



LICENCIATURA EN BIBLIOTECOLOGÍA

Experiencias y perspectivas de los bibliotecarios de la ciudad de Santa Fe respecto de la discapacidad y la accesibilidad en las bibliotecas.

Alumna: María Clara Bürgi.

Directora: Mg. María Cecilia Corda.

Co directora: Lic. Marcela Coria.

Santa Fe, junio de 2022

*“Un bibliotecario es un alentador de herramientas para un entorno
que comparte y de cuyos sueños participa”
Alfredo Mires Ortiz (2013, p. 77).*

Índice

Índice	- 3 -
Listado de abreviaturas	- 4 -
Índice de tablas	- 5 -
Agradecimientos	- 6 -
Resumen	- 7 -
Abstract.....	- 8 -
Introducción	- 9 -
Capítulo 1: Planteamiento y delimitación del problema	- 11 -
1.1 - Problema de investigación.....	- 11 -
1.2 - Justificación.....	- 13 -
1.3 - Revisión de antecedentes	- 14 -
1.4 - Objetivos	- 16 -
Capítulo 2: Marco conceptual	- 18 -
2.1 - Discapacidad - Delimitación terminológica	- 18 -
2.2 - La evolución histórica del concepto de discapacidad.....	- 21 -
2.2.1 - El modelo de la prescindencia de la discapacidad	- 21 -
2.2.2 - El modelo médico o rehabilitador	- 23 -
2.2.3 - El modelo social de la discapacidad.....	- 28 -
2.3 - La Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad	- 33 -
2.4 - La toma de conciencia.....	- 35 -
2.5 - Capacitación profesional	- 37 -
Capítulo 3: Marco metodológico	- 41 -
3.1 - Definición del tipo de investigación y estrategia de análisis de datos	- 41 -
3.2 - Características de la población de estudio	- 41 -
3.3 - Variables	- 42 -
3.4 - Definición operativa de variables.....	- 42 -
3.5 - Estructura del instrumento de recolección de datos	- 45 -
Capítulo 4: Análisis de resultados	- 47 -
4.1 - Características de los bibliotecarios	- 47 -
4.2 - Atención de usuarios con discapacidad y desarrollo de servicios inclusivos.....	- 48 -
4.3 - Capacitación profesional en temas de discapacidad	- 52 -
4.4 - Experiencias profesionales.....	- 56 -
Capítulo 5: Conclusiones y recomendaciones	- 60 -
Referencias bibliográficas	- 65 -
Anexo	- 70 -

Listado de abreviaturas

ABISFE - Asociación de Bibliotecarios de Santa Fe.

CDPD - Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.

CERMI - Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad.

CIDDM - Clasificación Internacional de Deficiencias, Discapacidades y Minusvalías.

MSD - Modelo Social de Discapacidad.

OMS - Organización Mundial de la Salud.

ONU - Organización de las Naciones Unidas.

PCD - Personas con discapacidad.

Índice de tablas

Tabla 1.....	- 44 -
Tabla 2.....	- 47 -
Tabla 3.....	- 48 -
Tabla 4.....	- 49 -
Tabla 5.....	- 50 -
Tabla 6.....	- 51 -
Tabla 7.....	- 52 -
Tabla 8.....	- 53 -
Tabla 9.....	- 53 -
Tabla 10.....	- 54 -
Figura 1.....	- 54 -
Tabla 11.....	- 55 -
Tabla 12.....	- 56 -

Agradecimientos

A mis directoras, María Cecilia Corda y Marcela Coria, por su apoyo, guía y generosidad durante el desarrollo de este trabajo.

A quienes participaron en esta investigación y colaboraron con el desarrollo de este estudio.

A la Universidad Nacional del Litoral por esta oportunidad de formación profesional.

A mi familia, en especial a mis padres y mi esposo, que siempre me motivaron y creyeron en mí.

A mis amigos y colegas que me acompañaron durante esta etapa y alentaron a concluirla.

Y a Dios, por todo.

Resumen

El presente trabajo se centró en explorar las experiencias y perspectivas de los bibliotecarios de la ciudad de Santa Fe de la Vera Cruz (Argentina) respecto a los usuarios con discapacidad en las bibliotecas. Se trata de una investigación cuanti-cualitativa transversal en la que un cuestionario administrado a los bibliotecarios de la ciudad fue la principal fuente de recolección de datos.

Esta investigación se desarrolló sobre cuatro ejes relacionados con las acciones bibliotecarias y la discapacidad:

- Atención de usuarios discapacitados.
- Desarrollo de servicios inclusivos.
- Redes de trabajo.
- Formación profesional en temas de discapacidad.

La principal conclusión es que la formación en temas de discapacidad para los bibliotecarios debe ser una prioridad para que las bibliotecas sean espacios verdaderamente inclusivos donde todas las personas puedan ver garantizados sus derechos de acceso a la información y la cultura. La capacitación es el punto de partida para luego lograr una mejor atención a los usuarios, el desarrollo de servicios inclusivos y el establecimiento de redes de trabajo.

Palabras clave: bibliotecarios, discapacidad, servicios bibliotecarios, inclusión social, Santa Fe, Argentina.

Abstract

The present work focused on exploring the experiences and perspectives of the librarians of the city of Santa Fe de la Vera Cruz (Argentina) regarding user with disabilities in libraries. This is a qualitative cross-sectional research in which a questionnaire made to the city's librarians was the main source of data collection.

This research was developed on four axes related to library actions and disability:

- Attention of users with disabilities.
- Development of inclusive services.
- Work networks.
- Professional training in disability issues.

The main conclusion is that training on disability issues for librarians must be a priority if libraries are to be truly inclusive spaces where all people can see the rights of access to information and culture guaranteed. Training is the starting point to later achieve better attention to users, the development of inclusive services and work networks.

Keywords: librarians, disabilities, library services, social inclusion, Santa Fe, Argentina.

Introducción

Hace unos años en una charla sobre actividades de distintas organizaciones sociales escuché a una disertante decir una frase que se quedó grabada en mi memoria: *“Merecemos las oportunidades que se nos presentan sólo en la medida en que luchamos porque otros también las tengan”*. Me generó tal impacto esta frase que me hizo replantearme muchas actitudes personales. En el ámbito profesional también generó una gran inquietud para repensar mis prácticas dentro de la biblioteca. Hablar de oportunidades es hablar de derechos y, si se habla de derechos con relación a las personas con discapacidad (PCD), no hace falta ser muy observadora para percibir que es aún una cuenta pendiente en la sociedad.

El gran problema con la garantía de los derechos de las PCD es que muchas veces hay enormes dificultades a las que muchas personas se enfrentan para acceder a actividades que para otras son cotidianas.

Hablar de discapacidad es hablar de personas (aunque parezca una obviedad), y nunca debe olvidarse esto cuando se proyectan servicios, actividades, políticas y legislaciones sobre el tema. Son personas con derechos, necesidades individuales y un pensamiento propio.

Por su parte, hablar de bibliotecas es hablar de libertad, equidad, democracia, educación, cultura y tantos otros términos que se vienen a la mente al evocarlas. Pero, ¿Qué sucede cuando estas dos realidades se encuentran? ¿Son las bibliotecas espacios libres, equitativos, democráticos, accesibles e inclusivos para las PCD?

Los bibliotecarios son el motor que impulsa las bibliotecas y de ellos depende, en gran medida, lograr que estos lugares sean un espacio donde todos puedan sentirse incluidos.

Los bibliotecarios se enfrentan día a día con situaciones complejas para planificar las actividades de la biblioteca, atender las demandas de los usuarios y acercarse a la

comunidad con nuevos y mejores servicios. Para esto, el profesional debe adquirir ciertas competencias que lo ayuden a desempeñar su rol. En relación con la discapacidad esta no es una excepción y es por esto que el objetivo principal de esta investigación conlleva a querer conocer cuáles son las perspectivas de los bibliotecarios de la ciudad de Santa Fe respecto a este tema. Para ello fue necesario recopilar las experiencias que los profesionales han tenido con usuarios con discapacidad y, así, identificar cuáles son las dificultades a las que se enfrentaron en la atención y el desarrollo de servicios inclusivos. Otro punto fundamental es conocer si es importante para ellos capacitarse en estos temas y si han generado redes de cooperación para tal fin.

El trabajo comienza en el capítulo 1 con la problematización del tema a estudiar, la justificación del mismo y los objetivos que se pretenden alcanzar. Además, se realiza una revisión de los antecedentes que son importantes a esta investigación y que la respaldan. En el capítulo 2, centrado en el marco conceptual, se realiza un recorrido histórico sobre cómo ha evolucionado la mirada en torno a la discapacidad y el rol de los bibliotecarios en el desarrollo de servicios para las PCD. El capítulo 3 presenta el marco metodológico de esta investigación para que luego se pueda acceder a identificar los resultados en el capítulo 4, donde también se los analiza a la luz de los hallazgos y vinculándolos con la bibliografía consultada. Finalmente, las conclusiones del trabajo encuentran su lugar en las páginas correspondientes al capítulo 5 donde también se presentan algunas recomendaciones realizadas por la autora de la presente tesina.

Capítulo 1

Planteamiento y delimitación del problema

1.1 - Problema de investigación

En el año 2006, se aprobó en Naciones Unidas la *Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad* (CDPD). Este acuerdo establece que las mismas deben tener garantizados el acceso al ejercicio pleno de sus derechos y oportunidades en una sociedad dentro de la cual puedan desarrollar libremente y con dignidad sus propios planes y proyectos de vida. La convención encuentra su fundamento en el modelo social de discapacidad, del cual más adelante se pasará revista.

Este modelo es la forma contemporánea de comprender la discapacidad y resulta relevante para identificar si la sociedad responde hacia el reconocimiento para el ejercicio de los derechos. Además, se pone énfasis en que los individuos pueden contribuir a la sociedad en iguales circunstancias que el resto, pero siempre desde la valorización a la inclusión y el respeto a lo diverso.

Como afirma Victoria Maldonado (2013, p. 817):

Este modelo se encuentra íntimamente relacionado con los valores esenciales que fundamentan los Derechos Humanos, como la dignidad humana, la libertad personal y la igualdad, que propician la disminución de barreras y que dan lugar a la inclusión social, que pone como base los principios como: autonomía personal, no discriminación, accesibilidad universal, normalización del entorno, dialogo civil, entre otros. Se parte de la premisa de que la discapacidad es una construcción social: no es la deficiencia que impide a las personas con discapacidad acceder o no a un determinado ámbito social, sino los obstáculos y barreras que crea la misma sociedad, que limitan e impiden que las personas con discapacidad se incluyan, decidan o diseñen con autonomía su propio plan de vida en igualdad de oportunidades.

Las PCD, y en general todo grupo en situación de desventaja, suelen sufrir de la marginación en los servicios públicos, de la desigualdad en sus derechos elementales, del

desprecio por parte de la sociedad y del abandono total de las políticas públicas hacia ellas; pero también presentan características específicas que enfatizan aún más su exclusión en la sociedad, como es el analfabetismo y la falta de acceso a la información (Suaiden, 2002). El índice de lectura entre los sectores más desfavorecidos es muy pequeño, casi exiguo, y sólo refleja lo poco que se ha avanzado en este campo. Además, la situación se acentúa por la falta de materiales apropiados y accesibles que satisfagan sus necesidades específicas de información. El papel que juega la biblioteca en este contexto es trascendente y necesario.

El acceso a la información es un derecho fundamental de todo ciudadano para su desarrollo integral, que busca satisfacer sus necesidades informativas e incentiva la igualdad de oportunidades entre varones y mujeres. Sin embargo, en algunas circunstancias, existen condiciones que imposibilitan este derecho de la población general y de modo especial a las personas con limitaciones sensoriales, cognitivas y/o físicas, dificultando su normal desenvolvimiento y vulnerando de esta forma sus derechos de equidad en la sociedad en la cual viven.

La accesibilidad, en general, permite que un servicio o un producto puedan ser usados por toda la población. Por esto, deben adecuarse a diversas normas y pautas de acuerdo con los tipos de discapacidades que existen. El objetivo es garantizar la autonomía de dichas personas.

Es importante recordar que la discapacidad no solamente se limita a las deficiencias fisiológicas, sino que involucra a la sociedad misma, pues ella es la causante de los entornos inaccesibles, del estigma sobre la capacidad intelectual y la competencia social, de la carencia de conocimientos del público en el lenguaje de signos y de la escueta existencia de material de lectura en diversidad de formatos (Barton, 1998). Es por ello que las bibliotecas tienen un fuerte compromiso social con la población, y no solamente por ser creadas por la misma comunidad para la satisfacción de algunas exigencias sociales, sino

también por responsabilidad pública, por humanidad y para lograr una integración comunitaria y desarrollo educativo (Meneses Tello, 2008).

Ahora bien, cabe preguntar qué rol cumple el bibliotecario desde el punto de vista social. Tal como afirma Civallero (2011, p. 3):

El bibliotecario debe aprender (o recordar) el significado de las expresiones responsabilidad social, ética profesional y compromiso. No son términos vacíos: son locuciones cargadas de valor, nacidas al amparo de unos ideales y de unas creencias firmes en la igualdad de oportunidades, los derechos humanos, la libertad y la solidaridad. (...) Al poner esas herramientas al servicio real de sus usuarios, la biblioteca estará torciendo el curso de las corrientes de exclusión y, por ende, apostando por la inclusión.

Muchas veces la principal barrera para lograr un entorno accesible para todos no es la económica, sino la cultural en combinación con la actitudinal. Debe haber un cambio de perspectiva: no hablar tanto sobre brindar servicios, sino sobre garantizar derechos.

En el video publicitario de concientización “Lo incorrecto” (2014) realizado por la Fundación Prevent, se plantea una nueva mirada hacia la discapacidad y la conciencia de que la peor barrera a superar está en cada uno de nosotros: en una mirada equivocada, en una exageración de la ayuda ofrecida o nuestros miedos y prejuicios. Todas estas situaciones también pueden presentarse cuando una PCD se acerca a la biblioteca (o ser una razón por la cual no concurre). No contar con material en formatos accesibles para PCD sensoriales, que no haya condiciones edilicias que permitan la circulación de PCD motrices o que los servicios brindados no sean los adecuados de acuerdo a las necesidades pueden ser tan solo algunas de las barreras que impiden que sus derechos sean garantizados.

