



Envejecimiento Funcional: los servicios bibliotecarios como plataforma para la participación, el bienestar emocional y la productividad de personas mayores.

Autoras

Yalila Pérez Montoya

Jesika Leonor Toncel Mendoza

Diana Angélica Yucumá Castillo

Directores

Luis Enrique Izquierdo Reyes

Rubiela Gómez Gómez

Escuela de Ciencias Humanas

Especialización en Gerencia y Gestión Cultural

Universidad del Rosario

Bogotá, Colombia

2022

Tabla 1. Resumen Ejecutivo

| Resumen Ejecutivo del Proyecto | |
|---------------------------------------|---|
| Título | Envejecimiento Funcional. Los Servicios Bibliotecarios como Plataforma para la Participación, el Bienestar Emocional y la Productividad de Personas Mayores. |
| Equipo | Yalila Pérez Montoya Jesika Leonor Toncel Mendoza Diana Angélica Yucumá Castillo |
| Contexto Geográfico | El proyecto se desarrolla en la comuna #10, La Candelaria de la ciudad de Medellín, compuesta por 16 barrios y 3 zonas administrativas. La comuna #10 de Medellín, limita con las comunas #8 Villahermosa, #9 Buenos Aires, # 14 el Poblado, #3 Manrique y #15 Guayabal. |
| Beneficiarios | El público objetivo de esta investigación son las personas mayores y el personal de las bibliotecas públicas del contexto geográfico determinado. |
| Duración | 2 meses. |
| Descripción del Proyecto | Las bibliotecas son espacios que deben reinventarse constantemente en relación con la democratización del saber y la cultura en todas sus expresiones. Este proyecto pretende generar una guía de trabajo práctica para que en las bibliotecas de la comuna #10 de la ciudad de Medellín, fomenten estrategias sostenibles e idóneas para el trabajo con personas mayores |
| Planteamiento del Problema | Inexistencia de una guía de trabajo oficial en las bibliotecas públicas de la comuna 10 de la ciudad de Medellín, para el desarrollo de un portafolio de servicios bibliotecarios especializado, dirigido a personas mayores. |
| Justificación | |
| Objetivo General | Generar una guía para la atención de personas mayores en las bibliotecas públicas, tomando como referente los servicios desarrollados en la comuna #10 La Candelaria de la ciudad de Medellín. |

| Resumen Ejecutivo del Proyecto | |
|---------------------------------------|---|
| Objetivos Específicos | <ul style="list-style-type: none"> • Diseñar un laboratorio de co-creación que se aplique a grupos focales específicos, en el cual se identifiquen problemáticas y posibles soluciones frente a los servicios bibliotecarios y la experiencia de las personas mayores en las Bibliotecas de la comuna #10 de la ciudad de Medellín. • Ejecutar laboratorio de co-creación con público focal seleccionado, que incluye personas mayores, usuarios de los servicios de bibliotecas y equipo técnicos especializados en el trabajo con esta población. • Crear herramienta de identificación de expectativas y aspiraciones para el uso de servicios bibliotecarios con expertos en la atención a personas mayores que como resultado, permitan la creación pautas principales para la construcción de la guía de trabajo con personas mayores para espacios de biblioteca. |
| Presupuesto | Modalidad presencial \$35.177.700, Modalidad virtual \$31.037.700 |

Fuente: Elaboración propia

TABLA DE CONTENIDO

| | |
|--|----|
| Introducción | 6 |
| 1. Planteamiento del Problema..... | 7 |
| 2. Descripción del Proyecto | 9 |
| 3. Justificación | 11 |
| 4. Objetivos | 18 |
| 4.1. Objetivo general..... | 18 |
| 4.2. Objetivos específicos | 18 |
| 5. Antecedentes | 19 |
| 6. Glosario de términos | 25 |
| 7. Marco Teórico..... | 29 |
| 7.1. Ser adulto mayor en Colombia..... | 29 |
| 7.2. La cultura en la pandemia | 32 |
| 7.3. Personas Mayores y Retos Culturales | 33 |
| 7.4. Adulto mayor, Calidad de vida y política pública..... | 34 |
| 8. Marco Jurídico - Normativo..... | 36 |
| 9. Modelo de Gestión | 38 |
| 9.1. Desing Thinking..... | 43 |
| 9.2. Aplicación Metodología de trabajo..... | 44 |
| 9.2.1. Etapa #1 Empatizar | 45 |
| 9.2.2. Etapa #2 Definir | 45 |
| 9.2.3. Etapa #3 Idear: | 52 |
| 9.3.4. Etapa #4 Prototipar..... | 59 |
| 10. Presupuesto | 70 |
| 11. Cronograma de actividades por etapas..... | 73 |
| 12. Conclusiones | 75 |
| 13. Bibliografía | 77 |
| Anexos | 82 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|--|----|
| Tabla 1. Resumen Ejecutivo | 2 |
| Tabla 2. Identificación de algunos Hogares Geriátricos de la comuna #10 de la ciudad de Medellín | 14 |

| | |
|---|----|
| Tabla 3. Identificación Bibliotecas Públicas Comuna #10 Medellín..... | 15 |
| Tabla 4. Caracterización de servicios de las bibliotecas de la comuna 10 de la ciudad de Medellín | 46 |
| Tabla 5. Preguntas de activación..... | 51 |
| Tabla 6. Presupuesto elaboración de Guía, modalidad presencial | 71 |
| Tabla 7. Presupuesto elaboración de Guía, modalidad presencial | 72 |
| Tabla 8. Cronograma de actividades..... | 73 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|--|--------------------------------------|
| Figura 1 Árbol de problemas | 7 |
| Figura 2. Personas mayores en Colombia..... | ¡Error! Marcador no definido. |
| Figura 3. Mapa de Medellín-Colombia-Barrios y comunas..... | 12 |
| Figura 4. Nivel socioeconómico por comuna y cantidad registrada de hogares geriátricos. | 13 |
| Figura 5. Ubicación hogares geriátricos comuna #10..... | 14 |
| Figura 6. Ubicación espacios bibliotecas comuna #10 de la ciudad de Medellín..... | 15 |
| Figura 7. Relación Bibliotecas y Hogares Geriátricos - Comuna #10. | 17 |
| Figura 8. Escanear código QR para acceder a la encuesta. | 52 |
| Figura 9. Laboratorio de co-creación grupo Guardianes de las palabras. | 55 |

ÍNDICE DE VIDEOS

| | |
|--|--------------------------------------|
| Video 1. Entrevista Nelson Pérez – Promotor de lectura de Comfenalco Antioquia.. | ¡Error! Marcador no definido. |
| Video 2. Lectura en voz alta. Laboratorio con usuarios de la biblioteca | 54 |
| Video 3. Laboratorio con Promotores de Lectura - Envejecimiento Funcional..... | 56 |
| Video 4. Segundo Laboratorio con Promotores de Lectura - Envejecimiento Funcional..... | 57 |

Introducción

Envejecer implica en la actualidad enfrentarse a paradigmas sociales y culturales en constante cambio. Si bien en otras épocas la vejez era entendida como una clausura o cierre al disfrute de las posibilidades que ofrece el mundo, las ciencias de la salud, la antropología entre otras han realizado desde sus campos de acción un cambio de paradigma y se ha planteado como una etapa en la cual el ser humano cuenta con la capacidad de realizar descubrimientos practicar nuevos saberes, disfrutar del tiempo libre y entrar en un momento en el que el cuidado del sí cobra un alto valor. Al respecto la autora Martha Nussbaum en su libro *Envejecer con sentido*, propone que “La vejez es experimentar, adquirir sabiduría, amar y perder, y estar más cómodos en la propia piel, por mucho que se torne ajada. La vejez es muchas otras cosas. Para muchas personas tendrá que ver con los remordimientos, la preocupación, la acumulación de objetos y la necesidad. También puede tener que ver con el voluntariado, la comprensión, la guía, el redescubrimiento, el perdón y, cada vez con más frecuencia, el olvido.”

De esta manera, las personas mayores son un grupo poblacional con potencial para la participación de ofertas culturales, sin embargo, estos espacios y servicios apenas se configuran en relación con sus gustos y necesidades en los distintos sectores de la cultura.

Por otra parte, las bibliotecas son espacios de encuentro, que desarrollan agendas culturales y se acercan a sus públicos a través de contenidos diversos donde se privilegia la transmisión de saberes, lo que las hace escenarios idóneos para los procesos de transformación relacionados con el envejecimiento y la vida cultural.

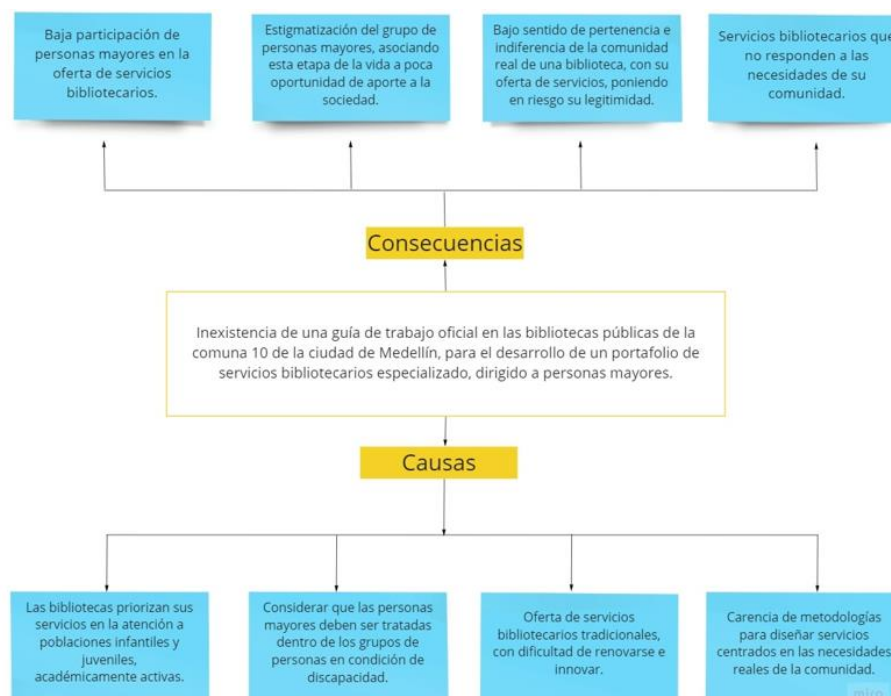
Este proyecto se desarrolla en la Comuna # 10 de la ciudad de Medellín, indagando en las bibliotecas del sector sobre su oferta para las personas mayores, es en este punto, donde a partir de la información suministrada se identifica la oportunidad de diseñar una herramienta que aporte al desarrollo de espacios enfocados en este grupo poblacional.

A continuación, se expone el problema cultural encontrado en el rastreo de información y se exponen las causas y consecuencias del mismo.

1. Planteamiento del Problema

Inexistencia de una guía de trabajo oficial en las bibliotecas públicas de la comuna 10 de la ciudad de Medellín, para el desarrollo de un portafolio de servicios bibliotecarios especializado, dirigido a personas mayores.

Figura 1 Árbol de problemas



Fuente: Realizado por Pérez Montoya, Y., Toncel Mendoza, J. & Yucumá Castillo, D.(2022).

El proceso de indagación e identificación del problema cultural, nos llevó a observar las condiciones de participación de las personas mayores en los servicios ofrecidos por las bibliotecas públicas, encontrando que existe una baja participación que disminuyó aún más desde el año 2020, a causa de la pandemia por COVID-19 y los aislamientos preventivos obligatorios (Min Salud, 2020), sin desconocer que la presencia de esta población en este tipo de servicios siempre ha sido problemática, debido a que las ofertas del sector cultural y creativo, que incluye las bibliotecas públicas, generalmente no están diseñadas, ni enfocadas en estas personas (Saldarriaga Concha, 2021).

Las causas que inciden en la baja participación de las personas mayores en las ofertas de servicios de las bibliotecas públicas, está directamente relacionada con la ausencia de pautas de trabajo para la generación de servicios para esta población.

Como se puede ver en el árbol de problemas, lo anterior ocurre porque se presentan de forma recurrente las siguientes situaciones:

- Normalmente las bibliotecas priorizan su portafolio de servicios para poblaciones que están iniciando o fortaleciendo sus procesos de inmersión en el mundo de la cultura escrita (principalmente niños y jóvenes), excluyendo sin quererlo, a grupos que requieren de una atención específica.
- Existe una idea generalizada entre las personas, que asocia la vejez con una poca posibilidad de mantenerse activo en los ámbitos social, educativo, productivo y cultural, imaginario asociado a la negación de la posibilidad de aprender y generar nuevos saberes en esta etapa de la vida.
- Oferta de servicios bibliotecarios tradicionales con dificultad para conectarse con las necesidades genuinas de la comunidad, para renovarse e innovar de forma constante, ante una sociedad que es cambiante.
- Falta de aplicación de metodologías disruptivas que involucren a toda la comunidad en el diseño de servicios centrados en las experiencias que quieren vivir los diferentes tipos de usuarios que hacen parte de ella. Lo anterior trae consigo un problema adicional y es que se pone en riesgo la legitimidad y pertinencia de un servicio esencial, como es el de la Biblioteca Pública.

Para el grupo de personas mayores, la falta de acceso a los servicios bibliotecarios, trae consigo una serie de consecuencias que aumentan la brecha respecto a la participación de este grupo poblacional en la vida cultural de su comunidad, bajo acceso a información en diferentes medios principalmente digitales, debido a la poca formación en su uso, deterioro del bienestar emocional, memoria y relacionamiento y el riesgo de perder el conocimiento que esta población aporta en para el desarrollo social.

No se pueden desconocer las iniciativas existentes en bibliotecas que han surgido de procesos autónomos, experiencias intuitivas que tienen riesgo de sostenibilidad en el tiempo por falta de incorporación desde las políticas de funcionamiento y planes estratégicos de los sistemas de bibliotecas y la poca capacitación entre quienes prestan los servicios para atender este tipo de población.

Es necesario mencionar que la reducida presencia y participación de las personas mayores en los servicios de las bibliotecas públicas, que hoy por hoy incluyen servicios presenciales y virtuales, refleja bastante de las percepciones sociales y culturales que tiene nuestra sociedad frente al envejecimiento.

El Ministerio de Salud pone a las personas mayores entre las poblaciones vulnerables ante los cambios climáticos y sociales, esto indica que hacen parte de las poblaciones con mayor riesgo de deterioro en su salud física y mental (MinSalud, 2020), lo que se incrementa con la poca participación en espacios de carácter cultural, educativo y social, evidenciando poca empatía con las personas que se encuentran en este momento de la vida y de alguna manera, incrementando los problemas de salud pública de este grupo poblacional.

Ante este panorama, y al ser un país que envejece con rapidez, las organizaciones que se encuentran dentro de las Industrias Creativas y Culturales, también se ven afectadas por el poco consumo de esta población, que está dejando de ser minoría.

2. Descripción del Proyecto

Las bibliotecas son espacios que deben reinventarse constantemente en relación con la democratización del saber y la cultura en todas sus expresiones. Este proyecto pretende generar una guía de trabajo práctica para que en las bibliotecas de la comuna #10 de la ciudad de Medellín, fomenten estrategias sostenibles e idóneas para el trabajo con personas mayores.

El propósito de esta guía será generar pautas, ideas metodológicas, propuestas temáticas e ítems para la construcción de servicios, programas, espacios y contenidos que se enfoquen y favorezcan este grupo poblacional.

En los últimos años se han percibido nuevas problemáticas en el sector Cultural y Creativo, relacionadas con la adaptabilidad de los públicos ante cambios que generan transformaciones en las formas de vida; es por esto que generar una guía que pueda aportar a la construcción de ofertas culturales diferenciadas para poblaciones vulnerables como lo son las personas mayores, se hace necesaria en procura de generar reconocimiento y bienestar para esta población.

En este proyecto, identificamos las condiciones de las personas mayores en la actualidad en relación con su participación en la vida cultural y específicamente en la oferta de servicios de las bibliotecas públicas del territorio elegido para este proyecto.

A continuación, se hará un recuento de los elementos indagados para el hallazgo del problema cultural, mostrando el panorama del público objetivo (personas mayores), relacionándolo con las capacidades y retos de las bibliotecas públicas, como organizaciones fundamentales en el ecosistema de las industrias culturales.

Vale la pena mencionar que la Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecas y Bibliotecarios - IFLA, como máximo portavoz de los profesionales de estos servicios en el mundo, ha generado pautas para los diferentes ámbitos que abarcan las Bibliotecas, e incluye la atención a personas mayores de forma general en los diferentes públicos que reciben las bibliotecas públicas, sin especificar asuntos puntuales relacionados con las características y servicios que pueden recibir desde estos servicios. De la misma manera ocurre con la legislación vigente para las Bibliotecas Públicas en Colombia, en donde las personas mayores se incluyen en el grupo de adultos.

3. Justificación

Las personas que tienen la gran fortuna de llegar a una edad avanzada tienen todo el derecho de gozar de una vida plena, participando activamente de diferentes eventos de la vida cotidiana en todos los ámbitos, haciendo parte de procesos que les permitan compartir la sabiduría que han podido cosechar a lo largo de su vida y aprendiendo sobre temas asuntos que les motiven a mantenerse vitales en asuntos productivos, formativos, sociales, políticos, recreativos, entre otros.

La emergencia sanitaria producida por la pandemia del COVID-19 llevó a que los periodos de aislamiento físico, afectaran la socialización y el involucramiento de las personas mayores en actividades desarrolladas en sus entornos, incluyendo un nuevo factor que incidió en el aumento de las brechas sociales, relacionadas con la falta de formación en el uso de tecnologías para resolver problemas de la vida diaria, falta de acceso a y conectividad y falta de interés en muchos casos, por hacerse partícipe de la nueva oferta de servicios que empezó a circular a través de medios digitales, lo que trajo consigo un mayor aislamiento de las personas mayores, y con ello afectaciones de tipo emocional, mental y físico.

También se debe mencionar que muchas otras personas mayores incrementaron la lectura de textos literarios e informativos, aprendieron a usar recursos que tienen disponibles a mano tales como su teléfono móvil inteligente, computadores, televisores inteligentes, y otra serie de recursos que les permitieron mantenerse conectados con sus familiares y amigos, así como participar de variados eventos y programación que les aportó conocimiento, tranquilidad y que dignificó el hecho de ser persona mayor en esta época.

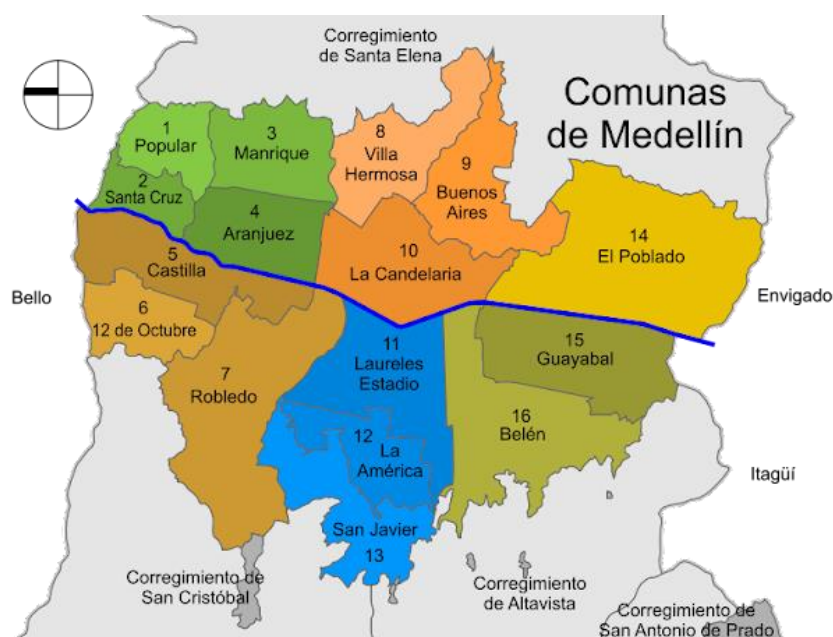
La razón por la cual se aborda esta temática tiene que ver con la necesidad de potenciar las capacidades y habilidades de las personas mayores para que la mayoría de ellos pueda interactuar y disfrutar de conexiones humanas en entornos presenciales y digitales, por tratarse de los escenarios en los que actualmente se propicia el desarrollo activo y la participación en servicios mediante los cuales se pueden superar asuntos relacionados con la pobreza, así como también servicios que les pueden aportar en su bienestar y felicidad integral.

Los servicios de las bibliotecas públicas están llamados a analizar y proponer soluciones de manera directa a estas problemáticas, ubicadas en temas tan cruciales como el ejercicio de derechos culturales y sociales, con el ánimo de transformar positivamente las comunidades y generar valor en la sociedad. Para el efecto específico de este proyecto, es importante mencionar que misionalmente las bibliotecas tienen la responsabilidad de alfabetizar a las personas de todas las edades y en todos los

contextos, eliminando de esta forma barreras de acceso que lo único que generan es pobreza en las dimensiones social y económica.

La comuna #10 de la ciudad de Medellín se conoce como el sector de La Candelaria, el cual está conformado por 16 barrios y 3 áreas institucionales que son de tradición y gran afluencia de público en la ciudad: Prado, Jesús Nazareno, El Chagualo, Estación Villa, San Benito, Guayaquil, Corazón de Jesús, Calle Nueva, Perpetuo Socorro, Colón, Las Palmas, Bombona n.º 1, Boston, Los Ángeles, Villanueva, La Candelaria, San Diego, La Alpujarra, Centro Administrativo y Hospital Universitario San Vicente de Paúl. Este espacio limita por el norte con la comuna n.º 4 Aranjuez; por el oriente con las comunas n.º 8 Villa Hermosa y n.º 9 Buenos Aires; por el sur con la Comuna n.º 14 El Poblado; y al occidente con las comunas n.º 7 Robledo, n.º 11 Laureles – Estadio y n.º 16 Belén.

