

II Jornada “Temas actuales en bibliotecología”

II Jornada Temas Actuales en Bibliotecología

Viernes 11 de Noviembre de 2011

E-mail: biblioteca@centromedicomdp.org.ar

Comisión Organizadora - Biblioteca Centro Médico Mar del Plata

San Luis 1978, 3er. Piso. Mar del Plata

Tel.: +54-223-499-8026

<http://www.centromedicomdp.org.ar/biblioteca/#>

II Jornada de “Temas Actuales de Bibliotecología”

Biblioteca Centro Médico de Mar del Plata

"Bibliotecas accesibles: diseño universal y su aplicación en bibliotecas. Servicios y recursos de información para personas con discapacidad"

Lucero, Sandra Beatriz

Resumen:

Las bibliotecas y sus servicios tienen un fuerte componente social, educativo y cultural, asumiendo la equidad en el acceso a la información, la igualdad y la formación de sus usuarios, deben responder a las necesidades socioeducativas de su población, garantizar el marco de dignidad, respeto, equidad e igualdad de condiciones y oportunidades, en coherencia con el marco institucional que las rige.

Cualquiera sea su tipo, les incumbe posibilitar a las personas con discapacidad (sea física, mental o sensitiva) la posibilidad de gozar de adecuadas condiciones de seguridad y autonomía en el edificio, sus espacios y alrededores, sin restricciones derivadas del ámbito físico urbano, arquitectónico o del mobiliario, diseñar y ofrecer servicios presenciales y virtuales, tecnologías (hardware y software) y material bibliográfico adecuado y acorde a sus necesidades, posibilidades y formas de uso, lenguajes, formas de decodificar la información y su comunicación, para su integración y equiparación de oportunidades.

Los profesionales bibliotecarios y documentalistas debemos conocer las realidades y necesidades de los distintos públicos a los que nos debemos, valorar las capacidades que poseen en el uso de información y tecnologías y facilitar la disposición de formatos, soportes alternativos en la colección instaurando servicios en base a estas evaluaciones, deberían provocar el cambio sabiendo diseñar servicios y productos de información presenciales y virtuales que puedan ser usados por todas las personas, sin exclusión, respetando su autonomía e independencia, su libertad de decisión, su no discriminación, su participación plena y consulta permanente.

El objetivo de este artículo es aportar algunas reflexiones que permitan posibilitar u optimizar la integración de personas con discapacidad como usuarios de cualquier tipo de biblioteca, ya que en la actualidad son grupos vulnerables que siguen sin poder participar de servicios y recursos de información en igualdad de condiciones al resto de la población.

Descriptores: bibliotecas accesibles – usuarios con discapacidad – servicios de biblioteca para discapacitados – acceso a la información – accesibilidad universal – recursos de información para discapacitados

Mar del Plata

2011

"Bibliotecas accesibles: diseño universal y su aplicación en bibliotecas. Servicios y recursos de información para personas con discapacidad"

- Bibliotecas accesibles = Bibliotecas inclusivas

Uno de los mayores problemas que atraviesa la discapacidad y en tanto la inclusión social y educativa de los discapacitados es la indiferencia, el desconocimiento del otro acerca del potencial y las capacidades de la persona, la rigidez del "no puede ... no va a poder", la torpeza de no imaginarnos que hay otras capacidades que se potencian, mil maneras, necesidades y razones para que, a pesar de la deficiencia:... "sí se pueda" ... y aquí es cuando peligran en la imposibilidad otra persona, gracias a nuestros rótulos y falsas creencias.

La inclusión es un tema de preocupación para quienes alguna vez nos encontramos con el desafío de atender en la biblioteca a personas a las que no entendíamos ni nos entendían y era complicado comunicarse; con quienes no podían utilizar los libros, gozar de los servicios y las instalaciones de forma convencional, como lo hacía la generalidad de usuarios. Nos llenamos de preguntas ante una persona que balbuceaba y no interpretaba lo que decíamos, escribíamos en algún papel una frase simple para ver si ella lograba entendernos e inducirla a escribirnos también, pero nos hacía señas constantes y ¡no las sabíamos decodificar!

Sentir las manos vacías ante un mundo de libros... y un: ¡estudiante ciego que requería información y preguntaba si no había alguien que se los pasara a braille o al menos le leyera el índice! Tener una Provincia donde por más que insistiéramos y averiguáramos, no contaba con una biblioteca para ciegos. Sólo existían instituciones aisladas, pequeñas, sin presupuestos ni personal estable que pudieran dar un servicio amplio y de calidad....¿cómo Mendoza, una provincia tan grande no tiene una biblioteca para ciegos? Y luego de ello, al tiempo ver tristemente al mismo estudiante vendiendo lapiceras en la calle porque no se daban las condiciones familiares, sociales, institucionales, económicas e informacionales para proseguir sus estudios.

Ante este panorama, la inclusión y la función social de las bibliotecas -"centros al servicios de todas las personas", ..."facilitadoras del conocimiento, requisito básico para la educación y formación permanente, las decisiones autónomas y el progreso cultural de la persona y los grupos sociales"- quedan desdibujadas en una utopía muy grande. Para convertirlas en realidad se debe trabajar la inclusión con calidad pertinente, planificar y proyectar en base a acciones que promuevan el cumplimiento de derechos y preceptos existentes contribuyendo a acortar brechas de desigualdad e inequidad en nuestro campo: "el Acceso a la información".

En mi opinión, se deben establecer programas, trabajos en pro de la accesibilidad física y comunicacional de los ámbitos informacionales, realizar acciones en conjunto para generar oportunidades de inclusión por medio de la accesibilidad a los servicios, a la colección, a las tecnologías, a los medios virtuales y sobre todo el gran cambio de las personas hacia las personas: cambio de actitud por medio de la capacitación del personal y la transmisión de valores morales y éticos que todos podemos construir desde la comprensión de necesidades, la aceptación del otro y la diversidad.

