

**ANÁLISIS DEL MANEJO E IMPLEMENTACIÓN DE SERVICIOS  
INCLUSIVOS Y ACCESIBLES EN LA BIBLIOTECA LUÍS ÁNGEL ARANGO  
DE LA CIUDAD DE BOGOTÁ**

**MODALIDAD  
INVESTIGACIÓN**

**LINA FERNANDA PATIÑO CASTAÑO**

**UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO  
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y BELLAS ARTES, PROGRAMA  
CIENCIA DE LA INFORMACIÓN Y LA DOCUMENTACIÓN, BIBLIOTECOLOGÍA  
Y ARCHIVÍSTICA  
BOGOTA D.C. DÉCIMO SEMESTRE -2017**

**ANÁLISIS DEL MANEJO E IMPLEMENTACIÓN DE SERVICIOS  
INCLUSIVOS Y ACCESIBLES EN LA BIBLIOTECA LUÍS ÁNGEL ARANGO  
DE LA CIUDAD DE BOGOTÁ**

**MODALIDAD  
INVESTIGACIÓN**

**LINA FERNANDA PATIÑO CASTAÑO**

**Trabajo de grado para obtener el título de Profesional en Ciencia de la Información y la  
Documentación, Bibliotecología y Archivística**

**Asesor: AMPARO BETANCOURT GÓMEZ  
Docente.**

**UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO  
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y BELLAS ARTES  
PROGRAMA CIENCIA DE LA INFORMACIÓN Y LA DOCUMENTACIÓN,  
BIBLIOTECOLOGÍA Y ARCHIVÍSTICA  
BOGOTA D.C. DÉCIMO SEMESTRE -2017**

*A mis padres y hermana, quienes me han apoyado y han sido mis mentores en este camino. Y con cariño a mi abuela Laura Castaño Gómez, personas que quiero y me hacen muy feliz.*

## **Agradecimientos**

iv

Gracias a mi familia por la confianza puesta en mí, quienes con su apoyo, comprensión y amor me hacen sentir que puedo lograr lo que me proponga.

A la Universidad del Quindío, por su invaluable apoyo a lo largo de mi carrera, quien me abrió al conocimiento y a la carrera de ciencia de la información-Bibliotecología, por el soporte institucional dado para la realización de este trabajo.

A mi asesora de trabajo de grado Amparo Betancourt, quien orientó, dinamizó y dirigió este trabajo de investigación con su profesionalismo, dedicación y apoyo constante.

No puede faltar por mencionar el apoyo y soporte que me brindó la Biblioteca Luís Ángel Arango en la información e integración en las actividades para el desarrollo del trabajo , así como la disposición del personal y de los usuarios en atender las reuniones y brindar información vital en este proceso.

A todos y a cada una de las personas que de una manera u otra forma contribuyeron al éxito de esta investigación. A ellos mis respeto, cariño y admiración.

## Resumen

Esta investigación se propone analizar el manejo e implementación de los servicios inclusivos y accesibles para las personas en condición de discapacidad, en la Biblioteca Luís Ángel Arango de la ciudad de Bogotá. Como punto de partida se evalúa este tipo de servicios y el aprovechamiento de los recursos tecnológicos para proponer acciones de mejoramiento. Esto a través de una serie de actividades que se realizaron durante el primer semestre del año 2017: la investigación sobre el tema y las prácticas que se han desarrollado en otras bibliotecas, el diagnóstico de los servicios que se ofrecen en la BLAA, las entrevistas al personal encargado y a los usuarios que utilizan estos servicios, la participación en las actividades existentes y la elaboración de una agenda de seguimiento.

El enfoque de esta investigación es de clase cualitativa y está enmarcada dentro del tipo de estudio de caso. En este sentido, la investigación tiene como objetivo analizar los servicios inclusivos y accesibles de la Biblioteca a través de la observación, descripción e información proporcionada por las personas encargadas del tema y a través de algunas de las experiencias que tiene la población con el uso e implementación de estos servicios. Todo esto con el fin de reconocer las expectativas y necesidades reales de los usuarios y, de este modo, comprender la importancia de este tipo de servicios frente al nuevo rol y las funciones de las bibliotecas como unidades de información.

**Palabras claves:** Bibliotecas públicas, discapacidad, servicios a discapacitados.

## **Abstract**

The purpose of this research is to analyze the management and implementation of inclusive and accessible services for people with disabilities at the Luís Ángel Arango Library in the city of Bogotá. Evaluation of this type of services and the use of technological resources, propose actions for improvement. This was done through a series of activities carried out during the first half of 2017: research on the subject and actions carried out by other libraries, the characterization of the services offered at the BLAA, interviews with the staff and the users of these services, participation in existing activities and the development of a follow-up agenda.

This research has a qualitative approach and uses the methodology. In this sense, the research analyses the inclusive and accessible services of the Library through observation, description and use of the information given by the people that provide these service and through the experiences of the population with the use and implementation of these services. Of this in order to acknowledge the expectations and the real needs of the users to understand the importance of this type of services considering the new role and functions of the libraries as information units.

**Keywords:** Public libraries, Disabled persons, Disabled services.

Introducción.....	1
1. Título de la Investigación .....	3
2. Área ,línea y modalidad.....	3
3. Planteamiento del problema .....	3
3.1.. Formulación del problema.....	4
3.2. Sistematización del problema.....	4
4. Objetivos .....	4
4.1.Objetivo general. ....	4
4.2.Objetivos específicos.....	5
5. Justificación .....	5
6. Marco de referencial.....	7
6.1 Antecedentes.....	7
6.2. Marco Contextual.....	32
7. Marco teórico.....	50
7.1 Accesibilidad. ....	50
7.1.1..Accesibilidad web.....	51
7.2.Biblioteca pública.....	52
7.3. Discapacidad.....	54
8. Marco legal.....	56
8.1.Legislación Nacional.....	56
8.2.Legislación Internacional.....	59
9. Metodología .....	59
9.1. Enfoque y tipo de investigación .....	59
9.2.Diseño de la investigación.....	60
9.3.Técnicas e instrumentos de la recolección de información .....	61
9.4. Población y muestra .....	62
9.4.1Población.....	62
9.4.2.Muestra.....	62
9.5.Análisis de la información.....	63
9.5.1 Entrevista personal BLAA.....	63
9.5.2.Encuesta usuarios BLAA.....	85
10. Resultados.....	105
11. Principios éticos .....	108
12. Propuesta de mejoramiento .....	109
12.1.Planificación de servicios bibliotecarios para usuarios con discapacidad.....	110
12.1.1. Análisis de la comunidad.....	111
12.1 2. Características de la biblioteca.....	111
12.2.Políticas y administración de servicios bibliotecario.....	113
12.3.Colección de la biblioteca.....	114
12.4.Derechos de autor y discapacidad visual.....	116
12.5.El personal de la biblioteca que atiende a los usuarios con discapacidad .....	119

12.6. Internet y el catálogo de la biblioteca.....	121	viii
12.7. Servicios bibliotecarios para personas en condición de discapacidad.....	126	
12.7.1. Usuarios con discapacidad auditiva.....	126	
12.7.2. Usuarios con discapacidad física biblioteca.....	128	
12.7.3. Usuarios Psíquicos.....	129	
12.7.4. Préstamo Interbibliotecario . .....	131	
12.8. Marketing de los servicios bibliotecarios a usuarios con discapacidad.....	132	
12.9. Evaluación de los servicios bibliotecarios a usuarios con discapacidad.....	133	
13. Conclusiones.....	138	
14. Recomendaciones .....	141	
15 Lista de referencias .....	144	
Apéndice.....	147	

Tabla 1 Criterios de evaluación.....	147
Tabla 2 Cronograma de actividades .....	158

## Lista de Gráficos

Gráfica 1. Registro acceso a los servicios 2011. ....	66
Gráfica 2. Registro acceso a los servicios 2012. ....	67
Gráfica 3. Acceso a los servicios 2013.....	68
Gráfica 4. Solicitud de servicios 2013.....	70
Gráfica 5. Registro acceso a los servicios 2014. ....	71
Gráfica 6. Solicitud de servicios 2014.....	72
Gráfica 7. Registro acceso a los servicios 2015. ....	73
Gráfica 8. Solicitud de servicios 2015.....	74
Gráfica 9. Registro acceso a los servicios 2017. ....	75
Gráfica 10. Total acceso usuarios servicios 2011 al 2015 y 2017.....	77

## Lista de ilustraciones

<i>Ilustración 1 Tiflolibros –Biblioteca Digital para Ciegos de Habla Hispana.....</i>	13
<i>Ilustración 2 Biblioteca Virtual para Ciegos INCI.....</i>	14
<i>Ilustración 3 Página QUE DE LIBROS.....</i>	15
<i>Ilustración 4 Hernando Pradilla Cobos Univ. Pedagógica.....</i>	17
<i>Ilustración 5 Cabinas tiflotecnológicas Univ. Pedagógica.....</i>	18
<i>Ilustración 6 Escáner Braille Univ. Pedagógica.....</i>	19
<i>Ilustración 7 equipos sala Univ. Pedagógica.....</i>	21
<i>Ilustración 8 Sala Limitados visuales UNAL.....</i>	21
<i>Ilustración 9 escáner y equipos sala limitados visuales UNAL.....</i>	22
<i>Ilustración 10 colección libros en braille y mapas en macro tipo UNAL.....</i>	23
<i>Ilustración 11 Biblioteca Pública Virgilio Barco.....</i>	23
<i>Ilustración 12 entrada de la Biblioteca Virgilio Barco.....</i>	25
<i>Ilustración 13 entrada principal Biblioteca Virgilio Barco.....</i>	25
<i>Ilustración 14 Sala Distrito Gráfico. Biblioteca El Tintal.....</i>	26
<i>Ilustración 15 cronograma taller lengua de señas BibloRed Marzo 2017.....</i>	27
<i>Ilustración 16 cronograma Taller Braille BibloRed marzo 2017.....</i>	27
<i>Ilustración 17 cronograma Taller JAWS BibloRed marzo 2017.....</i>	28
<i>Ilustración 18 Computador con JAWS y teclado braille Biblioteca El Tintal.....</i>	28
<i>Ilustración 19 colección Sala General Biblioteca El Tintal.....</i>	29
<i>Ilustración 20 Colección Sala Infantil Biblioteca El Tintal.....</i>	29
<i>Ilustración 21 Entrada Biblioteca El Tintal.....</i>	30
<i>Ilustración 22 Rampa de acceso 2 piso Biblioteca El Tintal.....</i>	31
<i>Ilustración 23 Vídeo difusivo servicios inclusivos Univ. Andes.....</i>	31
<i>Ilustración 24 Biblioteca Luís Ángel Arango.....</i>	32
<i>Ilustración 25 Infraestructura BLAA.....</i>	32
<i>Ilustración 26 Entrada Biblioteca Luís Ángel Arango.....</i>	33
<i>Ilustración 27 Escaleras descenso entrada BLAA.....</i>	33
<i>Ilustración 28 Escaleras de ascenso y descenso básicas BLAA.....</i>	34
<i>Ilustración 29 Escaleras de ascenso de acceso BLAA.....</i>	34
<i>Ilustración 30 Salida BLAA.....</i>	34
<i>Ilustración 31 Ascensor Interno BLAA.....</i>	35
<i>Ilustración 32 Señalética ingreso salas de consulta.....</i>	35
<i>Ilustración 33 Libro en formato Braille y macro tipo BLAA.....</i>	37
<i>Ilustración 34 Libro en Formato macro tipo y libro braille BLAA.....</i>	38
<i>Ilustración 35 Colección Braille BLAA.....</i>	38
<i>Ilustración 36 Cartillas y libros - Temas de ciencia BLAA.....</i>	39
<i>Ilustración 37 Colección- Constitución de Colombia BLAA.....</i>	39
<i>Ilustración 38 Colección- Tema partituras BLAA.....</i>	40
<i>Ilustración 39 Colección de cuentos infantiles BLAA.....</i>	40
<i>Ilustración 40 Colección de revistas BLAA.....</i>	41

<i>Ilustración 41 Sala Invidentes BLAA.</i>	42xii
<i>Ilustración 42 Cabina con escáner convencional BLAA.</i>	42
<i>Ilustración 43 Señalética de información de la Cabina No. 4 BLAA.</i>	43
<i>Ilustración 44 Magnificador ToPaz xl Cabina BLAA.</i>	43
<i>Ilustración 45 Escáner convencional Cabina BLAA.</i>	43
<i>Ilustración 46 Cabinas sala de invidentes BLAA.</i>	44
<i>Ilustración 47 Magnificador TOPAZ xl en funcionamiento BLAA.</i>	45
<i>Ilustración 48 Funcionamiento servicio transcripción BLAA.</i>	46
<i>Ilustración 49 actividad club de lectura para jóvenes.</i>	48
<i>Ilustración 50 actividad club “comparto mi lectura” mes abril BLAA.</i>	49
<i>Ilustración 51 Colores señalética.</i>	113
<i>Ilustración 52 Cuento con imágenes y lenguaje de señas.</i>	127
<i>Ilustración 53 Ejemplo especificaciones mostrador personas con discapacidad física.</i>	128
<i>Ilustración 54 Mapa BLAA.</i>	135
<i>Ilustración 55 Mapa Propuesta BLAA.</i>	137
<i>Ilustración 56 Carta Solicitud BLAA.</i>	169
<i>Ilustración 57 Carta de aceptación BLAA.</i>	171

## **Introducción**

En la actualidad, con el desarrollo de las nuevas tecnologías y la masificación de la información, la nueva era digital logró dar solución a la necesidad de que todas las personas tuvieran acceso rápido, pertinente y recuperable de la información. Por ello, ahora los diferentes campos que manejan y gestionan la información y conocimiento han modificado su forma de prestar y visionar sus servicios. En este desarrollo no podemos dejar de lado la participación crucial de las bibliotecas y su avance.

Las bibliotecas, también llamadas Unidades de Información, han cambiado y mejorado sus servicios y su estructura ante la nueva sociedad de la información. Estas se encuentran ahora enfocadas en la satisfacción del usuario y acompañadas por el uso y manejo de las nuevas tecnologías de la información y comunicación (TICS), esto las posiciona, como lo podemos referir en el Plan Nacional de Lectura y Bibliotecas, como “acciones ciudadanas que conducen al mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes de los diferentes municipios y localidades colombianas” (2003).

En la búsqueda permanente de la satisfacción, estudio y formación de los usuarios, las bibliotecas han creado una serie de servicios con el fin de integrar a la sociedad en su totalidad, es decir, involucrar en sus actividades a hombres, mujeres, niños, adolescentes, adultos, ancianos, indígenas, afrodescendientes y grupos vulnerables sin importar su condición, raza, política o religión. Se han hecho avances y proyectos, algunos de ellos tienen que ver con la creación de servicios inclusivos para personas en condición de discapacidad, los progresos en la utilización de material bibliográfico y la implementación de avisos en braille y computadores especiales son algunos de ellos. Se piensa, de

antemano, que toda persona tiene el derecho de acceder a la información y, al respecto, es fundamental entender que las necesidades de cada usuario no pueden estar bajo el mismo estándar debido a que las necesidades de cada uno son totalmente distintas.

Tal como plantea Piñeros (2008, p. 53), la desventaja radica, entonces, en el ámbito social, que no logra integrar a la persona discapacitada, no en la discapacidad en sí. Las bibliotecas, como ámbitos de acceso y difusión de la información bibliográfica, deben brindar servicios a toda la comunidad de la que forman parte, contemplando las diferentes inquietudes que presenten los usuarios que son parte de ella. Los usuarios con discapacidad visual “tienen las mismas necesidades de información que el resto de los ciudadanos. Estas personas deben recibir información accesibles a ellos, que les permita tomar decisiones y realizar una vida independiente (Ferrante, 2013, p 7, como se citó en 2008, p.116).

Este proyecto busca evaluar el avance y desarrollo de los servicios inclusivos para personas en condición de discapacidad en las bibliotecas. A través de visitas, documentación y realización de entrevistas se permite, con esta investigación, obtener más información e insumos frente a la evolución e implementación de estos servicios. La investigación se centra en el caso particular de la Biblioteca Luís Ángel Arango (BLAA) y la información que se presentará a través de acciones de mejoramiento que tienen como objetivo que la BLAA, las bibliotecas y los profesionales de la información de la ciudad de Bogotá puedan adoptar estas gestiones en sus unidades de información.

## **1. Título de la Investigación**

Análisis del manejo e implementación de servicios inclusivos y accesibles en la Biblioteca Luis Ángel Arango de la ciudad de Bogotá.

## **2. Área, línea y modalidad**

- Área del programa académico al cual está asociado la Propuesta del Trabajo de Grado: Bibliotecología.
- Línea de Investigación: Gestión de la Información.
- Modalidad Investigación.

## **3. Planteamiento del Problema**

En la ciudad de Bogotá, a través de la red de bibliotecas, se han desarrollado servicios que permiten hacer de las bibliotecas un lugar inclusivo y accesible para todas las personas. Dentro de esta red encontramos a la Biblioteca Luis Ángel Arango, una de las más visitadas en el país, y la cual, en este momento, cuenta con servicios y actividades específicas para las personas en condición de discapacidad visual y auditiva. Sin duda, esta preocupación por la inclusión de sus usuarios es algo que invita a la biblioteca a replantear y a direccionar sus servicios con el propósito de eliminar todo tipo de barrera que impida el derecho al acceso y recuperación de la información. Para ello, se hace fundamental la realización de estudios y diagnósticos que permitan generar estrategias para conocer, evaluar y obtener distintas perspectivas, frente al desarrollo de la implementación de los

servicios y recursos inclusivos y accesibles para las personas en condición de discapacidad y, de esta manera avanzar y suplir las necesidades de estas.

### **3.1. Formulación del problema**

Los servicios de información y desarrollo educativo que ofrece la Biblioteca Luis Ángel Arango, satisfacen las necesidades de información y formación de la población en condición de discapacidad.

### **3.2. Sistematización del problema**

¿Qué tan inclusivos son los servicios que maneja la Biblioteca Luis Ángel Arango, en la actualidad, con relación a las nuevas necesidades y requerimientos de la sociedad de información? ¿Existen precedentes de acceso y utilización de los servicios de la Biblioteca Luis Ángel Arango por usuarios que tienen algún tipo de discapacidad? ¿Cuál ha sido el impacto de la implementación de estos servicios inclusivos ante el nuevo rol que cumple la biblioteca en la sociedad actual?

## **4. Objetivos**

### **4.1. Objetivo general**

Proponer acciones de mejoramiento para los servicios y recursos inclusivos y accesibles para personas en condición de discapacidad de la Biblioteca Luis Ángel Arango, tomando como punto de partida la evaluación de los servicios para personas en condición de discapacidad y el aprovechamiento de los recursos tecnológicos.

#### **4.2.Objetivos específicos**

- Evaluar los recursos, servicios, proyectos y programas con los que cuenta la Biblioteca Luís Ángel Arango frente a los usuarios que tienen algún tipo de discapacidad.
- Identificar la población en condición de discapacidad que frecuenta a la Biblioteca Luís Ángel Arango para reconocer sus expectativas y necesidades reales.
- Analizar las barreras de información que se presentan en los usuarios con algún tipo discapacidad que acuden a la Biblioteca Luís Ángel Arango.
- Comprender como el rol de los servicios inclusivos y accesibles son un factor influyente y estratégico ante las nuevas funciones y objetivos de las bibliotecas como unidades de información.

### **5. Justificación**

Frente al planteamiento, se puede decir que, para que se siga el derecho de igualdad al acceso de la información para las personas en condición de discapacidad, se deben erradicar todas las barreras: desde la concepción que se tiene referente a estos usuarios, hasta el mejoramiento y la implementación de servicios de calidad, medidas que garanticen la integración social de las personas en condición de discapacidad y el desarrollo del propio país.

En este sentido, el presente estudio cobra relevancia, ya que es un tema que se empeña en fomentar la igualdad para los ciudadanos que hacen uso de las Bibliotecas Públicas de la ciudad de Bogotá.

Según lo cita la ONU Las personas con discapacidad a menudo son excluidas de las actividades principales de la sociedad. La discriminación toma diversas formas, desde la denegación de oportunidades ocupacionales a formas más sutiles, como la segregación y el aislamiento, mediante la imposición de barreras físicas y sociales. La sociedad también sufre, porque la pérdida del enorme potencial de las personas con discapacidad empobrece a la humanidad. Para la percepción y el concepto de discapacidad se necesitan cambios de los valores y más comprensión en todos los niveles de la sociedad.

Por ejemplo, en Colombia un amplio grupo de personas sufre de dificultades visuales severas<sup>1</sup>. Esto incrementa la importancia que se debe tener al contemplar el proceso de integración a la sociedad como un factor fundamental, en el que la Biblioteca forma parte primordial, en todos los ámbitos. Tanto en el económico, como en el educativo y en el cultural.

De acuerdo con esto, la sociedad se beneficiará gracias a los resultados y aportes del diagnóstico a realizar en la BLAA. De este modo, se podrán establecer estrategias que permitan hacer que sus usuarios, en condición de discapacidad, puedan aprovechar la información y acceder a avances tecnológicos mejorados y autosuficientes. Por otro lado, es importante resaltar que la indagación sobre los servicios inclusivos de la biblioteca Luis

---

<sup>1</sup> Las denominadas “personas ciegas” corresponden al 6.47% de la población y las “personas con baja visión” o con alteraciones en la misma corresponden al 51.8% de los hombres y al 48.2% de las mujeres según el censo del DANE del año 2006.

Ángel Arango, además, de lo que implican socialmente, se convertirán en un aporte para los profesionales de la información, ya que dan cuenta de la necesidad, sensibilidad, entrenamiento y habilidades que se requieren al ofrecer servicios particulares que obedezcan a las distintas necesidades de los usuarios.

## **6. Marco Referencial**

### **6.1. Antecedentes**

La globalización ha potenciado la necesidad de que los miembros de una sociedad sin exclusión deban aceptar los cambios radicales que ha traído el avance tecnológico, pues se ha vuelto una herramienta necesaria para poder sobrevivir en la actual sociedad de la información y así mismo se hace radical poder saber acceder a esa información y manejar los nuevos recursos. Un ejemplo claro es que para comunicarse a las personas ya se les hace necesario tener y saber manejar un celular debido a las exigencias del medio.

“La discapacidad es ahora vista como una condición integral de la persona, la cual excede cualquier ámbito sectorial, al momento de su atención. Por ello se deben generar objetivos y estrategias desde la salud, educación, el trabajo, el bienestar familiar y social y dirigir sus acciones más el fortalecimiento de las habilidades y potencialidades del individuo que a sus carencias” Dane (2004)

Este cambio en la percepción de la discapacidad como fenómeno social, que involucra el accionar de diferentes sectores e instituciones, ya sean públicos o privados determina la necesidad de contar con las estrategias y los insumos de información necesaria para la utilización de recursos frente a la toma de decisiones, es allí que radica la importancia de conocer y evaluar la situación y las acciones afirmativas que ha tomado la biblioteca Luís Ángel Arango frente a ello.

Por lo tanto estos avances abarcan también a las Bibliotecas, que en miras a mejorar sus servicios y complacer a sus usuarios, también están en constante actualización, aunque la falta de información de los servicios de las bibliotecas y de herramientas tecnológicas de algunas bibliotecas es una de las principales problemáticas que afectan directamente a los usuarios por ejemplo invidentes quienes tienen que sortear muchos obstáculos para poder acceder a la información.

Acorde con lo anterior es importante tener presente que las bibliotecas, las cuales cumplen un papel fundamental en el acceso a la información de cualquier ciudadano, no han abordado completamente la oferta de servicios bibliotecarios a usuarios con discapacidad, ya que es un tema que se ha ido integrando en las bibliotecas al igual que el advenimiento de las nuevas tecnologías de la información, a pesar de ello hacen todo lo posible por adaptarse a estas nuevas necesidades.

De acuerdo a Piñeros Guzmán, las bibliotecas para ciegos iniciaron a mediados del siglo XIX para cumplir con la necesidad de educación, entretenimiento, información gracias a

un grupo de mujeres en Europa y en Estados Unidos que empezaron a trabajar caritativamente para ayudar a la gente discapacitada.

Las principales bibliotecas especializadas y públicas para ciegos a nivel mundial se citan:

### **La Biblioteca Central para Ciegos y Deficientes visuales de Israel (1949)**

Esta cuenta con departamentos de: libro hablado la cual atiende a personas con discapacidad visual y con dislexia; préstamo, el cual se encuentra automatizado, uno braille, uno de lectura y un estudio de grabación, además presta servicios a inmigrantes ciegos.

### **La Biblioteca Nacional de Sudáfrica para Ciegos (1919)**

La estructura del edificio se encuentra diseñado de acuerdo a las normas de accesibilidad vigentes, se divide en dos secciones: la sección de braille y la sección audio. El servicio Braille se encuentra todo automatizado incluyendo el catalogo.

La biblioteca produce y suministra libros en braille y en casete y ofrece servicios a los invidentes de todo el país. Cuenta con una colección de libros braille de aproximadamente 15.500 títulos y con una colección de libros hablados de aproximadamente 100.000 títulos la mayoría de estos en inglés, colecciones conformadas por libros generales, textos, libros para niños y partituras musicales. (Piñeros Guzmán, 2008, p 121, como se citó en SNYMAN, N.J., 1993)

**La Biblioteca Nacional para Ciegos del Reino Unido (NLBUK)**

El objetivo principal de esta biblioteca es proporcionar a los usuarios discapacitados visuales, el mismo acceso a los servicios bibliotecarios de que disponen los usuarios videntes. En cuanto a libros en braille tiene una gran colección y una pequeña parte en Moon; produce la mayoría de libros que se requieren, los servicios que se prestan son gratuitos para los usuarios ciegos y deficientes visuales, ofrece un servicio de préstamo por correo.

Presta un servicio gratuito a nivel mundial a los discapacitados visuales, ya que sus colecciones incluyen 40.000 títulos en braille y libros Moon 25.000 aproximadamente.

Los servicios de referencia se realizan mediante teléfono y correo electrónico. Su página web es accesible, ya que se puede entre ellas consultar el OPAC de la biblioteca. (Piñeros Guzmán, 2008, p 121, como se citó en CRADDOCK, P., 2002)

Su colección de música es una de las mayores del mundo, contiene 13.534 títulos que incluyen partituras de música clásica como popular, entre sus publicaciones se citan: la revista Read On, New Reading, National Library Research Bulletin y lista de adquisiciones.

**La Biblioteca Nacional para Ciegos de Dinamarca (1924)**

La colección se encuentra conformada por libros braille (3000 títulos en danés) y libros hablados (11.000 títulos).

**La Biblioteca de casetes del Reino Unido**, es una biblioteca que presta ayuda a las personas que tienen dificultades de leer letra impresa por discapacidad visual u otra

dificultad. Su servicio es gratuito y el préstamo interbibliotecario se realiza a través de la British Library.

### **La Biblioteca Sueca de libros Braille y Sonoros (1892)**

Produce aproximadamente 400 títulos en braille cada año por solicitud de los usuarios, también ofrece un servicio para personas ciegas y sordo-ciegas, que consiste en la transcripción de braille de papeles personales, artículos de revistas, prescripciones médicas y otros.

En el año 2003 la biblioteca contaba con 75.000 títulos de libros hablados en diferentes idiomas en formato DAISY que empezó a usarse a partir del año 2000.

### **La Biblioteca Argentina para ciegos.**

Su objetivo principal el acceso a la información y a la cultura de las personas con discapacidad visual, contribuyendo a su plena integración en la comunidad, cuenta con una biblioteca braille de 3000 libros transcritos al braille de forma manual o informatizada y para el servicio de libro hablado dispone aproximadamente de 980 títulos con 7000 casetes, que abarcan literatura de niños, jóvenes y adultos.

**La Biblioteca de la Universidad Autónoma de Barcelona**, que como lo cita en su página web “disponen de 8 cabinas adaptadas para personas con discapacidad física y sensorial”, además de contar con un servicio de formación en busca de superar las barreras tecnológicas existentes, además de realizar visitas de los servicios y el fondeo de la biblioteca.

**La Biblioteca de Alejandría.**

Cuenta con una biblioteca electrónica que tiene un programa informático especial para el acceso a internet y al sitio web de la biblioteca, adicional cuenta con servicios de impresión de textos en braille a solicitud, disponibilidad de libros hablados, salas de lectura individuales para las para usuarios de libros braille y lectura de materiales impresos por medio de lectores de apoyo o personal de la biblioteca.

**La Biblioteca Estatal para Ciegos de San Petersburgo (Rusia, 1927)**

Es una de las bibliotecas más grandes para ciegos de Rusia, la colección de libros se encuentran en tres formatos: braille, audio e impresos, en cuanto a todos sus procesos se encuentran automatizados y sus catálogos son accesibles en forma braille y electrónica.

Actualmente cuenta con ocho divisiones cuatro en la ciudad, cuatro regionales y más de 50 bibliotecas pequeñas, todas en red.

La colección consta de 400.000 volúmenes de libros, entre los cuales se encuentran 100.000 libros hablados, 150 libros impresos, cerca de 100 libros braille, aproximadamente 11.000 discos musicales, más de 100 materiales gráficos en relieve, 20.000 CD-ROM, 163 títulos de revistas y 71 títulos de periódicos; frente a los libros impresos cuenta con obras en inglés, alemán, francés y finlandés. (2008, p118-138)

**Tiflolibros –Biblioteca Digital para Ciegos de Habla Hispana. (1999)**

Creada por un grupo de personas con y sin discapacidad visual en Buenos Aires , con el objetivo inicial de formar una biblioteca de textos en soporte informático, es de uso exclusivo para personas que por su discapacidad no pueden acceder a la lectura mediante

formato tradicional de papel y tinta , el acceso a la biblioteca es restringido solo pueden ingresar quienes tienen un usuario y contraseña y las instituciones como bibliotecas públicas, escuelas , universidades , etc., que acercan los libros a las personas ciegas que no pueden acceder por sus propios medios y utilizan los archivos digitales para imprimirlos en sistema braille.

En la actualidad cuentan con 7000 miembros, la mayoría ciegos o con disminuciones visuales severas, aunque también participan de ellas personas con otras discapacidades como parálisis y cuadriplejía y personas con vista que trabajan en instituciones donde se atiende a ciegos o disminuidos visuales.

Dentro de sus servicios se encuentra la biblioteca digital para PC, libros en audio (MP3), libros en braille, documentoteca y software donde se mencionan programas que son útiles para la lectura de diversos formatos en los que pueden estar los libros y algunas herramientas más.

Su colección ya abarca 53.500 libros en la biblioteca digital y 44400 disponibles en audio y para su impresión en braille.



Ilustración 1 Tiflolibros –Biblioteca Digital para Ciegos de Habla Hispana.

## La Biblioteca Virtual para Ciegos INCI.

La Biblioteca está pensada para las personas con discapacidad visual y sus necesidades. Se encuentra conformada por audiolibros digitales en formatos MP3, PDF y Word. También se ofrecen libros hablados en formato Daisy, a las que pueda acceder también desde una aplicación móvil completamente gratis. Este proyecto fue realizado por el INCI (Instituto Nacional para Ciegos), que espera beneficiar a más de 1.300.000 colombianos.

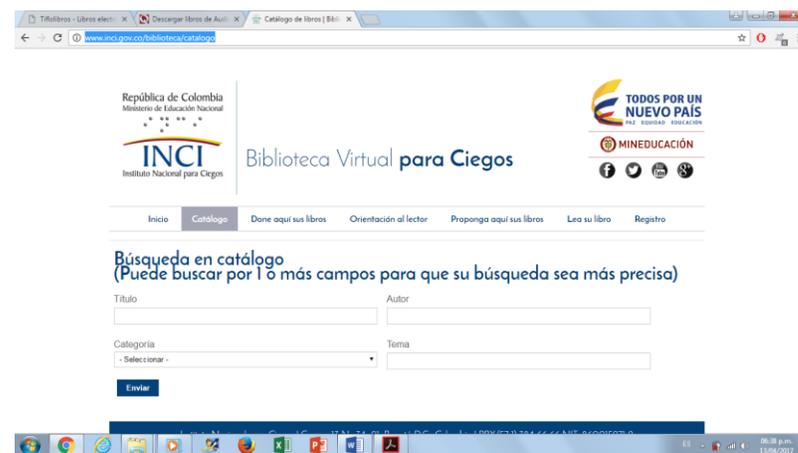


Ilustración 2 Biblioteca Virtual para Ciegos INCI.

## Que de libros.

Es un portal creado gracias a la colaboración de todos sus usuarios que, sin aporte económico alguno, actualizan constantemente los datos sobre toda clase de libros en distintos idiomas. Se encuentran audiolibros de autoayuda, humor, infantil, narrativa, poesía, psicología y sociales.



Ilustración 3 Página QUE DE LIBROS.

Otro caso es el de la Biblioteca de la Universidad Pontificia Bolivariana, de la ciudad de Medellín, Colombia. En su página web “Convenio con la Biblioteca “Tiflolibros” se resalta que es la primera biblioteca digital para ciegos de habla hispana, esta ofrece una colección de más de 45.500 libros en formato electrónico, de los cuales 37.100 están disponibles en formato MP3 y para ser impresos en braille.

Frente a la incursión de proyectos para personas en condición de discapacidad, existe un evento de Premios en Red de Ideas que premia las mejores iniciativas en atención a personas con discapacidad. En el año 2015 se lo llevó la ciudad de Medellín con el proyecto “BookTuber a la mano 2015”, propuesta pensada para las personas con discapacidad auditiva, con el objetivo de que estas personas pudieran tener acceso a libros recomendados por la Biblioteca Público Escolar Popular No.2 de manera virtual y en su lenguaje.

En segundo puesto, encontramos a la Biblioteca Público Barrial Fernando Gómez Martínez, también de la ciudad de Medellín, la cual recibió un reconocimiento por su

proyecto “Incluteca”, una propuesta en la que se aprovechan los recursos tecnológicos adquiridos para beneficiar a las personas con baja visión, a través de la implementación de acciones conducentes a definir e identificar materiales bibliográficos ,digitales o físicos para convertirlos a formato de audio por medio de la Máquina ALLREDER. El proyecto también propone realizar un proceso de capacitación para las personas con dificultades de visión en el uso y el aprovechamiento de esta tecnología.

Por último, en la ciudad de Bogotá podemos mencionar algunas de las bibliotecas públicas y universitarias que fueron visitadas por ser pioneras y que han implementado servicios para las personas en condición de discapacidad:

**Biblioteca Central Universidad Pedagógica Nacional. (El centro Tiflotecnológico de Hernando Pradilla Cobos)**

Es una iniciativa del creador del Instituto Nacional para Ciegos y de la licenciatura de Educación especial UPN e incansable luchador por la inclusión de las personas ciegas a la educación. Hernando Pradilla Lobos , a quién hace homenaje el nombre del centro, empieza a buscar la forma de que los estudiantes de este momento puedan tener acceso a la información junto con un equipo de docentes de licenciatura en educación especial, los cuales empiezan a gestionar la construcción de cuatro cabinas tiflotecnológicas que se encuentran al ingreso de la biblioteca, donde se ubicaron módulos dotados con algunos equipos : computadores con software JAWS para que ellos pudieran acceder a las tecnologías de la información y comunicación. Así mismo se donaron algunos escáneres para que ellos pudieran convertir los textos escritos en textos digitales.

En el 2011 debido al incremento de estudiantes, se dio la necesidad de abrir este espacio, el cual se inauguró el 30 de septiembre de 2011 y se dotó con más equipos.



*Ilustración 4 Hernando Pradilla Cobos Univ. Pedagógica.*

La Biblioteca cuenta con las siguientes salas que prestan servicios para las personas en condición de discapacidad: las cabinas tiflotecnológicas, el centro de tiflotecnología de Hernando Pradilla Cobos, la sala de Comunicación Aumentativa y Alternativa (SCAA) y la aula 1 que funciona en la piscina de la universidad donde se realizan actividades inclusivas. Estas salas ofrecen servicios para personas ciegas y los servicios están orientados a las necesidades de los mismos.

Los servicios se dividen de acuerdo a la necesidad de apoyo durante todo el proceso de formación profesional:

-Admisiones: apoyamos el grupo de selección que tiene la universidad para personas con discapacidad visual específicamente en el área de competencias tiflotecnológicas, es decir, las competencias que ellos deben tener a nivel de la tecnología para sumir una educación superior.

-Permanencia: hace referencia a los estudiantes que ingresan a las licenciaturas. La biblioteca les hace una inducción de los servicios que ofrece no solo en el sentido de la tiflotecnología sino de todos los servicios que se manejan en la misma. Énfasis en servicios particulares para que, como estudiantes, ellos sepan cómo escanear una revista en la sala

de referencia, esto con el fin de formar y generar autonomía y competencias que les permitan ser parte de este espacio como cualquier persona.

-Titulación.

Actividades que se mencionan: braille y uso de TICS. Jueves y viernes en la tarde, para todo el público en general en el espacio de la sala.

\*Apoyo a limitados visuales: "La Biblioteca brinda apoyo tiflológico y tiftotecnológico a estudiantes, docentes, investigadores y funcionarios de la Universidad Pedagógica Nacional con limitación visual por medio de los siguientes equipos:

- (1) Escáner Braille
- (1) Victor Reader que sirve para escuchar libros en formato Daisy, de audio como los audiolibros que se conocen normalmente.
- (1) Tele lupa que permite a las personas con baja visión acceder al texto impreso.
- (2) Impresoras Braille.
- (1) PacMate: es como el computador portátil pero sin pantalla, que tiene la línea braille que permite que estudiantes, por ejemplo, con sordo-ceguera, puedan acceder a todos los computadores y a toda la parte de la tecnología.
- (1) Máquina Perkins.
- (7) Equipos con softwares JAWS y MAGIC. Adicionales a los 4 de las cabinas tiftotecnológicas en total serían 11 computadores.



*Ilustración 5 Cabinas tiftotecnológicas Univ. Pedagógica.*

En la colección podemos encontrar libros en braille, formato Daisy y audiolibros. La transformación y escáner de libros se maneja de acuerdo a la Ley 1618 y 1680 de 2013, que permite el acceso a la información a través de la conversión de textos completos para personas en condición de discapacidad que lo requieran, sin incurrir en ningún delito por parte de derechos de autor.



*Ilustración 6 Escáner Braille Univ. Pedagógica.*

Para el acceso a la Web la biblioteca cuenta con diversos softwares: el primero de ellos es el JAWS que está instalado en todos los computadores y en las cabinas. Este software le permite a la persona ciega y con baja visión acceder a todas las aplicaciones que contiene un equipo, navegar por internet, realizar sus escritos y todo lo que convencionalmente se hace. El segundo software es el Magic visión, este es utilizado específicamente por personas de baja visión y les permite a éstas ampliar la pantalla para facilitar el acceso, algunos los usan, también, de manera convencional al utilizar simultáneamente el JAWS y MAGIC.

18 estudiantes acceden a diario a la sala en diferentes licenciaturas: 15 de Educación especial, 1 de Filosofía y 2 de Lenguas extranjeras.

Parte de la formación profesional de los coordinadores de la sala incluye las competencias necesarias para el manejo y trato de los estudiantes. Los coordinadores han recibido capacitaciones y asesorías por parte de la INCI (Instituto Nacional de Ciegos) y frecuentemente se actualizan frente al tema.

En la sala se encuentran encargados 2 educadores especiales, uno en la mañana y otro en la tarde, 6 monitores que les ayudan en la corrección de documentos y no hay interpretes para personas sordas, pero hay quienes conocen el lenguaje de señas.

Además de los servicios ya mencionados (coordinación de los espacios, orientación a los estudiantes), los coordinadores aseguran un apoyo académico a los estudiantes y se asesoran a los maestros que tienen alumnos en condición de discapacidad en sus aulas.

El edificio de la biblioteca cuenta con una rampa para ascenso y descenso hecha en concreto (hormigón). De acuerdo con la persona encargada, en el 2015, se cambió el tapete que dificultaba la movilidad en la biblioteca, lo que mejoró la circulación de estudiantes y su acceso a la sala.

Frente a la señalética, las salas están marcadas pero todavía están en proceso por falta de presupuesto.

Por último, para el seguimiento del impacto de los programas de la biblioteca y la sala, se manejan estadísticas anuales y semestrales de acuerdo al análisis que se hace de los equipos con que se cuenta, de este modo, se proyectan recursos para mejorar toda la situación.



*Ilustración 7 equipos sala Univ. Pedagógica.*

### **Biblioteca Central Universidad Nacional Sede Bogotá (1998)**

Bajo el Acuerdo 036 de 2012 (*"Por el cual se establece la política institucional para la inclusión educativa de las personas con discapacidad en la Universidad Nacional de Colombia"*), la Biblioteca presta el servicio en la sala para estudiantes sordos y ciegos (palabra con la que el coordinador solicito hacer mención a este tipo de condición y situación de discapacidad) *"este tipo de discapacidad debe referirse como es no con otros eufemismo"*.



*Ilustración 8 Sala Limitados visuales UNAL.*

El espacio está dispuesto para que, no solo estudiantes en situación o condición de discapacidad de la universidad accedan, sino para que, en general, toda la comunidad universitaria y/o académica (incluso personas externas) aprendan y conozcan sobre el tema. El objetivo de esta sala es ofrecer las herramientas necesarias y servicios para que las personas en condición de discapacidad de la universidad puedan consultar y formarse de acuerdo a sus intereses o fines académicos.

De la sala, aproximadamente, hacen uso de estos servicios de 5 a 6 estudiantes por la mañana. El acceso al edificio es un aspecto que debe mejorar, pues, no cuenta con una rampa, una señalética en relieve de los símbolos de información y los pasillos son muy pequeños para las personas con limitación física.