Figura 2. Mapa de Medellín-Colombia-Barrios y comunas.



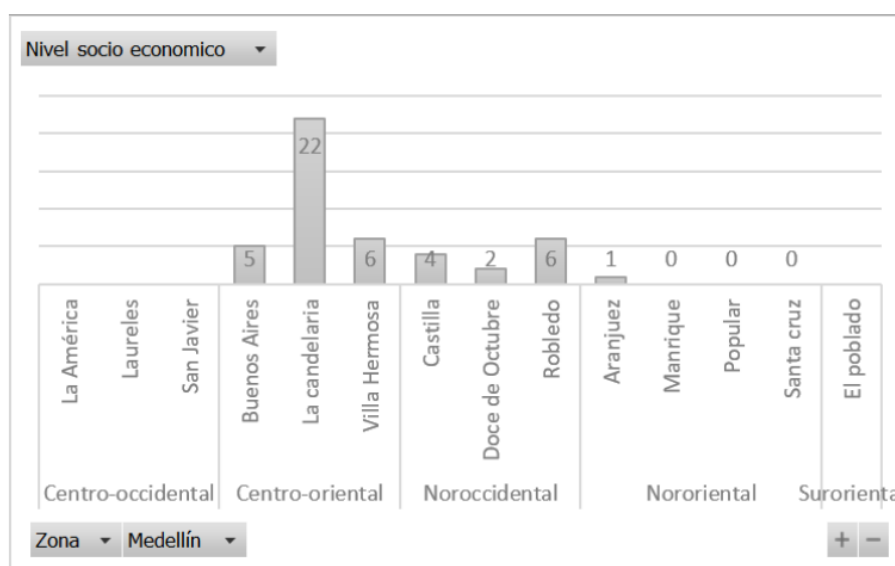
Fuente: Medellín, Ciudad de la eterna primavera. <http://medellintespera.blogspot.com/p/mapa-de-medellin-con-barrios-y-comunas.html> (2022).

En esta comuna se encuentra el centro de la ciudad, un sector comercial en el cual se reúne gran parte de la vida económica, cultural y social de la ciudad. En los últimos años se han generado muchas apuestas culturales que tienen como escenario esta comuna, con la intención de generar el distrito cultural San Ignacio. (<https://distritosanignacio.com/>)

En este territorio reside una población aproximada de 103.087 habitantes, de los cuales el 46,1% son hombres (47.477) y el 53,9% restante mujeres (55.610), que equivale al 3,4% del total de la población de la ciudad de Medellín. (<https://www.fumc.edu.co/fonoaudiologia-comprometida-proyeccion-social-comuna-10/>)

En la zona, también hay un número considerable de hogares destinados a personas mayores, lo que hace que gran porcentaje de los habitantes de esta comuna sean de la tercera edad.

Figura 3. Nivel socioeconómico por comuna y cantidad registrada de hogares geriátricos.



Fuente: Osorio Tamayo, Daniela. Necesidades de las Personas Mayores Vulnerables de la Comuna 10 de la ciudad de Medellín. 2020.

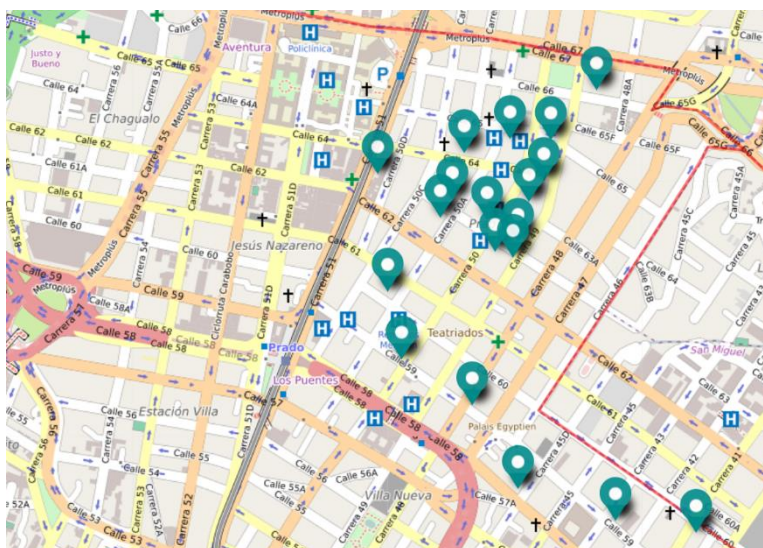
Algunos de los hogares cuentan con diversos servicios de atención, donde muchos de sus habitantes aún cuentan con capacidades físicas y mentales para salir y ejercer sus actividades diarias sin mayor asistencia.

Tabla 2. Identificación de algunos Hogares Geriátricos de la comuna #10 de la ciudad de Medellín

| Hogar Geriátrico | Localización | Total, de adultos |
|-----------------------------------|------------------------|-------------------|
| Hogar Siggem | Cra 50ª # 63-19 | 22 |
| Hogar para el adulto mayor | Cra 50ª cl 60 – 59 | 24 |
| Corporación vive | Cra 50ª # 64 – 12 | 27 |
| Corporación el hogar que soñé | Av Palace # 59 - 59 | 17 |
| Hogar huellitas del ayer | Av Ecuador # 63ª – 101 | 15 |
| Nuevo despertar | Cra 50 # 63 – 19 | 19 |
| Hogar de ancianos | Cra 45ª # 58 - 44 | 17 |
| Club de la edad dorada | Cl 59 # 48ª – 42 | 21 |
| Hogar geriátrico mis años dorados | Cl 60 # 41 – 36 | 26 |
| Hogar social el amparo | Cl 59 # 42 - 48 | 19 |

Fuente: Osorio Tamayo, Daniela. Necesidades de las Personas Mayores Vulnerables de la Comuna 10 de la ciudad de Medellín. 2020.

Figura 4. Ubicación hogares geriátricos comuna #10

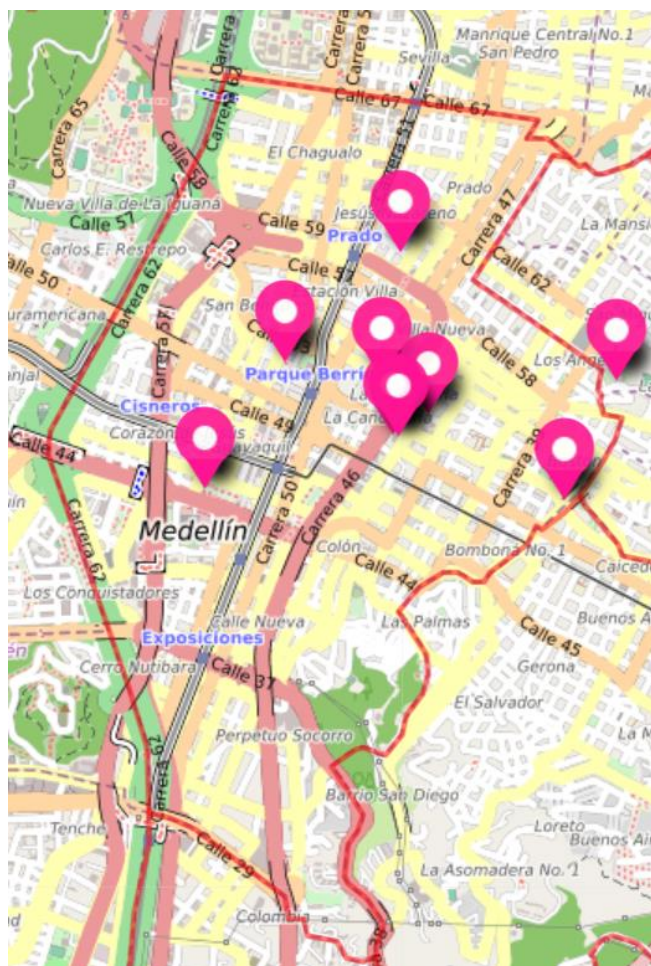


Fuente: Pérez Montoya, Y. Aplicación Umap <https://umap.openstreetmap.fr/es/map/bibliotecas-comuna-10-medellin-vs-centros-geriatri-771502#16/6.2582/-75.5639>. (2022).

Ahora bien, en relación con las bibliotecas de este sector y las ofertas que generan, se puede encontrar que la gran mayoría de ellas no cuenta con programas y servicios diferenciados para las personas mayores residentes y visitantes de este sector. A continuación, se identifican las bibliotecas públicas que pertenecen a esta comuna:

Imagen #3: Ubicación espacios bibliotecas comuna #10

Figura 5. Ubicación espacios bibliotecas comuna #10 de la ciudad de Medellín.



Fuente: Pérez Montoya, Y. Aplicación Umap https://umap.openstreetmap.fr/es/map/bibliotecas-comuna-10-medellin-vs-centros-geriatri_771502#16/6.2582/-75.5639. (2022).

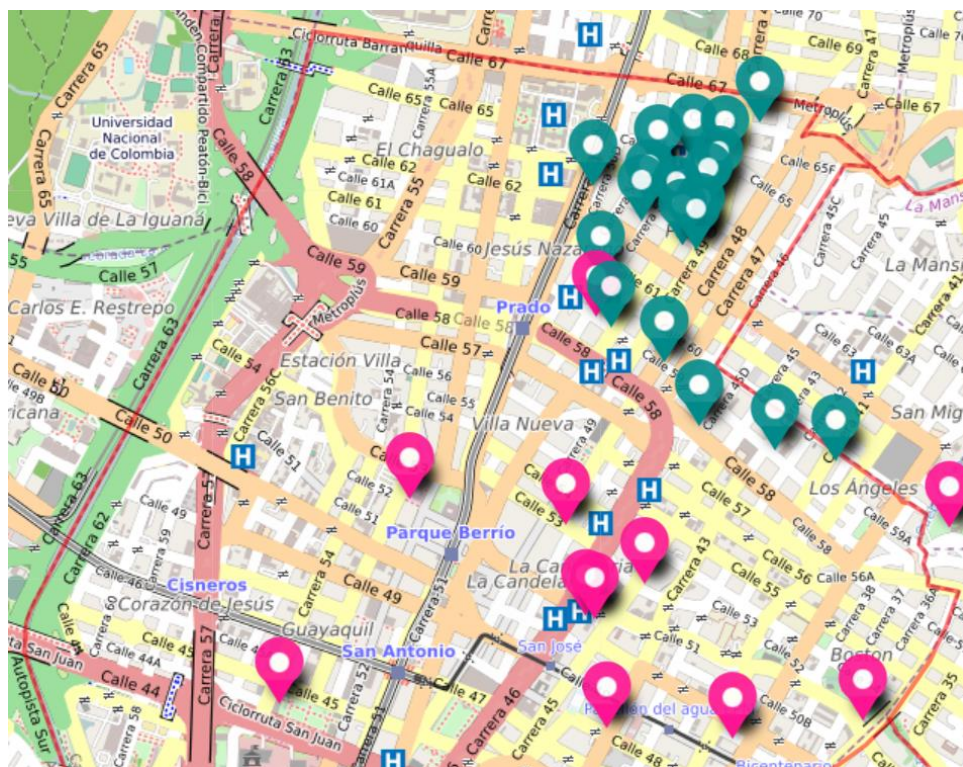
Tabla 3. Identificación Bibliotecas Públicas Comuna #10 Medellín.

| | Biblioteca | Dirección | Servicios Personas Mayores | Guía Formal | |
|---|--|------------------------|---|-------------|----|
| | | | | Si | No |
| 1 | Biblioteca Gilberto Martínez - Casa del Teatro de Medellín | Calle 59 #50a-25 | Grupo de Teatro | | X |
| 2 | Biblioteca Museo de Antioquia | Carrera 52a # 51a - 29 | Préstamo y consulta de material Bibliográfico | | X |

| | Biblioteca | Dirección | Servicios Personas Mayores | Guía Formal | |
|---|---|--------------------|---|-------------|----|
| | | | | Si | No |
| 3 | Biblioteca EPM | Carrera 54#44-48 | Costurero Literario | | X |
| 4 | Biblioteca Diversa | Calle 53#47-44 | N.A | | X |
| 5 | Casa de la Lectura Infantil | Calle 51 # 45 - 57 | Club de Lectura | X | |
| 6 | Biblioteca Héctor González Mejía - Comfenalco de la Playa | Calle 51 # 45-37 | Club de Lectura | X | |
| 7 | Biblioteca del Centro Colombo Americano de Medellín | Carrera 45#53-24 | Préstamo y consulta de material Bibliográfico | | X |
| 8 | Centro de Documentación Museo Casa de la Memoria | Calle 51 # 36-66 | Préstamo y consulta de material Bibliográfico | | X |
| 9 | Biblioteca Comfama San Ignacio | Calle 44 # 43 50 | Préstamo y consulta de material Bibliográfico | | X |

Fuente: Pérez Montoya, Y. (2022).

Figura 6. Relación Bibliotecas y Hogares Geriátricos - Comuna #10.



Fuente: Pérez Montoya, Y. Aplicación Umap https://umap.openstreetmap.fr/es/map/bibliotecas-comuna-10-medellin-vs-centros-geriatri_771502#16/6.2582/-75.5639. (2022).

4. Objetivos

4.1. Objetivo general

Generar una guía para la atención de personas mayores en las bibliotecas públicas, tomando como referente los servicios desarrollados en la comuna #10, La Candelaria de la ciudad de Medellín.

4.2. Objetivos específicos

- Diseñar un laboratorio de co-creación que se aplique a grupos focales específicos, en el cual se identifiquen problemáticas y posibles soluciones frente a los servicios bibliotecarios y la experiencia de las personas mayores en las Bibliotecas de la comuna #10 de la ciudad de Medellín.
- Ejecutar laboratorio de co-creación con público focal seleccionado, que incluye personas mayores, usuarios de los servicios de bibliotecas y equipo técnicos especializados en el trabajo con esta población.
- Crear herramienta de identificación de expectativas y aspiraciones para el uso de servicios bibliotecarios con expertos en la atención a personas mayores que como resultado, permitan la creación pautas principales para la construcción de la guía de trabajo con personas mayores para espacios de biblioteca.

5. Antecedentes

Si bien el público objetivo de este proyecto se ve afectado por la falta de visibilización en espacios culturales, por problemáticas anteriormente planteadas, en el país se han venido implementado estrategias dirigidas a las personas mayores, con la finalidad de preservar su salud y bienestar físico y mental y así garantizarles calidad de vida. Esto sin duda, es un gran aporte para este grupo poblacional y un camino que arriba a la inclusión de las personas mayores a todo el universo de posibilidades que desde entidades públicas y privadas puedan brindárseles.

Desde programas de incentivos, ofertas de cajas de compensación, hasta trabajos y proyectos comunitarios, poco a poco el paradigma que cobija el envejecimiento se desplaza a una realidad más incluyente y posibilista.

Desde hace varios años, existe en la ciudad de Medellín un especial interés por infundir en la ciudadanía una cultura del envejecimiento, que no solo cobije a los actuales adultos mayores, sino que se extienda de forma intergeneracional, resaltando hábitos de vida saludables y sostenibles, donde cada uno de los individuos se proyecte como un futuro adulto mayor. En el año 2011 se crea la Política Pública de Envejecimiento y Vejez para la ciudad de Medellín.

La política pública constituye un medio para que los entes territoriales gestionen las acciones conjuntas que puedan responder a las necesidades puntuales del territorio frente a los procesos de envejecimiento, buscando mantener y mejorar la calidad de vida de los ciudadanos. En el caso de Medellín, los participantes de la política pública observaron la necesidad de un “cambio de conciencia que se debe generar en la población para la preparación que conduce la tercera edad, pues el envejecimiento como proceso de vida de los seres humanos desde el momento de concepción hasta la muerte, define los cambios psicológicos, sociales, cognitivos y físicos de las personas, lo cual compromete su calidad de vida en el estado de vejez, de acuerdo a las condiciones en que se desarrolle dicho proceso” (Secretaría de Inclusión Social y Familia, 2011).

La forma en cómo se vive el proceso de envejecimiento repercute durante la vejez debido a los impactos biopsicosociales. Los hábitos alimentarios y de actividad física, la autoestima, la autodeterminación, el establecimiento de relaciones sociales y afectivas, entre otras son parte de los procesos de determinación en la calidad de vida durante la vejez. La construcción sociocultural que se hace del rol de la persona mayor va a impactar en la forma en la que se incluye en la sociedad.

Para ello, la política pública busca transformar la cultura del envejecimiento, dado que es la base para lograr condiciones de vida digna para las personas mayores. Por cultura del envejecimiento se entiende “el comportamiento frente al proceso de envejecimiento entendido como el determinante de cómo se asume el rol futuro de ser viejo, por parte de las personas que no lo son, pero además de cómo se establecen relaciones intergeneracionales y de cómo se reconoce a quien hoy lo es” (secretaría de Inclusión Social y Familia, 2011).

De aquí que introducir la cultura del envejecimiento, a partir de la cual cada ser humano se vea como el futuro adulto mayor de la sociedad, incidirá en que se adopten comportamientos de envejecimiento saludable y digno en todas las esferas de la vida, generando como resultado una persona mayor de igual forma saludable y digna en su forma de vida, con una red fortalecida de relaciones sociales y familiares que se gestan en todo su proceso vital.

El Plan Gerontológico de Medellín 2017 – 2027, propone estrategias de intervención comunitarias con el propósito general de entablar relaciones que apunten a la formación social de esta cultura de envejecimiento. En este plan a 10 años, los objetivos específicos a cumplir para lograr construir instrumentos de planeación a corto, mediano y largo plazo que permitan generar procesos de seguimiento y monitoreo, para la gestión de acciones encaminadas a consolidar una cultura del envejecimiento con dignidad, son:

- Desarrollar acciones que permitan la generación de condiciones dignas de envejecimiento en la población de Medellín.
- Gestionar las condiciones necesarias para garantizar la autonomía y el libre desarrollo en el ámbito social, político, cultural, económico y ambiental de las personas envejecientes y en condición de vejez.
- Promover la gestión de conocimiento a través de la investigación, la formación de talento humano y la puesta en común de la información, en temas relacionados con el envejecimiento y la vejez por parte de actores públicos y privados (Alcaldía de Medellín 2017).

El plan gerontológico 2017 – 2027 de Medellín se formuló entre los meses de marzo de 2016 y febrero de 2017, bajo un enfoque metodológico ecléctico que toma elementos de la investigación holística (métodos mixtos cuali-cuanti), la etnografía, el diagnóstico rápido participativo y el enfoque de marco lógico se realizó el proceso que contó con la participación de diferentes actores comunitarios e instituciones del sector público y privado (Alcaldía de Medellín 2017). Esta metodología permitió que los actores sociales pudieran ver las oportunidades, desafíos y retos que existe frente a la población de

Adultos Mayores y a partir de aquí se unifican agendas de trabajo y proyectos que diera respuesta a los cuestionamientos, objetivos y lineamientos planteados.

De forma estratégica, la política pública de Adulto Mayor y Vejez ha permitido a la ciudad de Medellín ser receptiva ante las iniciativas nacionales de cuidado para la población de Adulto Mayor. Colombia Mayor es un programa del Ministerio de Salud y Protección Social que entrega un subsidio económico de \$80.000 mensuales, con el fin de aumentar la protección a la población mayor que se encuentra desamparada, que no cuenta con una pensión o que vive en la indigencia o en la pobreza extrema. En Medellín hay actualmente 45.027 beneficiarios, quienes acceden al desembolso por medio de los puntos de la empresa Gana Servicios.

La Alcaldía de Medellín apoya esta iniciativa facilitando la postulación de los interesados y brindando información sobre ingresos, egresos y pagos del programa. Asimismo, brinda una oferta complementaria que incluye acciones enfocadas en mejorar la calidad de vida y la salud física y mental de las personas mayores, especialmente las que se encuentran en situación de vulnerabilidad.

El Instituto de Deportes y Recreación de la Alcaldía de Medellín (INDER) promueve espacios lúdicos y culturales para los adultos mayores, uno de sus programas Canas al Aire promueve los estilos de vida saludable a partir de capacitaciones temáticas y sesiones dirigidas de ejercicios aptos para esta población. El INDER se ha preocupado por generar programas de proceso que pase por las diversas etapas de la vida, donde cualquier habitante de Medellín puede iniciar hábitos de vida saludable desde la infancia y seguir cultivando en cada etapa de su vida a través de los programas diseñados para el área metropolitana.

Así mismo, las cajas de compensación familiar del territorio: Comfama y Comfenalco Antioquia, han incorporado en su agenda ofertas dirigidas a sus afiliados y beneficiarios pertenecientes a la población mayor. Estas ofertas son en espacios: culturales, educativos, recreativos, nutricionales, entre otros. La agenda cultural y educativa se compone de: clubes de lectura y escritura, talleres para el ejercicio de la memoria, costureros, jardinería, cocina, pintura, deportes. Estas agendas se han desarrollado de forma continua y durante los aislamientos obligatorios por la pandemia por COVID-19, se buscó la manera de migrar la oferta a los espacios virtuales, sin embargo, en el caso de Comfama, las matrículas durante los dos últimos trimestres del año 2020 disminuyeron un 60% (Comfama,2020), especialmente en los programas dirigidos a población mayor de 60 años.

Los institutos técnicos y tecnológicos han incluido en sus programas formación para atención gerontológica, en relación con la dignidad que se les debe ofrecer a los adultos mayores. Instituciones

como: CESDE, CENSA, La Universidad Católica del Oriente, Sociedad San Vicente de Paul, Tecnológico de Antioquia, entre otros.