Las bibliotecas deben responder a las necesidades socioeducativas de su población, garantizar el marco de dignidad, respeto, equidad e igualdad de oportunidades, en coherencia con la ética profesional y el marco institucional y normativo que las rige. Estas bases se sustentan a través de la prestación de servicios, disposición de recursos y atención hacia todos los usuarios sin discriminación, para cumplir con objetivos sociales, educativos y culturales que otorguen condiciones y garantía verdadera en el cumplimiento de derechos fundamentales del hombre. Sólo así se saldrá de la utopía y se les conferirá a las bibliotecas y bibliotecarios el papel fundamental que poseen en el carácter colectivo, social y de inclusión de todas las personas, en especial las personas con discapacidad. Misión más que importante en la era de la información donde estamos insertos.

Ahora bien, los profesionales bibliotecarios y documentalistas debemos conocer las realidades y necesidades de los distintos públicos a los que nos debemos, valorar las capacidades que poseen en el uso de información y tecnologías y facilitar la disposición de formatos, soportes alternativos en la colección instaurando servicios en base a estas evaluaciones.

Para atender la realidad de la discapacidad se deberán enfocar, además de los conocidos por la profesión, otros preceptos teóricos en la que estamos insertos socialmente para originar, mediante gestión y acciones la posibilidad de plasmar en prácticas: bibliotecas inclusivas accesibles que permitan realizar un cambio que verdaderamente posibilite la función socioeducativa de nuestras instituciones.

- Accesibilidad, diseño universal, conceptos y aplicaciones en el área de bibliotecología

...” la discapacidad es un concepto que evoluciona y que resulta de la interacción entre las personas con deficiencias y las barreras debidas a la actitud y al entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás...” **Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad** (Argentina adhiere a la Convención y su protocolo facultativo, siendo legislación nacional vigente: Ley N° 26.378. Sanción: 21/5/2008. Promulgación: 6/6/2008)

La Convención define en su Artículo 9:

...” *Accesibilidad... que los Estados (en ellas las instituciones de cualquier índole) deben adoptar medidas pertinentes para asegurar el acceso de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones con las demás, al entorno físico, el transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones, y a otros servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público, tanto en zonas urbanas como rurales”...*

...”*Por diseño universal se entenderá el diseño de productos, entornos, programas y servicios que puedan utilizar todas las personas, en la mayor medida posible, sin necesidad de adaptación ni diseño especializado. El «diseño universal» no excluirá las ayudas técnicas para grupos particulares de personas con discapacidad, cuando se necesiten”...*

Las Naciones Unidas ofrecen una definición acorde a modelos bio-psico-sociales reinantes en la actualidad con respecto al tratamiento de la discapacidad y refiere que:...”*la accesibilidad es la situación en la que las personas con discapacidad no encuentran barreras exteriores para utilizar el espacio físico, para aprovechar la oferta de educación, para enrolarse en el trabajo, para participar en la vida cultural y en la relación personal. En este sentido, la accesibilidad no se reduce al medio arquitectónico, urbanístico y del transporte, sino que se extiende a todas las relaciones sociales.”*

Según la LEY N° 24314 Accesibilidad de personas con movilidad reducida. Modificatoria de la Ley N° 22.431; ...” *la accesibilidad es la posibilidad de las personas con movilidad reducida de gozar de las adecuadas condiciones de seguridad y autonomía como elemento primordial para el desarrollo de las actividades de la vida diaria, sin restricciones derivadas del ámbito físico urbano, arquitectónico o del transporte, para su integración y equiparación de oportunidades...”*

Esta ley establece a nivel nacional criterios para la supresión de barreras y habla de personas con movilidad reducida, haciendo no sólo hincapié en personas con discapacidad física, sino también en ancianos, embarazadas y otras personas que por motivos circunstanciales estén impedidos físicamente.

La accesibilidad es un derecho que implica la real posibilidad de una persona de ingresar, transitar, usar los servicios y permanecer en un lugar, de manera segura, confortable y autónoma. Ello supone que las barreras de entorno físico y comunicacional deben ser suprimidas. Es un concepto amplio que abarca tanto aspectos físicos (accesibilidad física, edilicia, arquitectónica sin dejar de lado el aspecto urbanístico y del transporte) como comunicacionales (acceso a la información, a las tecnologías, a los medios de interpretación, soportes y formatos alternativos) teniendo en cuenta además aspectos funcionales, sociales, culturales y de comportamiento.

Si traspasamos las definiciones procuradas a nuestro medio, las bibliotecas deben posibilitar a las personas con discapacidad (sea física, mental o sensitiva) la posibilidad de gozar de adecuadas condiciones de seguridad y autonomía en el edificio, sus espacios y alrededores, sin restricciones derivadas del ámbito físico urbano, arquitectónico o del mobiliario, diseñar y ofrecer servicios presenciales y virtuales, tecnologías (hardware y software) y material bibliográfico adecuado y acorde a sus necesidades, posibilidades y formas de uso, lenguajes, formas de decodificar la información y su comunicación, para su integración y equiparación de oportunidades.

Se trata de diseñar servicios y productos de información presenciales y virtuales que puedan ser usados por todas las personas, debe aplicarse a todo lo que consuman o utilicen, respetando su autonomía e independencia, su libertad de decisión, su no discriminación, su participación plena y consulta permanente.