1.2 - Justificación

De acuerdo a todo lo expresado, se desprende la necesidad de indagar en aquellas situaciones concretas en las que se evidencian estas contrariedades a fin de lograr implementar acciones tendientes a disminuir estas deficiencias. En este sentido, la presente tesina propone investigar cuál es la mirada de los bibliotecarios de la ciudad de Santa Fe

sobre la discapacidad y la accesibilidad. Esta investigación permite ahondar en dos ejes de la relación bibliotecarios - discapacidad: por un lado, la formación profesional con relación al conocimiento sobre distintos puntos relacionados con discapacidad con el objetivo de conocer si para ellos este tema es importante y qué tipo de capacitaciones han realizado al respecto; y, por otro lado, a la atención de usuarios con discapacidad y en especial sobre el desarrollo de servicios inclusivos, las dificultades que encuentran en la atención y el establecimiento de redes de trabajo con distintas organizaciones que engloban a PCD. También se desea recopilar experiencias significativas para los bibliotecarios en relación con la atención de usuarios con discapacidad.

La idea de esta investigación surgió al leer el estudio de Pionke (2020) titulado "Library employee views of disability and accessibility" en el que aborda cómo se sienten los bibliotecarios al interactuar con usuarios con discapacidad y las dificultades que se les presentan. Para este análisis se diseñó una encuesta que fue realizada al personal de distintas bibliotecas del estado de Illinois (Estados Unidos) con el fin de descubrir qué tan cómodos se sentían los bibliotecarios al realizar determinadas tareas relacionadas con la asistencia a individuos con discapacidad y si había o no deficiencias en las habilidades. El trabajo de Pionke fue el punto de partida en cuanto a la idea de intentar conocer la realidad de los bibliotecarios de Santa Fe, pero con preguntas que están relacionadas a la discapacidad y muy vinculadas a la realidad de las bibliotecas argentinas, y santafesinas en particular.

1.3 - Revisión de antecedentes

Se presentan a continuación los antecedentes específicos del tema abordado en esta tesina, que si bien no son muchos, resultan valorables en cuanto a que han ido sembrando la necesidad de conocer más el tema y vincularlo con la esfera bibliotecológica desde hace por lo menos dos décadas.

En primer lugar, Alicia Todaro (2003) expone en su tesis *Biblioteca integradora para ciegos y disminuidos visuales: realidad y desafío* elementos para el diseño institucional, la producción de materiales accesibles y otras cuestiones inherentes al acceso a la información de las PCD visual en bibliotecas. Este es el primer trabajo de investigación sobre bibliotecas y discapacidad en Argentina expuesto en forma de tesis y marca un punto de partida hacia una realidad que hasta el momento pareciera no haber sido profundamente estudiada en el país.

Una década más tarde, Mariana Ferrante (2013) en su tesis de grado, *Bibliotecas accesibles para personas con discapacidad visual: un estudio de caso en la Universidad Nacional de La Plata*, mostró la situación de ciertas bibliotecas de la institución universitaria, en relación con los servicios y la accesibilidad a la información de personas con limitación visual. Con el fin de recolectar los datos, la autora elaboró una encuesta enviada vía correo electrónico a todos los representantes de las unidades de información y realizó entrevistas a dos autoridades, con el propósito de evidenciar la accesibilidad de las páginas web y los servicios de las bibliotecas. Por último, al detectar algunas deficiencias, diseñó una propuesta centrada en favorecer la igualdad en cuanto a los servicios y sitios web de las bibliotecas.

Por su parte, Juan Carlos Constanzo (2015) en su tesis *Bibliotecas accesibles ¿Accesibles para todas las personas? Situación actual de las bibliotecas de la Universidad Nacional de Comahue (UNCom)*, realiza un relevamiento de las normativas vigentes en materia de accesibilidad para el uso de las bibliotecas para personas con discapacidad que desarrollan sus actividades académicas o administrativas dentro del ámbito universitario. También ahonda en la labor que realiza la Comisión de Accesibilidad al Medio Físico y Social, en las distintas unidades académicas dependientes de la UNCom. Esta investigación cobra relevancia para este estudio ya que hace especial hincapié en el papel que desempeñan las bibliotecas como punto neurálgico en la formación, capacitación e

integración de los estudiantes universitarios; y en los proyectos de extensión que tienen como eje central la inclusión de las PCD.

Otro estudio relevante para esta investigación es la tesis de María Alexandra Castro Suárez (2017), titulada *Diseño de un servicio de referencia para usuarios con discapacidad visual en la Biblioteca Central-Universidad Pedagógica Nacional: un estudio de caso*, en la que propone el diseño de un servicio de referencia digital, el cual pretende satisfacer las necesidades de información de la población con discapacidad visual, atendida por la Biblioteca Central de la Universidad Pedagógica Nacional. Al tener un enfoque cualitativo que estudia una población diversa y el fenómeno social en torno a esta, fue un punto de referencia para esta investigación que también estimo combinar esta misma mirada con una más de corte cuantitativo, como se detalla más adelante en el apartado metodológico.

Si bien no es del ámbito de la bibliotecología, puede tomarse como antecedente en lo relacionado al trabajo de investigación cualitativa sobre discapacidad, la tesis de Valentina Vélez Pachón (2016) titulada: *Educación inclusiva para personas con discapacidad en la provincia de Buenos Aires*. En la misma se tiene por objeto comprender e interpretar las representaciones sociales que frente a la educación inclusiva para PCD tienen los actores educativos del nivel primario de la Escuela Santa Julia. Se destaca la importancia de rescatar en cuanto son estas concepciones las que deberían aportar en la definición, formulación e implementación de una política pública que no prescinda de las propias percepciones, valoraciones y actitudes de las personas intervinientes.

1.4 - Objetivos

General

- Explorar y analizar la capacitación, las experiencias y las perspectivas de los bibliotecarios de la ciudad de Santa Fe respecto a los servicios accesibles brindados a usuarios con discapacidad en las bibliotecas en las que trabajan.

Específicos

- Recopilar y analizar experiencias significativas de los bibliotecarios en la atención de usuarios con discapacidad.
- Identificar cuáles son las dificultades que los bibliotecarios experimentan cuando atienden a usuarios con discapacidad, tanto de forma presencial como remota.
- Determinar si los bibliotecarios se sienten capacitados para atender a usuarios con discapacidad.
- Valorar qué importancia le dan los bibliotecarios a su formación en temas de accesibilidad y discapacidad.
- Analizar cómo conciben los servicios para que las bibliotecas en las que se desempeñan sean inclusivas.
- Describir qué barreras encuentran a la hora de implementar servicios inclusivos en sus unidades.
- Indagar acerca de las redes de trabajo que establecen con instituciones que asisten a PCD.

Capítulo 2

Marco conceptual

2.1 - Discapacidad - Delimitación terminológica

Resulta necesario iniciar esta investigación partiendo por definir a qué se hace mención cuando se nombra el término “discapacidad” y cómo ha sido la evolución histórica de los términos empleados para denominar o referirse a las PCD.

La discapacidad es parte de la vida de todo ser humano. En su mayoría todas las personas padecen, en alguna etapa, de alguna discapacidad (temporal o permanente) y, una vez alcanzada la adultez mayor, el ser humano presenta mayores dificultades de funcionamiento (OMS, 2011).

La discapacidad es definida por la Real Academia Española (2022) como una “situación de la persona que por sus condiciones físicas o mentales duraderas se enfrenta con notables barreras de acceso a su participación social”.

El diccionario de uso del español de Moliner, señala que el prefijo «dis» transforma la palabra a la que se une en su opuesto y su sentido es peyorativo ya que proviene del griego *dys* (mal, trastornado). En este diccionario la discapacidad aparece emparentada con *minusvalía*, a la que define como “detrimento o disminución del valor que sufre una cosa” (Moliner, 1997, p. 1010).

Con esta definición, se podría deducir que, etimológicamente hablando, se alude a la discapacidad como algo de menor valor y es por esto que, en función de dicha explicación, resulta un concepto negativo y evidentemente discriminatorio, como lo son también las diferentes formas que se han utilizado en la sociedad a la largo del tiempo para referirse a las PCD. Algunas de estas maneras denigrantes históricamente utilizadas son: anormales, enfermos, subnormales, incapacitados, inválidos, minusválidos, entre otras formas ofensivas y descalificantes.

Según la OMS (2021), la idea de discapacidad remite a la interacción entre personas que tienen alguna condición de salud (como parálisis cerebral, síndrome de Down o depresión) y ciertos factores personales y ambientales (como puedan ser actitudes negativas, medios de transporte y edificios públicos inaccesibles o escaso apoyo social). Es importante destacar que este organismo cuenta entre sus grupos de trabajo con uno dedicado a la “Clasificación, evaluación, encuestas y terminología” aplicables al campo de la salud. En el marco de las actividades de este grupo se ha gestado la revisión de la Clasificación Internacional de Deficiencias, Discapacidades y Minusvalías (CIDDM) publicada por la OMS en 1980 y ha surgido, luego de numerosos estudios, debates y evaluaciones, la definición antes mencionada. Igualmente, debe considerarse que aún en la actualidad no existe un consenso universal en cuanto a las personas que experimentan algún grado de limitación funcional o restricción, siendo las palabras más utilizadas y aceptadas “personas discapacitadas” y “PCD”.

Es decir, la discapacidad es una condición que expone la interacción entre las características del organismo humano con las de la sociedad en la que vive, dejando en evidencia las distintas barreras que puede presentar el entorno para que las PCD puedan desarrollarse plenamente.

En Argentina, la ley 22.431 Sistema de Protección Integral de las Personas con discapacidad en su artículo 2 las define a como: “(...) toda persona que padezca una alteración funcional permanente o prolongada, física o mental, que en relación a su edad y medio social implique desventajas considerables para su integración familiar, social, educacional o laboral.”

A lo largo del tiempo la concepción de discapacidad se ha ido modificando y nuevos tratados internacionales y reglamentaciones intentaron contribuir en la defensa de los derechos de las PCD. El tema de la discapacidad, y concretamente su denominación, ha provocado numerosos debates, que ponen sobre la mesa cuestiones como la igualdad, la justicia social, la marginación, la opresión, la participación, entre otros tópicos. El papel

protagonista de las propias PCD y el esfuerzo de los organismos internacionales defensores de los derechos humanos, han tratado de superar los conflictos históricos relacionados con la definición de la discapacidad. Para ello han incorporado la propia percepción de las personas afectadas, para llegar a construir un concepto de discapacidad integral y social.

Es necesario hacer referencia a la definición dada por CDPD, instrumento internacional de derechos humanos, la sostiene en su artículo 1 que:

(...) las personas con discapacidad incluyen a aquellas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás. (CDPD, Ley N° 8.662, Artículo 1).

Resulta fundamental destacar que para la CDPD el concepto de “discapacidad” y la noción de “persona con discapacidad” dependen de dos elementos diferentes. En primer lugar, del término de “deficiencia”, ya sea física, sensorial, mental o intelectual; y en segundo lugar de la idea de la “barrera” que son los obstáculos que limitan la inclusión de la persona en la vida social. De esta forma se refleja el “Modelo Social de discapacidad”, que será desarrollado más adelante, pues la discapacidad es la consecuencia de la interacción de estos dos elementos. Así lo desarrolla Palacios (2008, p. 229):

Como se ha adelantado, según el citado documento la deficiencia es la pérdida de todo o parte de un miembro, o tener un miembro, órgano o mecanismo del cuerpo defectuoso; mientras que la discapacidad es la desventaja o restricción de actividad, causada por la organización social contemporánea que no considera, o considera en forma insuficiente, a las personas que tienen deficiencias y por ello las excluye de la participación en las actividades corrientes de la sociedad.

Si se tiene en cuenta lo anteriormente expresado, en este trabajo se decidió utilizar la expresión “**personas con discapacidad**”, ya que se observa que con dicha definición se toma en consideración al individuo como un sujeto de derecho y se logra hacer referencia primero al individuo y luego a la discapacidad. Además, se concibe que la persona posee una discapacidad y no que es un discapacitado.

2.2 - La evolución histórica del concepto de discapacidad

A continuación, se profundiza en las características principales de los tres paradigmas de la discapacidad: de prescindencia, médico/rehabilitador y social a fin de conocer cómo la concepción de la discapacidad ha evolucionado a través del tiempo.

2.2.1 - El modelo de la prescindencia de la discapacidad

El modelo de la prescindencia o marginación, tuvo sus orígenes en la Antigüedad y consideraba que las causas que dan origen a la discapacidad respondían a un motivo religioso. El nacimiento de un niño con discapacidad se atribuía a un pecado cometido por sus padres o a una advertencia divina anticipando una catástrofe. Además, sostiene la concepción de que la persona con discapacidad no es valiosa para su comunidad y resulta innecesaria, constituyendo incluso una carga para su familia o para la sociedad (Palacios y Bariffi, 2007).

En relación con eso, se señalan dos inferencias (derivadas de la “no necesidad” de las PCD) que dan marco a dos sub-modelos: el eugenésico y el de marginación. Conforme estos, aunque con manifestaciones diversas, lo que subyace es la posibilidad de pensar en la prescindencia de la vida de las PCD.

En el submodelo eugenésico, la noción de discapacidad se vincula con la idea de que la vida de una persona con discapacidad no vale la pena y que constituye una carga social. En Grecia y Roma antiguas, por ejemplo, eran común la práctica del infanticidio de aquellos niños considerados como deformes, pues se trataba de sociedades en las que, al estigma de la discapacidad, se sumaba la condición del niño como propiedad de los padres o de la comunidad. Criar a tales niños resultaba caro e improductivo, por lo cual el infanticidio se realizaba por razones religiosas y también “prácticas” en el sentido de desestimar a aquellos que no podían integrarse al sistema productivo o autosustentarse.

Si bien ya no existe esta respuesta social para con los niños con discapacidad, en la actualidad hay procedimientos que se asemejan a las expresadas que el imaginario

colectivo, modificó conceptualmente, pero no en sus causas y efectos. El aborto eugenésico,¹ médicamente sugerido, y la esterilización forzada,² son ejemplos claros de procedimientos sustentados en este sub modelo.