Ahora bien, estas son solo algunas referencias a los trabajos que se realizan actualmente en el territorio con personas mayores, a esto se suman los programas de fundaciones, corporaciones y Casas de Acción Comunal, programas de empresas a sus pensionados y procesos barriales. Al interior de estas iniciativas se relaciona el tema de las TIC, pero hasta el momento no se ha desarrollado planes de trabajo que se enfoque en la participación de los Adultos mayores en servicios digitales y tampoco se evidencian ofertas diferenciadas. La alfabetización digital que se hace en el territorio consiste en espacios de indicación e instrucción para el uso de herramientas concretas, estos espacios pocas veces son continuos y son iniciativas de los proyectos individuales de los actores sociales, No existe una entidad o medio que capacite y acerque a los adultos mayores las herramientas concretas que necesitan para la participación en los espacios digitales.

Algunas aplicaciones se han popularizado entre comunidades con acceso a espacios educativos, están facilitan la participación e independencia de adultos mayores en medios virtuales:

- **Message Keyboard:** esta aplicación apoya a las personas mayores en el tamaño y posición de las letras en el teclado, haciendo más sencillo el proceso de escritura en dispositivos móviles.
- **Teella:** esta aplicación ofrece un directorio de productos y servicios dirigidos a los mayores, como el trámite de medicamentos, servicios especiales de transporte, entre otros.
- **MyTherapy:** permite a los adultos mayores configurar alarmas y recordatorios de forma sencilla para la toma de medicinas y otras actividades médicas.
- **Brain It On!:** ofrece múltiples opciones de juegos que fortalecen la atención y ejercitan el cerebro de los adultos mayores como rompecabezas y acertijos.
- **Recordatorio BZ:** a través de mensajes instantáneos, esta aplicación permite a los adultos mayores programar recordatorios y recibir notificaciones para que no pierdan de vista las actividades que tienen por hacer.

Iniciativas Empresariales de Apoyo a la Tercera Edad en Colombia: Ante el panorama de envejecimiento en el país y gracias a los altos índices de abandono, maltrato y depresión en la población de personas mayores, varias empresas del país han generado iniciativas que acompañan este proceso de la vida, no con la intención de victimizar y sobreproteger a los mayores de 65 años, son proyectos que van más allá y proporcionan herramientas, espacios y saberes, y están especialmente interesadas en el cierre de la brecha digital y el acceso a oportunidades.

Una de estas empresas es Telefónica, a través de su fundación homónima. La compañía tiene dos programas enfocados en cerrar la brecha digital que hay entre generaciones. El primero de ellos hace parte del programa de voluntariado corporativo de la compañía, cuyo foco principal es alfabetizar a la gente en el uso de las tecnologías, y el cual tiene un enfoque especial en el público de adultos mayores (Elejalde, 2019)

El segundo programa que tiene la Fundación es Escuela TIC Familia, una iniciativa que trabaja en enseñanza de tecnología con las familias que hacen parte de los proyectos que adelanta la organización en 60 de los 200 municipios en los que tiene presencia. Desde 2015 el programa ha beneficiado a 35.000 personas, y entre diciembre de 2018 y enero de 2019 formó a 3.000 personas de la tercera edad (Elejalde, 2019).

La Fundación Keralty es otra entidad que trabaja en la construcción de redes comunitarias. A través del programa Ciudades Compasivas, la entidad busca consolidar una comunidad unida por la vocación de cuidar a las personas que lo necesitan, ya sea que pertenezcan a la tercera edad, tengan una enfermedad terminal o tengan dificultades para realizar alguna tarea puntual. Este programa se acerca a cuidadores y familias, brindando herramientas que no solo velan por el bienestar de los individuos con limitaciones.

Protección es otro ejemplo de compañías involucradas con esta causa, y para ello tiene dos iniciativas. Viviendo Mejor es un programa que promueve el cuidado integral del adulto mayor a través de diferentes líneas de actuación como la formación de cuidadores, la atención psico-social, nutrición de adultos, la alfabetización, la promoción de una cultura de envejecimiento activo, productivo y el respeto hacia la persona mayor.

Hasta el año 2018, al menos 3.711 personas participan de estas capacitaciones y actividades y en el 2019 se beneficiaron 185 personas con la línea de Nutrición de Viviendo Mejor en Antioquia y Santander.

Otro programa que trabaja la compañía es Siempre Activo. este programa de ahorro busca generar “soluciones innovadoras según los ciclos de vida, y tomando como referencia diversos estudios alrededor del mundo, se concluye acerca de la importancia de mantenerse activo durante la jubilación” (Elejalde, 2019). Esto, a partir de dos pilares: bienestar financiero, tranquilidad familiar y disfrute del tiempo libre.

A su vez, hay empresas que ofrecen oportunidades de empleo y capacitación proyectos productivos a Adultos Mayores, con el fin de permitirles un bienestar económico, especialmente en

aquellos que no reciben pensión, dejando a un lado la idea de dependencia que se genera en esta etapa de la vida, aspecto que afecta especialmente la salud mental de los mayores de 65 años.

Ahora bien, en relación con referentes a nivel internacional, en 2013 se hizo una investigación sobre las políticas públicas españolas para mayores, la cual se enfoca en estudiar el descenso de natalidad y el envejecimiento acelerado y en lo poco eficiente que es el sistema de pensiones cuando la población termina la vida laboral, lo mismo sucede con el apoyo familiar y la convivencia en el hogar ya que estos requieren de muchos cuidados y atención el cual aumente a medida que avanza el ciclo vital. Finalmente consideran necesario la implementación de servicios sociales para mejorar el bienestar social y calidad de vida en las personas mayores. (Bracho, A. (2013). Políticas públicas para mayores Carmen Alemán Bracho Public Policies for the Elderly.)

Así mismo en Chile unos años después, Rodríguez Tapia, Russo Namias & Carrasco Gorman, (2017), se enfocan por investigar las políticas públicas enfocándose únicamente en el sistema de salud de las personas mayores de 60 años, por medio de observar el funcionamiento detallado del sistema actual y dando posibles opciones para mejorar el sistema por medio de evidencias biomédica, inicialmente estudian el cambio demográfico y se demuestra la importancia del sistema de salud en la calidad de vida y cómo afecta a su vez el envejecimiento en la población, continuamente analizaron el estado de salud y se descubren los principales programas ofrecidos, finalmente se dan recomendaciones como la promoción de salud para un envejecimiento saludable, servicios médicos centrados, formación y capacitación de profesionales con entrenamiento en geriatría, mejorar los niveles de atención necesaria para la población adulta, investigación clínica geriátrica y reducir la disparidad en la salud, esto con el propósito de mejorar el sistema y aumentar la expectativa en cuanto a la independencia y calidad de vida. (Rodríguez Tapia, Russo Namias, & Carrasco Gorman, 2017).

Adicionalmente, González (2014) hace un artículo sobre la política pública de vejez en México, enfocándose en la asistencia gubernamental al enfoque de los derechos, en donde menciona problemas en la salud, económicos, relaciones sociales y valores como culturales, como consecuencias del envejecimiento notorio de la población y por ende se requiere intervención social en conjunto con el Estado. En la observación de la evolución del contexto como tal, se topan con el foco de su investigación y es la creación del Instituto Nacional de la Senectud, basado en la asistencia a los ancianos en pobreza principalmente, considerando a los adultos mayores como personas con derechos, finalmente el auto recomienda implementar políticas públicas con acciones proactivas en donde se pueda enfrentar el problema desde los cimientos. (González, 2014)

Ahora bien, en relación con el trabajo en bibliotecas con las personas mayores, España es uno de los referentes más significativos. En el año 2015 Javier García Gómez, realiza una encuesta a profesionales que trabajan en diversas bibliotecas del país, señalando los intereses particulares que se manifiestan en relación con las personas mayores y apunta: El colectivo de personas mayores es uno de los sectores de población cuya presencia en la sociedad española irá en aumento en los próximos años. Las bibliotecas públicas, como centro de servicios y recursos de interés para su comunidad, deben considerar a este colectivo como un destinatario preferente a la hora de planificar, diseñar y ofrecer su oferta de servicios. Presentamos los resultados de una encuesta realizada a varias bibliotecas públicas españolas para averiguar qué servicios y recursos de interés para el colectivo de personas mayores ofrecen, los usos más comunes, y las tendencias que se pueden prever a corto y medio plazo.

Ya para el año 2020, la Universidad de Extremadura realizó un estudio a 64 bibliotecas de la Comunidad Autónoma de Extremadura (España), cifra que equivale al 50% de las bibliotecas del territorio. En este estudio analizó las capacidades físicas y humanas de las bibliotecas para la atención a personas mayores, y las conclusiones de esta investigación están orientadas a crear acciones que mejore la integración de las personas mayores en las bibliotecas a nivel local.

6. Glosario de términos

Adulto mayor: De acuerdo con el Boletín de Poblacional de la Oficina de Promoción Social, Ministerio de Salud y Protección Social, en Colombia una persona es considerada mayor a partir de los 60 años de edad. Las personas adultas mayores son sujetos de derecho, socialmente activos, con garantías y responsabilidades respecto de sí mismas, su familia y su sociedad, con su entorno inmediato y con las futuras generaciones. Las personas envejecen de múltiples maneras dependiendo de las experiencias, eventos cruciales y transiciones afrontadas durante sus cursos de vida, es decir, implica procesos de desarrollo y de deterioro.

Biblioteca pública: Según la definición elaborada por IFLA/UNESCO, una biblioteca pública es una organización establecida, respaldada y financiada por la comunidad, ya sea por conducto de una autoridad u órgano local, regional o nacional, o mediante cualquier otra forma de organización colectiva. Brinda acceso al conocimiento, la información y las obras de la imaginación gracias a toda una serie de recursos y servicios y está a disposición de todos los miembros de la comunidad por igual, sean cuales fueren su raza, nacionalidad, edad, sexo, religión, idioma, discapacidad, condición económica y laboral y nivel de instrucción.

Servicio bibliotecario: El servicio bibliotecario se ha entendido como el proceso de interacción que tiene lugar entre el usuario y la biblioteca, que le permite al primero tener acceso a recursos de información registrados y organizados en la biblioteca o fuera de ella. Es importante señalar que el servicio bibliotecario a finales del siglo XIX estaba relacionado con el préstamo de libros y por eso surgieron otras denominaciones para hacer referencia a otro tipo de procesos de interacción, como servicio de documentación y servicio de información (Shera, 1952).

Brecha digital: Este es un concepto dicotómico que se utilizó por primera vez en los años noventa para hacer referencia a la brecha que se estaba creando entre los países, los grupos sociales y las personas que tenían acceso a las tecnologías digitales y los que no lo tenían (Selwyn, 2004; Selwyn y Facer, 2007). El concepto es particularmente pertinente cuando se refiere a la realidad de los países en desarrollo con una población en proceso de envejecimiento y donde las tecnologías digitales pueden tener un profundo impacto en la vida de las personas mayores. Según el ministerio de tecnologías de la información y las comunicaciones del gobierno de Colombia, este concepto también se usa para referirse a los niveles de capacidades, alfabetización y acceso a las TIC, no solo en relación con el nivel socio económico, también se tiene en cuenta el grupo de edad, condiciones cognitivas y físicas. (MinTic, 2021)

Capacidad funcional: Según Duque (2020), la capacidad funcional, se conceptúa como la integración de tres campos de la funcionalidad: el biológico, el psicológico (cognitivo y afectivo) y el social, por lo que la valoración funcional se deriva de un modelo que observa la forma en que la relación entre estos tres campos contribuye al comportamiento y a la funcionalidad general, lo que significa poder efectuar sin ayuda las actividades básicas e instrumentales de la vida diaria. La capacidad funcional suele evaluarse a través del grado de autonomía que se posee para realizar diversas ABVD y AIVD (Las ABVD hacen referencia a las actividades que permiten al sujeto ser independiente en su domicilio (alimentarse, acudir al baño oportunamente, usar el sanitario, vestirse y bañarse), principalmente. Las AIVD hacen posible una vida independiente en la comunidad (cocinar, realizar las compras, efectuar las labores domésticas, limpiar la casa, utilizar el teléfono, lavar la ropa, viajar, tomar medicamentos, administrar los gastos personales).), cuyos resultados pueden mostrar a mayores independientes, parcialmente independientes o dependientes para realizar tales actividades. La funcionalidad también puede estar en relación con el funcionamiento de la persona en su capacidad de autocuidado; integridad física; estado intelectual, mental y espiritual, e interacciones sociales (Leite, Castioni, Kirchner y Hildebrandt, 2015; Rubio et al., 2013).

Envejecimiento: Se define el envejecimiento como un proceso universal, continuo, irreversible, dinámico, progresivo, declinante, heterogéneo y hasta ahora inevitable, en el que ocurren cambios biopsicosociales resultantes de la interacción de factores genéticos, sociales y culturales, estilo de vida y

presencia de enfermedades (Di Domizio, 2015). Dichos cambios definen a los seres humanos cuando envejecen; pese a ello, es un proceso natural y no necesariamente ligado a los estereotipos usuales, sino como una etapa de la vida en la que es posible “crecer y continuar aprendiendo” (Ramos et al., 2016).

Salud Mental: “esta radica en el equilibrio que posee una persona en su, sus relaciones interpersonales, las capacidades comunicativas y expresivas, los métodos aplicados para la resolución de problemas, entre otros. Por lo que es importante mantenerla en armonía con la salud física, porque en gran medida el hecho de que una persona se sienta bien y lo demuestre es sinónimo de que es consciente de que está en buen estado, por lo que, si se llegara a tener alguna condición física negativa, la salud mental es la mejor forma de sobre llevar dichas dificultades.” (Significados.com, 2020)

Desarrollo Personal: Es la realización de un proceso de introspección en el que intentamos descubrir nuestra propia identidad para explorar nuestros talentos, mejorar nuestra salud, hacer cambios en nuestro estilo de vida, y todo aquello que sea necesario para estar en armonía con nuestra mente y cuerpo. (Universia Argentina, 2019)

Bienestar emocional: El bienestar emocional es un concepto amplio, que tiene que ver con la experiencia subjetiva de sentirse bien, en armonía y con tranquilidad. Según la OMS, la salud o el bienestar emocional es un “estado de ánimo en el cual la persona se da cuenta de sus propias aptitudes, puede afrontar las presiones normales de la vida, puede trabajar productiva y fructíferamente, y es capaz de hacer una contribución a la comunidad”. <https://www.who.int/es>

Vulnerabilidad: Es la condición a la cual se enfrentan aquellas personas que se encuentran en condiciones de desigualdad en lo económico, lo social y salud que, según una investigación realizada en la universidad de Nariño, “los factores de riesgo que hacen más vulnerables a los adultos mayores son: vivir en regiones deprimidas económica, social y geográficamente apartadas, no contar con el acompañamiento de una persona para su cuidado y tener hipertensión arterial”.(Guerrero-R & Yépez-Ch, 2015)

Envejecimiento de la población: Es un proceso natural de la transición demográfica resultado de la transición y cambios de las tasas de natalidad y mortalidad. Causado mayormente por la disminución de las tasas de natalidad y aumento progresivo de la esperanza de vida y por ende la disminución de la tasa de mortalidad. Se habla de envejecimiento poblacional cuando en una población se reduce el número de personas jóvenes y se engrosa la cantidad de personas adultas, situación que se empieza a notar mundialmente a partir de 1950 al 200 donde paso de tener un registro total de 37.6 nacimientos a 22.7

cada mil habitantes, además de que la mortalidad paso de 19.6 a 9.2 por cada mil habitantes. (Asociación Colombiana de Hospitales y Clínicas, 2010)

Políticas públicas para el adulto mayor en Colombia: Es estructura con base en la unión de 6 núcleos conceptuales que implican un compromiso simultaneo por parte del estado, la sociedad y las familias, siendo estos el envejecimiento en la sociedad, los derechos humanos, el envejecimiento activo, la longevidad, la protección social y la organización del cuidado.(Ministerio de Salud, 2015) El envejecimiento de la sociedad y cursos de vida humana se explica por el envejecimiento natural de los humanos, proceso que se caracteriza por ser heterogéneo, intrínseco e irreversible, el cual inicia en la concepción, se desarrolla en el curso de la vida y termina con la muerte. (Ministerio de Salud, 2015).

7. Marco Teórico

7.1. Ser adulto mayor en Colombia

La población de personas mayores en nuestro país crece de forma exponencial, esto gracias al aumento en la esperanza de vida y los avances tecnológicos que han permitido mayor control y prevención en enfermedades; sin embargo, las investigaciones sociales han develado que las comunidades construyen imaginarios, pensamientos, actitudes y creencias desfavorables frente al proceso de envejecimiento. La mirada medicalizada y morbicéntrica ha llevado por varios años a un enfoque desde la funcionalidad y la productividad que dejó en desventaja a las personas mayores frente a su potencial humano, pues al “no lograr contribuir de la misma forma que otros integrantes de la sociedad”, su valoración disminuye traduciéndose en pérdida de poder de decisión, capacidad productiva y participación en los asuntos familiares y sociales. La vejez es presentada por algunos autores como “el estado de una persona que, por su crecimiento en edad, sufre una decadencia biológica de su organismo y un receso en su participación social”, el que haya un proceso de pérdida física, psíquica y biológica implica necesariamente cambios en las relaciones sociales, situación económica y estilo de vida.” (Alberich, 2008)

La revolución demográfica actual se expresa en rápidos cambios de la estructura poblacional, de modo que cada vez disminuye la cantidad de niños menores de 14 años y aumenta el número de personas de 60 y más años. Esto equivaldría, según Hagestad (1998), a la “nueva longevidad” y a la “desaparición de la pirámide poblacional”, la cual va transformándose en una figura de tipo tubular, con la base cada vez más estrecha, por la reducción de la natalidad; y la cúspide cada vez más amplia por el aumento de la población de 60 y más años. (Alcaldía de Medellín 2017)

Colombia en su Constitución Política de 1991, establece un estado social de derecho en el cual las personas mayores son reconocidas específicamente en el Artículo 46. “El Estado, la Sociedad y la familia concurrirán para la protección y la asistencia de las personas de la tercera edad y promoverán su integración a la vida activa y comunitaria. El Estado les garantizará los servicios de la seguridad social integral y el subsidio alimentario en caso de indigencia” (Colombia, 1991), pese a lo anterior encontramos que las personas mayores se convierten en una población que cae en el olvido, quedando relegada de los espacios culturales y sociales.

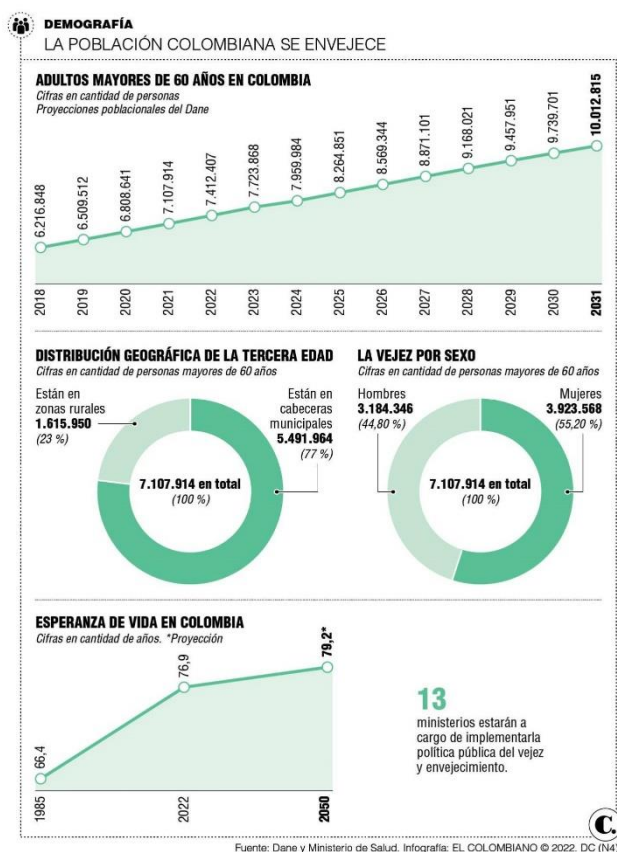
Las cifras nos demuestran que Colombia es un país que envejece rápidamente, lo que ha llevado al Gobierno Nacional a trabajar en la Política Colombiana de Envejecimiento Humano y Vejez 2015-2024, como resultado de la actualización de la política definida en 2007, para hacer realidad el suministro

de los servicios sociales para esta población y garantizar "dignidad y felicidad para todos los adultos mayores" dando alcance al Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022.

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=158706>

Según lo publica el periódico El Colombiano, el pasado 4 de mayo, “la población colombiana es más vieja que nunca y seguirá envejeciendo en los próximos años.” Mientras para el año 2018 se reportaba que había en Colombia 6.216.848 personas mayores de 60 años según cifras del DANE, en el 2022, las personas de esa edad son 7.412.407 y el Gobierno Nacional proyecta que para el 2031 la cifra de personas mayores llegue a ser de 10 millones.

Figura 7. Personas mayores en Colombia.



Fuente: Torres, S. R. (2022, May 3). Colombia tendrá 10 millones de Adultos Mayores en 2031.

www.elcolombiano.com. <https://www.elcolombiano.com/colombia/envejecimiento-en-colombia-colombia-tendra-10-millones-de-adultos-mayores-en-2031-HD17369529>

Ahora bien, con la reciente emergencia sanitaria ocasionada por la pandemia del COVID19, la población de adulto mayor fue la más afectada en relación con la vulnerabilidad que presentan ante el virus, desde el punto de vista de salud (Min Salud, 2020), siendo este grupo poblacional el primero en estar bajo aislamiento preventivo obligatorio. Adicionalmente por las medidas prolongadas de aislamiento físico, este grupo se vio afectado en otros aspectos relacionados con las dinámicas propias de la vida en comunidad, dejando efectos de carácter físico, emocional y económico; es así como el uso de los medios digitales y tecnológicos ha sido más indispensable desde que inició la emergencia en marzo de 2020, en donde los servicios de la vida diaria migraron a la virtualidad, proceso que incrementó la brecha digital, dejando entre ver la vulnerabilidad de la población mayor de 60 años.