Existen a nivel nacional e internacional normativas técnicas y legislación para encarar espacios que respeten la accesibilidad y el diseño para todos (Ej: normas de accesibilidad Web, normativas para el diseño universal de productos y servicios, pautas para bibliotecas accesibles, etc)

En este sentido es necesario efectivizar un nexo entre la accesibilidad universal, la discapacidad y la biblioteca, pues la capacidad o discapacidad de una persona va a depender del grado de accesibilidad del entorno que la rodea. Es necesario trabajar a partir de otro concepto: la supresión de barreras: eliminar barreras físicas, tecnológicas, de acceso a la información, de comunicación, pero igual de importante son las actitudes, indiferencia, comportamientos negativos o de compasión hacia las personas con discapacidad.

El término barrera -proviene celta “barra” que alude a una valla para impedir el paso - es un obstáculo fijo o móvil que impide la consecución de algo, del desplazamiento, del uso o de ciertos fines; encontrando entonces: barreras físicas, del transporte, arquitectónicas, tecnológicas, comunicacionales, sociales, de acceso a la información, etc.

Para provocar un cambio es fundamental contar con información a cerca de esta temática, esto permitirá su socialización y la toma de conciencia de la ciudadanía, pero también la orientación y el estudio por parte de profesionales para diseñar, crear y modificar espacios tendiendo a la inclusión y accesibilidad. En nuestra profesión, es indispensable incorporar el tratamiento de conocimientos específicos en las carreras de grado y posgrado, que permitan al profesional de la información y la documentación provocar un cambio en las unidades de información, teniendo en cuenta el cumplimiento de derechos establecidos tanto a nivel nacional, provincial, municipal o institucional y la previsión y provisión de servicios acordes a las necesidades de los usuarios basados en su realidad, posibilidades de desplazamiento y decodificación de información, uso de formatos y tecnología, opinión y capacidad.

- Acceso a la información: Bases éticas y legales para la aplicación bibliotecológica de servicios aptos para personas con discapacidad.

“El acceso a la comunicación en su sentido más amplio es el acceso al conocimiento, y eso es de importancia vital para nosotros si no queremos continuar siendo despreciados o protegidos por personas videntes compasivas. No necesitamos piedad ni que nos recuerden que somos vulnerables. Tenemos que ser tratados como iguales, y la comunicación es el medio por el que podemos conseguirlo” Louis Braille, (Francia, 1809-1852)

Mediante esta apreciación que escribiera en el Siglo XIX, el educador e inventor francés del sistema de lectura y escritura táctil para ciegos que aún hoy se sigue usando y que lleva su nombre, nos hace reflexionar sobre la imposibilidad de acceder a la información como la barrera más grande que puede tener una persona y el papel entonces, más que preponderante que tienen las bibliotecas para habilitarlo a cambiar su situación de invisibilidad, de carencia intelectual.

Las bibliotecas y sus servicios pueden seguir siendo un lugar impenetrable para las personas con discapacidad o convertirse en su oportunidad para educarse, desarrollarse personal y laboralmente, la posibilidad de profesionalizarse e inclusive de ejercer sus derechos con dignidad.

El acceso a la información se considera entonces como el derecho fundamental de todo ser humano sin discriminación de sexo, raza, religión, nacionalidad, edad, lengua, discapacidad, condición social o educativa de acceder a todo tipo de información, las comunicaciones y la cultura para el libre desarrollo de su personalidad, ya que es esencial para la libertad, la igualdad, el entendimiento mundial y la paz.

Para reguardar este principio y que no quede en un mero enunciado, existe un marco legal a nivel nacional y local que protege este derecho. Los sistemas de información a través de sus fines, objetivos y reglamentos trabajan en su consecución y cumplimiento.

Marco legal reciente que da sustento a Servicios bibliotecarios:

Si bien la jurisprudencia es muy amplia, en este apartado se referirá sólo la de mayor importancia y que da sustento legal y ético a las obligaciones, prestaciones y funciones de cualquier tipo de biblioteca, en especial a las universitarias:

- Ley de Educación Superior 24.521 modificada por la Ley 25.573 con el propósito, entre otros, de promover en las universidades nacionales el acceso a la educación superior de las personas con discapacidad. Esta Ley, fundamental para el análisis de las bibliotecas universitarias y los servicios a dispensar para el cumplimiento de la misma y la equiparación de oportunidades en cuanto a un usuario de este tipo.

- Ley 26285.- *“Propiedad Intelectual – Ciegos y personas con otras discapacidades perceptivas. Acceso a los materiales protegidos por Derecho de Autor”*: la misma avala el acceso a los materiales protegidos por derechos de autor y versa en su Artículo 1^a:
...”Incorpórase a la Ley N° 11.723, artículo 36 in fine, el párrafo siguiente: Se exime del pago de derechos de autor la reproducción y distribución de obras científicas o literarias en sistemas especiales para ciegos y personas con otras discapacidades perceptivas, siempre que la reproducción y distribución sean hechas por entidades autorizadas.

Esta exención rige también para las obras que se distribuyan por vía electrónica, encriptadas o protegidas por cualquier otro sistema que impida su lectura a personas no habilitadas. Las entidades autorizadas asignarán y administrarán las claves de acceso a las obras protegidas”...

A partir de este marco legal, las bibliotecas pueden dotar a sus usuarios de material bibliográfico para estudio sin impedimentos del Derecho de Autor, pero resguardando su uso exclusivo e involucrar a otras entidades (como Editoriales) con el mismo fin. Si bien esta legislación es reciente y no se reglamente aún, tiene ya vigencia su aplicación y es el amparo para brindar a nuestros usuarios bibliografía en forma exclusiva y con resguardo de derechos.

- *Ley de accesibilidad de la información en las páginas Web*: sancionada en noviembre del 2010, alcanza al estado nacional en toda su extensión, es decir poder ejecutivo, legislativo y judicial, más los organismos descentralizados, entes públicos no estatales, sociedades del estado y empresas privadas concesionarias de servicios públicos, empresas prestadoras o contratistas de bienes y servicios.