En los casos en los que el niño sobrevivía a pesar de su discapacidad, la forma habitual de subsistencia de estas personas era ser objeto de burla, convirtiéndose en un medio de entretenimiento en ocasiones festivas. Existían excepciones a esto, pero en general, ese era el destino obligado. Cabe mencionar no obstante que, a modo de constante histórica presente también en otros modelos, las clases sociales eran un factor importante en el destino de las PCD. Por todo ello, en lo que a respuesta social se refiere, puede afirmarse que “las personas con discapacidad que pudieran sobrevivir en la antigüedad eran objeto de un tratamiento cruel y de persecuciones con resultados que llegaron hasta la muerte” (Palacios, 2008, p. 52).

En la Edad Media, en cambio, es característico el submodelo de marginación. Se consideraba que las PCD eran objeto de un maleficio, castigo o advertencia de un peligro inminente, por lo que había que apartarlas para resguardar a la sociedad. Tanto la noción de discapacidad vinculada a causas religiosas, como “la vida prescindible” de las PCD son compartidos con el submodelo eugenésico, solo que la manifestación emblemática de este submodelo es la exclusión social en lugar de la privación de la vida. En este caso dichas personas toman el lugar de marginados y son considerados parte del grupo de pobres y mendigos.

Respecto del trato dado a los niños, tomando la Edad Media como período emblemático de plasmación de este sub-modelo, Palacios (2008) vincula el abandono de la práctica del infanticidio a los valores cristianos de respeto hacia la vida de cualquier ser

¹ Según una nota publicada en la revista *El cisne* (2018), las estadísticas demuestran que en países donde se realizan testeos de detección de alteraciones genéticas (como por ejemplo del Síndrome de Down) crece considerablemente la interrupción de los embarazos que se sospecha portan alguna alteración.

² En Argentina la ley Ley 26.130 en su artículo 2 permite que una persona declarada incapaz en sede judicial pueda ser sometida a esta práctica si su representante legal lo solicita y el poder judicial lo autoriza, lesionando el derecho de las PCD a una vida libre de violencia basada en género y a mantener su fertilidad en igualdad de condiciones con las demás, entre otros derechos reconocidos en la CDPD.

humano que surgen en esa época. Aun así, muchos niños sin recursos económicos morían debido a la falta de atención a sus problemas de salud, en la creencia de que era a través de la fe que encontrarían la sanación.

Los niños que sobrevivían, frecuentemente eran abandonados en las iglesias, lo que propició la creación de muchos orfanatos, o se los utilizaba como mendigos en virtud de su discapacidad. De esta forma, la subsistencia de las personas con discapacidad se organizaba a través de la Iglesia y la mendicidad, permaneciendo también el recurso de ser objeto de entretenimiento, como en épocas anteriores (Palacios y Bariffi, 2007).

Como rasgo específico para el caso de las PCD mental, en la Edad Media la ideología dominante institucionalizó la noción de pecado y posesión diabólica, asignando a las enfermedades mentales el significado de una influencia sobrenatural, asociadas a prácticas de brujería y hechicería. Este concepto fue invadiendo todos los aspectos de la cultura de la época, hasta infiltrarse en el criterio médico. El submodelo de marginación sostenía como respuestas sociales en el contexto medieval dos posiciones. Por un lado, el trato humanitario y misericordioso que inculcaba la caridad cristiana y, por otro, un tratamiento cruel y marginador originado por el miedo y rechazo. Se trataba de una sociedad donde el trabajo había cobrado un rol relevante, por lo que quien no trabajaba era menospreciado por la comunidad. De esta forma, tanto la caridad como el rechazo generaban el mismo resultado: la exclusión social.

2.2.2 - El modelo médico o rehabilitador

Como consecuencia de la gran cantidad de soldados con lesiones permanentes por la Primera Guerra Mundial, a principios del siglo XX surgen las primeras legislaciones en torno a la seguridad social y se produce un cambio de paradigma en el concepto de discapacidad. Los impedimentos físicos y mentales ya no eran considerados castigos

divinos si no enfermedades que podían recibir tratamientos sin la necesidad de marginar a las personas afectadas (Velarde Lizama, 2011).

Este modelo se denomina médico o rehabilitador y entiende que la discapacidad corresponde a deficiencias del individuo, que lo vuelven incompleto. Por este motivo, el Estado va a buscar enmendar y rehabilitar a estas personas, de modo que puedan ejercer normalmente su función en la sociedad.

Este modelo ve a la discapacidad como un defecto dentro del individuo. La discapacidad es una aberración en comparación con los rasgos y características “normales”. En esta línea se cree que, para tener una alta calidad de vida, estos defectos deben curarse, repararse o eliminarse por completo. Los profesionales de la atención de salud y los profesionales de los servicios sociales tienen el poder exclusivo de corregir o modificar estas condiciones. Como señalan Almeida et al. (2001, p. 34): “La discapacidad se define a partir de la carencia, de la falta, de la diferencia, enfatizando los déficits, los límites, aquello que les falta a las personas, como expresión de una ruptura con el ideal de completud de lo humano”.

Como ocurría con el modelo de prescindencia antes descrito, las premisas en las que se basa este nuevo paradigma son dos: en primer lugar, las causas de la discapacidad ya no son religiosas, sino científicas y, en segundo lugar, las PCD ya no son consideradas inútiles respecto de las necesidades de la comunidad ya que, siempre que sean rehabilitadas, pueden tener algo que aportar. De esta manera, al cambiar las causas de la discapacidad, se modifica su concepción y tratamiento, pues al entenderse como una deficiencia biológica con causa científica, la diversidad funcional no sólo puede ser curada sino además prevenida.

El objetivo del modelo médico es curar a la PCD o, en su defecto, modificar la conducta para poder esconder su diferencia y así incorporarse a la sociedad. En este modo de concebir la discapacidad, la medida de lo que debe ser se establece en términos de lo

más frecuente, del promedio, del estándar. Aquellos atributos que se incluyen dentro de esos límites se aprecian positivamente y los que se desvían se valoran negativamente.

En todo caso, es el “déficit” del sujeto el que marca la falta de oportunidades. Todo está determinado por lo que no puede hacer, pensar y comunicar como los demás y que reduce a la persona a su discapacidad.

Por todo lo expuesto, el objetivo de la sociedad en su conjunto (y de las políticas públicas) se constituye en “normalizar” a las PCD, aunque ello implique forjar a la desaparición o el ocultamiento de la diferencia que la misma discapacidad representa.

De acuerdo con Palacios y Bariffi (2007), el énfasis en este modelo se sitúa en la persona y su deficiencia, por lo que las respuestas se centran exclusivamente en las limitaciones y en compensarlas. Se establece una asociación entre la discapacidad, la enfermedad, y la necesidad de la cura y/o rehabilitación, otorgándole una excesiva importancia al diagnóstico clínico. La PCD se integrará en la medida en que se rehabilite, disimule u oculte ciertas características y se asemeje a los demás. En caso de que esto no ocurra, tal como señala Victoria Maldonado (2013), la institucionalización involuntaria y segregada muchas veces será la respuesta.

A pesar de que el intento del modelo médico de curar o rehabilitar a la persona discapacitada pueda parecer bienintencionado, son dos las principales críticas que ha recibido:

- la mayoría de los tratamientos se llevan a cabo a través de la institucionalización lo que termina produciendo la marginación y, a veces, hasta el maltrato.

- este paradigma contribuye a que la persona sea identificada o señalada solamente por su discapacidad.

Palacios (2008) insiste en que se reprueba al modelo médico por ser el portavoz de una ideología basada en la desaparición de la diferencia por la cual el acto de identidad se completa en la medida que desaparezca lo que diferencia a la persona de lo que se considera “común” o “normal”.

A pesar de estos cuestionamientos, deben destacarse dos aspectos por los cuales el modelo médico debe ser valorado. Uno es que este modelo impulsó la implementación de políticas legislativas destinadas a garantizar servicios sociales para las PCD mediante pensiones de invalidez, beneficios de rehabilitación y cuotas laborales. Esto deriva en la segunda consecuencia: su vida adquiere sentido. Sin embargo, con este paradigma de rehabilitación pareciera haberse sustituido lo que durante el modelo de prescindencia era considerado caridad cristiana por la beneficencia medieval. “El tratamiento impartido a las PCD desde este modelo se basa en una actitud paternalista, producto de una mirada centrada en la diversidad funcional, que genera subestimación y conlleva a la discriminación” (Palacios, 2008, p. 90).

Focalizar el centro del problema exclusivamente en la diversidad funcional generaría un cierto menosprecio hacia las aptitudes generales de las PCD, que serían consideradas normales o anormales según su diagnóstico.

Se originaron en esta etapa instituciones especializadas para abordar los diagnósticos desde distintas perspectivas (escuelas especiales, centros de rehabilitación, centros educativos terapéuticos, talleres protegidos, hogares terapéuticos, centros de día) y lograr así la “normalización”. Nace, entonces, la educación especial (como sistema paralelo al común), que se concreta en ámbitos educativos separados de la corriente general de educación (y que aún hoy sigue vigente). Esta modalidad significó, por una parte, el reconocimiento de la educabilidad de las PCD (la necesidad de utilizar procedimientos especiales para mejorar los aprendizajes, necesidad de materiales específicos y especialización) pero, por otra, también implicó una segregación que devino en marginación de los alumnos respecto de las pautas sociales generales (Musiera, 2008).

Llegado a este punto es necesario mencionar el concepto de integración. Si bien esto se ha considerado un avance hacia una educación para todas las personas, no se ha realizado desde una perspectiva que hoy se define como inclusiva. En los procesos de integración, son los colectivos históricamente vulnerados que se incorporan los que se

adecuarán a la escolarización disponible, independientemente de su lengua materna, su cultura o sus capacidades. El sistema educativo mantiene su situación habitual y son los alumnos quienes deben adaptarse a la escuela y no ésta a ellos. Por ende, la visión de integración que propugna el modelo rehabilitador se basa en la noción de normalidad y adaptación a esta (Casado Muñoz y Lezcano Barbero, 2012). También surge el auge de las pruebas o *test* de inteligencia, donde los niños que dieran puntajes que no estuvieran acordes a lo “esperable”, eran considerados “deficientes” y consecuentemente marginados/as.

El trabajo es también otro factor importante de inclusión en este modelo. Sin embargo, el mercado laboral es un ámbito reticente al ingreso de PCD, ya que son consideradas como “incapaces” para todo y disfuncionales respecto a la concepción productivista. Es por esto que la seguridad social (asistencia económica o instituciones especiales para vivir) y el empleo protegido, son medios de subsistencia emblemáticos para este grupo, propios del modelo rehabilitador. En ciertos casos la asistencia social es el principal medio de manutención por la imposibilidad de realizar tareas. Pero en otros, la subestimación genera la exclusión del mercado laboral de muchas PCD plenamente capaces de trabajar.

Es importante mencionar que las respuestas para la inclusión laboral de las PCD pensadas como temporales se convirtieron, debido a diversas causas, en reglas permanentes. Palacios (2008) identifica como obstáculos, por ejemplo, la creencia por parte de los empleadores de la falta de preparación de las PCD para trabajar, la falta de autoconfianza de las propias PCD, la sobreprotección y falta de educación adecuada para enfrentar las demandas laborales en igualdad de condiciones que el resto.

En resumen, el modelo rehabilitador considera la discapacidad como un problema de la persona y que requiere de la atención médica profesional. Los tratamientos de estas personas tienen como fin conseguir su total mejoría o un cambio en su comportamiento adaptándose a lo considerado “normal”. La atención sanitaria adquiere un rol fundamental,

al igual que las políticas de asistencia y seguridad social para las PCD (Velarde Lizama, 2011).

2.2.3 - El modelo social de la discapacidad

A finales del siglo XX surge en Estados Unidos e Inglaterra un nuevo paradigma conocido como modelo social de discapacidad. Los activistas con discapacidad y organizaciones de PCD, en especial el movimiento Vida Independiente,³ se unieron para condenar el ser considerados como ciudadanos de segunda clase e hicieron hincapié en el impacto de las barreras sociales y ambientales, las actitudes discriminatorias y los estereotipos negativos que discapacitan a las personas con deficiencias (Palacios y Bariffi, 2007).

Surge aquí un nuevo concepto que intenta cambiar la visión tradicional de la discapacidad, trasladando el foco de lo individual a lo social. En lugar de entender la discapacidad como una carencia de la persona que se debe remediar en pos de la inserción, se pasa a mirar las faltas como un producto social, resultado de las interacciones entre un individuo y un entorno no concebido para él. La discapacidad ya no es definida por una “falla” de la persona, sino por las barreras sociales que se verifican en una sociedad que no considera, o lo hace de forma insuficiente, a las PCD y las excluye de las posibilidades de una vida en común.

Al considerar que las causas que están en el origen de la discapacidad son sociales, Pérez Bueno (2010) propone que las “soluciones” no deben tener cariz individual respecto de cada persona concreta “afectada”, sino que más bien deben dirigirse a la sociedad. De ahí que, a diferencia del modelo médico que se asienta sobre la rehabilitación de las PCD,

³ El *Movimiento de Vida Independiente* es una organización social que nació en el marco de la lucha por los derechos civiles de finales de los años '60 en los Estados Unidos (University of California at Berkeley). El movimiento fue impulsado por la acción de un grupo de personas con diversidad funcional que necesitaban asistencia personal para realizar sus actividades diarias. La lucha se realizó desde las organizaciones civiles, universidades y asociaciones de veteranos de guerra. Su objetivo era que las personas discriminadas por su diversidad funcional pudieran salir de los hospitales e instituciones e incluso de sus casas, en donde se hallaban recluidas, para que pudieran vivir y participar en la comunidad. <https://ovibcn.org/movimiento-de-vida-independiente>

el modelo social pone el énfasis en la rehabilitación de una sociedad, que ha de ser concebida y diseñada para hacer frente a las necesidades de todas las personas, gestionando las diferencias e integrando la diversidad.

Esta nueva visión de inclusión, como afirman Palacios y Bariffi (2007, p. 99): “desafía la verdadera noción de normalidad en la educación y en la sociedad sosteniendo que la normalidad no existe, sino que es una construcción impuesta sobre una realidad donde sólo existe la diferencia”.