A pesar de las medidas aplicadas, el 49% de las muertes ocasionadas por COVID-19 en el año 2020 fue de personas mayores de 70 años (Min Salud, 2020). Para ese año, la cantidad de personas mayores contagiadas representó el 7% del total de casos de COVID-19 en el país, sin embargo, la probabilidad que un adulto mayor de 70 años muriera a causa de este virus al ser contagiado, superó el 30% y para personas mayores de 80 años, la probabilidad aumentó al 45% (Min Salud, 2020).

La salud mental de los adultos mayores también se vio afectada a causa de los prolongados aislamientos. Según el Ministerio de Salud de Colombia, para el año 2020 las enfermedades mentales como depresión y ansiedad en las personas mayores en el país, aumentó cerca de un 25%.

El uso de los medios digitales y tecnológicos fue indispensable durante los meses en los cuales el cuidado y la prevención obligaron al cierre de espacios públicos. Los servicios, desde los relacionados con la salud y las finanzas, hasta espacios de ocio y recreación, migraron a la virtualidad. En este proceso, la brecha digital deja atrás a la población más vulnerable: La población mayor de 60 años.

Si bien la pandemia incentivó a muchas personas mayores a acercarse a algunas herramientas tecnológicas, la alfabetización digital aún está lejos de ser resuelta. Según la Fundación Saldarriaga Concha (2021), existe una doble brecha digital en la población de personas mayores, donde por un lado hay un distanciamiento tecnológico por condiciones socioeconómicas y por otro lado está la brecha creada por la falta de capacitación.

Para las personas mayores el acceso a medios digitales, no solo desde la alfabetización, sino desde la participación y acceso consciente, significa una oportunidad de contribuir a su salud mental y estabilidad, creando nuevos retos y cambiando paradigmas en relación con el envejecimiento.

En Colombia, la Gran Encuesta TIC de 2017 arrojó que el 43% de las personas mayores de 55 años no usa internet porque no sabe cómo, y el 63% se atrevería a hacerlo si le enseñaran (Saldarriaga

Concha, 2021). En este mismo documento, se evidenció que la brecha digital prevalece debido a una falta de motivación, ya que muchas personas mayores no ven en el uso de estos medios tecnológicos, espacios para ellos o posibilidades de ocupación en entretenimiento.

También es necesario mencionar el temor que existe al uso de medios digitales o tecnofobia. Los adultos mayores representan más del 50% de víctimas de los ciber fraudes (Saldarriaga Concha, 2021). Poder acceder a las ofertas digitales marcaría la diferencia en temas de salud mental, participación social y productividad en los adultos mayores.

7.2. La cultura en la pandemia

En relación con los servicios ofrecidos por el sector creativo y cultural y en específico por las bibliotecas públicas, en medio de una realidad en la cual se producen cambios que exigen espacios presenciales y virtuales de participación que modifican la percepción del acceso a información, diálogo de saberes, aprendizaje a lo largo de la vida y en síntesis, el ejercicio de derechos culturales, generar ofertas para la vinculación de las personas mayores en nuevos entornos, significa una oportunidad de transformación tanto en la formación y atracción de públicos, como en el alcance social y la relación de la cultura en los espacios análogos y digitales.

La crisis acentúa las deudas históricas que se tienen con las poblaciones minoritarias y el sector cultura, dejando ver que tener políticas culturales no basta para asegurar la sostenibilidad de iniciativas y propuestas. Según reflexionaron los expertos, la cultura, como una industria que además de su valor social genera valor económico, debe ser entendida como un factor necesario para la creación y el cambio de los imaginarios históricos de violencia en un país que sigue invirtiendo altos presupuestos en la guerra y muy pocos en las artes (Fórum, 2021). A ese panorama se suma la crisis económica generada por la pandemia, que ha afectado con mayor fuerza al sector cultural y enviado al fondo de la lista de prioridades las discusiones sobre las políticas públicas alrededor de la cultura.

Sin embargo, las industrias creativas y culturales, y en específico las bibliotecas, desempeñaron un papel fundamental durante la crisis. Transmitieron mensajes, levantaron el ánimo, promovieron el bienestar y la salud mental, y proveyeron de entretenimiento. Todo ello ha sido clave para la resiliencia de comunidades enteras. Además, su capacidad de autotransformación y reinención ha puesto en evidencia una vez más su valor en la innovación y construcción de un futuro distinto (BID, 2020).

El Banco Interamericano de Desarrollo, expone que los principales retos de las Industrias Creativas y Culturales – ICC, en este contexto se relacionan con los desafíos estructurales que ya existían y se le suman nuevos indicadores que surgen y se priorizan con las condiciones dejadas por la Pandemia. Algunos de estos aspectos que retan a las organizaciones que conforman las ICC son:

- Dificultades asociadas con el cambio de paradigma a lo digital y con la necesidad de generar y adaptar continuamente los bienes y servicios de la industria para responder a los cambios en la demanda.
- Falta de una actualización de la regulación jurídica y fiscal necesaria para impulsar nuevos modelos de negocio digitales.
- Falta de diversidad de nuevos contenidos digitales debido a la dificultad de producción.
- Debilitamiento de la cohesión e identidad social de comunidades por falta de espacios de encuentro en torno a la cultura.
- Empeoramiento y disminución del acceso a la cultura en comunidades vulnerables por la baja bancarización, la desigualdad en cuanto al acceso a la banda ancha y la brecha digital.
- Carencia de formación y de desarrollo de capacidades, sobre todo en materia digital, para las industrias creativas y culturales.

Para el desarrollo de las Industrias Culturales y Creativas, es necesario relacionar varias voces y seguir construyendo contenidos que se piense en la democratización del saber y la disminución de las brechas que divide las comunidades, esto acompañado de procesos educativos que permeen las capas sociales con sus distinciones y sin dejar de destacar el individuo como eje de transformaciones (BID, 2020).

Por su parte, organizaciones como la IFLA, insta a las bibliotecas del mundo a desarrollar y promover servicios incluyentes para todas las poblaciones, reconociendo sus particularidades y generando ofertas de servicios pertinentes, oportunas y cercanas que promuevan sociedades alfabetizadas, informadas y participativas. (IFLA 2022).

7.3. Personas Mayores y Retos Culturales

Con este panorama, tanto de la situación actual de la población de personas mayores y los retos planteados para el sector de las bibliotecas públicas, encontramos problemas culturales que se cruzan y generan oportunidades para desarrollar iniciativas que respondan a los desafíos de la actualidad.

Este trabajo busca reflexionar sobre los aspectos mencionados anteriormente para llegar a proponer opciones que permitan incidir en el Envejecimiento Funcional de las personas, el cual va más allá de aprender a usar herramientas tecnológicas, para llegar a procesos que generen bienestar, de tal forma que esta etapa de la vida no se sienta como un proceso de deterioro, sino como un momento para vivir nuevas experiencias. (Saldarriaga Concha, 2021).

Quizá entonces, la propuesta de Nussbaum respecto a conocer mejor esta etapa de la vida, tiene que ver con que " el problema de las historias sobre la vejez, hasta ahora, es que son demasiado escasas para mostrarnos la variedad propia de esta etapa de la vida, y por lo tanto demasiado pocas para hacernos sospechar de las verdades parciales (...) Necesitamos buscar más historias sobre la vejez para aumentar nuestra comprensión”.

7.4. Adulto mayor, Calidad de vida y política pública

En el transcurso de los últimos años, se ha buscado por medio de las políticas públicas mejorar el estilo de vida de las personas mayores, Ruiz, Arrubla & Sanabria, (2013), partiendo de la investigación encontraron elementos para orientar las políticas públicas de Colombia para aumentar y mejorar la calidad de vida de las personas mayores, inicialmente analizaron el cambio del contexto en el transcurso de los años, en donde fuera posible relacionar la calidad de vida con el envejecimiento, así mismo, plantearon relaciones entre el concepto de calidad de vida y encuestas hechas a personas mayores, luego relacionaron el envejecimiento con el sistema de seguridad social colombiana, y por último, proponen indicadores de calidad de vida de la vejez en Colombia, en donde segmentaron por tres característica de la población siendo estas: la educación, los ingresos y seguridad económica, y el trabajo y remuneración, concluyeron finalmente que Colombia es un país demográficamente viejo debido a que envejece rápidamente siendo este más visto en condiciones de pobreza y precariedad laboral, añadiendo que Colombia es un país inequitativo.

La población femenina es la que predomina en la población mayor de 60 años y a su vez carecen de ingresos, en donde se consideran que las personas mayores de 65 años son dependientes y el cubrimiento de la seguridad social en pensiones no es suficiente, es importante tener en cuenta que la situación se vuelve más significativa si se especifica entre regiones urbanas y rurales, en donde esta última se encuentra indicadores de mayor relevancia por la inequidad y pobreza inherente. (Ruiz, Arrubla, & Sanabria, 2013)

Para identificar los factores que generan mayor vulnerabilidad entre las personas mayores, la Alcaldía de Medellín identificó que el principal es el estado de abandono y desamparo para lo cual implemento un plan gerontológico para las personas mayores vulnerables en estado de pobreza, por medio de hogares sustitutos realizando pagos mensuales de la cual se encarga la secretaria de bienestar social. En estos se tiene un plan de alimentación y nutrición ya que se ha encontrado que para las personas mayores predomina la inseguridad alimentaria visto con claridad en el sobrepeso, extrema delgadez u obesidad. También amparan la empleabilidad e ingresos en 3 situaciones, la primera está relacionada con

el sistema pensional, el segundo en las oportunidades laborales que tienen las personas mayores y el tercero son los ingresos posibles por medio del sistema de solidaridad. La educación por otro lado es fundamental, ya que las personas mayores en su generalidad solo cuentan con la básica primaria, por lo que para aumentar la calidad de vida de futuras generaciones envejecidas es necesario mejorar el sistema escolar y de educación. El último factor que afecta la calidad de vida y que es atendido por el plan gerontológico de la ciudad de Medellín es la vivienda y hábitat ya que es un factor vital ya que de este depende su salud, seguridad por lo cual es necesario indagar sobre las características de las viviendas en los cuales residen personas mayores.

8. Marco Jurídico - Normativo

Existen a nivel internacional, nacional y local una serie de normas y políticas públicas que giran en torno a la población de personas mayores. Es a través de esta normatividad que podemos potencializar el aprendizaje de dicha población y conocer el campo de acción e intervención establecido en cada una de ellas.

A continuación, se relacionan una serie de normatividades alrededor de esta población:

- Ley 1254 de 2008: Por la cual se dictan normas tendientes a procurar la protección, promoción y defensa de los derechos de los adultos mayores.
- Ley 1850 de 2017: Por medio de la cual se establecen medidas de protección al adulto mayor en Colombia, se modifican las leyes 1251 de 2008, 1315 de 2009 y 599 de 2000, se penaliza el maltrato intrafamiliar por abandono y se dictan otras disposiciones.
- Ley 2055 de 2020: Por medio de la cual se aprueba la Convención Interamericana sobre la protección de los derechos humanos de las personas mayores, adoptada en Washington, el 15 de junio de 2015.
- Decreto 681 de 2022: Por medio del cual se realiza la adición del capítulo 7 al título 2 de la parte 9 del libro 2 del Decreto 780 de 2016 Política Pública Nacional de Envejecimiento y Vejez 2022 – 2031.

Por otra parte, y tomando en consideración del espacio geográfico en el cual se desarrolla este proyecto, de manera más amplia desarrollaremos a continuación lo referente a la Política Pública para la ciudad de Medellín, Envejecimiento y Vejez, la cual es hoy el producto del compromiso y voluntad de diversos sectores, es un punto de partida y no así de llegada, pues la apuesta que han iniciado todos como personas mayores, sociedad civil organizada, ONG's y Estado, significa seguir en el camino de la construcción.

Para la ciudad de Medellín, esta política pública de envejecimiento y vejez retoma el documento Nacional, y se basa en la metodología MIPSAM, y validando este ejercicio metodológico responde a las inquietudes propios de nuestros actores. Así mismo, se consultó con otros representantes de la sociedad como Los Jóvenes, las instituciones, los servidores públicos y académicos.

Se ha encontrado que es importante apostar por un objetivo general “Consolidar la cultura del envejecimiento en la ciudad de Medellín en los diferentes sectores poblacionales, en procura de lograr el reconocimiento de la situación de vejez como el resultado del proceso vital de los seres humanos, dando

relevancia a las condiciones de ser viejo respecto a las necesidades que en esta etapa de la vida se presentan, inherente a la condición humana misma.”

Esta política Pública se fundamenta en el ejercicio de la participación ciudadana, democrática, en los derechos humanos y la gestión del conocimiento las cuales han conducido en esta ciudad a generar espacios de cultura del envejecimiento. Los ejes y las líneas que desarrollan los objetivos expresos en la política están basadas en criterios manifestados por los ciudadanos participantes en los diferentes escenarios planteados anteriormente, y pretenden responder a las principales inquietudes que sobre el tema se están generando en la dinámica mundial y por supuesto nacional.

Esta es la herramienta que las personas mayores entregan para generar las propuestas de construcción colectivas e intergeneracionales, que permitirán llevar a cabo el cumplimiento de unas metas específicas para lograrlas desde un Plan Municipal de Envejecimiento y Vejez para la ciudad, esta es la tarea de todos como sociedad.

La política pública de envejecimiento y vejez para la ciudad de Medellín es un proceso que además de responder a las condiciones locales de la población, también es una respuesta al movimiento internacional en la materia, en concordancia con la situación mundial, evidenciando la necesidad de que se tomen acciones que permitan cambiar el comportamiento de las comunidades en procura de promover una mejor calidad de vida.

En el anexo N° 1 se adjunta la normatividad relacionada con personas mayores para el caso de estudio.

9. Modelo de Gestión

El modelo de gestión que se aplica para el desarrollo de esta Guía de pautas para el trabajo para la atención de personas mayores desde las bibliotecas públicas, está basado en el ciclo de Gestión de Calidad creado por Deming, el cual recogen las normas ISO 9001, versión 2015, las cuales describen las etapas del Planificar, Hacer, Verificar y Actuar.

En ellas se contemplan los aspectos relacionados con la definición de procesos, planificación y control, recursos, infraestructuras, comunicaciones y divulgación, documentación, diseño y desarrollo de tipo pedagógico, presupuestos, que a su vez están relacionadas con las diferentes estrategias de gestión que abarcan el proyecto: educativa, cultural, comunicaciones, social, política, tecnológica.

| Modelo de Gestión | | | |
|---|---|--|---|
| Objetivo General | Objetivos | Estrategias | Actividades |
| <p>Generar una guía para la atención de personas mayores en las bibliotecas públicas, tomando como referente los servicios desarrollados en la comuna #10 La Candelaria de la ciudad de Medellín.</p> | <p>Diseñar un laboratorio de co-creación que se aplique a grupos focales específicos, en el cual se identifiquen problemáticas y posibles soluciones frente a los servicios bibliotecarios y la experiencia de las personas mayores en las Bibliotecas de la comuna #10 de la ciudad de Medellín.</p> | <p>Estrategia social:</p> <ul style="list-style-type: none"> . Identificación de los actores territoriales en los que habitan y permanecen las personas mayores, así como la ubicación de las bibliotecas públicas de la comuna N° 10 de la ciudad de Medellín. .Indagación respecto al desarrollo de servicios de las bibliotecas públicas para personas mayores. .Identificación de grupos de personas mayores, conformadas como usuarios de diversas experiencias en las BP. | <p>Mapeo y caracterización del territorio.</p> |
| | | <p>Estrategia de comunicaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> . Entrevista con la entidad con más experiencia en procesos de atención a través de servicios y programas para personas mayores, para sondear sus percepciones frente al problema cultural definido y conocer sus lineamientos de trabajo respecto a esta población. | <p>Sistematización de la información. Creación de un archivo con la información obtenida.</p> |
| | | <p>Estrategia política:</p> <ul style="list-style-type: none"> . Revisión de la normatividad relacionada con las políticas para la atención de personas mayores. . Acercamiento y contacto con las entidades y el personal de las bibliotecas identificadas en la comuna N°10 de Medellín, e indagación sobre sus servicios y públicos. | <p>Aplicación de entrevistas.</p> |

| Modelo de Gestión | | | |
|-------------------|--|---|--|
| Objetivo General | Objetivos | Estrategias | Actividades |
| | | <p>Estrategia pedagógica:</p> <ul style="list-style-type: none"> . Revisión de conceptos relacionados con personas mayores. . Identificación de metodología de trabajo para el diseño de servicios en Bibliotecas. . Un revisión del estado del arte, que incluyó acciones locales, nacionales e internacionales, a partir de la consulta de casos de éxito y la validación de directrices de expertos tales como IFLA. . Diseño de herramientas para identificación de oportunidades y la creación colectiva de la Guía de trabajo, a partir del compartir de saberes. | <p>Diseño de laboratorios y encuestas. Análisis de guías IFLA para la atención a diversos públicos en bibliotecas.</p> |
| | | <p>Estrategia Tecnológica:</p> <p>Elección de recursos tecnológicos para:</p> <ul style="list-style-type: none"> . Realización de los laboratorios e indagaciones: plataformas para la realización de sesiones de trabajo virtuales y formularios de encuesta: Teams, meet y zoom. . Mapeo de actores territoriales: Umap . Medición, recolección y análisis de información en los laboratorios: Mentimeter, voyant tools. . Sistematización y difusión de información: canva, miro, WhatsApp. | |
| | <p>Ejecutar laboratorio de co-creación con público focal seleccionado, que incluye personas mayores, usuarios de los servicios de bibliotecas y equipo</p> | <p>Estrategia pedagógica:</p> <ul style="list-style-type: none"> . Elección de grupos focales. . Aplicación de laboratorios con grupos focales. . Aplicación de encuestas. | <p>Realización de laboratorios de co-creación y aplicación de encuestas.</p> |

| Modelo de Gestión | | | |
|-------------------|---|---|---|
| Objetivo General | Objetivos | Estrategias | Actividades |
| | técnicos especializados en el trabajo con esta población. | <p>Estrategia social:</p> <ul style="list-style-type: none"> . Motivar la participación de las personas invitadas a los laboratorios de co-creación a partir de la conversación y el compartir de experiencias y aprendizajes cotidianos. . Empatizar con los participantes de los laboratorios a partir de la socialización de testimonios, motivados con las preguntas de activación. <p>Invitación a personas, a partir de las herramientas creadas, propiciar espacios de encuentro y socialización</p> | Aplicación de laboratorios con públicos objetivos: grupo de personas mayores, grupo de personal de bibliotecas. Los resultados de este espacio servirán para construir guía práctica de trabajo con personas mayores. |
| | | <p>Estrategia de comunicaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> . Identificación de personas clave para la participación de grupos focales. . Invitación directa a personas a participar de los grupos focales. | |
| | | <p>Estrategia Tecnológica:</p> <ul style="list-style-type: none"> . Aplicación y uso de herramientas tecnológicas identificadas en el objetivo de diseño. | |

| Modelo de Gestión | | | |
|-------------------|---|---|---|
| Objetivo General | Objetivos | Estrategias | Actividades |
| | <p>Crear herramienta de identificación de expectativas y aspiraciones para el uso de servicios bibliotecarios con expertos en la atención a personas mayores que como resultado, permitan la creación pautas principales para la construcción de la guía de trabajo con personas mayores para espacios de biblioteca.</p> | <p>Estrategia social:</p> <ul style="list-style-type: none"> . Identificación de personas con experiencia en trabajo con personas mayores o bibliotecas públicas. . Motivar la participación de las personas identificadas para el diligenciamiento de la encuesta. <p>Estrategia de comunicaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> . Invitación directa para el diligenciamiento de la encuesta a través de llamadas telefónicas y WhatsApp. <p>Estrategia Tecnológica:</p> <p>Realización de encuestas a través de Google forms.</p> | <p>Aplicación de entrevista a personal de distintas bibliotecas, cuyas respuestas permitan crear guía práctica de trabajo con personas mayores.</p> |

Indicadores: Se definen los siguientes indicadores para revisar el cumplimiento del objetivo del proyecto:

1. Servicios para personas mayores: (Nuevos servicios ofrecidos para personas mayores/ servicios tradicionales ofrecidos para personas mayores) x100%.
2. Cobertura: (Número de personas mayores que usa los nuevos servicios bibliotecarios / número de personas mayores que usaba servicios los tradicionales ofrecidos por la biblioteca) x100%.
3. Cantidad de ajustes realizados de acuerdo a las recomendaciones realizadas en la guía de servicios para la atención de personas mayores en bibliotecas.

10. Diseño Metodológico

Este proyecto se abordará en lógica de Laboratorio Social con la intención de partir de los sentires del público objetivo, en relación con el problema cultural identificado, así se pretende permear la comunidad haciéndola partícipe de todo el proceso, en donde la identificación de oportunidades, estrategias, escenarios de solución, surja del mismo grupo. Se elige esta ruta de trabajo con la intención de generar apropiación, independencia y sostenibilidad de los procesos comunitarios. La dinamización del Laboratorio Social requiere de metodologías cualitativas, como lo define Lerma (2016) “se refiere a estudios sobre el quehacer cotidiano de las personas o de grupos pequeños. En este tipo de investigación interesa lo que la gente dice, piensa, siente o hace; sus patrones culturales; el proceso y significado de sus relaciones interpersonales y con el medio. Su función puede ser describir o generar teorías a partir de los datos obtenidos.”