La sala se cuenta con los siguientes equipos o tiflotecnología para sus estudiantes: once computadores con software JAWS, una impresora Braille con Software Duxbury, que tiene como función la conversión de caracteres tinta a Braille, tres scanner de lectura, GALILEO, READING EDGE y convencional que permite la conversión del material bibliográfico escrito en el código tinta (Alfabeto latino), un magnificador en blanco y negro TOPAZ xl, una Línea Braille (sordo-ciegos), mesas y cubículos de lectura, muebles para los equipos, dos estantes para maestría (tema discapacidad) y dieciséis estantes para pregrado (ciencias políticas, psicología, derecho, trabajo social y terapia ocupacional).



*Ilustración 9 escáner y equipos sala limitados visuales UNAL.*

En la colección encontramos libros en Braille y mapas en macro tipo con temas en ciencias políticas y salud ocupacional. Las actividades que se realizan son talleres de lectoescritura Braille los días martes y jueves de 9 a 11 am y de 2 a 4 p.m.



*Ilustración 10 colección libros en braille y mapas en macro tipo UNAL.*

Por último, la asesoría para acceder a la información es especializada. Se presta mediante herramientas tecnológicas apropiadas que apoyan la formación académica de los estudiantes con discapacidad visual y permiten la consulta de textos en código braille, formato macro tipo y Alfabeto Latino. Además, se presta asesoría para la búsqueda y recuperación de información.

### **Biblioteca Pública Virgilio Barco.**



*Ilustración 11 Biblioteca Pública Virgilio Barco.*

En la biblioteca no hay una sala específica que preste servicios a los usuarios en condición de discapacidad. En cada sala, por ejemplo, las salas infantil y de consulta general, se encuentran libros y un computador que ofrecen este tipo de servicios en particular. Se encuentra también una videoteca donde hay audio libros y CDS, también existe una sala de sonoteca. A estas salas, generalmente, acceden personas ciegas y sordas.

En las salas se encuentran equipos o tiflotecnología como: una máquina de impresora Braille, un magnificador y un Computador con JAWS.

Con BiblioRed, la red de bibliotecas a la que pertenece la Biblioteca Pública Virgilio Barco, se inició el programa Oigo, Siento y me Comunico en el (2001) con el fin de:

Hacer efectivo el derecho a la información, la educación y el disfrute de los bienes y prácticas culturales de la población con limitación visual, baja visión, sorda y sordo- ciega, para contribuir al mejoramiento de su calidad de vida, a lograr su empoderamiento y una mayor autonomía en la toma de decisiones en su vida personal, laboral y social que les permita no sólo la satisfacción de sus necesidades , sino también y especialmente el despliegue de sus potencialidades y facultades para el logro y fortalecimiento de sus valores humanos y garantizar el desarrollo de sus habilidades y facultades de comunicación y expresión , para despertar el interés por su crecimiento intelectual , como parte integral de su vida. (p.5).

En el marco de este programa la biblioteca realiza actividades como talleres en escrituras diferenciales: taller de Braille: 1 a 3 pm los sábados y taller de Lengua de señas: 3 a 5 personas sordas los sábados.

El edificio cuenta con tres niveles y sus diferentes espacios están comunicados a través de un sistema de rampas internas y externas con ascensos leves. La Biblioteca no cuenta con señalética en relieve para los avisos informativos y las puertas de acceso son muy pequeñas para el ingreso de personas con limitación física, las puertas de ingreso de la sala general también tienen el mismo problema.



*Ilustración 12 entrada de la Biblioteca Virgilio Barco*



*Ilustración 13 entrada principal Biblioteca Virgilio Barco.*

### **Biblioteca Pública El Tintal Manuel Zapata Olivella.**

La Biblioteca hace parte de la Red Capital de Bibliotecas Públicas (BibloRed). Cuenta con diferentes salas que prestan servicio a las personas en condición de discapacidad: la sala general, la sala infantil, Distrito gráfico y sala de cibercreadores.



*Ilustración 14 Sala Distrito Gráfico. Biblioteca El Tintal.*

Por ser parte de la Red Capital de Bibliotecas Públicas (BibloRed) cuenta, también, con el programa Oigo, Siento y me Comunico, programa para el uso y aprovechamiento de los recursos tecnológicos especializados, como la alfabetización en lecto-escritura braille para videntes e invidentes.

Este tipo de servicios inclusivos que presta la Biblioteca están dirigidos, especialmente, a personas en condición de discapacidad visual y auditiva. En el marco del programa, se encuentran también servicios especializados como el taller de Jaws, lecto escritura braille y lengua de señas. Sin embargo, la biblioteca solo cuenta, por el momento, con el taller de lengua de señas, el cual se dicta los días sábados de 5 a 7 pm en la biblioteca y está dirigido al público en general. Los demás talleres se dictan en las otras bibliotecas que hacen parte de la red.

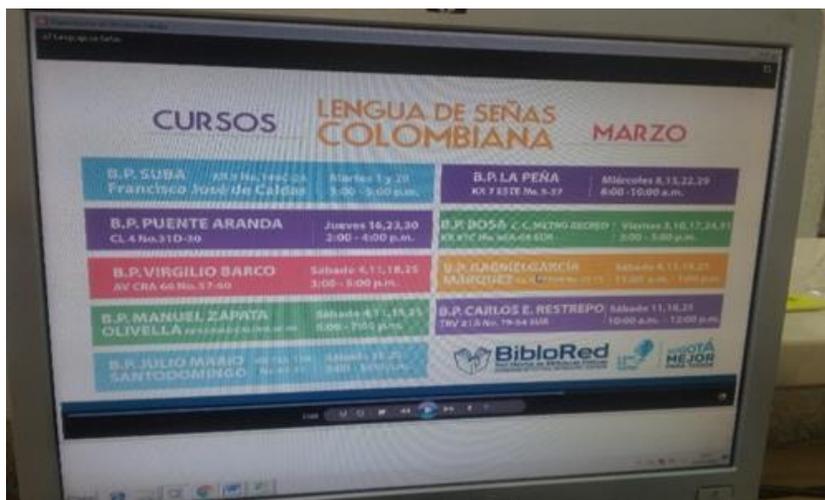


Ilustración 15 cronograma taller lengua de señas BibloRed Marzo 2017.



Ilustración 16 cronograma Taller Braille BibloRed marzo 2017.



*Ilustración 17 cronograma Taller JAWS BibloRed marzo 2017.*

De acuerdo a las estadísticas de uso y aprovechamiento de estas tecnologías, en el año 2016, para el programa Jaws, accedieron 151 personas, en braille 200 personas y en lengua de señas 757 personas.

Las salas cuentan con los siguientes equipos tiflotecnológicos para prestar el servicio: impresora Braille Everest.D, ALL READER, un magnificador TOPAZ xl, tiene veintidós computadores con Jaws y Magic en sala C y once computadores con el programa Jaws en Sala Cibercreadores.



*Ilustración 18 Computador con JAWS y teclado braille Biblioteca El Tintal.*

En la colección se encuentran libros en braille en sala general e infantil, y audiolibros en la sala de distrito gráfico. En la sala general encontramos libros en braille de cuentos,

novela y poesía, también libros educativos de física, ciencias e historia. Asimismo, en la sala infantil se encuentran cuentos, novelas, libros de mitos y leyendas, de ciencias naturales y de ciencias sociales.



*Ilustración 19 colección Sala General Biblioteca El Tintal.*



*Ilustración 20 Colección Sala Infantil Biblioteca El Tintal.*

Los libros se encuentran catalogados en el sistema Dewey, pero no cuentan con ninguna identificación en la estantería como se evidencia, en donde están los libros en Braille y los nombres por temas, esto se presenta en ambas salas, la general y en la infantil. Las

estanterías son abiertas y adosadas a la pared en ambas salas. Cada sala cuenta con acceso adecuado, excepto la sala de Distrito Gráfico que sólo tiene escaleras.

La ubicación de la biblioteca es estratégica para los usuarios del sector El Tintal y los barrios que quedan cerca de la avenida Ciudad de Cali. Hay gran afluencia de transporte para varios lugares, SIPT y bici-taxis. Las puertas de acceso son de vidrio y son estáticas, la distancia es óptima para el ingreso de una persona con limitación física.



*Ilustración 21 Entrada Biblioteca El Tintal.*

La estructura de la biblioteca cuenta con dos niveles conectados por unas escaleras de gran anchura, sin ninguna obstrucción, y un ascensor. El ascensor es lo suficientemente grande para una persona con discapacidad física, además, la gráfica de los botones, en alto relieve, está a una altura apropiada. Se tiene una rampa en concreto (hormigón) a la entrada del edificio, con pasamanos en cada lado de principio a fin, además, se cuenta con un mapa en relieve de la estructura de la biblioteca, lo que facilita la ubicación de las personas con discapacidad visual.



Ilustración 22 Rampa de acceso 2 piso Biblioteca El Tintal.



Ilustración 1 mapa en relieve Biblioteca El Tintal.

## La Biblioteca de la Universidad de los Andes.

En internet podemos encontrar un vídeo difusivo que describe los tipos de servicios que ofrece la Biblioteca para las personas con discapacidad. Se destaca, especialmente el servicio del conjunto de ayudas visuales que corresponden a: un atril, una lámpara, una lupa, una barra para lectura y unos audífonos.



Ilustración 23 Vídeo difusivo servicios personas en condición de discapacidad Univ. .Andes.

## 6.2. Marco contextual

Esta investigación está enfocada en la Biblioteca Luis ángel Arango de la ciudad de Bogotá y en los aportes que esta puede ofrecer a la integración y al acceso del conocimiento de las personas en condición de discapacidad.



*Ilustración 24 Biblioteca Luís Ángel Arango*

La sede antigua de la Biblioteca se encuentra situada en el centro histórico de Bogotá La Candelaria (barrio La Catedral - Calle. 11 No. 4-14) que, a su vez , se divide en dos manzanas: la norte y la sur. La segunda sede, ubicada en el norte de Bogotá, es la Biblioteca Alfonso Palacio Rudas - Casa Gómez Campuzano.



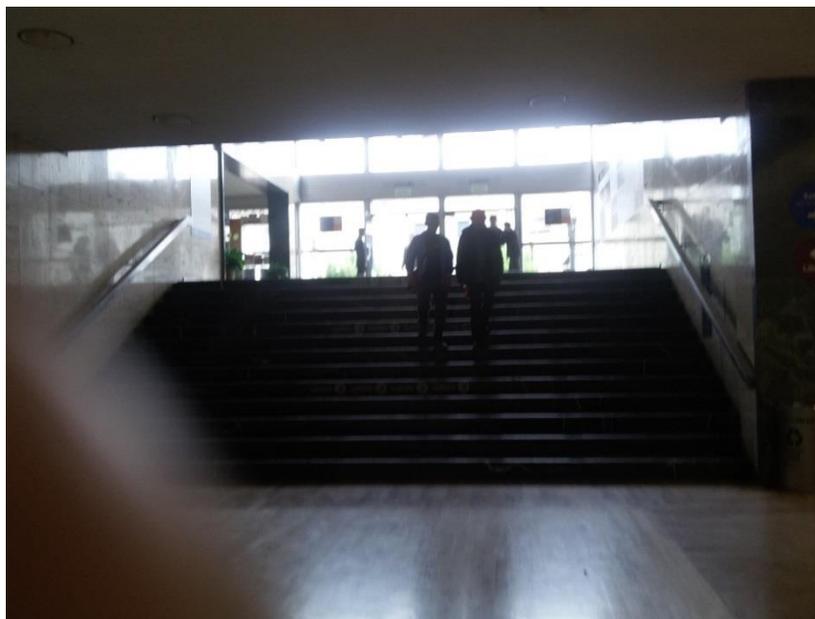
*Ilustración 25 Infraestructura BLAA*

La sede antigua de la Biblioteca tiene una entrada y salidas principales, y un acceso a parqueaderos. Cuenta con 6 niveles: en el primer piso tiene dos rampas que conectan la

entrada y la sala de préstamo externo a la sala de formación de usuarios y vinculación a socios.

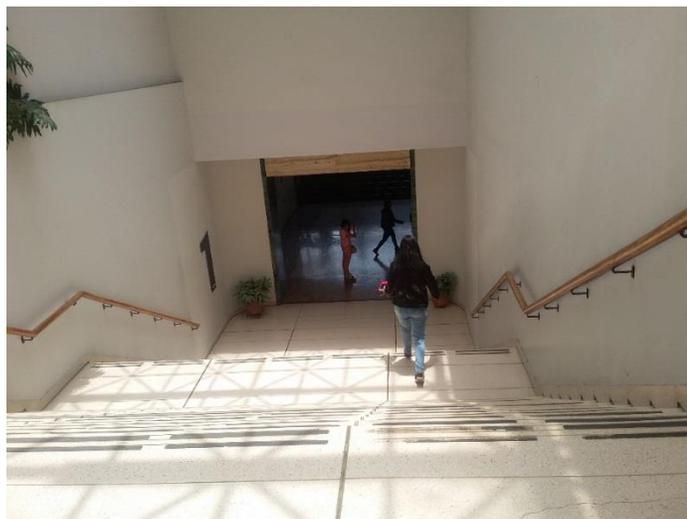


*Ilustración 26 Entrada Biblioteca Luis Ángel Arango*

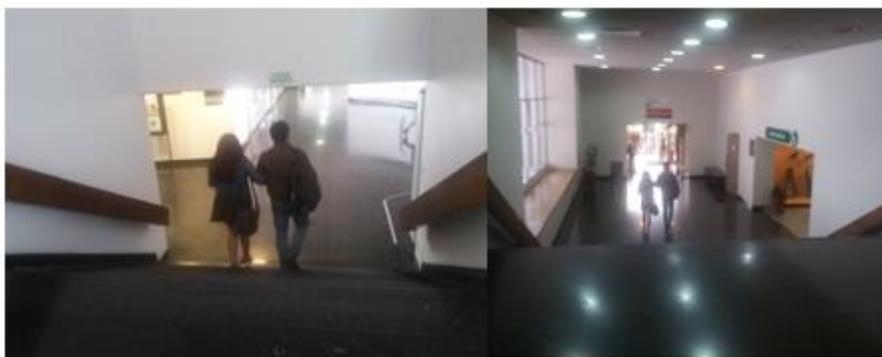


*Ilustración 27 Escaleras descenso entrada BLAA.*

En la entrada hay unas escaleras (ocho escalones) sin pasamanos.



*Ilustración 28 Escaleras de ascenso y descenso hemeroteca y sala de colecciones básicas BLAA.*



*Ilustración 29 Escaleras de ascenso de acceso a la sala préstamo .música y la salida BLAA.*



*Ilustración 30 Salida BLAA.*

La Biblioteca cuenta con ascensores de acceso externo y de acceso interno, con botonera en relieve y señalética.



*Ilustración 31 Ascensor Interno BLAA*



*Ilustración 32 Señalética ingreso salas de consulta.*

La Biblioteca Luis Ángel Arango es la biblioteca pública más importante del país y una de las más visitadas del mundo, pues, tiene cerca de 5.000 visitantes diarios. Su acceso está dirigido a todo tipo de público, en el que se encuentran, especialmente, estudiantes, lectores e investigadores.

La biblioteca Luís Ángel Arango cumple 59 años desde su inauguración el 20 de febrero de 1958. Lleva su nombre en homenaje al promotor Luis Ángel Arango quien fue Gerente General del Banco de la República en el período 1947-1957. Además de prestar sus servicios para lectores e investigadores, la biblioteca desarrolla una intensa actividad cultural que incluye conciertos, exposiciones, conferencias, talleres y seminarios en pro del desarrollo de la ciudadanía.

La biblioteca tiene 1.962 puestos de lectura en sus doce salas especializadas, clasificadas por área el conocimiento: Arte y humanidades, Ciencia y tecnología, Ciencias Jurídicas, Colecciones básicas, Economía y administración, Idiomas, Música; o por tipo de material: Audiovisuales, Hemeroteca, Manuscritos, Mapoteca y Sala de consulta de publicaciones electrónicas.

De la Biblioteca hacen parte, también, la Casa Republicana, la sala de conciertos, el Centro de Eventos y la Casa Gómez Campuzano. La Casa Republicana es una construcción de principios del siglo XX en la que se hacen exposiciones de arte. La Sala de Conciertos, cuya tradición y prestigio se han afianzado en cinco décadas de actividad permanente, se ha convertido en el principal escenario colombiano para la música de cámara. El Centro de Eventos cuenta con tres salones adecuados para seminarios y conferencias. La Casa Gómez Campuzano es una sede de la Biblioteca en el norte de la ciudad (calle 80 No. 8 - 66) que alberga la colección bibliográfica de Alfonso Palacio Rudas, presta servicios de biblioteca y exhibe una muestra de pinturas de Ricardo Gómez Campuzano.

La Luis Ángel Arango tiene una vocación múltiple: es a la vez biblioteca pública, biblioteca patrimonial y biblioteca de investigación.

### **Misión**

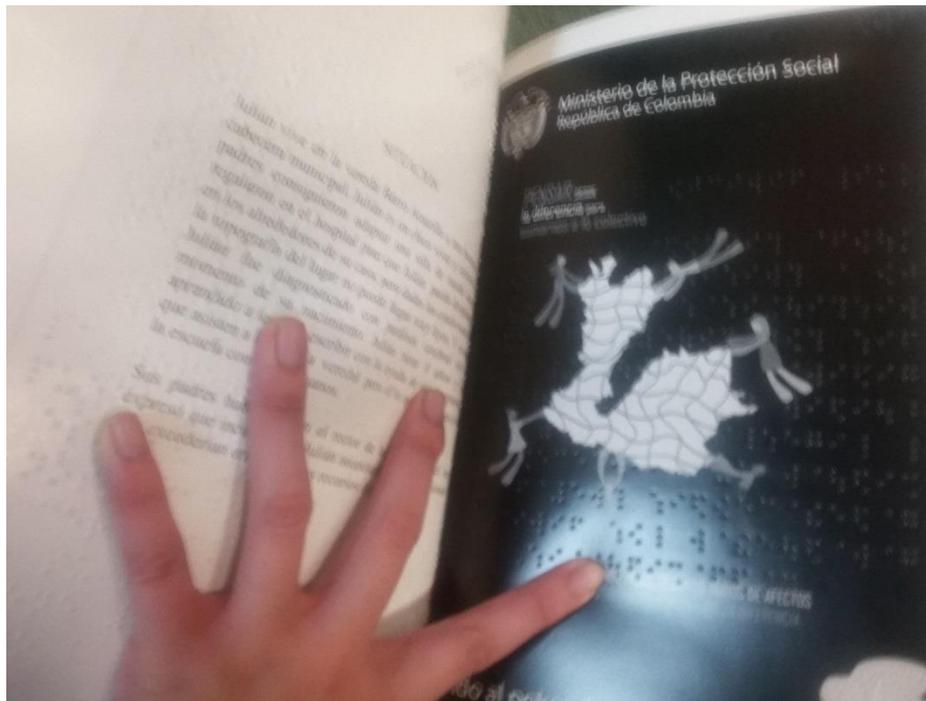
Contribuir con el rescate, preservación, análisis, estudio, organización, investigación y difusión del patrimonio cultural de la nación, propiciar el acceso al conocimiento y consolidar el sentido de ciudadanía. Con este fin, realiza en forma continua y eficiente la labor musical y las acciones relacionadas con las colecciones de artes plásticas, documental, numismática, filatélica, arqueológica y etnográfica.

### **Visión**

Hacer de la gestión cultural un modelo sostenible, accesible e incluyente que ponga en contexto lo público y pueda servir de referente inspirador nacional e internacionalmente. Continuar con la consolidación de un proyecto cultural integral, en red, enfocado al

desarrollo de las colecciones físicas y digitales; contribuir a la formación de públicos autónomos y a la generación de acciones y servicios en espacios adecuados y con tecnologías vigentes.

El trabajo que se ha implementado a través de la Red de bibliotecas del banco de la república, y que realiza la Biblioteca Luís Ángel Arango, ofrece diferentes recursos y servicios para el público en condición de discapacidad que se encuentran en la sala de colección básica, la cual cuenta con una colección de material en braille, libros en lenguaje de señas y tinta, y en la sala de audiovisuales que cuenta con libros hablados en formato Daisy y videos.



*Ilustración 33 Libro en formato Braille y macro tipo BLAA.*

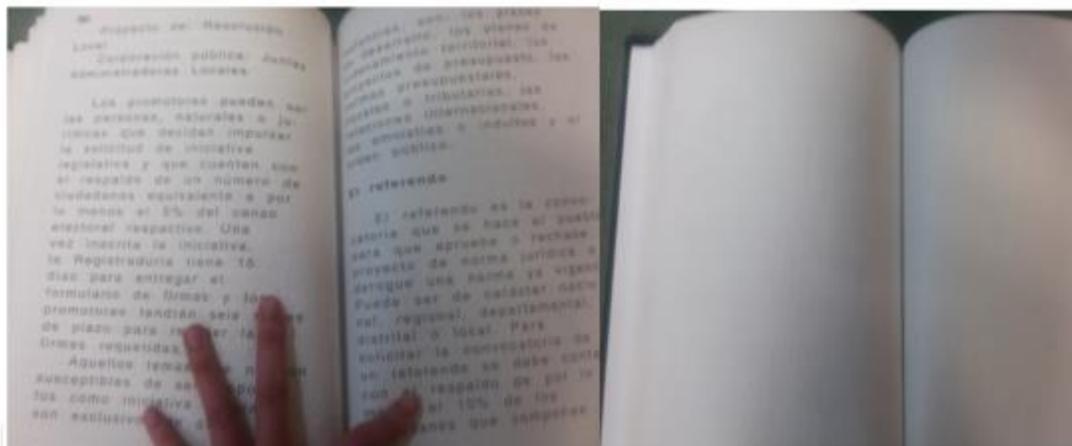


Ilustración 34 Libro en Formato macro tipo y libro braille BLAA.

La colección de braille cuenta con aproximadamente 200 libros, entre los cuales se encuentran textos escolares y literatura en formato macro tipo, también hay libros en lenguaje de señas de cuentos infantiles, matemáticas, química, revistas, partituras, constitución colombiana, inglés, música y libros de deporte, etc.



Ilustración 35 Colección Braille BLAA.



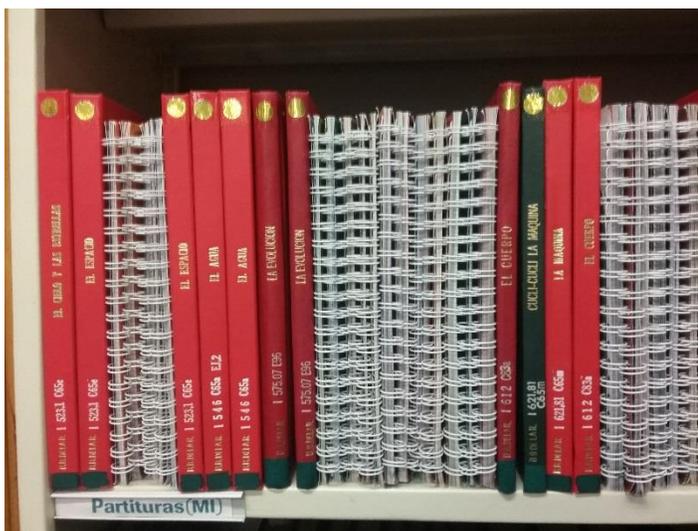


Ilustración 38 Colección- Tema partituras BLAA.

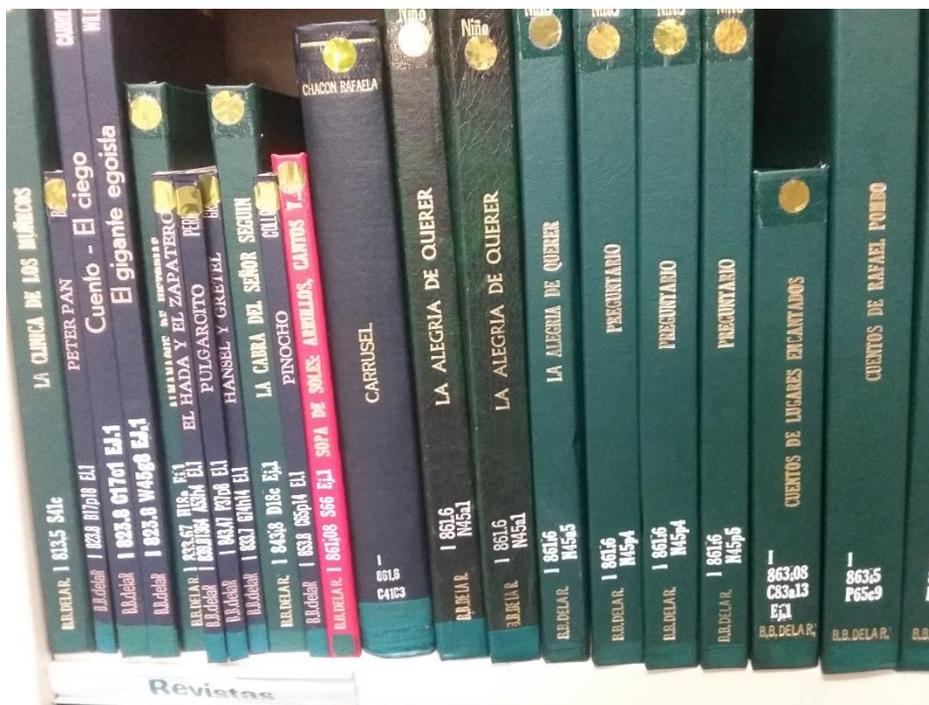


Ilustración 39 Colección de cuentos infantiles BLAA.



*Ilustración 40 Colección de revistas BLAA.*

La colección se encuentra catalogada en sistema Dewey, como los demás libros de la biblioteca. La estantería es de forma abierta y facilita la consulta de la colección. Sin embargo, no todos los temas se encuentran identificados y su consulta es poca frecuente debido a la ausencia de libros adaptados en temas académicos de acuerdo a las necesidades de estudiantes y profesionales.

Además, de contar con estos materiales, hay un espacio dotado de 6 cabinas tiflotecnológicas con equipos que tienen programas como el JAWS ,un lector de pantalla que convierte el contenido de la pantalla en sonido y facilita la utilización del computador; Magic, para personas con baja visión, que funciona como una magnificador de pantalla; dos escáneres marca hp de tipo convencional que permiten la conversión del material bibliográfico escrito en el código tinta; una impresora braille (no se encuentra en funcionamiento por el momento) y un Magnificador TOPAZ xl.



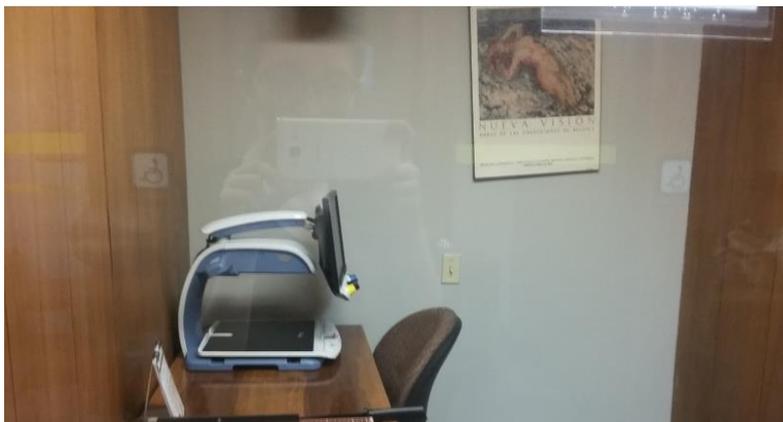
*Ilustración 41 Sala Invidentes BLAA.*



*Ilustración 42 Cabina con escáner convencional BLAA.*



*Ilustración 43 Señalética de información de la Cabina No. 4 BLAA.*



*Ilustración 44 Magnificador ToPaz xl Cabina BLAA.*



*Ilustración 45 Escáner convencional Cabina BLAA.*



*Ilustración 46 Cabinas sala de invidentes BLAA.*

Dentro de los servicios que se prestan en las cabinas se encuentran

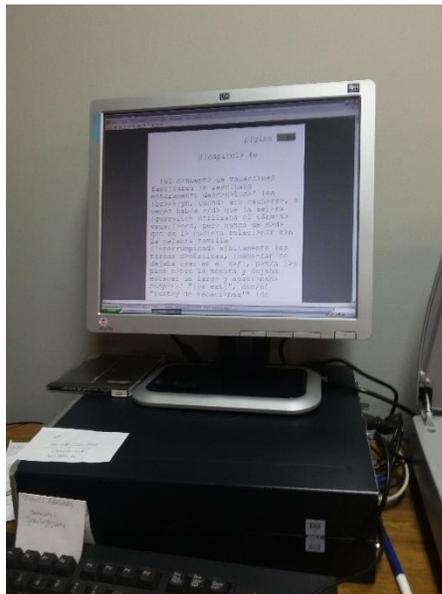
- Préstamo de cabinas –Jaws Cuenta con servicios de software Jaws, por el momento en presentación Demo, y Magic. Ambos tienen navegación a internet.
- Préstamo de magnificador TOPAZ xl que sirve para que las personas de baja visión vean de forma amplia textos impresos y documentos.



Ilustración 47 Magnificador TOPAZ xl en funcionamiento BLAA.

- Transcripciones académicas. Escanear y transcripción en PDF, procesamiento y reconocimiento de caracteres.

Este proceso, de acuerdo a lo informado, se realiza, principalmente, por petición del usuario (algunas veces por correo). El usuario lleva los libros que desea transcribir y los entrega al auxiliar encargado, quien, a su vez, pasa los libros al analista de la sala para su revisión. En esta revisión se tienen en cuenta parámetros como el buen estado del libro, pues éste debe estar en estado óptimo para poder ser escaneado. Después de esta evaluación, el analista da el aval para que se le informe al usuario si se puede realizar esta solicitud o no, si es procedente se inicia el proceso de escaneo. Solo se pueden escanear 20 páginas, las cuales, posteriormente se editarán en WordPad una por una. El tiempo estimado normalmente es de 3 a 4 días por libro. Por último, después de los ajustes, el analista hace una última revisión y da el aval para entregar la información al usuario.



*Ilustración 48 Funcionamiento servicio transcripción BLAA.*

- Referencia virtual (Los materiales que no se encuentren disponibles en estos formatos podrán ser solicitados a través del servicio de referencia virtual, contactándose con el correo electrónico [colbasicas@gmail.com](mailto:colbasicas@gmail.com) y serán enviados como un documento de Word para ser leído con un lector de pantalla como Jaws.)
- Búsqueda de material y asesoría para descargar archivos o leer correos.
- Acompañamiento dentro de la biblioteca. Si el usuario lo desea, desde la entrada un auxiliar lo acompañará hasta llevarlo a la sala de colecciones básicas o a otra sala, al baño o hasta la salida de la biblioteca si lo requiere. Esto con el fin de que no existan barreras de acceso a la biblioteca.

Dentro de los servicios que ofrece la biblioteca normalmente a sus socios encontramos:

- Afiliación ( categorías de asociación en este caso : inclusión preferencial para personas invidentes, con baja visión o con deficiencia auditiva , vigencia anual , Tarifa: \$ 3.000 (a partir del 1º de enero de 2016)
- Préstamo interbibliotecario.

- Préstamo de colección externo (hasta 5 materiales: libros por 15 días; CD y DVD por 7 días, con excepción de los de reserva)
- Reserva material bibliográfico.
- Préstamo a domicilio.

La biblioteca, además de prestar estos servicios, mediante sus actividades ha destinado espacios de dialogo y reflexión que buscan integrar culturalmente, a partir de la experiencia lectora y de otros aportes en el campo del conocimiento, a este público. Por ejemplo, por medio de programas como "Comparto mi voz", que empezó en el año 2009 y que ahora recibe el nombre "Comparto mi lectura", que inicialmente consistía en ofrecer sesiones de lectura en voz alta para la población invidente. En cada sesión se hacían lecturas de acuerdo con el nivel lector de los asistentes, sus gustos e intereses, ahora se busca construir un espacio de dialogo y reflexión a partir de las lecturas.

"Comparto mi lectura", la evolución del proyecto, se trata de un club de lectura que busca motivar la lectura en las personas con discapacidad a través de la relación con otros, y la consolidación de comunidades lectoras. En este programa participan personas en condición de discapacidad visual y lectores de apoyo sin discapacidad. Está conformado por jóvenes y adultos que, interesados en compartir la experiencia lectora, han logrado emprender rutas de lectura para explorar y aprender de manera conjunta. Es así que, cada año, este club fija un eje temático y hace un recorrido acudiendo a diferentes tipos de formatos; imágenes, películas, obras de arte, música, novelas gráficas, enlaces de internet, periodismo de inmersión, literatura e historia. Estas sesiones se realizan el último sábado de cada mes a las 2:00 p.m.

**¿De qué hablamos cuando nos referimos al surrealismo?**

**Lectura en lengua de señas**  
8 de Abril de 2017. 2:30 pm - 4:30 pm  
**BOGOTÁ, Museo Botero**



Por Diego Armando López, docente y modelo lingüístico

**Para jóvenes y adultos sordos**

Hace un tiempo una persona sorda preguntó: ¿qué es surrealismo? Las dudas de nuestro público pueden ser resueltas desde nuestras colecciones. Por tanto, en esta oportunidad visitaremos el Museo Botero que está ubicado frente a la Biblioteca Luis Ángel Arango, con el fin de conocer las obras de arte que corresponden al movimiento del surrealismo. Se trata de 'Busto retrospectivo de mujer' de Salvador Dalí, 'Mujeres de vida galante' de Paul Delvaux y 'El disco rojo persiguiendo a la alondra' de Joan Miró.

Este programa está dirigido principalmente a las personas sordas, se invita a sus amigos, familiares, como también a quienes están interesados en practicar la Lengua de Señas, a encontrarse para compartir esta nueva forma de lectura.

**Nota: La actividad se realiza en Lengua de Señas Colombiana.**

Vea la invitación en video: [www.youtube.com/watch?v=p8Et4HK8QbU&feature=share](http://www.youtube.com/watch?v=p8Et4HK8QbU&feature=share)

*Ilustración 49 actividad club de lectura para jóvenes*

*Y adultos sordos -mes abril BLAA.*

Otro programa que se encuentra en la Luis Ángel Arango es el club de “Lectura para personas sordas”. Este se propone como un espacio de encuentro en donde prima la lengua y da pie para conocer el mundo, conversar y reflexionar a través de diversos formatos y temáticas. La invitación está abierta para amigos, familiares, y, también, para quienes estén interesados en practicar la lengua de señas. Estos encuentros se realizan el segundo sábado de cada mes.

**Tema: India**

**Comparto mi lectura**  
29 de Abril de 2017. 2:00 pm - 4:30 pm  
**BOGOTÁ, Biblioteca Luis Ángel Arango, Centro de Eventos**



Para jóvenes y adultos con discapacidad visual

Cuando visitamos un país a través de la lectura, se abren puertas que nos permiten conocer su cultura entre lo tradicional y la modernidad, así como nuevas formas para narrar la vida. En esta segunda sesión sobre India, leeremos a sus escritoras Arundhati Roy y Kamala Markandaya entre otras.

Este Club brinda la oportunidad de compartir con personas de diversas edades, roles y experiencias lectoras. Está dirigido a personas en condición de discapacidad visual, invitamos también a todos aquellos que quieran compartir la lectura con ellos. Gracias a los avances tecnológicos las barreras de acceso se han minimizado, de manera que todos podemos leer en casa y encontramos para compartir lo que gustó o no de una obra. Una verdadera oportunidad para ser un lector social, es este Club.

Entrada gratuita, escribir con anterioridad para recibir bibliografía.

Más Información en: [mgonzalo@banrep.gov.co](mailto:mgonzalo@banrep.gov.co)

*Ilustración 50 actividad club “comparto mi lectura” para jóvenes y adultos con discapacidad visual - mes abril BLAA.*

La realización de estos clubes surge a partir de las inquietudes e intereses, de los asistentes, que la biblioteca busca solucionar a partir de las herramientas con que cuenta. Entre sus medios, está, por supuesto, la colección que se tiene. De esta colección se hace una búsqueda y una selección para armar una bibliografía apropiada y enviar el material, la primera semana del mes por medio de correo electrónico, a las personas con discapacidad visual que están interesadas en participar en el encuentro mensual. El mismo proceso se da con el club de lectura para personas sordas. La diferencia radica en que para las actividades es necesario contar siempre con un mediador. La idea es formar públicos, proponer y propiciar experiencias a través de la divulgación de la colección.

Después de conocer el tipo de servicios inclusivos que ofrece la Luis Ángel Arango, es importante evaluar qué tan efectivos han sido. ¿Cuántas personas han podido acceder a ellos? ¿Cuántas han suplido sus necesidades con la ayuda de estos servicios? Es crucial identificar cuáles son las principales barreras que se interponen ante el cumplimiento eficaz de los programas de inclusión de la biblioteca. Barreras que, incluso, se presentan

desde la infraestructura del edificio. En este sentido, es importante contar con una investigación que permita, a través de lo evaluado, generar un conocimiento amplio frente a la situación de una de las bibliotecas más importantes del país. La investigación funciona como punto de partida y aporte crucial en la implementación de estrategias de mejoramiento en los servicios y recursos inclusivos para las demás unidades de información.

## **7. Marco Teórico**

La mirada central de este análisis está puesta en el planteamiento de acciones de mejoramiento para los servicios y recursos, inclusivos y accesibles, en la Biblioteca Luís Ángel Arango de la ciudad de Bogotá. De acuerdo a esto, será necesario plantear algunos parámetros que sirvan de ejes conceptuales.

### **7.1. Accesibilidad**

En los objetivos de esta investigación se mencionó el concepto de accesibilidad. Este se abarcará bajo las variantes de la información y la web. En este sentido, es necesario definir el concepto de accesibilidad. De acuerdo al libro Blanco de la Accesibilidad, se define como “el conjunto de características de que debe disponer un entorno, producto o servicio para ser utilizable en condiciones de confort, seguridad e igualdad por todas las personas y, en particular, por aquellas que tienen alguna discapacidad” (Ferrante, 2013, p 23, como se citó en Libro Blanco, 2003, p 22) . También es definido por La Ley de Igualdad de Oportunidades, no Discriminación y Accesibilidad Universal de las personas con discapacidad (Ley 51/2003), en términos universales:

Es la condición que deben cumplir los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, así como los objetos o instrumentos, herramientas y dispositivos, para ser comprensibles, utilizables y practicables por

todas las personas en condiciones de seguridad y comodidad y de la forma más autónoma y natural posible.

Por su parte, Martínez Usero establece que el término accesibilidad viene de la geografía e indica “facilidad para acceder a un lugar, una persona o una cosa”. (Ferrante, 2013, p 24, como se citó en Martínez Usero, 2007, p. 137). Sin embargo, con el desarrollo de la tecnología, en el marco de la sociedad de la información, el concepto ha evolucionado: “la accesibilidad en el espacio físico se halla ahora complementada por la accesibilidad al espacio virtual, desafiando los principios de la distancia, de la proximidad o de la interacción espacial” (Ferrante, 2013, p 23, como se citó en Martínez Usero, 2007, p. 138).

González Flórez coincide con Martínez Usero cuando señala que el concepto de accesibilidad es “tener acceso, paso o entrada a un lugar sin limitación alguna por razón de deficiencia, discapacidad o minusvalía” (Ferrante, 2013, p 24, como se citó en González Flórez, 2006, p. 30-31). Al mismo tiempo, González Flórez indica que la palabra accesibilidad consta de dos distinciones: por un lado, la “calidad de las personas o cosas que facilitan el acercamiento, el contacto o el trato” y, por el otro, el conjunto de posibilidades de utilización que tenga un documento o una aplicación, independientemente de las características del medio, del usuario o de la tecnología.

En síntesis, la accesibilidad es una puerta abierta sin limitación alguna que, además, permite observar la calidad de las herramientas y de la información que facilita este acercamiento.

#### **7.1.1. Accesibilidad web.**

De acuerdo con Moreno Cañizares (2007), la accesibilidad web “es la cualidad de un sitio o página web que permite su utilización e interacción con todo tipo de usuarios, independientemente de las limitaciones físicas y cognitivas inherentes al individuo, y de las derivadas de su entorno (los obstáculos tecnológicos y contextuales)” (p.12). Es decir, no es un término exclusivo para las personas con discapacidad. Con relación a lo anterior Serrano Mascaraque expresa que “la accesibilidad sería entonces la capacidad

de una página web, o una aplicación, para facilitarles a los usuarios (independientemente de sus niveles de discapacidad física o tecnológica) el acceso a la misma y a sus contenidos”. (Ferrante, 2013, p 25, como se citó en Serrano Mascaraque, 2009, p. 67). Por consiguiente, la sociedad de la información, con el surgimiento de las TICS, como herramienta de acceso a la información, comunicación y conocimiento, debe contar con una accesibilidad para todos y todas que, a su vez, contribuya a través a la educación y participación de las personas con distintas limitaciones funcionales.

## **7.2. Biblioteca Pública.**

Después de definir los conceptos de accesibilidad de la información y accesibilidad web, es importante acercarse a la concepción de biblioteca pública y a su función en cuanto a los mecanismos de acceso para las personas con discapacidad.

Definida por el Manifiesto UNESCO “La biblioteca pública es un centro de información que facilita a los usuarios todo tipo de datos y conocimientos.” (1994)

La biblioteca pública presta sus servicios sobre la base de igualdad de acceso de todas las personas, independientemente de su edad, raza, sexo, religión, nacionalidad, idioma o condición social. Debe contar además con servicios específicos para quienes por una u otra razón no pueda valerse de los servicios y materiales ordinarios, por ejemplo, minorías lingüísticas, deficientes físicos y mentales, enfermos o reclusos. (Manifiesto UNESCO en favor de las Bibliotecas Públicas, 1994).

Las bibliotecas públicas constituyen una unidad de información en el ámbito educativo y social y se definen como patrimonio cultural de la sociedad de la que hacen parte. Estas están orientadas hacia la promoción de lectura y se proponen garantizar el acceso a todo tipo de información de una manera equitativa y democrática, sin dejar de lado la difusión

de las diferentes manifestaciones artísticas y culturales y la contribución de estas a la formación de una cultura propia. Una percepción singular se puede encontrar por parte de la UNESCO, en su Manifiesto a favor de las bibliotecas públicas y su función frente a la educación, al acceso a la información y a la participación en la sociedad:

La libertad, la prosperidad y el desarrollo de la sociedad y de la persona son valores humanos fundamentales que sólo podrán alcanzarse si ciudadanos bien informados pueden ejercer sus derechos democráticos y desempeñar un papel activo dentro de la sociedad. La participación constructiva y la consolidación de la democracia dependen de una buena educación y de un acceso libre e ilimitado al conocimiento, el pensamiento, la cultura y la información (1994).

