Universidad Nacional de Mar del Plata
Facultad de Humanidades
Departamento de Ciencia de la Información

TESIS

Infraestructura, recursos y servicios bibliotecarios para personas con discapacidad visual: diagnóstico de accesibilidad en el Sistema de Bibliotecas de la Universidad Nacional de La Pampa

Para obtener el grado de Licenciada en Bibliotecología y Documentación.

Alumna
Lamberti, Natalia Vanina

Directora
Mag. Laura Daniela Orellano

Mar del Plata, Argentina
2026

Citar/How to cite	(Lamberti, 2026)
Referencia/Reference Estilo/Style: APA (7ma ed.)	Lamberti, N. (2026). *Infraestructura, recursos y servicios bibliotecarios para personas con discapacidad visual: diagnóstico de accesibilidad en el Sistema de Bibliotecas de la Universidad Nacional de La Pampa.* [Tesis de Grado, Universidad Nacional de Mar del Plata]. Repositorio Institucional Humadoc.

Dedicatoria

A mis hijos, porque nunca es tarde para aprender, estudiar y seguir creciendo.

A los bibliotecarios que hacen de su profesión un espacio en permanente construcción y que, con compromiso y pasión, siguen aprendiendo, capacitándose y buscando cada día nuevas formas de enriquecer sus prácticas.

Agradecimientos

A Dios, por sostenerme en cada etapa del camino.

A mi familia, por su apoyo incondicional y por el aliento constante a lo largo de este proceso.

A mis amigas, por estar presentes desde la escucha.

A la Universidad Nacional de Mar del Plata y, de manera especial, a mi directora de tesis, Laura Daniela Orellano, por su acompañamiento, paciencia y calidez a lo largo de este trabajo.

A la Universidad Nacional de La Pampa y, en particular, a la Biblioteca Central "Profesor Alejandro Socolovsky", por ser el lugar donde desempeño mi labor y por brindarme el contexto institucional desde el cual pude pensar y desarrollar esta investigación.

A mis compañeros y compañeras de las bibliotecas del SIB, por responder a mis consultas para esta tesis con disposición y amabilidad.

Resumen

La presente investigación aborda las condiciones de accesibilidad de la infraestructura, los recursos y los servicios bibliotecarios para personas con discapacidad visual en las bibliotecas de los Servicios de Información y Bibliotecas (SIB) de la Universidad Nacional de La Pampa (UNLPam). El objetivo general fue diagnosticar el nivel de accesibilidad física, de recursos y de servicios de las bibliotecas que integran el SIB, identificando barreras y áreas de mejora orientadas al fortalecimiento de un entorno accesible. Para ello, se adoptó un enfoque metodológico mixto, con un diseño no experimental y transversal, de alcance exploratorio-descriptivo. La recolección de información se realizó mediante observación directa de las cuatro bibliotecas, entrevistas semiestructuradas a sus responsables, encuestas al personal del Departamento de Servicios al Usuario y análisis documental de recursos informativos digitales.

Los resultados permitieron identificar condiciones heterogéneas entre las bibliotecas, con diferencias en los accesos, la orientación y la disposición del mobiliario, y ausencia de señalización táctil o en braille en las cuatro sedes. Asimismo, se observó una disponibilidad limitada y desigual de recursos y tecnologías de apoyo. El análisis documental de un grupo acotado de recursos digitales mostró igualmente condiciones heterogéneas. En relación con el personal bibliotecario, se registró una disposición favorable para la atención y el acompañamiento, aunque la formación específica y el conocimiento sobre recursos accesibles y tecnologías de apoyo resultaron limitados. También se identificó un conocimiento no generalizado del Programa de Accesibilidad y Discapacidad de la UNLPam y ausencia de pautas formales compartidas para la atención.

Se concluye que las bibliotecas del SIB presentan algunas condiciones favorables y experiencias puntuales que pueden constituir una base para avanzar en materia de accesibilidad, pero persisten diferencias entre las sedes y aspectos que requieren mayor sistematización y articulación institucional. A partir del diagnóstico realizado, se proponen lineamientos orientados al fortalecimiento de la infraestructura y la señalización accesible, la formación del personal, la disponibilidad de recursos y tecnologías de apoyo y la articulación institucional.

Palabras clave: accesibilidad; discapacidad visual; bibliotecas universitarias; servicios bibliotecarios; tecnologías de apoyo.

Tabla de Contenido

Contenido

Dedicatoria 3

Agradecimientos 4

Resumen 5

1. Introducción 11

1.1. Generalidades 11

1.2. Descripción del problema de investigación 12

1.3. Objetivos del estudio 13

1.3.1. Objetivo general 13

1.3.2. Objetivos específicos 13

1.4. Estado del arte 14

2. Marco Teórico 19

2.1. Discapacidad: concepto y contexto histórico 19

2.2. Discapacidad y Educación Superior 21

2.3. Accesibilidad 23

2.3.1. Accesibilidad en la educación superior 24

2.3.2. La UNLPam y la accesibilidad 26

2.4. Bibliotecas del SIB de la UNLPam 29

2.4.1. Las bibliotecas del SIB y la discapacidad visual 30

3. Metodología 34

3.1. Tipo de investigación y enfoque metodológico 34

3.2. Métodos y técnicas 35

3.3. Definición y operacionalización de variables 37

3.4. Población y muestra 43

3.5. Fuentes de datos 43

3.6. Contexto del estudio 44

4. Análisis y discusión de resultados 48

4.1. Infraestructura bibliotecaria 48

4.1.1. Acceso y señalización exterior 49

4.1.2. Orientación interna y señalización táctil 50

4.1.3. Condiciones ambientales y disposición del mobiliario 51

4.1.4. Síntesis de los resultados de infraestructura 52

4.2. Servicios y prácticas de atención del personal bibliotecario 54

4.2.1. Formación y capacitación del personal 54

4.2.2. Conocimiento sobre discapacidad visual, recursos accesibles y tecnologías de apoyo 55

4.2.3. Experiencias y prácticas de atención 57

4.2.4. Conocimiento y articulación con el Programa de Accesibilidad y Discapacidad de la UNLPam 58

4.2.5. Síntesis de los resultados sobre servicios y prácticas de atención 60

4.3. Disponibilidad de recursos accesibles y tecnologías de apoyo 60

4.3.1. Colecciones y materiales accesibles 61

4.3.2. Tecnologías de apoyo y recursos tecnológicos 62

4.3.3. Procedimientos y alternativas para el acceso a la información 63

4.3.4. Necesidades declaradas por las fuentes consultadas 65

4.3.5. Síntesis de los resultados sobre disponibilidad de recursos 65

4.4. Análisis integrado de las condiciones de accesibilidad institucional 67

4.4.1. Barreras transversales identificadas 68

4.4.2. Condiciones favorables y fortalezas institucionales 69

5. Conclusiones 71

5.1. Conclusiones de la investigación 71

5.2. Lineamientos para el fortalecimiento de la accesibilidad 72

5.2.1. Lineamientos vinculados con la infraestructura 73

5.2.2. Lineamientos vinculados con los servicios y las prácticas de atención 74

5.2.3. Lineamientos vinculados con los recursos accesibles y las tecnologías de apoyo 75

5.2.4. Articulación institucional y fortalecimiento de las políticas y acciones vinculadas con la accesibilidad 77

5.3. Limitaciones de la investigación 78

5.4. Consideraciones finales 79

6. Referencias bibliográficas 81

Anexos 85

Anexo 1:

Entrevista semiestructurada dirigida a responsables de los departamentos de Servicios al Usuario de las bibliotecas del SIB de la UNLPam 85

Anexo 2:

Encuesta semiestructurada dirigida al personal bibliotecario del Departamento de Servicios al Usuario de las bibliotecas del SIB de la UNLPam 91

Anexo 3: Guía de observación de accesibilidad para la evaluación in situ de las bibliotecas del SIB de la UNLPam 97

Lista de Tablas

Pág.

Tabla 1. Síntesis de las condiciones de infraestructura de las bibliotecas del SIB de la UNLPam 53

Tabla 2. Síntesis de los resultados sobre servicios y prácticas de atención del personal bibliotecario 59

Tabla 3. Síntesis de la disponibilidad de recursos accesibles y tecnologías de apoyo en las bibliotecas del SIB de la UNLPam 66

Tabla 4. Síntesis de las condiciones de accesibilidad institucional por dimensión 70

Lista de Figuras

Pág.

Figura 1. Conocimiento declarado por el personal de atención al usuario (n=10) 56

1. Introducción

1.1. Generalidades

La presente investigación se desarrolla en el ámbito de los Servicios de Información y Bibliotecas (SIB) de la Universidad Nacional de La Pampa (UNLPam), integrados por la Biblioteca Central, la Biblioteca de Agronomía, la Biblioteca de General Pico y la Biblioteca de Ciencias Veterinarias. Esta configuración permite abordar las condiciones de accesibilidad de las bibliotecas desde una perspectiva institucional y, al mismo tiempo, considerar las particularidades de cada una de las unidades que integran el sistema.

La selección del SIB como espacio de estudio responde a la necesidad de analizar las condiciones de accesibilidad para personas con discapacidad visual en un ámbito universitario concreto, considerando la infraestructura, los recursos, las tecnologías de apoyo y las prácticas de atención del personal bibliotecario. Asimismo, la existencia de un marco institucional de la UNLPam vinculado con la accesibilidad y la discapacidad constituye un elemento relevante para analizar la relación entre las orientaciones institucionales y las condiciones observadas en las bibliotecas.

La elección de este espacio de estudio se vincula, además, con la trayectoria profesional de la autora en el ámbito de las bibliotecas universitarias. Esto permitió un acercamiento previo a la realidad institucional del SIB y favoreció el acceso al campo y a las fuentes de información necesarias para el desarrollo del diagnóstico.

El abordaje de las cuatro bibliotecas permite reconocer condiciones comunes y diferencias entre las sedes, a partir de la observación de los espacios, el relevamiento de los recursos disponibles, el análisis de recursos informativos digitales y el estudio de las prácticas y percepciones del personal bibliotecario. Este diagnóstico constituye la base para identificar barreras y áreas de mejora y formular lineamientos orientados al fortalecimiento de la accesibilidad en las bibliotecas del SIB.

1.2. Descripción del problema de investigación

El objeto de estudio de esta investigación lo constituyen las condiciones de accesibilidad a los recursos y servicios bibliotecarios para las personas con discapacidad visual en las bibliotecas que integran los Servicios de Información y Bibliotecas (SIB) de la Universidad Nacional de La Pampa (UNLPam). El abordaje se circunscribe al ámbito institucional de dichas unidades de información y aborda, de manera articulada, aspectos vinculados con la infraestructura física y tecnológica, la disponibilidad de recursos informativos accesibles y las prácticas de atención desarrolladas por el personal bibliotecario.

Desde esta perspectiva, se parte del supuesto de que la accesibilidad en el entorno bibliotecario no depende únicamente de la adecuación edilicia o de la incorporación de tecnologías específicas, sino que se configura como un proceso complejo que involucra mediaciones profesionales, modalidades de servicio y decisiones institucionales. En este marco, el rol del personal bibliotecario adquiere una relevancia central como agente mediador entre los recursos disponibles y los usuarios, especialmente en el caso de las personas con discapacidad visual.

Asimismo, la delimitación del problema contempla la necesidad de identificar aquellas barreras de carácter físico, tecnológico, organizacional o actitudinal que pueden restringir el acceso equitativo a la información y afectar la experiencia de uso de los servicios bibliotecarios. La finalidad del estudio es conocer el estado de situación de las bibliotecas del SIB de la UNLPam en materia de accesibilidad para personas con discapacidad visual y formular propuestas de mejora orientadas a fortalecer prácticas inclusivas en el ámbito bibliotecario universitario.

En este marco, la investigación se orienta a responder el siguiente interrogante: ¿Cómo se configuran las condiciones de accesibilidad de la infraestructura, los recursos y los servicios bibliotecarios para las personas con discapacidad visual en las bibliotecas del SIB de la UNLPam, considerando las condiciones de infraestructura, la disponibilidad de recursos y las prácticas de atención del personal bibliotecario, y qué mejoras pueden implementarse para fortalecer su acceso a la información?

A partir de este interrogante principal, se derivan otros cuestionamientos vinculados con las condiciones institucionales y las prácticas bibliotecarias que atraviesan la problemática abordada: ¿qué factores de carácter tecnológico, infraestructural y organizacional se relacionan con el acceso de las personas con discapacidad visual a la infraestructura, los recursos y los servicios de las bibliotecas del SIB de la UNLPam? ¿Cómo se configuran las percepciones, prácticas y modalidades de atención del personal bibliotecario en relación con los usuarios con discapacidad visual y qué relación guardan con las condiciones de accesibilidad institucional? ¿Qué acciones y políticas institucionales pueden proponerse, a partir de las condiciones de accesibilidad caracterizadas en materia de infraestructura, recursos y servicios bibliotecarios, para promover la accesibilidad de las bibliotecas del SIB de la UNLPam para las personas con discapacidad visual?

