auditivos.
- Que no existen sistemas que sean capaces de reconocer pronto las habilidades, vocaciones (facilidades) especiales y deficiencias mentales y sensoriales (sordera, ceguera).

Problemas de los educadores. Se ha visto que la falta de conocimiento del educador sobre el funcionamiento del oído y sus procesos, especialmente de la persona con limitación auditiva, hace que exista más dificultades para el aprendizaje escolar, especialmente la lecto-escritura y el cálculo matemático.

Uno de los objetivos de la escuela moderna es que los educadores hagan un proyecto educativo oficial que permita evitar la discapacidad o detectar a tiempo habilidades especiales y dirigir al niño al programa que más necesite, para que su aprendizaje sea el mejor.

Derecho a la educación. La Constitución Política de Colombia de 1991 da su apoyo a la educación, formación total, atención especial e integración social de las personas con limitaciones físicas, sensoriales o psíquicas, según los Artículos 13, 42, 47, 54 y 68.

Quizá con el reconocimiento en todo el país de la lengua de señas colombiana, LSC, como base para tomar una segunda lengua oral o escri-

ta, se pueda mejorar la igualdad entre personas sordas y personas oyentes.

Quigley y Paul¹ identificaron tres líneas sobre la sordera:

- No existen expresiones que se entiendan y esto reduce bastante su capacidad intelectual, por lo tanto la única forma de «hacerlos inteligentes» es enseñarles a hablar.
- Myklebust² dijo que la vida de conocimiento de estas personas sordas es diferente a la de los oyentes; por esa razón viven en un mundo aparte, más centrados en ellos mismos.
- Furth dice que las capacidades de conocimiento y las etapas del desarrollo de la persona con mucha pérdida auditiva son las mismas que las de las personas oyentes. Esta afirmación ha llevado a la «integración total de la persona con limitación auditiva a la escuela normal», al pensar que el sordo «es un oyente que no oye» y por lo tanto no es diferente de ninguna otra persona.

La sordera no es el problema. Pensar que la persona sorda sólo es diferente a otra persona porque no oye bien, significa hacer el problema muy simple. Pero identificar al sordo como un ser que no pertenece a este mundo, que es menos inteligente que los oyentes y que tienen un desnivel de conocimiento, también hace el problema muy simple. La sordera no es la razón del problema. La razón es, sobre todo, la incapacidad de los padres, la familia y la sociedad de hacer mejor el desarrollo del niño, por lo que se producen problemas en la evolución del conocimiento y los sentimientos del niño.

El educador. En Colombia no está claro cuáles deben ser las capacidades del educador. En Suecia, Japón o Kenia, por ejemplo, exigen un certificado de que el educador está capacitado para trabajar con personas sordas.

La persona que recibe educación. El ministerio de Educación Nacional de Colombia decía en 1990 que sólo el 1,7% de las personas menores de 18 años con limitaciones tienen acceso a algún programa educativo.

¹ QUIGLEY, S.P. y PAUL, D.P., 1984

² MYKLEBUSTH, H., 1960

Esto quiere decir que hay un grupo de personas que sufren deficiencias auditivas que tienen acceso a la educación, mientras que hay un grupo muy grande de sordos que no tienen acceso. Se habla mucho de la «Lengua de Señas Colombiana» y la «Comunidad Sorda», pero se ve que existe un pequeño grupo de sordos que está tomando las decisiones por toda la población sorda, y que la mayor parte de las personas limitadas auditivas del país no tienen la posibilidad de aprender un código manual básico para poder defenderse día a día. Esto demuestra su «minusvalía social» y su peso en «la comunidad sorda».

Problemas de comunicación. Las personas limitadas auditivas en Colombia, el 70% de los 450 mil que se cree que hay en este país, no tienen condiciones para expresarse oralmente, debido al alto grado de trastorno auditivo. Esta población tiene grandes deficiencias en la comprensión y expresión a través de las distintas formas de comunicación (oral, gestual, gráfica), que es producido por diversas causas, como el descubrimiento tardío de la sordera, cuando ha pasado el período más importante para el desarrollo de la modalidad auditiva.

La biblioteca José Félix de Restrepo inicio el programa integral para limitados auditivos a mediados del año 2006; desde entonces varias instituciones que trabajan en la misma dirección se nos unieron para aunar esfuerzos y compartir equipos y conocimientos.



La Fundación Dime Colombia, que vela por el bienestar de los niños con limitación auditiva, inició su programa en nuestras instalaciones a finales del mes de junio de 2007. Es un grupo de profesionales que está conformado por fonoaudiólogas y sicopedagogas.

En convenio con la Fundación Sentir, El Sena, Secretaría de Bienestar Social y la Escuela Superior de Artes Débora Arango, se capacitarán en: Informática, Música, Teatro, Danzas, Moldado en Arcilla, Marquetería, Bailes populares, Esterillado, Tarjetearía y Organeta.

Además, en convenio con la Asociación Antioqueña para Sordos, ASAN-SO, se les instruye en de lenguas de señas colombianas, gramática, español y lectoescritura.