En el manifiesto se menciona que uno de los parámetros para mantener el funcionamiento de una Biblioteca pública hace referencia a:

Los servicios deberán ser accesibles a todos los miembros de la comunidad, lo que supone edificios bien situados, buenas salas de lectura y estudio, tecnologías adecuadas y un horario suficiente y apropiado. Supone asimismo servicios de extensión para quienes no pueden acudir a la biblioteca. (1994)

Consideremos ahora, la relación entre la accesibilidad y las bibliotecas públicas.

“(…) la accesibilidad de una biblioteca vendrá determinada no sólo por el cumplimiento de las normas físicas de acceso establecidas por la ley. El concepto de accesibilidad se extiende a la documentación, los bienes y los servicios que la biblioteca ofrece, además del comportamiento y las actitudes de las personas que interactúan en el mismo espacio” (Bibliotecas accesibles para todos, 2008, p. 69)

La biblioteca es entonces una unidad de información que brinda servicios teniendo en cuenta el perfil y las necesidades de sus usuarios. Debido a eso su infraestructura debe responder a las condiciones de acceso y a la permanencia, en este caso, de las personas

con discapacidad, además debe, garantizar su desarrollo intelectual, cultural y de toma de decisiones.

### **7.3.Discapacidad**

Existen varios términos bajo los cuales se ha calificado a las personas en condición de discapacidad, teniendo en cuenta el tema de la diversidad funcional y su importancia frente a la vulneración de derechos y frente a la igualdad de participación. Muchos de estos conceptos han ido evolucionando a lo largo del tiempo de acuerdo a los cambios sociales e históricos.

De acuerdo a la Organización Mundial de Salud (OMS) encontramos expresiones tales como: discapacidad, deficiencia y minusvalía, algunos de ellos con una connotación negativa y vulnerable para las personas en condiciones de discapacidad. Gutiérrez y Restrepo (2007) señala las diferencias entre estas definiciones:

**Deficiencia** es la pérdida o anormalidad de la estructura o función psicológica, fisiológica o anatómica de una persona.

**Discapacidad:** es la restricción o carencia causada por una deficiencia de la capacidad de realizar una actividad en la misma forma que la que se considera normal para un ser humano cualquiera.

**Minusvalía** es una desventaja para un individuo, consecuencia de una deficiencia o una discapacidad, que limita o impide la realización de una función que es normal de acuerdo con la edad, el sexo y los factores socioculturales de ese sujeto.

De manera análoga, la palabra discapacidad según Pérez Pérez (1998, p. 35) “comprende a las diferentes limitaciones funcionales que se registran en las poblaciones del mundo y puede ser física, sensorial, mental u ocasionada por una enfermedad”. La limitación física se refiere a las personas con algún tipo de impedimento para realizar una actividad cotidiana, como caminar o moverse; la de tipo sensorial se presenta en caso de la pérdida parcial o total de la función visual o auditiva o la ausencia de ambas, y por último, la deficiencia mental, relacionada con

un coeficiente intelectual inferior de la media y la psíquica, provocada por diversos trastornos mentales como esquizofrenia o depresión a un nivel mayor.

Pérez Pérez describió las clasificaciones de discapacidades de la siguiente manera:

- De orientación: se refiere a la incapacidad del individuo de orientarse con relación a su entorno, influyendo principalmente en la conducta y comunicación.
- De dependencia física: cuando el sujeto requiere de la asistencia por un tercero para desarrollar todas sus actividades cotidianas.
- De movilidad: está relacionada con la incapacidad del individuo para desplazarse solo, o bien, con la ayuda de algún aparato especial.
- De integración social: cuando el individuo no puede participar de los eventos sociales de su comunidad debido a una discapacidad. (1998, p.11)

Otros autores consideran que la concepción de la OMS, frente a la discapacidad, es muy negativa y puede llegar a generar susceptibilidades. Autores como Romañach y Lobato (2005) y luego, Palacios, proponen el término de *diversidad funcional*, el cual “se ajusta a una realidad en que una persona funciona de manera diferente o diversa de la mayoría de la sociedad”. (Ferrante, 2013, p 30)

De acuerdo a la página web de Discapnet, se dice que una persona tiene diversidad funcional cuando tiene diferentes capacidades que otras personas. Su discapacidad, sea de una u otra forma, hace que sus funcionalidades sean distintas a las de otros seres humanos, y a veces requieren unas necesidades especiales para actividades cotidianas (como encender la luz, subir y bajar persianas, escribir en el ordenador, etc.)

Todos estos avances, en cuestión de términos, son grandes determinantes en la participación e inclusión de las personas con discapacidad, ya que permiten identificar las necesidades reales y, así, pueden garantizar los derechos de acceso al conocimiento y a la información de estas personas. Todo lo anterior relacionado conforme a las funciones y objetivos que deben cumplir las Bibliotecas Públicas de acuerdo a lo citado ya por el Manifiesto de la UNESCO (1994).

## 8. Marco legal

Tras una larga lucha histórica por mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad, asegurar su accesibilidad al medio físico y social y garantizar una vida con igualdad de derechos para estas, algunas organizaciones de discapacitados, organismos internacionales y expertos, comenzaron a cambiar el rumbo en sus políticas con el fin de responder a las necesidades de las personas en condición de discapacidad y a la sociedad en general.

### 8.1.Legislación Nacional.

En cuanto a la legislación que protege la discapacidad en el ámbito nacional, encontramos que en los artículos 1,13,20,47,54,67,68,70 en la Constitución Política de Colombia y en las Leyes 361 de 1997 y 982 de 2005, se reconocen los derechos particulares de las personas con discapacidad , su libertad, igualdad, equidad, diferencia, y se promueven acciones para conseguir su inclusión cultural, social y política.

- Decreto 1538 de 2005 *“Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 361 de 1997”*. Se relacionan artículos 4. Símbolos de accesibilidad y 9 características de los edificios abiertos al público.
- Decreto 470 de 2007 *“Por el cual se adopta la Política Pública de Discapacidad para el Distrito Capital”*.
- Ley 23 de 1982 *“Sobre derechos de autor”*.
- Ley 762 de 2002 *“Por medio de la cual se aprueba la “Convención Interamericana para la Eliminación de todas las formas de discriminación contra las personas con discapacidad”*, suscrita en la ciudad de Guatemala, el siete de junio de 1999.
- Ley 1145 de 2007 *“Por medio de la cual se organiza el Sistema Nacional de Discapacidad y se dictan otras disposiciones”* enmarca la estructura y funciones

del Sistema Nacional de Discapacidad (SND), Consejo Nacional de Discapacidad (CND) y de los Comités Territoriales de Discapacidad.

- Ley 1287 de 2009 *“Por el cual se adiciona la Ley 361 de 1997”* Se hace referencia artículo 6 relacionado con las sanciones para las autoridades que incumplan los preceptos establecidos por esta Ley y las demás normas de discapacidad serán sancionadas conforme lo prevé la Ley de responsabilidades administrativas de los servidores públicos y demás normas aplicables, como faltas graves y causales de mala conducta.
- Ley 1346 de 2009 *“Por medio de la cual se aprueba la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad”*, adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas el 13 de diciembre de 2006.
- Ley 1618 de 2013 *“Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar y asegurar el ejercicio pleno de los derechos de las personas con discapacidad”*.
- Ley 1680 de 2013 *“Por la cual se garantiza a las personas ciegas y con baja visión, el acceso a la información, a las comunicaciones, al conocimiento y a las tecnologías de la información y de las comunicaciones”*.
- Ley 1712 de 2014 *“Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”*. Se enmarca en el artículo 12 formato alternativo para visualización y consulta para los grupos étnicos y culturales del país, y de las personas en situación de discapacidad, en aplicación del criterio diferencial. Artículo 13 accesibilidad en medios electrónicos para población en situación de discapacidad.
- *Ley de Bibliotecas públicas, la cual sienta las bases de la Política Nacional de la Red Nacional de Bibliotecas Públicas*. Para ello traza lineamientos técnicos sobre el funcionamiento de todas las bibliotecas del país, su infraestructura, los servicios básicos que deben prestar de forma gratuita o el perfil del personal para cumplirlos.
- Ley 1379 de 2010 *“Por la cual se organiza la red nacional de bibliotecas y se dictan otras disposiciones”*.

- *Plan Nacional de Lectura y Bibliotecas, el marco general lo proporciona la Ley General de cultura 397 de 1997, artículo 24. Con este Plan se pretende hacer de Colombia un país de lectores mejorando sustancialmente el acceso equitativo de los colombianos a la información y al conocimiento.*
- *Proyecto de ley No. 201 de 2012 “Por medio de la cual se implementan compromisos adquiridos por virtud del acuerdo de promoción comercial suscrito entre la República de Colombia y los Estados Unidos de América y su protocolo modificadorio, en el marco de la Política de Comercio Exterior e Integración Económica”.*
- *Plan Nacional de Lectura y Bibliotecas, el marco general lo proporciona la Ley General de cultura 397 de 1997, artículo 24. Con este Plan se pretende hacer de Colombia un país de lectores mejorando sustancialmente el acceso equitativo de los colombianos a la información y al conocimiento.*
- *Acuerdo 091 de 2003 del Concejo de Bogotá “Por el cual se establece el Plan de Igualdad de Oportunidades para la Equidad de Género en el Distrito Capital”.* Por lo tanto se hace necesario incorporar una perspectiva de mujer y género y reconocer las diferencias según géneros, etnia, ciclo vital y credo religioso, de la población con discapacidad en todas las actividades destinadas a promover el pleno goce de los derechos y libertades.
- *Acuerdo Distrital 137 de 2004 “Por medio del cual se establece el Sistema Distrital de Atención Integral de Personas en condición de discapacidad en el Distrito Capital y se modifica el Acuerdo 022 de 1999”.*
- *Acuerdo 036 de 2012 “Por el cual se establece la política institucional para la inclusión educativa de las personas con discapacidad en la Universidad Nacional de Colombia”.*
- *NTC 4140 “Accesibilidad de las personas al medio físico, edificios, pasillos, corredores .Características generales”.*
- *NTC 4143 “Accesibilidad de las personas al medio físico, edificios, rampas fijas”.*
- *NTC 4145 “Accesibilidad de las personas al medio físico, edificios, escaleras”.*

- NTC 4201 “*Accesibilidad de las personas al medio físico, edificios, equipamientos, bordillos, pasamanos y agarraderas*”.
- NTC 4349 “*Accesibilidad de las personas al medio físico, edificios, ascensores*”.

## **8.2.Legislación Internacional.**

- **Decreto 582 de 1989** “*Por el cual se aprueba el reglamento de las Bibliotecas Públicas del Estado y del sistema español de bibliotecas*”.
- **Ley 13 de 1982** “*Integración social de los minusválidos*”. Estado español.
- **Ley 51 de 2003** “*de igualdad de oportunidades no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad*”. Estado español.
- **Ley 10 de 2007** “*de la lectura, del libro y las bibliotecas*”. Estado español.
- **Manifiesto de la UNESCO en favor de las Bibliotecas Públicas 1994.**
- **Manifiesto de la IFLA sobre Internet.**
- **Tratado Marrakech de 2013** “*Para facilitar el acceso a las obras publicadas a las personas ciegas, con discapacidad visual o con otras dificultades para acceder al texto impreso*”.

## **9. Metodología**

### **9.1.Enfoque y tipo de investigación**

El enfoque de esta investigación es de clase cualitativa ya que, busca analizar los servicios inclusivos y accesibles de la Biblioteca a través de la observación, descripción e información proporcionada por las personas encargadas del tema y a través de algunas de las experiencias que tiene la población con el uso e implementación de estos servicios. Todo esto con el fin de reconocer las expectativas y necesidades reales de los usuarios y, de este modo, comprender la importancia de

este tipo de servicios frente al nuevo rol y las funciones de las bibliotecas como unidades de información.

De igual manera, este estudio de caso, además de analizar y describir, permite orientar la formulación de juicios de valor a través de una revisión documental de la información escrita y de lo publicado sobre el tema. Cabe señalar, también, que se tiene en cuenta la participación inicial en las actividades que ofrece la biblioteca para la población en condición de discapacidad, y, de esta manera, se comprenden un poco mejor las expectativas y necesidades de los usuarios y su contexto cultural. Todo esto, a través de la observación y participación directa que genera un proceso interactivo entre el investigador y los investigados.

## **9.2. Diseño de la investigación.**

El estudio tiene un diseño no experimental, descriptivo y transversal ya que no hay manipulación de variables, solo se describen los hechos del fenómeno observado y la recolección de datos de la información obtenida para analizar su incidencia e interrelación en un solo espacio.

El tipo de estudio que se utiliza es descriptivo, analítico y de campo.

- Descriptivo: permite describir los servicios y actividades inclusivas y accesibles, que hacen parte de la Biblioteca Luís Ángel Arango de la ciudad de Bogotá, e identificar las características de la población y sus necesidades.
- Analítico: el estudio está dirigido a analizar el manejo e implementación de los servicios inclusivos y accesibles de la Biblioteca Luís Ángel Arango de la ciudad de Bogotá.
- De campo: se llevaron a cabo desplazamientos continuos, al lugar donde se realizó el estudio, para obtener la información necesaria y para poder participar en las actividades propuestas.

### 9.3. Técnicas e instrumentos de la recolección de información

Para el desarrollo de esta investigación se utilizaron técnicas como:

- **La observación**, aplicada al servicio que ofrece la biblioteca de cabinas para personas invidentes y a las actividades programadas por la biblioteca en las cuales hubo participación directa. Esta técnica hizo parte de la agenda de seguimiento a cada actividad.
- **La entrevista**, aplicada al personal encargado en las bibliotecas de prestar los servicios y actividades para personas en condición de discapacidad (Virgilio barco, el Tintal, Universidad Pedagógica Nacional y Universidad Nacional Sede Bogotá). Se hicieron una serie de preguntas que permitieron tener un panorama claro de la situación real de los servicios inclusivos en las unidades de información. Esta información sirvió de fuente e insumo para entender el rol de estos servicios y su importancia para las bibliotecas y su vínculo con las necesidades de la sociedad de la información.

Se aplicó una entrevista dirigida a una funcionaria de la Secretaría Distrital de la Mujer que trabaja el tema de enfoque diferencial y tiene una discapacidad visual. La entrevista se hizo con el fin de tener un conocimiento más amplio sobre las necesidades y expectativas de esta población.

Por último, se aplicó una entrevista específica al personal encargado de prestar los servicios y actividades para personas en condición de discapacidad de la Biblioteca Luís Ángel Arango. La entrevista ayudó a indagar y obtener más conocimiento sobre la implementación y manejo de estos servicios y actividades, así mismo, se proporcionaron datos de acceso a estos recursos los cuales se incluirán en el análisis de información.

- **La encuesta**, aplicada a algunos usuarios que accedieron a los servicios de las cabinas y a las actividades de la biblioteca. Es un cuestionario, con preguntas abiertas y cerradas, que tiene como finalidad identificar la población y obtener

información de las necesidades y expectativas de la misma frente al uso de estos servicios.

- **Agenda de seguimiento**, informe que sustenta lo observado en la participación de las diferentes actividades y visitas a la biblioteca. Esto se convirtió en un insumo crucial para el análisis de la información y para la realización de las acciones de mejoramiento.

#### **9.4.Población y Muestra.**

##### **9.4.1. Población:**

La población, y objeto de estudio, de esta investigación es la que accede a los servicios inclusivos de la Biblioteca Luis Ángel Arango. La biblioteca se encuentra situada en el barrio la Candelaria, en el centro de Bogotá, cuenta con una sala de colecciones básicas que, a su vez, tiene un espacio equipado con seis cabinas para invidentes y tienen una colección en braille. También hay dos actividades específicas que se realizan con personas en condición de discapacidad visual y auditiva.

##### **9.4.2. Muestra:**

De acuerdo al diseño de la investigación, es importante destacar que en los estudios cualitativos, como lo señalan Taylor y Bogdan (1990), *“el poder de la muestra no depende del tamaño, sino en qué medida la muestra refleja y maximiza la diversidad del fenómeno estudiado”*. Es decir, se recogen la mayor cantidad de visiones posibles, de forma que refleje la amplitud de los aspectos analizar.

Debido a esto, se hicieron entrevistas al personal encargado de prestar los servicios para personas invidentes de la Biblioteca Luis Ángel Arango. En total (5) personas fueron entrevistadas. Así mismo, se realizaron encuestas para los usuarios que utilizaron los servicios de las cabinas. En total (3) personas la aplicaron, la encuesta

fue de tipo voluntario y se hizo por avalancha o bola de nieve, con el fin de no interrumpir las actividades de los usuarios.

Adicional a esto, se tuvo en cuenta el análisis de información y datos proporcionados en el acceso (años 2011 al 2015 y 2017), el manejo e implementación de estos servicios y actividades correspondientes.

## **9.5. Análisis de la Información.**

### **9.5.1. ENTREVISTA REALIZADA AL PERSONAL DE LA BIBLIOTECA.**

Objetivos:

-Evaluar los recursos, servicios, proyectos y programas con los que cuentan las bibliotecas frente a los usuarios que tienen algún tipo de discapacidad.

-Analizar las barreras de información que se presentan en los usuarios con algún tipo de discapacidad que acuden a la biblioteca.

-Comprender cómo el rol de los servicios inclusivos y accesibles es un factor influyente y estratégico para las nuevas funciones y objetivos de las bibliotecas como unidades de información.

Las entrevistas aplicadas al personal encargado de los servicios, en la sala de colecciones básicas, para personas invidentes arrojaron los siguientes resultados:

**(Criterio accesibilidad presencial a los servicios.)**

A la primera pregunta: ¿cuántas salas ofrecen servicios inclusivos en la biblioteca Luís Ángel Arango para personas en condición de discapacidad?, las cuatro personas entrevistadas coinciden en que hay una sala que ofrece servicios específicos para las personas con discapacidad visual, que se encuentra ubicada en la sala de colecciones básicas en el segundo piso de la

biblioteca, en donde se encuentra también la colección pequeña en braille. De este modo, se estableció un espacio sobre el que recayó la mayoría de estudio.

A la segunda pregunta: ¿para quiénes están dirigidos los servicios que presta esta sala? las personas entrevistadas respondieron que los servicios se encuentran dirigidos a las personas invidentes y con baja visión, en su mayoría estudiantes de pregrado y maestría, que son los usuarios que más utilizan estos servicios. Esto permitió identificar a la población, en condición de discapacidad, que más accede a estos servicios y, así mismo, encontrar el foco al que están dirigidos los programas para discapacitados.

A la tercera pregunta: ¿Cuáles son los servicios que presta la biblioteca para las personas en condición de discapacidad?, todos los entrevistados respondieron que dentro de los servicios que se manejan se encuentran: préstamo de cabinas –Jaws, préstamo de magnificador TOPAZ xl, transcripciones académicas, referencias virtuales, búsqueda de material, asesoría para descargar archivos o leer correos y acompañamiento dentro de la biblioteca.

Es importante resaltar que, con respecto al funcionamiento de estos servicios se mencionó en una de las entrevistas que es primordial, en cuanto al préstamo de cabinas Jaws, que este software se encuentre licenciado y no se use solo la presentación en demo de 40 minutos, ya que esto afecta el servicio que se ofrece a los usuarios que utilizan las cabinas y limita el servicio de software, especializado para ellos.

Cabe resaltar que los usuarios tienen conocimiento del manejo pleno de estos servicios y total autonomía en el desarrollo de sus actividades, ya que muy pocas veces requieren de colaboración en el uso de las TICS.

Con respecto al proceso de transcripciones, una de las personas explicó a fondo cómo funciona. La solicitud la realiza directamente el usuario de manera habitual y algunas veces por correo, ellos llevan los libros que desean

transcribir y los entregan al auxiliar encargado, quien, a su vez, pasa los libros al analista de la sala para su revisión. Luego de esta evaluación el analista da el aval para que se le informe al usuario si se puede realizar esta solicitud o no, si es procedente se inicia el proceso de escaneo.

El tiempo estimado, normalmente, es de 3 a 4 días por libro. Es importante tener en cuenta que si los libros no se encuentran en buen estado no va ser posible la conversión al formato y, por tanto, la solicitud no será gestionada; esto genera una barrera de acceso a la información, en la que la colección no suple de manera eficaz las necesidades y solicitudes de los usuarios, quienes, en muchas ocasiones, requieren de esa información con urgencia. Además, también se menciona que para este proceso solo se utiliza un escáner convencional. Esto desvela la necesidad de contar con los equipos necesarios e instrumentos para prestar un servicio de calidad frente a la necesidad recurrente en este servicio, como se evidencia en los datos proporcionados del año 2017 a la fecha.

En relación con lo anterior, se cuestionó cómo se evalúan los servicios que se prestan a los usuarios en condición de discapacidad. ¿Existen registros de acceso a los servicios y diferentes actividades en las que participan los usuarios? De acuerdo a las anteriores preguntas se obtuvieron los siguientes resultados:

Los registros se evalúan con estadísticas, que se realizan de manera mensual, sobre el acceso y solicitud de los servicios. En estas se encuentran datos y registros desde los años 2011 a 2015 y del año 2017, de 2016 no se encuentra información reportada. Según lo informado, aproximadamente al día hacen uso de las cabinas de 5 a 2 personas.

A continuación, se realiza un análisis por año del acceso a cada servicio presente y el número de consultas:

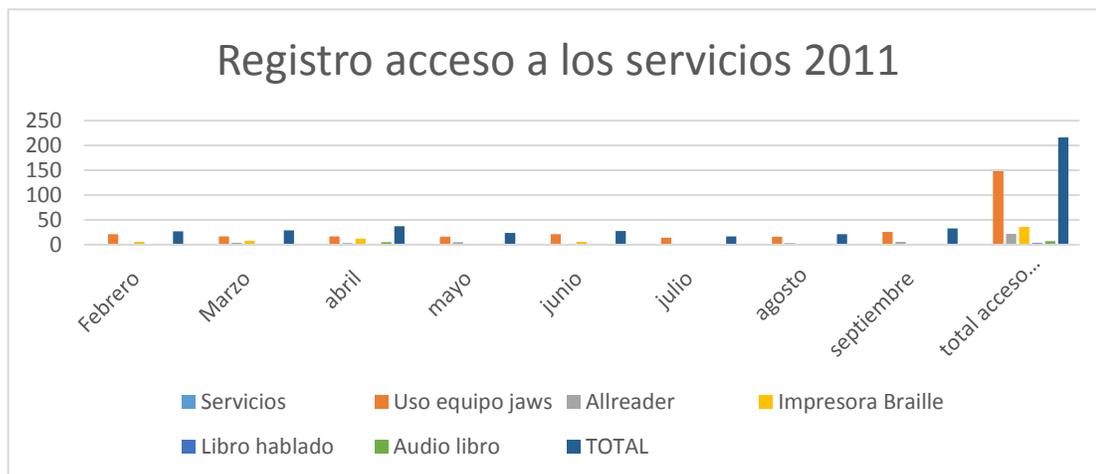


Gráfico 1.

En el año 2011 se puede inferir a partir de la gráfica:

- 1) La existencia de registros para 5 servicios dirigidos a la población con discapacidad visual: uso equipo Jaws, allreader, impresora braille, libro hablado y audio libro.
- 2) El registro de este año se realiza desde el mes de febrero hasta el mes de septiembre para un total de 8 meses de control.
- 3) El mes que mayor acceso tuvo, del año 2011, fue en abril con 37 usuarios y, el mes de menor acceso, se registró en julio con 17 usuarios.
- 4) El servicio más utilizado en el año fue el del uso del equipo Jaws con 148 usuarios y el servicio con menos uso fue del libro hablado con 3 usuarios.
- 5) El en el año 2011 en total 216 usuarios hicieron uso de los servicios que ofrece la biblioteca.

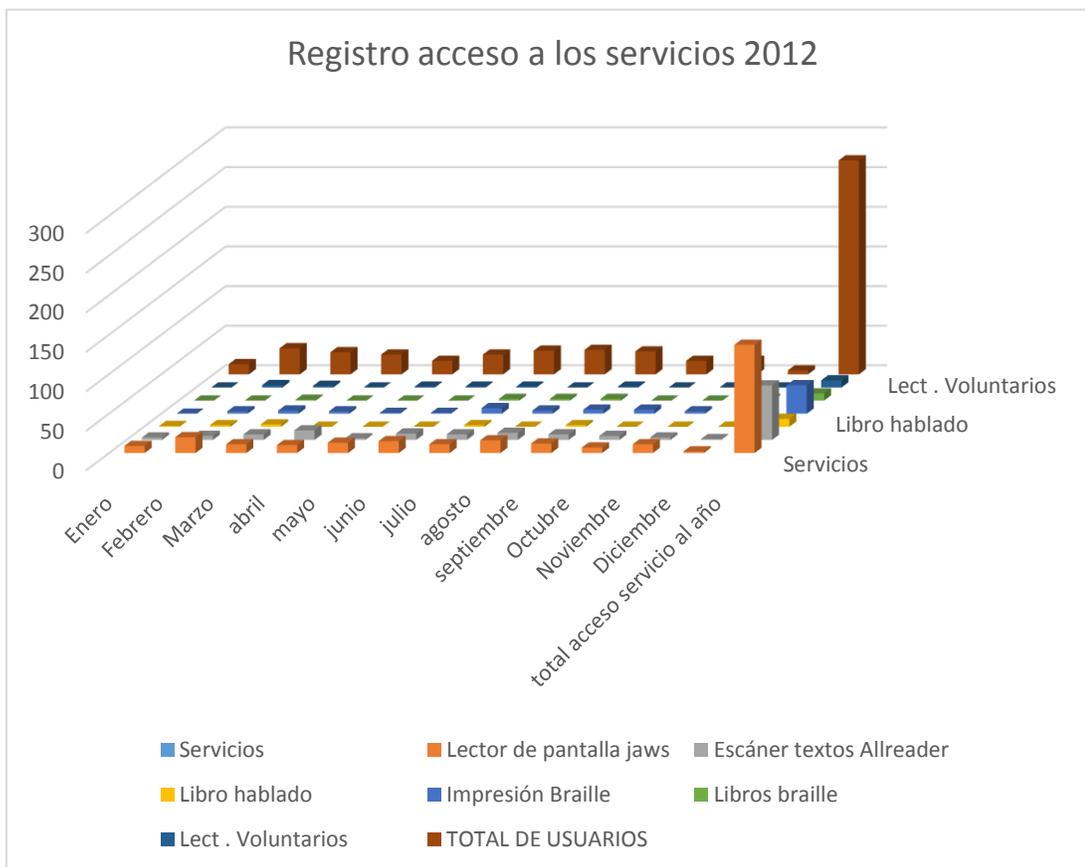


Gráfico 2.

En el año 2012 se puede inferir a partir de la gráfica:

- 1) La existencia de registros para 6 servicios dirigidos a la población con discapacidad visual, a diferencia del 2011 que solo contaban con 5 servicios: lector de pantalla Jaws, escáner textos allreader, impresora braille, libro hablado, libros braille y lectores voluntarios.
- 2) En el 2011 no se contaba con registros de los servicios de la colección de libros braille y lectores voluntarios.

- 3) El registro de este año si se realiza desde el mes de enero hasta el mes de diciembre, para un total de 12 meses de control. Se observa la necesidad de evaluar de manera mensual el uso y acceso a estos servicios.
- 4) El mes que mayor acceso tuvo del año 2012 fue febrero con 33 usuarios y, el de menor acceso se registró en el mes de diciembre con 3 usuarios, con una diferencia de 18 usuarios menos que el registro del año 2011.
- 5) El servicio más utilizado en el año fue el lector de pantalla Jaws, con 137 usuarios y una diferencia con el año anterior de 11 usuarios menos. Sin embargo, este sigue siendo el servicio más utilizado. El servicio con menos uso fue el de libros braille y lectores voluntarios con 9 usuarios, 6 usuarios más que en el año 2011.
- 6) El en el año 2012, en total ,270 usuarios hicieron uso de los servicios que ofrece la biblioteca. Se observa un incremento en el acceso a los servicios del año 2011, con una diferencia de 54 usuarios.

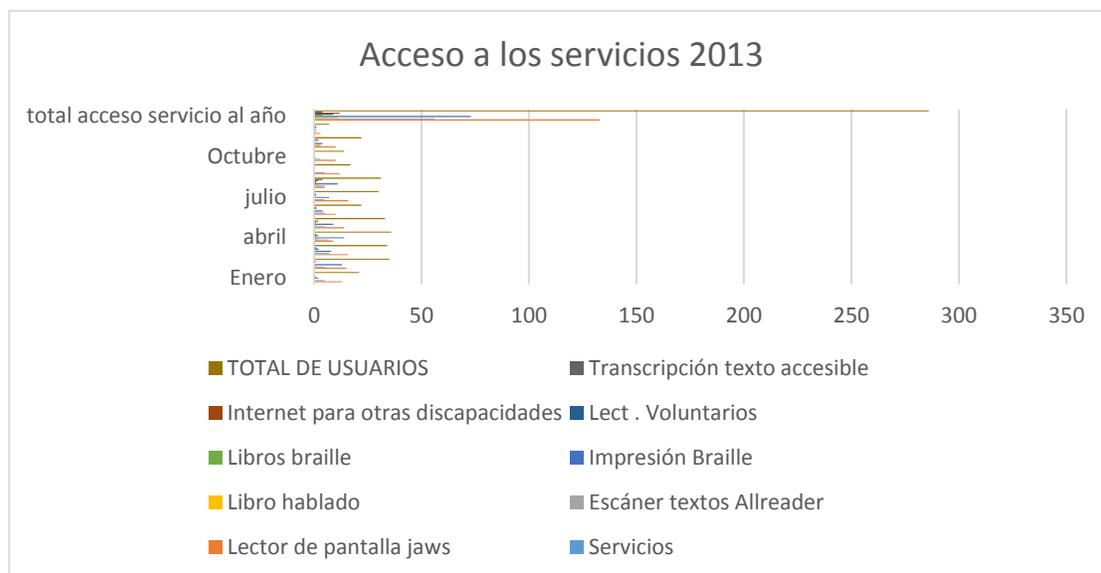
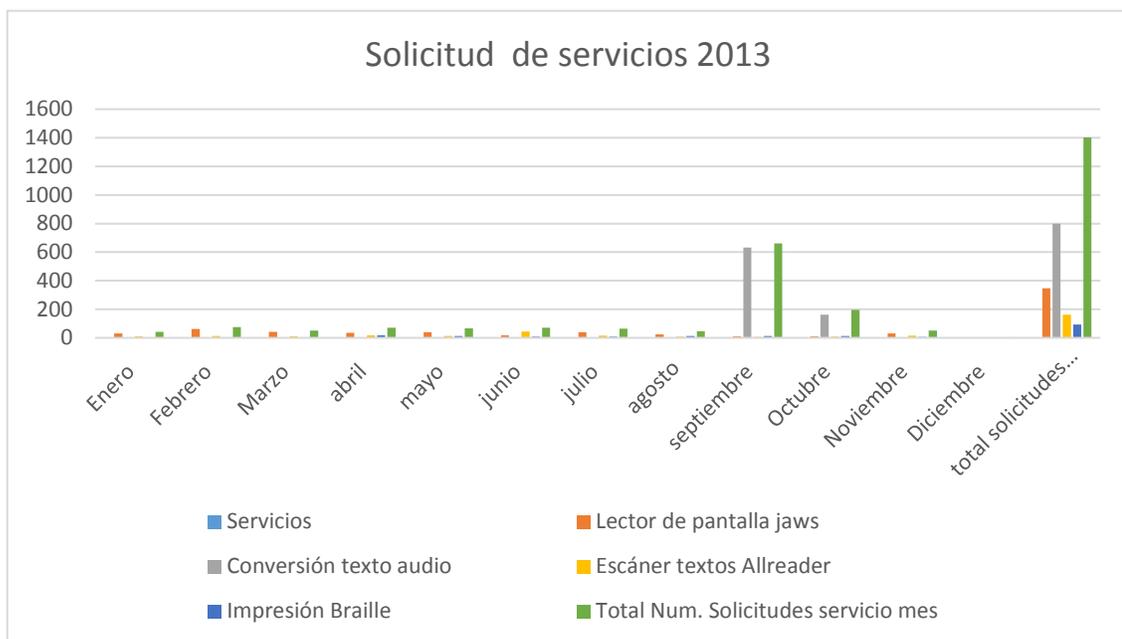


Gráfico 3.

En el año 2013 se puede inferir a partir de la gráfica:

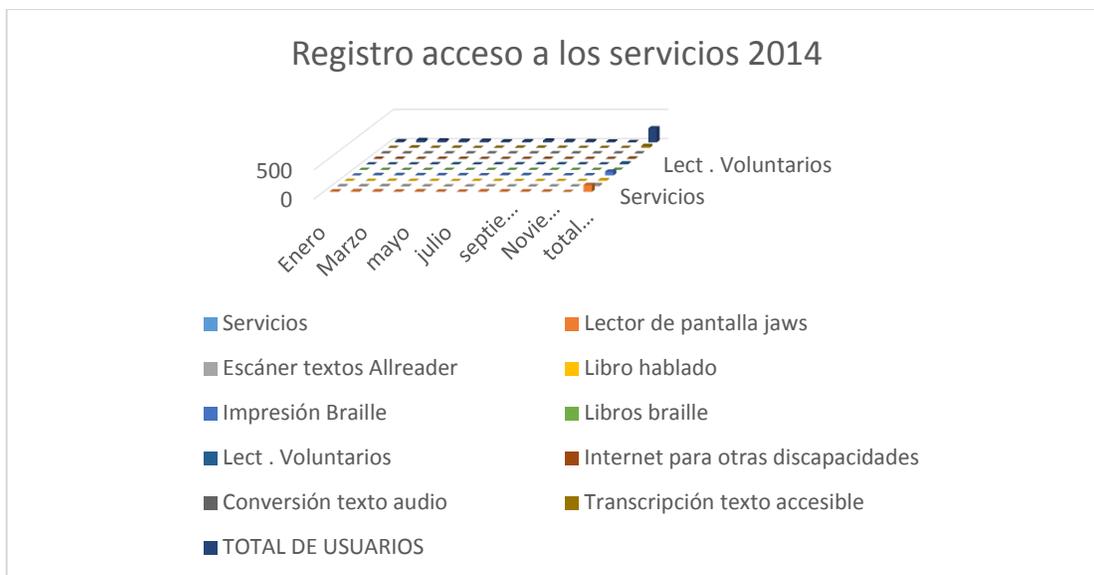
- 1) La existencia de registros de 9 servicios dirigidos a la población con discapacidad visual, a diferencia del 2011 y del 2012 que solo contaban con 5 y 6 servicios respectivamente: lector de pantalla Jaws, escáner textos allreader, impresora braille, libro hablado, libros braille, lectores voluntarios, conversión texto audio, internet para otras discapacidades y transcripción de texto accesible.
- 2) En el 2011 y 2012 no se contaba, específicamente, con los registros de los servicios de: conversión texto audio, internet para otras discapacidades y transcripción de texto accesible, es decir, se implementaron 3 servicios más y se incluyeron otras discapacidades.
- 3) El registro de este año se realiza también desde el mes de enero hasta el mes de diciembre.
- 4) El mes que mayor acceso tuvo del año 2013 fue abril, con 36 usuarios, y, el mes con menor acceso registrado fue diciembre, con 7 usuarios.
- 5) El servicio más utilizado en el año fue el lector de pantalla Jaws, con 133 usuarios, con una diferencia al año anterior de 4 usuarios. El servicio con menos uso fue el de los libros braille y transcripción de texto, con 4 usuarios, con una diferencia de 6 usuarios menos que en el año 2012.
- 6) El en el año 2013, en total, 286 usuarios hicieron uso de los servicios que ofrece la biblioteca. Se observa un incremento en el acceso a los servicios, con una diferencia de 16 usuarios, no significativa a la del año 2011 al 2012.



*Gráfico 4.*

En el año 2013 se registran las solicitudes que se realizaron para los servicios de: escáner de textos allreader, lector de pantalla Jaws e impresora braille.

- 1) El registro se realiza, también, desde el mes de enero hasta el mes de diciembre, con total de 12 meses de control.
- 2) El mes que más solicitudes tuvo del año 2013 fue septiembre con 662 requerimientos, y el mes con menos solicitudes registradas fue diciembre con 5 requerimientos.
- 3) El servicio con más solicitudes en el año fue la conversión de texto a audio con 799 requerimientos y el servicio con menos solicitudes fue el de impresión braille con 94 requerimientos.
- 4) En el año 2013 en total se recibieron 1402 solicitudes de estos servicios.



En el año 2014 se puede inferir a partir de la gráfica:

- 1) La existencia de registros de 9 servicios dirigidos a la población con discapacidad visual, igual que el año 2013: lector de pantalla Jaws, escáner textos allreader, impresora braille, libro hablado, libros braille, lectores voluntarios, conversión texto audio, internet para otras discapacidades y transcripción de texto accesible.
- 2) El registro de este año se realiza los doce meses del año.
- 3) El mes que mayor acceso tuvo del año 2014 fue febrero, con 40 usuarios, y el mes con menor acceso se registró en el mes de diciembre, con 5 usuarios.
- 4) El servicio más utilizado en el año fue el lector de pantalla Jaws con 119 usuarios, y una diferencia menor al año anterior de 14 usuarios. El servicio con menos uso fue de libros braille con 2 usuarios, con una diferencia de 4 usuarios menos que en el año 2013.

- 5) En el año 2014, en total, 241 usuarios hicieron uso de los servicios que ofrece la biblioteca. Se observa una disminución en el acceso a los servicios con una diferencia significativa de 45 usuarios menos que en el 2013.

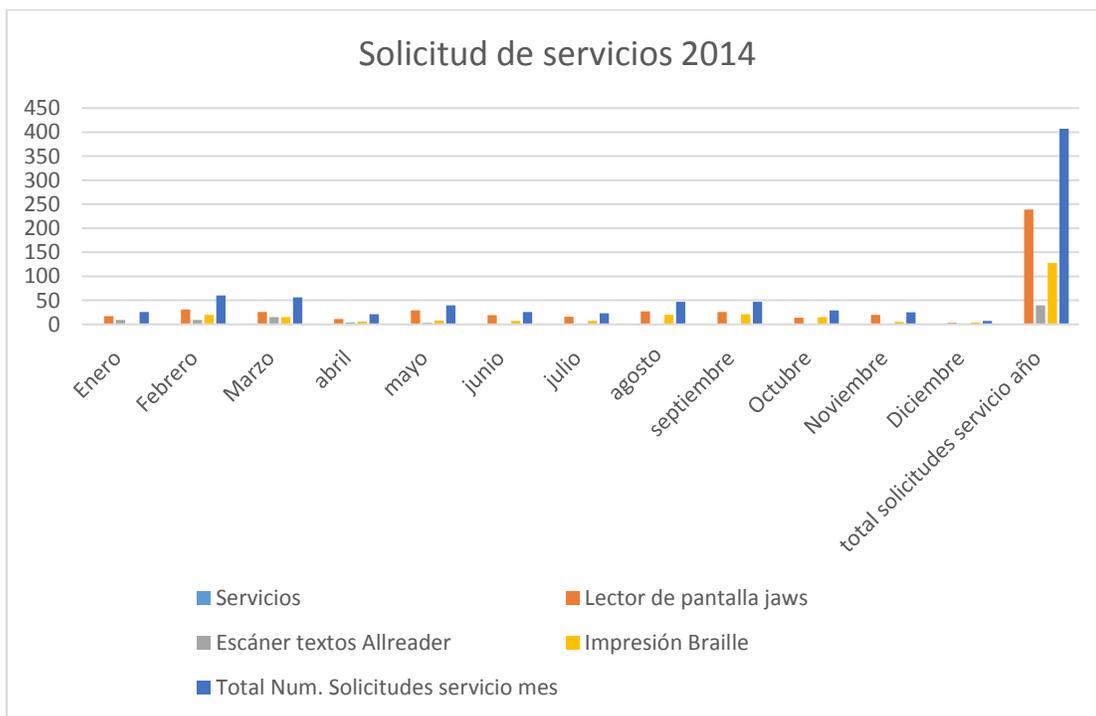


Gráfico 6.

Del año 2014 también hay registros de las solicitudes que se realizaron para los servicios de: escáner de textos allreader, lector de pantalla Jaws e impresora braille.

- 1) El registro se realiza todos los meses del año
- 2) El mes que más solicitudes tuvo del año 2014 fue febrero, con 60 requerimientos, y el mes con menos solicitudes se registró en diciembre, con 7 requerimientos.

- 3) El servicio con más solicitudes en el año fue el lector de pantalla Jaws con 239 requerimientos y el servicio con menos solicitudes fue el escáner de textos Allreader con 40 requerimientos.
- 4) El año 2014 se recibieron en total 407 solicitudes de estos servicios. Se observa una disminución en las solicitudes de los servicios con una diferencia significativa a los requerimientos del año 2013. Esto expresa el descenso que hubo en el acceso a los servicios de este año.