1.3. Objetivos del estudio

1.3.1. Objetivo general

Diagnosticar el nivel de accesibilidad física, de recursos y de servicios de las bibliotecas del SIB de la UNLPam, identificando barreras y áreas de mejora orientadas al fortalecimiento de un entorno accesible para las personas con discapacidad visual.

1.3.2. Objetivos específicos

- Caracterizar las condiciones de infraestructura, los recursos informativos y los servicios bibliotecarios disponibles en las bibliotecas del SIB de la UNLPam en relación con la accesibilidad para personas con discapacidad visual.
- Examinar las percepciones, prácticas y modalidades de atención del personal bibliotecario del SIB de la UNLPam en relación con los[1] usuarios con discapacidad visual, identificando fortalezas y áreas de mejora en la accesibilidad y en la prestación de los servicios bibliotecarios.
- Proponer estrategias concretas orientadas a la implementación de acciones y políticas institucionales que promuevan la accesibilidad de las bibliotecas del

[1] A lo largo de este trabajo, el uso del masculino genérico tiene como único propósito facilitar la lectura y no implica ninguna discriminación de género.

SIB de la UNLPam para las personas con discapacidad visual, favoreciendo un entorno equitativo y participativo.

1.4. Estado del arte

La revisión del tema "bibliotecas y discapacidad visual" evidencia un panorama en evolución, respaldado por investigaciones académicas que destacan avances y áreas de mejora. Sin embargo, la bibliografía centrada específicamente en accesibilidad y servicios inclusivos en bibliotecas universitarias es aún limitada, lo cual refuerza la necesidad de profundizar en esta línea de estudio.

En el contexto nacional, las primeras aproximaciones al estudio de las bibliotecas y la discapacidad visual se remontan al trabajo pionero de Todaro (2003), quien analizó la situación de los servicios bibliotecarios destinados a personas ciegas y con disminución visual en Argentina. A partir de esa primera mirada, otros autores retomaron y ampliaron el tema desde distintas perspectivas institucionales y normativas.

Sobre esa base, Ferrante (2013) profundizó el estudio centrándose en la situación de las bibliotecas de la Universidad Nacional de La Plata (UNLP) en relación con la accesibilidad para personas con discapacidad visual, y aportó un diagnóstico sobre las condiciones reales de los servicios ofrecidos en ese ámbito.

Constanzo (2015), por su parte, relevó las normativas vigentes sobre accesibilidad aplicadas al uso de las bibliotecas universitarias, en este caso dentro de la Universidad Nacional del Comahue (UNCom); su investigación permitió identificar el grado de adecuación institucional respecto a las políticas de inclusión educativa y al cumplimiento de la legislación nacional. Ese mismo año, Rositto (2015) abordó el derecho a la educación de los estudiantes con discapacidad visual en el nivel universitario desde una mirada amplia que incluyó la educación, la historia, las normas, la realidad social y los valores, complementando así las investigaciones centradas en los servicios bibliotecarios al situar el problema en un marco de derechos humanos y equidad educativa.

Ya en 2022, Bürgi amplió el análisis hacia la perspectiva profesional al explorar las experiencias y percepciones de los bibliotecarios de la ciudad de Santa Fe respecto a los usuarios con discapacidad en las bibliotecas; su trabajo destacó la importancia de la capacitación y la sensibilización del personal en el desarrollo de entornos accesibles.

Ferrante y González Terán (2022) desarrollaron, en el mismo período, una revisión sobre las bibliotecas universitarias nacionales y los temas vinculados a la accesibilidad, que contribuyó a sistematizar la producción existente y a señalar los desafíos pendientes en materia de inclusión. Concluyeron que, pese al fuerte impulso legal del Tratado de Marrakech, la accesibilidad en las bibliotecas universitarias argentinas es todavía un proceso en construcción con brechas importantes de implementación.

El trabajo más reciente en el ámbito nacional es el de Bonanno Potro et al. (2025), quienes se propusieron documentar los avances y desafíos referidos al estado de la accesibilidad y la inclusión en las bibliotecas del Centro Universitario Rosario (CUR) de la Universidad Nacional de Rosario (UNR). Sobre la base del modelo social de la discapacidad, analizaron cómo la interacción entre la salud del individuo y las barreras del entorno limita la participación, y concluyeron que, si bien la UNR muestra una disposición positiva y avances significativos en programas específicos, persisten diferencias importantes que impiden la plena equidad y autonomía de los usuarios con discapacidad. Por ello, sostuvieron que es imperativo transitar hacia la accesibilidad universal, mejorando tanto la infraestructura física como la digital, como criterio central de planificación acompañado de presupuesto específico y capacitación constante del personal, junto con el trabajo colaborativo con organizaciones de personas con discapacidad mediante su participación activa en el diseño de los servicios.

En conjunto, estos trabajos conforman un recorrido que va desde los primeros diagnósticos generales hasta investigaciones recientes de corte institucional y profesional, lo que evidencia una evolución sostenida del campo de estudio en el contexto nacional.

A nivel internacional, se observa un desarrollo paralelo que enriquece la perspectiva local y permite establecer puntos de comparación. Castro Suárez (2017) destacó la relevancia de repensar los servicios bibliotecarios a la luz de las transformaciones tecnológicas y sociales que atraviesa la profesión, con el objetivo de abarcar a todos los grupos sociales sin distinción.

Con un enfoque más centrado en la experiencia del usuario, Terrazas García (2018) estudió la percepción de accesibilidad a la información de los usuarios con discapacidad visual en la Biblioteca Central "Pedro Zulen" de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, a partir de sus propias experiencias y opiniones. Mediante un enfoque cualitativo y fenomenológico, evaluó la percepción de los usuarios acerca de tres categorías fundamentales (servicios, personal e infraestructura) y sus hallazgos revelaron que el acceso es limitado debido al desconocimiento de los recursos electrónicos, la falta de capacitación del personal y deficiencias en la señalización táctil.

Un abordaje comparable es el de Brito Pérez y Pérez Gatica (2020), quienes centraron su trabajo en comprender las condiciones de accesibilidad de las personas con discapacidad visual en dos bibliotecas públicas de la Región Metropolitana de Chile. Mediante un diseño cualitativo de estudio de casos, realizaron entrevistas y observaciones a bibliotecarios y usuarios con discapacidad visual para analizar sus percepciones desde un marco de inclusión. En la Biblioteca Nacional, los resultados mostraron importantes barreras arquitectónicas y una cultura institucional más rígida: aunque cuenta con dispositivos como el Eye Pal Solo, estos se usan escasamente debido a la falta de capacitación del personal y a procesos de instalación lentos. La Biblioteca de Santiago, en cambio, se identificó como una institución con mayores niveles de innovación y accesibilidad física desde su origen, con una cultura más inclusiva y comités de trabajo, aunque todavía enfrenta desafíos en la actualización de sus colecciones en braille y audiolibros. La investigación concluyó que era imperativo adoptar el diseño universal en la infraestructura y los servicios, y recomendó la capacitación constante de los bibliotecarios, el fortalecimiento del trabajo en red con instituciones especializadas y el desarrollo de planes de difusión proactivos para atraer y retener a los usuarios con discapacidad visual.

Desde la perspectiva de las actitudes del personal bibliotecario, Pionke (2020) investigó las percepciones de los trabajadores de bibliotecas hacia las personas con discapacidad e identificó sus necesidades de formación en diversas instituciones de Estados Unidos, a partir de una encuesta respondida por 219 empleados de distintos tipos de instituciones bibliotecarias. La conclusión principal fue que los empleados, independientemente de su puesto o tipo de institución, se sentían generalmente poco preparados para trabajar de manera efectiva con usuarios con discapacidad.

Ya en el contexto español, Domingo Pàmies et al. (2021) analizaron el nivel de inclusión y accesibilidad en los Centros de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI) de las universidades, en comparación con el modelo de las bibliotecas públicas españolas, y concluyeron que la atención a la discapacidad en las bibliotecas universitarias españolas es todavía insuficiente y predominantemente reactiva, es decir, que las bibliotecas suelen actuar únicamente como respuesta a una necesidad o demanda ya manifestada por un usuario, en lugar de anticiparse a ella. Por su parte, Barletta (2023) abordó la intersección entre educación superior, accesibilidad e inclusión, y reflexionó sobre la necesidad de promover entornos educativos que respondan a la diversidad de los estudiantes; en su análisis, identificó obstáculos persistentes, entre ellos barreras arquitectónicas, comunicativas, sociales (prejuicios y estereotipos), pedagógicas (métodos de enseñanza inflexibles) e institucionales (falta de políticas claras y capacitación del personal).

García Caballos (2023), desde una perspectiva centrada en la experiencia del usuario, exploró las expectativas, necesidades y realidades de las personas con discapacidad visual en las bibliotecas universitarias actuales mediante un trabajo cualitativo basado en una entrevista a una estudiante mexicana de posgrado con discapacidad visual, publicado en el Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios. El análisis permitió concluir que, a pesar de los avances, las bibliotecas universitarias aún no son plenamente accesibles ni inclusivas en cuanto a sus espacios, colecciones, servicios y formación del personal.

Por último, Parra Valero (2023) analizó la evolución del concepto de inclusión en el ámbito bibliotecario, centrándose en el contexto español e internacional, a

partir de diversas iniciativas llevadas a cabo por bibliotecas españolas. El autor sostuvo que debía implementarse una estrategia práctica y evolutiva que fomentara la formación de grupos inclusivos de manera natural, evitando segregar a los usuarios en actividades específicas, para lo cual resultaba fundamental que el personal recibiera capacitación adecuada y trabajara bajo un enfoque de equipo que promoviera actitudes positivas hacia la igualdad real. Señaló, además, que la Agenda 2030 se presenta como una oportunidad clave para posicionar a las bibliotecas como agentes esenciales de transformación social y desarrollo sostenible; sus aportes resultan útiles para identificar criterios de evaluación aplicables al contexto universitario argentino.

El análisis de las investigaciones y artículos revisados permite observar que el estudio de la relación entre bibliotecas y discapacidad visual ha experimentado un desarrollo sostenido en los últimos años, tanto en el ámbito nacional como internacional. Los primeros trabajos se centraron en diagnósticos institucionales y en la identificación de las condiciones generales de accesibilidad, mientras que las investigaciones más recientes incorporan perspectivas vinculadas con las experiencias de los usuarios, la formación del personal bibliotecario y la implementación de políticas inclusivas.

Sin embargo, aún persisten vacíos en la producción académica relacionados con la disponibilidad de recursos accesibles y las condiciones de infraestructura en las bibliotecas universitarias, así como con las instancias de capacitación y las prácticas de mediación desarrolladas por el personal bibliotecario. Estas áreas de vacancia justifican la necesidad de realizar investigaciones que permitan comprender cómo dichas dimensiones inciden en la accesibilidad efectiva de los servicios y en la experiencia de las personas con discapacidad visual, con el propósito de fortalecer entornos bibliotecarios inclusivos capaces de garantizar el ejercicio pleno del derecho a la información y a la educación.

2. Marco Teórico

2.1. Discapacidad: concepto y contexto histórico

En relación con esta investigación, resulta pertinente definir qué se entiende por discapacidad, así como reconocer la evolución histórica del concepto. Según la OMS (2021), la idea de discapacidad remite a la interacción entre personas que tienen alguna condición de salud y ciertos factores personales y ambientales.

A lo largo del tiempo, este concepto ha atravesado distintas etapas interpretativas, destacándose tres modelos: de prescindencia (discapacidad como castigo religioso), médico/rehabilitador (enfocado en las limitaciones físicas y mentales) y, finalmente, el modelo social o de autonomía personal, enmarcado en transformaciones económicas, políticas y sociales más amplias. Desde esta última perspectiva, las limitaciones no radican principalmente en las condiciones personales, sino en la incapacidad del entorno para dar respuesta a la diversidad (Toboso Martín y Arnau Ripollés, 2008). Este enfoque promueve la autonomía, la toma de decisiones y la igualdad de oportunidades, enfatizando la necesidad de intervenir sobre el entorno físico y social.

Hasta hace algunas décadas, la discapacidad era concebida como un problema que afectaba exclusivamente al individuo, originado en una enfermedad o un accidente. Las intervenciones se orientaban a que la persona se adaptara a su situación mediante atención médica y rehabilitación, con el propósito de maximizar sus capacidades funcionales. Con posterioridad, se introdujo el modelo social o de autonomía personal, que constituye el enfoque predominante en la actualidad.

Este modelo sostiene que las causas de la discapacidad son de naturaleza social: las limitaciones no provienen principalmente del individuo, sino de la incapacidad de la sociedad para incluir la diversidad. Su objetivo es promover la autonomía de las personas con discapacidad en la toma de decisiones sobre sus vidas. Está centrado en la eliminación de cualquier tipo de barrera, buscando ofrecer igualdad de oportunidades. Por lo tanto, la solución implica adaptar tanto el entorno físico como el social para que todas las personas tengan acceso en condiciones de igualdad, independientemente de sus limitaciones.

La Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (CDPD), a partir del paradigma social, visualiza a la persona con discapacidad como sujeto de derechos en igualdad de condiciones con las demás personas (Muñoz-Pogossian, 2018). Por ello, se puede afirmar que esta perspectiva enfatiza que la sociedad puede profundizar o aliviar la situación de discapacidad de una persona. En su artículo 1 explicita:

> El propósito de la presente Convención es promover, proteger y asegurar el goce pleno y en condiciones de igualdad de todos los derechos humanos y libertades fundamentales para todas las personas con discapacidad, y promover el respeto de su dignidad inherente. (CDPD, 2006, art. 1)

Por otro lado, establece que los Estados partes aseguren “un sistema de educación inclusivo a todos los niveles, así como la enseñanza a lo largo de toda la vida” y que “las personas con discapacidad no queden excluidas del sistema general de educación por motivos de discapacidad”. Además, requiere que estos identifiquen y eliminen los obstáculos y las barreras, asegurando que las personas con discapacidad tengan acceso al entorno físico, al transporte, las instalaciones y los servicios públicos, en igualdad de condiciones con las demás.

Esto implica, en la práctica, que cualquier persona con limitaciones funcionales tiene el derecho de solicitar que se realicen ajustes razonables en un entorno, servicio o producto para que sea accesible y pueda utilizarlo de manera independiente. En caso contrario, estaría siendo víctima de discriminación.

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

Asimismo, el INADI (2016), en su guía temática “Accesibilidad e inclusión de personas con discapacidad”, presenta las diferentes formas de discapacidad:

- Discapacidad motora: se presenta cuando hay limitaciones en las funciones y estructuras corporales de los sistemas osteoarticular y neuro-musculotendinoso (asociadas o no a otras funciones y/o estructuras corporales).
- Discapacidad sensorial auditiva: limitaciones en las funciones y estructuras corporales del sistema auditivo.
- Discapacidad visceral: limitaciones en las funciones y estructuras corporales de los sistemas cardiovascular, hematológico, inmunológico, respiratorio, digestivo, metabólico, endocrino y genitourinario.
- Discapacidad mental: limitaciones en las funciones mentales y estructuras del sistema nervioso.
- Discapacidad sensorial visual: limitaciones en las funciones visuales y estructuras corporales del ojo y/o sistema nervioso.

2.2. Discapacidad y Educación Superior

En el ámbito de la educación superior, el modelo de universidad inclusiva se sustenta en el enfoque de derechos humanos promovido por la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (CDPD), de 2006. En Argentina, este principio se encuentra respaldado por la Constitución Nacional, la Ley de Educación Nacional n.º 26.206 y la Ley de Educación Superior n.º 24.521, que garantizan el acceso sin discriminación y la provisión de apoyos necesarios.

La Ley de Educación Superior n.º 24.521 establece que los estudiantes tienen derecho al acceso al sistema sin discriminaciones de ninguna naturaleza (art. 13, inc. a). Asimismo, la Ley 25.573/02, modificatoria de la Ley 24.521/95, afirma en su artículo 2 que el Estado "reconoce y garantiza el derecho a cumplir con ese nivel de la enseñanza a todos aquellos que quieran hacerlo y cuenten con la formación y capacidad requeridas", y que "deberá garantizar asimismo la accesibilidad al medio físico, servicios de interpretación y los apoyos técnicos necesarios y suficientes, para

las personas con discapacidad". La reforma del año 2015 a la Ley de Educación Superior establece, en relación con el ingreso, que "todas las personas que aprueben la educación secundaria pueden ingresar de manera libre e irrestricta a la enseñanza de grado en el nivel de Educación Superior", pudiendo complementarse con instancias de nivelación y orientación profesional y vocacional "pero que en ningún caso debe tener un carácter selectivo excluyente o discriminatorio" (Art. 4). Por ello, las universidades tienen la responsabilidad social de facilitar la incorporación de las personas con discapacidad al campo profesional.

No obstante, cabe señalar que la existencia de marcos normativos inclusivos no garantiza por sí misma su efectiva implementación en las prácticas institucionales. En este sentido, tanto organismos internacionales como investigaciones en el ámbito nacional advierten que persisten tensiones entre los principios declarativos y las condiciones reales de acceso y permanencia en el sistema universitario. El Comité sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (CRPD, 2012), en sus observaciones finales sobre Argentina, señaló que la implementación del principio de educación inclusiva se ve limitada en la práctica por la inadecuación de los programas y planes de estudio, y por la persistencia de barreras que impiden el acceso en condiciones de igualdad. En línea con ello, Almán et al. (2021) señalan que las políticas de acceso irrestricto no garantizan trayectorias homogéneas ni resultados esperados, dado que condicionan el ingreso, pero no aseguran la permanencia. Esta brecha se refleja también en datos concretos: Misischia (2018) constata que solo el 0,08% de los ingresantes a las universidades públicas argentinas son personas con discapacidad, y que existe una ausencia casi total de registros sobre deserción y egreso de este colectivo, lo que evidencia que las instituciones no están monitoreando la trayectoria completa de estos estudiantes.

En esta línea, en el año 2017 se constituyó la Red Interuniversitaria de Discapacidad (RID), perteneciente al Consejo Interuniversitario Nacional e integrada en la actualidad por 49 universidades públicas, entre ellas la UNLPam. Su objetivo es transversalizar la temática de la discapacidad en todas las universidades públicas del país a través de diferentes ejes y líneas de trabajo. En 2020, presentó un "Documento de Ampliación, profundización y operativización del Programa Integral

de Accesibilidad para las Universidades Públicas", cuyo propósito fue superar la dimensión declarativa de las políticas promotoras de la inclusión en la educación superior en favor de una dimensión operativa. Esta necesidad da cuenta, por sí misma, de la complejidad de los procesos de inclusión.

Por su parte, Misischia (2018), en el marco de una investigación desarrollada en la Universidad Nacional de Río Negro, advierte la persistencia de representaciones que configuran a las personas con discapacidad como un "otro" distante, lo que contribuye a reproducir prácticas excluyentes. Esta construcción simbólica incide en la manera en que se diseñan las políticas y los servicios, muchas veces sin contemplar las necesidades reales de los sujetos involucrados.

En el ámbito educativo, diversas características del propio sistema pueden generar barreras para el aprendizaje y la participación de los estudiantes. Entre ellas se encuentran los planes de estudio poco adecuados, la formación insuficiente del personal docente y no docente, la falta de accesibilidad en las instalaciones y la ausencia de apoyos específicos, entre otros factores.

En consecuencia, las universidades han de atender a la diversidad de quienes acceden a la educación superior y promover la participación plena de todos y todas en la vida universitaria.

2.3. Accesibilidad

La accesibilidad constituye uno de los principios rectores de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, en tanto garantiza la igualdad de oportunidades y sostiene el principio de autonomía personal. Se entiende como la condición que deben cumplir los entornos, procesos, objetos, herramientas y dispositivos para ser comprensibles y utilizables por todas las personas, con el mayor nivel de independencia posible.

En esta línea, Tejada Ríos (2021) señala que la accesibilidad constituye un elemento central en la calidad de vida de las personas con discapacidad. Facilita su integración y participación en la vida pública. También se convierte en un requisito indispensable para el ejercicio de derechos fundamentales, como la libertad de

circulación, de comunicación y de expresión. Estas dimensiones son básicas para el desarrollo de una ciudadanía plena.

Un aspecto central para la garantía efectiva de estos derechos es la denominada cadena de accesibilidad, también entendida como una cadena de valor, que comprende la totalidad de los eslabones que intervienen en la experiencia de uso de un servicio o de un espacio. Es decir, que refiere a la interdependencia de los distintos elementos que intervienen en la experiencia de uso. En este sentido, la interrupción de cualquiera de estos componentes puede limitar el acceso, lo que evidencia la necesidad de abordar la accesibilidad de manera integral.

2.3.1. Accesibilidad en la educación superior

En el ámbito universitario, la accesibilidad se vincula con la eliminación o reducción de barreras físicas, comunicacionales, académicas y tecnológicas que pueden obstaculizar la participación plena de los estudiantes en el proceso educativo. Intervenir sobre el entorno institucional permite transformar las condiciones en las que se desarrollan las actividades académicas, favoreciendo que las personas con discapacidad puedan desenvolverse con mayores niveles de autonomía. En este sentido, la accesibilidad se configura como una herramienta fundamental para promover la inclusión y garantizar la participación efectiva de todos los miembros de la comunidad universitaria.

La accesibilidad en la educación superior puede analizarse a partir de distintas dimensiones que estructuran las condiciones de participación de los estudiantes con discapacidad. En el ámbito universitario argentino, el Consejo Interuniversitario Nacional establece, en el marco del Programa Integral de Accesibilidad para las Universidades Públicas (CIN, Resolución n.º 426/07; Acuerdo Plenario n.º 1104/20), un enfoque integral orientado a la remoción de barreras y a la transformación de las condiciones institucionales desde el diseño y la planificación de las políticas universitarias. Sobre esta base, la literatura especializada distingue tres dimensiones principales: la accesibilidad física o arquitectónica, la accesibilidad comunicacional y la accesibilidad académica (Misischia, 2018; Toledo, 2021).

La accesibilidad física refiere al conjunto de adecuaciones edilicias orientadas a garantizar el acceso y la circulación dentro de los espacios institucionales. Esto implica la eliminación de barreras arquitectónicas mediante la incorporación de rampas, ascensores y dispositivos que permitan salvar desniveles, así como la adaptación de sanitarios y otros espacios de uso común. Asimismo, comprende la disposición de mobiliario adecuado y la mejora de condiciones ambientales, tales como la iluminación o la sonorización, con el propósito de facilitar el desplazamiento seguro y la permanencia en los espacios universitarios.

Por su parte, la accesibilidad comunicacional se relaciona con la adecuación de los medios y soportes a través de los cuales se transmite la información, de manera que resulten comprensibles y utilizables para personas con diferentes formas de percepción y comunicación. Esto incluye, entre otros aspectos, la adaptación de páginas web conforme a criterios de accesibilidad digital, la disponibilidad de materiales en relieve para personas ciegas, el uso de textos ampliados o con alto contraste para personas con baja visión y la implementación de tecnologías de apoyo, como lectores de pantalla o programas de ampliación de texto.

Finalmente, la accesibilidad académica comprende el conjunto de políticas, estrategias y prácticas institucionales orientadas a garantizar la permanencia y el acompañamiento de los estudiantes con discapacidad a lo largo de sus trayectorias educativas. Entre estas medidas se incluyen políticas de admisión y seguimiento académico, instancias de información y formación, servicios de orientación y acompañamiento, así como adaptaciones en las modalidades y formatos de enseñanza y evaluación. En este marco pueden contemplarse recursos tales como textos ampliados (macrotipos), documentos digitales compatibles con lectores de pantalla, transcripciones en sistema Braille, alternativas a representaciones gráficas o la flexibilización de tiempos y modalidades de evaluación, entre otras estrategias pedagógicas.

No obstante, la accesibilidad en la educación superior no se limita únicamente a la implementación de ajustes técnicos o adaptaciones específicas. También supone el desarrollo de una cultura institucional inclusiva, capaz de promover

valores, prácticas y actitudes que acompañen los cambios estructurales y garanticen condiciones equitativas de participación para toda la comunidad universitaria. En este sentido, resulta necesario considerar no solo las condiciones normativas e institucionales que orientan las políticas de inclusión, sino también su traducción concreta en los distintos servicios universitarios. Entre ellos, las bibliotecas ocupan un lugar particularmente relevante, en tanto espacios de acceso a la información, apoyo al aprendizaje y mediación en los procesos de construcción del conocimiento.

2.3.2. La UNLPam y la accesibilidad

La Universidad Nacional de La Pampa (UNLPam), con sede principal en la ciudad de Santa Rosa, provincia de La Pampa, en el punto 1 de su estatuto determina que es una entidad de derecho público, autónoma y autárquica. Entre sus fines se incluye interpretar las necesidades de la sociedad y contribuir a los procesos de cambio. A ello se suma la responsabilidad de promover, difundir y preservar la cultura como parte de su misión institucional.

Sobre la base de lo desarrollado previamente, la UNLPam asume el compromiso de consolidarse como una institución accesible, inclusiva y democrática. Desde esta perspectiva, promueve derechos y trabaja en la eliminación de barreras, alineándose con los principios de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (CDPD) y con el modelo social de la discapacidad en el que dicha convención se sustenta.

En esta línea, en 2015 el Consejo Superior creó, mediante la Resolución n.º 198, la “Comisión de Accesibilidad y Derechos Humanos de la UNLPam”, con el propósito de impulsar acciones orientadas a la igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad dentro del ámbito universitario. Años más tarde, esa resolución fue derogada y reemplazada por la creación del “Programa de Accesibilidad y Discapacidad de la Universidad Nacional de La Pampa”, aprobado por la Resolución n.º 092/2024.