La población de sordos creció considerablemente, ya que están asistiendo grupos de sordos de otros municipios, tanto del sur como del norte del departamento.

Como aporte al festival de teatro “Envigado hacia el teatro” se conformó el grupo “Teatro del silencio” y el coro “Cantar con las manos y el corazón”, ambos compuestos por limitados auditivos.



El grupo de teatro “Expresión del silencio”, compuestos limitados auditivos, recibió varios reconocimientos en el “X festival envigado hacia el teatro”, debido a su profesionalismo, capacidad y muestra de superación.

III. Acceso a los limitados físicos

La discapacidad ha estado presente en la humanidad desde el surgimiento del hombre, por una u otra razón, enfermedades, accidentes u otra causa. Ésta, como todo lo que rodea nuestra naturaleza, ha ido desarrollándose y evolucionando a medida que la sociedad ha alcanzado estratos superiores. La discapacidad no ha disminuido, pero aún existen posibilidades en los países para adecuarlo a las condiciones reales de cada país, permitiéndoles a las personas que la poseen tener una mejor calidad de vida.

«La forma tradicional de abordar los asuntos relacionados con la discapacidad ha sido a través de enfoques sanitarios o caritativos, a menudo basados en la hipótesis de que la discapacidad es un problema individual (biomédico o funcional). Así, las organizaciones para discapacitados (y no las organizaciones compuestas por las propias personas discapacitadas) se han dedicado a prestar servicios aislados, teniendo muy poco en cuenta, o ignorando por completo el derecho de las personas con discapacidad a participar como ciudadanos en igualdad de condiciones. Los discapaci-

tados físico motores a veces tienen dificultad para ciertas actividades consideradas por otras personas como totalmente normales, como viajar en transporte público, subir escaleras o incluso utilizar ciertos electrodomésticos. Sin embargo, el mayor reto para esta categoría de discapacitados ha sido convencer a la sociedad de que no son una clase aparte. Históricamente han sido compadecidos, ignorados, denigrados e incluso ocultados en instituciones.

Hasta la segunda mitad del siglo XX fue difícil que la sociedad reconociera que los discapacitados (aparte de su defecto específico) tenían las mismas capacidades, necesidades e intereses que el resto de la población; por ello seguía existiendo un trato discriminatorio en aspectos importantes de la vida. Había empresarios que se resistían a dar trabajo o promocionar a discapacitados, propietarios que se negaban a alquilarles sus casas y tribunales que a veces privaban a los discapacitados de derechos básicos, como los de custodia de los hijos. En las últimas décadas esta situación ha ido mejorando gracias a cambios en la legislación, a la actitud de la población y a la lucha de los discapacitados por sus derechos como ciudadanos e individuos productivos.

El desarrollo de las tecnologías, de la información y las telecomunicaciones, en su máxima expresión la Internet, ha dado la posibilidad a la humanidad de darle un vuelco a la vida de las personas. El desarrollo de las tecnologías digitales ha posibilitado la creación de aplicaciones que ofrecen unas oportunidades formidables para superar los obstáculos de orden socioeconómico, geográfico, cultural y temporal con que se enfrentan los discapacitados.

Gracias a las tecnologías accesibles concebidas específicamente para sus necesidades, los discapacitados pueden participar en la vida social y laboral en pie de igualdad. Por eso, en los próximos años el reto consistirá en seguir reduciendo la brecha que separa estas tecnologías del grupo de usuarios con alguna discapacidad.

Hay que poner atención a la mejora de las oportunidades de educación y formación y garantizar la plena participación de los discapacitados en la sociedad. Es preciso diseñar redes de asistencia que ofrezcan servicios multilingües especiales en línea para aumentar la independencia y la se-

guridad de los discapacitados. Las tecnologías digitales pueden facilitar los trámites administrativos propios de los sistemas de servicios sociales, ya sean públicos o privados.

Las políticas de atención a las personas con limitaciones físico-motoras en el país garantizan la coordinación estrecha en lo relativo al empleo, la accesibilidad, la salud, la educación, la capacitación y el disfrute de las tecnologías de la información y las comunicaciones.

Esto no significa que haya sido posible superar todas las barreras presentes en el entorno, ya sean de tipo físico o psicológico, que plantean obstáculos a la plena participación de estas personas; la problemática de la atención e integración social de las personas con discapacidad continúa en el centro de las acciones del gobierno y las distintas organizaciones sociales.