9.1. Desing Thinking

El Desing Thinking de acuerdo al autor Serrano, M. & Blázquez, P. (2014) en el libro Design Thinking: Lidera el presente. Crea el futuro, “tiene como punto de partida la observación de las necesidades humanas, con el fin de desarrollar prototipos para resolver dicha problemática” (p.17). Es importante resaltar que esta metodología permite realizar un trabajo importante a nivel interdisciplinar, ya que abarca diferentes aspectos de la vida cotidiana de las personas y, por ende, incluye diferentes áreas del conocimiento con el fin de obtener como resultado un proceso, producto o servicio para beneficio de la sociedad, en donde las necesidades humanas se convierten en el centro de inspiración e innovación de esta metodología.

Etapas del Desing Thinking

- **Empatizar:** Es la primera acción de esta metodología, por medio de la cual se pretende conocer a profundidad al grupo objetivo con el cual se va a trabajar, con el fin de conocer sus deseos y necesidades, teniendo en cuenta diferentes aspectos de su vida, como su entorno y sus costumbres.
- **Definir:** En esta etapa, se debe definir la problemática a resolver de acuerdo con la información recopilada en la primera acción, ya que por medio de este insumo de información se identificará y detallará la problemática que se pretende abarcar.
- **Idear:** Esta es una etapa o acción bastante creativa, que requiere de innovación y de muchas ideas, con el fin de ofrecer y crear soluciones relevantes que generen un impacto positivo en la comunidad y a la problemática identificada.

- Prototipar: A partir de la solución planteada, se realiza un prototipo o maqueta lo más cercana posible a la realidad de la problemática identificada, con el fin de resolver las necesidades iniciales de la comunidad.
- Probar: Por último, en esta acción se prueba el prototipo diseñado para la necesidad específica de la comunidad. (An Introduction to Design Thinking del Institute of Design at Stanford, s.f., p.1-6).

9.2. Aplicación Metodología de trabajo

Este proyecto es una iniciativa que busca fomentar la participación de personas mayores en espacios culturales ofrecidos desde las bibliotecas, entendiendo que para cumplir este objetivo, es necesario conocer las ofertas que existen actualmente, cuál es su enfoque y cómo llegan a este público. A partir de esto, se ofrece una metodología para el desarrollo de una guía práctica de trabajo que parte de los intereses, necesidades y posibilidades de servicios para esta población. En este proyecto se diseñó e implementó la metodología propuesta, realizando para ello la aplicación de herramientas definidas para las diferentes etapas que propone el Design Thinking.

Las Etapas con las que cuenta esta investigación son:

- Etapa #1 Empatizar: Reconocimiento y recolección de datos que permitan entender la problemática cultural, su impacto y proyectar posibles soluciones
- Etapa #2 Definir: Entendiendo el contexto, se organizan los datos y se diseñan las herramientas que permitirán un acercamiento a la población objetivo.
- Etapa #3 Idear: Aplicación de herramientas metodológicas y fase de cocreación con el público objetivo
- Etapa #4 Prototipar: A partir del contacto con los públicos y el análisis de la información obtenida, se elabora una primera versión de la guía de pautas básicas para el trabajo con personas mayores en las bibliotecas
- Etapa #5 Probar: Consiste en la entrega a las Bibliotecas Públicas de la comuna N° 10 de la ciudad de Medellín, de la Guía Práctica para el Trabajo con Personas Mayores en las Bibliotecas, de tal forma que puedan contrastar la oferta de servicios actual, con las recomendaciones incluidas en la Guía, para ajustar su portafolio de servicios. Posteriormente se evalúan los efectos del ajuste de servicios para ver la participación de personas mayores en las bibliotecas públicas, determinando si en efecto hubo un incremento en cantidad, fidelización y participación de estos espacios. Para efectos de la entrega de este documento no se aborda esta etapa.

9.2.1. Etapa #1 Empatizar

Para el desarrollo de esta etapa inicial, se hizo necesaria la conexión y conversación diversos entes culturales, entendiendo los procesos de biblioteca y conociendo el relacionamiento que tienen con sus diversos públicos.

Inicialmente se pusieron en consideración, como territorio de análisis, tres ciudades: Bogotá, Medellín y Riohacha. En cada una de estas ciudades se indago sobre los procesos culturales relacionados con las personas mayores en distintos barrios y localidades.

La elección de la comuna #10 de la ciudad de Medellín como territorio para el desarrollo del proyecto, se hizo a partir de dos pautas principales: La cantidad de bibliotecas públicas dispuestas en esta comuna y la cantidad de centros geriátricos ubicados en el sector. Así como las ofertas y desarrollo cultural de la zona, los públicos participantes y los que aún no participaban activamente o de forma regular en dichas ofertas, entre ellos las personas mayores.

Esta comparativa se relaciona en un primer momento con los proyectos de las bibliotecas, encontrando que en cada una de ellas se tienen procesos muy consolidados con niños entre los 3 y 10 años, mientras que en solo algunas se encontraban identificados las personas mayores como públicos objetivos.

Esta información lleva a indagar elementos más estructurales y contrastar la información que se recolectaba.

9.2.2. Etapa #2 Definir

A través de la caracterización territorial hecha al inicio de esta investigación, en la cual se contrasta la ubicación de los principales centros geriátricos de la comuna #10 de la ciudad de Medellín y las bibliotecas públicas del sector, se pasa a indagar sobre las ofertas y servicios que se ofrecen en estos espacios para la población seleccionada.

A través de redes sociales, número telefónicos y correos, se contacta personal de las 9 bibliotecas situadas en la comuna #10 y se les pregunta directamente por los servicios y ofertas con las que cuentan para personas mayores

Tabla 4. Caracterización de servicios de las bibliotecas de la comuna 10 de la ciudad de Medellín

| Biblioteca | Dirección | Información | Servicios Personas Mayores | Guía Formal | |
|--|------------------------|---|---|-------------|----|
| | | | | Si | No |
| Biblioteca Gilberto Martínez - Casa del Teatro de Medellín | Calle 59 #50a-25 | Biblioteca de acceso libre, cuenta con la colección especializada en artes escénicas más importante del país, y una de las más completas de América Latina. Apoya la generación de nuevos conocimientos en el área, para la construcción de la memoria viva de la ciudad y del país. | Grupo de Teatro | | X |
| Biblioteca Museo de Antioquia | Carrera 52a # 51a - 29 | Desde 1881 el Museo de Antioquia tiene una biblioteca con una colección especializada en artes plásticas y cultura, siendo un repositorio documental de vital importancia para la historia de la memoria cultural y social de la ciudad. El acceso es gratuito y abierto al público. | Préstamo y consulta de material Bibliográfico | | X |
| Biblioteca EPM | Carrera 54#44-48 | Inaugurada en 2005 bajo el funcionamiento del Grupo EPM, esta biblioteca ha sido centro del conocimiento en la ciudad. Su colección se especializa en ciencia, tecnología y administración. Busca aportar a la construcción de una conciencia social que valore la trascendencia de la cultura, la educación y el conocimiento en el desarrollo sostenible. | Costurero Literario | | X |

| Biblioteca | Dirección | Información | Servicios Personas Mayores | Guía Formal | |
|---|--------------------|--|----------------------------|-------------|----|
| | | | | Si | No |
| Biblioteca Diversa | Calle 53#47-44 | Una propuesta que resalta la diversidad de género y la multiculturalidad. Nacida en el 2015, la Biblioteca Diversa ya hace parte de varios eventos de ciudad en diferentes comunas. Biblioteca Diversa surge por el amor a los libros y la fuerte convicción que la literatura y el arte pueden aportar a la lucha por los derechos humanos, sexuales y reproductivos ya que trabajamos temática LGBTI, queer y feminismos | N.A | | X |
| Casa de la Lectura Infantil | Calle 51 # 45 - 57 | Bajo el manejo de Comfenalco, la Casa de la lectura Infantil abre sus puertas en 2007, como un proyecto que busca fomentar las artes, la cultura y la lectura en la ciudad de Medellín. Posee una colección actualizada y de calidad de aproximadamente 10.000 ejemplares con énfasis en literatura infantil e información local para niños, que velan por el desarrollo de un proyecto bibliotecario, educativo y cultural. | Club de Lectura | X | |
| Biblioteca Héctor González Mejía - Comfenalco de la Playa | Calle 51 # 45-37 | Fue fundada en 1979, siendo una de las primeras bibliotecas públicas del centro de la ciudad. Su colección contiene temáticas generales tanto en la colección de adultos cómo en la infantil. | Club de Lectura | X | |
| Biblioteca del Centro Colombo Americano de Medellín | Carrera 45#53-24 | El Centro Colombo Americano de Medellín cuenta con una biblioteca pública bilingüe que forma parte de la Red de Bibliotecas de la Fundación EPM, la cual ofrece una colección especializada en: Enseñanza-aprendizaje del inglés, cine, arte, | N.A | | X |

| Biblioteca | Dirección | Información | Servicios Personas Mayores | Guía Formal | |
|--|------------------|---|---|-------------|----|
| | | | | Si | No |
| | | música y literatura; una mediateca con videos, música y audiolibros y un Centro de Documentación en Cine y Arte. | | | |
| Centro de Documentación Museo Casa de la Memoria | Calle 51 # 36-66 | Con el fin de contribuir al ejercicio de la memoria, el museo abre sus puertas en 2006, con el fin de crear diálogos abiertos diálogos abiertos y plurales, críticos y reflexivos, a la comprensión y superación del conflicto armado y las diversas violencias de Medellín, Antioquia y del país. Así mismo, cuenta con un repositorio documental relacionado con las memorias del conflicto armado del país, que sirve para indagar sobre el pasado y presente en términos de violencia para nuestro territorio. | Préstamo y consulta de material Bibliográfico | | X |
| Biblioteca Comfama San Ignacio | Calle 44 # 43 50 | Construido por Franciscanos en el siglo XIX, el Claustro San Ignacio ha sido un espacio que ha visto crecer la ciudad a su alrededor. En el año 2007 La Caja de Compensación Familiar de Antioquia - Comfama -, establece en el Claustro San Ignacio una de sus sedes principales, donde reside una biblioteca pública, que cuenta con una amplia colección distribuida en distintos puntos de lectura: Bibliometro San Antonio, Biblioteca de la Plazoleta, Biblioteca San Vicente de Paul. | Préstamo y consulta de material Bibliográfico | | X |

Fuente: Pérez Montoya, Y. (2022).

Para entender mejor el territorio, se usó la herramienta Umap, para la ubicación espacial de las bibliotecas y los principales centros geriátricos que la comuna #10, si bien las personas mayores que viven en los centros geriátricos son solo un porcentaje del total de habitantes de esta comuna mayor de 50 años, en esta comuna hay una cifra considerable de estos centros en relación con el resto de la ciudad, análisis que se hizo anteriormente en este mismo documento.

Escaneando el código QR se puede acceder al mapa o dando clic sobre la imagen



Con la información recolectada de cada biblioteca y ante el análisis de los resultados, la única biblioteca que cuenta con servicios que se respaldan en guías formales de trabajo, son las bibliotecas de la caja de compensación Comfenalco Antioquia. Allí se ofertan servicios bibliotecarios a personas mayores desde hace más de 20 años.

Con esta información, se procede a contactar al personal encargado de dirigir estas ofertas y servicios en las Bibliotecas Comfenalco Antioquia. Nelson Pérez es el promotor de lectura, escritura y oralidad que tiene más experiencia con este público y la generación de ofertas diferenciadas para ellos, a través de una entrevista pudimos conocer la metodología implementada para la ejecución de los proyectos de las bibliotecas Comfenalco Antioquia con personas mayores.

a. Diseño de laboratorio de Co-creación y Herramienta encuesta

Con la información obtenida de la caracterización territorial y la entrevista realizada, se confirma y soporta el problema cultural, el cual apunta a la creación de una guía de trabajo que se ofrezca a los equipos de bibliotecas para fortalecer el trabajo con personas mayores, a su vez, esta guía estaría motivando el trabajo en red y la creación de servicios interbibliotecarios dirigidos a esta población.

La creación de esta guía se ha planteado desde un trabajo colaborativo, que involucre varios grupos focales:

1. Grupo de personas mayores usuarios de la biblioteca Comfenalco Antioquia.
2. Grupo de trabajo de Bibliotecas.

La intervención a estos grupos focales se hace a través de dos estrategias: laboratorios dirigidos para los grupos y una encuesta para personal de biblioteca de diversos contextos y territorios.

El objetivo de estas intervenciones no es solo recolectar información, es empatizar con los públicos objetivos: las personas mayores y el personal de biblioteca para quien va dirigida la guía. Así como conocer de primera mano las necesidades, deseos y retos que tienen las bibliotecas del territorio. Por lo tanto, el resultado de los laboratorios es la producción de la guía misma, que se construye con las intervenciones y aportes hechos por los participantes de los espacios de creación colectiva.

Ahora bien, para obtener estos resultados, los laboratorios deben ser espacios de conversación y encuentro, que sean dirigidos con preguntas de activación cuyas respuestas se traduzcan en las pautas que contendrá la guía de trabajo para personas mayores.

Siendo así, uno de los principales referentes que ha tenido esta investigación, han sido las guías de trabajo generadas por la Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas (IFLA por sus siglas en inglés: International Federation of Library Associations and Institutions), las cuales reúnen pautas prácticas para el trabajo con diversos grupos poblaciones, algunas de las cuales se han citado anteriormente en este documento (ver pág. 5).

Los laboratorios se formulan entonces, desde el análisis a las guías hechas por la IFLA y los ítems que en ellas se desarrollan, los cuales hacen referencia a los siguientes puntos:

1. Servicios: Ofertas culturales, materiales de trabajo, horarios, construcción de agendas
2. Criterio de selección de contenido: Material bibliográfico, material audiovisual, referencia y catalogación.
3. Entorno: espacios físicos, acceso, mobiliario, disposición, iluminación.
4. Trabajo en redes: Entidades, aliados, instituciones, trabajo interbibliotecario.
5. Publicidad: medios, intensidad, alianzas.
6. Recursos humanos: perfiles, roles, capacitaciones, actitudes, aptitudes.
7. Administración: Planeación, indicadores, evaluación, control.
8. Financiamiento: Recursos, presupuesto.

A partir de esta información, se elaboran las preguntas que orienten la conservación y el diseño de las herramientas metodológicas.

Tabla 5. Preguntas de activación

| Preguntas de activación |
|--|
| 1. ¿Qué servicios se deben ofrecer en las bibliotecas para las personas mayores? (actividades, líneas estratégicas, referentes). |
| 2. Con palabras claves, describe la colección y contenidos que las bibliotecas deben disponer para personas mayores (tipo de libros, materiales, herramientas multimedia). |
| 3. Describe los espacios aptos para la atención a personas mayores. Se deben tener en cuenta factores como: mobiliario, acceso, iluminación y disposición. |
| 4. En relación con la atención a personas mayores ¿qué capacidades, actitudes y aptitudes debe tener el personal de biblioteca? ¿debe la biblioteca brindar capacitaciones al personal para el trabajo con esta población? |
| 5. Para este público ¿cuál pueden ser las estrategias publicitarias más efectivas? Elegir entre las siguientes opciones, las más relevantes: Redes sociales, impresos, perifoneo, voz a voz, medios locales, instituciones. Otro, ¿cuáles? |
| <p>¿En la biblioteca en la que trabaja,</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Se generan procesos de planeación para la atención a personas mayores?. • ¿Se deja algún presupuesto o recurso para la atención a personas mayores?. • ¿Qué otros aspectos considera importante para la atención a personas mayores en las bibliotecas? |

Fuente: Pérez Montoya, Y. Toncel Mendoza, J. y Yucumá Castillo, D. (2022).

Para este caso, los laboratorios se desarrollarán de forma virtual, a través de las plataformas Zoom (personal biblioteca y promotores de lectura) y Microsoft Teams (grupo personas mayores). Es por esto, que se emplea las herramientas ofrecidas por Mentimeter, una plataforma que permite hacer presentaciones con la opción de interactuar con el público, de esta forma se hacen dinámicos los espacios, se privilegia la participación y quedan registros de los aportes ofrecidos.

Adicionalmente, se crea una encuesta a través de Google Forms que contiene las mismas preguntas de activación más algunos datos de identificación. Esta herramienta se crea con la finalidad de

compartirla con personal de biblioteca que no participan de los laboratorios sincrónicos por algún motivo en particular.

Figura 8. Formulario de Encuesta

Al leer este código QR podrá acceder al formulario de encuesta diseñada para la aplicación a personal que trabaja en bibliotecas.



Fuente: Pérez Montoya, Y. Toncel Mendoza, J. y Yucumá Castillo, D. (2022). Encuesta:

<https://forms.gle/9R2sGrJhbD4tmeZT7>

9.2.3. Etapa #3 Idear:

En esta etapa se realizan los laboratorios de co-creación y se toman los datos de la encuesta diseñada. Es necesario resaltar, que los grupos con los cuales se ejecutaron las dos intervenciones sincrónicas hacen parte del territorio seleccionado para este proyecto (Comuna #10 La Candelaria de la Ciudad de Medellín), sin embargo, la encuesta se comparte con personal de biblioteca y expertos en la atención a personas mayores que se encuentran en diversas ubicaciones, lo cual permite hallar similitudes en los retos planteados y las necesidades que se señalan respecto a este grupo poblacional y el entorno de biblioteca, lo cual pueda indicar que este proyecto es escalable y el producto generado puede aportar a los procesos en otros territorios y contextos.

10.3.1.1. Fase 1: Laboratorio de Co-creación grupo focal personas mayores.

Durante la entrevista a Nelson Pérez, promotor de lectura de las bibliotecas Comfenalco Antioquia, se mencionaron algunos grupos compuestos por personas mayores, la mayoría de ellos clubes de lectura.

Para esta intervención, se elige el grupo Guardianes de las palabras que se reúnen los jueves de 2:00 p.m. a 4:00 p.m. en la sede de Comfenalco Casa de la Lectura Infantil. Este es un club de lectura que

lleva 15 años de trayectoria, inicialmente se creó el espacio para docentes de las Instituciones Públicas de la Comuna #10, pero a lo largo de los años, los docentes que asistían al club se pensionaron y ahora el grupo está compuesto por personas mayores que han sido usuarios de la biblioteca y participes de su oferta cultural en los últimos años.

El laboratorio se realizó de forma remota, mientras el grupo estaba reunido en un salón, el espacio se dirigió a través de Microsoft Teams. Por esta razón, no se usó la herramienta Mentimeter, ya que en este caso un círculo de conservación daría mejores resultados y el compartir de lecturas breves apoyaría la dinámica y resultado esperado.

Laboratorio con grupos de usuarios.

A través de la dinámica de participación Círculo de la Palabra, 10 personas asistentes del Club de Lectura, Guardianes de las Palabras, conversaron a partir de las siguientes preguntas:

1. Nombre y tiempo que lleva asistiendo al club de lectura.
2. ¿Qué es lo que más le ha gustado o aportado de este espacio de biblioteca?.
3. ¿Qué Ofertas cree que debería existir en las bibliotecas para las personas mayores?.
4. ¿Qué aspectos considera importante para la prestación del servicio en bibliotecas para personas mayores de 60 años?.

Las respuestas obtenidas en relación con aquello que deben contener los servicios de biblioteca apuntaban principalmente a los siguientes puntos:

1. La posibilidad de socializar con otras personas en la misma etapa de la vida.
2. La interacción con otras generaciones y los espacios donde puedan transmitir conocimientos.
3. El desarrollo del pensamiento crítico y la adaptación al cambio.
4. La adquisición de nuevos conocimientos que les sea útiles para enfrentarse al presente (Alfabetización en herramientas digitales y electrónicas).
5. Servicios que salgan de las bibliotecas, préstamos a domicilio, lecturas por teléfono.
6. Diseño de agendas con horarios diurnos.
7. Solo una de las personas presentes, apunto la necesidad de rampas de acceso y barandas, sin embargo, la mayoría, ante la pregunta por el espacio, apuntaron que mientras hallan ofertas y

oportunidades diseñadas para ellos, los temas físicos se irían resolviendo, lo cual muestra un gran interés por participar de las ofertas culturales.

Al finalizar la sesión se realizó un ejercicio de Lectura en voz alta Laboratorio personas mayores

Video 1. Lectura en voz alta. Laboratorio con usuarios de la biblioteca



Fuente: Pérez Montoya, Y., Yucumá Castillo, D., & Toncel Mendoza, J. (2022, June 6). Selma: lectura en voz alta para personas mayores. YouTube. <https://youtu.be/5R6sSiKov6c>

A continuación, se encuentran algunas respuestas del espacio compartido con el grupo:

Figura 9. Laboratorio de co-creación grupo Guardianes de las palabras.



Fuente: aportes grupo de personas mayores del club de lectura Guardianes de las palabras de Comfenalco Antioquia, Biblioteca Héctor González Mejía.

9.3.1.2. Fase 2: Laboratorio de co-creación grupo focal personal de bibliotecas

El objetivo de este proyecto se plantea con la intención de mejorar la calidad de vida y el disfrute de la cultura de las personas mayores, sin embargo, este grupo poblacional no es la única población objetivo que se contempla.

El problema cultural encontrado se relaciona con los procesos que se dan en bibliotecas y la ausencia o escasa participación de las personas mayores¹ en ellos. Lo que lleva al análisis de los procesos internos de planeación de las bibliotecas, entendiendo las capacidades e intereses que se generen a nivel institucional y en particular con el personal que esta de cara al servicio.

Es por esto, que la otra población objetivo de este proyecto es el personal de las bibliotecas, tanto aquellos de cara al servicio a usuarios y encargados de las agendas culturales, como aquellos encargados de la administración, control y evaluación de los procesos internos.