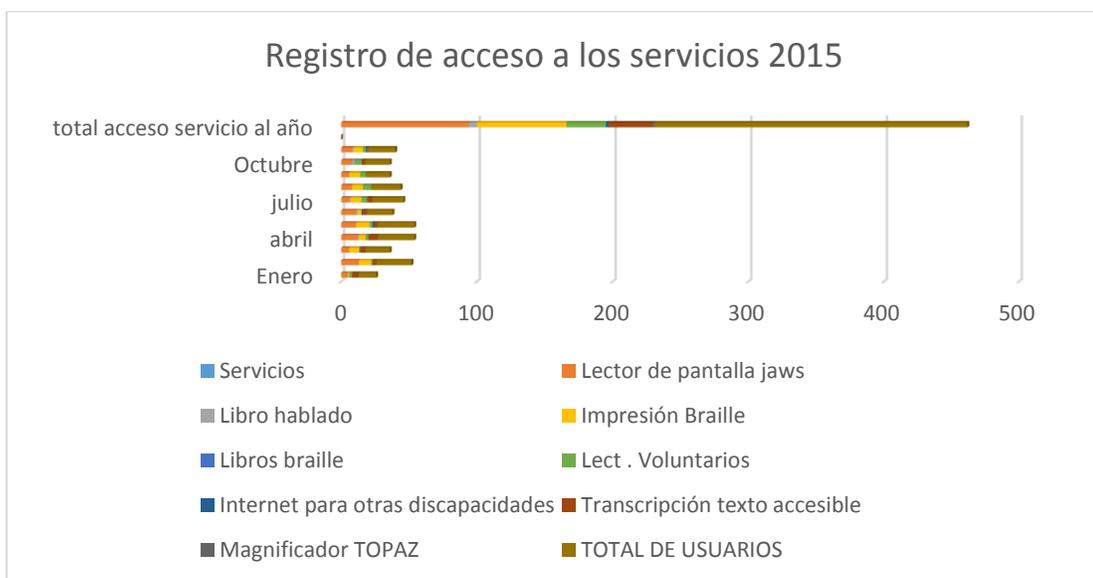
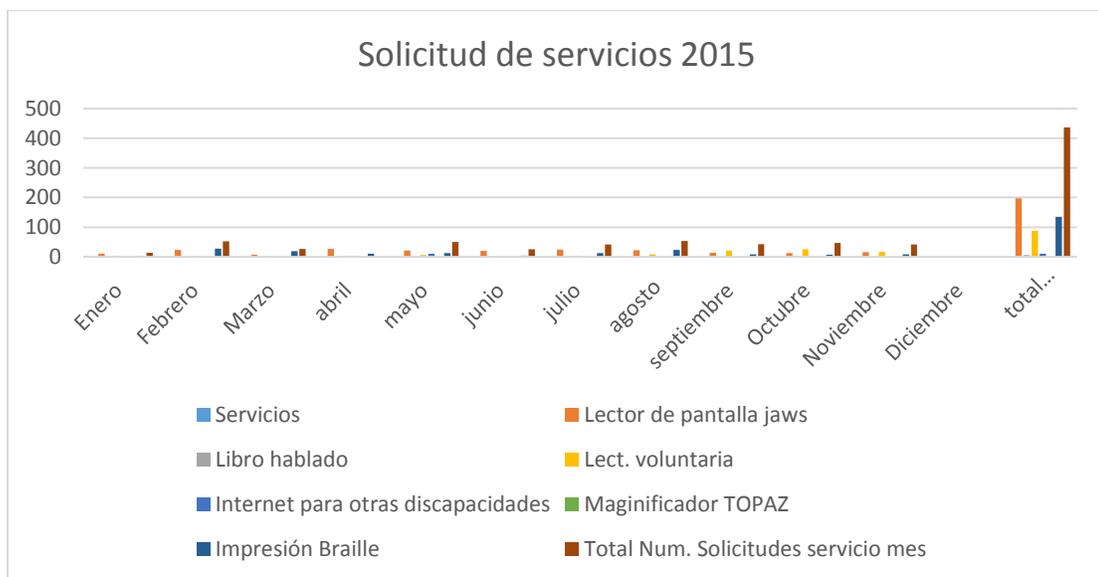


Gráfico 7.

En el año 2015 se puede inferir a partir de la gráfica:

- 1) La existencia de registros de 8 servicios dirigidos a la población con discapacidad visual: lector de pantalla Jaws, impresora braille, libro hablado, libros braille, lectura voluntaria, internet para otras discapacidades, transcripción de texto accesible, magnificador TOPAZ.
- 2) Hasta ahora no se contaba con el registro del servicio del magnificador TOPAZ y en el 2015 ya no se encuentran disponibles los registros de servicios como: conversión de texto a audio y escáner de textos allreader.

- 3) El registro se realiza todos los meses del año.
- 4) Los meses que mayor acceso tuvieron el año 2015 fueron abril y mayo, con 27 usuarios, y el menor acceso se registró en el mes de diciembre con ningún usuario.
- 5) El servicio más utilizado en el año fue el lector de pantalla Jaws con 94 usuarios y una diferencia inferior del año anterior de 25 usuarios, sin embargo sigue siendo el servicio más utilizado, en relación al servicio con menos uso fue de libros braille con ningún usuario.
- 6) El en el año 2015 en total 231 usuarios hicieron uso de los servicios que ofrece la biblioteca, de ahí que se observa una disminución en el acceso de los servicios con una diferencia de 10 usuarios a la del año 2014.



*Gráfico 8.*

En el año 2015 también existen registros de las solicitudes que se realizaban para los servicios de: libro hablado, internet para otras personas, lectura voluntaria, magnificador TOPAZ, lector de pantalla Jaws e impresora braille.

- 1) El registro se realiza también desde el mes de enero hasta el mes de diciembre para un total de 12 meses de control, además de incluir registro de todos los servicios implementados lo cual no se había hecho desde el año 2013, observando la necesidad de evaluar de manera mensual todas las necesidades y solicitudes de los usuarios para estos servicios.
- 5) El mes que mayores solicitudes obtuvo del año 2015 fue en agosto con 53 requerimientos y con menores solicitudes se registró en el mes de diciembre con ningún requerimiento.
- 6) El servicio con más solicitudes en el año fue el lector de pantalla Jaws con 197 requerimientos y el servicio con ninguna solicitud fue el magnificador TOPAZ.
- 7) En el año 2015 se recibieron 437 solicitudes de estos servicios en total. Se observa un aumento de 30 requerimientos en las solicitudes de los servicios con respecto a las del año 2014.

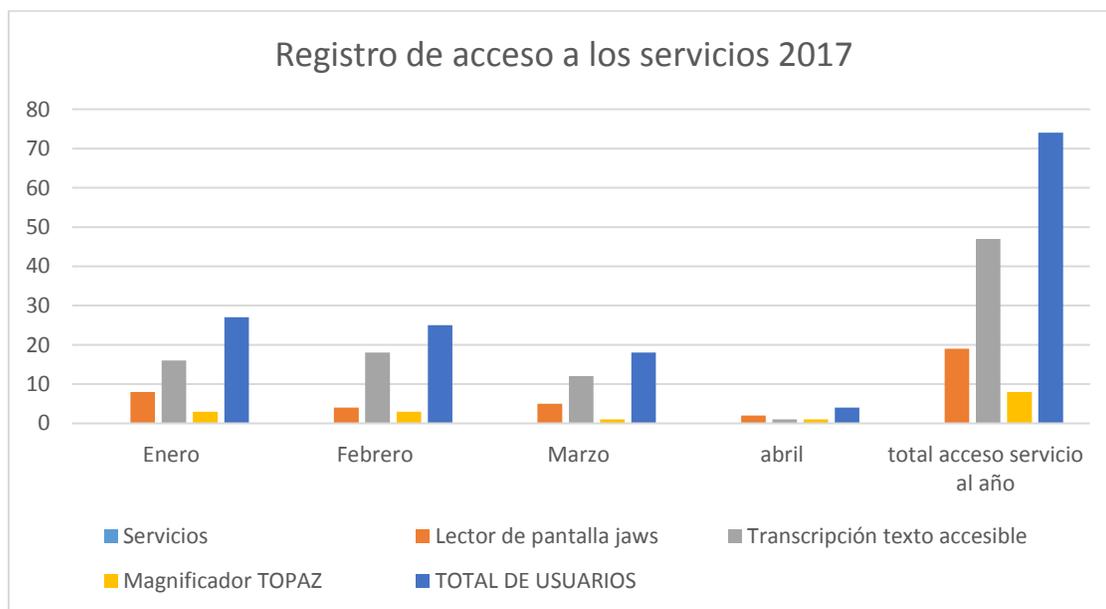


Gráfico 9.

En el año 2017 se puede inferir a partir de la gráfica:

- 1) La existencia de registros de 3 servicios específicos para la población con discapacidad visual: lector de pantalla Jaws, transcripción de texto accesible y magnificador TOPAZ.
- 2) En el 2017 ya no se encuentran registros disponibles de los servicios de: conversión de texto a audio, escáner de textos allreader, libro hablado, libro braille, lectura voluntaria y la impresora braille (que no se encuentra en funcionamiento de acuerdo a lo informado hasta el momento).
- 3) El registro de este año se realiza desde el mes de enero hasta el mes de abril del presente año para un total de 4 meses de control.
- 4) El mes con mayor acceso, hasta el momento, ha sido enero con 27 usuarios y de menor acceso hasta la fecha se registró en el mes de abril con 4 usuarios.
- 5) El servicio más utilizado en el año, hasta el momento, ha sido el de transcripción de texto accesible con 47 solicitudes y el servicio con menos ha sido el magnificador TOPAZ con 8 usuarios.
- 6) En lo que lleva del año 2017 en total 74 usuarios han hecho uso de los servicios que ofrece la biblioteca. Se observa una disminución con relación a los usuarios del año 2015.



Gráfico10.

Este gráfico permite analizar que el acceso a los servicios de usuarios de la BLAA no ha sido constante. A veces disminuye o aumenta. El registro no baja de 200 usuarios, ni supera los 300 usuarios por año hasta la fecha.

Se puede observar, de acuerdo a todas las gráficas, que en los primeros meses del año hay un mayor acceso y que, en épocas de vacaciones, como diciembre, baja totalmente. Es una constante también que el servicio con mayor uso es el lector de pantalla Jaws y con menor acceso el de libros braille. Al respecto, es importante señalar la necesidad de mejorar la prestación del servicio de la colección braille, la cual es muy importante para el apoyo de consultas y servicios, como el de transcripción de textos accesibles. Así mismo, es importante prestar un servicio de calidad para el lector de pantalla JAWS, con todas las herramientas necesarias, para cumplir con la demanda que presenta.

- Adicional a los servicios específicos que se prestan en las cabinas, los usuarios en condición de discapacidad, como cualquier socio vinculado a la biblioteca, cuentan con los siguientes servicios: Afiliación (categorías de asociación en este caso: inclusión preferencial para personas invidentes, personas con baja visión y personas con deficiencia auditiva. Tarifa: \$ 3.000), préstamo interbibliotecario, préstamo de colección externo (hasta 5 materiales: libros por 15 días; CD y DVD

por 7 días, con excepción de los libros de reserva), reserva de material bibliográfico y préstamo a domicilio. Esto pone de manifiesto que, mediante la implementación de las políticas de servicio, la biblioteca tiene en cuenta las necesidades de todos los usuarios que se vinculan a ella, por ello, se pueden encontrar varias categorías, con sus respectivos beneficios, para la afiliación: la infantil, la categoría general, la categoría a (para usuarios fuera de Bogotá), la categoría f (familiar), la categoría de inclusión preferencial, la cual aplica para subsidiados activos del sisben, personas invidentes y de baja visión, personas con deficiencia auditiva y adulto mayor. Por último, se encuentra la categoría VIP para investigadores y categoría E (empresarial). De acuerdo a lo anterior, cabe mencionar que sería importante que en la categoría de inclusión preferencial se tuviera en cuenta a usuarios con otro tipo de discapacidades, con discapacidad física o psíquica, por ejemplo y no se les excluyera.

#### **(Criterio de instrumentación de ayudas técnicas y tecnológicas)**

La pregunta 4: ¿La sala con qué equipos o tiftotecnología especial cuenta para ofrecer estos servicios? se relaciona con los criterios de los equipos que manejan en la biblioteca. A esta pregunta se respondió de la siguiente manera:

Se informa que en la sala se cuenta con un espacio dotado de 6 cabinas tiftotecnológicas con equipos que tienen programas como el JAWS, un lector de pantalla que convierte el contenido de la pantalla en sonido y facilita la utilización del computador; Magic, para personas con baja visión, que funciona como una magnificador de pantalla; dos escáneres marca hp de tipo convencional que permiten la conversión del material bibliográfico escrito en el código tinta; una impresora braille (no se encuentra en funcionamiento por el momento) y un Magnificador TOPAZ xl.

En cuanto al proceso de mantenimiento, adquisición de los equipos y ayudas tecnológicas, las personas entrevistadas no tienen conocimiento de cada cuánto se realiza y cómo es el procedimiento. El analista de la sala informa que el

procedimiento para el mantenimiento de los equipos de la biblioteca se realiza, de acuerdo a lo exigido por la Ley de Transparencia, por medio de una licitación y selección de proveedores. Lamentablemente, para la adquisición de este tipo de equipos, como la impresora braille, Allreader, etc., existe solo un proveedor en Colombia: la Fundación Ver. La Biblioteca Luís Ángel Arango firmó un contrato con la fundación donde esta se compromete a ofrecer la prestación de servicios de mantenimiento, adquisición de equipos y repuestos.

El mantenimiento sólo se realiza cuando el equipo presenta alguna anomalía en su funcionamiento, esto indica que no se cuenta con un mantenimiento preventivo anual. Se hizo referencia al mantenimiento que se realizó a la impresora braille, la cual no se encuentra en funcionamiento desde hace dos meses porque se le dañó un rodillo y la Fundación, por no ser la proveedora directa, tiene que solicitar estas piezas a un proveedor en Estados Unidos, lo que retrasa el arreglo y la prestación del servicio. Para el servicio de transcripciones se señala que la idea es ir formando una biblioteca virtual de consulta para los usuarios en condición de discapacidad. Lamentablemente, al momento de pasar esta información a una nueva versión se perderá porque el software no es compatible con las versiones actuales. En cuanto a los equipos que usan para este proceso se encuentran un escáner convencional, con un margen muy pequeño de ubicación para que se pueda escanear toda la información de la página de un libro. Se busca reemplazarlo por otro donde la página pueda verse completamente bien, a pesar de su empaste.

De acuerdo a las carencias señaladas, la biblioteca expresa su preocupación y tiene pensado la adquisición de una nueva impresora braille que tenga un software más actualizado y con mayor capacidad de impresión.

Con respecto a la actualización de los equipos, no se ha realizado teniendo en cuenta que el proveedor exige no sólo la actualización del software sino el cambio de los equipos. Esto implica una nueva inversión para la biblioteca y evidencia la falta de estudio al realizar la compra de estos equipos. Por otro lado, y para

intensificar las faltas, el software de la biblioteca tiene problemas con el manejo de sus gestiones frente a las nuevas versiones y frente al catálogo del OPAC que también presenta inconsistencias en su proceso a pesar que se han tomado correctivos al respecto. Esto ha generado que no exista acceso a otro tipo de plataforma para consulta por parte de los funcionarios de la biblioteca y los usuarios que la solicitan.

**(Criterio accesibilidad física)**

Con respecto a la accesibilidad física de la biblioteca se dio respuesta a las siguientes preguntas:

¿Cuál es la ruta de acceso de las personas en condición de discapacidad que visitan la biblioteca?

El personal informa que, a través del acompañamiento en la biblioteca, los auxiliares, por medio de la utilización de ascensores internos, apoyan el ingreso de los usuarios, en condición de discapacidad, que entran por la puerta principal o por el parqueadero de la biblioteca. Los usuarios deben avisar a los guardas de seguridad que requieren de acompañamiento y, así, se comunican éstos con los auxiliares. El acompañamiento puede ser solicitado para ir a una sala, al baño o a la salida principal de la biblioteca.

Con respecto a la incorporación de este servicio, se observa que la biblioteca tiene muy presente la generación de estrategias que permitan mejorar la accesibilidad de los usuarios en condición de discapacidad. Sin embargo, la estructura del edificio presenta algunas desventajas ya que cuenta con las escaleras como principal medio de movilidad a través de las diferentes salas y entradas. Aunque estas cumplen con las especificaciones de forma.

Con un número de peldaños intermedio (12), pasamanos en ambos lados de principio a fin y se encuentren en un espacio sin obstrucción no garantizan

totalmente la ausencia de dificultades para la población en estado de discapacidad. Podría pensarse que los ascensores internos y externos mejoran la calidad del acceso, pero la ubicación de estos no es completamente apropiada, pues, están a disposición de las escaleras.

Se precisa que algunos usuarios invidentes tienen una gran habilidad para desplazarse en diferentes espacios, ya que conocen muy bien la movilidad en la biblioteca. También se dice que los usuarios prefieren el uso de la entrada por el parqueadero, pues, a través de ella, pueden acceder de manera más directa al ascensor interno y llegar a la sala de colecciones del segundo piso. Dicho lo anterior se formuló la siguiente pregunta ¿Con cuántas rampas y ascensores cuenta la biblioteca para el acceso de las personas en condición de discapacidad?

Se informa y observa que la biblioteca consta de 6 niveles en el primer piso y tiene dos rampas con un pasamano, solo de un lado, que conectan la entrada y la sala de préstamo externo con la sala de formación de usuarios y vinculación a socios. En cuanto a los ascensores, existen de uso externo e interno y cuentan con señalética en relieve que informa que ese ascensor puede ser utilizado por usuarios en condición de discapacidad para el ingreso a las salas de consulta.

¿La Biblioteca tiene alguna prohibición frente al acceso de perros guías? Fue otra de las preguntas. No existe ninguna restricción ante el acceso de instrumentos que permitan el desplazamiento de las personas en condición de discapacidad, como lo es el uso del bastón, del perro guía y la silla de ruedas. Así mismo, a pesar de que el reglamento de las bibliotecas prohíbe el ingreso de maletas o bolsos a las salas, las personas en condición de discapacidad están exentas de cumplir esta norma, con el fin de que puedan ingresar todos los instrumentos e implementos que les permitan realizar su actividad plenamente en la biblioteca. Esto demuestra que la biblioteca ajusta normas y procedimientos establecidos, con el fin de que se no generen barreras que impidan el acceso físico y el acceso a los servicios y actividades de la BLAA para la población con limitaciones en sus facultades.

**(Criterio de acceso a la colección)**

Con respecto a la colección de braille y tinta se dio respuesta a las siguientes preguntas:

¿Qué tipo de colección podemos encontrar y cómo se encuentra catalogada y conformada?

Se informa que la colección de braille cuenta con aproximadamente 200 libros, entre los cuales se encuentran textos escolares y literatura en formato macro tipo, también hay libros en lenguaje de señas de cuentos infantiles, matemáticas, química, revistas, partituras, constitución colombiana, inglés, música y libros de deporte. La colección está catalogada en sistema Dewey como los demás libros de la biblioteca. La estantería está en forma abierta lo que permite la consulta de la colección, aunque no todos los temas se encuentran identificados y su consulta es reducida debido a la falta de libros adaptados que respondan a las necesidades de estudiantes y profesionales. La biblioteca, en la sala de colecciones básicas, no realiza una evaluación y seguimiento de la colección adquirida de libros braille, ni de los audiolibros, tampoco ha implementado, todavía, estrategias para fomentar el uso de esta colección.

¿Qué parámetros se siguen frente al acceso, selección y adquisición de la colección?

Frente a la colección braille existe una adquisición a través del convenio con el INCI y la biblioteca. Esta colección contiene solo temáticas de básica primaria y una colección de 275 audiolibros de literatura en formato Daisy. No hay consulta en la colección en formato Daisy. Es importante señalar que, dentro de los criterios de adquisición y selección de libros en la biblioteca, estos deben llevar pasta dura y su circulación solo está permitida dentro de la biblioteca, no pueden salir de ella. Dicho esto, se puede observar que la colección no está cumpliendo con su función ni propósito como herramienta de acceso a la información y conocimiento, ya que

no toda se encuentra adaptada, no hay difusión y los temas que se ofrecen no son los requeridos para la consulta y solicitud de los usuarios que acceden a las cabinas. Parece ser que muchas de las personas solo visitan la sala por curiosidad de conocer cómo son los libros en braille o macro tipo. Estas personas no usan los libros con propósitos académicos o de investigación. Además de lo informado, no existen precedentes de acceso y evaluación de la colección, sólo se sabe que estos libros son entregados por el INCI (Instituto Nacional para Ciegos) a través del proceso de canje.

En cuanto a la atención al usuario, el personal entrevistado respondió que no tiene conocimiento de la existencia de una política para la atención en la biblioteca de personas en condición de discapacidad. En el contexto de las capacitaciones, se menciona que desde hace tiempo se han realizado capacitaciones y sensibilizaciones, pero que, actualmente, las capacitaciones en el tema de servicios y manejo de la información son más una intención o iniciativa de parte del personal de la biblioteca. Esto demuestra que existe de parte del personal de la biblioteca compromiso y vocación frente al servicio que deben prestar a las personas invidentes. El personal es el que a diario se enfrenta a las atenciones con este tipo de usuarios, su capacitación surge de una necesidad primaria pero no se encuentra expresa como una exigencia de la institución. Lo mismo ocurre con las capacitaciones de los usuarios que acceden a las cabinas tiflotecnológicas, ellos no reciben ningún tipo de instrucción, es decir, deben ya contar con esas habilidades. Por tal razón, no hay actividades dirigidas a la formación en Jaws o Braille, porque se parte de la idea de que estos servicios ya se ofrecen en otras bibliotecas o en el Sena, de manera gratuita.

Por último, se informa que para la prestación de los servicios en la sala, se encuentra un analista por la mañana y otro por la tarde y, así, procede para los auxiliares que apoyan. Hay entonces un total de 4 personas encargadas, cuyas funciones están orientadas a los servicios que se prestan a los usuarios

discapacitados. Cuatro personas son muy poco personal para la realización del servicio de acompañamiento con el que cuenta la biblioteca.

**(Criterio de accesibilidad web)**

En la entrevista se planteó la siguiente pregunta ¿Desde la biblioteca, cómo se evidencia el manejo de la accesibilidad web?

La respuesta a esta pregunta siempre estuvo orientada hacia el uso e implementación del software Jaws y Magic, mas no hacia la existencia o manejo de páginas y un catálogo accesible OPAC, de hecho, se informó que el catalogo no es asequible y que presenta irregularidades en cuanto a las nuevas versiones. Los usuarios que no sepan realizar esta consulta deben pedir asesoría para que los auxiliares realicen la búsqueda del material.

Se puede afirmar que la biblioteca sustenta la accesibilidad web con la implementación de estos softwares, como principales herramientas que permiten un acceso y manejo a la web, pero no hay una iniciativa en cuanto a instalar por un catálogo (OPAC) de fácil acceso y actualizado para que los usuarios puedan realizar sus consultas de manera autónoma.

**(Criterio de legislación de las bibliotecas)**

¿Existe una política establecida en la biblioteca para la atención y prestación de los servicios inclusivos?

Debido a la experiencia que se ha tenido en relación con los servicios inclusivos para personas en condición de discapacidad en la BLAA, se ha visto la necesidad de implementar una política que garantice los derechos de estas personas como usuarios de la biblioteca que son. La política se encuentra actualmente en implementación y elaboración, por tal razón ningún funcionario tiene conocimiento de la misma. Así mismo, se señala que en esta política se replantea cómo se están prestando los servicios, no sólo como biblioteca sino como institución: el Banco

de la República, la Red de Museos y demás. La idea es disponer no solo de servicios para personas con discapacidad visual y auditiva, sino incluir todas las discapacidades y determinar ciertos criterios para el manejo de servicios e información.

Cabe señalar que esto sustenta un proceso un poco lento y complejo, si se tiene en cuenta que se trata de una gran institución. Existe una intención institucional más no operativa. Sin embargo, es importante rescatar que ya hay avances y cambios en otras sedes de la red del Banco de la República. En San Andrés y Manizales ya se cuenta con infraestructura accesible e inclusiva, a diferencia de la antigua sede de la BLAA en la ciudad de Bogotá. Es muy importante que la Biblioteca Luís Ángel Arango se plantee la necesidad de contar con una política que le dé lineamiento y cumplimiento a los servicios inclusivos implementados y que, además esté entre sus intereses la iniciativa de incluir a todos los tipos de discapacidad existentes.

#### **9.5.2. ENCUESTA REALIZADA A LOS USUARIOS QUE ACCEDEN A LOS SERVICIOS DE LAS CABINAS PARA PERSONAS INVIDENTES.**

Objetivo: conocer la percepción de los usuarios en condición y situación de discapacidad, respecto a la accesibilidad física y los servicios que presta la biblioteca.

El análisis de la encuesta, formulada con respuestas abiertas y cerradas, que se realizó a tres usuarios que accedieron a los servicios de las cabinas para personas invidentes en la biblioteca Luís Ángel Arango y que arrojó los siguientes resultados:

##### SENSORIAL

Ciegos

Sordos

- FISICA
- COGNITIVA
- PSIQUICA

De las tres personas encuestadas, dos presentan discapacidad visual profunda, es decir, son personas ciegas. En este caso, dos hombres: un adulto mayor de 69 años y un joven de 20 años. La tercera persona encuestada es una mujer de 30 años que presenta una discapacidad física (usa silla de ruedas). Esto nos da una perspectiva del tipo de usuario que más accede a estos servicios, como se había sugerido ya en el resultado de los datos de acceso, que son las personas invidentes y de baja visión. Además, es importante señalar que acceden desde adultos mayores hasta personas jóvenes que estudian y trabajan.

¿Con qué frecuencia usted acude a la biblioteca?

- Diariamente
- Todos los días de clases
- Semanalmente
- Fines de semana
- Ocasionalmente
- Nunca

Por qué \_\_\_\_\_

Las respuestas de las tres personas encuestadas coincidieron en que asisten diariamente y una adicionó que también asiste los fines de semana ya que estudia y trabaja y requiere información de investigación.

La persona mayor señala que lleva cuatro años asistiendo a la biblioteca y la persona joven señala que apenas lleva 2 meses, por lo que se puede diferir que existe cierta constancia en el acceso y utilización de los usuarios de estos servicios.

¿Cuándo usted consulta la Biblioteca logra satisfacer sus necesidades de información?

SI

NO

Por qué \_\_\_\_\_

En el análisis de esta pregunta se encontró que dos personas, el joven y la mujer, respondieron que sí satisface sus necesidades de información cada vez que acuden a la biblioteca, lo que también lleva a inferir porque siguen acudiendo a la misma. Sin embargo, la persona adulta tiene otra perspectiva frente a la pregunta, él señala que la biblioteca no satisface sus necesidades de información porque, si fuera así, él ya no acudiría más a la biblioteca en busca de resolver inquietudes de información. Esto quiere decir que, para esta persona, la biblioteca, con la prestación de este tipo de servicios, es la fuente para resolver cada día las inquietudes que se le presentan y para solucionar sus necesidades, lo que justifica tantos años asistiendo y haciendo uso del servicio. Se puede concluir, a manera general, que los usuarios se encuentran satisfechos con los servicios prestados por la biblioteca.

Le parece que el acceso físico de la biblioteca es:

Bueno Malo Regular 

Por qué \_\_\_\_\_

Las personas encuestadas respondieron de la siguiente manera: la mujer y el adulto mayor, quien siempre acude con un acompañante de acuerdo a lo observado e informado, dicen que el acceso es bueno ya que es fácil llegar. El joven, por su parte afirma que es regular porque se le ha dificultado llegar a la biblioteca. A este, el camino de la estación de Transmilenio a la biblioteca, le parece problemático.

De acuerdo a estas respuestas, se puede inferir que hay una percepción positiva frente al acceso y los espacios dentro de la biblioteca. Sin embargo, surge la necesidad de generar una estrategia que facilite a los usuarios, que no cuentan con un acompañante, tener una guía o un mapa de acceso que les indique cómo llegar de manera fácil a la biblioteca, sin dejar de lado, lo que implican los medios de transporte y los lugares representativos cerca de esta.

Braille Tinta Ninguno de los anteriores Libro en Braille Libro en tinta Libro digital Libro hablado 

Por qué \_\_\_\_\_

Las respuestas a las preguntas ¿Sabe leer o escribir en Braille? y ¿de los métodos de lectura, cuál prefiere? Fueron:

El joven respondió que él sabe escribir y leer en braille por lo que prefiere los libros en braille y formato digital para sus consultas. La mujer, como no presenta ninguna discapacidad de tipo sensorial que le impida leer o escribir, sabe escribir y leer en tinta y por lo tanto su método de lectura es el libro en tinta.

Por último, la persona mayor de edad menciona que no sabe leer ni escribir en braille porque no aprendió y, por lo tanto, su método de lectura preferido es el libro hablado.

Se puede decir que cada discapacidad presenta unas necesidades específicas en la lectura, en la formación y en la prestación de servicios de acuerdo a su contexto.

La respuesta a ¿Cuáles son los temas que representan para usted interés y de los que quisiera estar informado? La mayoría coincidió en que sus temas de interés eran de tipo académico, educativo y literario. Adicionalmente, la mujer entrevistada mencionó temas jurídicos y de posconflicto y el adulto mayor enfatizó su interés por temas de cuestiones jurídicas, universales y de filosofía. De esto se deduce que, a pesar de la condición y la edad que presentan estos usuarios, son personas que tienen la necesidad constante de estar informados de su entorno y que quieren seguir formándose académicamente. Por otra parte, esto nos permite identificar sus intereses de información, especialmente académicos.

Para la siguiente pregunta:

¿Su condición de discapacidad afecta sus actividades en la biblioteca?

SI

NO

Por qué \_\_\_\_\_

Se obtuvo el siguiente resultado: el joven y el adulto mayor, que tienen discapacidad visual, respondieron que sus actividades no son afectadas por su condición. Por el contrario, la mujer con discapacidad física mencionó que sus

actividades si se ven afectadas ya que cuando va consultar libros en un stand se encuentran muy abajo, esto le impide acceder a ellos de una manera más práctica. Esto evidencia, nuevamente, el enfoque para personas invidentes que tiene la biblioteca en sus servicios inclusivos. La biblioteca no tiene presente las barreras y necesidades que se pueden encontrar para una persona con discapacidad física, psíquica o cognitiva.

¿Cuáles de los siguientes equipos (tiflotecnología) utiliza usted para el desarrollo de sus actividades en la biblioteca?

- |                    |                          |
|--------------------|--------------------------|
| Escáner            | <input type="checkbox"/> |
| Software Jaws      | <input type="checkbox"/> |
| Impresora Braille  | <input type="checkbox"/> |
| Magnificador TOPAZ | <input type="checkbox"/> |
| Otros              | <input type="checkbox"/> |

Cuáles \_\_\_\_\_

De acuerdo a su condición, las dos personas ciegas utilizan más el software Jaws y el scanner y, adicionalmente, el adulto mayor menciona la prestación del servicio de fotocopias. La persona con discapacidad física utiliza también el escáner pero señala que no utiliza el resto de equipos ya que no requiere de esos servicios. Se puede inferir que, como son personas ciegas, no van a utilizar el magnificador ya que no les sirve, a diferencia de una persona con visión baja, por esta razón utilizan más el software de Jaws y el escáner, Lo mismo sucede con la última persona mencionada, ella no utiliza estos equipos ya que su condición es de tipo física y estos servicios no responden a esta.

La siguiente pregunta fue:

¿Ha recibido usted capacitación para el uso de las cabinas (software JAWS y el scanner)?

SI

NO

Por qué \_\_\_\_\_

Todos respondieron que no. El adulto mayor dice que no necesita recibir ninguna capacitación, pues, él recibe ayuda de su acompañante. El joven menciona que él es empírico y que en la fundación que trabaja ha realizado clases para el manejo de Jaws y para leer y escribir en braille. La mujer, por su lado, señala que no ha recibido estas capacitaciones ya que ella no hace uso de estos servicios. Se puede deducir que de acuerdo a las necesidades no hace falta una formación en cuanto al manejo de las TICS. La mayoría de los usuarios discapacitados desde sus colegios saben manejar a la perfección estos equipos, incluso más que el personal de la biblioteca. El manejo en cuanto a los equipos no es entonces una barrera de acceso de información para las personas en condición de discapacidad.

¿Considera usted que el personal que coordina estos servicios maneja de forma adecuada los implementos de la sala?

SI

NO

Por qué \_\_\_\_\_

El adulto mayor dice que sí, que son personas que tienen todo el conocimiento frente al manejo. La mujer dice que no sabe porque ella no ha utilizado ni ha requerido ese tipo de servicios, ni la ayuda del personal. El joven dice que el personal no tiene conocimiento ya que, por ejemplo, el software Jaws que maneja la biblioteca no se encuentra con licencia, ni está autorizado, solo fue instalado en forma de presentación demo de 40 minutos. Él afirma que si se requiere de un uso constante, deberían analizar y tener conocimiento de que este tipo de servicios deben encontrarse autorizados y estar a disposición de los usuarios por tiempo ilimitado.

Respecto a esto, es necesario precisar que la percepción de las dos primeras personas no es tan argumentativa como la del joven que sí ha sido un afectado directo. El joven expone que tuvo que pasar por varios equipos buscando uno en el cual funcionara bien el software Jaws para poder utilizarlo, esto genera una pérdida de tiempo y una barrera para acceder a la información tal. En las respuestas de la entrevista que se realizó al personal, una de las auxiliares también identificó el mismo problema. Adicionalmente, en la observación de la visita, se observó la lentitud de los equipos al abrir estos programas y se comprobó que no se encuentran licenciados ni el Jaws y en algunos el Magic.

Este tipo de inconvenientes los debe tener en cuenta el analista encargado de la sala. Aunque existe una herramienta que se llama Convertic, la cual permite a las personas en condición de discapacidad descargar el software Jaws desde sus casas de forma gratuita, con solo certificar su condición, la biblioteca debería prestar este servicio con la calidad y los requerimientos necesarios. Esta es una barrera que está generando la misma biblioteca a los usuarios en condición de discapacidad sin darse cuenta, por lo que es importante que se resuelva de manera inmediata, ya que no solo se trata de implementar softwares porque sí, sino de identificar las características específicas con que estas deberían contar.

¿De las siguientes actividades de la biblioteca en cuáles ha participado?

Comparto mi lectura	<input type="checkbox"/>
Clubes de literatura	<input type="checkbox"/>
Capacitaciones	<input type="checkbox"/>
Horas del cuento	<input type="checkbox"/>
Todos los Anteriores	<input type="checkbox"/>
Otros	<input type="checkbox"/>
Ninguno	<input type="checkbox"/>

### Cuáles

---

Las respuestas de esta pregunta obtuvieron como resultado:

La mujer responde que ha participado en algunos clubes de literatura pero que desconoce actividades específicas que se estén realizando en la biblioteca para personas en condición de discapacidad. El adulto mayor dice que no tiene interés en ninguna actividad ya que solo le gusta hacer uso del servicio de las cabinas. El joven, por su parte, menciona que no ha participado en ninguna actividad, pues, hasta ahora, lleva dos meses asistiendo a la biblioteca. Él afirma que, de igual manera, tampoco se le ha informado de las actividades con las que cuenta la biblioteca para él contemplar la posibilidad de asistir.

Con respecto a esto, se puede inferir que hay un desconocimiento de las actividades que ofrece la biblioteca para personas en condición de discapacidad. Hace falta una articulación de los servicios y actividades más eficaz, en la que se realice difusión y se permita una mayor integración y asistencia por parte de los usuarios, en pro de sus intereses.

Frente al servicio de atención por parte del personal, las personas encuestadas contestaron que siempre son resueltas, satisfactoriamente, sus necesidades de información por el personal encargado. Se puede decir que el servicio que se presta de atención al usuario es bueno y, de acuerdo a lo observado, hay un trato

de respeto hacia los usuarios y de colaboración permanente a lo que ellos requieren.

- Préstamo en sala de la colección
- Préstamo a domicilio
- Reserva de material bibliográfico
- Servicio de fotocopias
- Préstamo interbibliotecario
- Servicio de JAWS
- Servicio de internet
- Servicio de transcripción
- Servicio de magnificador
- Todos los anteriores
- Ninguno

Si su respuesta es “Ninguno” responda por qué

---

De los siguientes servicios de la biblioteca ¿cuáles ha utilizado usted? el adulto mayor señala que utiliza el internet, el préstamo en sala de la colección y, a veces. Jaws. La mujer señala que utiliza todos menos los servicios de Jaws, de transcripciones y el magnificador, ya que no los requiere. La persona joven señala que utiliza solo el servicio de Jaws porque en la colección de braille con la que cuenta la biblioteca no se encuentran los temas que le interesan, la colección no maneja temas de derecho, su principal interés en términos de consulta.

Nuevamente se evidencia que el uso de los servicios está determinado por las necesidades y contextos de cada persona. Así mismo, tal y como se había identificado. La colección de braille con la que cuenta la biblioteca presenta problemas de consulta. No hay proceso estructurado con respecto a la adquisición y selección de acuerdo a las necesidades de los usuarios, por lo que no se está cumpliendo ninguna función. Por tal razón existen muchas solicitudes en el servicio de transcripciones y en la adaptación de formatos ya que no se cuenta con el apoyo de la colección que existe en braille.

¿Acude usted a otras bibliotecas a otros espacios en busca de información?

SI

NO

¿Cuáles? \_\_\_\_\_

Por qué \_\_\_\_\_

En el análisis de esta pregunta se observa que para la resolución de inquietudes y acceso a la información la principal y única biblioteca a la que acceden los usuarios es la Luis Ángel Arango, sin embargo el joven usuario informa que ha usado otro tipo de fuentes como bibliotecas virtuales, como Tiflolibros, y que ha estado en bibliotecas como la Julio Mario Santo Domingo, Tunal y Tintal. Este análisis le da un buen lugar a la biblioteca Luis Ángel Arango, si se tiene en cuenta, además, la constante asistencia de los entrevistados. Desafortunadamente, también sugiere la falta de eficacia en los servicios inclusivos de las otras bibliotecas no sin ser la Luis Ángel Arango libre de ello.

¿Qué otros servicios, le gustaría que ofreciera la biblioteca? La mujer señala que sería bueno contar con una cinemateca. El adulto mayor menciona que no requiere de más servicios, pero, señala que un servicio de cafetería sería bueno

para los usuarios que se la pasan todo un día en la biblioteca. El joven afirma que sería importante contar con espacios donde se reúnan personas, tanto invidentes como videntes, cada mes para conversar sobre sus intereses, gustos y experiencias, como una vez lo realizó la biblioteca que pertenece a la red de Colsubsidio.

Hay que tener presente que el usuario joven menciona la necesidad de esta actividad porque lleva poco tiempo en la biblioteca y desconoce que ya existe una actividad que se desarrolla por medio del programa Comparto mi voz desde el año 2009. Con relación a esto, se le comunicó la existencia de esta actividad. Por otro lado, como ya se había identificado, existe una falta de difusión de los servicios y de las actividades que maneja la biblioteca para estos usuarios.

Para finalizar la encuesta se preguntó: ¿Qué considera usted que le falta por mejorar a la biblioteca en cuanto al acceso físico, tiflotecnología y servicios de información para personas en condición de discapacidad?

La persona con discapacidad física señala que deben existir más cabinas para el acceso a las personas discapacitadas. El joven sugiere que deben existir espacios iguales para compartir entre personas videntes e invidentes, pues, siempre se generan espacios marginales. Él dice que se deberían crear cursos avanzados en braille, ya que el braille no es igual en otros países, existe braille en alemán, francés, latín, etc., hasta existe la modalidad de braille manual en lengua de señas para personas sordo ciegas. El adulto mayor dice que siempre van existir cosas por mejorar, pues, siempre se vive con ansiedad de comodidad y de servicios, él afirma que a las personas en condición de discapacidad también hay que exigirles trabajo y esfuerzo y no brindarles todo como si fueran personas incapaces, que todo en exceso no permite vivir una buena integridad física, emocional y espiritual, por lo tanto, los servicios deberían ser limitados, esta es una forma de reafirmar su autonomía. Se puede decir que no

hay una preocupación de los usuarios por mejorar en el aspecto de accesibilidad física, accesibilidad web, ni demás servicios.

### **9.5.3. PARTICIPACIÓN ACTIVIDADES.**

#### **(Criterio implementación de programas)**

Este criterio se evaluó con la **observación** y participación en las actividades y programas que tiene implementadas la biblioteca para personas en condición de discapacidad y que, fueron registradas en la agenda de seguimiento:

La primera de ellas fue la reunión de acercamiento que se realizó el día 05 de abril. La profesional, experta en el tema de discapacidad, explica de manera general cómo se manejan los servicios inclusivos en la biblioteca:

1. Están los servicios que se manejan en la sala de colecciones básicas para personas invidentes, donde se prestan servicios de Jaws y transcripciones para la conversión de libros en tinta. Estos son los servicios que ya se analizaron tras la aplicación de encuestas, entrevistas y análisis de datos de acceso.
2. Las actividades dirigidas a personas invidentes enmarcadas dentro del programa que inicio en el 2009 “comparto mi voz” y que ahora recibe el nombre “Comparto mi lectura”. Este inicialmente consistía en ofrecer sesiones de lectura en voz alta para la población invidente, en cada sesión se hacían lecturas de acuerdo con el nivel lector de los asistentes, sus gustos e intereses, ahora se busca construir un espacio de dialogo, mediación y reflexión a partir de las lecturas y generación de experiencias.

Otro club que podemos encontrar es la “Lectura para personas sordas”

Este programa está dirigido, principalmente, a las personas sordas como lo refiere su nombre. Se propone como un espacio de encuentro en donde prima la lengua y que da pie para conocer el mundo, conversar y reflexionar a través de diversos formatos y temáticas. La invitación está abierta para amigos, familiares, y también para quienes estén interesados en practicar la lengua de señas, para encontrarse y en compartir esta nueva forma de lectura. Estos encuentros se realizan el segundo sábado de cada mes.

La dinámica en la realización de estos clubes surgen a partir de las inquietudes e intereses de los asistentes, para lo cual la biblioteca busca resolver esas inquietudes a partir de sus herramientas como la colección que se tiene, de la cual tienen que realizar una selección y búsqueda que les permita armar una bibliografía y notas, para el envío del material la primera semana del mes por medio de correo electrónico, para que las personas con discapacidad visual puedan leer sus lecturas para el encuentro mensual .