La misma dispone que:

- las normas y requisitos de accesibilidad serán las determinadas por la Oficina Nacional de Tecnologías de la Información (ONTI), debiendo actualizarse regularmente dentro del marco de las obligaciones que surgen de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (ley 26.378)

-...” Las compras o contratación de servicios tecnológicos en materia informática que efectúe el Estado nacional en cuanto a equipamientos, programas, capacitación, servicios técnicos y que estén

destinados a brindar servicios al público o al servicio interno de sus empleados o usuarios, tendrán que contemplar los requisitos de accesibilidad establecidos para personas con discapacidad”....

- ...“Las normas y requisitos de accesibilidad mencionados en esta ley, deberán ser implementados *en un plazo máximo de veinticuatro (24) meses para aquellas páginas existentes con anterioridad a la entrada en vigencia de la presente ley*”...” *debiendo priorizarse las que presten servicios de carácter público e informativo*”...

Esta ley se suma al derecho fundamental del hombre de acceder a la información y las tecnologías. *Por tanto, requiere que las bibliotecas emprendan la dotación propia o en forma privada de adaptaciones necesarias en el diseño de sus páginas Web, máxime en unidades de información que prestan al público servicios y recursos de información y que deben llegar a un universal de usuarios cualquiera sea su forma de acceder a los mismos.*

- Ley 26.378 “Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad”: compromete a los países que la ratifican a reconocer que todas las personas son iguales ante la ley y a prohibir cualquier tipo de discriminación en razón de la discapacidad. Es éste un instrumento jurídico vinculante incita a las instituciones del Estado a afirmar políticas de no discriminación, de valorar a las personas con discapacidad como sujetos de derecho y habilitar políticas de gestión con servicios basados en la accesibilidad, la supresión de barreras y el diseño universal que sirvan a un universal de usuarios.

La Convención explicita en varios artículos, el papel de las instituciones educativas y bibliotecas en la habilitación de políticas que incluyan a las personas con discapacidad: en sus servicios por medio de la adaptación de espacios y de recursos de la información accesibles a sus necesidades educativas y perceptivas.

Sacamos en claro entonces que nuestro país posee legislación propia y adhiere a tratados y convenios internacionales que intima a los organismos a actuar para el cumplimiento de la misma.

Bajo este contexto legal las bibliotecas y los bibliotecarios no pueden estar ajenos. Por otro lado, nos debemos a obligaciones morales y éticas inherentes a la profesión: proporcionar servicios de calidad que contemplen y garanticen el derecho al acceso y uso de la información para cada integrante de nuestra sociedad con equidad y en igualdad de condiciones. Implica trabajar en consonancia con las metas, objetivos y misión de la institución incluyendo (aunque a esta altura parezca obvio) servicios que satisfagan las necesidades de los usuarios con discapacidad, fomentando en esta Sociedad de la Información, el trato con dignidad y respeto. “Todos los usuarios” tienen el derecho a recibir servicios de excelencia, y ello exige del profesional de la información un profundo conocimiento en: la atención de usuarios con distintas discapacidades (sordera, ceguera, baja visión, discapacidades físicas, etc), características de cada uno en el uso de información y su decodificación, uso de software y hardware convencionales y específicos, formatos y soportes alternativos para su acceso a la información y la forma de adaptar, preservar, almacenar y gestionar los documentos resultantes entre otros saberes.

Indistintamente, la ética profesional nos indica que debemos difundir, investigar e instalar la temática para generar acciones positivas y de inclusión socioeducativa, dar importancia de nuestro trabajo y de la influencia de la información en la toma de decisiones y en la investigación.

El marco jurídico actual y la situación social, educativa y cultural de las personas con discapacidad plantea proponer una visión superadora y llegar a la ejecución verdadera de acciones, partiendo de la base que el usuario con discapacidad no tiene la oportunidad de acceder óptimamente a la información por distintos factores o barreras que inciden negativamente en su acceso a recursos de información y tecnologías, siendo deber de las unidades de información habilitar los servicios, tecnologías y sistemas que lo permitan.

- Aplicación de "Ajustes razonables" en bibliotecas

Tanto el acceso a la información como la accesibilidad son propios de todas las personas y las bibliotecas deben garantizarlos por medio de sus recursos de información, la formación de los usuarios

y de la colección, con el doble compromiso de otorgar información y habilitar a usuarios críticos y responsables que puedan actuar inmersos de una u otra manera en la sociedad de la información.

La accesibilidad es una característica que debe poseer el medio donde se aplica que permita el uso igualitario. Estos principios pueden aplicarse gracias a los “ajustes razonables” y el “diseño Universal”. Estas denominaciones surgen también de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, la cual define:

Ajustes razonables:...” modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas que no impongan una carga desproporcionada o indebida, cuando se requieran en un caso particular, para garantizar a las personas con discapacidad el goce o ejercicio, en igualdad de condiciones con las demás, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales”...

Por “*diseño universal*” se entenderá el diseño de productos, entornos, programas y servicios que puedan utilizar todas las personas, en la mayor medida posible, sin necesidad de adaptación ni diseño especializado. El «diseño universal» no excluirá las ayudas técnicas para grupos particulares de personas con discapacidad, cuando se necesiten.

Los ajustes razonables son de aplicación obligatoria y se realizan en función a las necesidades del individuo. Incluyen: la accesibilidad a instalaciones, al mobiliario y equipo tecnológico y las adecuaciones curriculares (incluidas las adaptaciones bibliográficas que se realiza a documentos en tinta) a realizarse con criterios técnicos.