En el desarrollo de la guía de trabajo que plantea este proyecto, se hace vital escuchar la voz del personal de las diversas bibliotecas de la comuna 10 de la ciudad de Medellín, desde sus experiencias, deseos y necesidades se toma nota y se construye de forma colectiva el documento que ayudará a todos estos equipos a llegar a más público, autoevaluar sus servicios y fortalecer elementos al interior de sus equipos.

El desarrollo del laboratorio de cocreación se realizó en 2 sesiones con diferentes invitados de distintas bibliotecas del territorio, entre ellos personal administrativo, gestores culturales y promotores de lectura. A continuación, se comparten los links de ambas sesiones y algunas respuestas a las preguntas generadas en ambos espacios.

Sesión uno, Jueves 2 de junio 2022:

Video 2. Laboratorio con Promotores de Lectura - Envejecimiento Funcional



¹ Hacemos referencia a la escasa o poca participación de personas mayores en los programas de biblioteca comparando su presencia respecto a otros grupos poblacionales y de edad que asisten a los espacios culturales y servicios que ofrecen las bibliotecas públicas de la ciudad de Medellín en la comuna #10.

Fuente: Pérez Montoya, Y., Yucumá Castillo, D., & Toncel Mendoza, J. (2022, June 3). Laboratorio con Promotores de Lectura. YouTube. <https://youtu.be/1grZr5x6url>

Sesión Sábado 4 de junio 2022

Video 3. Segundo Laboratorio con Promotores de Lectura - Envejecimiento Funcional



Fuente: Pérez Montoya, Y., Yucumá Castillo, D., & Toncel Mendoza, J. (2022, June 3). Segundo Laboratorio con Promotores de Lectura. YouTube. <https://youtu.be/D7DqhffNIO8>

Resultados Laboratorios de creación consignados en la herramienta Mentimeter, obtenido mediante la experiencia del laboratorio de cocreación:

1. En relación con los servicios de biblioteca que se deben ofrecer a personas mayores, se coincide en la generación de ofertas en las cuales el público se sienta protagonista, espacios de conversación, encuentro, donde se sientas escuchados, acompañados y que se le da importancia a su saber, el cual se pueda poner en función de solucionar situaciones o problemas sociales. También, se repiten temas digitales, más allá de la alfabetización, se menciona el uso de redes sociales y herramientas de mensajería instantánea en relación con la independencia que brinda el uso de estas aplicaciones, así como la formación preventiva para no ser víctimas de hurtos y estafas digitales.
2. En el caso de los contenidos y materiales que se deben disponer, se hace referencia a materiales sensoriales, con letra XL y de temas diversos, no solo literatura y clásicos, ir más allá en las propuestas y lecturas.

3. Los espacios descritos, se enfocan en la inclusión y el acceso, yendo desde estructuras físicas como: rampas, pasamanos, poner salas de lectura en pisos sin escalas u obstáculos, ascensores; Hasta mobiliarios y herramientas que faciliten la experiencia cómo: sillas y mesas cómodas, libros al alcance de la mano, lámparas de mesa, iluminación natural, lupas de lectura, etc.

4. Se destacó de forma reiterada el papel y la importancia del personal que esta de cara al servicio, apuntando a la actitud y voluntad que se debe tener para el trabajo con esta población, además de las capacitaciones y formaciones que deben brindar las instituciones para la atención a este grupo poblacional.

5. En relación con la publicidad o los medios más efectivos de convocatoria, los resultados apuntan que sin duda los aliados estratégicos en el territorio y llegar hasta espacios de confluencia, son los medios que mejores resultados san, seguidos por voz a voz y las opciones más personalizadas, dejando ver que los medios de comunicación masivos no son tan efectivos para este grupo poblacional.

6. Por último, en temas de planeación y disposición de recursos, la sostenibilidad de estas ofertas depende de un trabajo conjunto, no del promotor o funcionario de turno, son espacios que deben contar con indicadores de evaluación y control para garantizar una continuidad. En relación con los recursos, es complejo separar un monto únicamente para la atención de un solo grupo poblacional, cuando las bibliotecas se ajustan a coberturas generales, en este caso, la creatividad del personal juega un papel crucial, por ejemplo: De forma inmediata, no se puede hacer el diseño y compra de mobiliario para una sala exclusiva para personas mayores, pero con los recursos existentes, se puede adecuar un espacio que sirva para la observación, invitación y fidelización de estos usuarios.

7. Como comentarios adicionales, se hizo hincapié en los servicios a domicilio y aquellas ofertas que salen de la biblioteca o que no pretenden solo atraer público, sino acompañar desde la cultura las situaciones particulares que deben enfrentar las personas mayores. Así como la importancia de prestar atención a quienes cuidan de estas personas y brindarles también ofertas pensadas para su bienestar.

9.3.1.3. Fase 3 Resultados Encuesta

La última fase de esta cocreación, consistió en la aplicación de una encuesta, con preguntas similares a las de los laboratorios que apuntaban a los mismos ítems. Era importante demostrar que este proyecto era aplicable a otros contextos y territorios, por esta razón, la encuesta fue compartida con personas de bibliotecas de otras ciudades e incluso con personas que no hacen parte de las bibliotecas, pero tiene experiencia en el trabajo con personas mayores.

Para ver el detalle de todas las respuestas consulte el siguiente link: [Respuestas encuesta_Biblioteca para personas mayores](#). Ver anexo N° 4.

Las respuestas obtenidas en esta encuesta, permite ampliar el espectro en algunos temas importantes, por ejemplo: movilidad, estructuras internas a nivel biblioteca y alianzas estratégicas con espacios como iglesias, juntas de acción comunal y entidades que ofrezcan programas deportivos para esta población.

Este ejercicio permitió confirmar la viabilidad de aplicar este modelo a otros territorios, así como la utilidad de esta guía en otros contextos que incluso pueden salir de las bibliotecas mismas y aplicarse a otros espacios y mercados culturales.

9.3.4. Etapa #4 Prototipar

La finalidad de aplicar las etapas propuestas por el Design thinking, es poder crear una guía de trabajo para personas mayores en espacios de biblioteca, construida de forma colectiva, de la mano de los públicos objetivos identificados. Así, los resultados de estos procesos de acercamiento e intervención se pondrán en la primera versión de esta guía que se les presenta al final de este documento.

A continuación presentamos el resultado de este proceso denominado *Guía práctica para el trabajo con personas mayores en las bibliotecas*, cuya elaboración se realizó a partir de la información recopilada en los laboratorios y encuesta se tomó como fuente principal para la construcción de las pautas y sugerencias y que para su estructuración, tomó como referente las diversas pautas propuestas por IFLA, pensando en la pertinencia de estos documentos en diversos contextos (ver anexo N° 2).

GUÍA PRÁCTICA PARA EL TRABAJO CON PERSONAS MAYORES EN LAS BIBLIOTECAS.

Título: Pautas de servicios bibliotecarios para personas mayores.

Otros títulos: Directrices para los servicios de bibliotecas a personas mayores.

Autores: Yalila Pérez Montoya, Diana Angélica Yucumá Castillo, Jesika Leonor Toncel Mendoza.

Palabras claves: Personas mayores, bibliotecas, servicios bibliotecarios, gestión de colecciones, espacios y ofertas culturales.

Fecha de elaboración: junio de 2022

Resumen: El principal objetivo de estas pautas es dar a conocer a las bibliotecas públicas y/o que oriente su atención a diferentes grupos etarios (especialmente personas mayores) los lineamientos que se deben establecer para la atención de este grupo poblacional y la implementación de servicios bibliotecarios de excelente calidad. Va dirigido a bibliotecarios en ejercicio, promotores de servicios bibliotecarios, administradores de bibliotecas y tomadores de decisiones, y los estudiantes y profesores de bibliotecología o afines y facultades de información. El texto fue preparado por el grupo de trabajo integrado por Yalila Pérez Montoya (Medellín), Diana Angélica Yucumá Castillo (Bogotá) y Jesika Leonor Toncel Mendoza (Riohacha).

Introducción: El propósito de estas pautas, es brindar a los bibliotecarios, promotores de servicios bibliotecarios y bibliotecas públicas de la comuna 10 de la ciudad de Medellín, un referente de cómo debe ser la atención para las personas mayores, disponiendo así de directrices para la elaboración de servicios bibliotecarios de excelente calidad para esta población y con la posibilidad de hacerlo escalable en otros contextos.

Destinatarios: Los destinatarios de estas pautas son los bibliotecarios en ejercicio, promotores de servicios bibliotecarios, administradores de bibliotecas y tomadores de decisiones, y los estudiantes y profesores de bibliotecología o afines y facultades de información.

Satisfaciendo las necesidades de las personas mayores: El Estado, en cumplimiento de los fines sociales, es responsable de la planificación, coordinación, ejecución y seguimiento de las acciones encaminadas al desarrollo integral del adulto mayor, para lo cual deberá elaborar la Política Nacional de Envejecimiento y Vejez, teniendo en cuenta la construcción y desarrollo de instrumentos culturales que valoren el aporte de los adultos mayores y faciliten la transmisión de sus habilidades y experiencias a las nuevas generaciones, así como alcanzar la plena integración y participación de los adultos mayores en el desarrollo económico, social, político y cultural de la Nación, reconociendo el trabajo intergeneracional que cumplen en la sociedad sin distinción,

como lo establecen los derechos fundamentales, de: género, raza, edad, clase social, origen étnico o religioso.

Grupos destinatarios: Los grupos destinatarios a los cuales van dirigidas estas pautas, ya sea de forma individual o colectiva son:

Personas mayores de 60 años, aunque este documento puede incluir población de 55 años o más, considerando que en la realidad encontramos que quienes que asisten a las bibliotecas a participar de programación, está conformadas por personas de estas edades.

Metas:

1. Lograr conexión con el público de una comunidad, al reconocer sus características y necesidades vitales, para ofrecer servicios acordes a ellas, garantizando el derecho a la información y el ejercicio de derechos culturales, propiciando el aprendizaje a lo largo de la vida, el bienestar emocional, la participación, el pensamiento crítico y el reconocimiento de los saberes y la dignificación de esta etapa de la vida.
2. Ofrecer variadas alternativas para el aprovechamiento del tiempo a las personas mayores a través de los servicios de las bibliotecas, que les permitan vivir plenamente esta etapa de la vida.
3. Aumentar la participación de personas mayores en servicios bibliotecarios.
4. Flexibilidad de las bibliotecas y capacidad para entender su entorno, a través de la aplicación de herramientas de diseño de servicios, que amplíen su impacto y cobertura.
5. Creación de redes de trabajo desde las bibliotecas, en función con la oferta de servicios para la atención de personas mayores.
6. Inclusión de servicios para grupos familiares de personas mayores, dentro de las actividades que desarrollan las bibliotecas con miras a fortalecer la red de apoyo para esta población.

Planificación y Financiamiento: Las bibliotecas públicas deben incluir dentro de sus procesos de planeación estratégica, una línea de servicios permanente para la población de personas mayores, de tal forma que se puedan realizar procesos de largo plazo. El financiamiento de los servicios bibliotecarios, así como la adecuación de los espacios dentro de las bibliotecas

para una mejor atención de los mismos, debe ser gestionado desde las directrices de cada biblioteca, para garantizar un rubro permanente para la puesta en marcha de actividades que permitan el acceso de esta población al mundo cultural.

Materiales: las bibliotecas deben crear, si es el caso, espacios donde se incluyan materiales desarrollados en todos los formatos dirigidos a las personas mayores, tales como periódicos, revistas, radio, libros, películas y dispositivos para la reproducción de las mismas, juegos de mesa u otros creados o adaptados para esta población.

- Sistema de lectura y escritura braille, es decir libros que estén traducidos en braille, pero también plantillas para ejercicios de escritura e impresoras en braille para la traducción de textos específicos por demanda.
- Libros en diferentes idiomas y lenguas tradicionales, dependiendo del entorno específico. Memoria de las comunidades registrada mediante formatos audiovisuales para conservar y socializar su tradición.
- Recursos sensoriales, libros pop up y libros objeto, que incluyan texturas, fotografías y dibujos, formatos llamativos, dado que muchas de las personas mayores pueden tener analfabetismo, analfabetismo funcional o condiciones de salud que pueden ser mejoradas mediante la interacción con este tipo de material.
- Adquisición y mantenimiento contante de las colecciones bibliográficas para la población de personas mayores, incluyendo el acceso a publicaciones periódicas en formato físico, sagas y autores preferidos.
- Libros con letra grande, letra XL o macrotipo, para personas con baja visión.
- Material sonoro, audio libro y podcast para personas con dificultad de lectura, divulgación de diversos formatos incluidas plataformas. Este tipo de formatos para esta población genera sensación de compañía, incidiendo en el bienestar emocional. Este tipo de materiales se deben acompañar con reproductores de lectura para mejorar la experiencia, tales como bafles, portátiles, reproductores, MP3.
- Temáticas: Varias temáticas en relación con inclusión y diversidad, salud y bienestar, manualidades y pasatiempos, crónica, historia, biografías, literatura, finanzas personales, ciencia y tecnología, deportes, actividades y ejercicios para personas mayores, arte,

psicología, espiritualidad y superación personal, género epistolar, Guías prácticas, tradiciones, memorias, saberes ancestrales y colecciones de información local dirigida a este pública sobre temas legales y de asistencia.

- Recursos digitales para lectura offline y opciones de lector en voz alta, modificación de interlineado, fuente y color de fondo, así como software de lectura de pantallas.
- Material didáctico en formato digital e impreso, que logren un efecto terapéutico en los adultos mayores, juegos de palabras, juegos matemáticos, actividades para colorear mandalas, crucigramas, laberintos, rompecabezas.
- Lupas de lectura, audífonos, lámparas, atril de mesa, préstamo de dispositivos de lectura.
- Material audiovisual tales como películas, documentales, cortos. Debe tenerse la opción de préstamo de dispositivos de lectura bien sea dentro de la biblioteca o mediante el préstamo externo.
- Instrumentos musicales para el préstamo.
- Libros de lectura fácil, con tipografía clara y fácil de leer con un cuerpo de letra más grande, márgenes amplios y mayor interlineado entre líneas y párrafos. Diálogos sangrados y separados de la narración, Ilustraciones sencillas, con colores sólidos y con un mayor contraste entre figura y fondo. Texto adaptado y accesible: sintaxis, ortografía, gramática y léxico más sencillo para evitar ambigüedades. Lenguaje directo y sencillo, sin las metáforas o lenguaje figurado con estructuras complejas
- Se sugiere considerar la posibilidad de incluir el préstamo de objetos tales como
- Se hará la adquisición de materiales y herramientas multimedia de acuerdo a las tendencias tecnológicas y acorde a las posibilidades de los usuarios para disponer de aparatos reproductores, que, en su defecto, se podrían prestar en la misma biblioteca; y siempre bajo el asesoramiento y atención constantes del personal bibliotecario.

Criterios de selección: para desarrollar colecciones bibliográficas se tendrán en cuenta las políticas propias de cada entidad y se elegirán materiales que sean: de alta calidad, actuales y pertinentes, representativos de diversos valores y opiniones, con apertura hacia la comunidad global.

Espacios para la atención de personas mayores: Deben cumplir con los siguientes criterios: flexibilidad, accesibilidad, variedad, organización, confort, señalización, sostenibilidad y mantenimiento, seguridad.

Ubicación: la zona de atención a personas mayores debe tener fácil acceso, en especial para personas con movilidad reducida. Idealmente ubicadas en un primer piso o con ascensor.

Los espacios para el desarrollo de los servicios: Se entiende que la Biblioteca Pública cuenta con zonas y un acondicionamiento de acuerdo a la reglamentación para el trabajo para diversos públicos, entre ellos zonas de casillero, áreas de información, servicios sanitarios, cafetería, auditorios, exposiciones artísticas, salones para la ejecución de talleres, punto de préstamo, zonas de ocio, por lo cual el acondicionamiento de un espacio para personas mayores debe incluir además: iluminación luz natural o excelente luz artificial, buenas condiciones acústicas, activación sensorial, ambientes con colores y materiales neutros que inspire paz y armonía.

- Dotados de pasamanos o barandas de apoyo, rampas para el acceso, sin barreras arquitectónicas en pisos (sin desniveles) y zonas de circulación, sin escalas, suelo antideslizante.

Si bien es cierto, la biblioteca pública cuenta con un sistema de señalización en toda su infraestructura, se recomienda que la señalización de la zona de atención de personas mayores sea muy clara, visible, intuitiva, que recurra al uso de imágenes o iconografías, que incluya braille y lenguas étnicas dependiendo la región, dispuesta por códigos de colores y recurriendo a señalización de piso.

Se aclara en este punto que la Biblioteca Pública debe cumplir con toda la normatividad del territorio en el cual se encuentra y los lineamientos institucionales para la atención de situaciones de emergencia, que incluyen dotación y capacitación de sus equipos; sin embargo recomendamos tener una especial atención en este aspecto, por el alto riesgo de accidentalidad que pueden tener la población mayor.

Mobiliario: estanterías y exhibidores con materiales bibliográficos ubicados a una altura media para evitar que los usuarios utilicen escaleras para alcanzar libros altos, evitando riesgo de caídas. Sillas ergonómicas, cómodas, estables, ajustables y reclinables.

De acuerdo al estándar que da la IFLA, las bibliotecas deben tener un puesto de lectura por cada 100 habitantes, lo que significa que cada biblioteca debe saber cuántas personas mayores hay en su comunidad para poder contar con los puestos de lectura necesarios para su atención.

Servicios: Las personas mayores podrán disfrutar de toda la oferta de servicios de la Biblioteca Pública, sin embargo, a continuación, hacemos énfasis en algunos de ellos toda vez que para este grupo poblacional se debe privilegiar la conversación, el encuentro, la socialización. Los servicios de la biblioteca, específicos para este grupo puede abordar las siguientes características:

- Convertir la Biblioteca en un lugar para crear y aprovechar los conocimientos y saberes de las personas mayores, en donde ellos se sientan reconocidos, productivos y con alternativas para que puedan servir a otros desde su sabiduría. El reto está en hacerlos sentir protagonistas o productores, en lugar de ser tratados como usuarios pasivos, enfermos o discapacitados.
- Horarios y desarrollo de servicios en jornadas preferentemente diurnas. Para ello la biblioteca debe indagar con su comunidad, cuáles son los horarios más pertinentes de acuerdo a las ocupaciones de la población objetivo.
- Clubes de lectura, tertulias, charlas y conversatorios en temas de cultura general y específica, encuentros de saberes, jornadas poéticas, narración oral, entre otros.
- Participar en los grupos de amigos de la biblioteca, a través de voluntarios con dos propósitos: Uno, grupos de personas que realicen servicios de lectura en voz alta en diferentes contextos sociales: clínicas, hogares, Centro Día para el Adulto Mayor y demás sitios de acogida para la atención de personas mayores. Y dos, promover el voluntariado por parte de las personas mayores.
- Lugar para el préstamo de instrumentos musicales y la práctica de los mismos.
- Costureros para la creación de historias y recuperación de memoria alrededor del tejido.

- Préstamo de objetos como herramientas y elementos para mejorar las condiciones de salud, incorporando el concepto de “Biblioteca de las cosas”.
- Acuerdo con servicios de transportes locales para disponer de rutas que favorezcan la asistencia de adultos mayores.
- Servicios complementarios para zonas en donde no hay acceso fácil o seguro a cajeros automáticos, pago de servicios o servicios de salud para adultos mayores en alianza con una entidad de salud.
- Promover el conocimiento de realidades de otras personas a través del servicio de bibliotecas humanas, favoreciendo el encuentro y la transmisión de conocimiento de la memoria viva en los territorios.
- Alfabetización informacional, uso de redes sociales y formación en recursos digitales para la independencia en el uso de servicios sociales que han migrado a la virtualidad, tales como solicitud de citas médicas, pagos de cuentas, trámites sobre propiedades y bienes, uso de redes sociales y capacitaciones para no caer en fraudes virtuales.
- Formación en competencias digitales para la consulta de información a través de experiencias de aprendizaje sobre el uso de Apps relacionadas con la ubicación a mediante mapas, sitios de juegos para mantener el cerebro activo, listas de compra de mercado, recordatorios para medicamentos, entre otros.
- Clubes de lectura crítica de noticias de actualidad, disponible en revistas, periódicos y otros medios de información.
- Alfabetización digital en el uso de plataformas y dispositivos tales como teléfonos móviles, computadores, tabletas, reproductores de audio y video.
- Talleres de escritura creativa para la recuperación de memoria, divulgación de oficios y saberes tradicionales.
- Charlas sobre bienestar para personas mayores para favorecer la salud integral.
- Formación para cuidadores de personas mayores.
- Servicios de lectura en hogares geriátricos.
- Encuentros intergeneracionales para el intercambio de saberes relacionados con oficios, tradiciones, historia local, gastronomía.
- Talleres de arte y oficios.
- Lectura libre, acceso a publicaciones en físico y digital.

- Servicios de extensión y préstamo de contenidos a domicilio para quienes no puedan acercarse a la Biblioteca. Se refiere a servicios como Lecturas por Teléfono, Bibliotecas Viajeras.
- Oferta de programación cultural que incluya cine foros, presentaciones artísticas, teatro, exposiciones, entre otras que incluyan interpretación en lenguaje de señas; pero además recorridos del territorio con la intervención de aliados estratégicos.

Redes: poder construir redes interinstitucionales para conectarse con otras organizaciones presentes en el territorio, entre ellas están: iglesias, juntas de acción comunal, clínicas y hogares geriátricos, entidades culturales, autoridades locales y sus diferentes dependencias e instituciones: Deportes, Mujer, Recreación, Desarrollo Social, Salud, Protección, entre otros.