Este programa se constituye como un espacio de articulación y construcción de políticas institucionales destinadas a garantizar el derecho de las personas con discapacidad a estudiar y trabajar en la universidad. Su labor se orienta al

fortalecimiento de los procesos de inclusión y accesibilidad, promoviendo la participación plena y el trabajo colaborativo, interdisciplinario y de co-responsabilidad. De este modo, todas las áreas de la universidad se ven comprometidas en la garantía del derecho a la educación. La transversalidad, en consecuencia, se establece como un eje estructurador que vincula secretarías, unidades académicas y programas institucionales.

2.3.3. Accesibilidad en bibliotecas universitarias para personas con discapacidad visual

En el marco de la educación superior inclusiva, las bibliotecas universitarias ocupan un lugar central en la garantía del acceso a la información. En tanto unidades de apoyo a la docencia, la investigación y la extensión, constituyen espacios estratégicos para el desarrollo de trayectorias académicas. No obstante, su función no puede limitarse a la provisión de recursos, sino que implica la construcción de condiciones efectivas de acceso que contemplen la diversidad de los usuarios.

La accesibilidad en bibliotecas universitarias debe ser abordada desde una perspectiva integral, que contemple de manera articulada las condiciones de infraestructura, la disponibilidad de recursos informativos accesibles y las prácticas profesionales del personal bibliotecario. Desde esta perspectiva, la accesibilidad no depende de un único factor, sino que se configura a partir de la interacción de dimensiones estructurales, tecnológicas y organizacionales que, en su conjunto, pueden facilitar o restringir el acceso a la información por parte de las personas con discapacidad visual (Ferrante y González Terán, 2022; Pinheiro y Oliveira, 2022).

En relación con la infraestructura, las condiciones físicas y arquitectónicas continúan representando un factor determinante en la accesibilidad de los servicios bibliotecarios. La presencia de barreras edilicias, la ausencia de señalización adecuada o la inadecuada organización de los espacios pueden limitar la autonomía de los usuarios, dificultando tanto el acceso a los edificios como la circulación y el uso de los recursos disponibles (Pinheiro y Oliveira, 2022; García Caballos, 2023).

Estas limitaciones evidencian la necesidad de incorporar criterios de diseño universal en la planificación de los espacios bibliotecarios.

Por otra parte, la disponibilidad de recursos informativos accesibles constituye una dimensión central en la construcción de bibliotecas inclusivas. La existencia de materiales en formatos alternativos, el acceso a recursos digitales adaptados y la incorporación de tecnologías de apoyo resultan fundamentales para garantizar condiciones equitativas de acceso a la información. Sin embargo, diversas investigaciones señalan que estos recursos suelen ser escasos o insuficientemente desarrollados, lo que restringe las posibilidades de acceso autónomo por parte de los usuarios con discapacidad visual (Corda y Ferrante, 2014; Chirino, 2022). En este marco, el desarrollo de tecnologías asistivas se presenta como un componente clave, en la medida en que permite adaptar los contenidos y facilitar su utilización en contextos educativos (Pinheiro y Oliveira, 2022).

A su vez, las prácticas profesionales y los servicios bibliotecarios constituyen otra dimensión fundamental en la configuración de la accesibilidad. La formación, sensibilización y disposición del personal bibliotecario inciden de manera directa en la calidad de los servicios ofrecidos y en la experiencia de los usuarios. No resulta suficiente contar con recursos accesibles si no existen prácticas de mediación adecuadas que orienten su uso y acompañen a los usuarios en sus trayectorias académicas. La accesibilidad se construye también a partir de las interacciones cotidianas, las estrategias de atención y las políticas de servicio implementadas en las bibliotecas (Ferrante y González Terán, 2022; García Caballos, 2023).

La literatura especializada advierte, asimismo, que persisten diversas barreras que afectan la accesibilidad en bibliotecas universitarias, entre las que se incluyen no solo limitaciones de carácter físico o tecnológico, sino también obstáculos de tipo organizacional y actitudinal. Estas barreras suelen estar asociadas a la falta de planificación institucional, a la escasa formación del personal y a la ausencia de políticas sistemáticas orientadas a la inclusión (Pinheiro y Oliveira, 2022; García Caballos, 2023).

A partir de lo expuesto, resulta posible afirmar que la accesibilidad en bibliotecas universitarias constituye un fenómeno multidimensional que requiere ser abordado de manera integral, reconociendo la interdependencia entre sus distintas dimensiones. Este enfoque permite no solo identificar las barreras existentes, sino también analizar las condiciones institucionales que inciden en la configuración de entornos accesibles.

En este contexto, el rol del bibliotecario adquiere especial importancia en la mediación entre los recursos informativos, los servicios bibliotecarios y las necesidades de los usuarios. Su intervención no se limita a la gestión técnica de los recursos, sino que implica también el acompañamiento, la orientación y la adaptación de los servicios en función de la diversidad. En este sentido, la accesibilidad no se define únicamente por la disponibilidad de infraestructura o recursos, sino también por la manera en que estos son puestos en uso a través de prácticas profesionales situadas.

En consecuencia, resulta necesario no solo reconocer el rol del bibliotecario como mediador en los procesos de acceso a la información, sino también analizar sus prácticas concretas, sus niveles de formación y las condiciones en las que desarrolla su labor dentro de contextos institucionales específicos. Estos factores se relacionan con la efectividad de las políticas de accesibilidad y con las condiciones de acceso a la información en el ámbito institucional.

En función de lo desarrollado, el análisis se orienta hacia los Servicios de Información y Bibliotecas (SIB) de la Universidad Nacional de La Pampa como espacio concreto en el que indagar cómo se configuran estas dimensiones en la práctica institucional.

2.4. Bibliotecas del SIB de la UNLPam

En relación con el acceso a la información, las bibliotecas, en consonancia con su función social, son responsables de asegurar condiciones accesibles mediante servicios e infraestructuras adecuados a las características de sus usuarios. En tal sentido, Reitz (2014) define la biblioteca universitaria como aquella biblioteca o sistema de bibliotecas establecido, administrado y financiado por una

universidad para satisfacer las necesidades de información, investigación y currículo de sus estudiantes, docentes y personal. Los Servicios de Información y Bibliotecas (SIB) de la UNLPam conforman un sistema que coordina los servicios de documentación e información de la Biblioteca Central, las bibliotecas de las Facultades de Agronomía y Ciencias Veterinarias, y la Biblioteca de General Pico. Tienen como misión "ofrecer a la comunidad universitaria un servicio de información científica y cultural que permita satisfacer, de manera eficiente, las necesidades específicas de la Universidad". La coordinación general del Sistema es ejercida por la Biblioteca Central, dependiente de la Secretaría Académica del Rectorado.

2.4.1. Las bibliotecas del SIB y la discapacidad visual

En continuidad con lo expuesto, este trabajo toma como marco institucional orientador el Programa de Accesibilidad y Discapacidad de la Universidad Nacional de La Pampa (Res. n.º 092/2024). Dentro del amplio espectro de la discapacidad, el estudio se focaliza en las personas con discapacidad visual y en el rol que desempeñan las bibliotecas del SIB en su acceso a la información y a los servicios bibliotecarios.

A partir de este encuadre, resulta necesario precisar el concepto de discapacidad visual como categoría de análisis. La OMS (2026) la describe como la pérdida total o parcial de la visión y establece su clasificación a partir de dos parámetros (agudeza visual y campo visual), distinguiendo dos categorías principales: baja visión y ceguera. Esta condición puede limitar de manera significativa el acceso a la información y a los recursos educativos.

La baja visión comprende los casos de discapacidad visual moderada y grave. Se caracteriza por una agudeza visual que oscila entre 20/70 (0,3) y 20/400 (0,05). Aunque la persona conserva visión funcional, esta resulta limitada y puede verse afectada por reducciones en el campo visual, como la visión en túnel o la presencia de escotomas. En estos casos, las ayudas ópticas y electrónicas son fundamentales para promover la autonomía.

La ceguera implica una agudeza visual igual o inferior a 20/400 (0,05) y se asocia con una pérdida casi total de la visión, donde la percepción lumínica puede

constituir el único remanente. El campo visual se encuentra fuertemente reducido, por lo general a menos de 10 grados. La movilidad independiente requiere apoyos como el bastón blanco o los perros guía, mientras que la lectoescritura se realiza a través del sistema Braille.

En este marco, Quesada Mata y Lépiz Ureña (2013) describen la discapacidad visual como una limitación en la visión que afecta la agudeza visual y el campo visual, generando barreras que dificultan la participación plena de las personas en distintos ámbitos sociales, incluidas las bibliotecas. Las autoras sostienen la necesidad de impulsar bibliotecas inclusivas que no solo eliminen tales obstáculos, sino que ofrezcan servicios y recursos adaptados a las necesidades de estos usuarios, promoviendo su autonomía y garantizando un acceso igualitario a la información.

A partir de esta perspectiva, resulta pertinente recuperar el enfoque del diseño universal, desarrollado por el arquitecto Ronald L. Mace y formalizado en 1997 por el Center for Universal Design de la Universidad Estatal de Carolina del Norte. Este enfoque define el diseño universal como el diseño de productos y entornos para ser usados por todas las personas, en la mayor medida posible, sin necesidad de adaptación ni diseño especializado (Center for Universal Design, 1997). Aplicado al contexto de una biblioteca universitaria, implica que los usuarios con discapacidad puedan acceder a los espacios, utilizar los recursos, orientarse y comunicarse en condiciones equivalentes a las del resto de la comunidad.

En este punto, cabe distinguir entre diseño universal, accesibilidad e inclusividad, conceptos que no son sinónimos aunque se articulan entre sí. El diseño universal refiere al proceso de planificación previa orientado a eliminar barreras desde el origen; la accesibilidad constituye el resultado concreto de ese proceso, observable en las condiciones efectivas de acceso a espacios, recursos y servicios. La inclusividad, en cambio, trasciende ambas dimensiones: una biblioteca verdaderamente inclusiva reconoce y valora las particularidades de cada usuario, garantiza condiciones equitativas de participación y promueve que cada persona pueda sentirse parte activa de la comunidad bibliotecaria.

En consonancia con estos planteos, el Manifiesto de la IFLA–UNESCO sobre la Biblioteca Pública (2022) destaca el papel de la biblioteca como institución democrática, orientada a garantizar el acceso al conocimiento, la información y la cultura a todos los miembros de la comunidad, sin distinción de raza, nacionalidad, edad, sexo, religión, idioma, discapacidad, condición económica, laboral o nivel educativo. Si bien este documento refiere específicamente a la biblioteca pública, sus principios resultan extensivos a la biblioteca universitaria en tanto institución igualmente comprometida con el acceso equitativo a la información y con la inclusión de todos los miembros de la comunidad académica. El Manifiesto señala, además, que las bibliotecas deben ofrecer servicios y materiales adaptados para aquellos usuarios que no puedan acceder a los recursos habituales, entre ellos personas con discapacidad, con limitadas habilidades digitales o de lectoescritura, o quienes se encuentren en situaciones de vulnerabilidad.

A partir de los principios enunciados en ese documento, es posible identificar al menos tres dimensiones en las que la misión bibliotecaria se concreta (IFLA–UNESCO, 2022). En primer lugar, las bibliotecas funcionan como espacios de pertenencia y socialización, más allá del acceso a la lectura, constituyendo lugares de encuentro especialmente relevantes para grupos que han atravesado históricamente situaciones de exclusión. En segundo lugar, actúan como centros de educación no formal, promoviendo la formación continua a través de programas de alfabetización y capacitación en competencias digitales, función que adquiere valor particular cuando se orienta a favorecer la equidad de oportunidades. Por último, sostienen la garantía de acceso equitativo a la información en un contexto crecientemente atravesado por lo digital.

En este escenario, el nivel de formación del personal bibliotecario, su sensibilización ante las necesidades de las personas con discapacidad visual y las condiciones institucionales en las que se desempeña se relacionan con las condiciones en que se desarrollan las prácticas de atención y las políticas de accesibilidad.

Desde esta perspectiva, las bibliotecas universitarias asumen un papel decisivo como espacios de producción y circulación del conocimiento, a los que les

corresponde ofrecer infraestructuras, recursos y servicios ajustados a las necesidades específicas de las personas con discapacidad visual. Sin embargo, difícilmente pueden cumplir con esa misión si no garantizan condiciones de acceso y participación plena para todos los usuarios, sin distinción de sus características físicas, sociales o de cualquier otra índole. Avanzar en este propósito no se limita a incorporar modificaciones edilicias o tecnológicas; exige también una transformación en las concepciones institucionales que históricamente han moldeado el funcionamiento de las bibliotecas.

En síntesis, el análisis desarrollado a lo largo del marco teórico evidencia que la accesibilidad en bibliotecas universitarias constituye un fenómeno multidimensional que involucra tres dimensiones articuladas: la infraestructura física y tecnológica, la disponibilidad de recursos informativos accesibles y las prácticas de atención del personal bibliotecario, en las que pueden presentarse barreras de distinto tipo: físicas, tecnológicas, organizacionales y actitudinales. Comprender esta complejidad permite situar la accesibilidad de las personas con discapacidad visual como un componente estructural de la misión institucional de las bibliotecas, y no como un agregado opcional.