Las medidas que requiere en las bibliotecas son: facilitar elementos de lectoescritura braille (técnicos y tecnológicos: desde pizarra y punzón como papel, PC, impresora braille, software lectores de pantalla, etc) documentación en braille, manejo del personal de estrategias comunicacionales y la lengua de señas del país para posibilitar la relación comunicacional con las personas sordas, hipoacúsicos o con otras discapacidades; tecnologías para el uso específico de usuarios discapacitados (hardware y software) y para la producción de bibliografía adaptada accesible (grabación sonora en casete, archivos sonoros digitales, VHS, CD, DVD, MP3, PC, escáner, etc): medios y técnicas de escritura y comunicación necesarias para procesos educativos formales como su interacción social, educativa, artística y cultural.

La aplicación práctica del diseño universal y los ajustes razonables en servicios bibliotecarios resultan en entornos que permiten alcanzar a las personas con discapacidad su máximo desarrollo educativo, cultural, personal y social. Implica cambios en las políticas y designación de recursos y presupuestos en las bibliotecas para responder en tiempo, forma, pertinencia y calidad.

- Adaptación de bibliografía para usuarios con discapacidad visual y/u otras discapacidades.

Es menester aclarar que en este apartado sólo se darán nociones generales del tema, ya que hablar pormenorizadamente de adaptaciones implica desarrollar otros extensos conocimientos técnicos y teóricos que no aplican a los fines de esta comunicación.

Para adentrarnos en la adaptación de bibliografía para usuarios con discapacidad vale hacer una aclaración: hay usuarios con discapacidad que pueden acceder a la lectura convencional de un texto en tinta. Es el caso de alguna persona con discapacidad física que podrá acceder a la colección, pero deberemos optimizar para ello las características físicas, distribución de los espacios y del mobiliario de nuestra biblioteca para posibilitar su tránsito, franqueo, uso y permanencia, para aprovechar los servicios que se brinden.

En algunos países latinoamericanos se usa el concepto de “lectodiscapacitados” para señalar a aquellas personas que por razones de discapacidad no pueden acceder a la lectura convencional de un texto: ciegos, personas con baja visión, disléxicos, personas con movilidad reducida, en especial de sus extremidades superiores, como para referirnos a algunos casos.

¿Qué colección se puede tener en cuenta para atender a usuarios con discapacidad, en especial discapacidad visual?

Como en toda biblioteca actual: la colección se conforma con documentos heterogéneos, en diferentes soportes y formatos dependiendo de las necesidades de los usuarios, pero teniendo en cuenta que: se debe aplicar ajustes razonables: adaptación de documentos en tinta a texto digital, grabación sonora, libros sonoros en casetes, digitales en CD y DVD, en braille y digitales en formatos electrónicos y sonoros, audiolibros de edición comercial texto en braille o, en caso de personas con visión reducida se utilizan los macrotipos (texto impreso en tinta pero en letra grande y tipografía simple como Arial, tamaño 18 al menos). Se pueden acopiar además documentos hápticos: gráficos, ilustraciones y mapas en relieve, perceptibles a través del tacto y otros tanto lúdicos.

Una biblioteca puede ofrecer dos medios inmediatos de acceso a la información de un libro no adaptado para un usuario ciego o lectodiscapacitado:

- otra persona que le lea la información contenida en un libro, servicio persona a persona que puede aprovecharse con la grabación de la lectura a través de un grabador de casetes, digital o un MP3. Este sistema es amigable para el usuario, requiere preferentemente de una formación previa de la persona que lee, coordinación por parte de la biblioteca de elementos bibliográficos, tecnológicos, horarios y proporción de lugar físico tranquilo y silencioso para el encuentro.

- A través del escaneo: existen escáner parlantes o programas lectores de pantalla que leen en forma inmediata el texto digital resultante. Esta acción es óptima si el texto del documento escaneado es legible y está limpio de subrayados, manchas, imágenes, etc. En general, la adaptación de un texto digital exige un escaneo, revisión a través del OCR (software reconocedor de caracteres) y paso a un procesador de textos para realizar correcciones y adaptaciones del material utilizando metodologías de lectura para la transmisión de información. Requiere de conocimientos tecnológicos y de la asistencia de otra persona si el usuario no es autónomo o no conoce su uso.

En el país son escasas las editoriales comerciales que producen material de interés general y académico en formatos y soportes adaptados a las necesidades de personas ciegas. Debido a ello, es necesario fomentar el préstamo e intercambio de bibliografía entre bibliotecas y servicios que los posean para aumentar el acervo adaptado.

Realizar estos ajustes o adaptaciones demanda de recursos tecnológicos y sobre todo humanos que se especialicen en esta producción, a la vez que tiempo, dedicación y esfuerzo constante.

Los usuarios ciegos o con otra discapacidad requieren, al igual que cualquier otro usuario, utilizar servicios Web. Necesitan consultar catálogos bibliográficos, usar enlaces, ver las actividades, enviar email, bajar artículos y revistas, consultar libros electrónicos y otros disponibles como así también gozar de los contenidos del acervo en papel pero en formatos adaptados.

En la actualidad, no pueden acceder a la gran gama de servicios electrónicos y Web que se ofrecen debido a que las páginas no cumplen estándares de accesibilidad Web y los lectores de pantalla (software) que utilizan para navegar no pueden leer los contenidos alojados.