Comunicación de los servicios de la Biblioteca: Para esta población se ven privilegiados los medios de comunicación más personalizados como: el voz a voz, las llamadas telefónicas, las invitaciones a través de instituciones territoriales, tales como: Hospitales, centros geriátricos e instituciones que prestan atención a la población objetivo.

Otros canales comunicativos que tienen un alcance masivo pueden ser: invitación a través de periódicos locales, radio, perifoneo e impresos.

En escala de efectividad se proponen los siguientes medios de comunicación para la divulgación de la oferta de servicios y espacios para las personas mayores:

- Medios de comunicación local: Radio, televisión, periódicos
- Llamadas telefónicas
- Voz a voz
- A través de instituciones: Hospitales, Clínicas, iglesias
- Impresos: carteles y volantes
- Perifoneo
- Mensajería Instantánea
- Redes sociales

Las piezas divulgativas que se generan para personas mayores deben tener las siguientes características:

- Simplicidad: la comunicación debe ser simple y directa,
- Exclusividad: La creación de servicios e incentivos exclusivos dirigidos a las personas mayores: días especiales, entregas a domicilio y regalos de cumpleaños.
- Confianza: Cuando solicite detalles personales a las personas mayores, asegúrese de que comprendan por qué se necesita la información y por qué ayudará con su experiencia general, garantizando que su información privada está segura y protegida.
- Soporte: Disponga de un canal de contacto con las personas mayores, ya que la mayoría de ellos quieren sentirse acompañados.
- Visuales: incluyendo imágenes que demuestren vitalidad, actividad, tranquilidad. Considere los conceptos de juventud y sabiduría. A los adultos mayores les gusta estar activos, realizar actividades interesantes, hacer las cosas que querían hacer cuando eran más jóvenes.

Equipo humano: aptitudes y actitudes del personal

CONOCIMIENTOS:

- Profesional en áreas sociales y de humanidades.
- Con amplia cultura general.
- Amplios contenidos en los temas más propios de esta edad: sanidad, asistencias sociales, asistencia digital, saberes fiscales y bancarios, condiciones de salud.
- Estudios especiales en atención a la vejez.

ACTITUDES

- Alto grado de compromiso y de calidad humana, debe ser una persona cálida, amorosa, sensible que le guste estar con adultos y compartir con ellos experiencias y que tenga buena escucha.

- Personas pacientes.
- Vocación de servicio.
- Empatía, entusiasmo, respeto, proactividad, resiliencia, calidez humana.
- Comunicación asertiva.
- Diligencia para brindar acompañamiento del usuario mayor.
- Cordialidad, amabilidad, disposición, atención a los detalles y dedicación.

Administración y evaluación:

Planeación: Para generar procesos que sean sostenibles y acogidos por la comunidad, se propone que al momento de planear los equipos se cuestionen sobre: la necesidad de las comunidades, la viabilidad de las ideas planteadas para la solución de las necesidades observadas y la utilidad de los servicios perfilados.

Indicadores:

- Caracterización de la comunidad objetivo que se actualice mínimo una vez al año.
- Cobertura: personas mayores atendidas Vs personas mayores de la comunidad.
- Número de materiales bibliográficos consultados.
- Número de actividades planeadas Vs Número de actividades ejecutadas.
- Seguimiento al plan de acción anual.
- Presupuesto proyectado Vs Presupuesto ejecutado.
- Número de publicaciones producto de la atención a personas mayores.

Evaluación y control: Dependiendo de la capacidad administrativa de la Biblioteca, los siguientes informes se proponen con el ánimo de generar una evaluación permanente a los servicios dirigidos a personas mayores, con la intención de establecer acciones de mejora continua.

- Informes de gestión.
- Informes de ejecución presupuestal.
- Informes de servicio al cliente y retroalimentación de usuarios.

- Bitácoras y diarios de campo.
- Análisis DOFA del servicio.
- Evaluación pedagógica de las actividades.

Mas información: Este guía fue producida por Yalila Pérez Montoya (Medellín), Diana Angélica Yucumá Castillo (Bogotá) y Jesika Leonor Toncel Mendoza (Riohacha), Colombia (junio 2022).

Un especial agradecimiento al equipo de Bibliotecas de Comfenalco Antioquia: Leidy Galvis, Felipe Ávila, Nelson Pérez, Julián Pérez, Ana María Arboleda.

Para la edición de esta guía contó con la participación de las siguientes personas: Néstor Bedoya, Mélanny Ospina Peña, Nancy Rodríguez, Oscar Bellón, Giovanni Morales, Gloria Victorino, Ezequiel Mosquera Rentería, Iván Triana, Dora Lilia Sepúlveda Sepúlveda, Luis Eduardo Valencia Agudelo, Orfa Nelly Montoya Quintero, Olivia Álvarez, Claudia Marcela Mora Mateus , Diana Marcela Torres Cuadrado, Julián Roa, Andrea Milena Ovalle, Consuelo Gauta Gómez, José Harold Yepes Osorio, Roberto Soto Arranz, María Angélica Ramírez Espinosa, Diana Melo De La Hoz, Francelly Ortega, Adriana Alarcón, Elva Lucia Ortega, María Angélica Álvarez, Señora María Victoria (Club de lectura Comfenalco Antioquia), Señor Manuel (Club de lectura Comfenalco Antioquia), Ada González, Yojana Burbano, Lina Velásquez, Yaneth Rodríguez Hinojosa, Paula Revelo

Estas pautas son el texto borrador desarrollado por el grupo de trabajo conformado por Yalila Pérez Montoya, Diana Angélica Yucumá Castillo y Jesika Leonor Toncel Mendoza de la Especialización en Gerencia y Gestión Cultural de la Universidad del Rosario, Colombia.

10. Presupuesto

Para este proyecto se realizaron dos ejercicios presupuestales, uno de ellos considerando una ejecución de forma presencial de los laboratorios y espacios de conversación, y otro donde estas etapas se realizarán de forma virtual. Los resultados en cada caso son los siguientes: Modalidad presencial \$35.177.700, Modalidad virtual \$31.037.700.

A continuación de muestra el detalle de cada presupuesto:

Tabla 6. Presupuesto elaboración de Guía, modalidad presencial

| PRESUPUESTO - PROYECTO ENVEJECIMIENTO FUNCIONAL | | | | | | |
|---|------------------|----------|-----------------|-----------------|----------------------|-------|
| MODALIDAD PRESENCIAL | | | | | | TOTAL |
| | Unidad de medida | Cantidad | Valor unitario | Valor total | Subtotales | |
| MATERIALES, INSUMOS Y SUMINISTROS | | | | | \$ 2.150.000 | |
| Etapa de diseño | Unidad | 1 | \$ 50.000,00 | \$ 50.000 | | |
| Ejecución laboratorios | Unidad | 1 | \$ 100.000,00 | \$ 100.000 | | |
| Producción de la guía | Unidad | 1 | \$ 2.000.000,00 | \$ 2.000.000 | | |
| EJECUCIÓN DE LABORATORIOS | | | | | \$ 1.400.000 | |
| Alquiler de espacios, incluye recursos audiovisuales, mobiliario. | Unidad | 2 | \$ 250.000,00 | \$ 500.000 | | |
| Refrigerios | Unidad | 20 | \$ 8.000,00 | \$ 160.000 | | |
| Hidratación y estación de café | Unidad | 20 | \$ 5.000,00 | \$ 100.000 | | |
| Seguros | Unidad | 20 | \$ 2.000,00 | \$ 40.000 | | |
| Divulgación | Unidad | 2 | \$ 300.000,00 | \$ 600.000 | | |
| EQUIPO HUMANO | | | | | \$ 25.200.000 | |
| Equipo humano - Jesika Toncel | Mes | 2 | \$ 4.200.000,00 | \$ 8.400.000,00 | | |
| Equipo humano - Yaila Pérez | Mes | 2 | \$ 4.200.000,00 | \$ 8.400.000,00 | | |
| Equipo humano - Diana A. Yucumá | Mes | 2 | \$ 4.200.000,00 | \$ 8.400.000,00 | | |
| EQUIPOS Y CONECTIVIDAD | | | | | \$ 907.000 | |
| Equipos de computo y software | Mes | 3 | \$ 115.000,00 | \$ 345.000,00 | | |
| Conectividad | Mes | 3 | \$ 104.000,00 | \$ 312.000,00 | | |
| Tableta | Mes | 1 | \$ 100.000,00 | \$ 100.000,00 | | |
| Comunicaciones | Mes | 3 | \$ 50.000,00 | \$ 150.000,00 | | |
| SERVICIOS CONTRATADOS | | | | | \$ 1.300.000 | |
| Corrección de estilo | Páginas | 20 | \$ 30.000,00 | \$ 600.000,00 | | |
| Diseño guía | Unidad | 1 | \$ 200.000,00 | \$ 200.000,00 | | |
| Traducción - inglés | Páginas | 20 | \$ 25.000,00 | \$ 500.000,00 | | |
| VIÁTICOS | | | | | \$ 2.400.000 | |
| Alojamiento | Personas | 3 | \$ 300.000,00 | \$ 900.000,00 | | |
| Transportes internos | Unidad | 3 | \$ 50.000,00 | \$ 150.000,00 | | |
| Pasajes aéreos | Unidad | 3 | \$ 400.000,00 | \$ 1.200.000,00 | | |
| Alimentación | Unidad | 3 | \$ 50.000,00 | \$ 150.000,00 | | |
| OTROS COSTOS | | | | | \$ 1.820.700 | |
| Imprevistos | Personas | 1 | \$ 1.820.700,00 | \$ 1.820.700,00 | | |
| | | | | | \$ 35.177.700 | |

Fuente: Pérez Montoya, Y. Toncel Mendoza, J. y Yucumá Castillo, D. (2022).

Tabla 7. Presupuesto elaboración de Guía, modalidad presencial

| PRESUPUESTO - PROYECTO ENVEJECIMIENTO FUNCIONAL | | | | | | |
|---|------------------|----------|-----------------|-----------------|----------------------|----------------------|
| MODALIDAD VIRTUAL | | | | | | TOTAL |
| | Unidad de medida | Cantidad | Valor unitario | Valor total | Subtotales | |
| MATERIALES, INSUMOS Y SUMINISTROS | | | | | \$ 2.050.000 | |
| Etapa de diseño | Unidad | 1 | \$ 50.000,00 | \$ 50.000 | | |
| Ejecución laboratorios | Unidad | 1 | \$ 0,00 | \$ 0 | | |
| Producción de la guía | Unidad | 1 | \$ 2.000.000,00 | \$ 2.000.000 | | |
| EJECUCIÓN DE LABORATORIOS | | | | | \$ 0 | |
| Alquiler de espacios, incluye recursos audiovisuales, mobiliario. | Unidad | 2 | \$ 0,00 | \$ 0 | | |
| Refrigerios | Unidad | 20 | \$ 0,00 | \$ 0 | | |
| Hidratación y estación de café | Unidad | 20 | \$ 0,00 | \$ 0 | | |
| Seguros | Unidad | 20 | \$ 0,00 | \$ 0 | | |
| Divulgación | Unidad | 2 | \$ 0,00 | \$ 0 | | |
| EQUIPO HUMANO | | | | | \$ 25.200.000 | |
| Equipo humano - Jesika Toncel | Mes | 2 | \$ 4.200.000,00 | \$ 8.400.000,00 | | |
| Equipo humano - Yaila Pérez | Mes | 2 | \$ 4.200.000,00 | \$ 8.400.000,00 | | |
| Equipo humano - Diana A. Yucumá | Mes | 2 | \$ 4.200.000,00 | \$ 8.400.000,00 | | |
| EQUIPOS Y CONECTIVIDAD | | | | | \$ 907.000 | |
| Equipos de computo y software | Mes | 3 | \$ 115.000,00 | \$ 345.000,00 | | |
| Conectividad | Mes | 3 | \$ 104.000,00 | \$ 312.000,00 | | |
| Tableta | Mes | 1 | \$ 100.000,00 | \$ 100.000,00 | | |
| Comunicaciones | Mes | 3 | \$ 50.000,00 | \$ 150.000,00 | | |
| SERVICIOS CONTRATADOS | | | | | \$ 1.300.000 | |
| Corrección de estilo | Páginas | 20 | \$ 30.000,00 | \$ 600.000,00 | | |
| Diseño guía | Unidad | 1 | \$ 200.000,00 | \$ 200.000,00 | | |
| Traducción - inglés | Páginas | 20 | \$ 25.000,00 | \$ 500.000,00 | | |
| VIÁTICOS | | | | | \$ 0 | |
| Alojamiento | Personas | 3 | \$ 0,00 | \$ 0,00 | | |
| Transportes internos | Unidad | 3 | \$ 0,00 | \$ 0,00 | | |
| Pasajes aéreos | Unidad | 3 | \$ 0,00 | \$ 0,00 | | |
| Alimentación | Unidad | 3 | \$ 0,00 | \$ 0,00 | | |
| OTROS COSTOS | | | | | \$ 1.580.700 | |
| Imprevistos | Personas | 1 | \$ 1.580.700,00 | \$ 1.580.700,00 | | |
| | | | | | | \$ 31.037.700 |

Fuente: Pérez Montoya, Y. Toncel Mendoza, J. y Yucumá Castillo, D. (2022).

11. Cronograma de actividades por etapas

Tabla 8. Cronograma de actividades

| Actividades | Etapa #1: Empatizar | Etapa #2: Definir | Etapa #3: Idear | Etapa #4: Prototipar | Etapa #5: Probar |
|--|------------------------|----------------------|--------------------|-------------------------|---------------------|
| Identificar público objetivo | 1 semana | | | | |
| Identificar escenario cultural | 1 semana | | | | |
| Identificación de territorio de estudio | 1 semana | | | | |
| Acercamiento a aliados estratégicos y público identificado para soporte del problema cultural | 1 semana | | | | |
| Mapeo e identificación territorial | | 1 semana | | | |
| Matriz de datos bibliotecas públicas del territorio: datos y ofertas para público objetivo. | | 1 semana | | | |
| Entrevistas a actores territoriales y referentes | | 1 semana | | | |
| Selección de grupos focales para pilotaje | | 1 semana | | | |

| Actividades | Etapa #1: Empatizar | Etapa #2: Definir | Etapa #3: Idear | Etapa #4: Prototipar | Etapa #5: Probar |
|--|--------------------------------|------------------------------|----------------------------|---------------------------------|-----------------------------|
| Diseño de herramientas metodológicas | | 2 semanas | | | |
| Aplicación de herramientas metodológicas con grupos focales | | | 1 semana | | |
| Organización de datos recolectados | | | 2 semanas | | |
| Construcción de guía práctica para el trabajo con personas mayores en bibliotecas | | | | 2 semanas | |
| Socialización de guía práctica con personal de bibliotecas | | | | | 2 semanas |
| Procesos de evaluación a la aplicación de la guía | | | | | 4 semanas |
| Ajustes de guía práctica | | | | | 1 semana |

Fuente: Pérez Montoya, Y. Toncel Mendoza, J. y Yucumá Castillo, D. (2022).

12. Conclusiones

El desarrollo de este proyecto permite concluir una serie de planteamientos, que más que soluciones, suscitan nuevos focos de investigación. Los resultados aquí presentados dan cuenta del desarrollo de las actividades descritas en los capítulos anteriores que a su vez se validan con los objetivos planteados.

El objetivo principal de este proyecto es crear una guía de trabajo práctica que se presente a los equipos de bibliotecas públicas de la comuna #10 de la ciudad de Medellín, para fortalecer el trabajo con la población de personas mayores presente en este sector. Durante el proceso diseñado para el cumplimiento de este objetivo, se abrieron espacios de creación colectiva que permiten extraer múltiples conclusiones.

La primera de estas conclusiones apunta a la viabilidad que este proyecto tiene para ser escalado a otras esferas territoriales. Durante el proceso de indagación, se tuvo la oportunidad de conocer las opiniones y apreciaciones sobre este tema con personal de biblioteca de otras ciudades diferentes a Medellín; así como personas que no hacen partes de equipos bibliotecarios, pero su trabajo se enfoca en la atención a la población de personas mayores en otros contextos. Al analizar estos aportes y contrastarlos con otros recolectados en la zona de estudio, se evidencian las similitudes frente a las necesidades identificadas y las soluciones que se plantean, dando a entender la generación de ofertas y servicios para personas mayores es un tema que se debe reforzar en múltiples contextos y para las instituciones involucradas e interesadas en su atención, la generación de guías prácticas de trabajo se hace necesarias para cumplir con sus metas.

Durante la recolección de información y los espacios de co-creación con los grupos focales, se evidencio la necesidad de fortalecer las redes de trabajo interbibliotecarias e interinstitucionales, en función de crear redes de apoyo y transmisión de conocimiento en relación con el trabajo para personas mayores. Así como la generación de una agenda conjunta, donde las ofertas propuestas se complementen, más no compitan entre sí o se repitan, como actualmente sucede.

Uno de los aspectos más importantes para el diseño de la guía de trabajo que se presenta, fue la cooperación, co-creación y conversación que se tuvo con el grupo focal compuesto por personas mayores. Involucrar los públicos objetivos en los procesos y productos evidencia de forma clara los puntos a trabajar, valida el problema cultural y genera nuevos retos.

Por último, queda concluir que los proyectos que se enfoquen en generar calidad de vida a un grupo poblacional como las personas mayores, desde aspectos culturales y sociales, no debe perder de vista ni olvidar la calidez y cariño que deben transmitir los espacios, ofertas y servicios, más que estrategias para la atracción de públicos, proyectos como el cual se presenta, son apuestas a fortalecer el tejido social, por la reconciliación social, por la salud mental de las comunidades y física de las comunidades.

13. Bibliografía

Alberich, T. Envejecimiento físico, psicológico y social. En: A. Barranco y A. Funes (Coordinadores). Intervención social y sanitaria con mayores: manual de trabajo con la 3ª y 4ª edad. Madrid: Dykinson; 2008. p.17-47.

Alemán Bracho, C. Políticas públicas para mayores. <https://www.redalyc.org/pdf/2815/281528255001.pdf>

Arévalo, J. A., & Arévalo, J. A. (2018, May 11). Las bibliotecas públicas también son Para Los "mayores". Universo Abierto. <https://universoabierto.org/2018/05/11/las-bibliotecas-publicas-tambien-son-para-los-mayores/>

Banco Interamericano de Desarrollo (BID). (2020). La Pandemia pone a prueba a la Economía Creativa.

Bibliotecas comuna #10 Medellín V.S centros geriátricos. uMap. (n.d). Retrieved https://umap.openstreetmap.fr/es/map/bibliotecas-comuna-10-medellin-vs-centros-geriatri_771502#16/6.2582/-75.5639

Boletines Poblacionales : Personas Adultas Mayores de 60 años, Oficina de Promoción Social Ministerio de Salud y Protección Social I-2020, pág. 3
<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/PS/280920-boletines-poblacionales-adulto-mayorI-2020.pdf>

Cohen, L., Manion, L., & Morrison, K. (2018). Research Methods in Education (8.ª ed.). Routledge.

Comfama. (2020). Reporte Matriculas trimestrales 2020. Medellín .

¿Cómo usan la tecnología las personas, Secretaría Distrital de Integración Social (2021) mayores? <https://www.integracionsocial.gov.co/index.php/noticias/116-otras-noticias/4517-como-usan-la-tecnologia-las-personas-mayores>

Congreso Público de Colombia (1991). Constitución Política de Colombia . Art 46. Bogotá .

Decreto 163 de 2021 - Gestor normativo. Inicio - Función Pública. (2021, February 21). <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=158706>

Decreto 681 del 2 de mayo de 2022. Presidencia de la Republica. (n.d.) <https://dapre.presidencia.gov.co/normativa>

Directrices IFLA/UNESCO Para El Desarrollo del Servicio De Bibliotecas ... <https://www.ifla.org/wpcontent/uploads/2019/05/assets/hq/publications/archive/the-public-library-service/pg01-s.pdf>

Distrito San Ignacio; Patrimonio, cultura y educación. Distrito San Ignacio. (2022, April 25). <https://distritosanignacio.com/>

Duque F., L.M., Ornelas C., M. y Benavides P., E.V. (2020). Actividad física y su relación con el envejecimiento y la capacidad funcional: una revisión. *Psicología y Salud*, 30(1), 45-57 <https://web-p-ebsohost-com.banrep.basesdedatosezproxy.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=0&sid=0abda214-39cd-4bbd-a3db-83e869685b99%40redis>

Elejalde, L. L. (2019). Conozca cinco iniciativas empresariales de apoyo a la tercera edad que hay en el país. La República.

Encuesta sabe será la base para formular política de envejecimiento y vejez en Colombia - Fundación Saldarriaga Concha. (2021, May 27). <https://www.saldarriagaconcha.org/encuesta-sabe-sera-la-base-para-formular-politica-de-envejecimiento-y-vejez-en-colombia/>

Fórum, E. (15 de Abril de 2021). La Pandemia reta al sector cultural colombiano a fortalecer sus liderazgos . Obtenido de https://www.swissinfo.ch/spa/colombia-cultura_la-pandemia-reta-al-sector-cultural-colombiano-a-fortalecer-sus-liderazgos/46577386

Fundación Saldarriaga Concha (2021). Las personas mayores necesitan ser incluidas en el mundo digital. Bogotá.

----- (s.f.). Bogotá una ciudad mayor que se prepara para el envejecimiento de su población. Bogotá.

Gobierno de Colombia(2018). Carta Administrativa Censo Poblacional 2018. Obtenido de <https://www.funcionpublica.gov.co/web/carta-administrativa/-/dane-revela-informe-completo-del-censo-de-poblacion>

González, H. D. L. (2016). Metodología de la investigación: propuesta, anteproyecto y proyecto. Ecoe Ediciones.