El marco teórico expuesto orienta de manera directa los objetivos del estudio, al proveer las categorías analíticas necesarias para evaluar el estado actual de las bibliotecas del SIB de la UNLPam, analizar las prácticas de atención y las percepciones del personal bibliotecario, e identificar limitaciones vinculadas con los recursos, la infraestructura y la capacitación. Asimismo, fundamenta la formulación de propuestas de mejora orientadas a fortalecer la accesibilidad, la equidad y la participación plena de las personas con discapacidad visual en el entorno bibliotecario. El apartado metodológico que sigue presenta el diseño y las decisiones operativas adoptadas para dar respuesta a esos propósitos.

3. Metodología

3.1. Tipo de investigación y enfoque metodológico

A partir del encuadre teórico desarrollado, la presente investigación adoptó un diseño metodológico orientado al análisis de la accesibilidad de las personas con discapacidad visual en las bibliotecas del SIB de la Universidad Nacional de La Pampa. En este marco, el estudio se centró en un contexto institucional específico y consideró, de manera articulada, las condiciones de infraestructura, la disponibilidad de recursos y las prácticas de atención desarrolladas por el personal bibliotecario. El diseño metodológico fue no experimental, dado que se observaron y analizaron las condiciones actuales de los servicios bibliotecarios, con un enfoque transversal o transeccional, que permitió recoger datos en un único momento temporal. Asimismo, el estudio fue de tipo exploratorio-descriptivo, ya que buscó identificar y describir las características actuales de los recursos y servicios bibliotecarios en función de este grupo específico.

En función del recorte del estudio y con el propósito de acotar el alcance de la investigación a una tesis de grado, el análisis se centró en las dimensiones institucionales y profesionales que configuran la accesibilidad en las bibliotecas del SIB de la UNLPam. En este sentido, la experiencia de las personas con discapacidad visual no se abordó como objeto directo de estudio, sino de manera indirecta, a partir del análisis de la infraestructura, la disponibilidad de recursos y las prácticas desarrolladas por el personal bibliotecario. Esta decisión metodológica permitió focalizar el trabajo en las limitaciones estructurales y en las condiciones organizacionales relacionadas con la accesibilidad, sin desatender el enfoque inclusivo que sustenta la investigación.

El abordaje metodológico adoptado combinó enfoques cuantitativos y cualitativos con el propósito de obtener una comprensión amplia del objeto de estudio. Esta integración metodológica permitió analizar, por un lado, aspectos medibles vinculados con las condiciones de accesibilidad institucional, infraestructura, recursos y servicios y, por otro, las percepciones y prácticas del personal bibliotecario en relación con la atención a personas con discapacidad visual. Setién Quesada (2005) sostiene que a esta integración metodológica se

adhieren un número creciente de investigadores en bibliotecología, partiendo del criterio de que los fenómenos estudiados por la disciplina son complejos y, por ello, resulta pertinente utilizar múltiples perspectivas para ampliar su comprensión. En este sentido, el método mixto integró las fortalezas de los enfoques cuantitativos y cualitativos, posibilitando un análisis integral del fenómeno estudiado.

Se utilizaron entrevistas, encuestas, observación directa y análisis documental de recursos informativos digitales del SIB. Para la organización e interpretación de la información relevada, algunos resultados fueron sistematizados y cuantificados mediante matrices de datos, que permitieron analizar las características y categorías definidas para el estudio.

3.2. Métodos y técnicas

En consonancia con este diseño, se emplearon diversas técnicas para la recolección y triangulación de datos: entrevistas semiestructuradas, encuestas, observación directa y análisis documental de recursos informativos digitales del SIB.

Se realizaron entrevistas semiestructuradas dirigidas a las responsables de los departamentos de Servicios al Usuario (en adelante, “las responsables”) de las bibliotecas que integran el SIB de la Universidad Nacional de La Pampa. Su propósito consistió en obtener información cualitativa acerca de la disponibilidad de recursos, las condiciones de infraestructura y las políticas institucionales orientadas a la accesibilidad de personas con discapacidad visual.

Se diseñó y aplicó una encuesta semiestructurada destinada al personal bibliotecario del Departamento de Servicios al Usuario, orientada a indagar sus percepciones, experiencias y prácticas de atención vinculadas a la accesibilidad, así como su formación, nivel de sensibilización y manejo de recursos accesibles para personas con discapacidad visual. Esta técnica permitió profundizar en el rol del personal bibliotecario como mediador entre los usuarios y los servicios ofrecidos por las bibliotecas.

Asimismo, se llevó a cabo una observación directa de las instalaciones de las unidades de información que integran el SIB. Esta técnica permitió evaluar las

condiciones de infraestructura física, registrando aspectos vinculados con la accesibilidad arquitectónica, el equipamiento tecnológico y la disponibilidad de herramientas y tecnologías de apoyo.

Además, se realizó el análisis documental previsto en el diseño metodológico sobre un grupo acotado de documentos digitales de los recursos informativos del SIB: dos documentos en formato PDF disponibles en el Repositorio Institucional de la UNLPam, el catálogo en línea (Koha), la página de inicio del Repositorio Institucional y un artículo en HTML del Portal de Revistas de la UNLPam. La técnica no derivó de lo manifestado en las entrevistas; no obstante, para acotar la muestra se tomaron como referencia los tipos de recurso digital mencionados por la responsable de General Pico, única entrevistada que refirió recursos accesibles (documentos PDF del Repositorio Institucional y artículos en HTML del Portal de Revistas), sin identificar documentos puntuales; los dos documentos PDF analizados se seleccionaron de manera aleatoria entre los disponibles en el Repositorio Institucional. El análisis se desarrolló con posterioridad a la observación directa y de manera independiente de los datos obtenidos mediante la guía de observación (Anexo 3). No se aplicó mediante un instrumento sistematizado propio, sino a través de controles automáticos puntuales: los documentos PDF se examinaron con PAC (PDF Accessibility Checker) y las páginas web con Lighthouse, en modo escritorio. Estos controles detectan solo un subconjunto de los problemas de accesibilidad y no constituyen una auditoría de conformidad con estándares específicos. Permitieron constatar condiciones heterogéneas entre los materiales examinados.

Finalmente, este diseño metodológico de carácter mixto permitió analizar de manera articulada las condiciones estructurales, la disponibilidad de recursos y las prácticas desarrolladas por el personal bibliotecario en relación con la accesibilidad de las bibliotecas universitarias, entendida como una responsabilidad organizacional y no exclusivamente como una experiencia individual de los usuarios. Los resultados obtenidos constituyeron la base para la elaboración de matrices de análisis que facilitaron la organización, sistematización, síntesis, cuantificación y comparación de los aspectos y variables involucradas.

Matriz de análisis de categorías, subcategorías, técnicas e instrumentos

Categorías	Subcategorías	Técnicas	Instrumentos
Infraestructura	- Accesibilidad edilicia -Señalización y orientación - Condiciones ambientales	-Observación -Entrevista -Encuesta	-Guía de observación -Guía de entrevista -Cuestionario de preguntas
Servicios y prácticas de atención del personal bibliotecario	- Formación específica - Conocimientos sobre discapacidad visual, recursos accesibles y tecnologías de apoyo - Prácticas de atención - Conocimiento y articulación institucional	-Entrevista -Encuesta	-Guía de entrevista -Cuestionario de preguntas
Disponibilidad de recursos	- Recursos bibliográficos accesibles - Tecnologías de apoyo - Accesibilidad de recursos digitales	-Observación -Entrevista -Encuesta -Análisis documental	-Guía de observación -Guía de entrevista -Cuestionario de preguntas -Controles automáticos (PAC y Lighthouse), sin instrumento sistematizado

3.3. Definición y operacionalización de variables

La definición y operacionalización de las variables se sustenta en el enfoque teórico adoptado, que concibe la accesibilidad como un fenómeno multidimensional configurado a partir de la interacción entre condiciones estructurales, disponibilidad de recursos y prácticas profesionales. En este sentido, las variables independientes seleccionadas, infraestructura, servicios y prácticas de atención del personal bibliotecario y disponibilidad de recursos accesibles y tecnologías de apoyo, permiten analizar las condiciones institucionales relacionadas con la accesibilidad, mientras que la variable dependiente refiere a las condiciones de accesibilidad institucional que se configuran a partir del análisis integrado de dichas variables.

Tipo de variable	Variable	Dimensión / Aspecto	Indicadores	Técnica / Instrumento	Unidad de análisis
Independiente	Infraestructura bibliotecaria	Accesibilidad edilicia	Existencia de rampas o accesos adaptados; presencia de	Observación directa- guía de observación	Bibliotecas del SIB de la UNLPam

			barreras arquitectónicas; accesibilidad de ingresos y circulación interna	/ lista de verificación	
Independiente	Infraestructura bibliotecaria	Señalización y orientación	Presencia de señalización accesible; claridad de la señalética; contraste visual; elementos de orientación dentro del edificio	Observación directa - guía de observación	Bibliotecas del SIB de la UNLPam
Independiente	Infraestructura bibliotecaria	Condiciones ambientales	Condiciones de iluminación (valoración observacional); organización del mobiliario; espacios de circulación adecuados	Observación directa - guía de observación	Bibliotecas del SIB de la UNLPam
Independiente	Servicios y prácticas de atención del personal bibliotecario	Formación en accesibilidad	Existencia de capacitaciones o cursos relacionados con discapacidad y accesibilidad	Encuesta al personal bibliotecario (escala ordinal de valoración)	Personal de atención al usuario
Independiente	Servicios y prácticas de atención del personal bibliotecario	Conocimientos sobre atención a personas con discapacidad visual	Conocimiento de pautas de atención; conocimiento de recursos accesibles y tecnologías de apoyo	Encuesta al personal bibliotecario	Personal de atención al usuario
Independiente	Servicios y prácticas de atención del personal bibliotecario	Prácticas de atención al usuario	Estrategias utilizadas para asistir a usuarios con discapacidad visual; modalidades de atención	Entrevista semiestructurada	Responsables de los departamentos de Servicios al Usuario

			implementadas		
Independiente	Servicios y prácticas de atención del personal bibliotecario	Conocimiento y articulación institucional	Conocimiento del Programa de Accesibilidad y Discapacidad de la UNLPam (Res. n.º 092/2024); articulación de las prácticas bibliotecarias con dicho programa	Entrevista semiestructurada y encuesta al personal bibliotecario	Personal de atención al usuario y responsables de los departamentos de Servicios al Usuario
Independiente	Disponibilidad de recursos accesibles y tecnologías de apoyo	Recursos bibliográficos accesibles	Existencia de materiales en formatos alternativos (braille, audiolibros, textos digitales accesibles)	Observación directa y análisis documental	Bibliotecas del SIB de la UNLPam
Independiente	Disponibilidad de recursos accesibles y tecnologías de apoyo	Tecnologías de apoyo	Presencia o ausencia de lectores de pantalla, ampliadores de texto u otras herramientas de accesibilidad	Observación directa y entrevistas	Bibliotecas del SIB de la UNLPam
Independiente	Disponibilidad de recursos accesibles y tecnologías de apoyo	Accesibilidad de recursos digitales	Disponibilidad de recursos digitales accesibles o adaptados	Observación, análisis documental y entrevistas	Bibliotecas del SIB de la UNLPam
Dependiente	Condiciones de accesibilidad institucional en las bibliotecas del SIB de	Accesibilidad estructural	Nivel de adecuación de la infraestructura a criterios de accesibilidad	Análisis integrado de datos	Bibliotecas del SIB de la UNLPam

	la UNLPam				
Dependiente	Condiciones de accesibilidad institucional en las bibliotecas del SIB de la UNLPam	Accesibilidad organizacional	Existencia de prácticas institucionales orientadas a la accesibilidad	Integración de entrevistas y encuestas	Bibliotecas y personal bibliotecario
Dependiente	Condiciones de accesibilidad institucional en las bibliotecas del SIB de la UNLPam	Accesibilidad en recursos y servicios	Disponibilidad y condiciones de acceso a recursos accesibles	Integración de observación y análisis documental	Bibliotecas del SIB de la UNLPam

Las tres variables consideradas, infraestructura bibliotecaria, servicios y prácticas de atención del personal bibliotecario, y disponibilidad de recursos accesibles y tecnologías de apoyo, constituyen las variables analíticas que permiten diagnosticar las condiciones institucionales vinculadas con la accesibilidad. Su análisis integrado posibilita identificar fortalezas y limitaciones en el acceso a la información en el ámbito del SIB de la UNLPam, en coherencia con el enfoque multidimensional adoptado y con el alcance diagnóstico del estudio. Las dimensiones de la variable dependiente no constituyen variables adicionales, sino categorías de síntesis utilizadas para interpretar de manera integrada los resultados obtenidos mediante las tres variables independientes.