Barnes & Mercer (2010), en su estudio *Exploring disability: a sociological introduction* muestran, la relación existente entre los distintos paradigmas y el medio en que se desenvuelve la persona con diversidad funcional. En relación con eso, los autores señalan cómo mientras en el modelo médico el ambiente era neutro y una realidad que resultaba externa a la discapacidad, en el modelo social pasa a ser un factor fundamental de la discapacidad por aparecer como una barrera. Según los autores mencionados, desde esta perspectiva, la discapacidad puede tornarse circunstancial, contextual, situacional y relativa, llegando a derivar incluso en la negación de la realidad del cuerpo de una persona. De esto pueden desprenderse dos consecuencias: en primer lugar, la sociología podría tener mucho que aportar al abordar el tema de la discapacidad sobre todo en la creación o destrucción de estereotipos y mentalidades en las que el lenguaje y las imágenes juegan un rol central; y, en segundo lugar, esta mirada de la diversidad funcional suele estimular la agrupación de los discapacitados en colectivos que, si bien consiguen avances interesantes, corren el riesgo de que el tema aparezca de forma tan política e ideológica que se termine mirando la discapacidad como la historia de los excluidos.

En relación con esto, Maldonado (2013, p. 1101) afirma que:

Este modelo se encuentra íntimamente relacionado con la asunción de ciertos valores intrínsecos a los derechos humanos, y aspira a potenciar el respeto por la dignidad humana, la igualdad y la libertad personal, propiciando la inclusión social, y sentándose sobre la base de determinados principios: vida independiente, no discriminación, accesibilidad universal, normalización del entorno, diálogo civil, entre otros. (...) apunta a la autonomía personal de la persona con discapacidad para decidir respecto de su propio proyecto de vida. Para ello, se propone la eliminación de cualquier tipo de barrera, así como brindar una real igualdad de oportunidades.

A su vez, este paradigma desafía la noción instituida de normalidad, sosteniendo que la misma es una construcción impuesta sobre una realidad donde sólo existen diferencias que no son reconocidas. Por lo tanto, aspira a que esta sea valorada como parte de la diversidad humana y no simplemente “tolerada”. Todas las personas son diferentes unas de otras. Por ende, se puede decir que la pluralidad es inherente al ser humano y en relación con las PCD, se lo hace con el objetivo de suprimir las nomenclaturas negativas que se han aplicado tradicionalmente (Bologna Tistuzza, 2020).

También es importante la distinción entre deficiencia y discapacidad. El primer concepto da cuenta de la pérdida o limitación total o parcial de un miembro, órgano o mecanismo del cuerpo. El segundo, de la desventaja o restricción de actividad causada por la organización social contemporánea. Dicen Palacios y Bariffi (2007, pp. 58-59) al respecto:

Una incapacidad para caminar es una deficiencia, mientras que una incapacidad para entrar a un edificio debido a que la entrada consiste en una serie de escalones es una discapacidad. Una incapacidad de hablar es una deficiencia, pero la incapacidad para comunicarse porque las ayudas técnicas no están disponibles es una discapacidad. Una incapacidad para moverse es una deficiencia, pero la incapacidad para salir de la cama debido a la falta de disponibilidad de ayuda apropiada es una discapacidad.

En este marco, la vida con una carencia es una forma más de existencia y todas las personas son iguales en dignidad, más allá de sus características personales. Por este motivo, las soluciones no deben dirigirse exclusivamente a la persona afectada sino a la sociedad, la que debe estar pensada y diseñada para hacer frente a las necesidades de todas las personas. El diseño y la accesibilidad universal⁴, así como los apoyos y los ajustes

⁴ Es un concepto creado por el arquitecto americano Ron Mace que consiste en la creación de productos y entornos, diseñados de modo que sean utilizables por todas las personas en la mayor

razonables, son aspectos centrales del modelo social y resultan especialmente relevantes para la inclusión social en todos los ámbitos, para desarrollar actividades, servicios y productos que puedan ser utilizados y disfrutados por todas las personas.

La igualdad de condiciones para la vida en familia, la educación o el juego tienen, bajo este paradigma, un lugar importante en tanto se considera que los niños y las niñas con discapacidad tienen los mismos derechos que los demás. La educación especial es criticada por resultar un dispositivo segregador, y en su lugar se aboga por una educación inclusiva, donde puedan aprender juntos, con los apoyos o ajustes que en cada caso se requieran. La educación inclusiva plantea una transformación de la cultura, una transformación social y también una transformación en cuanto a la organización del sistema educativo en general para garantizar la plena participación y aprendizaje.

Desde la perspectiva de este modelo, sus formas de subsistencia se vinculan al trabajo ordinario y la seguridad social, con un énfasis en la adaptación de los espacios laborales a las necesidades de todas las personas (Palacios y Bariffi, 2007). No obstante, también se sostiene que el empleo no es la única manera de inclusión social de las PCD dentro de la sociedad y se otorga suma importancia a la accesibilidad para el disfrute de todas las actividades de la vida social en igualdad de condiciones.

Como síntesis, Palacios (2008) destaca tres supuestos básicos de este paradigma:

a) Toda vida humana, con independencia de la naturaleza o complejidad de la diversidad funcional que le afecte, goza de igual valor en dignidad;

b) Toda persona, cualquiera sea la naturaleza o complejidad de su diversidad funcional, debe tener la posibilidad de tomar las decisiones que le afecten en lo que atañe a su desarrollo como sujeto moral, y por ende se le debe permitir tomar dichas decisiones;

c) Las personas etiquetadas con discapacidad gozan del derecho a participar plenamente en todas las actividades: económicas, políticas, sociales y culturales del mismo modo que sus semejantes sin discapacidad;

Por ello, se puede afirmar que la discapacidad es el producto de las limitaciones de la propia sociedad para prestar los servicios apropiados y para asegurar adecuadamente que la igualdad real de oportunidades para todas las personas dentro de la organización social. Desde este enfoque de derechos humanos, el acento para abordar la discapacidad está puesto en el Estado y la sociedad toda, en su capacidad de adaptación para alcanzar la plena inclusión social de todas las personas.

Para cerrar este apartado, de conformidad con todos los modelos anteriormente descritos, se puede concluir que a lo largo de la historia se ha practicado una opresión para con las PCD, basándose en ideas de perfección corporal, que otorgaban un lugar subordinado a aquellas personas que no eran plenamente funcionales. Esta forma de visualizar la discapacidad ya ha quedado atrás, gracias a la lucha de las distintas organizaciones de PCD, que trataron de dar a conocer al mundo que los prejuicios no son una consecuencia natural de la condición humana, sino una construcción cultural y social.

Esta concepción necesita ser revisada y reemplazada por otra, acorde al modelo social y al paradigma de los derechos humanos. Son las PCD quienes deben participar activamente en la conducción de este proceso hacia una sociedad más justa que no admita ninguna forma de opresión o discriminación y toda la ciudadanía, empezando por los poderes políticos, deben velar porque los derechos de las PCD sean garantizados y respetados.

2.3 - La Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad

El máximo logro obtenido por las organizaciones mediante sus luchas ha sido la aprobación por parte de las Naciones Unidas de la **Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad** y un **Protocolo Facultativo**,⁵ el 13 de diciembre de 2006.

La CDPD es el gran hito internacional sobre la discapacidad, el elemento de mayor valor que ha producido la comunidad mundial en relación con este grupo humano y su influencia positiva se puede apreciar en diversos ámbitos, desde la misma concepción de los derechos humanos y las nuevas dimensiones de los mismos, hasta el reconocimiento y la protección de los derechos de las PCD en los diferentes ordenamientos internos de los países parte y en la práctica jurídica.

Como describe la ONU (s./f.):

La Convención se concibió como un instrumento de derechos humanos con una dimensión explícita de desarrollo social. En ella se adopta una amplia clasificación de las PCD y se reafirma que todas las personas con diferentes tipos de discapacidad deben poder gozar de todos los derechos humanos y libertades fundamentales.

Si bien las PCD también eran destinatarias de la protección establecida por los tratados de derechos humanos, muchas veces (como se vio con anterioridad) estas normas se aplicaban de manera distinta a este grupo social. En informes elaborados por la ONU sobre el cumplimiento de diversos tratados, se registró que las PCD eran de algún modo “invisibles” no sólo para los organismos de gobierno sino también para la sociedad. Respecto a esto, el Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad destaca (CERMI, 2019):

⁵ Una convención o tratado internacional es un acuerdo celebrado por escrito entre Estados y regido por el derecho internacional que tiene fuerza vinculante. Es decir, que es de obligado cumplimiento para los Estados una vez que lo firman y ratifican.

A diferencia de otros grupos, tales como mujeres y niños y niñas, las personas con discapacidad no contaban con un instrumento jurídicamente vinculante ni con un Comité que velara por la protección de sus derechos de manera expresa. Se contaba, sin embargo, con un instrumento específico sobre los derechos de las PCD, pero que no tenía rango de norma jurídicamente vinculante: las Normas Uniformes sobre la Igualdad de Oportunidades de las Personas con Discapacidad.

Hasta los años ´90 las leyes de la mayoría de los estados consideraban al modelo rehabilitador como base para la consideración de la discapacidad. Esto derivó en que a las PCD en muchas situaciones se les negara el estatus de ciudadanos titulares de derechos y eran considerados más como de leyes caritativas.

Este cambio de paradigma se percibe desde los primeros puntos de la CDPD: “el propósito de la presente Convención es 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” (art. 1º). Además, para que las PCD sean conscientes de sus derechos se establece que la CDPD debe ser publicada en todos los formatos posibles, ya sea sonoro, braille o formatos computacionales (art. 2º).

Los estados que adhieren a la misma se comprometen a adoptar una serie de medidas para asegurar y promover el pleno ejercicio de todos los derechos humanos y las libertades fundamentales de las personas con discapacidad, sin discriminación alguna por motivos de discapacidad (art. 4).

Para finalizar este apartado, resulta esencial reflexionar sobre la importancia de que los ciudadanos conozcan la CDPD y los derechos que en ella se resaltan ya que es un documento de carácter internacional de suma importancia y que atraviesa todos los derechos que en su vida cotidiana deben estar garantizados para las PCD. La CDP es una herramienta de derechos humanos y como tal debe ser respetada y cumplida. Conocer los derechos de las PCD ayuda a comprender que debemos velar por una sociedad más justa y ayudar a que sea más inclusiva.

2.4 - La toma de conciencia

Para el tema de esta investigación, resulta fundamental mencionar la importancia de la toma de conciencia en la formación y la capacitación profesional respecto a temas de inclusión social, discapacidad y accesibilidad. En el caso del presente estudio, se aborda desde la perspectiva de los profesionales bibliotecarios (aunque debería ser tomada en cuenta en cualquier profesión) desde la convicción de que, tal como se encuentra planteada en la CDPD, esta “toma de conciencia” no es una opción, sino sin duda una obligación derivada de varias normas, entre las que se destaca el art. 3 (principios generales), el art. 4 (obligaciones específicas), el art. 8 (toma de conciencia) y el art. 24 (educación inclusiva).

La toma de conciencia implica sensibilización, capacitación y formación. ¿Sobre qué? Sobre la igualdad, el reconocimiento de la dignidad y el pleno ejercicio y goce de los derechos de las PCD (como la de otros grupos vulnerados por su condición).

Broyna y Zazueta Vargas (2012) proponen, para dar cumplimiento a este mandato de la CDPD, un proceso con tres pasos o niveles:

a) La **sensibilización**: hacer sensible a la sociedad sobre un tema, es el primer paso, es la llamada de atención primera, la alerta. Sin embargo, se debe tener mucho cuidado ya que hay innumerables ejemplos de acciones de sensibilización que refuerzan estereotipos, prejuicios y el trato discriminatorio hacia la discapacidad.

b) La **concientización**: existe una gran diferencia entre hacer a alguien sensible o hacerlo consciente. Si bien los límites entre estos tres niveles son difusos, hay sin duda acciones de mayor profundidad y duración en las estructuras sociales cuando más nos acerca a la concientización y la capacitación.

c) La **capacitación**: no es lo mismo ser sensible a que las personas que usan sillas de rueda necesitan rampas, tener conciencia de sus derechos y de las acciones con que la sociedad puede segregarlas y vulnerarlas (por ejemplo: obstruyendo la rampa con un vehículo), que tener la capacitación suficiente para construir una rampa con las características correctas.

El art. 4, inciso 1 establece la obligación del Estado de promover “la formación de los profesionales y el personal que trabajan con PCD respecto de los derechos reconocidos en la presente Convención, a fin de prestar mejor la asistencia y los servicios garantizados por esos derechos” (CDPD, art. 4).

Cuando la CDPD alude a profesionales y personal que trabaja con PCD se refiere a cualquier profesión y/o persona que deba brindar un servicio a una persona con discapacidad, y esto claramente excede las tradicionales ciencias de la salud (si bien las incluye).

En este punto la CDPD apunta a que las PCD puedan ser clientes de profesionales de cualquier disciplina, en igualdad de condiciones con las demás personas y con igual respeto a su plena dignidad. A dicho fin, la persona que ejerza su profesión y/o disciplina debe contar con una formación básica en materia de discapacidad desde la perspectiva de los derechos humanos, para así poder brindar un servicio eficaz, que garantice condiciones de accesibilidad, y adopción de ajustes razonables y/o apoyos, en razón de las necesidades de su cliente.

El bibliotecario en su labor profesional debería tener la formación necesaria para brindar a los usuarios con discapacidad servicios accesibles que posibiliten que sus derechos sean garantizados.

Como menciona Zuchini en el conversatorio “Las bibliotecas y la inclusión de personas con discapacidad” (2020, 28´10´):

¿Por qué para un bibliotecario debe ser importante esto (la inclusión de PCD)? Las bibliotecas son uno de los espacios más democráticos en las sociedades y por ende tienen que representar esa inclusión para todas las personas sin distinción de ningún de discriminación.

Son los bibliotecarios los que convierten a las bibliotecas en espacios inclusivos y sin una verdadera toma de conciencia desde el ámbito profesional de la importancia de repensar espacios, servicios y actitudes será muy difícil lograrlo.

Un punto importante que se menciona constantemente en la CDPD es que las PCD deben ser escuchadas para conocer cuáles son sus necesidades verdaderas. La concientización debe llevar a los bibliotecarios a tejer redes de trabajo con organizaciones de PCD y conocer así su realidad. “Nada sobre nosotros sin nosotros” claman los colectivos de PCD y es bajo este lema que el diseño e implementación de servicios inclusivos debe respetar las verdaderas necesidades de este colectivo.

2.5 - Capacitación profesional

Ahora bien, en cuanto a lo que es específicamente al ámbito de la bibliotecología, resulta importante describir algunos de los puntos en la formación de los profesionales de la información en relación con la atención de PCD.