El mismo proceso sucede con el club de lectura para personas sordas solo que para las actividades es necesario contar siempre con un mediador, la idea es formar públicos, proponer y propiciar experiencias a través de la divulgación de la colección.

Según lo precisa la persona encargada ,la biblioteca ante estos servicios es como un “laboratorio” buscando la forma de satisfacer las diferentes necesidades que tienen las personas en condición de discapacidad , ya que no hay una colección adaptada que supla estas necesidades, por lo que los encargados, tienen que ser creativos y a través de las herramientas con las que cuenta la biblioteca, cumplir con lo solicitado, la mayoría del público son estudiantes que se encuentran en pregrado o maestría.

Frente a las actividades la persona refiere que antes se realizaban cursos de lengua de señas y braille, pero que ahora la biblioteca busca reforzar esos aprendizajes a través de espacios de dialogo y de desarrollo lector como las actividades ya mencionadas, y que de igual manera informa que estos servicios ya los estaban prestando otras bibliotecas.

Con respecto al desarrollo de la reunión se puede decir que quedó claro el panorama general de los servicios y actividades con los que cuenta la biblioteca , evidenciando también como su rol es importante en la resolución de las inquietudes y necesidades de las personas en condición de discapacidad , del cual el trabajo es arduo ya que la biblioteca busca ser recursiva tratando de transformar formatos e indaga cómo a través de los elementos e implementos con los que cuenta prestar un servicio de calidad que dé respuesta inmediata y que logre integrar a través del conocimiento (colección ) y el desarrollo lector a las personas en condición de discapacidad en el contexto cultural , social y educativo en la resolución de una formación en base a la autonomía y el aprendizaje.

Por tanto se identifica una barrera en cuanto que no se cuenta con una colección adaptada a las necesidades de los usuarios y que provoca que el trabajo sea a un mayor para la biblioteca quien tiene que responder con urgencia a estas solicitudes, las cuales son la mayoría estudiantes que requieren para sus trabajos esta información en el menor tiempo posible.

En el desarrollo de las actividades y conocimiento de las expectativas de los usuarios, el día 08 de abril de 2017 en horas de la mañana se asistió a un club de lectura “La Peste , un mal sueño que no pasa” que sugirió la profesional experta en el tema y actividades para personas en condición de discapacidad de la biblioteca , ya que estaría presente en la actividad una persona invidente que ha estado participando y asistiendo a la biblioteca desde hace 4 años y hace

parte de la actividad “comparto mi lectura” la idea era conocer cómo era su integración al compartir un espacio con su mayoría personas videntes.

La actividad empezó faltando algo para las 12 pm , en la sala estábamos unas 12 a 13 personas incluyendo la persona quien tiene discapacidad visual y es usuario de la biblioteca hace 4 años , dentro del desarrollo de la actividad se integró sin ningún inconveniente , hizo aportes concisos y analíticos , se encontraba muy atento escuchando cada aporte que se hacía frente a las lecturas del escritor Julio Cortázar y frente a la vida del mismo, el resto de personas no lo dimensionan de una manera diferente solo estaban pendientes de los aportes que pudieran generar más conocimiento al tema de las lecturas que estaban tratando. La persona invidente se fue a la 1: 00 pm de la actividad.

Se puede evidenciar con la participación en esta actividad que las discapacidades que puedan presentar las personas no intervienen con sus conocimientos y menos con las actividades que realizan si se les da las herramientas necesarias para el desarrollo de las mismas, siempre se nos hace creer que son personas que requieren de mucha ayuda como si tuvieran una enfermedad y ellos no pudieran analizar o ser preparados , pero al contrario en el desarrollo de esta actividad se puede decir que también hay personas en condición de discapacidad intelectuales y con mucho más conocimiento que uno mismo que se encuentra terminando una carrera.

Por último cómo la integración de espacios de personas invidentes o con otras discapacidades y la de personas videntes pueden generar un espacio de reflexión y conocimiento lector a partir de las diferentes experiencias de cada persona ; lo que supone que no es necesario siempre generar espacios distintos para personas con y sin discapacidad , ya que esto siempre ha generado desconocimiento y miedo frente a las personas en situación y condición de

discapacidad, los cuales al integrarse con ellos es una sensación totalmente diferente.

Acorde con lo mencionado por uno de los usuarios encuestados también existe una disposición por parte de algunos de ellos de contar con estos espacios de integración que les permita conocer otro tipo de experiencias entre personas invidentes y videntes.

Ese mismo día en horas de la tarde se participó en una actividad con el nombre ¿Dé que hablamos cuando nos referimos al surrealismo? Dirigida a jóvenes y adultos sordos, aunque se invita a sus amigos y familiares, cómo también a quienes están interesados en practicar la Lengua de Señas.

Con el objetivo de dar respuesta a las inquietudes e intereses de las personas sordas a través de estos espacios a partir de las colecciones y herramientas de la biblioteca, con el fin de generar un espacio de mediación y dialogo.

La actividad inicio a las 2:30 pm en el museo de botero con 6 personas , la dinámica de la actividad era primero en el museo identificar tres obras sobre el surrealismo de tres autores diferentes : Busto retrospectivo de mujer/ Salvador Dalí de los años 70 ,Mujeres de vida galante / Paul Delvaux 1962 y El disco rojo persiguiendo a la alondra / Joan Miró 1953, la explicación sobre el contexto de estas obras lo hacia el mediador que previamente había recibido el material con la información de lo que se iba exponer para su respectiva preparación , material que entregaba la coordinadora de estas actividades, que de igual manera retroalimentaba cada explicación para que el resultado tuviera un conocimiento significativo frente a lo que es el surrealismo.

En esta primera actividad se evidenció una participación constante por parte de las personas sordas en la que realizaban preguntas sobre las obras y eran muy analíticos frente a lo que veían.

En la segunda parte de la dinámica de la actividad se buscaba que ellos dibujaran un sueño raro que hayan tenido y cómo ellos lo relacionaban con el surrealismo teniendo en cuenta las explicaciones de las obras vistas en el museo de Botero.

Frente a esta actividad hubo más integración al ver como ellos relacionaban sus sueños y experiencias con el tema visto, solo una persona no lograba conectarse con la actividad y era una chica que no sabía lengua de señas ni podía hablar ni entender mucho el español, pero de igual manera realizó la actividad y al escribirle ella manifiesta que le ha gustado todo lo relacionado sobre la actividad.

Para el análisis de esta actividad primero es importante mencionar que la participación generó sentimientos de angustia y miedo frente a la hostilidad que muchos tengan al ver personas sin ninguna discapacidad integrándose a sus actividades, lo que lleva a la necesidad de contar con espacios que nos integren a todos por igual y no tener este tipo de barreras por desconocimiento por parte y parte; por lo que se respetó mucho su espacio sin que se sintieran objeto de estudio , sólo observando su comportamiento en la actividad , pero a medida que existe una integración con ellos se pueden ver otros aspectos como que son personas muy creativas , inteligentes, analíticas y que tienen un conocimiento claro de lo que sucede a su alrededor y que a pesar de su condición se puede compartir con ellos experiencias y realizar las mismas actividades logrando un espacio de mucho aprendizaje y conocimiento .

El sábado 29 de abril de 2017 se llevó a cabo la segunda sesión de “*comparto mi lectura*”. En esta segunda sesión sobre India, se leyeron libros de las escritoras Arundhati Roy y Kamala Markandaya.

Esta actividad empezó a las 3 pm de la tarde con aproximadamente 15 personas: 6 con discapacidad visual y 5 ya mayores de edad. El tema inicial fue la experiencia de la asistencia de algunas de las personas a la feria del libro 2017.

Luego se dio comienzo a la experiencia frente a las lecturas propuestas para esta sesión, en la que ellos mencionaban que el libro de Kamala Markandaya “Como el agua sobre la arena” era una novela muy humana que mostraba como una familia luchaba por sobrevivir y cómo algunas familias campesinas tuvieron que dejar sus tierras y enfrentarse a la vida de la ciudad.

Para terminar se conversó sobre la experiencia con la novela “El dios de las pequeñas cosas” de Arundhati Roy, para la cual algunos expresaron que al leer este libro les generó miedo, asco por la descripción que presentaba en el trama la novela. Además que para algunos fue dispendioso el identificar los personajes, ya que eran varios y uno se llamaba Estha por lo que las personas ciegas al escuchar el Jaws no podían identificar si se trataba del verbo estar “está” o de un pronombre demostrativo del uso de esta o ésta, lo que dificultó un poco la comprensión de la lectura.

Sin embargo, ellos mencionan que al igual que las demás personas que usan estrategias lectoras de comprensión, por ejemplo, en este caso para identificar los personajes los escribieron en una libreta de anotaciones o volvían a leer, ellos usan estrategias lectoras como leer por párrafos o por palabras y regular la velocidad del Jaws para poder entender el contexto de lo que estaban leyendo.

Que en la comprensión y análisis este libro se evidenció una pequeña crítica frente a la infancia y el crecer en una familia con la existencia de muchos conflictos desde el alcohol, engaños, etc., en que se manifestaban y se enmarcaban las tradiciones de la India desde el matrimonio por conveniencia

que tenía que ser antes de los 18 años con dotes , muestras de la discriminación por género, el establecimiento del sistema de castas y el cristianismo siri-ortodoxo y la existencia del partido comunista.

Al final de la sesión siendo las 5:00 p.m. se concluyó con las siguientes frases:

*Las grandes historias son las que ya se han oído y se quieren oír otra vez y aquellas en las que se pueden entrar por cualquier puerta y habitar en ellas cómodamente.*

*Son tan conocidas como en la casa que se vive, o el olor de la piel del ser amado, sabemos cómo acaban, y sin embargo, las escuchamos como si no lo supiéramos.*

*Del mismo modo que aun sabiendo que un día moriremos, vivimos como si fuéramos inmortales. En las grandes historias sabemos quién vive, quién muere, quién encuentra el amor y quién no, y aun así queremos volver a saberlo. Ahí radica su misterio y magia*

De esta actividad se puede concluir que las personas ciegas por su dificultad de desplazamiento físico han desarrollado sorprendentemente su nivel intelectual, por tal razón no es comparable ni con el de una persona profesional o de un estudiante.

Participan como cualquier persona con el conocimiento y experiencia lectora, brindando aportes con fundamento de acuerdo a las situaciones y contexto actual. Respecto a su desarrollo lector generan sus propias estrategias de lectura como cualquier persona y sus temas de interés están relacionados con temas universales, académicos y de contexto actual.

Se puede decir que fue una experiencia enriquecedora en la que ya no existía temor de participar en estos espacios, en la que se obtiene un aprendizaje mayor por parte de las personas en condición de discapacidad y de la cual se puede afirmar que las barreras de acceso a la información no radican en su condición de discapacidad, sino en que se brinden herramientas necesarias y que existan

este tipo de espacios que permitan generar un mayor conocimiento a través de la experiencia con la lectura.

## 10. Resultados

Se evaluaron los recursos, servicios, proyectos y programas existentes de la Biblioteca Luís Ángel Arango para usuarios en condición de discapacidad, a partir de entrevistas, información de datos, participación en actividades y visitas de observación registradas en una agenda de seguimiento; esto generó un conocimiento frente a los servicios, el tema de la discapacidad y un diagnóstico frente a la situación actual de la biblioteca sobre los servicios inclusivos y las actividades propuestas, las cuales no cuentan con una política implementada aún.

Se identificó a través de la realización de entrevistas y visitas que:

- La población que más accede a la biblioteca es la de las personas con discapacidad visual y auditiva, en su mayoría son estudiantes de pregrado y profesionales; en cuanto a sus intereses de información están dirigidos a la investigación académica y de información de tipo universal, además el servicio que más utilizan es el Jaws y el de transcripciones.
- Los servicios inclusivos que ofrece la Biblioteca Luís Ángel Arango están dirigidos solo a las personas ciegas, con baja visión y también hay actividades para personas sordas.
- Cada tipo de discapacidad presenta unas necesidades específicas en lectura, formación y en la prestación de servicios de acuerdo a su contexto.
- Las personas ciegas, por su dificultad de desplazamiento físico, han desarrollado sorprendentemente más su nivel intelectual.
- La biblioteca cuenta con un espacio para invidentes, en la sala de colecciones básicas compuesto por 6 cabinas tiflotecnológicas.

- Para el servicio de cabinas se evidenció la falta de equipos aptos con actualizaciones y mantenimientos preventivos para la prestación del servicio.
- En el país sólo existe un proveedor para la adquisición de equipos tiflotecnológicos.
- La instalación de software Jaws se encuentra en presentación Demo de 40 minutos.
- Falta de articulación entre los servicios y las actividades que maneja la biblioteca para estos usuarios.
- En cuanto al acceso físico se encontró la interferencia de escaleras para el acceso a las rampas y ascensores, que no permiten una accesibilidad en cuanto a la movilización, así como la falta de señalización recurrente en el interior y exterior de la biblioteca, a pesar que se han implementado estrategias como el servicio de acompañamiento.
- Se observó que la colección en braille y de audiolibros en formato Daisy que se encuentra en la biblioteca no cumple su propósito de consulta de información y tampoco cuenta con un plan de desarrollo.
- En cuanto a lo comunicado la biblioteca no cuenta con parámetros de accesibilidad WAI nivel 3, softwares actualizados y eso incluye el catalogo OPAC, el cual no es accesible.
- Se informó que para el manejo de derechos de autor la biblioteca no cuenta con criterios para la protección de la información, relacionados con el envío de formatos adaptados para las personas en condición de discapacidad que lo requieren.
- Se indicó que la realización de capacitaciones y conocimientos frente al personal de la biblioteca son muy pocas, las que se realizan la mayoría son por iniciativa del personal más que de la institución.
- Se observó que hace falta más personal con competencias que presten los servicios para personas en condición de discapacidad.

- En cuanto a la formación de usuarios, se encontró que estos no se capacitan en cuanto al manejo de TICS, así mismo, no se ofrecen cursos en braille ni lengua de señas.

En la participación en las actividades y en la elaboración de la agenda de seguimiento se evidenció que:

- Las actividades propuestas al público con discapacidad son dos: un club para personas sordas y otro para personas invidentes que recibe el nombre “comparto mi lectura”.
- No hay espacios compartidos en las salas de la biblioteca donde se puedan integrar las personas en condición de discapacidad con otros usuarios.
- Se rompieron los estigmas y estereotipos establecidos sobre la población en condición de discapacidad en cuanto al miedo, inquietud, curiosidad y subestimación ante su condición, la cual se naturaliza y marginaliza desde el ámbito social.

En definitiva cabe resaltar el trabajo de la biblioteca por generar este tipo de actividades que buscan responder a las inquietudes a través de un espacio de conocimiento, lectura, arte e información que se refleje a partir de las experiencias de cada persona desde la integración y desarrollo en la formación educativa de las personas en condición de discapacidad ante el desenvolvimiento en la sociedad ; por esto es conveniente señalar que se debe incrementar más la participación de estos eventos ,además que ya cuentan con una página en Facebook y en el calendario de la biblioteca aparece ,la asistencia aún sigue siendo muy poca y sería importante que las personas sordas y ciegas no se perdieran de este tipo de aporte y conocimiento.

## 11. Principios éticos.

El objetivo que se planteó en el trabajo de campo del presente trabajo de grado- modalidad de investigación, es proponer acciones de mejoramiento para los servicios y recursos inclusivos y accesibles para personas en condición de discapacidad de la Biblioteca Luis Ángel Arango, tomando como punto de partida la evaluación de los servicios para personas en condición de discapacidad y el aprovechamiento de los recursos tecnológicos.

Para poder garantizar pertinentemente el acceso a dicho objetivo expuesto, se estableció una serie de criterios éticos y deontológicos, consecutivos a la misma que fueron transmitidos desde el inicio del trabajo de campo.

Se establecieron básicamente tres criterios:

- A) Reserva en el uso de la información. La cual es solicitada solo para fines académicos (objetivo de la investigación y desarrollo del trabajo de grado), se transmitió que la misma sería utilizada con discreción y respeto, preservando la dignidad de los participantes.
- B) Anonimato de los participantes. Se explicó que cuando el material obtenido de la investigación fuese a ser comunicado, el mismo sería modificado en los aspectos que pudiesen conllevar alguna posible identificación de los participantes.
- C) Respeto por la voluntad de los/las participantes, en caso de no querer participar de la investigación, o de alguna de las técnicas específicas, observación, entrevistas por tal razón el método fue de tipo voluntario y de bola de nieve.

## **12. PROPUESTA –ACCIONES DE MEJORAMIENTO BIBLIOTECA LUÍS ÁNGEL ARANGO.**

Esta Propuesta se basa en el análisis e interpretación de la información recolectada en relación a las actividades y los servicios inclusivos de la Biblioteca Luís Ángel Arango de la ciudad de Bogotá.

### **OBJETIVO:**

Mejorar la gestión de la Biblioteca Luís Ángel Arango en la prestación de servicios a usuarios en condición de discapacidad y optimizar su efectividad hasta lograr servicios de calidad.

### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

- Potenciar la disponibilidad y uso de materiales en formatos alternativos y medios de acceso a la información existentes para los usuarios en condición de discapacidad.
- Propiciar la integración de los usuarios en condición de discapacidad en las actividades y servicios inclusivos propuestos por la biblioteca.
- Mejorar el acceso a la biblioteca y los servicios.
- Promover la preparación del personal en lo inherente a la prestación de servicios inclusivos.
- Contribuir al cambio de actitud por parte de las instituciones, respecto al establecimiento de políticas de servicio de información y demás prestaciones bibliotecarias a través de los avances tecnológicos que existen en la actualidad.

El análisis realizado a la Biblioteca Luís Ángel Arango frente a los servicios inclusivos, arrojó como resultado la necesidad de contar con una política dirigida a la prestación de servicios para usuarios en condición de discapacidad, ya que ésta se encuentra hasta ahora

en implementación, por tal razón esta propuesta busca brindar aportes en cuanto a la estructuración y organización de la misma teniendo en cuenta los aspectos a mejorar.

De las diferentes etapas que se pueden contemplar para la organización de este tipo de servicios en una biblioteca pública, Piñeros menciona que se deben tener en cuenta las siguientes:

la planificación de un servicio bibliotecario a usuarios en condición de discapacidad ; las políticas y la administración de estos servicios ; las colecciones de la biblioteca para personas en condición de discapacidad; el catálogo de la biblioteca ; el personal que atiende estos servicios ; los diferentes servicios bibliotecarios para estos usuarios ; las estadísticas del servicio bibliotecario ;el marketing y la evaluación de los servicios bibliotecarios a usuarios en condición de discapacidad. (2008, p.154)

### **12.1. Planificación de un servicio bibliotecario a usuarios en condición de discapacidad.**

La planificación es un proceso que permite proporcionar información concreta sobre el contexto del cual parte la biblioteca para evaluar la situación y este tipo de servicios; desarrollado a través de un comité de planificación ,encargado de tomar decisiones para adaptar el proceso de planificación con las otras actividades de gestión de la institución, su objetivo radica en que establece prioridades que se ajustan a la comunidad donde se prestan servicios y los medios con que cuenta para implementar esos servicios.

Este proceso se encuentra influenciado por la organización, políticas y servicios que la entidad ofrece, por tal razón se mencionan dos etapas fundamentales que hacen parte de la planificación: análisis entorno exterior o análisis a la comunidad que atiende la biblioteca y el interior de la biblioteca o institución frente a los servicios y políticas.

### **12.1.1. Análisis de la comunidad.**

Es un aspecto fundamental que debe tener en cuenta la Biblioteca Luís Ángel Arango en la implementación de esta política, ya que permite conocer las necesidades de los usuarios tanto potenciales como reales y adaptar los servicios a cada situación concreta.

Para la realización de esta etapa de acuerdo a Piñeros (2008) se usan métodos relacionados con estudios y diagnósticos que involucren:

La historia de la comunidad; las necesidades, intereses y preferencias de la población en condición de discapacidad; el número de mujeres, hombres, ancianos y niños discapacitados; así como la edad de cada grupo; las características sociales de la comunidad, tales como la existencia de escuelas y centros de enseñanza, tanto oficiales como privados, bibliotecas, librerías, asociaciones ciudadanas existentes y el número de estos ciudadanos que leen, estudian y trabajan (p.156).

### **12.1.2. Características de la biblioteca.**

Este análisis debe abarcar: el edificio y sus instalaciones, las relaciones con el exterior, el personal y la administración de la biblioteca, en este caso se tendrá en cuenta lo mencionado frente al exterior y la señalización dentro del contexto de la Biblioteca Luís Ángel Arango.

En este caso los espacios exteriores del edificio también deben cumplir las normas y datos referentes a señalización exterior y accesos, en cuanto a las personas con discapacidad visual se hace necesario contar con la estrategia de itinerarios peatonales.

Los itinerarios peatonales se consideran todos aquellos espacios públicos o privados destinados principalmente al tránsito de peatones, los cuales se realizan de forma que garanticen la accesibilidad, como los itinerarios provisionales por obras o cascos antiguos u otras situaciones análogas.

Es importante que la Biblioteca tenga presente la estrategia de una ruta que le permita un acceso más práctico a la BLAA para las personas en condición de discapacidad visual, desde las estaciones de Transmilenio o los buses que transitan cerca de la biblioteca; donde se tenga en cuenta el espacio de desplazamiento en las calles, el estado de las vías y los lugares representativos en este caso del centro de Bogotá.

Se requiere que la biblioteca utilice herramientas como un mapa que muestre las rutas accesibles para llegar a la biblioteca y que este se visibilice en la página web para que los usuarios a través del uso del Jaws puedan elegir su ruta de salida y destino más rápido.

En cuanto a la señalización es indispensable que se encuentre de manera adecuada en los accesos del edificio como la entrada principal de la biblioteca, que sea perceptible por tacto (guías o texturas especiales) como rótulos en braille con relieve y grabaciones de información hablada que precisen su indicación gráfica en las dimensiones adecuadas a la distancia que se prevé su lectura, siendo muy importante frente a la facilitación en la utilización de espacios existentes.

Para que los usuarios puedan identificar las distintas zonas y elementos de la biblioteca se utilizaran símbolos universalmente reconocidos, comprensibles y diferenciados.

La forma en que se utilice el color puede ser de ayuda en la orientación y mediante contrastes cromáticos. Por ejemplo, el color puede servir para localizar e identificar dependencias u otros elementos del entorno: entradas, salas, puertas, etc.

Símbolo	Fondo
Blanco	Azul oscuro
Negro	Amarillo
Verde	Blanco
Rojo	Blanco
Azul	Blanco
Negro	Blanco
Amarillo	Negro
Blanco	Rojo
Blanco	Verde oscuro

*Ilustración 51 Colores señalética.*

Las bandas guías son muy útiles para señalar los recorridos horizontales y se colocaran como señalización visual táctil al principio y final de las escaleras y de las rampas de acceso.

De igual modo es importante que la biblioteca no sólo visibilice la sala de colecciones básicas como el espacio único de acceso a la información y la integración para las personas en condición de discapacidad; sino que permita la vinculación de las mismas y la adaptación en otras salas, evitando la marginalización de los usuarios con discapacidad en la biblioteca. Esto con el fin de promover su participación y autonomía en distintos espacios y con usuarios que cuentan con otras capacidades.

## **12.2. Políticas y administración de servicios bibliotecarios para personas en condición de discapacidad.**

La buena administración de servicios bibliotecarios para personas en condición de discapacidad dependerá de la responsabilidad de asegurar que los servicios que presta la biblioteca, sean accesibles a todos los usuarios incluyendo todo tipo de discapacidad existente.

La prestación de estos servicios difiere de la implementación de políticas bien diseñadas y apropiadas para facilitar el acceso y utilización de estas prestaciones de forma independiente y sin intermediarios. Su desarrollo estará dirigido a la discapacidad con ayudas, objetivos, planes estratégicos y procedimientos para conseguir los recursos necesarios en los que deben incluirse la adecuación del edificio, el personal, colecciones, sistemas automatizados, etc.

De ahí que la administración de la biblioteca debe realizar con cierta periodicidad una evaluación de las políticas establecidas y de los servicios que presta con relación a las necesidades de los usuarios, el soporte administrativo y el presupuesto, la asignación de tareas al personal de la biblioteca, el entrenamiento del personal que provee estos servicios, el desarrollo de colecciones, el acceso a la biblioteca y a los servicios.

Conforme a la política de la biblioteca frente a materiales en formato alternativo, debe tener como objetivo satisfacer las necesidades de la lectura e información de los usuarios en condición de discapacidad, en donde se cuente con la opinión de los usuarios y tener presente que cada uno de estos grupos tiene intereses y necesidades diferentes en cuanto a formatos se refiere. Así mismo la biblioteca debe tener una política de desarrollo de colecciones con objetivos bien definidos, deberá revisarse con periodicidad particularmente en la colección de braille y material de audiolibros.

En cuanto a las funciones de los administradores de acuerdo a Piñeros estos deberán “conocer la legislación existente sobre discapacidad en el país, además deben tener conocimiento de los desarrollos tecnológicos y del impacto que éstos producen en el personal, usuarios y otros recursos”. (2008, p.172)

### **12.3. Colección de la biblioteca para usuarios con discapacidad visual.**

“El objetivo de esta colección para una biblioteca pública es satisfacer las necesidades de información de la comunidad a la que atiende y es el recurso más importante de que dispone la prestación de sus servicios” (Piñeros, 2008, p. 173).

Por lo cual se puede decir que el Sistema Braille es el principal medio de acceso a la información impresa por parte de los usuarios ciegos, con su característica y ventaja de universalidad. De manera que las otras herramientas de acceso a la información como audiolibros, grabaciones y otros, se convierten en apoyo y complemento a este sistema.

Dicho lo anterior la escritura braille satisface las mismas necesidades que los escritos en imprenta tinta, razón por la cual son manejables y permiten su disposición inmediata, sin necesidad de aparato alguno, posibilitan procesos de búsqueda, repaso y otros. Sin embargo, presentan una característica particular frente a la calidad del texto, la cual termina deteriorándose por el uso, pues la presión de los dedos al leer disminuye el relieve de los puntos.

En consecuencia a lo mencionado es necesario que la biblioteca cuente con una política de desarrollo de colecciones que defina la creación de la colección dentro de la biblioteca y que permita dar lineamiento en cuanto a su selección, mantenimiento, descarte y evaluación del contenido de las colecciones; debido a que esto permitirá tener en consideración acciones preventivas por parte de la biblioteca, por ejemplo, que la ubicación de libros braille deba contar con una estantería con suficiente espacio de acuerdo a su volumen y para que no se disminuya el relieve de los puntos.

Esta política debe contemplar un plan de desarrollo de colecciones establecido por un periodo determinado y cubrir temas, formatos, colecciones especiales y áreas que deben ser desarrolladas o descartadas. Así mismo estará explícito por la asignación de presupuesto para la adquisición de materiales en formatos adaptados, el cual es un proceso amplio debido a la producción y costos que aumentan cada año; y de los equipos necesarios para la lectura de las personas con discapacidad visual.

Esta colección deberá estar conformada por libros en Braille, en macrotipo, audiolibros, vídeos /DVD, revistas y periódicos hablados y en macrotipo, materiales que de acuerdo al criterio de selección que establezca la biblioteca siempre deben reflejar la necesidades de la comunidad en condición de discapacidad y sus demandas.

De manera que la biblioteca debe establecer un criterio de selección de materiales, basado en una amplia gama de temas, necesidades de información y otros; que le permitan establecer una clasificación teniendo en cuenta la libertad intelectual y la consulta de especialistas, autores, editores, revistas y reseñas, más no el punto de vista del comité de la biblioteca o del personal.

El proceso de donación por otras instituciones se recibirá, ya que esto contribuye al desarrollo de la colección. No obstante, esta institución tiene derecho de rechazar las donaciones en caso de no considerarlas pertinentes de acuerdo al valor y la necesidad para sus usuarios. Una vez que esta política se encuentre establecida debe ser distribuida al personal de la institución y a los usuarios.

El Manifiesto de la Unesco para Bibliotecas Públicas enfatiza que las colecciones y servicios no deben estar sujetos a ninguna censura ideológica, política o religiosa, como tampoco a la presión comercial (UNESCO, 1994)

En efecto la Biblioteca Luís Ángel Arango deberá tener en cuenta la política de desarrollo de la colección en braille y audiolibros, la cual propondrá después de una evaluación su promoción y difusión selectiva a través de la página web y correo electrónico, que le den utilidad, fomentación en su consulta y desarrollo para los usuarios y otras sedes de la biblioteca.

#### **12.4. Derechos de autor y discapacidad visual**

El tema de protección de los derechos de autor continua siendo de interés para las bibliotecas y demás instituciones que prestan servicios a usuarios en condición de discapacidad. La responsabilidad de estas instituciones varía de país a país, de acuerdo a las distintas legislaciones existentes sobre la distribución de materiales en formato alternativo, y en cuanto a si el material está amparado por los derechos de autor o es de dominio público. (Piñeros, 2008, p.110)

En cuanto a los derechos de autor en Colombia se cita la Ley 23 de 1982 “sobre derechos de autor”. Capítulo III de las limitaciones y excepciones al derecho de autor, artículo 38

Las bibliotecas públicas pueden reproducir para el uso exclusivo de sus lectores y cuando ello sea necesario para su conservación, o para el servicio de préstamos a otras bibliotecas, también públicas, una copia de obras protegidas depositadas en sus colecciones o archivos que se encuentran agotadas en el mercado local. Estas copias pueden ser también reproducidas, en una sola copia, por la biblioteca que las reciba en caso de que ello sea necesario para su conservación, y con el único fin de que ellas sean utilizadas por sus lectores.

Igualmente encontramos el Proyecto de Ley No. 201 de 2012 “Por medio de la cual se implementan compromisos adquiridos por virtud del acuerdo de promoción comercial suscrito entre la República de Colombia y los Estados Unidos de América y su protocolo modificatorio, en el marco de la Política de Comercio Exterior e Integración Económica”. Artículo 15 literal e: el acceso por parte de bibliotecas, archivos o instituciones educativas, sin fines de lucro, a una obra, interpretación o ejecución o fonograma a la cual no tendrían acceso de otro modo, con el único fin de tomar decisiones sobre adquisiciones.

Conforme a la legislación de los derechos de autor revisten algunas complicaciones por parte de las bibliotecas en relación a lo dispuesto y el manejo en cuanto a la poca preocupación por la copia ilegal de libros hablados y la conversión de formatos accesibles y la edición electrónica.

La legislación sobre derechos de autor conduce a campos diferentes en lo que se refiere a las bibliotecas y editores, debido a que las bibliotecas defienden el acceso a los materiales y servicios sin costo alguno, y los editores y autores defienden su derecho a cobrar por sus obras, pues ante el avance digital, el editor conoce que una vez transferida a los usuarios, no existe forma de controlar su uso.

Por tal razón se encuentra en implementación a nivel internacional el Tratado de Marrakech del 27 de junio de 2013 “para facilitar el acceso a las obras publicadas a las personas ciegas, con discapacidad visual o con otras dificultades para acceder al texto impreso”.

En este tratado se menciona las instituciones como las bibliotecas, autorizadas de poner a disposición de los usuarios la obra adaptada y las cuáles tendrán en cuenta las siguientes excepciones y limitaciones:

- 1) Que la entidad autorizada que desee realizar dicha actividad tenga acceso legal a esa obra o un ejemplar de la misma.
- 2) Que la obra sea convertida a un formato accesible, que pueda incluir cualquier medio necesario para consultar la información en dicho formato, pero no introduzca más cambios que los necesarios para el que el beneficiario pueda acceder a la obra.
- 3) Que dichos ejemplares en formato accesible se suministren exclusivamente a los beneficiarios y que la actividad se lleve a cabo sin ánimo de lucro.

Cabe señalar que este Tratado entrará en vigor una vez haya sido ratificado por los 20 Estados miembros que estén de acuerdo en quedar vinculados por sus disposiciones, entre los cuales se encuentra Colombia.

Es importante que el director y el personal de una biblioteca pública que presta servicios a usuarios discapacitados visuales, estén actualizados acerca de las disposiciones sobre derechos de autor existentes en el país donde prestan sus servicios y establezcan criterios como entidades responsables que son, en donde se haga mención y se informe al usuario las limitaciones y excepciones de la reproducción de formatos adaptados que de acuerdo a su solicitud están recibiendo y que hacen parte también de su responsabilidad y compromiso ante el cumplimiento de lo dispuesto.

### **12.5.El personal de la biblioteca que atiende a los usuarios en condición de discapacidad.**

“La labor del bibliotecario no se reduce únicamente a ser el custodio y guardián del fondo bibliográfico .El bibliotecario es un comunicador, pieza esencial en ese sistema, entre lectores y libros” (Pérez, 1998, p.56)

De esta manera se evidencia que las funciones y el rol de los profesionales de la información y los bibliotecólogos han cambiado en el transcurso del tiempo, siendo como lo menciona el Manifiesto de UNESCO “el bibliotecario un intermediario activo entre los usuarios y los recursos”. Es por esta razón que es indispensable su formación permanente para que pueda ofrecer servicios adecuados .Habrán de establecerse programas de extensión y formación del usuario con objeto de ayudarles a sacar provecho de todos los recursos” (UNESCO,1994)

Conforme a lo anterior esto incluye al personal que atiende servicios bibliotecarios a usuarios en condición de discapacidad, los cuales deben comprender que los usuarios que atienden también son individuos con los mismos derechos y que comparten con ellos los mismos objetivos, sueños, deseos emociones y aspiraciones. Por lo tanto el factor humano es muy importante en la prestación de este servicio, el cual es muy directo, que atiende un puente efectivo entre el usuario, las colecciones y servicios que ofrece la biblioteca.

Por consiguiente, una de las grandes limitaciones que tienen los servicios bibliotecarios que se prestan a estos usuarios, es la falta de entrenamientos o conocimientos apropiados del personal que atiende a las personas en condición de discapacidad; ya que no es suficiente que el personal esté bien informado, sino que también es preciso que se encuentre motivado y satisfecho para cumplir de forma adecuada sus funciones. De manera que la biblioteca deberá también desarrollar actividades para aumentar la motivación personal y poder conseguir así un buen rendimiento por parte de sus empleados.

Un medio para lograr ese objetivo bien podría ser incrementar la conciencia de la biblioteca pública sobre discapacidad. También se aconseja que el personal conozca sus

funciones y responsabilidades a cabalidad y tenga conocimiento del trato a este tipo de usuarios. Se ponen a consideración algunas sugerencias hechas por Bárbara Mates, entre las más aconsejables se destacan:

El ser muy natural al atenderlos, dirigirse directamente al usuario discapacitado, ofrecerle su ayuda, ser paciente en su trato con ellos, tratar a los adultos discapacitados como adultos y a los niños discapacitados como niños, tener conocimiento sobre los diferentes materiales existentes para atención de estos usuarios, integrarlos a todas las actividades de la biblioteca, especialmente los programas de fomento de la lectura, estar informado de los servicios existentes. Asimismo, el personal debe identificarse al prestarles sus servicios , al orientar a un usuario dentro de la biblioteca debe darle señales específicas , al terminar de atender a uno de estos usuarios ,debe avisarle que se retira , no debe nunca dejarlo hablando solo ; nunca se debe distraer o molestar a los perros guías. (Mates, 2001, como se citó en Piñeros, 2008, p.179)

Es decir, no es sólo iniciativa del personal para desarrollar habilidades competentes para la prestación específica de estos servicios, sino también hace parte del compromiso de la institución para instruir y motivar a sus empleados ante las funciones, responsabilidades y los nuevos avances en cuanto a la atención a las personas en condición de discapacidad.

Se sugiere ante la coordinación de los empleados de la biblioteca, contar con el personal calificado y necesario para la prestación de estos servicios y realizar la rotación para que todos tengan conocimiento en diferentes áreas; de igual modo se recomienda que la biblioteca disponga de canales adecuados de comunicación interna, para conocer los problemas y sugerencias del personal y que éste conozca las expectativas de la biblioteca y sus líneas de actuación. (2008, p. 1998) .Esto en pro de un buen trabajo en equipo y una buena actuación del personal de la biblioteca ante la prestación de los servicios.

Como se ha dicho en relación a la prestación de servicios especializados y los nuevos roles de la biblioteca en la actualidad, ante los nuevos materiales, las nuevas tecnologías y la diversidad de usuarios; se hace vital contar con profesionales capacitados y con

competencias y habilidades desarrolladas que no son sólo compromisos de las bibliotecas para implementar estos servicios sino de las instituciones donde se forman los profesionales.

A partir del Decreto 470 de 2007 “por el cual se adopta la Política Pública de discapacidad en el Distrito Capital” se cita en el artículo 11 sobre el derecho a la educación en los literales:

d) Implementar una cátedra de discapacidad para las y los profesionales de las diversas áreas de formación profesional y técnica.

h) Promover y desarrollar un programa de formación de intérpretes y guías intérpretes en el nivel técnico o profesional que garanticen el acceso, permanencia y promoción de las personas con deficiencia auditiva o de sordo ceguera en el sistema educativo y en general en los procesos de inclusión social de esta población.

Por eso se hace un llamado a las universidades que cuando formen profesionales bibliotecarios se deben proporcionar a los estudiantes los conocimientos suficientes que los capaciten para proveer un servicio bibliotecario profesional a los usuarios. (2008, p.180) debido a que una de las funciones de la biblioteca es garantizar a todos los ciudadanos el acceso a la información, por lo cual los estudiantes deben aprender a prestarlo y una forma de hacerlo es que en sus planes de estudios se encuentre la enseñanza de servicios especializados en relación a la discapacidad.

## **12.6. Internet y el catálogo de la biblioteca.**

“La accesibilidad web es un tema que preocupa a muchas instituciones u organismos, ya que proporcionar servicios y contenido accesible permite llegar a un mayor número de usuarios y beneficiar, principalmente, a usuarios con diversos tipos y grados de discapacidad” (Piñeros, 2008, p. 113).

La posibilidad de que las personas con discapacidad puedan acceder a internet sin ninguna barrera de información es una necesidad mayor que la de la población en general, que tiene una mayor facilidad para acceder a los canales de información tradicionales.

El poder de la web está en su universalidad y el acceso de todo el mundo independientemente de su discapacidad, es decir, contar con igualdad de derechos es un derecho y no un privilegio. (2008, p. 113). Por esta razón se han implementado contenidos webs más accesibles (navegadores gráficos, textuales y de voz).

Encontramos navegadores de acceso alternativo que se caracterizan por presentar la información de las páginas web de manera no convencional, que pueden ser utilizados por personas en condición de discapacidad visual y de los cuales se pueden mencionar de acuerdo a Piñeros:

- Linux es el navegador sólo texto más popular a nivel mundial, es libre de distribución y existen en la actualidad versiones que funcionan con otros sistemas operativos.
- El puWebSpeak presenta el contenido de la página Web mediante síntesis de voz (en inglés) y una representación simplificada en pantalla que facilita la navegación de los usuarios con deficiencia (2008, p.112)

Por otra parte, existe ya el programa internacional para eliminar barreras en el uso de la red de redes: World Wide Web Consortium (W3C), el cual viene a contribuir en gran medida para que las personas con discapacidades puedan consultar desde catálogos, bases de datos bibliográficos y de texto completo toda una gama de servicios que están disponibles para el resto de la sociedad.

Conforme a las directrices dadas por el W3C, los contenidos web deben cumplir al menos las siguientes pautas de accesibilidad de contenido web:

1. Proporcionar alternativas equivalentes para el contenido visual y auditivo.
2. No se base sólo en el color.

3. Utilice marcadores y hojas de estilo.
4. Identifique el idioma usado.
5. Asegúrese de que las páginas que incorporen nuevas tecnologías se transformen correctamente.
6. Proporcione información de contexto y orientación.
7. Proporcione mecanismos claros de navegación.
8. Asegúrese que los documentos sean claros y simples.

Tal y como recoge la Norma UNE 139802/2003, cada pauta contiene puntos de verificación que explican cómo se aplican en situaciones típicas de desarrollo de contenidos y que cuentan con un nivel de prioridad fundamentado en su impacto de accesibilidad:

Prioridad 1: uno o más grupos encontrarán imposible acceder a la información del documento. Satisfacer este punto de verificación es un requerimiento básico para que algunos grupos puedan usar los documentos Web.

Prioridad 2: uno o más grupos encontrarán dificultades en el acceso a la información del documento. Satisfacer este punto de verificación eliminará importantes barreras de acceso a los documentos Web.

Prioridad 3: uno o más grupos de usuarios encontrarán alguna dificultad para acceder a la información del documento. Satisfacer ese punto de verificación mejorará la accesibilidad de los documentos web.

El grado de cumplimiento de estas prioridades establece los niveles de adecuación a las pautas de accesibilidad:

-Adecuación de nivel A(A): se satisfacen todos los puntos de verificación de prioridad 1.

-Adecuación de nivel A (AA): se satisfacen todos los puntos de verificación de prioridad 1 y 2.

-Adecuación de nivel A (AAA): se satisfacen todos los puntos de verificación de prioridad 1, 2 y 3. (UNE 139802/2003, como se citó en Llera, 2006, p.46)

En definitiva, estos programas y contenidos web permiten hacer de la Internet una herramienta accesible y valiosa para las personas con discapacidad visual, puesto que les permite acceder a la información escrita de forma instantánea e independiente y comunicarse con otras personas a través del correo electrónico. Así mismo, tienen acceso a los catálogos de las bibliotecas, artículos de revistas y muchos temas más.

Con respecto al catálogo bibliotecario Piñeros señala que éste es el puente entre la necesidad de información del usuario y la información accesible (2008, p.177). Por consiguiente, un buen catálogo es el que sea diseñado de forma que pueda guiar al usuario directamente hacia la información.

Es importante que los usuarios con discapacidad visual puedan utilizar el catálogo de la biblioteca por sí mismos, y no tengan que recurrir a un profesional bibliotecario o a un voluntariado para poder consultarlo.

De acuerdo a Piñeros existen catálogos en braille, para los usuarios que leen en esta modalidad, pero presentan un alto costo de utilización. Hay también algunas versiones de catálogos hablados que presentan como desventaja que el proceso de escucha requiere de tiempo, por lo que las búsquedas no son inmediatas. (2008, p.177).