Matriz de consistencia del trabajo de investigación

Problemas	**Objetivos**	**Variables**	**Operacionalización**

Problema central ¿Cómo se configuran las condiciones de accesibilidad de la infraestructura, los recursos y los servicios bibliotecarios para las personas con discapacidad visual en las bibliotecas del SIB de la UNLPam, considerando las condiciones de infraestructura, la disponibilidad de recursos y las prácticas de atención del personal bibliotecario, y qué mejoras pueden implementarse para fortalecer su acceso a la información?	**Objetivo general** Diagnosticar el nivel de accesibilidad física, de recursos y de servicios de las bibliotecas del SIB de la UNLPam, identificando barreras y áreas de mejora orientadas al fortalecimiento de un entorno accesible para las personas con discapacidad visual.	**Variable dependiente** Condiciones de accesibilidad institucional en las bibliotecas del SIB de la UNLPam. Definición operacional: síntesis interpretativa de las condiciones estructurales, organizacionales y relacionadas con los recursos y servicios que se identifican en las bibliotecas del SIB de la UNLPam a partir del análisis integrado de las variables independientes.	Análisis integrado de las variables independientes mediante entrevistas, encuestas, observación directa y análisis documental de recursos informativos digitales del SIB, identificando fortalezas y limitaciones en materia de accesibilidad institucional.

Problemas conexos 1. ¿Qué factores de carácter tecnológico, infraestructural y organizacional se relacionan con el acceso de las personas con discapacidad visual a la infraestructura, los recursos y los servicios de las bibliotecas del SIB de la UNLPam? 2. ¿Cómo se configuran las percepciones, prácticas y modalidades de atención del personal bibliotecario en relación con los usuarios con discapacidad visual y qué relación guardan con las condiciones de accesibilidad institucional? 3. ¿Qué acciones y políticas institucionales pueden proponerse, a partir de las condiciones de accesibilidad caracterizadas en materia de infraestructura, recursos y servicios bibliotecarios, para promover la accesibilidad de las bibliotecas del SIB de la UNLPam para las personas con discapacidad visual?	**Objetivos específicos** 1. Caracterizar las condiciones de infraestructura, los recursos informativos y los servicios bibliotecarios disponibles en las bibliotecas del SIB de la UNLPam en relación con la accesibilidad para personas con discapacidad visual. 2. Examinar las percepciones, prácticas y modalidades de atención del personal bibliotecario del SIB de la UNLPam en relación con los usuarios con discapacidad visual, identificando fortalezas y áreas de mejora en la accesibilidad y en la prestación de los servicios bibliotecarios. 3. Proponer estrategias concretas orientadas a la implementación de acciones y políticas institucionales que promuevan la accesibilidad de las bibliotecas del SIB de la UNLPam para las personas con discapacidad visual, favoreciendo un entorno equitativo y participativo.	**Variables independientes** 1. Infraestructura bibliotecaria. 2. Servicios y prácticas de atención del personal bibliotecario. 3. Disponibilidad de recursos accesibles y tecnologías de apoyo.	**Variable 1 Infraestructura:** Observación directa y lista de verificación (accesibilidad edilicia, señalización, iluminación, mobiliario). **Variable 2 Servicios y prácticas de atención del personal bibliotecario:** entrevistas semiestructuradas a las responsables de los departamentos de Servicios al Usuario y encuestas al personal de atención al usuario (formación, conocimientos, prácticas de atención). **Variable 3 Disponibilidad de recursos:** Observación directa, análisis documental de recursos informativos digitales del SIB y entrevistas semiestructuradas a las responsables de los departamentos de Servicios al Usuario

3.4. Población y muestra

Según Hernández Sampieri (2010), la unidad de análisis refiere a los elementos sobre los cuales se recolectan datos. En la presente investigación, las unidades de análisis están constituidas por las bibliotecas que integran el SIB de la Universidad Nacional de La Pampa (Biblioteca Central, Biblioteca de Agronomía, Biblioteca de General Pico y Biblioteca de Ciencias Veterinarias), en tanto espacios institucionales en los que se configuran las condiciones de accesibilidad.

La población de estudio está conformada por el personal bibliotecario que se desempeña en el Departamento de Servicios al Usuario de las bibliotecas del SIB de la UNLPam, incluyendo a las responsables de los departamentos y al personal de atención al usuario. Dado el carácter acotado de la población, se convocó a la totalidad de los casos disponibles, sin selección muestral. En este sentido, se entrevistó a cuatro (4) responsables de los departamentos de Servicios al Usuario y se envió la encuesta a once (11) agentes que desempeñan funciones de atención al usuario en las bibliotecas del SIB. De estos once, diez respondieron (n = 10), como se precisa en el apartado 5.3.

3.5. Fuentes de datos

Las fuentes de datos están constituidas por las responsables de los departamentos de Servicios al Usuario de las cuatro bibliotecas del SIB de la UNLPam y por el personal bibliotecario que se desempeña en dicho servicio. Asimismo, se consideran como fuentes de información las propias bibliotecas, en tanto espacios institucionales, incluyendo su infraestructura, los recursos disponibles y las condiciones de prestación de los servicios, y los recursos informativos digitales del SIB seleccionados para el análisis documental.

En coherencia con el enfoque metodológico adoptado, la experiencia de los usuarios con discapacidad visual no se releva de manera directa, sino que se aborda de forma indirecta a partir del análisis de las condiciones institucionales que inciden en la accesibilidad.

3.6. Contexto del estudio

En el marco de la investigación, el contexto de estudio se conforma por las bibliotecas que integran el SIB de la Universidad Nacional de La Pampa. Estas unidades, la Biblioteca Central, la Biblioteca de Agronomía, la Biblioteca de General Pico y la Biblioteca de Ciencias Veterinarias, constituyen el ámbito en el cual se analizaron las condiciones institucionales, los recursos disponibles y las prácticas de servicio vinculadas con la accesibilidad para personas con discapacidad visual.

La Biblioteca Central “Profesor Alejandro Socolovsky” está ubicada en el primer subsuelo del edificio principal de la UNLPam, en la ciudad de Santa Rosa. Es la encargada de la coordinación general del Sistema y depende de la Secretaría Académica del Rectorado. Además, es responsable de la gestión del repositorio digital institucional. Está constituida por:

Departamento de Servicios al Usuario:

- Servicio de referencia
- Colección
- Hemeroteca
- Préstamos en sala, a domicilio e interbibliotecarios
- Servicio de gestión en línea (reservas, renovaciones, consultas)
- Consultas telefónicas, por correo electrónico y WhatsApp
- Terminales de consulta y acceso a bases de datos
- Sala de lectura parlante y boxes de estudio
- Computadoras con acceso a Internet
- Tablets para préstamo

- Información general y difusión de nueva bibliografía a través del boletín institucional y redes sociales.

Dirección de Biblioteca:

- Dirección
- Departamento de Procesamiento de la Información
- Departamento de Tecnologías de la Información
- Departamento administrativo

Su colección está orientada principalmente a las carreras que se dictan en las facultades de Ciencias Humanas, Ciencias Económicas y Jurídicas, Ciencias Exactas y Naturales y Ciencias de la Salud.

La Biblioteca de Agronomía “Dr. Eduardo Cano” se encuentra ubicada en el predio de la Facultad de Agronomía (Ruta 35, km 334). La responsable es la jefa del Departamento de Servicios al Usuario y los servicios ofrecidos son:

- Préstamos en sala, a domicilio e interbibliotecarios
- Servicio de gestión en línea (reservas, renovaciones, consultas)
- Consultas telefónicas y por correo electrónico.
- Sala de lectura silenciosa
- Sala de lectura parlante
- Sala de informática
- Tablets para préstamo

- Impresiones
- Venta de libros editados por la EdUNLPam
- Hemeroteca
- Servicio de referencia (búsqueda y obtención de documentos)
- Asesoramiento en el uso de bases de acceso libre.
- Difusión de nueva bibliografía incorporada a través de correo electrónico y página web de la Facultad.
- Orientación para la utilización de las bases de datos

La Biblioteca de General Pico está ubicada en la ciudad del mismo nombre y su colección está orientada a las carreras que se dictan en las facultades de Ciencias Humanas e Ingeniería. Las prestaciones que ofrece son:

- Servicio de referencia
- Terminales de consulta a bases de datos que contienen material bibliográfico existente en la biblioteca, facilitando la ubicación del mismo en los anaqueles.
- Sala de lectura
- Computadoras para usuarios habilitados
- Tablets para préstamo
- Conexión WI-FI
- Servicio de impresión

La Biblioteca de la Facultad de Ciencias Veterinarias también se encuentra ubicada en la ciudad de General Pico. Sus servicios son:

- Préstamos en sala, a domicilio e interbibliotecarios
- Servicio de gestión en línea (reservas, renovaciones, consultas)
- Consultas telefónicas y por correo electrónico
- Sala de lectura parlante
- Sala de informática
- Tablets para préstamo
- Impresiones
- Hemeroteca
- Servicio de referencia (búsqueda y obtención de documentos)
- Orientación para la utilización de las bases de datos

4. Análisis y discusión de resultados

El presente capítulo expone y analiza los resultados obtenidos a partir de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos diseñados para esta investigación. El análisis se realizó sobre las cuatro bibliotecas que integran el SIB de la Universidad Nacional de La Pampa: Biblioteca Central, Biblioteca de Agronomía, Biblioteca de General Pico y Biblioteca de Ciencias Veterinarias.

Para el relevamiento se utilizaron técnicas de observación directa, entrevistas semiestructuradas, encuestas y análisis documental de recursos informativos digitales del SIB.

La información obtenida fue organizada y analizada a partir de las categorías definidas en la matriz de variables. En este sentido, se consideraron como variables principales la infraestructura bibliotecaria, los servicios y las prácticas de atención del personal bibliotecario y la disponibilidad de recursos accesibles y tecnologías de apoyo. El análisis integrado de estas variables permite construir una aproximación a las condiciones de accesibilidad institucional de las bibliotecas del SIB de la UNLPam. La variable dependiente no fue medida mediante un instrumento específico, sino que constituye una síntesis interpretativa de los resultados obtenidos a partir de las variables independientes.

La triangulación permitió contrastar la información obtenida mediante las distintas técnicas utilizadas. Cuando una de ellas no contempló una determinada subcategoría, se consignó como “No aplica”, con el fin de no interpretar la ausencia de información como ausencia del fenómeno estudiado. En las tablas de síntesis, “No observado” indica que el recurso no fue identificado mediante la observación directa, sin que ello implique su inexistencia, y “Sin registro” señala que el ítem no quedó consignado en el instrumento correspondiente.

4.1. Infraestructura bibliotecaria

La primera variable analizada corresponde a la infraestructura de las bibliotecas del SIB de la UNLPam. Esta variable comprende las condiciones físicas de los espacios bibliotecarios que pueden facilitar o dificultar el acceso y la

circulación de las personas con discapacidad visual. Para su análisis se consideraron aspectos vinculados con el acceso y la señalización exterior, la orientación interna, la señalización táctil o en braille, las condiciones ambientales y la disposición del mobiliario.

Los resultados obtenidos mediante la observación directa (Anexo 3) muestran que las condiciones de accesibilidad no son homogéneas entre las cuatro bibliotecas. Se identificaron algunas condiciones favorables, pero también limitaciones que se presentan de manera diferenciada según cada sede. Las entrevistas realizadas a las responsables (Anexo 1) permitieron complementar esta información y aportar elementos relacionados con las características de los edificios y las intervenciones realizadas en ellos.

4.1.1. Acceso y señalización exterior

La observación de los accesos (Anexo 3) permitió identificar diferencias entre las cuatro bibliotecas. En la Biblioteca Central se registró un acceso parcial y ausencia de señalización exterior; en la Biblioteca de Agronomía, un acceso parcial acompañado de señalización exterior adecuada; en la Biblioteca de General Pico, condiciones parciales tanto en el acceso como en la señalización; mientras que en la Biblioteca de Ciencias Veterinarias se registró un acceso parcial, sin un acceso principal claramente identificable, y ausencia de señalización exterior.

La observación directa (Anexo 3) muestra, además, que la Biblioteca Central se encuentra ubicada en el primer subsuelo del edificio, y que su acceso se realiza por medio de ascensor o de escalera; esta condición edilicia se corresponde con el cumplimiento parcial registrado en el aspecto de acceso para esta sede.

De manera similar, la observación directa (Anexo 3) evidencia que, en la Biblioteca de Agronomía, el acceso presenta un escalón de reducida altura, una columna que entorpece parcialmente el paso y un pequeño desnivel previo al ingreso. Estos elementos, aunque menores de manera individual, explican en conjunto la condición de cumplimiento parcial registrada para esta sede, sin configurar una barrera equivalente a una escalera convencional.