Formación

Casanova (2003) plantea la formación como una: “actividad educativa que debe estar orientada a proporcionar conocimientos, habilidades y destrezas necesarias para un correcto desempeño profesional y laboral, que debe poseer componentes teórico prácticos, y acompañar los cambios de los procesos tecnológicos”.

De este modo se evidencia que en la formación profesional de los bibliotecarios es fundamental como primera medida que conozcan sobre la CDPD y su relevancia. Este sería el primer paso hacia la toma de conciencia para poder avanzar en la capacitación en otros aspectos. También el conocimiento sobre las legislaciones nacionales y otros acuerdos que puedan afectar su labor profesional. Por ejemplo, en Argentina en el año 2020 se aprobó el proyecto de ley S-1762/18 sobre la implementación del Tratado de Marrakech. Esta ley no solo exime del pago de derechos de autor la reproducción, la distribución y la puesta a disposición del público de obras en formatos accesibles, sino que además establece que todas las bibliotecas son consideradas entidades autorizadas para realizar estas tareas.

Vuelve aquí a cobrar importancia la vital función social de las bibliotecas como entidades que ayudan a que los derechos de muchas personas sean garantizados.

Llegado este punto, es necesario hacer una breve mención a la formación académica de los profesionales de la información. En su libro *Competencias bibliotecarias y entorno laboral*, Monfasani (2014) detalla la evolución de la capacitación profesional de los bibliotecarios en Argentina. En lo relevante para esta investigación, solamente se detallan las dos propuestas académicas existentes en el país respecto al nivel superior de enseñanza:

- **Escuelas terciarias no universitarias:** 15 institutos terciarios brindan la posibilidad de graduarse en planes de estudio de 3 años. En su mayoría son carreras presenciales que habilitan al ejercicio de la profesión. Algunas de ellas incorporan la modalidad semi presencial.
- **Escuelas universitarias:** 12 universidades nacionales poseen las carreras de grado y posgrado de bibliotecología. Algunas reconocen el título de tres años de las escuelas terciarias permitiendo una articulación para acceder a la licenciatura o al profesorado.

Comunicación

Una barrera muy fuerte con la que se encuentran las PCD es la comunicacional. Quizás en lo primero que se piensa al hablar de este tema sea en saber lengua de señas para poder relacionarse con una persona hipoacúsica. Este es uno de los puntos de comunicación, pero no el único: tener en cuenta la forma de expresarse, el mirar a la persona a los ojos y hablar en forma pausada en caso de que quiera leer los labios, comunicar de forma clara lo que se quiere decir, no hablarle a la persona como si fuese un niño pequeño, identificarse en caso de que se trate de una persona ciega...estos son sólo algunos de las pautas que se deben tener en cuenta a la hora de atender usuarios con discapacidad. Resulta conveniente que los bibliotecarios las conozcan para poder satisfacer

con eficiencia las necesidades culturales y de información de las personas que concurren a la biblioteca.

Accesibilidad

La accesibilidad es un tema muy amplio y que abarca a varias áreas, en este caso se hace mención a las cuestiones edilicias. Las bibliotecas deben ser espacios accesibles para todas las personas y, por lo tanto, es necesario que cuenten con rampas para facilitar el ingreso, espacios amplios para que puedan circular quienes tengan dificultades de movilidad y señalética adecuada que oriente a los usuarios dentro del edificio. Quizás en este punto sea necesario buscar opiniones interdisciplinarias con arquitectos y personas con discapacidad que participen en la adecuación de los espacios para lograr que sean lo más inclusivos posibles.

Recursos

Los recursos accesibles para personas con distintas capacidades debe ser un propósito primordial para los profesionales a la hora de conformar y desarrollar sus colecciones. Adquirir o adaptar material a sistema Braille, audiolibros, libros de lectura fácil, entre otros, es el punto de partida para lograr que la colección pueda satisfacer las necesidades de todos los usuarios. También pueden adquirirse dispositivos que faciliten la lectura, lupas, computadoras con sistema JAWS (*JobAccess with Speech*),⁶ lectores de libros electrónicos y audiolibros. Y si se habla de la colección es necesario referirse también al catálogo de la biblioteca que debe cumplir con las normas de accesibilidad web para PCD.

Es necesario manifestar que en la elaboración de políticas de accesibilidad relacionadas con la colección debe ser de vital importancia el trabajo en conjunto con PCD.

⁶ Es un *software* lector de pantalla para ciegos o personas con visión reducida. Su finalidad es hacer que ordenadores personales que funcionan con *Microsoft Windows* sean más accesibles para personas con alguna discapacidad relacionada con la visión. Para conseguir este propósito, el programa convierte el contenido de la pantalla en sonido o en una pantalla Braille actualizable, de manera que el usuario puede acceder o navegar por él sin necesidad de verlo.

Especialmente referido a la colección, no pueden adoptarse medidas que luego resulten innecesarias. A modo de ejemplo, quizás un bibliotecario considera que para que la colección de la biblioteca sea accesible para PCD visual debe adaptarse todo el material a sistema Braille, esto en primer lugar sería muy poco probable de ser realizado ya que los documentos en Braille ocupan gran espacio por ser de mayores dimensiones y, en segundo lugar, porque quizás no es lo que las PCD visual realmente están necesitando. Quizás ellas prefieran acceder al material en formato audio libro, o electrónico y por eso es importante contar con la opinión de quienes harán uso de tales recursos. De ninguna manera se manifiesta que la biblioteca no debe contar con documentos en Braille, sino que la compra y la adecuación del material debe hacerse en base a un criterio establecido en conjunto entre bibliotecarios y PCD.

Si se tiene en cuenta lo manifestado con anterioridad, se debe destacar que es fundamental la predisposición y la actitud de los profesionales de la información respecto a la formación personal luego para hacer que las bibliotecas donde se desempeñan sean realmente accesibles. Es por esto que la toma de conciencia es tan importante ya que es el primer paso que marca la diferencia entre reconocer que hay derechos que deben ser garantizados y pasar a la acción para ayudar a que los mismos lo sean.

En el capítulo siguiente, se detalla el marco metodológico planteado para llevar a cabo la presente investigación que se respalda en los conceptos esgrimidos en este apartado.

Capítulo 3

Marco metodológico

3.1 - Definición del tipo de investigación y estrategia de análisis de datos

El presente trabajo de investigación tiene un enfoque de tipo cuanti-cualitativo puesto que, a través de las opiniones, las experiencias y las conductas de los bibliotecarios de la ciudad de Santa Fe, busca conocer cuál es la realidad de los mismos en relación con la discapacidad y la accesibilidad. Asimismo, se efectúa un análisis bibliográfico y normativo que reúne conceptos y antecedentes en torno a la problemática abordada.

Si se tiene en cuenta el momento de recolección de datos, se trata de un estudio transeccional, ya que los datos se recolectaron “en un único momento a través de la toma de una única encuesta” (Hernández Sampieri et al., p. 151).

Dicha recolección de datos se llevó adelante en los meses de noviembre y diciembre de 2021.

3.2 - Características de la población de estudio

Se denomina universo o población de estudio al conjunto o la totalidad de elementos que se van a estudiar. Los elementos de una población lo conforman cada uno de los individuos asociados, debido a que comparten alguna característica en común.

En el caso del presente trabajo la población de estudio son los bibliotecarios graduados que trabajan en las bibliotecas de la ciudad de Santa Fe. Según datos suministrados por la Asociación de Bibliotecarios de Santa Fe (ABISFE), en esta localidad hay alrededor de 180 bibliotecarios graduados (comunicación personal, 15 de diciembre de 2020).

Al ser muy complicado realizar un estudio con todos los elementos que conforman una población, se toma una muestra representativa de la misma para realizar las indagaciones. Para esta investigación se decidió realizar un muestreo tipo bola de nieve que es un tipo de muestreo no probabilístico que se utiliza cuando los participantes potenciales son difíciles de encontrar o si la muestra está limitada a un subgrupo muy pequeño de la población. En este tipo de muestreo los participantes de una investigación reclutan a otros participantes para una prueba o estudio.

3.3 - Variables

El estudio se centra en explorar las experiencias y perspectivas de los bibliotecarios de la ciudad de Santa Fe respecto a los usuarios con discapacidad en las bibliotecas.

Para ello se definieron las siguientes variables con sus respectivos indicadores:

- Atención de usuarios con discapacidad.
- Desarrollo de servicios inclusivos.
- Redes de trabajo.
- Formación profesional en temas relacionados con la discapacidad.

3.4 - Definición operativa de variables

Para la medición de las variables mencionadas se utilizaron las siguientes dimensiones, las cuales se sistematizan también en la tabla 1 para una mejor visualización:

Atención de usuarios con discapacidad

- Dificultades en la atención de PCD: barreras de comunicación, espacio inadecuado, ausencia de material adecuado, procedimientos administrativos engorrosos.
- Capacitación para la atención (escala): nada capacitado (1), muy capacitado (10).

Desarrollo de servicios inclusivos

- Biblioteca inclusiva - razones: condiciones edilicias, material accesible, web accesible, consulta a PCD, no es inclusiva.
- Actividades desarrolladas en los últimos 5 años: actualización de sitio web, adaptación edilicia, formación, políticas de inclusión, adaptaciones de servicios, trabajo en red, material accesible.
- Barreras en la implementación de servicios inclusivos: desinterés de autoridades, desinterés del personal, escaso presupuesto, escasa capacitación.

Redes de trabajo

- Generación de redes: si, no.
- Instituciones: escuelas especiales, organizaciones de PCD, dependencias del Estado, redes temáticas.

Formación profesional en temas de discapacidad

- Formación en temas de discapacidad: si, no.
- Iniciativa: personal, institucional.
- Tipo de formación: posgrados, seminarios, talleres, cursos, charlas y/o conversatorios
- Importancias (escala): nada importante (1), prioritario (10)
- Importancia (razones): estar preparado, derecho de la PCD, concurren PCD, no concurren PCD, servicios inclusivos.
- Modelo Social de discapacidad, CDPD, Tratado de Marrakech, lengua de señas, material accesible, accesibilidad de página web: mucho, poco, nada.

El cuestionario completo se anexa al final de este trabajo. Se incluyeron preguntas abiertas en las cuales los bibliotecarios encuestados pudieron expresar, en sus propias

palabras, algunas cuestiones ligadas al tema indagado. Las mismas aportaron elementos para el análisis cualitativo, según puede apreciarse en el capítulo 4 de esta tesis.

Tabla 1

Cuadro metodológico de dimensiones seleccionadas para el análisis.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR
ATENCIÓN DE USUARIOS CON DISCAPACIDAD	Dificultades en la atención de PCD	Barreras de comunicación, espacio inadecuado, ausencia de material adecuado, procedimientos administrativos engorrosos.
	Capacitación para la atención (escala)	Nada capacitado (1), muy capacitado (10).
DESARROLLO DE SERVICIOS INCLUSIVOS	Biblioteca inclusiva - razones	Condiciones edilicias, material accesible, web accesible, consulta a PCD, no es inclusiva.
	Actividades desarrolladas en los últimos 5 años	Actualización de sitio web, adaptación edilicia, formación, políticas de inclusión, adaptaciones de servicios, trabajo en red, material accesible.
	Barreras en la implementación de servicios inclusivos	Desinterés de autoridades, desinterés del personal, escaso presupuesto, escasa capacitación.
REDES DE TRABAJO	Generación de redes	Si, no.
	Instituciones	Escuelas especiales, organizaciones de PCD, dependencias del Estado, redes temáticas.
FORMACIÓN PROFESIONAL EN TEMAS DE DISCAPACIDAD	Formación en temas de discapacidad	Si, no.
	Iniciativa	Personal, institucional.
	Tipo de formación	Posgrados, seminarios, talleres, cursos, charlas y/o conversatorios
	Importancia (escala)	Nada importante (1), prioritario (10)

	Importancia (razones)	Estar preparado, derecho de la PCD, concurren PCD, no concurren PCD, servicios inclusivos.
	Modelo social de discapacidad, CDPD, Tratado de Marrakech, lengua de señas, material accesible, accesibilidad de página web.	Mucho, poco, nada.

Fuente: elaboración propia.

3.5 - Estructura del instrumento de recolección de datos

Como se mencionó anteriormente, se utilizó un cuestionario semi estructurado para la recolección de datos. El mismo contó con 17 preguntas con el propósito de recabar información que responda a los objetivos planteados. Los temas centrales de la encuesta fueron las variables mencionadas más arriba.

Las dos primeras preguntas están referidas a la situación profesional de los encuestados: años de desarrollo de la profesión y lugar de trabajo. Cabe decir que, respecto al interrogante orientado al tipo de bibliotecas en las que trabajan los encuestados, es una realidad en la ciudad que muchos bibliotecarios trabajan en más de una institución por lo que el número de respuestas es superior al de encuestados. Asimismo, esta pregunta ayuda a evaluar si existe algún tipo de relación entre el tipo de biblioteca en la que trabajan y los demás puntos desarrollados en el cuestionario.

Este cuestionario fue enviado en primer lugar a ABISFE que se encargó de distribuirlo vía correo electrónico con sus asociados. También, se distribuyó a través de comunicaciones personales con otros bibliotecarios de la ciudad con el objetivo de que ellos también lo repliquen y así lograr el muestreo tipo bola de nieve mencionado anteriormente. En total se obtuvieron 82 respuestas sobre una población aproximada de 180 bibliotecarios como se indicó anteriormente. Cabe destacar en este punto que el número proporcionado

por la asociación corresponde a bibliotecarios activos y jubilados por lo que el número de profesionales que se encuentran ejerciendo es menor al informado.

Capítulo 4

Análisis de resultados

Los resultados de esta investigación se presentan en este capítulo en 3 secciones. La primera expone la información que caracteriza a los bibliotecarios participantes de este estudio (correspondiente a las preguntas 1 y 2 del cuestionario), la segunda sobre las variables **atención de usuarios con discapacidad, redes de trabajo y desarrollo de servicios inclusivos** (preguntas 3, 4 y 10 a 15) y la tercera sobre la **formación profesional respecto a temas de discapacidad** (preguntas 5 a 9 y 16).

Para el análisis de las respuestas se optó por vincular los interrogantes referidos a la atención de usuarios con discapacidad, redes de trabajo y desarrollo de servicios inclusivos con el tipo de biblioteca en el cual se desempeñan y la formación profesional con la cantidad de años ejerciendo la profesión. De esta manera, se busca establecer si existe relación entre estos dos factores con el tema que se estudia.