La necesidad de contar en las bibliotecas con catálogos en formatos accesibles para los usuarios con discapacidad es apremiante, por esta razón deberían desarrollarse más y con más proveedores en todo el mundo para permitir el beneficio de esta población.

Dicho lo anterior el Manifiesto de la IFLA sobre Internet afirma que: “el libre acceso a Internet ofrecido por las bibliotecas y servicios de información ayuda a las comunidades e individuos a conseguir la libertad, la prosperidad y el desarrollo”. (IFLA, 2002).

Por lo que se refiere al catálogo accesible es importante que la Biblioteca Luís Ángel Arango tenga presente esta información frente al avance tecnológico, como conocimiento aplicable en el momento de resolver las inconsistencias que presenta su catálogo OPAC, el cual no es accesible ni práctico para las personas en condición de discapacidad y requiere de intermediarios para llegar a la información.

Consideremos ahora, que los softwares que se adquieran por parte de la biblioteca deben contar con licencias y considerar características que respondan a las necesidades de los usuarios que harán uso de estos sistemas, ya que las barreras de información no deben partir de las mismas herramientas que tienen como fin el soporte y apoyo en la prestación de un servicio inclusivo y en la facilidad de acceso a la información.

Además, es importante mencionar que los softwares que se vayan a implementar deben permitir la protección de la información que produce la biblioteca, como lo son las bases de datos que proporcionan información contundente de los usuarios, de las solicitudes y acceso a los servicios; por medio de una actualización o traspaso de información que permita su adaptación en otras versiones. Dado que si no se tiene en cuenta esta gestión volverá a pasar como lo sucedido en los formatos adaptados con los que se podría conformar una biblioteca digital al servicio de los usuarios, aun así esta información al momento de una actualización no servirá porque no es combatible con otras versiones.

En definitiva, esto significa una gran pérdida de gestión, tiempo e información vital para la biblioteca, así como la disminución de la disponibilidad de material adaptado al servicio de los usuarios con discapacidad.

De modo que, es importante que la Biblioteca Luís Ángel Arango adquiera equipos adaptados y actualizados que cuenten con mantenimientos regulares, y así lograr la optimización de sus servicios; esto incluye la revisión del escáner convencional que se está utilizando para el servicio de transcripciones y la adquisición de una nueva impresora braille, la cual no está en funcionamiento actualmente, pero que hace parte del sustento de los servicios que se ofrecen.

## **12.7. Servicios Bibliotecarios para personas en condición de discapacidad.**

Brophy and Craven identifican tres principios fundamentales en lo relacionado con la prestación de servicios bibliotecarios a personas con discapacidad: exclusividad, imparcialidad e independencia. (Brophy, P., Craven, J., 1999, como se citó en Piñeros, 2008, p.184)

Esto significa que la biblioteca debe prestar sus servicios en base a la igualdad de acceso de todos los usuarios sin importar el tipo de discapacidad y sin barreras que le impidan acceder a la información y promuevan su formación y autonomía.

Considerando la importancia de ofrecer un servicio inclusivo de calidad se sugiere tener en cuenta algunas apreciaciones que nos brinda José Raúl Pérez Pérez (1998, p.71-103)

### **12.7.1. Usuarios con discapacidad auditiva.**

En la biblioteca debe existir un servicio de atención para las personas sordas y facilitar un intérprete de lenguaje de signos, de igual modo, se debe contar con un mostrador que visibilice un símbolo que indique la atención a personas sordas.

En cuanto a los libros que hacen parte de la colección se menciona que es importante contar con diccionarios especiales como Intellex diccionario, el cual ofrece información textual y gráfica sobre un total de 12.000 términos de carácter abstracto y figurado; Intellex didáctico, que es un programa complementario que permite el conocimiento léxico e incremento del vocabulario, comprensión de textos escritos e iniciación a la expresión.

Los libros escritos con el lenguaje de signos son los más recomendados para los niños sordos con deficiencias auditivas, pues suelen presentar junto al texto escrito dibujos con lenguaje de signos. De este modo, este tipo de material promueve el aprendizaje en este lenguaje y su acceso a la lectura.



*Ilustración 52 Cuento con imágenes y lenguaje de señas.*

Es importante que los libros cuenten con unas especificaciones en el momento de su adquisición y selección:

- Que no existan muchas palabras.
- Que no existan alusiones y modismos.
- Que no existan frases con doble sentido.
- Que desarrollen conceptos o refuercen ciertos temas, evitando, por tanto, la temática fantástica de ciertos libros.
- Que no haya discontinuidad en el tiempo.
- Que no haya giros idiomáticos.
- Que no incluyan palabras que carezcan de significado para los niños sordos .Se debería utilizar el vocabulario básico de la lengua.
- El vocabulario se ve facilitado por la imagen.

Así mismo, debe existir una comunicación integral entre el personal de la biblioteca y los usuarios con deficiencia auditiva, algunas sugerencias prácticas son las siguientes: uso de un lenguaje claro y fácil de entender, no bloquear el acceso visual de la boca, no hablar nunca de espaldas, no utilizar gafas oscuras y se debe animar al usuario sordo para que pregunte siempre lo que no ha entendido sin sentirse avergonzado.

### 12.7.2. Usuarios con discapacidad física.

En relación con las barreras de acceso a la información para este tipo de discapacidad es fundamental identificar problemas de acceso al edificio y colección de la biblioteca, más no del contenido de los documentos.

Los usuarios con deficiencia motora puede tener dificultades en cuanto a la movilidad en la biblioteca , por eso es necesario contar con una buena accesibilidad en los espacios comunes, salas y aseos con la señalización exterior adecuada a una altura normalizada para los usuarios de sillas de ruedas ,que indique la ubicación de la biblioteca.

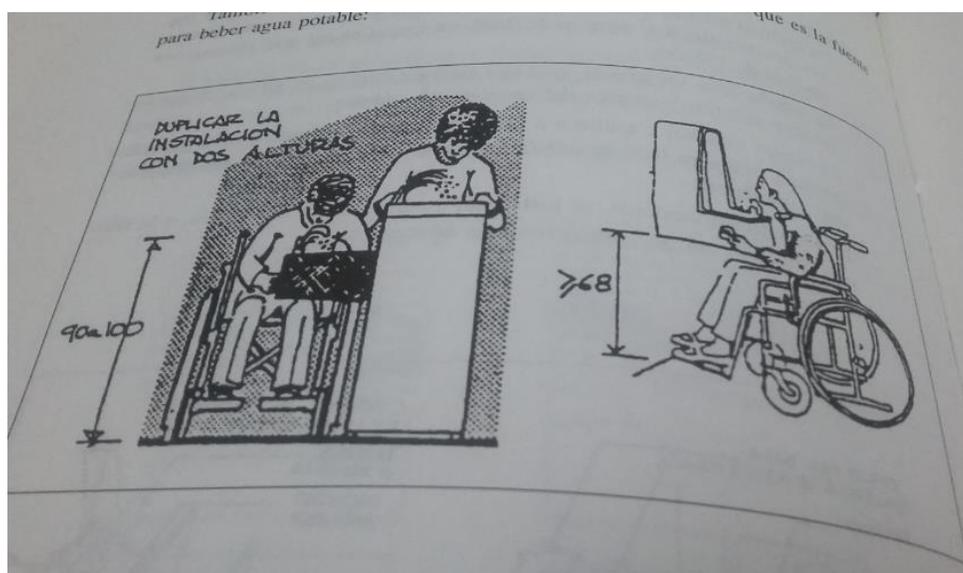


Ilustración 53 Ejemplo especificaciones mostrador personas con discapacidad física.

En la estructura interna del edificio se recomienda suprimir las esquinas de los mobiliarios que puedan causar algún daño a las personas discapacitadas. Son Preferibles las estanterías adosadas al muro, han de tener una altura menor a la normal, de 1.50 m.

Dentro de las ayudas técnicas para facilitar la lectura y escritura de las personas con discapacidad física y que son útiles para las bibliotecas se pueden mencionar el uso de los atriles, útiles para sujetar los libros, favoreciendo tanto el control postural de los usuarios físicos como el que puedan pasar fácilmente las hojas del libro(1998,p.157).

Con respecto a la comunicación y atención por parte de los bibliotecarios con los usuarios en condición de discapacidad física, es esencial que el personal utilice un sistema de comunicación alternativo para aquellos usuarios que desarrollan otro tipo de comunicación a través del conocimiento proporcionado en la lectolectura. Otra tarea será la de fomentar y valorar las estrategias de expresión desarrolladas por los usuarios, ya que esto contribuye a un ambiente de respeto, de valoración y aceptación ante las diferentes capacidades.

### **12.7.3. Usuarios psíquicos.**

Los psíquicos que tienen un coeficiente intelectual inferior a 50 es difícil que lleguen a tener actividad independiente y es difícil que puedan llegar a leer libros. Pero si tienen un coeficiente intelectual superior a 50, son capaces de lograr una actividad independiente y podrán llegar a comprender y leer libros sencillos. Dependerá del proceso de aprendizaje e integración que haya tenido para que pueda acceder o no a la biblioteca (Pérez, 1998, p.168).

En la actualidad hay poco interés de parte de las bibliotecas por contar con servicios para estos usuarios, teniendo como precedente las visitas realizadas en algunas bibliotecas en la que ninguna cuenta con servicios específicos para los psíquicos, además del poco conocimiento frente a los tipos de coeficientes y las necesidades de información que hay

aún en este campo. Sin embargo, es necesario comprender la situación actual de las bibliotecas ante la tarea y reto de implementar servicios más inclusivos y accesibles para las personas con discapacidad visual y auditiva, siendo la población con mayor demanda.

Por esta razón, es necesario adquirir mayor información y conocimiento al respecto, donde la biblioteca sepa que debe disponer de espacios específicos para estas personas, teniendo en cuenta que la formación lectora de estos usuarios se desarrolla de manera más lenta que lo habitual. De ahí que, sea fundamental propiciar un espacio independiente, tranquilo y autónomo que le permita desarrollar su aprendizaje lector.

De manera que, el bibliotecario debe ser especializado y tener competencias tanto profesionales como personales para generar un lazo de comunicación en base a la confianza y respeto con el usuario y así incentivar su continuidad en la biblioteca.

Frente a los programas especiales la biblioteca contará con lecturas de libros, películas y vídeos, los cuales serán sugeridos de acuerdo al conocimiento de personas con discapacidad mental y un trabajo en colaboración con profesores, terapeutas y psicólogos.

En el caso de los libros y los juegos disponibles, estos deberán contar con un criterio de resistencia, con tapas duras y con materiales adecuados; esto es debido a que estos usuarios pueden tender en algunos casos a la destrucción del material (Pérez, 1998, p.169).

En cuanto al material, además de libros, se prefieren los audiovisuales disponibles con alta especialización, a su vez, de acuerdo a lo referido por Pérez, existen unos libros especiales para los psíquicos dentro de los cuales se mencionan: los libros ilustrados, libros fáciles de leer, libros de historietas y libros de fotografías.

Los libros ilustrados tienen como propósito que el libro sea vea más atractivo iniciando el proceso lector para la persona psíquica; en cuanto a sus usuarios potenciales se mencionan los niños que no sólo reconocen las ilustraciones sino que las entienden como una representación que pasan de objetos a ideas.

Las recomendaciones son las siguientes: ilustraciones aisladas, equilibrio entre imágenes y texto, la iconicidad a grado de semejanza entre el significante y el significado, la seriación y secuenciación, la familiaridad de las imágenes con las experiencias del receptor y la representación fiel del texto escrito(1998,p.170).

Con respecto a, los libros fáciles de leer, se caracterizan por ser divertidos e interesantes y por tal razón, aumentan el interés de la lectura para los usuarios con deficiencias mentales; también se tendrán en cuenta sugerencias como el uso de letras de color negro sobre fondo blanco y que el mejor papel es de tipo mate y opaco.

Acerca de, los libros de historietas son relatos en los que las imágenes priman sobre el contenido literario, siendo los preferidos por los niños con dificultades lectoras dado que exige una cantidad mínima de lectura, siguiendo la trama a través de las imágenes sin dificultad (1998, p.172).

En el caso de los libros de fotografía son muy pocos utilizados en las bibliotecas y se utilizan como apoyo para los niños con minusvalía psíquica a comprender y realizar una tarea que se considere relevante; por ejemplo, los pasos que hay que seguir para llamar por teléfono; hay que mencionar, además estos libros amplían el vocabulario, explican conceptos que las fotografías complementan con el texto (1998, p.174).

#### **12.7.4. Préstamo Interbibliotecario.**

El préstamo interbibliotecario es un proceso por medio del cual las bibliotecas requieren el préstamo de materiales en otras bibliotecas, debido a que aumentan el volumen de materiales disponibles y permiten el acceso a la información solicitada por los usuarios.

En cuanto, al acceso a materiales en formatos especiales, este proceso puede convertirse en una estrategia para aumentar la eficacia del servicio ante el aumento del volumen de materiales disponibles a los usuarios y la reducción de costos de adquisición; aun así, en las bibliotecas este tipo de formato alternativo no se incluye en la red de cooperación interbibliotecario. Por esta razón, se entiende que son muy pocos los materiales que se

ofrecen a los usuarios en condición de discapacidad, en comparación a los usuarios videntes.

En relación a las características de este servicio es importante contar con un catálogo actualizado y con formatos de solicitud disponibles en macrotipo con el fin de que cada usuario tenga la posibilidad de diligenciar las solicitudes de préstamo. Dentro de los materiales que se prestan en este proceso son de tipo audio y no braille teniendo en cuenta su volumen y su dificultad de transporte.

En definitiva, es indispensable que la Biblioteca Luís Ángel Arango, contemple estrategias a través de este servicio que le ayuden a potenciar sus colecciones y materiales en beneficio de la población en condición de discapacidad.

### **12.8. El marketing de los servicios bibliotecarios a usuarios en condición de discapacidad.**

La estrategia de marketing de una biblioteca pública de acuerdo a Piñeros debe estar basada en el principio de igualdad de acceso a la biblioteca y a los servicios de información para todas las personas. A partir de aquí, se genera un proceso de gestión para identificar, anticipar y satisfacer las necesidades del usuario, el cual es visto en su dimensión de cliente. (2008, p.196)

Así que, la biblioteca se refleja como una institución en un entorno competitivo de servicios culturales e informativos, en el cual no solamente busca la promoción de los servicios que ofrece, sino también formar a los usuarios en el modo de utilizarlos y que esto promueva su autonomía y habilidades.

Dicho lo anterior, es necesario que las actividades que se encuentran implementadas por la biblioteca para las personas en condición de discapacidad se vinculen como una estrategia para la prestación de servicios inclusivos, en la que se informen, por ejemplo, con folletos adaptados a los usuarios del servicio para que se integren a otras actividades que promuevan su formación y capacidades.

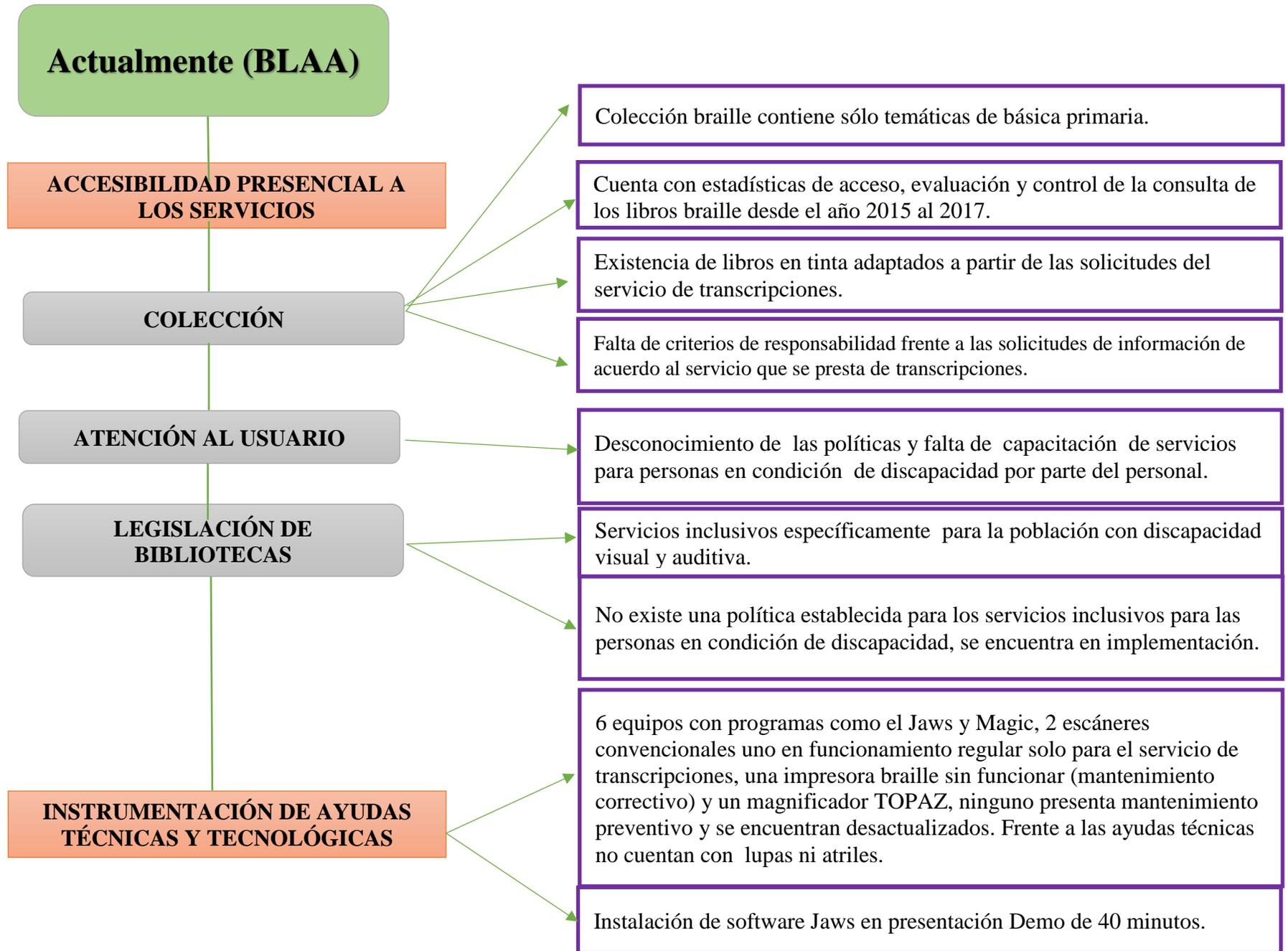
Es por esto, que también es necesario que exista una continuidad en la formación para los usuarios en la biblioteca, en donde se cuente con cursos avanzados y no sólo básicos en cuanto al aprendizaje en braille y lengua de señas en otros niveles e idiomas.

Este proceso debe contar con una serie de elementos para su implementación como es un plan integrado con objetivos específicos de las actividades, presupuesto, calendario y un sistema de evaluación que permita ajustar sus servicios a las expectativas de los usuarios. De modo que, es importante que la biblioteca tenga presente el manejo del marketing para dar a conocer su oferta de prestación de servicios inclusivos y hacerlos más eficaces en cuanto a las necesidades y demandas de los usuarios, sin olvidar que el acceso a la cultura para los lectores discapacitados ha de ser un servicio y no un negocio.

### **12.9. Evaluación de los servicios bibliotecarios a usuarios en condición de discapacidad.**

Para la evaluación de los servicios inclusivos en las bibliotecas es fundamental que se realice un seguimiento, de manera regular, en el que se involucre a los usuarios del servicio, los cuales tienen conocimiento pleno de sus necesidades y actividades en relación a la biblioteca. Se tendrán en cuenta recursos, como el uso de las estadísticas en el acceso a estos servicios que permitan describir el funcionamiento y la evaluación de las actividades.

Es importante que la Biblioteca Luís Ángel Arango tenga presente la implementación de un plan de evaluación, seguimiento y control, frente a la prestación de servicios inclusivos para personas en condición de discapacidad; ya que esto le permite identificar, no solo las necesidades de los usuarios que acceden a los servicios, sino las ventajas y falencias en la prestación de los mismos.



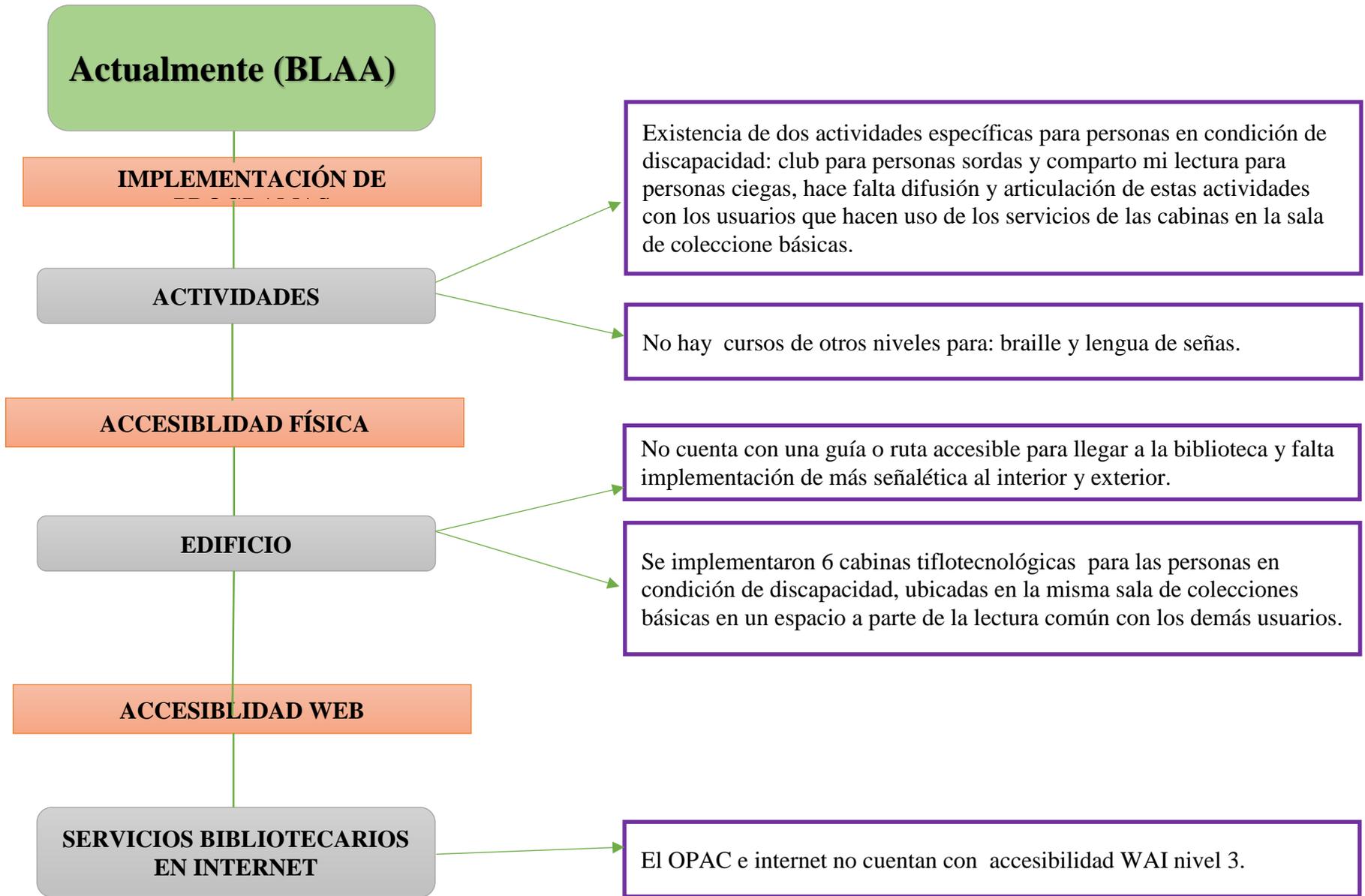
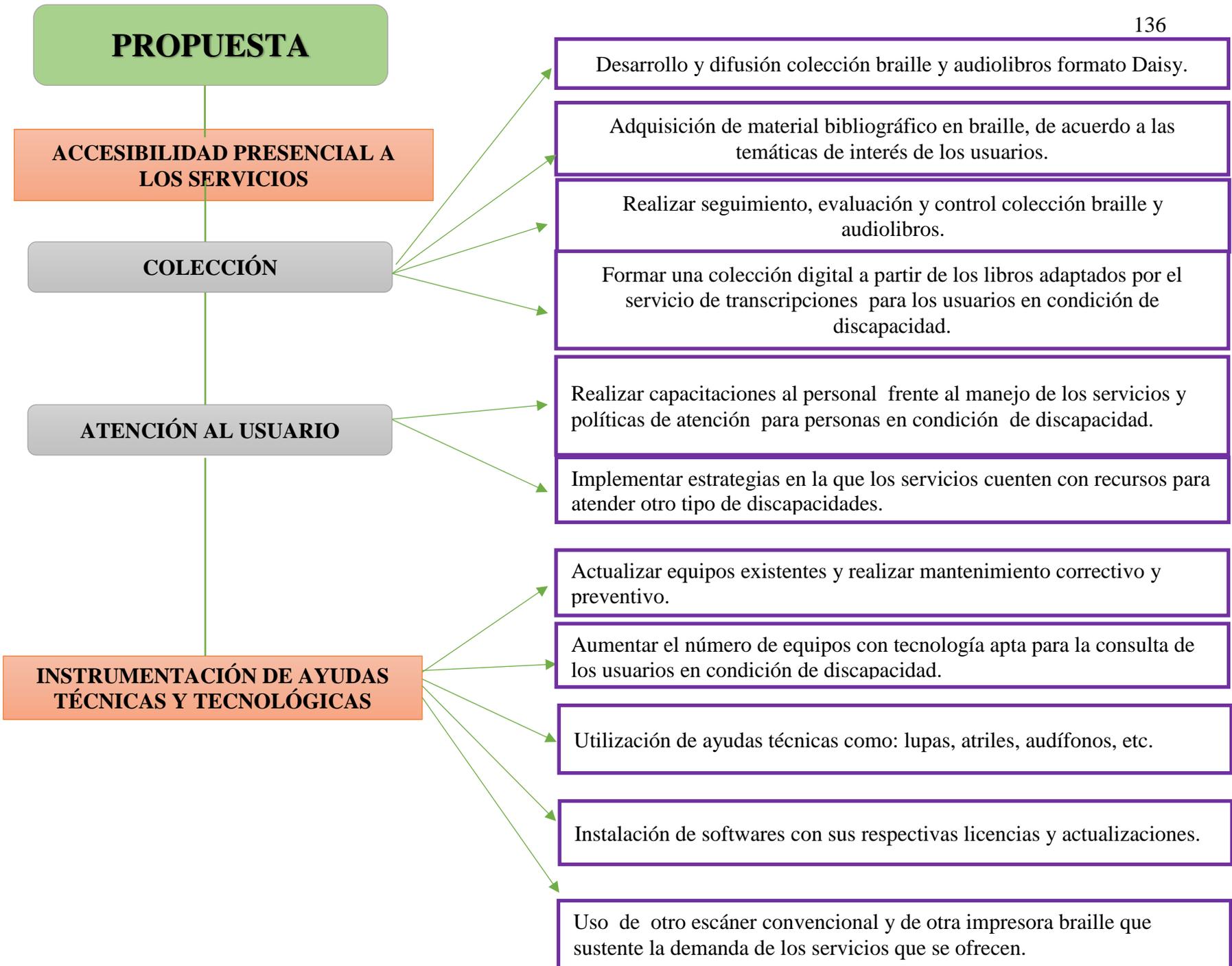


Ilustración 54 Mapa BLAA



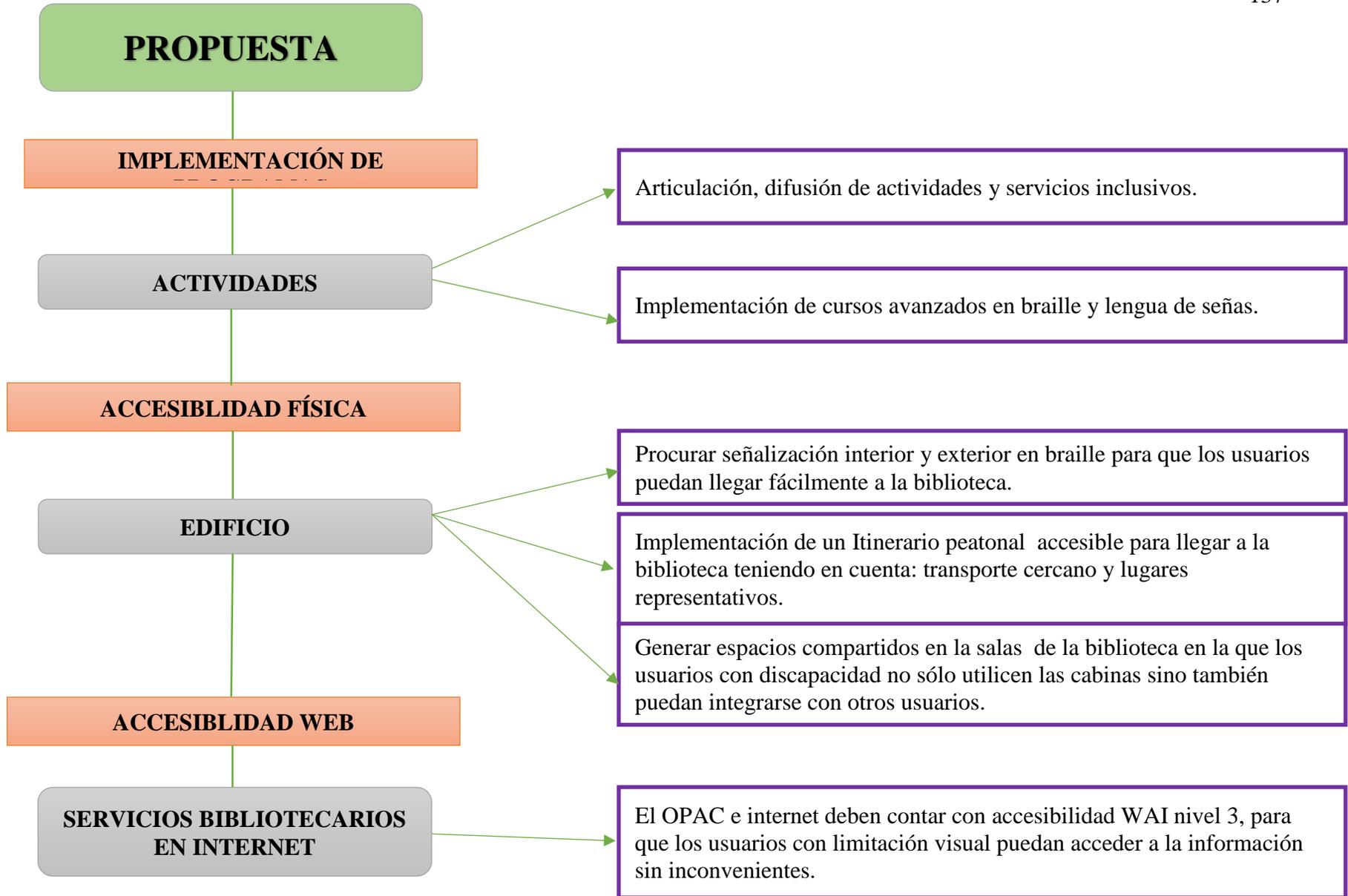


Ilustración 55 Mapa Propuesta BLAA.

## 12. Conclusiones.

- La biblioteca pública es un espacio donde se debe garantizar el principio de igualdad para acceder a la información, esto requiere de la existencia no sólo de servicios inclusivos, recursos y actividades, sino de una política implementada que le permita evaluar la capacidad de la biblioteca y analizar lo que realmente se está haciendo para eliminar las desigualdades en el acceso al conocimiento y a la libre circulación del pensamiento.
- La biblioteca debe buscar la participación activa de sus ciudadanos, evaluar constantemente su nivel de satisfacción y responder siempre a las inquietudes de los usuarios, sin olvidar el reto contra las barreras existentes en el acceso igualitario de la información.
- La garantía de acceso a la información para todos ya no puede considerarse como un conjunto de acciones en el contexto de los servicios de extensión de la biblioteca. Por el contrario, el acceso a la información en las bibliotecas es un derecho de todos los ciudadanos y debe estar garantizado como un servicio por defecto.
- El diseño de ambientes con tecnología y adaptaciones deben estar inscritos en la realidad sociocultural de las personas con limitaciones, más no copiar experiencias que no apliquen a las condiciones actuales.
- Se han propuesto soluciones que pretenden facilitar el acceso a las instalaciones y a la información disponible en las bibliotecas. Sin embargo, aun así, la integración de las personas con discapacidad al resto de la sociedad no depende del grado de su discapacidad o el acceso a la tecnología, ya que como se evidenció tienen conocimientos plenos en el manejo de TICS, sino además, obedece a la motivación que encuentre en su entorno.
- Los elementos que garantizan la accesibilidad integral a la información son : el correcto acceso a las instalaciones, mediante elementos que no supongan una barrera arquitectónica ; la correcta señalización y orientación en el interior y exterior de las instalaciones; el desarrollo de una colección heterogénea, que integre diferentes formatos y garantice la asistencia de información para todos los usuarios ; de igual forma las ayudas tecnológicas deben ser aptas para la prestación del servicio y se debe tener en cuenta la transmisión de información en la biblioteca y la atención y formación a los usuarios con discapacidad.

- En cuanto al rol de la BLAA se define como un “laboratorio de experimentación” ante los retos que trae consigo la existencia de servicios inclusivos y accesibles, debido a que hay una gran diferencia entre las necesidades existentes y lo que encontramos al querer acceder a una biblioteca.
- Frente al papel del personal de la BLAA, se convierte en un científico e intermediario constante entre los recursos existentes y los usuarios, del cual se puede añadir que a pesar de sus conocimientos empíricos en el desarrollo de sus actividades y funciones carecen de los medios necesarios y de competencias profesionales y laborales que les permita ofrecer un servicio con calidad.
- Los servicios deberán ser accesibles a todos los miembros de la comunidad, es decir, deberán estar adaptados a las necesidades de los diferentes usuarios sin importar su condición, ya que no se debe limitar su acceso a un solo tipo de población debido a que se estaría vulnerando el derecho a la igualdad para el acceso a la información que debe garantizar la biblioteca.
- Los servicios inclusivos no deben generar actitudes de excesiva compasividad, rechazo, discriminación y pasividad, es decir, no deben basarse en el asistencialismo, debido a que esto no promueve una formación autónoma y de integración. Es por esto, que sólo se debe propender porque cuenten con las herramientas necesarias para el acceso al conocimiento y a la información; más no extralimitando los servicios y comodidades, ya que como cualquier persona ellos también deben exigirse y buscar formas para obtener lo que necesitan y seguir adelante.
- La inclusión de las personas en condición de discapacidad tiene que ser integral y debe provenir de todas las esferas sociales, ya que a pesar que la biblioteca propende por el acceso a la información y conocimiento de estos usuarios para que sean elementos activos y participe en las decisiones de la sociedad, no pueden ayudar en su integración total. Ahora bien un medio para lograr ese objetivo es la conciencia de la biblioteca e instituciones sobre la discapacidad, para empezar a cambiar los prejuicios, estigmas y

desigualdades que existen en relación a esta población, Por eso es fundamental contar con espacios y actividades que se compartan por igual y promuevan la inclusión social.

- Se insiste en la importancia de la participación y papel que tiene el bibliotecario en el logro de los objetivos de una sociedad más justa e incluyente para este tipo de usuarios, por ello es fundamental la actitud de los bibliotecarios en afrontarse a la discapacidad. Como ya se menciona es más una barrera de carácter ideológico frente a la comunidad, por ello es primordial que el bibliotecario recuerde que las personas en condición de discapacidad ante todo son seres humanos que tienen derechos, merecen respeto y ayuda para satisfacer sus demandas de información. De acuerdo a Castro “Un bibliotecario incapaz de manifestar valores como la justicia, la solidaridad, el compromiso, respeto, responsabilidad y humildad no puede contribuir en absoluto a que las personas con discapacidad sean pieza fundamental en la sociedad”.(2008,p.47)
- Se puede decir que a partir de las competencias que sean desarrollado y los conocimientos adquiridos como profesional CIDBA, estos sirvieron de apoyo en cuanto a entender la organización ,estructuración, desarrollo de colecciones y la prestación de servicios en las bibliotecas públicas, especializadas , escolares , universitarias, etc. Más no en lo referido en el campo de servicios especializados, por ejemplo, en el ámbito de la discapacidad.
- Como se ha dicho en relación a la prestación de servicios especializados y los nuevos roles de la biblioteca en la actualidad se hace vital contar con profesionales capacitados con competencias y habilidades desarrolladas que no son sólo compromisos de las bibliotecas para implementar estos servicios sino de las instituciones donde se forman los profesionales.

Por lo cual los estudiantes deben aprender a prestarlo y una forma de hacerlo es que en sus planes de estudios se encuentre la enseñanza de servicios especializados en relación a la discapacidad, debido a que una de las funciones de la biblioteca es garantizar a todos los ciudadanos el acceso a la información.

### 13. Recomendaciones

- Se recomienda que la Biblioteca Luís Ángel Arango, implemente una política para los servicios para las personas en condición de discapacidad, que le dé lineamiento a la prestación y atención de los servicios existentes y que tenga en cuenta el derecho a la igualdad en el acceso a la información sin importar la condición.
- Es recomendable que la Biblioteca Luís Ángel Arango, realice un estudio más profundo de la percepción que tienen los usuarios de la biblioteca sobre los servicios, el cual sirve para detectar las falencias y ventajas existentes. Con ello además la biblioteca puede determinar acciones y estrategias pertinentes que conduzcan a fortalecer las colecciones y minimizar las falencias encontradas en la evaluación de la colección, fortalecer y difundir los servicios de la biblioteca y diseñar los programas de capacitación de su personal.
- Se recomienda hacer mayor difusión tanto de los servicios, recursos bibliográficos y actividades existentes para la población con discapacidad, por medio del servicio de difusión selectiva y la impresión de folletos en el sistema braille, para mayor facilidad de los usuarios con discapacidad visual.
- Se recomienda a la Biblioteca Luís Ángel Arango, diseñar e impartir cursos de capacitación sobre el uso de los recursos y servicios que ofrece la biblioteca y sobre el desarrollo de talleres en escrituras diferenciales, en diferentes niveles e idiomas, en pro de la formación tanto de los usuarios como del personal de la biblioteca.
- Se recomienda fomentar la sensibilización pública y la comprensión sobre la discapacidad en las bibliotecas, siendo un medio que contribuye a una sociedad más inclusiva.
- Se recomienda a las instituciones y universidades reforzar y apoyar la investigación sobre la discapacidad e implementar en sus planes de estudio información y conocimiento sobre el manejo de los servicios especializados para los estudiantes.
- Se recomienda que la biblioteca realice un mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos, que le permita evaluar su funcionamiento y con ello saber si se encuentran aptos para la prestación del servicio.

- Se recomienda que la biblioteca tenga en cuenta la información sobre la accesibilidad web y se actualice ante los softwares y criterios existentes que le permitan mejorar el uso de su catálogo y el acceso a Internet.
- Se recomienda que la biblioteca tenga en cuenta las sugerencias brindadas en cuanto a los recursos y atención de otro tipo de discapacidades, además de realizar una investigación que le permita contar con más conocimiento al respecto y que se pueda sugerir en la implementación de su política.
- Se recomienda que la Biblioteca tenga presente la estrategia de una ruta o itinerario peatonal que permita un acceso más práctico a la BLAA para las personas en condición de discapacidad visual, desde las estaciones de Transmilenio o los buses que transitan cerca de la biblioteca; donde se tenga en cuenta el espacio de desplazamiento en las calles, el estado de las vías y los lugares representativos en este caso del centro de Bogotá.
- Se recomienda que la señalización se encuentre de manera adecuada en los accesos del edificio como la entrada principal de la biblioteca, que sea perceptible por tacto (guías o texturas especiales) como rótulos en braille con relieve y grabaciones de información hablada que precisen su indicación gráfica en las dimensiones adecuadas a la distancia que se prevé su lectura, siendo muy importante frente a la facilitación en la utilización de espacios existentes.
- Se recomienda que la biblioteca no sólo visibilice la sala de colecciones básicas como el espacio único de acceso a la información y la integración para las personas en condición de discapacidad; sino que permita la vinculación de las mismas y la adaptación en otras salas, evitando la marginalización de los usuarios con discapacidad en la biblioteca.
- Se recomienda que la biblioteca cuente con una política de desarrollo de colecciones que defina la creación de la colección dentro de la biblioteca y que permita dar lineamiento en cuanto a su selección, mantenimiento, descarte y evaluación del contenido de las colecciones. La cual propondrá después de una evaluación su promoción y difusión selectiva a través de la página web y correo electrónico, que le den utilidad, fomentación en su consulta y desarrollo para los usuarios y otras sedes de la biblioteca.

- Se recomienda que las bibliotecas estén actualizadas acerca de las disposiciones sobre derechos de autor existentes en el país donde prestan sus servicios y establezcan criterios como entidades responsables que son, en donde se haga mención y se informe al usuario las limitaciones y excepciones de la reproducción de formatos adaptados que de acuerdo a su solicitud están recibiendo y que hacen parte también de su responsabilidad y compromiso ante el cumplimiento de lo dispuesto.
- Se sugiere ante la coordinación de los empleados de la biblioteca, contar con el personal calificado y necesario para la prestación de estos servicios y realizar la rotación para que todos tengan conocimiento en diferentes áreas; de igual modo se recomienda que la biblioteca disponga de canales adecuados de comunicación interna, para conocer los problemas y sugerencias del personal y que éste conozca las expectativas de la biblioteca y sus líneas de actuación.
- Se recomienda a las instituciones como el INCI, las bibliotecas y al gobierno nacional incentivar proyectos que exijan la existencia de más proveedores en cuanto a la adquisición de equipos tiflotecnológicos en el país que le permitan a las bibliotecas tener más opciones de estudio, compra y mejoración en el proceso de prestación de servicios inclusivos.