Institute of Design at Stanford. (s.f.). An Introduction to Design Thinking. HASSO PLATTNER. <https://web.stanford.edu/~mshanks/MichaelShanks/files/509554.pdf>

Jur, A. Derecho del Bienestar familiar [ley_1251_2008 https://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/ley_1251_2008.htm#:~:text=Los%20adultos%20mayores%20tienen%20derecho,su%20familia%20y%20su%20comunidad.

Lerma, H. (2016). Metodología de la investigación: propuesta, anteproyecto y proyecto (5a ed.). Ecoe Ediciones. <https://www-digitaliapublishing-com.banrep.basesdedatosezproxy.com/a/47180>

Ley 2055 de 2020 - gestor normativo - función pública. (2020, September 15). <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=141981>

Nussbaum, M. C., & Levmore, S. (2018). Envejecer con sentido. Conversaciones sobre el amor, las arrugas y los pesares. Docer.com.ar. <https://docer.com.ar/>

Melo, Ana María. Propuesta de diseño para el empoderamiento femenino a través de la gestión social del conocimiento. análisis de caso: Biblioteca de la Creatividad. (2021). Pontificia Universidad Javeriana. Bogotá.

Minsalud. (s.f.). Ministerio de Salud y Protección Social de Colombia . Obtenido de https://www.minsalud.gov.co/salud/publica/PET/Paginas/Covid-19_copia.aspx

Morales López, V. The library, service-oriented and knowledge-intensive organization. e-Ciencias de la Información; Volumen 8, número 2: julio-diciembre 2018. <https://brapci.inf.br/index.php/res/v/66449>

Osorio Tamay, D. (2020). Necesidades de las personas mayores vulnerables de la comuna 10 de la ciudad de Medellín. Universidad EIA. MetaFlip.

https://repository.eia.edu.co/flip/index.jsp?pdf=%2Fbitstream%2Fhandle%2F11190%2F2532%2FOsorioDaniela_2020_NecesidadesPersonasMayores.pdf%3Fsequence&isAllowed=y

Pérez Montoya, Y., Yucumá Castillo, D., & Toncel Mendoza, J. (2022, June 3). Entrevista Nelson Pérez - Envejecimiento Funcional.

YouTube. <https://www.youtube.com/watch?v=FZE5EHYnvko>

Pérez Montoya, Y., Yucumá Castillo, D., & Toncel Mendoza, J. (2022, June 3). Laboratorio con Promotores de Lectura. YouTube. <https://youtu.be/1grZr5x6urI>

Pérez Montoya, Y., Yucumá Castillo, D., & Toncel Mendoza, J. (2022, June 3). Segundo Laboratorio con Promotores de Lectura. YouTube. <https://youtu.be/D7DqhffNIO8>

Política Pública de Envejecimiento y Vejez para la ciudad de Medellín. Alcaldía de Medellín. <https://www.medellin.gov.co/>

Primera Gran Encuesta TIC 2017. <https://colombiatic.mintic.gov.co/679/w3-article-74002.html>

Razo Gonzalez, A. M. La Política Pública de Vejez en México: De la Asistencia Pública al ... https://www.researchgate.net/profile/Angelica-Razo-Gonzalez/publication/332655839_La_politica_publica_de_vejez_en_Mexico_de_la_asistencia_publica_al_enfoque_de_derechos/links/5cc20ac092851c8d2204ee53/La-politica-publica-de-vejez-en-Mexico-de-la-asistencia-publica-al-enfoque-de-derechos.pdf

Rodríguez Tapia, J., Russo Namias, M., & Carrasco Gorman, M. Políticas Públicas para una población que envejece: Panorama y ... <https://politicaspublicas.uc.cl/wp-content/uploads/2017/03/Paper-N%C2%BA-92.pdf>

S.A.S., E. L. R. Conozca Cinco Iniciativas Empresariales de Apoyo a la tercera edad que hay en el país. Diario La República. <https://www.larepublica.co/responsabilidad-social/conozca-cinco-iniciativas-empresariales-de-apoyo-a-la-tercera-edad-que-hay-en-el-pais-2836450>

Scribd. Plan gerontológico 2017 - 2027 Medellín.

Scribd. <https://es.scribd.com/document/493017480/Plan-Gerontologico-2017-2027-Medellin>

Secretaria de Inclusión Social y Familia – Dirección Técnica del Adulto Mayor
AMAUTTA.. Política Publica de Envejecimiento y Vejez de la Ciudad de Medellín . 2011. contrato
con Federación Antioqueña de Organizaciones No Gubernamentales – FAONG.

Sunkel, G., & Ullmann, H. (2019). Las personas mayores de América Latina en la era digital:
superación de la brecha digital. Revista CEPAL. <https://repositorio.cepal.org/handle/11362/44580>

Torres, S. R. (2022, May 3). Colombia tendrá 10 millones de Adultos Mayores en 2031.
www.elcolombiano.com. <https://www.elcolombiano.com/colombia/envejecimiento-en-colombia-colombia-tendra-10-millones-de-adultos-mayores-en-2031-HD17369529>

Trabajo por el bienestar comunicativo de habitantes de Medellín. Maria Cano. (2021, July 2).
<https://www.fumc.edu.co/fonoaudiologia-comprometida-proyeccion-social-comuna-10/>

World Health Organization. (n.d.). Organización Mundial de la Salud. World Health
Organization. <https://www.who.int/es>

Anexos

Anexo N° 1. Normatividad relacionada con personas mayores para el caso de estudio.

Al abrir el siguiente código QR, podrá ver la normatividad relacionada con Personas Mayores, que aplica a la población objeto de estudio en este documento.



Anexo N° 2. Guía Práctica para el Trabajo con Personas Mayores en las Bibliotecas.

Al abrir el siguiente código QR, podrá ver la Guía Práctica para el Trabajo con Personas Mayores en las Bibliotecas, producto de la aplicación de la metodología de diseño abordado en este proyecto.



Anexo N° 3 Entrevista:

A continuación, se resaltan algunas respuestas que Nelson Pérez dio en esta entrevista y que han servido para el desarrollo de este proyecto. La entrevista completa se puede consultar en el siguiente link: [Entrevista Nelson Pérez - Envejecimiento Funcional](#)

Video 4. Entrevista Nelson Pérez – Promotor de lectura de Comfenalco Antioquia. Ver Anexo N° 3



Fuente. Pérez Montoya, Y., Yucumá Castillo, D., & Toncel Mendoza, J. (2022, June 3). Entrevista Nelson Pérez - Envejecimiento Funcional. YouTube. <https://www.youtube.com/watch?v=FZE5EHYnvko>

b. Entrevista Aliado Estratégico:

Pregunta- La Caja de Compensación Comfenalco Antioquia es un referente en el país, en relación con sus servicios y ofertas culturales ¿Cómo surgen las bibliotecas Comfenalco Antioquia dentro de su portafolio de servicios y cómo se han desarrollado?

Respuesta- Uno de los primeros servicios abiertos al público que genero esta caja de compensación, fue su red de bibliotecas, abriendo su primera sede en 1979 con la Biblioteca Pública Héctor González Mejía. Durante más de 40 años, esta ha sido la sede principal de la red de bibliotecas generando historias y de encuentros con aliados que han permitido mantener el proyecto bibliotecario y, con él, la producción de conocimiento académico y metodológico, el posicionamiento del servicio de Información Local y el impacto social generado en los afiliados y la comunidad en general.

Programas como “Cajas Viajeras”, “Libro Correo”, “Paraderos Paralibros Paraparques”, “Diálogos Ciudadanos”, “Encuentro Nacional de Promotores”, “Teatro en la Oscuridad” y préstamo de materiales bibliográficos y recursos digitales, hacen parte de la gran trayectoria del Departamento de Bibliotecas.

Dentro de estos portafolios de servicios, se encuentra uno de los clubes de lectura con más trayectoria de la ciudad, el cual, actualmente, está conformado en su mayoría por personas mayores.

Actualmente, la red de bibliotecas Comfenalco comprende un total de 12 sedes físicas y varios servicios virtuales.

P- ¿Cómo es la estructura organizacional de las Bibliotecas Comfenalco Antioquia?

R- Las bibliotecas Comfenalco Antioquia están conformadas por un equipo interdisciplinar que constantemente generan ofertas y servicios culturales con sentido social. Hay un líder que se encarga del funcionamiento de todas las sedes, así como un bibliotecólogo líder en cada una de las bibliotecas, este se encarga de la gestión administrativa y el funcionamiento y operación de las sedes, la formación y acompañamiento del personal y de garantizar las experiencias de los usuarios. En el equipo de cada sede, se encuentran gestores de biblioteca, que son los encargados de brindar servicios bibliotecarios como préstamo y referencia, a su vez, hay un grupo de promotores de lectura que se encargan de brindar ofertas culturales en relación con el mundo de la literatura y las artes. Los promotores, son los encargados de crear y acompañar clubes de lectura y proyectos culturales en los territorios que conversen con las necesidades y deseos de las comunidades. Hay que destacar que las Bibliotecas Comfenalco funcionan de una forma descentralizada, tienen presencia en las regiones del departamento y en espacios no convencionales, aportando a la idea que las bibliotecas son espacios de encuentro cultural y no una estructura física.

P- En relación con los servicios bibliotecarios ofrecidos ¿cuál es el portafolio? y ¿Qué servicios tienen dirigidos a las personas mayores?

R- El plan de trabajo de las bibliotecas Comfenalco Antioquia genera ofertas en servicios bibliotecarios para todas las etapas de la vida de una persona, empezando con programas como: Un libro bajo el brazo, estrategia de lectura prenatal; pasando por guardianes de palabras, proceso de formación de lectores que va desde los 3 meses de edad hasta los 12; y llegando a clubes de lectura para mayores de 16 con diversas temáticas.

La biblioteca se adapta para recibir diversidad de públicos, desde sus espacios físicos y colecciones, para poder brindar experiencias que también converjan con lo sensoria, por ejemplo: para primera infancia tiene “bebetecas” con material didáctico y acorde para los niños y niñas entre los 0 y 5 años. También hay salas infantiles, salas de estudio y salas de lectura que se hacen más cómodas para las personas mayores.

Ahora bien, algunos de los clubes y espacios culturales que la biblioteca oferta a personas mayores son: Club Adultos y Mayores, La voz del libro, Teatro en la oscuridad y Lecturas del mundo. Así mismo, hay espacios donde los adultos mayores pueden ser voluntarios para acompañar otros procesos

dentro de las bibliotecas Comfenalco como en otras entidades con las cuales se tienen alianza, por ejemplo:

- **Abuelos cuenta cuentos:** Iniciativa de la Red de Bibliotecas Públicas que con las personas mayores que se postulen como voluntarios, hacen lecturas de cuentos a niños y niñas de hospitales, fundaciones, guarderías, etc.
- **Voluntariados Comfenalco:** En este caso, las personas mayores voluntarias, hacen lecturas en voz alta para las personas invidentes, así como lecturas por teléfono a personas que no puedan salir de su casa por algún motivo. Los promotores de lectura acompañan las intervenciones que ellos hacen, brindándoles una guía y enseñándoles a leer en voz alta.

P- ¿Cuáles son las proyecciones y retos que tiene la biblioteca en relación con la atención a personas mayores?

Es necesaria la alfabetización tecnológica dirigida a personas mayores, más que enseñar herramientas de trabajo, acercar puntualmente los servicios que puedan mejorar su calidad de vida: manejo de App's, creación de cuentas y uso en redes sociales y plataformas de mensajería instantánea, y capacitarlos en detección de fraudes digitales, para que no sean víctimas constantes de este tipo de delitos.

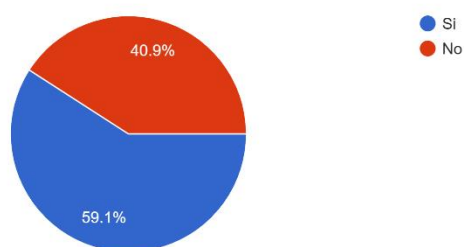
Y respecto a los retos, se pueden mencionar algunos como:

- **Falta de voluntades Institucionales:** como ya se anotó, los procesos se han realizado de forma más intuitiva, pero en la esfera administrativa de las bibliotecas públicas, aun no existe un interés real en fortalecer el trabajo con personas mayores. Las guías que fortalecen el trabajo al interior de las bibliotecas, no se han generado para el público en cuestión, haciendo que los procesos sean poco sostenibles
- **Cambio de paradigmas:** ser una persona mayor no es sinónimo de enfermedad o de aislamiento, ser adulto mayor en este momento de la historia va más allá de ver esta etapa como el ocaso de la vida, debe apuntar al goce y el disfrute que genera el saber vivir.
- **Cultura vs. Entretenimiento:** las bibliotecas como centros culturales deben apreciar el poder innovador y de cohesión que cumplen en las sociedades, se debe ir más allá de entretener un público a través de talleres que no tengan un trasfondo. Con las personas mayores hay que seguir cultivando saberes, darles la palabra, escucharlos, generar espacios donde ellos sean los que construyen y las bibliotecas las que se enriquecen. Cuando existe una biblioteca abierta al mundo, todos ganamos.
- **Trabajar desde el amor:** esto aplica al trabajo con cualquier población, al adulto mayor, igual que a los niños, se les maltrata mucho y quizá tienen menos protección. Un espacio cultural, un

servicio de biblioteca no puede juzgar la vida de sus usuarios, una biblioteca sirve para leer, pero no solo libros, también sonrisas, historias contadas, abrazos, una biblioteca está para leer la vida con todos sus matices.

Anexo N° 4 Encuesta:

¿Trabajas en una Biblioteca?
22 respuestas



¿En cuál biblioteca trabajas?

14 respuestas

| |
|------------------------------------|
| Biblioteca de la Creatividad |
| Comfenalco Valle Buenaventura |
| No aplica |
| Bibliobuses de León (España) |
| Claustro - Comfama |
| Universidad Tecnológica de Bolívar |
| San Juan Bosco de Mosquera |
| Biblioteca móvil de Comfama |
| En la de Buenaventura |

¿Qué servicios se deben ofrecer en las bibliotecas para las personas mayores? (actividades, líneas estratégicas, referentes)

22 respuestas

Clubes de lectura, biblioteca humana y horas de cuento

Invitarlos a participar con tertulias y charlas como conferenciantes, en talleres intergeneracionales o como practicantes de un oficio. Las personas de edad son una fuente de sabiduría que no debe perderse, y la biblioteca puede aprovechar ese caudal para enriquecer su entorno.

Material bibliográfico especial para ellos.

Convertir la Biblioteca en un lugar para crear y aprovechar los conocimientos y saberes de las personas mayores. Donde ellos sientan que aún son productivos y que puedan servir a otros desde su sabiduría. El reto está en hacerlos sentir protagonistas o productores, en lugar de ser tratados como usuarios pasivos. Así mismo, que se convierta en lugar de aprendizaje para toda la vida, que los mantenga ocupados y se sientan retados.

Tertulias, conversatorios, clubes de la memoria, encuentros de saberes, animación cultural, veladas poéticas, narración oral

Actividades pensadas en el fortalecimiento físico , aprovechamiento del tiempo o manejo de una nueva vida tras la pensión.

Con palabras claves, describe la colección y contenidos que las bibliotecas deben disponer para personas mayores (tipo de libros, materiales, herramientas multimedia)

22 respuestas

Material didáctico para ellos, crucigramas, sopas de letras, etc

Juegos didácticos, videojuegos, dispositivos, internet, juegos de mesa, literatura.

Creatividad, memoria, historia, talento, Ancestralidad, permacultura, tradiciones

Libros con contenido como ensayo y crítica, historia, algún tipo de libros pensados como literatura infantil y juvenil también les puede ayudar a ellos dado la dinámica de narrativa ligera que usan. En cuanto a herramientas multimedia los videos tutoriales podrían ayudar en la enseñanza de aspectos informacionales.

Salud (física y psíquica), espiritualidad, tradición, colección de temas locales, temas de actualidad con un enfoque didáctico, divulgación científica. Los materiales y herramientas multimedia serán lo más intuitivos posibles, y siempre acorde a las posibilidades económicas de los usuarios para disponer de aparatos reproductores, que, en su defecto, se podrían prestar en la misma biblioteca. Y siempre bajo el asesoramiento y atención constantes del personal bibliotecario.

Libros: Alimentación para el adulto mayor. Psicología del adulto mayor. Ejercicios para el adulto mayor. Audiolibros.

Describe los espacios aptos para la atención a personas mayores. Ten en cuenta factores como: mobiliario, acceso, iluminación y disposición.

22 respuestas

Sillas y mesas cómodas para trabajo individual y de grupo.
Estantería abierta para que ellos escojan el
Material que desean consultar

Espacios amplios con herramientas que estimulen su aprendizaje. Materiales y oferta de formación en habilidades como tejido, cocina, deporte, creatividad, gimnasia cerebral, alfabetización digital, emprendimiento.

Aireados, iluminados, acústicos, libre circulación, modulares, inclusivos.

Eliminar las barreras arquitectónicas, no se pueden utilizar sólo escaleras para acceder a los espacios, la iluminación debe ser en luz cálida, y la disposición del mobiliario dar la suficiente libertad de movimiento con el fin de evitar accidentes.

Han de ser agradables, amables, amplios, sin demasiado tráfico de personas y con la posibilidad de elevar la voz sin molestar a los demás. Nada de barreras arquitectónicas, y plenamente iluminados, especialmente en los lugares de paso.

Tranquilos. que inspire paz y armonía. Que cuente con los pasamanos. rampas para el acceso. sillas

En relación con la atención a personas mayores ¿qué capacidades, actitudes y aptitudes debe tener el personal de biblioteca? ¿debe la biblioteca brindar capacitaciones al personal para el trabajo con esta población?

22 respuestas

Cordialidad, amabilidad, disposición de servicio

Definitivamente sí, es necesario que haya una formación idónea. Las personas deben ser cálidas, con empatía, con buena comunicación y paciencia.

Actitud de escucha, sonreír y mirar a los ojos, aptitud de valorar las personas que tiene en frente como valiosos. Por supuesto SI deben capacitar el personal

Las personas mayores, son usuarios importantes, es bueno que el personal de la biblioteca sean personas que tengan el conocimiento, vocación, talento, experiencia y disposición, entre otros. Para prestarles un servicio de calidad.

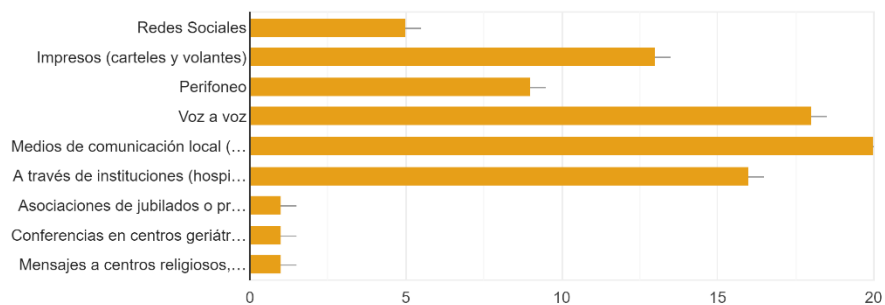
Empatía, recursividad, paciencia, autoridad, vocación.

Empática, entusiasta, respetuosa, proactiva, resiliente, saber escuchar, animadora, paciente, calidez humana, competente.

La biblioteca debe trabajar en la atención de todos sus tipos de usuarios, pero con respecto a las personas

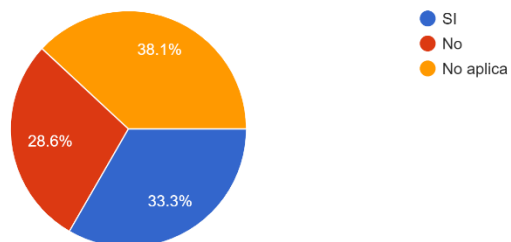
Para este público ¿cuál crees que puede ser la estrategia publicitaria más efectiva? Elige las opciones que consideras más relevantes

22 respuestas



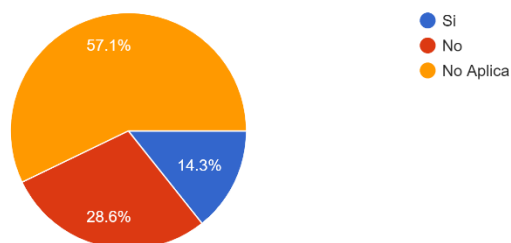
¿En su biblioteca se generan procesos de planeación para la atención a personas mayores?

21 respuestas



¿Se deja algún presupuesto o recurso para la atención a personas mayores?

21 respuestas



¿Que otro aspectos consideras importante para la atención a personas mayores en las bibliotecas?

20 respuestas

facultad física que les impida acercase a la oferta.

Hacer convenios con grupos de adultos mayores para programar actividades conjuntas dentro y fuera de la bbtck

Diseñar carné de usuario, ejemplo senior, con alguna ventaja extra y la letra más grande, para facilitar su uso.

Articular los servicios con los procesos de acompañamiento que reciban las personas mayores en otra entidad. Es importante que la Biblioteca reconozca las necesidades de fondo que tienen sus usuarios. Por ejemplo reconocer si están en algún proceso de depresión, problema de salud, dificultad económica o familiar. La Biblioteca debería ser consciente de la necesidad de base que busca satisfacer, más allá de convertirse en un lugar útil para pasar el tiempo libre.

Estímulos a la participación a través de encuentros, concursos y seminarios del conocimiento integral que ellos poseen

Entender que son personas con las mismas capacidades que el resto de la población pero que demandan de otros tiempos y maneras de acceder a la información, que incluyó ellos están atravesando periodos de