4.1 - Características de los bibliotecarios

Se muestran aquí los datos referidos a la actualidad profesional de los 82 bibliotecarios encuestados. Cabe mencionar que, del total mencionado, 11 trabajan en más de una biblioteca por lo que, como se puede observar en la tabla 2, este número es mayor en los resultados.

Tabla 2
Actualidad profesional de los entrevistados.

Tipo de biblioteca / Años de desempeño profesional	Escolar (inicial, primaria, secundaria)	Pública/ popular	Terciaria - universitaria	Especializada
0 a 5 años	11	7	6	-
5 a 15 años	14	9	11	1
15 a 25 años	9	4	5	4
Más de 25 años	1	4	6	1
Totales	35	24	28	6

Nota: Datos obtenidos del cuestionario realizado entre noviembre y diciembre de 2021.

Fuente: elaboración propia.

4.2 - Atención de usuarios con discapacidad y desarrollo de servicios inclusivos

La atención de usuarios con discapacidad es un punto muy amplio que abarca muchas aristas que van desde la forma en la que los profesionales se comunican con los usuarios hasta el desarrollo de servicios accesibles y la accesibilidad edilicia.

De los bibliotecarios entrevistados, 58 manifestaron haber atendido a usuarios con discapacidad durante su desempeño profesional. Al ser consultados por las dificultades que experimentaron con estos usuarios, las respuestas más repetidas fueron: “**Ausencia o escasa cantidad de material bibliográfico adecuado en la colección**” (44%), “**Barreras de comunicación**” (42%) y “**Espacio inadecuado**” (42%). Sólo dos de los encuestados manifestaron no haber tenido ninguna dificultad.

Como se observa en la tabla 3, al analizar estas respuestas en relación con la pregunta 2 referida al tipo de biblioteca en el que se desempeñan, no se ven diferencias destacables entre los bibliotecarios que trabajan en bibliotecas escolares, populares, universitarias y especializadas.

Tabla 3
Dificultades en la atención de usuarios con discapacidad.

	Barreras de comunicación	Espacio inadecuado	Ausencia de material adecuado	Procedimientos administrativos	Ninguna dificultad
Escolar	11	13	15	-	-
Pública - popular	7	6	4	-	-
Terciaria - universitaria	10	6	8	-	2
Especializada	2	3	1	-	-
Totales	30	28	28		2

Nota: Datos obtenidos del cuestionario realizado entre noviembre y diciembre de 2021.

Fuente: elaboración propia.

Respecto a si en las bibliotecas donde se desempeñan se generan redes de trabajo con instituciones que asisten a PCD, 33 bibliotecarios respondieron afirmativamente. Las escuelas especiales son las instituciones con las que manifestaron generar más redes de

trabajo (26 respuestas). En menor medida están las organizaciones y/o asociaciones de PCD (7 respuestas) y las dependencias del estado (4 respuestas). En relación con esto se puede analizar en la tabla 4 que las bibliotecas escolares trabajan en red casi exclusivamente con escuelas especiales, mientras que en las bibliotecas terciarias - universitarias se ve más variedad de relaciones.

Tabla 4
Redes de trabajo institucionales.

	Escuelas especiales	Organizaciones de PCD	Dependencias del estado	Redes temáticas	Otra
Escolar	14	-	1	-	-
Pública - popular	5	2	-	-	-
Terciaria - universitaria	4	6	3	-	1
Especializada	3	-	-	-	-
Totales	26	7	4	-	1

Nota: Datos obtenidos del cuestionario realizado entre noviembre y diciembre de 2021.

Fuente: elaboración propia.

Ferrante (2013) destaca que una biblioteca no es accesible solamente por garantizar el acceso a la información de las PCD, sino también porque les permite llevar una vida independiente fomentando que se desarrollen intelectual y culturalmente. En este sentido, su opinión es coincidente con lo expresado en el documento *Bibliotecas accesibles: pautas para acercar las bibliotecas a las personas con discapacidad y las personas mayores* (2008, p. 69), en el cual se destaca:

(...) la accesibilidad de una biblioteca vendrá determinada no sólo por el cumplimiento de las normas físicas de acceso establecidas por la ley. El concepto de accesibilidad se extiende a la documentación, los bienes y los servicios que la biblioteca ofrece, además del comportamiento y las actitudes de las personas que interactúan en el mismo espacio.

De este modo, al recoger los datos plasmados en la tabla 5, los bibliotecarios al ser consultados en la pregunta 12 sobre por qué consideran que la biblioteca en la cual trabajan es inclusiva, manifestaron de forma negativa no considerar que las bibliotecas sean

inclusivas (47 personas, además 6 no respondieron a esta pregunta, ausencia que puede sugerir que no las consideran accesibles). Las opciones “Posee condiciones edilicias que facilitan el acceso (rampas, señalización, puertas amplias, baños para discapacitados, otras)” (25%) y “Posee material accesible y/o equipos de apoyo” (14%) fueron las más mencionadas a la hora de calificar a las bibliotecas como accesibles.

Tabla 5
Bibliotecas inclusivas – Razones.

	Condiciones edilicias	Material accesible	Personal capacitado	Sitio web accesible	Consulta a PCD	No considera que sea accesible
Escolar	7	3	-	-	1	21
Pública - popular	3	2	-	1	-	11
Terciaria - universitaria	9	5	5	3	-	12
Especializada	3	3	1	1	1	3
Totales	22	13	6	5	2	47

Nota: Datos obtenidos del cuestionario realizado entre noviembre y diciembre de 2021.

Fuente: elaboración propia.

Puede interpretarse que esta cantidad de profesionales que analiza su propio espacio de trabajo y considera que no es accesible, está pensando en los términos antes expresados más allá de las variables marcadas en el cuestionario.

En lo relacionado con los servicios bibliotecarios, el Manifiesto de la UNESCO en favor de la Biblioteca Pública (1994, p. 1) detalla:

Los servicios de la biblioteca pública se prestan sobre la igualdad de acceso a todas las personas, independientemente de su edad, raza, sexo, religión, nacionalidad, idioma o condición social. Debe ofrecerse servicios y materiales especiales para aquellos usuarios que por una u otra razón no pueden hacer uso de los servicios y materiales ordinarios, por ejemplo, minorías lingüísticas, deficientes⁷ físicos y mentales, enfermos y reclusos.

El usuario con discapacidad es uno más y los servicios deben ir acordes con las necesidades y atender sus demandas.

⁷ Si bien en el presente trabajo ya se aclaró que el término utilizado es PCD, se destaca esta cita por su relevancia en cuanto a los servicios bibliotecarios accesibles.

Los profesionales manifestaron que las principales barreras que encuentran a la hora de desarrollar servicios accesibles son “**Escasa o nula capacitación en relación con el tema**” (60%) y “**Escaso o nulo presupuesto**” (54%). En menor medida manifestaron que esos impedimentos estaban relacionados con la “**Resistencia o desinterés por parte de las autoridades de la institución**” (12%) y con la “**Resistencia o desinterés por parte del personal de la institución**” (10%).

Como se advierte en la tabla 6, dos bibliotecarios mencionaron además que es una cuestión edilicia la que no facilita el desarrollo de servicios inclusivos, y dos profesionales de bibliotecas universitarias hicieron hincapié en que la falta de usuarios con discapacidad es la razón por la cual no hay servicios para los mismos. Esta falta de usuarios, tal como se la menciona, puede deberse a que las PCD no pueden concurrir o consultar el servicio por diversas barreras, requeriría de un análisis más pormenorizado de la comunidad a la que atienden esas bibliotecas.

El escaso o nulo presupuesto, sumado a la escasa o nula capacitación del personal se erigen como obstáculos a la hora de diseñar e implementar servicios inclusivos en esos entornos. El desinterés de las autoridades o del personal no resulta tan significativo, aunque ha de aclararse que es un tema en el que es “políticamente correcto” expresarse a favor, aunque como se ha visto a lo largo de esta presentación y la bibliografía especializada, falta mucho recorrido por concretar en materia de accesibilidad y cumplimiento de derechos.

Tabla 6
Barreras para el desarrollo de servicios inclusivos.

	Desinterés de las autoridades	Desinterés del personal	Escaso o nulo presupuesto	Escasa o nula capacitación	Otra
Escolar	4	5	18	16	-
Pública - popular	5	1	11	13	1
Terciaria - universitaria	2	2	6	15	2
Especializada	-	-	5	3	1
Totales	11	8	40	47	4

Nota: Datos obtenidos del cuestionario realizado entre noviembre y diciembre de 2021.

Fuente: elaboración propia.

En cuanto a las tareas que se realizaron en los últimos 5 años en las bibliotecas donde se desempeñan, las más mencionadas fueron: “**Desarrollo y/o adquisición de material accesible**” (40%) y “**Adaptaciones edilicias para facilitar la circulación de las personas con discapacidad por los espacios**” (38%). En menor medida destacaron “**Trabajo en red con distintas organizaciones de personas con discapacidad**” (23%) y “**Programas de formación para mejorar la atención de usuarios con discapacidad**” (20%).

Como se puede ver en la tabla 7, cabe resaltar que hubo 25 bibliotecarios (30%) que decidieron no responder y que el nivel más alto de respuesta (si se relaciona con el total de encuestados) estuvo entre los profesionales que trabajan en bibliotecas terciarias y universitarias. También, dos bibliotecarios escolares mencionaron que no se realizaron ninguna de las actividades detalladas en la pregunta.

Tabla 7
Actividades desarrolladas en los últimos 5 años.

	Act. de sitios web	Adap. edilicias	Formación	Políticas de inclusión	Adaptaciones de servicios	Trabajo en red	Material accesible	Otro	Sin rta
Escolar	2	8	5	-	2	5	7	2	12
Pública - popular	1	4	-	1	-	4	8	-	5
Terciaria - universitaria	3	10	8	2	5	6	13	1	6
Especializada	1	1	1	-	-	1	1	-	2
Totales	7	23	14	3	7	16	29	3	25

Nota: Datos obtenidos del cuestionario realizado entre noviembre y diciembre de 2021.

Fuente: elaboración propia.

4.3 - Capacitación profesional en temas de discapacidad

El bibliotecario en su labor profesional debería tener la capacitación necesaria para brindar a los usuarios con discapacidad servicios accesibles que posibiliten que sus derechos sean garantizados. Es por esto que se les consultó sobre este tema y la importancia que tiene para ellos.

El 58% de los bibliotecarios mencionaron no haber recibido capacitación profesional sobre temas de discapacidad. Si bien en la franja “0 a 5 años” se evidencia una diferencia

entre los que recibieron formación y los que no, en el resto de las mismas los resultados son parejos como se muestra en la tabla 8.

Tabla 8
Capacitación profesional.

	SI	NO
0 a 5 años	7	16
5 a 15 años	13	15
15 a 25 años	10	11
Más de 25 años	4	6
Totales	34	48

Nota: Datos obtenidos del cuestionario realizado entre noviembre y diciembre de 2021.

Fuente: elaboración propia.

De los 34 bibliotecarios que respondieron afirmativamente, 12 lo hicieron por iniciativa institucional, 20 por iniciativa personal y 3 por ambas. En esta pregunta en particular se vio necesario hacer una relación con el tipo de biblioteca en la cual se desempeñan. De estos resultados (detallados en la tabla 9) cabe destacar que, mientras que en los bibliotecarios escolares es por decisión personal la razón principal por la cual han recibido formación, en los universitarios se da el caso inverso. Otro punto destacable es que, como se evidencia en la tabla 11, sólo 2 profesionales de bibliotecas públicas (sobre un total de 24) han referido haber recibido formación vinculada al tema de estudio de esta investigación.

Tabla 9
Iniciativa de capacitación profesional.

	Iniciativa personal	Iniciativa institucional
Escolar	12	4
Pública - popular	2	-
Terciaria - universitaria	7	11
Especializada	2	2
Totales	23	17

Nota: Datos obtenidos del cuestionario realizado entre noviembre y diciembre de 2021.

Fuente: elaboración propia.

En lo relacionado al tipo de formación que recibieron, las opciones “**Cursos**” (52%) y “**Charlas y/o conversatorios**” (45%) fueron las más elegidas por los bibliotecarios. En menor medida quedó la opción “**Talleres**” (25%). Como se describe en la tabla 10, la franja de 5 a 15 años es la que presenta mayor variedad en cuanto al tipo de formación recibida.

Tabla 10
Tipo de formación recibida

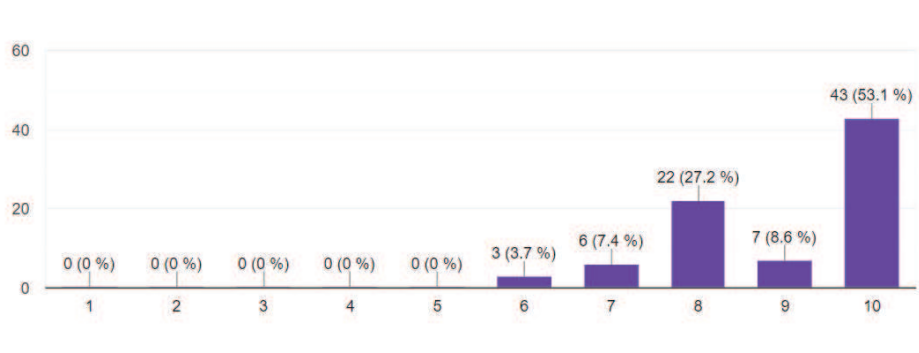
	Posgrados	Seminarios	Talleres	Cursos	Charlas y/o conversatorios	Otro
0 a 5 años	-	-	2	3	5	2
5 a 15 años	2	1	3	10	6	-
15 a 25 años	-	1	5	7	6	1
Más de 25 años	-	-	1	3	3	-
Totales	2	2	11	23	20	3

Nota: Datos obtenidos del cuestionario realizado entre noviembre y diciembre de 2021.

Fuente: elaboración propia.

En relación a cuán importante es para los bibliotecarios realizar capacitaciones sobre este tema, 72 de los 82 consultados se posicionaron entre el 8 y el 10 (en una escala numérica donde 1 era “**nada importante**” y 10 “**prioritario**”). El resto se posicionó entre el 6 y el 7 (Figura 1).