Si se cumplen estas recomendaciones, conseguiremos que nuestras bibliotecas sean un centro de integración para todos y no de exclusión.

## 14. Referencias

- Bibliotecas accesibles para todos: pautas para acercar las bibliotecas a las personas con discapacidad y las personas mayores. (2008). Madrid: Ministerio de Educación, Política Social, Familias y Atención a la Dependencia y a la Discapacidad. Recuperado de [http://sid.usal.es/idocs/F8/FDO20516/bibliotecas\\_para\\_todos.pdf](http://sid.usal.es/idocs/F8/FDO20516/bibliotecas_para_todos.pdf)
- Biblioteca Luís Ángel Arango. (s.f.) Servicios. Recuperado de <http://www.banrepcultural.org/blaa/servicios>
- Biblioteca Central Universidad Nacional Sede Bogotá. (s.f.) Servicios de información para limitados visuales. Recuperado de <http://bibliotecas.unal.edu.co/servicios/servicios-de-informacion-para-limitados-visuales/>
- Biblioteca Central Universidad Pedagógica Nacional. (s.f.) Biblioteca. Recuperado de <http://www.pedagogica.edu.co/biblioteca/>
- Biblioteca Pública El Tintal Manuel Zapata Olivella. (s.f.) Servicios Bibliotecarios. <http://www.biblored.gov.co/servicios-bibliotecarios>
- Biblioteca Pública Virgilio Barco. (s.f.) Servicios Bibliotecarios. <http://www.biblored.gov.co/servicios-bibliotecarios>
- Biblioteca Virtual para Ciegos INCI. (s.f.) Catalogo. <http://www.inci.gov.co/biblioteca/catalogo>
- Castro Ponce, S. (2008). La función social de los servicios bibliotecarios y de información dirigidos a personas con discapacidad. (Tesis de grado) Colegio de Bibliotecología. Facultad de Filosofía y Letras. Recuperado de [http://eprints.rclis.org/13337/1/Samuel\\_-\\_...\\_e-lis.pdf](http://eprints.rclis.org/13337/1/Samuel_-_..._e-lis.pdf)
- (2006) Población y demografía: Discapacidad. Recuperado de <http://www.dane.gov.co/index.php/poblacion-y-demografia/discapacidad>
- DANE. (2004) Población y demografía: Discapacidad. Recuperado de <http://www.dane.gov.co/index.php/poblacion-y-demografia/discapacidad>
- Discapnet, El Portal de las Personas con discapacidad (s.f.). Diversidad Funcional. Recuperado de España. Jefatura del Estado. Ley 51 de 2003 sobre la Igualdad de Oportunidades, no Discriminación y Accesibilidad Universal de las personas con discapacidad. Recuperado de <http://sid.usal.es/idocs/F3/LYN5979/3-5979.pdf>

Ferrante, M., (2013). Bibliotecas accesibles para personas con discapacidad visual: Un estudio de caso en la Universidad Nacional de La Plata. (Tesis de grado) Universidad Nacional de La Plata. Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación. Recuperado de <http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/tesis/te.820/te.820.pdf>

Gutiérrez y Restrepo, E., (2007). Aplicación de la terminología propuesta por la Clasificación Internacional de Deficiencias, Discapacidades y Minusvalías (CIDDM). Madrid, España. Recuperado de <http://www.sidar.org/recur/desdi/pau/ciddm.php>

IFLA, (2002). Manifiesto sobre Internet. Recuperado de [http://www.abgra.org.ar/documentos/pdf/manifiesto\\_internet.pdf](http://www.abgra.org.ar/documentos/pdf/manifiesto_internet.pdf)

Llera Cermeño, B. (2006). Ponencia XV jornadas EUBD: los retos de la Biblioteca ante el usuario discapacitado. Revista General de Información y Documentación, 16(1), 45 y 46. Recuperado de <http://revistas.ucm.es/index.php/RGID/article/view/RGID0606120039A/9639>

Ministerio de Cultura, (2003). Plan Nacional de Lectura y Bibliotecas. Recuperado de [http://www.colombiaaprende.edu.co/html/familia/1597/articles-204015\\_archivo1.pdf](http://www.colombiaaprende.edu.co/html/familia/1597/articles-204015_archivo1.pdf)

Moreno Cañizares, A., (2007). Desarrollo de la accesibilidad del sitio web de la Biblioteca de la Universidad Complutense de Madrid. Universidad Complutense de Madrid Recuperado de [http://sid.usal.es/idocs/F8/FDO24697/accesibilidad\\_web\\_BU\\_UCM.pdf](http://sid.usal.es/idocs/F8/FDO24697/accesibilidad_web_BU_UCM.pdf)

ONU y los Derechos Humanos. Personas con discapacidad Recuperado de <http://www.un.org/spanish/Depts/dpi/boletin/humanrights/disable.htm>

Pérez Pérez, J, R. (1998) Una biblioteca para los discapacitados. Salamanca, España: Universidad Pontificia de Salamanca.

Piñeros Guzmán, I (2008). Acceso a la información de las personas con discapacidad visual: modelo de servicio para bibliotecas públicas. (1ª ed.). Buenos Aires: Alfagrama.

Que de Libros. (s.f.) Audiolibros. Recuperado de <https://www.quedelibros.com/Audiolibros/1.html>

Taylor S., Bogdan R. (1990). Introducción a los métodos cualitativos de investigación .Barcelona: Paidós.

Tiflolibros. (s.f.) Biblioteca digital para Ciegos de habla Hispana. Recuperado de <http://www.tiflolibros.com.ar/>

UNESCO, (1994). Manifiesto en favor de las Bibliotecas Públicas. Recuperado de [http://www.unesco.org/webworld/libraries/manifestos/libraman\\_es.html](http://www.unesco.org/webworld/libraries/manifestos/libraman_es.html)

Universidad de los Andes, (s.f.).Servicios para personas con discapacidad. Vídeo. Recuperado de <https://player.vimeo.com/video/157723460>

Universidad Autónoma de Barcelona, (s.f.).Servicios para usuarios con discapacidad. Recuperado de <http://www.uab.cat/servlet/Satellite?cid=1345646945507&pagename=BibUAB/Page/TemplatePlanaBibUABLevel2>

Universidad Pontificia Bolivariana, (s.f.). Atención para usuarios con discapacidad visual. Recuperado de <http://bibliotecas.medellin.upb.edu.co/index.php/servicios/personas-invidentes>

## Apéndice

Tabla 1 Criterios de evaluación.

DESCRIPCIÓN DE CRITERIOS A EVALUAR EN LAS DIFERENTES ACTIVIDADES		
ACCESIBILIDAD	Normatividad	CRITERIOS A EVALUAR
<p><b>1. ACCESIBILIDAD FÍSICA</b></p> <p><b>1.1. <u>Edificio</u></b></p>	<p>*Decreto 470 de 2007 Artículos del 27 al 31</p> <p>*Ley 1618 de 2013 “por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los Derechos de las personas con discapacidad. Art. 14 acceso y accesibilidad.</p> <p>*Ley 1346 de 2009. “Por medio de la cual se aprueba la Convención sobre los Derechos de las personas con discapacidad “ Art. 9 parágrafo</p>	<p><b><u>1.1.1. ACCESO AL EDIFICIO</u></b></p> <p>* Acceso a perros guías , sillas de ruedas , bastones</p> <p><b><u>1.1.2. ENTORNO INMEDIATO</u></b></p> <p>- Contar con una ubicación estratégica - Contar con Medios de transporte público cercanos -Contar con itinerarios o rutas peatonales accesibles .</p> <p><b><u>1.1.3. CIRCULACIÓN VERTICAL</u></b></p> <p>- <u>Escaleras</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Forma recta o curva</li> <li>• Espacio sin obstrucción</li> <li>• Peldaños Número intermedio será 12 mínimo 3</li> </ul>

	<p>a) los edificios, las vías públicas, el transporte y otras instalaciones exteriores e interiores.</p> <p>Numeral 2 parágrafo</p> <p>a) Desarrollar, promulgar y supervisar la aplicación de normas mínimas y directrices sobre la accesibilidad de las instalaciones y los servicios abiertos al público o de uso público.</p> <p>-Artículo 47º y 68 .Ley 361 de 1997 por el cual se establecen los mecanismos de integración social de las personas con limitación.</p> <p>Decreto 1538 de 2005 Artículos :</p> <p>Art. 4 Símbolos de accesibilidad</p> <p>Art. 9 Características de los edificios abiertos al público.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elevador de escaleras</li> <li>• Inicio y final escalera colocar una franja de pavimento diferente color y textura</li> </ul> <p>- <u>Rampas</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rampas de hormigón</li> <li>• Rampas de madera con gomas antideslizantes</li> <li>• Rampas de metal raíles independientes y rebordes laterales</li> <li>• Contener barra guía</li> </ul> <p>- Pasamanos</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Remate hacia el suelo o pared sin aristas o elementos punzantes.</li> <li>• Ubicación en ambos lados escaleras y rampas.</li> <li>• Disponer de información táctil en braille sobre el pasamano.</li> </ul> <p>- <u>Señalética</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tipo de formato : macro tipo</li> <li>• Información : clara y concisa</li> <li>• Ubicación en la entrada del edificio</li> </ul> <p>- <u>Ascensores</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Puertas automáticas, preferiblemente de cristal transparente con dispositivo que permita abrir desde el interior las puertas.</li> <li>• La puerta de acceso debe permitir ingreso y salida de persona en sillas de ruedas.</li> <li>• La botonera de la cabina será de una altura entre 90 cm y 120 cm, el tamaño de los botones tendrán un tamaño no inferior a 2cm, los indicadores de parada o alarma deben ser de mayor tamaño, forma y</li> </ul>
--	---	--

	<p>a) NTC 4140: "Accesibilidad de las personas al medio físico. Edificios, pasillos, corredores. Características Generales";</p> <p>b) NTC 4143: "Accesibilidad de las personas al medio físico. Edificios, rampas fijas";</p> <p>c) NTC 4145: "Accesibilidad de las personas al medio físico. Edificios. Escaleras";</p> <p>d) NTC 4201: "Accesibilidad de las personas al medio físico. Edificios. Equipamientos. Bordillos, pasamanos y agarraderas";</p> <p>e) NTC 4349: "Accesibilidad de las personas al medio físico. Edificios. Ascensores".</p> <p>Lineamientos de accesibilidad Pérez Pérez, J, R., (1998) <i>Una biblioteca para los discapacitados</i>. Salamanca, España: Universidad Pontificia de Salamanca.</p>	<p>color, la información gráfica de los botones irá en altorrelieve y braille, ubicación dos botoneras una en vertical y otra en horizontal.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Información: indicador de parada e información visual y sonora que refleje el número de planta y la dirección de subida y bajada.</li> </ul>
<p><b>2. ACCESIBILIDAD PRESENCIAL A LOS SERVICIOS.</b></p>	<p>*Ley 1346 de 2009. "Por medio de la cual se aprueba la Convención sobre los</p>	<p><b><u>2.1.1. Selección y adquisición de la colección</u></b></p> <p>Aspectos internos</p>

<p><b><u>2.2.Colección</u></b></p>	<p>Derechos de las personas con discapacidad “</p> <p><u>Art. 9 párrafos :</u></p> <p>c) Ofrecer formación a todas las personas involucradas en los problemas de accesibilidad a que se enfrentan las personas con discapacidad.</p> <p>d) Dotar los edificios y otras instalaciones abiertas al público de señalización en braille y en formatos de fácil lectura y comprensión.</p> <p>Artículo 8°. LEY 982 DE 2005. Las entidades estatales de cualquier orden, incorporan paulatinamente dentro de los programas de atención al cliente, el servicio de intérprete y guía intérprete para las personas sordas que lo requieran de manera directa o mediante convenios con organismos que ofrezcan tal servicio. De igual manera, lo harán las empresas</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Texto</li> <li>• Imagen</li> <li>• Sonido</li> </ul> <p>Aspectos Externos</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Calidad del material</li> <li>• Durabilidad</li> <li>• Claridad</li> <li>• Procesos: selección, canje y adquisición.</li> </ul> <p><b><u>2.1.2. Acceso a la colección</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Distribución y etiquetado</li> <li>• Ubicación de documentos visibles</li> <li>• Los etiquetados de los estantes Tamaño visible una aproximación de 5cm</li> </ul> <p><b><u>2.1.3. Tipos de colección</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Libros en Braille</li> <li>• Libros parlantes (sordo-ciegos y ambliopes)</li> <li>• Libros escritos con grandes caracteres ( psíquicos )</li> </ul> <p><b><u>2.1.4. Servicios bibliotecarios</u></b></p>
------------------------------------	--	--

	<p>prestadoras de servicios públicos, las Instituciones Prestadoras de Salud, las bibliotecas públicas, los centros de documentación e información y en general las instituciones gubernamentales y no gubernamentales que ofrezcan servicios al público, fijando en lugar visible la información correspondiente, con plena identificación del lugar o lugares en los que podrán ser atendidas las personas sordas y sordo ciegas.</p> <p>Artículo 12. Ley 1712 de 2014, Formato alternativo. Para efectos de lo previsto en el artículo 8° de la Ley 1712 de 2014, se entenderá por formato alternativo, la forma, tamaño o modo en la que se presenta la información pública o se permite su visualización o consulta para los grupos étnicos y culturales del país, y para las personas en situación de discapacidad, en</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consulta y acceso del catalogo OPAC</li> <li>Opciones telemáticas reservas y renovaciones en línea.</li> <li>• Servicio de préstamo de colección</li> <li>• Servicios de reserva de material bibliográfico</li> <li>• Servicio de transcripción y referencia virtual</li> <li>• Medios : CECOGRAMA :correo y personal</li> <li>• Servicio de orientación y difusión de la información</li> <li>Acceso a directorios relacionados con discapacidad:</li> <li>• Formación de usuarios</li> <li>Taller</li> <li>Campañas</li> <li>Visitas guiadas</li> </ul> <p><b>2.1.5. <u>Atención al usuario</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Personal de atención al público con Conocimiento en lengua de señas o asistencia de un intérprete sea presencial</li> <li>• Tener una política de atención al cliente con formación sobre cómo tratar a las personas con alguna discapacidad.</li> <li>• Capacitación personal.</li> </ul>
--	--	--

	aplicación del criterio diferencial.	
<p><b>3. ACCESIBILIDAD WEB</b></p> <p><b>3.1. <u>Servicios bibliotecarios en internet</u></b></p>	<p>*Ley 1618 de 2013</p> <p>“Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los Derechos de las personas con discapacidad”. ART. 16 Derecho a la información y comunicación. En concordancia a la Ley 1346 de 2009. Art. 31 Sanciones.</p> <p>*Ley 1346 de 2009. “Por medio de la cual se aprueba la Convención sobre los Derechos de las personas con discapacidad “</p> <p>Art. 9 párrafo :</p> <p>f) Promover el acceso de las personas con discapacidad a los nuevos sistemas y tecnologías de la información y</p>	<p><b><u>3.1.1. Contenido comprensible</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Las imágenes deben contener texto alternativo</li> <li>• El catalogo OPAC ( accesible)</li> <li>• Los sonidos deberían estar subtitulados y las imágenes descritas.</li> <li>• El sitio deberá ser accesible sin objetos de programación como marcos (frames) o los programas incrustados ( scripts)</li> <li>• Se deberá evitar el parpadeo en la pantalla.</li> <li>• Contenido visual y auditivo</li> <li>• Identificación del idioma</li> </ul>

	<p>las comunicaciones incluida internet.</p> <p>Art. 21 párrafo :</p> <p>B) Aceptar Y facilitar la utilización de la lengua de señas, el braille, los modos, medios y formatos de comunicación accesibles que elijan las personas con discapacidad en sus relaciones oficiales.</p>	
<p><b>4. <u>INSTRUMENTACIÓN DE AYUDAS TÉCNICAS Y TECNOLÓGICAS</u></b></p>	<p>*Ley 1618 27 de febrero de 2013</p> <p>“Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los Derechos de las personas con discapacidad.</p> <p>Art. 11 numeral 2</p> <p>f) promover la disponibilidad y el uso de nuevas tecnologías, ayudas para la movilidad, dispositivos técnicos y</p>	<p><b>4.1. <u>Ayudas técnicas</u></b></p> <p><b>4.1.2. Lectores ciegos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Software: OCR (Reconocimiento Óptico de Caracteres) realizado a través de una línea braille o un lector de pantalla.</li> <li>• Lectores de pantalla: software que “lee en voz alta”, por medio de una síntesis de voz, el texto que aparece en el monitor del ordenador.</li> </ul>

	<p>tecnologías de apoyo adecuadas para las personas con discapacidad.</p> <p>Artículo 13. Ley 1712 de 2014, Accesibilidad en medios electrónicos para población en situación de discapacidad. Todos los medios de comunicación electrónica dispuestos para divulgar la información deberán cumplir con las directrices de accesibilidad que dicte el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones a través de los lineamientos que se determinen en la Estrategia de Gobierno en línea.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Líneas braille: aparato que permite leer en braille el texto que aparece en pantalla.</li> <li>• Lupas acopladas a las gafas : útiles para la lectura</li> <li>• Lupas estáticas de lectura</li> <li>• Reproductores audio de “libros hablados”: reproductores de casetes o discos compactos específicos para la lectura de obras grabadas para las personas ciegas o deficientes visuales.</li> <li>• Impresoras braille: impresoras que reproducen en braille un texto enviado por un ordenador y que ha sido previamente formateado para este sistema de lectoescritura.</li> <li>• Jaws acceso a entornos gráficos.</li> <li>• Tifwowin: sistema que permite acceder al programa Windows y hace posible el acceso a numerosas aplicaciones.</li> </ul> <p><b>4.2. Lectores deficientes visuales ( con resto visual aprovechable )</b></p>
--	---	--

		<ul style="list-style-type: none"> <li>•Magnificadores o ampliadores de caracteres: software que aumenta el tamaño en pantalla de los caracteres o gráficos que aparezcan en la misma.</li> <li>•Monitores de gran tamaño: al menos de 19 pulgadas, para compensar la pérdida de texto en Pantalla que se produce al ampliar los caracteres.</li> <li>•Lupas televisión: captan el documento por medio de una lente colocada frente a él y lo muestran en un monitor</li> <li>• Lupas convencionales.</li> <li>•Fotocopiadoras con capacidad de ampliación a formatos grandes (A3).</li> </ul> <p><b>4.3. Productos de apoyo para personas sordas o con discapacidad auditiva</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Adaptación libros a través de formatos digitales que incorporen la información en su propia lengua natural, la lengua de signos.</li> <li>• Tarjetas de ayuda.</li> <li>• Vídeos y DVD (medios audiovisuales) con subtulado para personas sordas.</li> <li>• Área de acceso a Internet, es recomendable instalar</li> </ul>
--	--	---

		<p>Banda ancha con una webcam para facilitar la comunicación en lengua de signos, así como programas de comunicación IRC.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicio de información al usuario con un teléfono de texto, que permite la comunicación en tiempo real.</li> <li>• El bucle magnético es otro dispositivo que puede facilitar el uso de las instalaciones y los servicios a los usuarios que utilicen el audífono en posición T9 o tengan implante, pues transforman una fuente sonora en magnética.</li> <li>• Visualizador fonético que analiza parámetros de voz con el soporte visual gráfico de la pantalla.</li> </ul> <p><b>4.4. Productos de apoyo para personas con discapacidad física.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pasapáginas: convendría disponer de algún pasapáginas Manual para facilitar esta tarea a personas con dificultad en la destreza manual.</li> <li>• Atriles: facilitan la postura y la colocación del libro. Pueden ser útiles los de pie, para la consulta de documentos en las estanterías, o de sobremesa.</li> <li>• Ratones y adaptaciones para el teclado en los puestos de consulta de ordenadores.</li> </ul> <p><b>4.5. Lectores en condición de discapacidad mental</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Memorizador visual: solución para trastornos de memoria cognitivos.</li> </ul>
--	--	---

<p><b>5. <u>IMPLEMENTACIÓN DE PROGRAMAS</u></b></p>	<p>*Ley 1618 de 2013</p> <p>“Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los Derechos de las personas con discapacidad.</p> <p>Art. 5</p> <p>Numeral 4 incorporar en su presupuesto y planes de inversiones, los recursos necesarios destinados para implementar los ajustes razonables que se requieran para que las personas con discapacidad puedan acceder a un determinado bien o servicio.</p>	<p>-La implementación de servicios bibliotecarios incluyentes</p> <p>-El impacto de los programas existentes (actividades)</p>
<p><b>6. <u>LEGISLACIÓN DE LAS BIBLIOTECAS</u></b></p>	<p>*Plan Nacional de lectura y Biblioteca.</p> <p>*Ley 1379 de 2010 “Por el cual se organiza la red nacional de bibliotecas públicas. Artículos 5 y 6</p>	<p>-Implementación de normas o políticas.</p> <p>-Cumplimiento de normas.</p>

Tabla 2 Cronograma de actividades

<b>CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES</b>					
<b>Actividades</b>	<b>Descripción de actividad</b>	<b>Objetivos relacionados</b>	<b>Criterios evaluar</b>	<b>Fecha de inicio</b>	<b>Fecha de terminación</b>
1.-Recopilación de información, leyes, políticas, estudios y experiencias en relación a la problemática planteada.	Investigación Y búsqueda de recursos bibliográficos que se encuentren en la BLAA, información de internet.	-Evaluar los recursos, servicios, proyectos y programas con los que cuenta la Biblioteca Luís Ángel Arango frente a los usuarios que tienen algún tipo de discapacidad.	Implementación de normas.  Cumplimiento de normas.	02/01/2017	02/03/ 2017
Realizar visita en la Biblioteca central de la Universidad Nacional Sede Bogotá	Realizar entrevistas en otras bibliotecas como lo la tipo Universidad que nos permitan tener un panorama claro de la situación real de estos servicios inclusivos en las unidades de	-Comprender como el rol de los servicios inclusivos y accesibles son un factor influyente y estratégico ante las nuevas funciones y objetivos de las	Implementación de normas.  Cumplimiento de normas.  Accesibilidad Física.	22/03/2017  Hora de inicio: 8:00 a.m.	22/03/2017  Hora de terminación : 10:00 a.m.

	<p>información, a través de sus experiencias e implementación; siendo esta información fuente e insumo para entender el rol de los servicios inclusivos y su importancia para las bibliotecas de acuerdo a sus nuevas funciones y las necesidades de la sociedad de la información. .</p>	<p>bibliotecas como unidades de información.</p> <p>-Evaluar los recursos, servicios, proyectos y programas con los que cuentan las bibliotecas frente a los usuarios que tienen algún tipo de discapacidad.</p> <p>-Analizar las barreras de información que se presentan en los usuarios con algún tipo de discapacidad que acuden a la biblioteca.</p>	<p>Accesibilidad Presencial a los servicios.</p> <p>Accesibilidad Web.</p> <p>Instrumentación de ayudas técnicas y tecnológicas.</p> <p>Implementación de programas. (actividades)</p>		
<p>-Realizar visita en la Biblioteca Virgilio Barco.</p>	<p>Realizar entrevistas en otras bibliotecas que nos permitan tener un panorama claro de la situación real de estos servicios inclusivos en las unidades de información, a través de sus experiencias e implementación; siendo</p>			<p>22/03/2017</p> <p>Hora de inicio: 10:30 a.m.</p>	<p>22/03/2017</p> <p>Hora de terminación : 12:00</p>

	esta información fuente e insumo para entender el rol de los servicios inclusivos y su importancia para las bibliotecas de acuerdo a sus nuevas funciones y las necesidades de la sociedad de la información. .				
Realización de entrevista a funcionaria en condición de discapacidad de la Secretaría Distrital Mujer quien tiene conocimiento y experiencia frente a las políticas y normas para las personas en condición de discapacidad.	Entrevista que permita contar con una mirada a la situación presentada permitiendo así adquirir un conocimiento inicial.	-Evaluar los recursos, servicios, proyectos y programas con los que cuenta la Biblioteca Luís Ángel Arango frente a los usuarios que tienen algún tipo de discapacidad.	Implementación de normas.  Cumplimiento de normas.	23/03/2017 Hora de inicio : 2:30 pm	23/03/2017 Hora de terminación  3:00 pm
Realizar visita en la Biblioteca Central de la Universidad Pedagógica.	Realizar entrevistas en otras bibliotecas como lo la tipo Universidad que nos permitan tener un panorama claro de la situación real de estos servicios inclusivos en las unidades de información, a través de sus experiencias e	-Comprender como el rol de los servicios inclusivos y accesibles son un factor influyente y estratégico ante las nuevas funciones y objetivos de las bibliotecas como	Implementación de normas.  Cumplimiento de normas.  Accesibilidad Física.	31/03/2017  Hora de inicio: 8:00 a.m.	31/03/2017  Hora de terminación : 10:00 a.m.

	<p>implementación; siendo esta información fuente e insumo para entender el rol de los servicios inclusivos y su importancia para las bibliotecas de acuerdo a sus nuevas funciones y las necesidades de la sociedad de la información. .</p>	<p>unidades de información.</p> <p>-Evaluar los recursos, servicios, proyectos y programas con los que cuentan las bibliotecas frente a los usuarios que tienen algún tipo de discapacidad.</p> <p>-Analizar las barreras de información que se presentan en los usuarios con algún tipo de discapacidad que acuden a la biblioteca.</p>	<p>Accesibilidad Presencial a los servicios.</p> <p>Accesibilidad Web.</p> <p>Instrumentación de ayudas técnicas y tecnológicas.</p> <p>Implementación de programas (actividades )</p>		
<p>-Realizar visita en la Biblioteca El Tintal Manuel Zapata Olivella.</p>	<p>Realizar entrevistas en otras bibliotecas que nos permitan tener un panorama claro de la situación real de estos servicios inclusivos en las unidades de información, a través de sus experiencias e implementación; siendo esta información fuente</p>	<p>-Comprender como el rol de los servicios inclusivos y accesibles son un factor influyente y estratégico ante las nuevas funciones y objetivos de las bibliotecas como</p>	<p>Implementación de normas.</p> <p>Cumplimiento de normas.</p> <p>Accesibilidad Física.</p>	<p>01/04/2017</p> <p>Hora de inicio: 9:00 a.m.</p>	<p>01/04/2017</p> <p>Hora de terminación : 11:00 a.m.</p>

	<p>e insumo para entender el rol de los servicios inclusivos y su importancia para las bibliotecas de acuerdo a sus nuevas funciones y las necesidades de la sociedad de la información.</p>	<p>unidades de información.</p> <p>-Evaluar los recursos, servicios, proyectos y programas con los que cuentan las bibliotecas frente a los usuarios que tienen algún tipo de discapacidad.</p> <p>-Analizar las barreras de información que se presentan en los usuarios con algún tipo de discapacidad que acuden a la biblioteca.</p>	<p>Accesibilidad Presencial a los servicios.</p> <p>Accesibilidad Web.</p> <p>Instrumentación de ayudas técnicas y tecnológicas.</p> <p>Implementación de programas (actividades )</p>		
<p>Realizar visitas de acercamiento y seguimiento de la investigación con la Biblioteca Luís Ángel Arango.</p>	<p>Permite evaluar cómo se están implementando los servicios de inclusión de acuerdo a los proyectos, recursos y programas que se realizando en la biblioteca.</p> <p>1) Reunión de conocimiento general con la persona encargada</p>	<p>-Evaluar los recursos, servicios, proyectos y programas con los que cuenta la Biblioteca Luís Ángel Arango frente a los usuarios que tienen algún tipo de discapacidad.</p>	<p>Implementación de normas.</p> <p>Cumplimiento de normas.</p> <p>Accesibilidad Física.</p>	<p>05/04/2017</p> <p>Hora de inicio: 9:00 a.m.</p>	<p>05/04/2017</p> <p>Hora de terminación : 11:00 a.m.</p>

	del área y manejo del tema, para explicar el objetivo del proyecto a desarrollar y para tener una percepción del manejo de los servicios y actividades que realiza la biblioteca para las personas en condición de discapacidad.		Accesibilidad Presencial a los servicios.  Accesibilidad Web.  Instrumentación de ayudas técnicas y tecnológicas.  Implementación de programas (actividades )		
Elaborar una Agenda de seguimiento para los usuarios en condición de discapacidad que acceden a las actividades y espacios con las cuales cuenta la Biblioteca.	Esta actividad busca estar presente en los espacios y servicios que acceden los usuarios en condición de discapacidad en la biblioteca, permitiendo así analizar desde el acceso y utilización de los servicios cómo son participes las personas en condición de discapacidad, además de identificar ventajas y desventajas y barreras de acceso de los mismos.	Evaluar los recursos, servicios, proyectos y programas con los que cuenta la Biblioteca Luís Ángel Arango frente a los usuarios que tienen algún tipo de discapacidad. Identificar la población en condición de discapacidad que frecuenta a la Biblioteca Luís Ángel Arango para reconocer sus	Accesibilidad Física.  Accesibilidad Presencial a los servicios.  Instrumentación de ayudas técnicas y tecnológicas.  Implementación de programas (actividades )	8/04/2017  11:30 pm.	8/04/2017  1:30 pm.

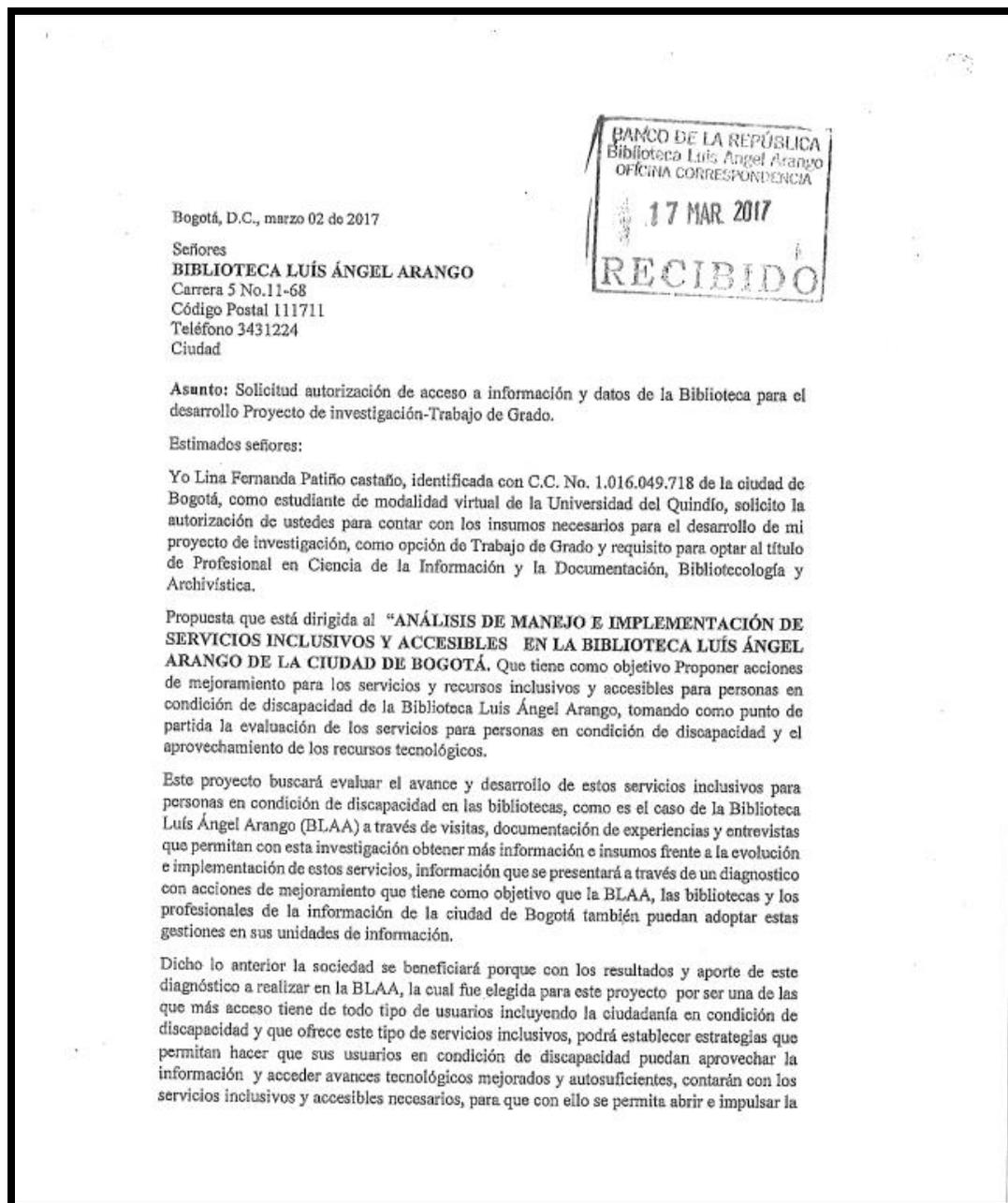
	<p>De acuerdo a la integración de actividades propuestas por la biblioteca para las personas con discapacidad visual. La idea es participar en la actividad club de lectores jóvenes en el cual participará una de las personas en condición de discapacidad visual que asiste hace 4 años a la biblioteca , el objetivo analizar cómo se integra en la actividad y como es su participación en la misma.</p>	<p>expectativas y necesidades reales.</p> <p>Analizar las barreras de información que se presentan en los usuarios con algún tipo discapacidad que acuden a la Biblioteca Luís Ángel Arango.</p>			
<p>Elaborar una Agenda de seguimiento para los usuarios en condición de discapacidad que acceden a las actividades y espacios con las cuales cuenta la Biblioteca.</p>	<p>Esta actividad busca estar presente en los espacios y servicios que acceden los usuarios en condición de discapacidad en la biblioteca, permitiendo así analizar desde el acceso y utilización de los servicios cómo son participes las personas en condición de</p>	<p>Evaluar los recursos, servicios, proyectos y programas con los que cuenta la Biblioteca Luís Ángel Arango frente a los usuarios que tienen algún tipo de discapacidad.</p> <p>Identificar la población en condición de</p>	<p>Accesibilidad Física.</p> <p>Accesibilidad Presencial a los servicios.</p> <p>Instrumentación de ayudas técnicas y tecnológicas.</p>	<p>8/04/2017</p> <p>2:30 pm.</p>	<p>8/04/2017</p> <p>4:30 pm.</p>

	<p>discapacidad, además de identificar ventajas y desventajas y barreras de acceso de los mismos. De acuerdo a la integración de actividades propuestas por la biblioteca para las personas sordas. La idea es participar en la actividad “de que hablamos cuando nos referimos al surrealismo” Museo Botero.</p>	<p>discapacidad que frecuente a la Biblioteca Luís Ángel Arango para reconocer sus expectativas y necesidades reales.</p> <p>Analizar las barreras de información que se presentan en los usuarios con algún tipo discapacidad que acuden a la Biblioteca Luís Ángel Arango.</p>	Implementación de programas (actividades )		
<p>Realizar visitas de acercamiento y seguimiento de la investigación con la Biblioteca Luís Ángel Arango.</p> <p>Elaborar una Agenda de seguimiento para los usuarios en condición de discapacidad que acceden a las actividades y espacios con las cuales cuenta la Biblioteca.</p>	<p>2) Entrevistas al personal encargado de los servicios y la atención a las personas en condición de discapacidad , información más amplia con la especificación de los servicios , ayudas técnicas y tecnológicas , desarrollo de las colecciones específicas , accesibilidad web, formación de usuarios y personal.</p>	<p>-Evaluar los recursos, servicios, proyectos y programas con los que cuenta la Biblioteca Luís Ángel Arango frente a los usuarios que tienen algún tipo de discapacidad.</p>	<p>Implementación de normas.</p> <p>Cumplimiento de normas.</p> <p>Accesibilidad Física.</p> <p>Accesibilidad Presencial a los servicios.</p> <p>Accesibilidad Web.</p>	<p>10/04/2017 11 am – 5pm</p>	<p>12/04/2017 11 am – 5pm</p>

	Adicional se realizará un análisis por medio de la observación, por unos días para mirar cómo es el proceso en la prestación de los servicios y la posibilidad de contar con la percepción de algunos usuarios que acceden al mismo.		Instrumentación de ayudas técnicas y tecnológicas.  Implementación de programas (actividades )		
	3) Entrevista con la personas directamente encargada del manejo de los servicios tiflotecnológicos y el acceso a la colección, en el que se solicitará datos e información corroborando la información ya recabada en las anteriores entrevistas dirigidas al personal de la sala.	-Evaluar los recursos, servicios, proyectos y programas con los que cuenta la Biblioteca Luís Ángel Arango frente a los usuarios que tienen algún tipo de discapacidad.	Implementación de normas.  Cumplimiento de normas.  Accesibilidad Física.  Accesibilidad Presencial a los servicios.  Accesibilidad Web.	17/04/2017  2:00 pm	17/04/2017  2:30 p.m.

			Instrumentación de ayudas técnicas y tecnológicas.  Implementación de programas (actividades )		
Elaborar una Agenda de seguimiento para los usuarios en condición de discapacidad que acceden a las actividades y espacios con las cuales cuenta la Biblioteca.	Esta actividad busca estar presente en los espacios y servicios que acceden los usuarios en condición de discapacidad en la biblioteca, permitiendo así analizar desde el acceso y utilización de los servicios cómo son participes las personas en condición de discapacidad, además de identificar ventajas y desventajas y barreras de acceso de los mismos. De acuerdo a la integración de actividades propuestas por la biblioteca para las personas con discapacidad visual.	Evaluar los recursos, servicios, proyectos y programas con los que cuenta la Biblioteca Luís Ángel Arango frente a los usuarios que tienen algún tipo de discapacidad. Identificar la población en condición de discapacidad que frecuenta a la Biblioteca Luís Ángel Arango para reconocer sus expectativas y necesidades reales. Analizar las barreras de información que se presentan en los usuarios con algún tipo discapacidad que	Accesibilidad Física.  Accesibilidad Presencial a los servicios.  Accesibilidad Web.  Instrumentación de ayudas técnicas y tecnológicas.  Implementación de programas (actividades )	29/04/2017  2:00 pm.	29/04/2017  4:30 pm.

	La idea es participar en la actividad “comparto mi lectura”.	acuden a la Biblioteca Luís Ángel Arango.			
Entrega informe final	Entrega del informe completo.			20/05/2017	20/05/2017
Entrega CD y oficio remitario universidad				26/05/2017	31/05/2017
Informe de resultados universidad				01/06/2017	05/06/2017



*Ilustración 56 Carta Solicitud BLAA.*

integración social mediante el desarrollo de un poco de autonomía y rol dentro de esta sociedad de la información. También permite conocer más sobre la necesidad, sensibilidad, entrenamiento y habilidades que se requieren al ofrecer información a este tipo de usuarios aprendiendo de las diferencias ante las distintas necesidades y la importancia de brindar un acceso a todas las personas por igual.

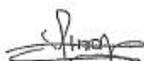
En referencia a lo mencionado se ha establecido una serie de actividades y estrategias de acuerdo a los objetivos de esta investigación, de ahí que se requiere realizar visitas y entrevistas de acercamiento con la Biblioteca Luis Ángel Arango que permita evaluar cómo se están implementando los servicios de inclusión de acuerdo a los proyectos, recursos y programas que se están ejecutando en la biblioteca, a partir de ello se quiere elaborar una agenda de seguimiento y unas encuestas de percepción para los usuarios en condición de discapacidad que acceden a las actividades y espacios con los cuales cuenta la Biblioteca, estimando una duración de un mes con el fin de identificar sus necesidades.

Por tal razón solicito a ustedes su autorización para poder tener acceso de la información y datos en relación al proyecto y el poder ser parte de las actividades que se realizan frente a los servicios que se ofrecen a las personas en condición de discapacidad y así mismo contar con la disposición de las personas en cargadas para la realización de entrevistas e información al respecto.

Cabe señalar que la copia de este proyecto se enviará como insumo a la biblioteca para que puedan contar con esta información.

Agradezco su colaboración y respuesta oficial, teniendo en cuenta que la carta de autorización hace parte del requisito de la Universidad para poder dar continuidad al Proyecto de Investigación-Trabajo de Grado.