Consideraciones finales

1. A partir de esta experiencia, queda demostrado que al igual que en los países desarrollados, las bibliotecas públicas están en capacidad de jugar un papel más activo en la implementación de proyectos sociales, convirtiéndose en centros no sólo demostrativos, sino en verdaderos laboratorios en donde se evalúen los impactos de las tecnologías de la información, en relación con las necesidades reales de grupos vulnerables de la población.
2. Los requerimientos propios de un servicio de esta naturaleza de tecnologías de información provenientes de países desarrollados, trae consigo una serie de dificultades derivadas, en la mayoría de los casos, de la insuficiencia de recursos para su adquisición, incompatibilidades tecnológicas, falta de respaldo técnico y de capacitación para su óptimo aprovechamiento, incrementando finalmente los costos de los servicios, sin mencionar el costo de adaptación socio-cultural. Por ello, se hace necesario empezar a desarrollar convenios de cooperación regionales que faciliten el intercambio de experiencias para la consecución de tecnologías y materiales adaptados a las exigencias

socio-culturales del medio, apoyados además en la creación de redes de servicios de información para limitados visuales.

3. Las facultades y escuelas de Bibliotecología de nuestro país, deben comenzar a incluir en sus programas de formación los conocimientos básicos para el diseño de servicios para minorías, ya que de ello depende en gran medida el que en la región las bibliotecas comiencen a asumir de hecho su responsabilidad social.
4. Las bibliotecas públicas tienen la responsabilidad de asegurar el acceso adecuado a la información por parte de todos los usuarios. Para ello, la confección de un plan de infoaccesibilidad global puede resultar una solución idónea.
5. La garantía de acceso a la información para todos ya no puede considerarse como un conjunto de acciones en el contexto de los servicios de extensión bibliotecaria. Por el contrario, el acceso a la información en las bibliotecas es un derecho de todos los ciudadanos y debe estar garantizado como un servicio por defecto, especialmente en las bibliotecas públicas.
6. Los elementos que garantizan la accesibilidad integral a la información son: el correcto acceso a las instalaciones mediante elementos que no supongan una barrera arquitectónica; la correcta señalización y orientación en el interior de las instalaciones; el desarrollo de una colección heterogénea, que integre diferentes formatos y garantice la existencia de información para todos los usuarios; de igual forma, hay que poner un cuidado especial en la transmisión de información en la biblioteca y en la atención a los usuarios con discapacidad.▲

Bibliografía

- CAJA MADRID. - Obra Social. *¡Pregúntame sobre accesibilidad y ayudas técnicas!*. <http://sid.usal.es/idocs/F8/FDO9173/indice/indice.htm>. [Consulta 22/03/2008].
http://www.adorasocialcajamadrid.es/Ficheros/CMA/ficheros/OSSolidaridad_Preguntame.PDF. [Consulta 22/03/2008].
- CASADO, D. "Acceso de las personas con discapacidades y de la discapacidad a las bibliotecas". En: *Discapacidad y bibliotecas*. Ministerio de Cultura. Madrid, 1983.
- CERDEIRAS Uria, Mercedes; PENA Coldeira, Ana María. «SACX: Servicio de Atención á Comunida de Sorda en la Biblioteca Forum Metropolitano». En: *II Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas*. Salamanca, 17, 18 y 19 de noviembre de 2004.

- [http://travesia.mcu.es/documentos/congreso_2bp/2a_sesion/comunicacion04.pdf.](http://travesia.mcu.es/documentos/congreso_2bp/2a_sesion/comunicacion04.pdf) [Consulta 11/04/2008].
- GÓMEZ Hernández, José A. *Gestión de bibliotecas*. DM. Murcia, 2002.
- IFLA/UNESCO. *Manifiesto de la IFLA/UNESCO sobre la biblioteca pública*. 1994. IFLA. <http://www.ifla.org/VII/s8/unesco/span.htm>. [Consulta 11/04/2008].
- IFLA. *Diretrices para los servicios bibliotecarios dirigidos a personas con dislexia*. Gyda Skat Nielsen y Birgitta Irvall. IFLA. La Haya, 2002.
- IFLA. *Pautas para bibliotecas al servicio de pacientes de hospital, ancianos y discapacitados en centros de atención de larga duración*. IFLA. 2001. <http://www.ifla.org/VII/s9/nd1/iflapr-69s.pdf>. [Consulta 13/04/2008].
- IFLA. *Lineamientos para los servicios bibliotecarios para personas sordas*. (Informes profesionales de IFLA; Nº. 24). 2000. <http://www.ifla.org/VII/s9/nd1/iflapr-64s.pdf>. [Consulta 27/04/2008].
- IFLA. *Guidelines for library service to braille users*. La Haya, 1998. <http://www.ifla.org/VII/s31/pub/guide.htm>. [Consulta 27/04/2008].
- MIKLEBUSTH, H. *The psychology of deafness*. Greene and Stratton, New York, 1960.
- QUIGLEY, S.P. y PAUL, D.P. *Lenguaje and deafness*. College Hill Press. San Diego, 1984.
- RODRÍGUEZ Parada, Concepción. "La biblioteca pública: un servicio ligado a un proyecto de ciudad" en *Anales de documentación*, Nº 5. s.l., 2002. p.p. 303-308.
- SOLARES, Renato. "Dieciséis cuestionamientos relativos a la planeación de edificios para bibliotecas públicas" en *Producción, comunicación y servicios*, año 4, Nº 57. s.l., 2004. p.p. 8-17.