Figura 1
Importancia de la capacitación.



Nota: Datos obtenidos del cuestionario realizado entre noviembre y diciembre de 2021.

Fuente: elaboración propia.

Respecto a porqué consideran valioso el hecho estar capacitados profesionalmente en temas de discapacidad, la gran mayoría (64 bibliotecarios) opina que es un derecho de esta persona recibir una atención adecuada para satisfacer sus necesidades culturales y de información. Los bibliotecarios también creen que es conveniente estar preparados en caso de que un usuario con discapacidad concurra a la biblioteca y poder desarrollar servicios inclusivos de manera adecuada. Cinco profesionales opinan que a las bibliotecas donde trabajan no acuden PCD por no poseer servicios adecuados. De estos, 3 trabajan en bibliotecas públicas y 2 en bibliotecas escolares. Si las bibliotecas no son accesibles las PCD pueden visitar solo una vez y no seguir haciéndolo o directamente no presentarse ya que no pueden satisfacer sus necesidades culturales o de información de manera adecuada (o siquiera acceder a las instalaciones o navegar por su sitio web).

Los resultados que se desprenden de este aspecto pueden observarse detalladamente en la tabla 11.

Tabla 11
Importancia de la capacitación.

	Estar preparado	Derecho de la persona	Concurren PCD	No concurren PCD	Servicios inclusivos
0 a 5 años	17	20	-	3	11
5 a 15 años	12	22	1	1	13
15 a 25 años	10	15	-	-	9
Más de 25 años	4	7	-	1	3
Totales	43	64	1	5	36

Nota: Datos obtenidos del cuestionario realizado entre noviembre y diciembre de 2021.

Fuente: elaboración propia.

La discapacidad es una cuestión transcendental que involucra muchos aspectos, especialmente en lo relacionado con la atención de usuarios con discapacidad en bibliotecas. En la pregunta 16 se buscó percibir cuál es el conocimiento que los bibliotecarios tienen sobre diferentes puntos relacionados con la materia central de esta investigación. La pregunta indaga sobre 6 asuntos específicos: los 3 primeros referidos

a normativas y tratados y los 3 siguientes relacionados a la atención y el desarrollo de servicios bibliotecarios para PCD.

Como se puede observar en la tabla 12, respecto a los temas consultados, se evidenció que los bibliotecarios tienen en su mayoría poco o nada de conocimiento al respecto y las respuestas fueron similares en todos los entrevistados. La única diferencia se localiza en lo relacionado al conocimiento de lengua de señas donde se evidenció un mayor desconocimiento.

Estos resultados, analizados en conjunto a lo expuesto en todo este capítulo, ponen de manifiesto que existe una carencia en el desarrollo de servicios inclusivos para lograr una mejor atención a usuarios con discapacidad en las bibliotecas de la ciudad de Santa Fe. La falta de concientización respecto a la CDPD como punto de partida para conocer y garantizar los derechos de las PCD hace que existan estas falencias mencionadas.

Quizás los datos relevados aquí expuestos pueden tomarse como punto de partida para desarrollar programas de formación para los profesionales de la información y así lograr que las bibliotecas de la ciudad sean más inclusivas y democráticas. Si se considera que para la mayoría de los bibliotecarios es prioritario recibir formación sobre este tema, no debe dejarse pasar esta oportunidad.

Tabla 12
Conocimiento sobre temas relacionados a discapacidad.

	0 a 5 años			5 a 15 años			15 a 25 años			Más de 25		
	Mucho	Poco	Nada	Mucho	Poco	Nada	Mucho	Poco	Nada	Mucho	Poco	Nada
MSD	3	6	14	3	13	13	1	9	11	-	3	7
CDPD	3	9	11	5	12	11	1	16	4	-	5	5
Tratado de Marrakech	1	8	14	4	11	13	1	10	10	2	2	6
Lengua de señas	1	8	14	3	6	19	-	6	15	-	3	7
Adaptación de material	1	9	13	2	13	13	2	7	13	-	4	6
Accesibilidad web	6	8	9	2	11	15	3	10	8	1	3	6

Nota: Datos obtenidos del cuestionario realizado entre noviembre y diciembre de 2021.

Fuente: elaboración propia.

4.4 - Experiencias profesionales

Para finalizar el cuestionario se pidió a los bibliotecarios que mencionaran alguna experiencia de trabajo significativa con usuarios con discapacidad. Se destacan a continuación algunas que resultan interesantes para reflejar la realidad de los profesionales y que ejemplifican lo expuesto en el análisis realizado a lo largo de este capítulo.

En relación a la capacitación profesional se destacan dos testimonios:

“Realicé las prácticas profesionalizantes en una escuela primaria en la que había muchos estudiantes con discapacidades intelectuales. Me resultó muy difícil realizar las actividades, porque desde el instituto donde estudiaba no había recibido ninguna herramienta y las personas a cargo en la escuela me dijeron que *“trabajara con los otros niños”*.

“La escuela donde trabajo, ha recibido varios niños con autismo, pero el personal jamás fue capacitado institucionalmente, para trabajar con niños con esta discapacidad y la Biblioteca, jamás fue dotada con material apto. El poco material que se ha conseguido, fue por iniciativa personal. También, la biblioteca es muy pequeña de espacio, lo que dificulta el trabajo”.

En los mismos puede evidenciarse que la falta de capacitación profesional es una barrera a la hora de interactuar con PCD. En el primer testimonio se ve además la importancia de que desde los planes de estudio de las carreras terciarias y universitarias se incluyan estos temas a fin de brindar a los estudiantes las herramientas que serán de gran valor para su desempeño profesional. Como se mencionó con anterioridad, la formación es el punto de partida hacia la creación de políticas bibliotecarias que favorezcan la igualdad de condiciones para las PCD.

Las adaptaciones edilicias que faciliten el acceso es otro punto muy importante para garantizar que todos los usuarios se encuentren en las mismas condiciones de circulación por los espacios. La falta de rampas, ascensores u otros elementos que permitan que las

personas con discapacidad motriz puedan transitar con independencia es una realidad que se ve manifiesta en los siguientes testimonios:

“Hemos atendido a personas en silla de ruedas a las cuales le costaba llegar al 3er piso donde se ubica la biblioteca, también un usuario con dificultades en el habla al que debíamos brindar más tiempo y si bien hay usuarios potenciales dentro de la facultad ciegos y con baja visión no han hecho uso aún de los dispositivos con que cuenta la biblioteca”.

“Hace unos 10 años teníamos computadoras y lectores de libros para personas con problemas visuales, tuvimos que entregarlos a otra biblioteca por el tema de las escaleras que en algunos casos dificultaban el acceso. Por ese motivo se entregó a una institución que funcionaba en planta baja”.

Aunque suene reiterativo, es necesario resaltar que este tipo de problemáticas podrían ser abordadas de manera distinta si existiera una formación en la CDPD que permita la toma de conciencia y el repensar prácticas profesionales. Claramente muchos de los cambios que se deben implementar no son realizables de un día para el otro, pero es necesario comenzar así sea con pequeñas reformas que pueden ayudar a cambiar la realidad de muchas PCD al acudir a las bibliotecas.

A pesar de las numerosas dificultades que se han señalado a lo largo de este estudio, existen también testimonios del trabajo que realizan los bibliotecarios no sólo en la tarea de facilitar el acceso a la información sino además del trabajo en red con otras instituciones que asisten a PCD. Este último punto es de gran valor para el desarrollo de políticas de accesibilidad.

“En la biblioteca dónde trabajo tenemos un dispositivo llamado Procer, que escanea la página donde se lo apoya, traduciendo el contenido en forma oral que facilita la lectura para personas con deficiencia visual parcial o total”.

“Las experiencias de trabajo con alumnos y alumnas con distintas capacidades, las realizo en biblioteca en coordinación con la docente integradora de

la escuela especial, en lo referido a selección de material, adaptación de contenidos, modos de presentación, etc.”.

Capítulo 5

Conclusiones y recomendaciones

Al concluir la investigación se puede afirmar que es inmenso el trabajo que se debe realizar para garantizar la atención de usuarios con discapacidad en las bibliotecas de la ciudad de Santa Fe. Los bibliotecarios, que son el principal capital humano responsable de la atención de estos usuarios, han reconocido encontrar distintas barreras o dificultades al interactuar con PCD y al querer garantizar sus derechos de acceso a la información y la cultura.

Repensar espacios y programas para que sean inclusivos es tarea de los bibliotecarios, pero para ello deben estar capacitados. Es por esto que el desarrollo de programas educativos que los instruyan sobre cómo ser más equitativos e inclusivos en la forma en que interactúan con los usuarios debe ser una prioridad.

Si bien son complejas las dificultades a las que pueden enfrentarse los bibliotecarios para desarrollar su labor y muy diversas de acuerdo al tipo de biblioteca en la cual se desempeñan lograr la toma de conciencia es el primer paso hacia el cambio.

Es un hecho, según los resultados de este estudio, que para los profesionales de la información este es un tema importante y que consideran prioritario capacitarse para brindar mejores servicios y sobre todo más igualitarios e inclusivos.

Recomendaciones

Con base en el análisis realizado en esta investigación, se pueden proponer las siguientes recomendaciones o líneas de acción que, por supuesto, tendrán que ajustarse a las realidades institucionales de los diversos tipos de bibliotecas incluidos en este estudio. Se espera que puedan servir de plataforma para avanzar en el abordaje de esta cuestión y lograr, al fin de cuentas, la mentada inclusión en el ámbito.

La falta de capacitación profesional en muchas ocasiones dificulta que los profesionales realicen una atención adecuada y un correcto desarrollo de servicios inclusivos para satisfacer las necesidades de los usuarios con discapacidades (tanto reales como potenciales).

El conocimiento de la CDPD como punto de partida para reconocer los derechos de las PCD es fundamental para la toma de conciencia y lograr un cambio de perspectiva en los que no consideran importante este tema.

Es de sumo valor que este tema sea incluido como contenido en las materias correspondientes a los planes de estudios de la carrera de bibliotecología, tanto a nivel terciario como universitario. Puede suceder que, como plantea una de las personas entrevistadas, al llegar a las prácticas profesionales (y más aún luego de recibidos) se encuentren con situaciones en donde no se sientan capacitados para saber cómo interactuar y garantizar los derechos de las PCD. De este modo, por un lado pueden añadirse en las asignaturas del plan de formación temas vinculados al estudio de la CDPD, el MSD y las legislaciones nacionales relativas a este tema. El Tratado de Marrakech que, si bien es un acuerdo internacional sobre la propiedad intelectual, es en esencia un tratado de derechos humanos, debe ser contemplado también dentro del plan de estudios especialmente con las ampliaciones realizadas al ser aprobada la modificación del artículo 36 de la Ley 11.723.

Por otro lado, puede ser muy valioso el aprendizaje relacionado al tratamiento y el desarrollo de materiales accesibles:

- Digitalización de documentos con inclusión de OCR.⁸
- Audiolibros: grabación de voz de un libro.
- Incorporación de imágenes ejemplificadoras.
- Macrotipos: aumento del tamaño de la letra de un texto.

⁸ El reconocimiento óptico de caracteres (OCR) es un procedimiento realizado en textos digitalizados para identificar automáticamente a partir de una imagen símbolos o caracteres que pertenecen a un determinado alfabeto, para luego almacenarlos en forma de datos y así poder utilizarlos mediante un programa de edición de texto o similar.

- Lectura fácil: contenidos resumidos en lenguaje sencillo.
- Material en sistema Braille.
- Material táctil como impresión 3D, texturas, sobre relieve.
- Videos con interpretación de libros en lengua de señas.

Con relación al trabajo en red con instituciones que asistan a PCD, además de las propias de la ciudad de Santa Fe existen otras asociaciones que promueven el acceso a la lectura de PCD y cuyo trabajo es interesante conocer:

- **Asociación civil Tiflonexos:**⁹ cuenta con la Biblioteca Digital Tiflolibros que posee más de 60.000 libros en archivos de texto, para ser leídos en una computadora o un dispositivo móvil adaptado con un programa lector de pantalla. Realizan convenios con bibliotecas para el intercambio de material y así facilitar el acceso y evitar la duplicación de esfuerzos en la digitalización.
- **Asociación civil Canales:**¹⁰ posee la plataforma *Videolibros En Señas* que compila libros leídos en diversas lenguas de señas con voz en español., además de la elaboración de materiales educativos para personas sordas.
- **Asociación civil Lengua Franca:**¹¹ produce y adapta textos informativos, educativos y literarios en Lectura Fácil, para que sean accesibles a todas las personas.

También el conocer el trabajo realizado en otras bibliotecas con la adaptación de servicios para PCD puede ser un buen punto de formación profesional. En Argentina la Biblioteca Nacional Mariano Moreno,¹² la Biblioteca del Congreso de la Nación,¹³ y la

⁹ Tiflonexos. *Biblioteca digital Tiflolibros*. Más información en: <https://www.tiflonexos.org/biblioteca-digital-tiflolibros>

¹⁰ Canales creciendo en señas. (s.f.) *Sobre canales*. Más información en: https://www.canales.org.ar/institucional_sobre_canales.php

¹¹ Biblioteca del Congreso. Argentina. (s.f.). *Lengua franca*. Más información en: <https://bcn.gob.ar/lectura-accesible/lengua-franca>

¹² La Biblioteca Nacional posee una sala y material accesible para personas con discapacidad visual. Biblioteca Nacional Mariano Moreno. (s.f.) *No videntes*. Más información en: <https://www.bn.gov.ar/biblioteca/salas/novidentes>

Biblioteca Argentina en Rosario,¹⁴ son algunos ejemplos que pueden observarse para el trabajo de integración de este tipo de usuarios.

Respecto a los bibliotecarios que ya se encuentran en el ejercicio profesional (esto es, los consultados en esta investigación) puede ser de gran ayuda que instituciones de las cuales dependen muchas de las bibliotecas de la ciudad fomenten capacitaciones relacionadas con los temas mencionados. Los organismos públicos, las instituciones educativas de nivel superior, el núcleo de bibliotecas populares de la ciudad de Santa Fe y la ABISFE, son algunas de las entidades que deberían interesarse en promover la actualización profesional respecto a este tema, especialmente teniendo en cuenta que, según lo manifestado en esta investigación, es un tema de mucho interés para los bibliotecarios.