Cordialmente,



LINA FERNANDA PATIÑO CASTAÑO

Estudiante de la Universidad del Quindío  
Modalidad virtual  
C.C. 1.016.049.718 de Bogotá  
Calle 14b No.119a-76 apto 603 T.06  
Fontibón Reco do-Conjunto Solsticio etapa 4  
Correo: [lunita9210@hotmail.com](mailto:lunita9210@hotmail.com)  
Celular: 3214116555

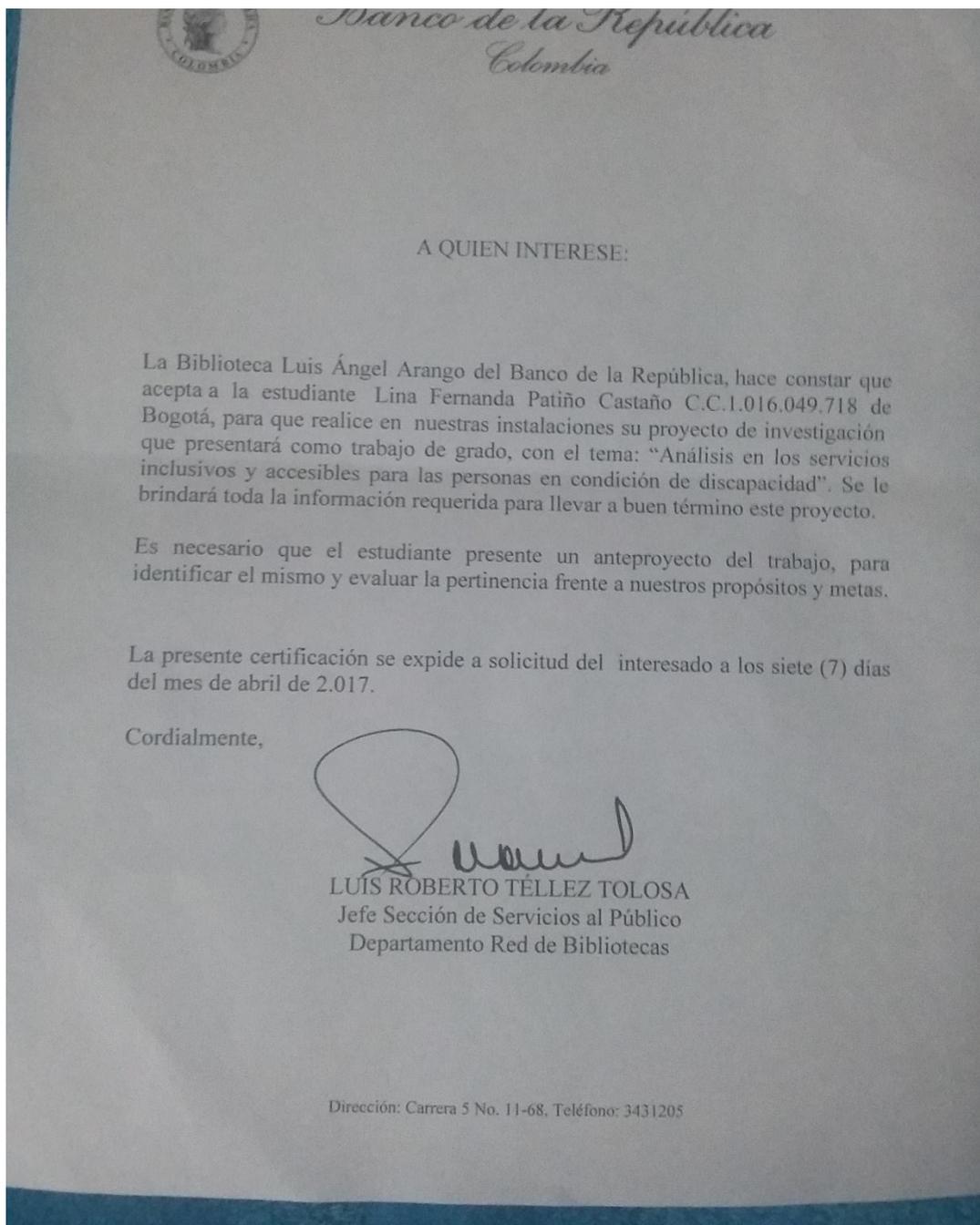


Ilustración 57 Carta de aceptación BLAA.

ENCUESTA  
USUARIOS EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD  
BIBLIOTECA PÚBLICA LUÍS ÁNGEL ARANGO

Objetivo: conocer la percepción de los usuarios en condición y situación de discapacidad, respecto a la accesibilidad física y los servicios que presta la biblioteca.

1. Tipo de discapacidad

SENSORIAL

Ciegos

Sordos

FISICA

COGNITIVA

PSIQUICA

2. ¿Con qué frecuencia usted acude a la biblioteca?

Diariamente

Todos los días de clases

Semanalmente

Fines de semana

Ocasionalmente

Nunca

Por qué

---

3. Le parece que el acceso físico de la biblioteca es :

Bueno  
Malo  
Regular


Por qué \_\_\_\_\_

4. ¿Cuándo usted consulta la Biblioteca logra satisfacer sus necesidades de información?

SI


NO

Por qué \_\_\_\_\_

5. Sabe leer o escribir en :

Braille  
Tinta  
Ninguno de los anteriores


6. De los métodos de lectura ¿cuál prefiere?

Libro en Braille


Libro en tinta

Libro digital


Libro hablado

Por qué \_\_\_\_\_

7. ¿Cuáles son los temas que representan para usted interés y de los que quisiera estar informado?

---



---



---

8. ¿Su condición de discapacidad afecta sus actividades en la biblioteca?

SI


NO

Por qué \_\_\_\_\_

9. ¿Cuáles de los siguientes equipos (tiflotecnología) utiliza usted para el desarrollo de sus actividades en la biblioteca?

Escáner	<input type="checkbox"/>
Software Jaws	<input type="checkbox"/>
Impresora Braille	<input type="checkbox"/>
Magnificador TOPAZ	<input type="checkbox"/>
Otros	<input type="checkbox"/>

Cuáles \_\_\_\_\_

10. ¿Ha recibido usted capacitación para el uso de las cabinas (software JAWS y el scanner)?

SI	<input type="checkbox"/>
NO	<input type="checkbox"/>

Por qué \_\_\_\_\_

11. ¿Considera usted que el personal que coordina estos servicios maneja de forma adecuada los implementos de la sala?

SI	<input type="checkbox"/>
NO	<input type="checkbox"/>

Por qué \_\_\_\_\_

12. ¿De las siguientes actividades de la biblioteca en cuáles ha participado?

Comparto mi lectura	<input type="checkbox"/>
Clubes de literatura	<input type="checkbox"/>
Capacitaciones	<input type="checkbox"/>
Horas del cuento	<input type="checkbox"/>
Todos los Anteriores	<input type="checkbox"/>
Otros	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>

Ninguno

Cuáles \_\_\_\_\_

Por qué \_\_\_\_\_

13. ¿Sus necesidades de información son resueltas satisfactoriamente, por el personal que atiende el servicio?

Siempre   
 Algunas veces   
 Nunca

Por qué \_\_\_\_\_

14. De los siguientes servicios de la biblioteca ¿cuáles ha utilizado usted?

- Préstamo en sala de la colección
- Préstamo a domicilio
- Reserva de material bibliográfico
- Servicio de fotocopias
- Préstamo interbibliotecario
- Servicio de JAWS
- Servicio de internet
- Servicio de transcripción
- Servicio de magnificador
- Todos los anteriores
- Ninguno

<input type="checkbox"/>

Si su respuesta es "Ninguno" responda por qué

\_\_\_\_\_

15. ¿Acude usted a otras bibliotecas a otros espacios en busca de información?

SI   
 NO

¿Cuáles? \_\_\_\_\_

Por qué \_\_\_\_\_

16. ¿Qué otros servicios, le gustaría que ofreciera la biblioteca?

---

---

---

---

---

17. ¿Qué considera usted que le falta por mejorar a la biblioteca en cuanto al acceso físico, tiflotecnología y servicios de información para personas en condición de discapacidad?

---

---

---

---

---

---

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

ENTREVISTA  
PARA PERSONAL DE LA  
BIBLIOTECA PÚBLICA LUÍS ÁNGEL ARANGO

Objetivos:

-Evaluar los recursos, servicios, proyectos y programas con los que cuentan las bibliotecas frente a los usuarios que tienen algún tipo de discapacidad.

-Analizar las barreras de información que se presentan en los usuarios con algún tipo de discapacidad que acuden a la biblioteca.

-Comprender como el rol de los servicios inclusivos y accesibles son un factor influyente y estratégico ante las nuevas funciones y objetivos de las bibliotecas como unidades de información.

Fecha:

Nombre persona entrevistada:

Cargos:

1. La biblioteca cuenta con una sala específica para ofrecer servicios inclusivos para las personas en condición de discapacidad? ¿cuál es?
  
2. ¿Para quiénes están dirigidos los servicios que presta esta sala?
  
3. ¿Cuáles son los servicios que presta la biblioteca para las personas en condición de discapacidad?

4. ¿La sala con qué equipos o tflotecnología especial cuenta para ofrecer estos servicios?
5. ¿Cada cuánto se realiza mantenimiento a estos equipos? ¿Quién los realiza?
6. ¿Cuántas personas se encuentran encargadas de manejar estos servicios?
7. ¿Qué funciones tiene la persona encargada de manejar estos servicios?
8. ¿Cuál es la ruta de acceso de las personas en condición de discapacidad que acceden a la biblioteca?
9. ¿Con cuántas rampas y ascensores cuenta la biblioteca para el acceso de las personas en condición de discapacidad?
10. La Biblioteca tiene alguna prohibición frente al acceso de perros guías?
11. ¿Qué parámetros se siguen frente al acceso, selección y adquisición de la colección?  
¿cómo es el proceso?
12. ¿Qué tipo de colección podemos encontrar y cómo se encuentran catalogada y conformada?
13. ¿Qué tipo de libros pueden consultar las personas en situación de discapacidad? ¿cuántos libros conforman la colección?

14. ¿Cómo se evalúan los servicios (incluyendo desarrollo de colección) y programas que se prestan a los usuarios en condición de discapacidad?
15. Existen registros del acceso de los usuarios a los diferentes servicios incluyendo acceso a la colección y actividades propuestas por la biblioteca. Si la respuesta es positiva por favor adjuntar los datos desde que se lleva el control de los mismos.
16. ¿Desde la biblioteca cómo se evidencia el manejo de la accesibilidad web?
17. ¿Existe una política de atención al cliente con formación sobre cómo tratar a las personas con alguna discapacidad? Si la respuesta es afirmativa por favor adjuntar documento donde se evidencia.
18. ¿Se realizan capacitaciones al personal que presta este tipo de servicio? si es así por favor especificar quién se encarga de realizar estas capacitaciones y qué tipo de capacitaciones se han recibido.
19. ¿Qué considera usted que debe mejorar la sala y la biblioteca para generar un servicio y acceso de calidad de atención a las personas en condición de discapacidad?

GRACIAS...

ENTREVISTA 2  
PARA PERSONAL DE LA  
BIBLIOTECA PÚBLICA LUÍS ÁNGEL ARANGO

NOMBRE:

CARGO:

FECHA:

1. ¿Qué parámetros se siguen frente al acceso, selección y adquisición de la colección?
2. ¿Cómo se evalúa y se lleva control del desarrollo de la colección?
3. ¿Existen registros del acceso de los usuarios a la colección?



ENTREVISTA  
UNIVERSIDAD NACIONAL SEDE BOGOTÁ  
BIBLIOTECA CENTRAL

Objetivos:

-Evaluar los recursos, servicios, proyectos y programas con los que cuentan las bibliotecas frente a los usuarios que tienen algún tipo de discapacidad.

-Analizar las barreras de información que se presentan en los usuarios con algún tipo de discapacidad que acuden a la biblioteca.

-Comprender como el rol de los servicios inclusivos y accesibles son un factor influyente y estratégico ante las nuevas funciones y objetivos de las bibliotecas como unidades de información.

Fecha:

Nombre persona entrevistada:

Cargo:

1. ¿Cuándo fue creada la sala de invidentes de la Biblioteca de la Universidad Nacional?
2. ¿Bajo qué política se estableció la necesidad de crear una sala para personas con limitación visual?
3. ¿Para quiénes están dirigidos los servicios que presta esta sala?
4. Considera que solo debe brindarse servicios para las personas con limitación visual?
5. ¿Cuáles son los servicios que presta la sala?
6. ¿La sala con qué equipos o tiflotecnología especial cuenta para ofrecer estos servicios?
7. ¿Frente al acceso del edificio y del entorno con qué normas cumple la biblioteca? cuenta con señalética

8. ¿Qué parámetros se siguen frente al acceso y selección de la colección?
9. ¿Qué tipo de colección específica podemos encontrar?
10. ¿Qué tipo de libros pueden consultar las personas en situación de discapacidad?
11. ¿Qué tanto se maneja la accesibilidad web, desde el manejo de catálogos en línea como el OPAC?
12. ¿Cómo se gestiona la producción de formatos e información impresa para las personas en condición de discapacidad?
13. ¿Qué proporción de estudiantes con limitación visual (ciegos o baja visión) acceden a los servicios de esta sala?
14. ¿Existe una política de atención al cliente con formación sobre cómo tratar a las personas con alguna discapacidad?
15. ¿Cuántas personas se encuentran encargadas de manejar estos servicios, alguno de ellos tiene conocimiento en lengua de señas o asistencia de un intérprete sea presencial o por sistema de videoconferencia.
16. ¿Qué funciones tiene el coordinador de la sala para las personas en situación de discapacidad?



ENTREVISTA  
BIBLIOTECA PÚBLICA VIRGILIO BARCO

Objetivos:

- Evaluar los recursos, servicios, proyectos y programas con los que cuentan las bibliotecas frente a los usuarios que tienen algún tipo de discapacidad.
- Analizar las barreras de información que se presentan en los usuarios con algún tipo de discapacidad que acuden a la biblioteca.
- Comprender como el rol de los servicios inclusivos y accesibles son un factor influyente y estratégico ante las nuevas funciones y objetivos de las bibliotecas como unidades de información.

Fecha:

Nombre persona entrevistada:

Cargo:

1. ¿La biblioteca cuenta con salas específicas para ofrecer servicios inclusivos para las personas en situación de discapacidad? Ejemplo: Videoteca y sonoteca

2. ¿Bajo qué política se estableció la necesidad de crear servicios para las personas en condición de discapacidad?

3. ¿Qué tipo de usuarios acceden a estos servicios?

4. ¿Cuáles son los servicios que presta la biblioteca para las personas en condición de discapacidad?

- Servicios especializados personas con discapacidad
- Oigo, siento y me comunico - Jaws
- Oigo, siento y me comunico - Lecto escritura braille
- Oigo, siento y me comunico - Lengua de señas
- Día del bastón blanco

5. ¿La (s) sala (s) con qué equipos o tiflotecnología especial cuenta para ofrecer estos servicios?

6. ¿Frente al acceso del edificio y del entorno con qué normas cumple la biblioteca? cuentan con señalética
  
7. ¿Qué parámetros se siguen frente al acceso y selección de la colección?
  
8. ¿Qué tipo de colección podemos encontrar?
  
9. ¿Qué tipo de libros pueden consultar las personas en situación de discapacidad?
  
10. ¿Qué tanto se maneja la accesibilidad web, desde el manejo de catálogos en línea como el OPAC?
  
11. ¿Cómo se gestiona la producción de formatos e información impresa para las personas en condición de discapacidad?
  
12. ¿Existe una política de atención al cliente con formación sobre cómo tratar a las personas con alguna discapacidad? Se realizan capacitaciones al personal que presta el servicio.
  
13. ¿Cuántas personas se encuentran encargadas de manejar estos servicios, alguno de ellos tiene conocimiento en lengua de señas o asistencia de un intérprete sea presencial o por sistema de videoconferencia.

14. Considera usted qué es importante que el personal de la biblioteca que atiende este tipo de servicios debe conocer sobre el manejo y las necesidades que requieren las personas en situación de discapacidad? Y ¿por qué?

15. ¿Qué considera usted que debe mejorar la biblioteca para generar un servicio y acceso de calidad de atención a las personas en situación de discapacidad?

16. ¿Por qué es importante que las personas en condición de discapacidad tengan un espacio de acceso a la información como la biblioteca?

GRACIAS.....

ENTREVISTA PROFESIONAL  
DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

Objetivos:

-Evaluar, recursos, servicios, proyectos y programas con los que cuentan las bibliotecas frente a los usuarios que tienen algún tipo de discapacidad.

Nombre persona entrevistada:

Cargo:

Área:

Entidad:

Discapacidad:

Fecha:

Hora:

1. ¿Qué conocimiento tiene frente al surgimiento de los servicios inclusivos para las personas en condición de discapacidad?
  
2. ¿En qué actividades ha participado usted de la Biblioteca Luís Ángel Arango?
  
3. ¿Qué barreras de acceso ha encontrado al ingresar a la biblioteca o al usar algún servicio?

Gracias.....

## AGENDA DE SEGUIMIENTO.

<b>FECHA/ HORA DE ACTIVIDAD</b>	08/04/2017 2:30 pm a 4:30 pm
<b>LUGAR DE LA ACTIVIDAD</b>	Museo Botero
<b>NOMBRE ACTIVIDAD</b>	¿Dé que hablamos cuando nos referimos al surrealismo?
<b>PÚBLICO AL CUAL VA DIRIGIDO</b>	Jóvenes y adultos sordos, aunque se invita a sus amigos y familiares, cómo también a quienes están interesados en practicar la Lengua de Señas.
<b>OBJETIVO</b>	Dar respuesta a las inquietudes e intereses de las personas sordas a través de estos espacios a partir de las colecciones y herramientas de la biblioteca, con el fin de generar un espacio de mediación y dialogo.

**DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD**

La actividad inicio a las 2:30 pm en el museo de botero con 6 personas , la dinámica de la actividad era primero en el museo identificar tres obras sobre el surrealismo de tres autores diferentes : Busto retrospectivo de mujer/ Salvador Dalí de los años 70 ,Mujeres de vida galante / Paul Delvaux 1962 y El disco rojo persiguiendo a la alondra / Joan Miró 1953, la explicación sobre el contexto de estas obras lo hacia el mediador que previamente había recibido el material con la información de lo que se iba exponer para su respectiva preparación , material que entregaba la coordinadora de estas actividades, que de igual manera retroalimentaba cada explicación para que el resultado tuviera un conocimiento significativo frente a lo que es el surrealismo.

En esta primera actividad se evidenció una participación constante por parte de las personas sordas en la que realizaban preguntas sobre las obras y eran muy analíticos frente a lo que veían.



En la segunda parte de la dinámica de la actividad se buscaba que ellos dibujaran un sueño raro que hayan tenido y cómo ellos lo relacionaban con el surrealismo teniendo en cuenta las explicaciones de las obras vistas en el museo de Botero.

Frente a esta actividad hubo más integración al ver como ellos relacionaban sus sueños y experiencias con el tema visto, solo una persona no lograba conectarse con la actividad y era una chica que no sabía lengua de señas ni podía hablar ni entender mucho el español pero de igual manera realizó la actividad y al escribirle ella manifiesta que le ha gustado todo lo relacionado en la actividad.



### CONNCLUSIONES

Para el análisis de esta actividad primero es importante mencionar que la participación generó sentimientos de angustia y miedo frente a la hostilidad que muchos tengan al ver personas sin ninguna discapacidad integrándose a sus actividades, lo que lleva a la necesidad de contar con espacios que nos integren a todos por igual y no tener este tipo de barreras por desconocimiento por parte y parte; por lo que se respetó mucho su espacio sin que se sintieran objeto de estudio , sólo observando su comportamiento en la actividad , pero a medida que existe una integración con ellos se pueden ver otras como que son personas muy creativas , inteligentes, analíticas y que tienen un conocimiento claro de lo que sucede a su alrededor y que a pesar de su condición se puede compartir con ellos experiencias y realizar las mismas actividades logrando un espacio de mucho aprendizaje y conocimiento .

Por lo que cabe resaltar el trabajo de la biblioteca por generar este tipo de actividades que buscan responder a las inquietudes a través de un espacio de conocimiento, lectura, arte e información que se refleje a partir de las experiencias de cada persona y así mismo aprovechar para que se refuerce el aprendizaje en la lengua de señas en diferentes espacios y temas, como la integración y desarrollo en la formación educativa de las personas sordas ante el desenvolvimiento en la sociedad, por esto es conveniente señalar que se debe incrementar más la participación de estos eventos, además que ya cuentan con una página en Facebook y en el calendario de la biblioteca aparece, la asistencia aún sigue siendo muy poca y sería importante que las personas sordas no se perdieran de este tipo de aporte y conocimiento.

<b>FECHA / HORA DE ACTIVIDAD</b>	05/04/2017 9:00 A.M.
<b>LUGAR DE LA ACTIVIDAD</b>	Biblioteca Luís Ángel Arango
<b>NOMBRE ACTIVIDAD</b>	Reunión primer acercamiento BLAA
<b>PÚBLICO AL CUAL VA DIRIGIDO</b>	N.A.
<b>OBJETIVO</b>	Evaluar los recursos, servicios, proyectos y programas con los que cuenta la Biblioteca Luís Ángel Arango frente a los usuarios que tienen algún tipo de discapacidad.
<b>DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD</b>	
<p>Reunión de conocimiento general con la persona encargada del área y manejo del tema, para explicar el objetivo del proyecto a desarrollar y para tener una percepción del manejo de los servicios y actividades que realiza la biblioteca para las personas en condición de discapacidad.</p> <p>Al inicio de la reunión se da una explicación de la pretensiones del proyecto y los objetivos , la persona encargada del tema inicia explicando de manera general cómo se manejan los servicios para personas en condición de discapacidad en la biblioteca :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Los servicios que se manejan en la sala de colecciones básicas para personas invidentes, donde se prestan servicios de Jaws y transcripciones para la conversión de libros en tinta.</li> <li>2) Las actividades dirigidas a personas invidentes enmarcado dentro del programa que inicio en el 2009 “comparto mi voz” y que ahora recibe el nombre “Comparto mi lectura” inicialmente consistía en ofrecer sesiones de lectura en voz alta para la población invidente, en cada sesión se hacían lecturas de acuerdo con el nivel lector de los asistentes, sus gustos e intereses, ahora se busca construir un espacio de dialogo, mediación y reflexión a partir de las lecturas y generación de experiencias.</li> </ol> <p>Participan personas en condición de discapacidad visual y lectores de apoyo sin discapacidad. Está conformado por jóvenes y adultos que, interesados en compartir la experiencia lectora, han logrado emprender rutas de lectura para explorar y aprender de manera conjunta. Es así que, cada año, este club fija un eje temático y hace un recorrido acudiendo a diferentes tipos de formatos; imágenes, películas, obras de arte, música, novelas gráficas, enlaces de internet, periodismo de inmersión, literatura e historia. Estas sesiones se realizan el último sábado de cada mes a las 2:00 p.m.</p> <p>Otro club que podemos encontrar es la “Lectura para personas sordas” Este programa está dirigido, principalmente, a las personas sordas como lo refiere su nombre. Se propone como un espacio de encuentro en donde prima la lengua y que da pie para conocer el mundo, conversar y reflexionar a través de diversos formatos y temáticas. La invitación está abierta para amigos, familiares, y también para quienes estén interesados en practicar la lengua de señas, para encontrarse y en compartir esta nueva forma de lectura. Estos encuentros se realizan el segundo sábado de cada mes.</p> <p>La dinámica en la realización de estos clubes surgen a partir de las inquietudes e intereses de los asistentes, para lo cual la biblioteca busca resolver esas inquietudes a partir de sus herramientas como la colección que se tiene, de la cual tienen que realizar una selección y búsqueda que les permita armar una bibliografía y notas, para el envío del material la primera semana del mes por medio de correo electrónico, para que las personas con discapacidad visual puedan leer sus lecturas para el encuentro mensual .</p>	

El mismo proceso sucede con el club de lectura para personas sordas solo que para las actividades es necesario contar siempre con un mediador, la idea es formar públicos, proponer y propiciar experiencias a través de la divulgación de la colección.

Según lo precisa la persona encargada ,la biblioteca ante estos servicios es como un “laboratorio” buscando la forma de satisfacer las diferentes necesidades que tienen las personas en condición de discapacidad , ya que no hay una colección adaptada que supla estas necesidades, por lo que los encargados, tienen que ser creativos y a través de las Herramientas con las que cuenta la biblioteca, cumplir con lo solicitado, la mayoría del público son estudiantes que se encuentran en pregrado o maestría.

Frente a las actividades la persona refiere que antes se realizaban cursos de lengua de señas y braille pero que ahora la biblioteca busca reforzar esos aprendizajes a través de espacios de dialogo y de desarrollo lector como las

Actividades ya mencionadas, y que de igual manera informa que estos servicios ya los estaban prestando otras bibliotecas.

Por último de acuerdo a los objetivos del trabajo la persona señala la importancia de contar con más tiempo para el desarrollo de este trabajo de investigación con la idea de que me exista una vinculación con las actividades.

## **CONCLUSIONES**

Frente al desarrollo de la reunión se puede decir que quedó claro el panorama general de los servicios y actividades con los que cuenta la biblioteca , evidenciando también como su rol es importante en la resolución de las inquietudes y necesidades de las personas en condición de discapacidad , del cual el trabajo es arduo ya que la biblioteca busca ser recursiva tratando de transformar formatos e indaga cómo a través de los elementos e implementos con los que cuenta prestar un servicio de calidad que dé respuesta inmediata y que logre integrar a través del conocimiento (colección ) y el desarrollo lector a las personas en condición de discapacidad en el contexto cultural , social y educativo en la resolución de una formación en base a la autonomía y el aprendizaje.

Por tanto se identifica una barrera en cuanto que no se cuenta con una colección adaptada a las necesidades de los usuarios y que provoca que el trabajo sea a un mayor para la biblioteca quien tiene que responder con urgencia a estas solicitudes las cuales son la mayoría estudiantes que requieren para sus trabajos esta información en el menor tiempo posible.

<b>FECHA/ HORA DE ACTIVIDAD</b>	08/04/2017- 11:30 AM – 1:30 PM
<b>LUGAR DE LA ACTIVIDAD</b>	sala de formación de usuarios BLAA
<b>NOMBRE ACTIVIDAD</b>	“La Peste , un mal sueño que no pasa
<b>PÚBLICO AL CUAL VA DIRIGIDO</b>	Jóvenes
<b>OBJETIVO</b>	Esta sesión tratará de cómo los ciudadanos se enfrentan desde sus sentimientos más profundos a una ciudad aislada por la peste.
<b>DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD</b>	
<p>La actividad empezó faltando algo para las 12 pm , en la sala estábamos unas 12 a 13 personas incluyendo la persona quien tiene discapacidad visual y es usuario de la biblioteca hace 4 años , dentro del desarrollo de la actividad se integró sin ningún inconveniente , hizo aportes concisos y analíticos , se encontraba muy atento escuchando cada aporte que se hacía frente a las lecturas del escritor Julio Cortázar y frente a la vida del mismo, el resto de personas no lo dimensionan de una manera diferente solo estaban pendientes de los aportes que pudieran generar más conocimiento al tema de las lecturas que estaban tratando.</p> <p>La persona invidente se fue a la 1: 00 pm de la actividad.</p>	
<b>CONCLUSIONES</b>	
<p>Se puede evidenciar que las discapacidades que puedan presentar las personas no intervienen con sus conocimientos y menos con las actividades que realizan si se les da las herramientas necesarias para el desarrollo de las mismas, siempre se nos hace creer que son personas que requieren de mucha ayuda como si tuvieran una enfermedad y ellos no pudieran analizar o ser preparados , pero al contrario en el desarrollo de esta actividad se puede decir que también hay personas en condición de discapacidad intelectuales y con mucho más conocimiento que uno mismo que se encuentra terminando una carrera.</p> <p>Por último cómo la integración de espacios de personas invidentes o con otras discapacidades y la de personas videntes pueden generar un espacio de reflexión y conocimiento lector a partir de las diferentes experiencias de cada persona ; lo que supone que no es necesario siempre generar espacios distintos para personas con y sin discapacidad , ya que esto siempre ha generado desconocimiento y miedo frente a las personas en situación y condición de discapacidad, los cuales al integrarse con ellos es una sensación totalmente diferente.</p>	

<b>FECHA DE ACTIVIDAD</b>	10/04/2017-12 /04/2017 10 am a 5 pm
<b>LUGAR DE LA ACTIVIDAD</b>	Sala de colecciones Básicas
<b>NOMBRE ACTIVIDAD</b>	Agenda de seguimiento
<b>PÚBLICO AL CUAL VA DIRIGIDO</b>	NA
<b>OBJETIVO</b>	Evaluar el proceso del servicio de las cabinas de la sala de invidentes BLAA
<b>DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD</b>	
<p>El fin de esta actividad era observar cómo es la prestación del servicio de la sala de invidentes, ubicada en la sala de colecciones y el conocer un poco de la percepción de los usuarios que utilizan estas salas y así mismo de las personas encargadas de estos servicios, la observación se realiza todo un día desde Las 10 am hasta las 5 pm.</p> <p>Mientras leía unas lecturas para la próxima actividad para personas con discapacidad visual, en la observación por día me di cuenta que el acceso es más por la mañana aproximadamente de dos y tres personas la mayoría con discapacidad visual entre jóvenes y adultos mayores exceptuando el último día ingreso una mujer con limitación física.</p> <p>El primer día entreviste a dos personas encargadas durante esa semana en la sala, las cuales me brindaron información de los servicios que se prestan, excepto en el manejo y desarrollo de la colección porque ellas no tenían esa información y de los datos de acceso a la misma.</p> <p>Ese mismo día logre entrevistar un joven que salía de utilizar los servicios el cual manifestó llevar dos meses asistiendo a la biblioteca diariamente y los fines de semana, el cual dice que el acceso para llegar a la biblioteca desde la estación de Transmilenio es muy complicado que siempre tiene que pedir colaboración para llegar, que dentro de sus intereses de consulta están los temas académicos e informativos y de literatura romántica , que es una persona empírica en el manejo de sistemas , que hasta ahora solo ha utilizado el servicio Jaws de la biblioteca porque considera que la colección que tiene la biblioteca no es suficiente y no está completamente adaptada en temas de derecho que es lo que está estudiando y que no tiene más conocimiento de actividades que lleve a cabo la biblioteca ; que le gustaría que hubiera actividades entre personas videntes e invidentes donde cuenten sus experiencias y gustos y que le gustaría que la biblioteca tuviera clases de braille pero no solo básico ya que el menciona que existe el braille manual por ejemplo que es lengua de señas para personas sordo ciegas y además que menciona que el braille también está en otros idiomas como francés y alemán que sería chévere aprenderlo en otros idiomas , que ha estado en otras bibliotecas como la biblioteca Julio Mario Santo Domingo , el Tunal y el Tintal.</p> <p>Al siguiente día entreviste a una persona también con discapacidad visual , ya mayor de edad , que asiste diariamente hace 4 años a la biblioteca, señala que el acceso a la biblioteca es fácil que no presenta ningún inconveniente, que no satisface sus necesidades de información en la biblioteca o sino para que vendría todos los días a resolver inquietudes , no sabe escribir en braille ni tinta, prefiere el libro hablado , dentro de sus temas de interés están : universal , filosofía , literatura y cuestiones jurídicas , señala que su condición no afecta las actividades que realiza en la biblioteca, utiliza el servicio de Jaws , fotocopias y préstamo en sala de la colección , no ha recibido ninguna capacitación en cuestión del uso del software Jaws , pero señala que el personal tiene el conocimiento idóneo en el manejo del mismo , frente a las actividades señala que solo ha realizado búsquedas por internet , porque no le interesan más actividades , no acude a otras bibliotecas y finalmente considera que siempre hay algo para mejorar pero que no podemos vivir ansiosos</p>	

en el exceso de comodidades y servicios que las personas en condición de discapacidad también deben hacer algún esfuerzo y trabajo tanto para su integridad física y espiritualmente.

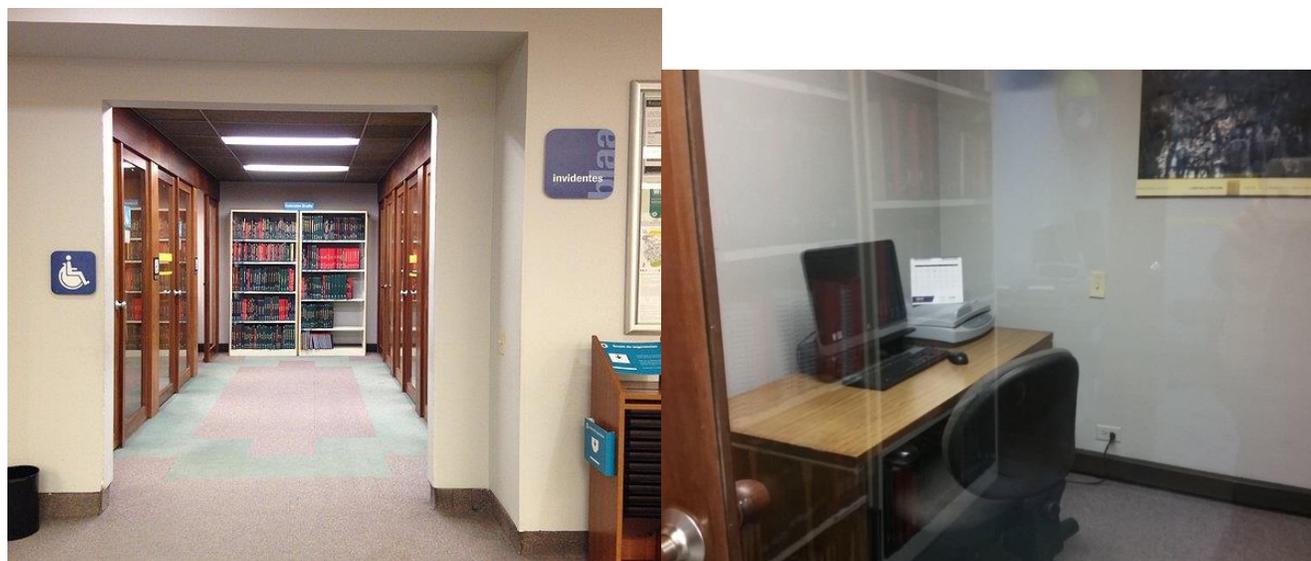
El último día entreviste a una mujer de 30 años , pero que tenía una discapacidad física ya no visual ni auditiva , señala que acude a la biblioteca diariamente , le parece que el acceso a la biblioteca es buena , que si satisface sus necesidades de información, que lee libros en tinta, ya que no tiene ninguna otra discapacidad , que sus temas de preferencia son educativos , de jurídica y posconflicto , dice que su condición de discapacidad si afecta las actividades de la biblioteca porque por ejemplo ella no alcanza en las estanterías los libros de abajo ,que sabe manejar el escáner y software Jaws que los demás elementos no los utiliza porque no los necesita , que no ha necesitado y no ha recibido ninguna capacitación al respecto sobre el manejo de sistemas , no sabe si el personal maneja adecuadamente los sistemas, porque ella no ha requerido de ellos, pero imagina que si tienen conocimiento , ha participado en clubes de literatura y que de los servicios de la biblioteca ha utilizado préstamo en sala de la colección , préstamo a domicilio , reserva de material bibliográfico y préstamo interbibliotecario.

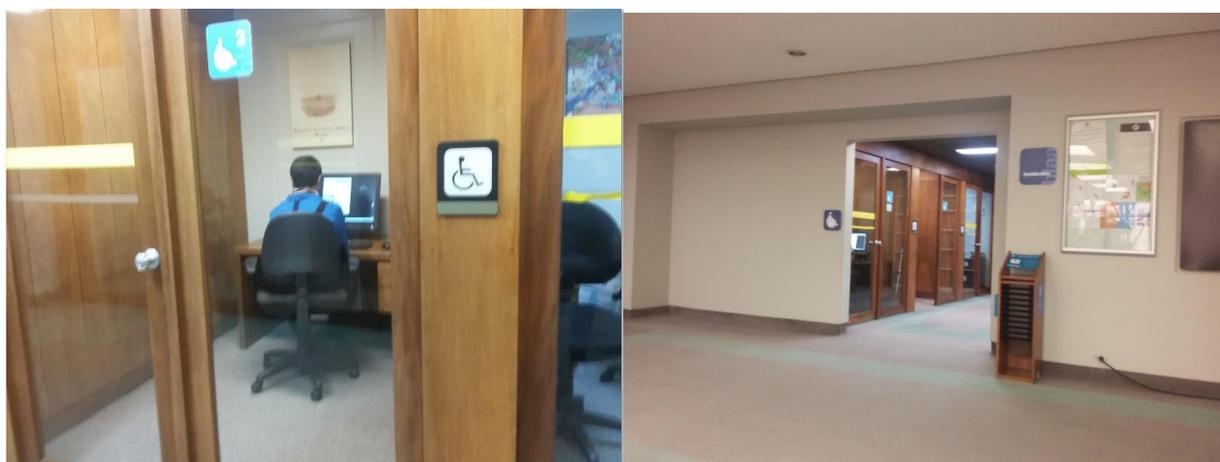
Así mismo no acude a otras bibliotecas y sugiere que sería bueno que la biblioteca tenga una cinemateca y que mejore sus accesos a socios.

Por último frente al servicio se observa que las personas encargadas respetan el espacio de las personas que acceden a la sala de invidentes, las dejan en sus cabinas y solo si ellos requieren su ayuda ellos intervienen, además si ellos requieren su colaboración se les hace acompañamiento desde la entrada de la biblioteca hasta la sala de colecciones básicas o viceversa para colaborarles frente al acceso a través de un ascensor interno que hay en la sala.

Las personas que llegan a utilizar estos servicios se dirigen directamente a esta sala al uso de las cabinas.

Las personas que son usuarios de la sala de colecciones básicas ( videntes) , entran a este espacio con curiosidad por saber que pasa en esta sala como si fuera un espacio diferente dentro de la sala en sí , por día más de 10 personas entraban solo a mirar.





### CONCLUSIONES

Frente a lo observado en esos días se puede decir que las necesidades de cada persona en condición de discapacidad son distintas desde su condición, edad y contexto, las necesidades de una persona joven no son las mismas de una persona ya mayor; así mismo se pudo observar que la generación de un espacio propio para ellos a pesar que se encuentra en la misma sala, los hace diferentes y aparte de los demás usuarios, ya que no hay un espacio en común con las personas videntes y las personas que entran a la sala de invidentes, esa diferenciación genera varias actuaciones como que las personas en condición de discapacidad solo quieren acceder a ese espacio y que las personas videntes consideren que ellos siempre deben contar con espacios no iguales a las demás personas que acceden a la biblioteca, además que si no hay espacios que generen construcción cultural las personas en condición de discapacidad no estarían integrándose en igualdad de condiciones a las demás personas, de igual manera es importante la articulación de estos servicios que presta la sala de invidentes frente a la difusión de las actividades que ofrece la biblioteca; ya que tanto en la sala como las actividades que se ofrecen asisten personas que son nuevas y desconocen lo que realiza la misma y por último se evidencia una necesidad clara de evaluación y desarrollo de la colección que además de ser una herramienta de consulta en este espacio es también una herramienta vital en otras actividades que realiza la biblioteca como lo es el espacio comparto mi lectura para personas con discapacidad visual y el club de lectura para personas sordas.

Sin olvidar que todo es un proceso que va mejorando la biblioteca y como dijo un usuario todo siempre debe tener mejoras pero no todo puede estar excedido de comodidades y servicios.

<b>FECHA DE ACTIVIDAD</b>	29/04/2017 2:00 pm a 5:00 pm
<b>LUGAR DE LA ACTIVIDAD</b>	Centro de eventos BLAA
<b>NOMBRE ACTIVIDAD</b>	TEMA : India
<b>PÚBLICO AL CUAL VA DIRIGIDO</b>	Jóvenes y adultos con discapacidad visual
<b>OBJETIVO</b>	Busca motivar la lectura en las personas con discapacidad a través de la relación con otros, conformando comunidades lectoras.

#### **DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD**

En esta segunda sesión sobre India, se leyeron libros de las escritoras Arundhati Roy y Kamala Markandaya.

Esta actividad empezó a las 3 pm de la tarde con aproximadamente 15 personas: 6 con discapacidad visual y 5 ya mayores de edad. El tema inicial fue la experiencia de la asistencia de algunas de las personas a la feria del libro 2017.

Luego se dio comienzo a la experiencia frente a las lecturas propuestas para esta sesión, en la que ellos mencionaban que el libro de Kamala Markandaya “Como el agua sobre la arena” era una novela muy humana que mostraba como una familia luchaba por sobrevivir y cómo algunas familias campesinas tuvieron que dejar sus tierras y enfrentarse a la vida de la ciudad.

Para terminar se conversó sobre la experiencia con la novela “El dios de las pequeñas cosas” de Arundhati Roy, para la cual algunos expresaron que al leer este libro les genero miedo, asco por la descripción que presentaba en el trama la novela. Además que para algunos fue dispendioso el identificar los personajes, ya que eran varios y uno se llamaba Estha por lo que las personas ciegas al escuchar el Jaws no podían identificar si se trataba del verbo estar “está” o de un pronombre demostrativo del uso de esta o ésta, lo que dificulto un poco la comprensión de la lectura.

Sin embargo ellos mencionan que al igual que las demás personas que usan estrategias lectoras de comprensión, por ejemplo en este caso para identificar los personajes los escribieron en una libreta de anotaciones o volvían a leer, ellos usan estrategias lectoras como leer por párrafos o por palabras y regular la velocidad del Jaws para poder entender el contexto de lo que estaban leyendo.

Que en la comprensión y análisis este libro se evidenció una pequeña crítica frente a la infancia y el crecer en una familia con la existencia de muchos conflictos desde el alcohol, engaños, etc., en que se manifestaban y se enmarcaban las tradiciones de la india desde el matrimonio por conveniencia que tenía que ser antes de los 18 años con dotes , muestras de la discriminación por género, el establecimiento del sistema de castas y el cristianismo siri- ortodoxo y la existencia del partido comunista.

Al final de la sesión siendo las 5:00 p.m. se concluyó con las siguientes frases:

*Las grandes historias son las que ya se han oído y se quieren oír otra vez y aquellas en las que se pueden entrar por cualquier puerta y habitar en ellas cómodamente.*

Son tan conocidas como en la casa que se vive, o el olor de la piel del ser amado, sabemos cómo acaban, y sin embargo, las escuchamos como si no lo supiéramos.

Del mismo modo que aun sabiendo que un día moriremos, vivimos como si fuéramos inmortales. En las grandes historias sabemos quién vive, quién muere, quién encuentra el amor y quién no, y aun así queremos volver a saberlo. Ahí radica su misterio y magia.

#### CONCLUSIONES

De esta actividad se puede concluir que las personas ciegas por su dificultad de desplazamiento físico han desarrollado sorprendentemente su nivel intelectual, por tal razón no es comparable ni con el de una persona profesional o de un estudiante.

Participan como cualquier persona con el conocimiento y experiencia lectora, brindando aportes con fundamento de acuerdo a las situaciones y contexto actual. Respecto a su desarrollo lector generan sus propias estrategias de lectura como cualquier persona y sus temas de interés están relacionados con temas universales, académicos y de contexto actual.

Por último se puede decir que fue una experiencia enriquecedora en la que ya no existía temor de participar en estos espacios, en la que se obtiene un aprendizaje mayor por parte de las personas en condición de discapacidad y de la cual se puede afirmar que las barreras de acceso a la información no radican en su condición de discapacidad sino que en que se brinden herramientas necesarias y que existan este tipo de espacios que permitan generar un mayor conocimiento a través de la experiencia de la lectura.