La información obtenida mediante las entrevistas (Anexo 1) aporta contexto sobre algunas de estas condiciones. En la Biblioteca Central se mencionó una remodelación reciente, aunque esta no incorporó criterios específicos de accesibilidad. En General Pico, el traslado de la biblioteca a un edificio sin escaleras constituye una condición favorable para el acceso. En el caso de Ciencias Veterinarias, la responsable señaló la construcción de una rampa de acceso en una de las puertas y de un sanitario con características especiales para personas con discapacidad, como intervenciones orientadas a mejorar las condiciones de accesibilidad. La observación directa (Anexo 3) constató la rampa en una de las puertas de ingreso, aunque el registro de la guía consignó también, en esa sede, un recorrido con desniveles y escaleras hasta el ingreso. El sanitario adaptado, en cambio, no se constató: la guía consignó sanitarios compartidos con la sala de informática, por lo que se considera una condición declarada.

Estos resultados muestran que las condiciones de acceso presentan avances puntuales, pero no se manifiestan de manera uniforme en las cuatro bibliotecas. Las intervenciones identificadas constituyen facilitadores concretos, aunque su distribución desigual evidencia la necesidad de considerar la accesibilidad edilicia de manera integral dentro del sistema. Este hallazgo resulta coherente con lo señalado por Brito Pérez y Pérez Gatica (2020), quienes, al comparar dos bibliotecas públicas de la Región Metropolitana de Chile, encontraron que las barreras arquitectónicas y las condiciones institucionales en torno a la accesibilidad pueden variar de manera considerable entre instituciones.

4.1.2. Orientación interna y señalización táctil

Uno de los resultados más consistentes del relevamiento corresponde a la ausencia de señalización táctil o en braille. La observación directa (Anexo 3) permitió comprobar que ninguna de las cuatro bibliotecas cuenta con este tipo de señalización. Asimismo, las referencias espaciales disponibles resultan inexistentes o parciales, lo que puede dificultar la orientación autónoma dentro de los espacios bibliotecarios.

Esta situación fue corroborada por las entrevistas (Anexo 1). Las cuatro responsables señalaron la falta de señalización en braille o en relieve como una

limitación de sus respectivas bibliotecas. La coincidencia entre ambas fuentes permite identificar esta dimensión como una barrera transversal, presente en las cuatro sedes del SIB.

La ausencia de señalización accesible adquiere particular relevancia cuando se considera que la accesibilidad no se limita al ingreso a un edificio, sino que comprende también las condiciones necesarias para orientarse y desplazarse dentro de él. En este sentido, la falta de recursos táctiles constituye una barrera que puede dificultar la orientación y el desplazamiento autónomo de las personas con discapacidad visual en los espacios bibliotecarios.

Este resultado guarda relación con los antecedentes considerados en la investigación. Terrazas García (2018), al analizar la percepción de accesibilidad de usuarios con discapacidad visual en una biblioteca universitaria, identificó entre las dificultades observadas las deficiencias relacionadas con la señalización táctil. En el caso del SIB de la UNLPam, la observación permite advertir que esta dificultad persiste y presenta un carácter transversal en las cuatro bibliotecas analizadas.

4.1.3. Condiciones ambientales y disposición del mobiliario

En relación con las condiciones ambientales, la iluminación interior constituye el principal aspecto favorable identificado mediante la observación (Anexo 3). Las cuatro bibliotecas presentan condiciones de iluminación consideradas adecuadas según la valoración observacional registrada en la guía de observación (ítem 2.7 del Anexo 3), sin mediciones con instrumentos, lo que permite reconocer este elemento como una fortaleza común dentro de la infraestructura relevada. En las bibliotecas de Agronomía y Ciencias Veterinarias se destaca, además, la buena iluminación natural registrada en la observación.

No obstante, la disposición del mobiliario presenta algunas limitaciones, aunque de manera diferenciada según cada sede. En la Biblioteca Central se identificaron dificultades parciales vinculadas con la circulación y la distribución de los espacios. En la Biblioteca de Ciencias Veterinarias, los pasillos permiten una circulación segura y sin obstáculos, aunque la distancia entre el mobiliario y las mesas se registró como parcial. En la Biblioteca de Agronomía, la limitación se

concentra específicamente en el espacio entre anaqueles, que no resulta amplio, mientras que el espacio entre mesas en la sala de lectura sí lo es. En la Biblioteca de General Pico, en cambio, la disposición del mobiliario favorece la circulación: los espacios entre anaqueles son amplios, la cantidad de mesas es reducida y los equipos informáticos se ubican contra una de las paredes, sin obstruir el tránsito.

En la Biblioteca Central, además, la observación directa registró la presencia de cuatro boxes de estudio: dos para hasta seis personas, con pizarra y fibrones, y dos para hasta tres personas, con pizarras y computadoras, previstos también para el uso de personas que requieren condiciones de accesibilidad. Esta oferta constituye una condición favorable de la sede, en tanto ofrece espacios de estudio diferenciados, aunque no se verificó si las computadoras cuentan con tecnologías de apoyo para personas con discapacidad visual. Asimismo, en la Biblioteca Central se registró un piso modular encastrable, que, por sus propiedades antideslizantes, de superficie uniforme y de amortiguación de impactos, se considera una condición edilicia favorable (Tabla 1). En las entrevistas (Anexo 1), las condiciones ambientales no constituyeron un eje desarrollado en profundidad.

En consecuencia, la infraestructura de las bibliotecas presenta una combinación de condiciones favorables y limitaciones. La iluminación interior constituye una fortaleza común a las cuatro sedes, a la que se suman los boxes de estudio de la Biblioteca Central, mientras que la disposición del mobiliario requiere una consideración diferenciada de acuerdo con las características de cada espacio.

4.1.4. Síntesis de los resultados de infraestructura

El análisis de la infraestructura permite identificar condiciones heterogéneas entre las bibliotecas del SIB de la UNLPam. Entre los aspectos favorables se destacan la iluminación interior de las cuatro sedes, el piso modular encastrable y los boxes de estudio de la Biblioteca Central, la ausencia de escaleras en el edificio actual de la Biblioteca de General Pico, la disposición del mobiliario en esa misma sede, que favorece la circulación, y la rampa de acceso observada y el sanitario adaptado declarado en entrevista en la Biblioteca de Ciencias Veterinarias.

Por otra parte, se identifican barreras vinculadas principalmente con la señalización y la orientación. La ausencia de señalización táctil o en braille constituye el resultado más consistente del relevamiento, ya que fue observada en las cuatro bibliotecas y reconocida por las responsables entrevistadas. También se registran limitaciones diferenciadas en el acceso y en la disposición del mobiliario.

En términos generales, los resultados muestran que las condiciones de infraestructura no pueden considerarse homogéneas dentro del SIB. Existen intervenciones y características edilicias que favorecen la accesibilidad, pero también persisten barreras que pueden limitar la autonomía y el acceso equitativo de las personas con discapacidad visual a los espacios bibliotecarios. Esta combinación de avances puntuales y barreras persistentes coincide con lo señalado por Bonanno Potro et al. (2025), quienes sostienen que la accesibilidad edilicia y digital debe constituir un criterio central de planificación institucional, acompañado de presupuesto específico, y no depender de intervenciones aisladas o de la iniciativa particular de cada dependencia.

Estos resultados contribuyen al diagnóstico planteado en el primer objetivo específico de la investigación, referido a las condiciones de infraestructura en relación con la accesibilidad. Asimismo, constituyen uno de los componentes que serán integrados posteriormente con los resultados correspondientes a los servicios y prácticas de atención del personal bibliotecario y a la disponibilidad de recursos accesibles y tecnologías de apoyo, a fin de construir una valoración integral de las condiciones de accesibilidad institucional.

Tabla 1. Síntesis de las condiciones de infraestructura de las bibliotecas del SIB de la UNLPam

Aspecto	Biblioteca Central	Biblioteca de Agronomía	Biblioteca de General Pico	Biblioteca de Ciencias Veterinarias
Acceso y señalización exterior	Acceso: Parcial Señalización: No	Acceso: Parcial Señalización: Sí	Acceso: Parcial Señalización: Parcial	Acceso: Parcial Señalización: No
Señalización	No	No	No	No

táctil/braille				
Orientación interna	No	Parcial	No	No
Iluminación	Adecuada	Adecuada (con buena luz natural)	Adecuada	Adecuada
Mobiliario y circulación	Limitaciones parciales	Distancia entre anaqueles: no amplia. Espacio entre mesas (sala de lectura): amplio	Favorable: Distancia amplia entre anaqueles, pocas mesas, equipos informáticos contra la pared.	Pasillos con circulación segura y sin obstáculos. Distancia entre mobiliario/mesas: Parcial
Condiciones edilicias destacadas	Piso modular encastrable (propiedades antideslizantes, superficie uniforme, amortiguación de impactos). Cuatro boxes de estudio.	Buena iluminación natural	Edificio sin escaleras	Rampa de acceso (observada); sanitario adaptado (declarado en entrevista)

Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos mediante la Guía de observación de accesibilidad aplicada a las bibliotecas del SIB de la UNLPam (Anexo 3) y de la información complementaria obtenida mediante las entrevistas semiestructuradas (Anexo 1).

4.2. Servicios y prácticas de atención del personal bibliotecario

La segunda variable analizada corresponde a los servicios y las prácticas de atención del personal bibliotecario de las bibliotecas del SIB de la UNLPam. Esta variable comprende la formación específica del personal en materia de discapacidad visual, los conocimientos declarados sobre pautas de atención, recursos accesibles y tecnologías de apoyo, las experiencias y prácticas de atención desarrolladas y el conocimiento y la articulación institucional con el Programa de Accesibilidad y Discapacidad de la UNLPam. El relevamiento combinó dos fuentes de información: las entrevistas semiestructuradas realizadas a las cuatro responsables (Anexo 1) y las encuestas dirigidas al personal del Departamento de Servicios al Usuario (Anexo 2, n=10).

4.2.1. Formación y capacitación del personal

Las entrevistas realizadas a las cuatro responsables coinciden en señalar que no se identifican instancias de formación formal específica del personal de sus

respectivas bibliotecas en materia de discapacidad visual. Esta situación se refleja también en las encuestas al personal de atención al usuario: de las diez personas encuestadas, ocho declararon no haber recibido formación específica sobre discapacidad visual, accesibilidad o inclusión en bibliotecas. Las dos restantes manifestaron alguna experiencia formativa: una vinculada con formación informal adquirida en el ejercicio profesional y otra relacionada con un curso puntual del Programa de Accesibilidad y Discapacidad realizado en 2025.

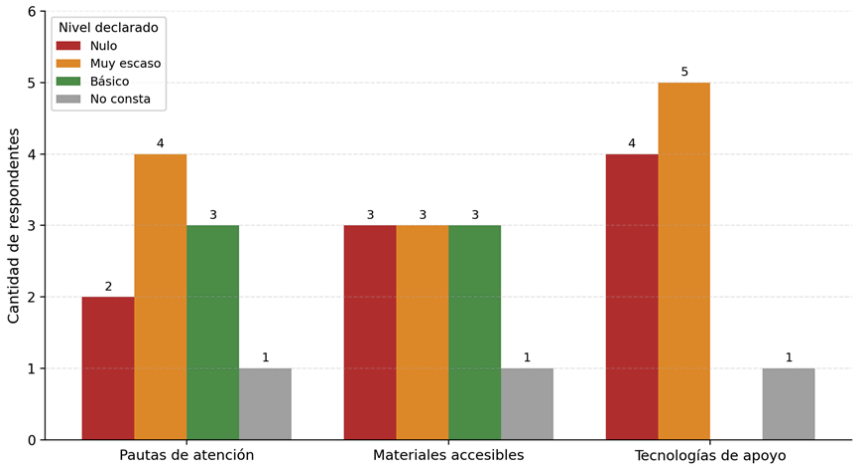
La coincidencia entre ambas fuentes permite identificar la insuficiencia de formación específica como una condición transversal a las cuatro sedes del SIB, que alcanza tanto al personal de atención al usuario como a quienes ocupan cargos de responsabilidad en las bibliotecas. Este resultado resulta consistente con lo señalado por Pionke (2020), quien identificó, en su estudio sobre empleados de bibliotecas de Estados Unidos, una percepción general de escasa preparación para atender de manera efectiva a usuarios con discapacidad.

4.2.2. Conocimiento sobre discapacidad visual, recursos accesibles y tecnologías de apoyo

Las encuestas al personal permiten precisar el nivel de conocimiento declarado en tres áreas vinculadas con la atención de personas con discapacidad visual. En relación con las pautas de atención, seis de las diez personas encuestadas se ubicaron entre los niveles “Nulo” y “Muy escaso”. Una proporción equivalente se registró respecto del conocimiento sobre materiales accesibles, con seis de diez respuestas en esos niveles. La situación resulta aún más marcada en relación con las tecnologías de apoyo, donde nueve de las diez personas encuestadas declararon un conocimiento “Nulo” o “Muy escaso”.

Figura 1

Conocimiento declarado por el personal de atención al usuario (n=10)



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas al personal de atención al usuario de las bibliotecas del SIB de la UNLPam (Anexo 2, n=10).