No hay que dejar de lado la iniciativa personal que es el punto de partida para la capacitación profesional y que puede llevar a aprovechar diversas opciones formativas respecto a este tema que se brindan por instituciones en todo el país. Esto se da más aun aprovechando las facilidades que la virtualidad experimentada en pandemia impulsó para el desarrollo de cursos, seminarios, diplomaturas, etc.

Para finalizar, se debe tener en cuenta que, a criterio de quien realiza esta investigación, una de las mejores herramientas para el desarrollo profesional respecto a temáticas de discapacidad es la convivencia con los usuarios a quienes se desea incluir. No es este un camino lineal o unidireccional. La formación y el trato con PCD son los dos pilares si quieren lograrse bibliotecas realmente inclusivas. Conocer las necesidades de información, ver cómo resuelven sus problemas, tratarlos, interrogarlos sobre las mejores maneras de optimizar los servicios y que sean ellos los que los evalúen teniendo la

¹³ La Biblioteca del Congreso posee una sala Marrakech donde los usuarios con discapacidades poseen herramientas para realizar sus consultas y acceder a diferentes servicios. Biblioteca del Congreso. Argentina. (s.f.) *Sala Marrakech*. Más información en: <https://bcn.gob.ar/salas-y-horarios/sala-marrakech>

¹⁴ El servicio de lectura accesible de la biblioteca asiste en la adaptación de materiales, tanto sean libros como otro tipo de textos, para que los usuarios con discapacidad visual puedan acceder y comprender la totalidad de su contenido. Biblioteca Argentina. (s.f.). *Servicio de Lectura Accesible*. Más información en: <http://biblioargentina.gob.ar/web/servicio-de-lectura-accesible/>

posibilidad de hacer sugerencias al respecto es primordial porque sólo estas personas conocen su realidad y lo que necesitan. En cualquier tipo de política de discapacidad no ha de olvidarse la premisa mencionada con anterioridad: ***“Nada sobre nosotros sin nosotros”***.

Referencias bibliográficas¹⁵

Almeida, M. (2001). Nuevas retóricas para viejas prácticas. Repensando la idea de diversidad y su uso en la comprensión y abordaje de la discapacidad. *Política y sociedad*. 47(1), 27-44.

<https://revistas.ucm.es/index.php/POSO/article/view/POSO1010130027A/21668>

Barnes, C. & Mercer, G. (2010). *Exploring disability: a sociological introduction*. Polity Press.

Barton, L. (1998). *Discapacidad y sociedad*. Morata.

Biblioteca Argentina. (s.f.) *Servicio de lectura accesible*.

<http://biblioargentina.gob.ar/web/servicio-de-lectura-accesible/>

Biblioteca del Congreso. Argentina. (s.f.) *Lengua franca*. <https://bcn.gob.ar/lectura-accesible/lengua-franca>

Biblioteca del Congreso. Argentina. (s.f.) *Sala Marrakech*. <https://bcn.gob.ar/salas-y-horarios/sala-marrakech>

Biblioteca Nacional Mariano Moreno. (s.f.) *No videntes*. <https://www.bn.gov.ar/biblioteca/salas/novidentes>

Bibliotecas accesibles para todos: pautas para acercar las bibliotecas a personas con discapacidad y a las personas mayores. (2008).

<https://www.imsero.es/InterPresent1/groups/imsero/documents/binario/33010bibiotacc2011.pdf>

Blogna Tistuzza, S. H. (2020). *Democracia y derechos humanos. Un análisis sobre cómo la rendición de cuentas horizontal impacta en la vida de las personas con discapacidad*. [Tesis doctoral, Universidad Nacional de Quilmes.]

<https://ridaa.unq.edu.ar/handle/20.500.11807/2375>

¹⁵ Para la elaboración de las citas y referencias bibliográficas se utilizó el formato APA en su 7a edición.

Brogna, P & Zazueta Vargas, C. (2012). Comentario al art. 8 de la CDPCD. En P. Rosales. (comp.). *Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad (ley 26.378) comentada* (p. 124). Abeledo-Perrot.

Canales creciendo en señas. (s.f.) *Sobre canales*.
https://www.canales.org.ar/institucional_sobre_canales.php

Casado Muñoz, R. & Lezcano Barbero, F. (2012). *Educación en la escuela inclusiva formación del profesorado y perspectivas de futuro*. Lumen.

Casanova, F. (2003). *Formación profesional y relaciones laborales*.
https://www.oitcinterfor.org/sites/default/files/file_publicacion/casan.pdf

Castro Suárez, M. (2017). *Diseño de un servicio de referencia para usuarios con discapacidad visual en la Biblioteca Central- Universidad Pedagógica Nacional: un estudio de caso*. [Tesis de grado, Universidad de La Salle].
https://ciencia.lasalle.edu.co/sistemas_informacion_documentacion/132

CERMI. (2019) *Guía de fácil uso de la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad para Operadores Jurídicos 2019*.
<http://www.convenciondiscapacidad.es/2019/04/08/guia-de-facil-uso-de-la-convencion-internacional-sobre-los-derechos-de-las-personas-con-discapacidad-para-operadores-juridicos-2019/>

Civallero, E. (2011) *Sobre inclusiones, exclusiones y bibliotecarios en el filo de la navaja*. <https://www.aacademica.org/edgardo.civallero/100.pdf>

Constanzo, J. C. (2015) *Bibliotecas accesibles ¿Accesibles para todas las personas? Situación actual de las bibliotecas de la Universidad Nacional de Comahue*. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Mar del Plata].
http://humadoc.mdp.edu.ar:8080/bitstream/handle/123456789/107/Constanzo_Juan_Carlos.pdf?sequence=1

Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. (2006, 13 de diciembre)

<https://www.un.org/esa/socdev/enable/documents/tccconvs.pdf>
<https://www.un.org/esa/socdev/enable/documents/tccconvs.pdf>

¿El final del síndrome de down? (2018). *El Cisne*, 29(38), 8-11.

Iberbibliotecas Bibliotecas Públicas. (2020, 27 de Oct). *Las bibliotecas y la inclusión de personas en situación de discapacidad.* [video] Youtube.
<https://www.youtube.com/watch?v=-CvVaqEtE6A>

Ferrante, M. (2013). *Bibliotecas accesibles para personas con discapacidad visual: Un estudio de caso en la Universidad Nacional de La Plata.* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de La Plata].
<http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/tesis/te.820/te.820.pdf>

Ley 11.723. Modificación. (2020, 16 de diciembre) Congreso de la Nación Argentina.
<http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/verNorma.do?id=345237>

Ley 22.431 de 1981. (1981, 16 de marzo). Congreso de la Nación Argentina.
<http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/20000-24999/20620/texact.htm>

Ley 26.130 de 2006. (2006, 28 de agosto). Congreso de la Nación Argentina.
<http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/115000-119999/119260/norma.htm>

Lo incorrecto: una nueva mirada hacia la discapacidad. (2014, 22 diciembre). [Video]. YouTube. <https://www.youtube.com/watch?v=SBLiBLb23ZA&t=130s>

Meneses Tello, F. (2008). Servicios bibliotecarios para grupos vulnerables: la perspectiva en las directrices de la IFLA y otras asociaciones. *Informação & sociedade*, 18(1), 45-66 <https://periodicos.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/view/1639/1652>

Mires Ortiz, A (2013). *Alfredo Mires Ortiz: los infinitos andares de un bibliotecario.* *Revista de la Biblioteca y Archivo Histórico de la asamblea Legislativa plurinacional de Bolivia*, 7(28), 75-78.

Moliner, M. (1997). *Diccionario del uso del español.* Gredos.

Monfasani, R. (2014). *Competencias bibliotecarias y entorno laboral*. Alfragrama Ediciones.

Musiera, H. (2008). *La educación inclusiva como derecho*. Eudeba.

Naciones Unidas [UN]. (s.f.) *Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad*. <https://www.un.org/development/desa/disabilities-es/convencion-sobre-los-derechos-de-las-personas-con-discapacidad-2.html>

Oficina Vida Independiente Barcelona. [OVI BCN]. (s.f.). *El Movimiento de Vida Independiente*. <https://ovibcn.org/movimiento-de-vida-independiente/>

Organización Mundial de la Salud. (2011). *Informe mundial sobre la discapacidad*. https://www.afro.who.int/sites/default/files/2017-06/9789240688230_spa.pdf

Organización Mundial de la Salud. (2021). *Discapacidad y salud*. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/disability-and-health>

Palacios, A. (2008). *El modelo social de discapacidad: orígenes, caracterización y plasmación en la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad*. CERMI. <https://www.cermi.es/sites/default/files/docs/colecciones/Elmodelosocialdediscapacidad.pdf>

Palacios, A. & Bariffi, F. (2007) *La discapacidad como una cuestión de derechos humanos*. <http://riberdis.cedid.es/bitstream/handle/11181/3912/La%20discapacidad%20como%20una%20cuesti%c3%b3n%20de%20derechos%20humanos.pdf?sequence=1&rd=0031726517075909>

Pérez Bueno, L. C. (2010). *Discapacidad, derecho y políticas de inclusión*. CERMI - CINCA. <http://riberdis.cedd.net/handle/11181/3911>

Pionke, J. J. (2020). Library employee views of disability and accessibility. *Journal of library administration*, 60(2), 120-145. <https://doi.org/10.1080/01930826.2019.1704560>

Real Academia Española. (2022). *Discapacidad*. En Diccionario de la lengua española. <https://dle.rae.es/discapacidad>

Suaiden, E. J. (2002). El impacto social de las bibliotecas públicas. *Anales de documentación*, 5, 333-344. <https://revistas.um.es/analesdoc/article/view/1901>

UNESCO. (1994). *Manifiesto de la UNESCO sobre la biblioteca pública*. <https://cdn.ifla.org/wp-content/uploads/files/assets/public-libraries/publications/PL-manifiesto/pl-manifiesto-es.pdf>

Velarde Lizama, V. (2011). Los modelos de la discapacidad: un recorrido histórico. *Revista Empresa y humanismo*, 15(1), 115-136. <https://dadun.unav.edu/handle/10171/29153>

Vélez Pachón, V. (2016). Educación inclusiva para personas con discapacidad en la provincia de Buenos Aires. Un estudio de caso a partir de las representaciones sociales de los actores educativos de la Escuela Santa Julia en Tigre, 2015. [Tesis de maestría, FLACSO Argentina].

<https://repositorio.flacsoandes.edu.ec/bitstream/10469/9563/2/TFLACSO-2016VVP.pdf>

Victoria Maldonado, J. (2013). El modelo social de la discapacidad: una cuestión de derechos humanos. *Revista de derecho UNED*, 12, 817-833.

<http://revistas.uned.es/index.php/RDUNED/article/viewFile/11716/11163>
<http://revistas.uned.es/index.php/RDUNED/article/viewFile/11716/11163>

Anexo

Cuestionario "Accesibilidad en bibliotecas: experiencias y perspectivas de los bibliotecarios de la ciudad de Santa Fe"

Este cuestionario es parte de una investigación realizada para la elaboración de la tesina de la Licenciatura en Bibliotecología de la Universidad Nacional del Litoral. Las respuestas son anónimas y los resultados serán consignados en la mencionada tesina. Se trata de un cuestionario breve que no conlleva más de 10 minutos en ser respondido. ¡Muchas gracias por su tiempo y predisposición!

*Obligatorio

1. 1-¿Cuántos años ha trabajado en bibliotecas? *

Selecciona todas las opciones que correspondan.

- 0-5 años
- 5 a 15 años
- 15 a 25 años
- Más de 25 años

2. 2-¿En cuál de las siguientes bibliotecas ha trabajado durante más tiempo?

Selecciona todas las opciones que correspondan.

- Escolar (Inicial, primaria, secundaria)
- Terciaria - Universitaria
- Pública - Popular
- Especializada
- Otros: _____

3. 3-Durante su desempeño profesional en la biblioteca donde trabaja actualmente, ¿ha atendido usuarios con discapacidad?

Marca solo un óvalo.

- Sí
- No

9. 9-¿Por qué considera que es importante realizar capacitaciones respecto a estos temas?

Selecciona todas las opciones que correspondan.

- Para estar preparado en caso de que un usuario con discapacidad acuda a la biblioteca
- Es un derecho de la persona con discapacidad recibir una atención adecuada para satisfacer sus necesidades culturales y de información
- En la biblioteca donde trabajo concurren con frecuencia personas con discapacidad
- En la biblioteca donde trabajo no concurren personas con discapacidad por no poseer servicios adecuados
- Para desarrollar servicios inclusivos de manera adecuada
- Otros: _____

10. 10-En la biblioteca donde se desempeña, ¿generan redes de trabajo con instituciones que asisten a personas con discapacidad?

Marca solo un óvalo.

- Sí
- No

11. 11-En caso de haber respondido afirmativamente, ¿Cuáles son estas instituciones?

Selecciona todas las opciones que correspondan.

- Escuelas especiales
- Organizaciones y/o asociaciones de personas con discapacidad
- Dependencias del estado (secretarías, ministerios, etc.)
- Redes temáticas
- Otros: _____

15. 15-¿Cuál de las siguientes actividades se han realizado en la biblioteca donde se desempeña en los últimos 5 años?

Selecciona todas las opciones que correspondan.

- Creación y/o actualización de sitios web para que sean accesibles a personas con discapacidad
- Adaptaciones edilicias para facilitar la circulación de las personas con discapacidad en los espacios
- Programas de formación para mejorar la atención a usuarios con discapacidad
- Creación y/o revisión de políticas de inclusión para la biblioteca
- Adaptaciones requeridas en distintos servicios para que sean accesibles a usuarios con discapacidad
- Trabajo en red con distintas organizaciones de personas con discapacidad
- Desarrollo y/o adquisición de material accesible
- Otros: _____

16. 16-¿Cuánto conocimiento considera que tiene acerca de cada uno de los siguientes temas?

Marca solo un óvalo por fila.

	NADA	POCO	MUCHO
Modelo Social de Discapacidad	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Convención de los derechos de las personas con discapacidad	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tratado de Marrakech	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lengua de Señas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Adaptación de material a braille, digitalización, audio, lectura fácil	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Accesibilidad de páginas web	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

17. 17-¿Podría mencionar alguna experiencia de trabajo con personas con discapacidad que le parezca importante destacar? (Desarrollo de servicios accesibles, actividades de inclusión, atención de usuarios, etc.)

Google no creó ni aprobó este contenido.

Google Formularios