Otro problema que se suscita es el tratamiento de la colección en cuanto a su preservación, almacenamiento, difusión y recuperación de la información en ella contenida:

A nivel nacional se evidencian diversos problemas a este respecto:

- Pocas bibliotecas realizan la adaptación de su colección ya que insume diversos recursos que la institución no puede o no está dispuesta a asumir.
- Servicios de adaptación que no se dan en el seno de una biblioteca. En general se les dificulta la sistematización documental, su carga en base de datos, recuperación, forma de ingresar la bibliografía, no conocen sobre el proceso técnico ni el análisis de contenido a realizar ni los principios básicos para organizar, preservar y gestionar la colección.
- Las bibliotecas que poseen servicios de adecuación bibliográfica y han podido formar bibliotecas parlantes, tienen escaso recurso humano para mantener actualizado el

procesamiento administrativo, técnico, descripción, indización y carga en base de datos de los documentos. Por tanto la recuperación de la información es lenta y en ocasiones imposible.

- Poco interés de las autoridades por mantener la colección y acrecentarla, actualizar los recursos (sobre todo los tecnológicos) y habilitar puestos de trabajo para la atención de este tipo de usuarios.
- Es difícil preservar material en ciertos formatos como: casetes, CD, DVD. Los casetes almacenan poca información, son costosos y casi no existen medios para decodificarlos como pasa con el VHS para reproducirlos. Se debe pensar para todo este tipo de formatos la digitalización de la información que contienen, tarea costosa, difícil y necesaria para la institución que lo asume.

- Servicios y recursos de información: servicios de biblioteca para usuarios con discapacidad

Toda biblioteca debería, básicamente proveer servicios y recursos de información a todos los usuarios de la comunidad y asegurar para ello, una política institucional de producción de materiales accesibles cuyo uso y difusión se ofrezcan sin discriminación para contribuir con el acceso libre y equitativo al conocimiento, la democratización de la información y la reducción de la brecha digital y sociocultural.

Las bibliotecas son instituciones de servicio, que se orientan a satisfacer a los usuarios para los cuales existen. Ello exige y más en usuarios discapacitados, conocer y aprender a informarse sobre ellos, hacer estudios de sus necesidades de información, sus expectativas, usos de tecnologías y en especial de metodologías de lectura y estudio, uso de otros sistemas de lectoescritura (ej: sistema braille, lengua de señas, etc) y conocer las valoraciones que poseen con respecto de los servicios bibliotecarios que se les brinda ya que dependiendo de su opinión, seguramente se crearán prestaciones o realizará modificaciones y adaptaciones a las existente y a la colección.

Es necesario –a mi entender- establecer pautas biblioteconómicas basadas en el usuario, partiendo de su estudio se diseñarán y adaptarán los servicios a ofrecer, pero teniendo siempre en cuenta el marco legal y la función social de la biblioteca. Es importante además el trabajo en redes y la dinámica de colaboración que se puede desarrollar a través de la cooperación bibliotecaria, en especial para el intercambio y reprografía de bibliografía adecuada, la compra colectiva de documentos y tecnologías adaptadas (que en este caso son costosas) y la petición de recursos o desarrollo de, por ejemplo bibliotecas digitales o catálogos colectivos unificados de datos bibliográficos.

Se hace obvio que para brindar servicios acordes, anticiparse a la demanda, poseer tecnologías de información, facilitar al usuario instancias de formación, alfabetización informacional y mantener actualizado el acervo documental y la gama de servicios en una biblioteca (cualquiera sea su tipo, pero en especial bibliotecas especializadas, centros de documentación y bibliotecas universitarias), se debe conocer al usuario: sus características, necesidad de información, grado de formación, contexto socioeconómico y cultural, conocer su comportamiento y habilidades para el uso de información, tecnologías que aplica para recabar, buscar, usar y producir información.

Quienes trabajamos con este tipo de usuario hemos podido apreciar que los estándares internacionales sobre usuarios de cualquier tipo de unidad de información, no se ajustan o pueden aplicar a personas que no pueden acceder a la lectura convencional de un texto, aquellos que no pueden leer un texto a través de su visión. El contexto entonces, cambia completamente.

Es importante por tanto indagar sobre las necesidades de información de este usuario y como primera instancia capacitar al bibliotecario en esta materia y la atención que dispensar a las personas con discapacidad. Además, ponerlo en conocimiento sobre las ayudas tecnológicas existentes, en especial el funcionamiento básico de software y hardware, la adecuación de material y los documentos que puede tener una biblioteca y que sin necesidad de adaptación pueden servir (videos, discos de pasta, casetes, información de páginas Web, etc), metodologías de lectura y el uso de formatos y soportes alternativos para el acceso a la información de los mismos.

Las características básicas que se pueden relevar pueden ser: el tipo de usuario que posee la biblioteca según la unidad de información: nivel de estudio, edad, interés, profesión, conocimiento de

su método de lectoescritura y comunicación, tipo de discapacidad y características de la misma que influya en su acceso y uso de información (ej: la escucha, uso de braille, uso de lengua de señas). Nivel socioeconómico, cercanía o lejanía al lugar donde está dispuesta la biblioteca (referir el tipo de barrera que tiene para llegar al lugar, desplazarse en él, usar el mobiliario y su disposición, nos dará un panorama de las adaptaciones físicas que debemos realizar en la biblioteca).

Relevar el uso de tecnología y su nivel de uso es muy importante. En la actualidad el uso de software y hardware ha facilitado el estudio, trabajo y comunicación de las personas discapacitadas, en especial con disfunción física o sensitiva. Es importante también saber el nivel de uso que la persona puede hacer de los formatos y soportes alternativos en los que se puede alojar información (ej: un usuario que sólo maneja el braille está en desventaja, ya que no todas las instituciones poseen impresora braille, en cambio si sabe usar la PC y programas lectores de pantalla, podrá acceder a información digital más fácilmente, en mayor cantidad e inclusive usar recursos Web, siendo inclusive, menores los costos).

El contacto con el usuario y realizar encuestas de satisfacción ayudan a:

- realizar cambios importantes en los servicios, en la atención personalizada in situ y en los servicios Web (porque el usuario testea la usabilidad y accesibilidad de estos recursos, de OPAC, etc)
 - mejorar y aumentar la calidad en la producción de documentos adaptados, optimizar tiempos de entrega y sistemas de préstamo y renovación
 - efectivizar los Programas de formación de usuarios o de Alfabetización Informacional dependiendo de los avances de la institución: se deberá tener en cuenta que al usuario común, cuando se le forma en la búsqueda de información, en el uso crítico de formatos y soportes, etc, se utilizan en general bases de datos, páginas Web, recursos de Internet que generalmente contienen una base visual sobre la que se realiza la explicación y formación. Se deberán utilizar otras estrategias y trabajar multidisciplinariamente para poder ajustar estas instancias de formación a personas ciegas y con baja visión insistiendo en el uso de OPAC y formar en las estrategias de búsqueda y recuperación de información. En este sentido, un alto porcentaje de usuarios invidentes, requieren de asistencia, al igual que para navegar en Internet ya que un muy alto porcentaje de portales son inaccesibles
 - realizar una indagación sobre el nivel de uso de tecnología que posee el usuario ciego y con baja visión, podrá servir para instrumentar cursos de formación en el uso de tecnologías, recursos Web y recursos de información
 - recabar información sobre los usuarios reales y los potenciales en la comunidad a la que se sirve, su situación socioeconómica y niveles educativos que poseen, podrá llevar a la unidad de información a decidir la formación de una biblioteca parlante y/o una mediateca y de voluntariados o bancos de horas de lectura para auxiliar en la adaptación de material.
 - cualificar y cuantificar el panorama en que se encuentra la biblioteca con respecto a estos usuarios, tener en claro con qué recursos se cuenta para ponerlos al servicio inmediato por medio de la difusión y promoción y planificar acciones inmediatas que se puedan emprender para sumar recursos y afrontar el cambio.

Como referimos al principio, los servicios que pueden brindar las bibliotecas a los usuarios, partiendo de la realidad del usuario mismo, dependerán de la propia organización y los objetivos que se plantee, que, como premisa deberían ser: que la información se adapte y sea accesible fomentando el máximo desarrollo educativo y social de la persona que lo requiere.

La accesibilidad de los servicios que se puedan desarrollar en una biblioteca dependerán de:

1. Formación del personal que atiende al usuario
2. personal técnico que pone la colección al servicio del usuario
3. conocimientos teóricos y prácticos que hacen accesible la colección
4. recursos del sistema

En cuanto a la disponibilidad de la colección y la difusión de los servicios, es importante informar al usuario discapacitado sobre las características de servicios, la colección, los recursos disponibles, reglamentos, etc. Si bien este punto es lo que se acostumbra en cualquier institución, partimos de una

base de desigualdad: la mayoría de las bibliotecas de Argentina y América Latina no poseen servicios inclusivos, por tanto la persona con discapacidad asume que la biblioteca no le brindará ninguna herramienta o prestación o que no la tendrá en cuenta en las decisiones que se tomen. En este caso en particular y por la experiencia que poseemos, recomendamos (inclusive se hace a nivel mundial) que se debe consultar y hacer partícipe directo y activo al usuario.

Se deberá considerar el seguimiento de normas internacionales de accesibilidad web para que la difusión y recuperación de la información: a través de OPAC, listados, base de datos local, bibliotecas digitales, enlaces, revistas electrónicas, entre otras, sea de utilización posible para el usuario discapacitado visual.

Es sumamente importante en el usuario ciego y con baja visión la lectura y escritura en braille. Por tanto es menester generar programas de promoción de la lectura en este sistema de signos, pero también la lectura oral en forma grupal o individual; En este sentido se dan dos puntos importantes: en general el usuario ciego no hace lectura en voz alta cuando lee en braille con sus dedos hacia otros escuchas y por otro lado, las bibliotecas no realizan lecturas grupales recreativas o de interés general para usuarios de este tipo. Generar estos espacios de intercambio mejora su socialización, su participación activa, su gusto por la lectura, optimiza su vocabulario, redacción y retención de información.

Cabe hacer hincapié en que todos los servicios que se prestan en cualquier tipo de biblioteca pueden adaptarse, hacerse accesibles, diseñarse y practicarse, sólo dependen de factores humanos principalmente, de la planificación paulatina de acciones a corto, mediano, largo plazo y en ello, la dotación de recursos que lo permitan.

En el país existen bibliotecas populares o públicas para ciegos y otras discapacidades. Encontramos además centros de copistas (asociaciones civiles que tienen por objetivo la reprografía de documentos en sistema braille y en menor medida grabación sonora). Estas entidades atienden a la población en general y contribuyen, en la mayoría de los casos en la adaptación de bibliografía académica por pedido específico de algún usuario.

En la actualidad -en especial tres últimos años-, se ha diseminado lentamente el interés de bibliotecas universitarias y de universidades a través de programas y comisiones (formadas para la inclusión de discapacitados en el ámbito académico) por formar colecciones accesibles a través de la disposición de servicios de adecuación bibliográfica y dotación de tecnologías para facilitar el estudio de usuarios universitarios. Algunos casos además, suman la formación de ciegos en el uso de TICS con el fin de facilitar su acceso a distintos formatos y soportes, decodificar información, en especial digital en texto o sonoro y la navegación en Internet para el aprovechamiento de recursos Web.

Existe en el ámbito de las Universidades Públicas Nacionales la Comisión Interuniversitaria de Discapacidad y Derechos Humanos, en su seno se forma en 2010 una Subcomisión de Bibliotecas y Servicios Accesibles con el fin de difundir la temática, establecer normativas a nivel nacional que sirvan de base a las instituciones para la adaptación de documentos accesibles y el intercambio de bibliografía, proponer y desarrollar acciones para promover el acceso a la información a nivel nacional y local, ejecutar propuestas en forma conjunta, (ej: capacitación de recurso humano, catálogo colectivo de documentos accesibles disponible a través de la Base de Datos Unificada –BDU- del Consorcio SIU, promoción de eventos para la formación de bibliotecarios y otro personal afectado a servicios, inventario e intercambio de documentos) y peticionar a nivel nacional recursos que permitan la creación o actualización de servicios inclusivos en las Universidades.

Reflexión final:

Es lento el avance que encontramos en esta especialidad y no existe ningún programa específico a nivel nacional destinado a bibliotecas y servicios de lectura accesibles. Lleva muchos esfuerzos y deliberaciones concientizar a quienes administran que dispensen políticas de gestión inclusivas que permitan la provisión de recursos que permitan el cambio que buscamos.

Una colega de Rosario, la cual no sólo es estudiante universitaria, sino una persona ciega, amiga y luchadora en la temática, justamente opinaba: "...” es fácil adivinar que las personas con discapacidad sienten que las bibliotecas son espacios lejanos y totalmente inhóspitos... verdaderos territorios en los cuales son casi “extranjeros”...”¹ analizado desde un punto de vista lógico, es muy difícil que una persona ciega o con baja visión pueda sentirse incluido en ningún sistema que no le ofrezca acceso a documentos o servicios.

Se citan estas palabras, sinceras y tan reales porque tal vez, para quienes estén en un proceso de formación de servicios de bibliotecas: “inclusivos”...”accesibles” o simplemente servicios de

biblioteca para un “*universal de usuarios que no deba posicionarse en ningún calificativo*”, les sirva como fuente de inspiración y posicionamiento ante las necesidades de un público que no sólo es incomprendido, sino que está ávido de respuestas y con el anhelo de franquear las barreras que no le permiten dignidad y cumplimiento de sus derechos.

Es hora de que las Bibliotecas y los bibliotecarios nos demos cuenta que nuestro papel en esta “Sociedad de la Información” es fundamental. En este sentido nos guía el convencimiento de que somos un instrumento necesario, para equiparar los derechos de las personas con discapacidad y con ese convencimiento trabajamos.

Quizás estemos en la etapa de dar los primeros pasos a ciegas, en comenzar a utilizar el bastón, en abrir nuestras manos al aire para ubicarnos espacialmente, en orientarnos en una nueva realidad, pero seguros que este aprendizaje de hoy nos dará los conocimientos y las bases suficientes, expertos e independientes cuando sepamos cómo volar, cuando descubramos las mejores fórmulas y estrategias para solventar los servicios equitativos y llegar, como se debe a la totalidad de usuarios.

1. Palabras de Teresita Montero, Universidad Nacional de Rosario. [Borrador para ponencia de VI Jornadas Universidad y Discapacidad.]

Bibliografía

- Millán Reyes, Ana Nieves. Servicios bibliotecarios: la perspectiva de los estudiantes con discapacidad y el personal bibliotecario a través de seis universidades madrileñas. *Revista Española de Documentación Científica*. 33, 1, enero-marzo, p.106-126, 2010. ISSN: 0210-0614.

- Pérez Pérez, José Raúl. Una biblioteca para discapacitados. Salamanca, Universidad Pontificia de Salamanca, 1998.

- La discapacidad en Argentina. Buenos Aires, Fundación Par, 2005. Capítulo 1 y 2

- Discapacidades: nuevas realidades, nuevos términos. Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad.

http://www.cermi.es/documentos/descargar/Discap_Nuev_Realid_Terminos.doc

- El acceso a la información es esencial para la creación de sociedades del conocimiento, UNESCO

<http://portal.unesco.org/es/ev.php->

[URL_ID=16643&URL_DO=DO_TOPIC&URL_SECTION=201.html](http://portal.unesco.org/es/ev.php-URL_ID=16643&URL_DO=DO_TOPIC&URL_SECTION=201.html)

- El acceso a la información es esencial para la creación de sociedades del conocimiento, UNESCO

▪ <http://portal.unesco.org/es/ev.php->

[URL_ID=16643&URL_DO=DO_TOPIC&URL_SECTION=201.html](http://portal.unesco.org/es/ev.php-URL_ID=16643&URL_DO=DO_TOPIC&URL_SECTION=201.html)

- Recomendaciones generales internacionales e instructivo para lectura y grabación de libros para personas ciegas: BAC, Biblioteca Argentina para Ciegos, Buenos Aires, 2007.

- Recomendaciones para la grabación de material accesible: SID, Sistema Integrado de Documentación, Biblioteca Central, Servicios Especiales, UNCuyo. Mendoza, 2008-2009.

- Astorga Gatjens, Luis Fernando. ¡Por un mundo accesible e inclusivo! : guía básica para comprender y utilizar la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad”. Managua : Instituto Interamericano sobre Discapacidad y Desarrollo Inclusivo, 2009.

- Lucero, Sandra Beatriz “SERVAC, Servicios Accesibles de Biblioteca para Personas con Discapacidad del Sistema Integrado de Documentación, Secretaría Académica de la UNCuyo. Relato de experiencias en la formación del servicio“. Encuentro de Bibliotecas y Servicios Accesibles, 1º. Mendoza, Argentina, Universidad Nacional de Cuyo, 2010.

- Lucero, Sandra Beatriz y Montero, Teresa. “Red Interuniversitaria de Bibliotecas y Servicios Accesibles para Personas con Discapacidad. Conformación de la Red en pro de Universidades Públicas Nacionales inclusivas”. Encuentro de Bibliotecas y Servicios Accesibles, 1º. Mendoza, Argentina, Universidad Nacional de Cuyo, 2010.