Los resultados muestran que el conocimiento declarado sobre tecnologías de apoyo constituye el aspecto más deficitario de las tres áreas relevadas. Entre las herramientas mencionadas en las fuentes consultadas se encuentran lectores de pantalla y funciones de accesibilidad incorporadas en los sistemas operativos. En General Pico, la responsable señaló el conocimiento de funciones nativas como el Narrador de Windows y TalkBack, sin identificar un manejo de herramientas especializadas adicionales. Asimismo, en una de las encuestas se registró una experiencia puntual con los lectores de pantalla NVDA y Balabolka, incorporados a partir de una intervención externa. Este caso muestra que parte del conocimiento tecnológico identificado se vincula con experiencias individuales o intervenciones externas, más que con instancias institucionales sistemáticas de capacitación.

Estos resultados pueden ponerse en relación con los obtenidos en el análisis de la disponibilidad de recursos accesibles y tecnologías de apoyo, desarrollado en

el apartado 4.3. La comparación entre ambas variables permite observar que el bajo conocimiento declarado por el personal coexiste con una disponibilidad limitada y desigual de recursos tecnológicos en las bibliotecas relevadas. Esta correspondencia se considera en el análisis integrado, sin establecer una relación causal entre ambas condiciones.

4.2.3. Experiencias y prácticas de atención

En relación con las prácticas y modalidades de atención, las cuatro entrevistas coinciden en que no se identifican protocolos ni pautas formales compartidas para la atención de personas con discapacidad visual. Ante una necesidad concreta, la resolución de la situación depende principalmente de la iniciativa individual y de la predisposición del personal que se encuentra en el puesto de atención.

Las encuestas al personal presentan resultados consistentes con esta apreciación. Las modalidades de atención señaladas con mayor frecuencia comprenden la atención directa, el acompañamiento durante el desplazamiento y la orientación verbal. Asimismo, ninguna de las personas encuestadas identifica la existencia de un protocolo institucional conocido. La convergencia entre ambas fuentes pone de manifiesto que las prácticas de atención se desarrollan principalmente de manera casuística y no se evidencia una formalización institucional mediante protocolos específicos.

Las entrevistas posibilitan, además, recuperar experiencias concretas de demanda que ilustran este carácter predominantemente reactivo. En la Biblioteca de Agronomía se registró la solicitud de una tabla periódica de gran tamaño para una estudiante con dificultades visuales. En General Pico, la responsable recordó una consulta por material en braille que no pudo ser satisfecha debido a la ausencia de este tipo de recursos en la biblioteca. En Ciencias Veterinarias se identificó el caso de una estudiante con disminución visual que concurre acompañada por un familiar, sin requerimientos adicionales manifestados. En la Biblioteca Central no se identificó una demanda reciente, situación que la responsable vinculó con la ausencia de recursos adaptados.

Este patrón lleva a caracterizar las prácticas relevadas como predominantemente reactivas, en tanto la intervención bibliotecaria se activa ante una necesidad concreta y no a partir de procedimientos institucionalizados orientados a anticipar las necesidades de accesibilidad. Esta característica resulta coincidente con lo señalado por Domingo Pàmies et al. (2021) respecto de la atención de la discapacidad en las bibliotecas universitarias españolas.

Si bien las prácticas carecen de formalización, las entrevistas dejan ver la buena predisposición del personal como una condición favorable para la atención. En este sentido, la disposición del personal constituye un recurso institucional existente, aunque su aprovechamiento se encuentra condicionado por la ausencia de formación específica y de pautas formalizadas de actuación. Este resultado puede relacionarse con los planteos de Barletta (2023) acerca de la necesidad de acompañar las actitudes favorables hacia la inclusión con políticas y condiciones institucionales que permitan sostenerlas.

4.2.4. Conocimiento y articulación con el Programa de Accesibilidad y Discapacidad de la UNLPam

Otro aspecto considerado dentro de esta variable corresponde al conocimiento del Programa de Accesibilidad y Discapacidad de la UNLPam, establecido mediante la Resolución n.º 092/2024. Las entrevistas muestran un conocimiento desigual entre las responsables de las cuatro bibliotecas. Las responsables de la Biblioteca Central y de General Pico manifestaron no conocer la resolución antes de la entrevista, mientras que las de Agronomía y Ciencias Veterinarias señalaron conocer su existencia, aunque sin identificar una articulación práctica sostenida con las actividades desarrolladas en sus bibliotecas.

Las encuestas al personal de atención al usuario refuerzan esta situación. Ocho de las diez personas encuestadas manifestaron no conocer el Programa o haber oído hablar de él sin conocer sus acciones concretas. Las otras dos personas declararon conocerlo, y solo una de ellas participó en alguna actividad vinculada con este. La coincidencia entre las fuentes permite observar que el conocimiento del

marco institucional de accesibilidad es limitado y no se encuentra extendido de manera homogénea entre el personal relevado.

En las cuatro bibliotecas relevadas no se evidenció, a partir de las fuentes consultadas, una incorporación homogénea de los lineamientos del Programa en las prácticas de atención. Las situaciones puntuales de consulta o articulación con otras áreas institucionales se resuelven mediante contactos informales, sin que se haya identificado un procedimiento institucionalizado que oriente estas intervenciones. Este resultado se vincula con lo señalado por Ferrante y González Terán (2022), quienes caracterizaron la accesibilidad en las bibliotecas universitarias argentinas como un proceso aún en construcción, con brechas en su implementación.

Tabla 2. Síntesis de los resultados sobre servicios y prácticas de atención del personal bibliotecario

Aspecto analizado	Principales resultados	Fuentes
Formación y capacitación	Las cuatro responsables no refieren formación formal específica. En las encuestas, 8 de 10 personas declaran no haber recibido formación específica; 2 refieren alguna experiencia formativa.	Entrevistas y encuestas
Conocimiento declarado (pautas, materiales, tecnologías de apoyo)	6 de 10 personas declaran un conocimiento nulo o muy escaso sobre pautas de atención y materiales accesibles; en tecnologías de apoyo, esta proporción asciende a 9 de 10 (ver Figura 1).	Encuesta
Prácticas y modalidades de atención	Predominan la atención directa, el acompañamiento y la orientación verbal. No se evidencia la existencia de protocolos institucionales conocidos.	Entrevistas y encuestas
Articulación institucional	Conocimiento limitado del Programa de Accesibilidad y Discapacidad y ausencia de una articulación homogénea con las prácticas de atención.	Entrevistas y encuestas
Condiciones favorables	Se identifica buena	Entrevistas

	predisposición del personal para acompañar y asistir ante necesidades concretas.	

Fuente: Elaboración propia a partir de las entrevistas a las responsables de los departamentos de Servicios al Usuario del SIB de la UNLPam (Anexo 1) y de las encuestas al personal de atención al usuario (Anexo 2, n=10).

4.2.5. Síntesis de los resultados sobre servicios y prácticas de atención

El análisis de esta variable permite identificar un conjunto de condiciones que atraviesan las cuatro bibliotecas del SIB de la UNLPam. Entre ellas se encuentran la insuficiencia de formación específica, los niveles reducidos de conocimiento declarado sobre pautas de atención, materiales accesibles y, especialmente, tecnologías de apoyo, así como la ausencia de protocolos formalizados y el conocimiento limitado del Programa de Accesibilidad y Discapacidad de la UNLPam. Los resultados de las entrevistas y encuestas muestran, en términos generales, coincidencias respecto de estas condiciones.

Al mismo tiempo, las entrevistas permiten identificar la buena predisposición del personal como una condición favorable para la atención. Sin embargo, esta disposición no se encuentra acompañada por instancias sistemáticas de formación ni por procedimientos institucionalizados que orienten la actuación ante situaciones relacionadas con la discapacidad visual. En consecuencia, las prácticas relevadas presentan una importante dependencia de la iniciativa individual y de la demanda puntual.

En relación con el segundo objetivo específico de la investigación, referido al examen de las percepciones, prácticas y modalidades de atención del personal bibliotecario, los resultados permiten identificar fortalezas vinculadas con la disposición del personal y, simultáneamente, áreas de mejora relacionadas con la formación, el conocimiento técnico, la formalización de procedimientos y la articulación institucional. Estos resultados se integran en el análisis global de las condiciones de accesibilidad institucional.

4.3. Disponibilidad de recursos accesibles y tecnologías de apoyo

La tercera variable analizada corresponde a la disponibilidad de recursos accesibles y tecnologías de apoyo en las bibliotecas del SIB de la UNLPam. Comprende la existencia de colecciones y materiales en formatos accesibles, la presencia de tecnologías de apoyo específicas, los procedimientos y alternativas que el personal despliega ante la ausencia de recursos especializados, y las necesidades declaradas por las responsables y por el personal de atención al usuario. El relevamiento combinó la observación directa (Anexo 3), las entrevistas semiestructuradas (Anexo 1) y el análisis documental de recursos informativos digitales del SIB; las encuestas al personal (Anexo 2) se incorporan en los apartados en que aportan evidencia directa sobre esta variable. Se consigna “No aplica” cuando la técnica no releva la subcategoría correspondiente.

4.3.1. Colecciones y materiales accesibles

La observación directa (Anexo 3) y la revisión del catálogo en línea permitieron constatar que la disponibilidad de materiales en formatos accesibles es escasa en el conjunto del SIB. En la Biblioteca Central se identificó un único libro en braille dentro del catálogo en línea, lo que se registró como una condición parcial. En las bibliotecas de Agronomía, General Pico y Ciencias Veterinarias no se observaron materiales accesibles en soporte físico al momento del relevamiento.

En General Pico, la responsable indicó que se dispone de documentos en formato PDF y de artículos en formato HTML como alternativas para acceder a contenidos digitales, sin identificar documentos puntuales. La referencia a los documentos PDF corresponde a materiales disponibles en el Repositorio Institucional de la UNLPam, mientras que los contenidos en HTML corresponden al trabajo realizado por personal de las bibliotecas en las revistas de la Editorial de la UNLPam y se encuentran publicados en el Portal de Revistas de la UNLPam. Este portal no depende del SIB, aunque cuenta con participación de personal de la Biblioteca Central, la Biblioteca de General Pico y la Biblioteca de Ciencias Veterinarias.

En conjunto, la disponibilidad de materiales bibliográficos en formatos especializados es muy limitada en el SIB. Por otra parte, la existencia de documentos PDF y de artículos en HTML no permite, por sí sola, afirmar que sean accesibles (apartado 4.3.3).

4.3.2. Tecnologías de apoyo y recursos tecnológicos

La disponibilidad de tecnologías de apoyo presenta un patrón desigual entre las cuatro bibliotecas. En General Pico, la observación no permitió constatar directamente la presencia de estas herramientas, dado que se trata de funciones incorporadas al sistema operativo y no de dispositivos visibles; sin embargo, la entrevista (Anexo 1) confirmó que las cuatro computadoras de uso público cuentan con la función Narrador de Windows, y que las tablets disponibles incluyen la aplicación TalkBack.

Cabe precisar que las tablets disponibles son de las mismas características en las cuatro bibliotecas del SIB, dado que fueron adquiridas en un mismo lote y distribuidas por la Biblioteca Central. La observación directa registró su presencia física en las cuatro sedes, pero no relevó su funcionamiento efectivo, es decir, si las funciones de accesibilidad incorporadas se encuentran activadas o son conocidas por el personal. En consecuencia, la disponibilidad uniforme del dispositivo no se traduce, por sí sola, en una disponibilidad uniforme de la función de accesibilidad.

A partir de lo declarado en las entrevistas, se observa un conocimiento limitado sobre estas funciones, en consonancia con el bajo nivel de conocimiento sobre tecnologías de apoyo relevado en las encuestas (apartado 4.2.2).

En relación con otras tecnologías especializadas, las entrevistas permitieron identificar antecedentes de utilización del lector de pantalla JAWS en la Biblioteca Central y en General Pico, discontinuado en ambos casos por la obsolescencia de los sistemas operativos al renovarse el equipamiento informático. Sin embargo, el desenlace fue distinto en cada sede: en General Pico, JAWS fue reemplazado por las funciones de accesibilidad nativas de los nuevos equipos (Narrador y TalkBack), que mantienen una función equivalente; en Central, en cambio, no se reinstaló ningún software alternativo, por lo que la discontinuación no fue acompañada por la

incorporación de una herramienta equivalente. Este contraste permite observar que la continuidad de las tecnologías de apoyo no se encuentra garantizada de manera uniforme ante la renovación del equipamiento informático. Un antecedente de naturaleza similar fue mencionado en Ciencias Veterinarias, donde la responsable indicó que anteriormente se contó con un software de lectura en audio, sin precisar su denominación, y que actualmente la biblioteca no dispone de este tipo de recursos.

Asimismo, las entrevistas registraron la disponibilidad de computadoras y otros recursos tecnológicos de uso general en las cuatro bibliotecas. No obstante, no se verificó que este equipamiento se utilice actualmente con fines de accesibilidad en todos los casos. Por ello, la existencia de equipamiento tecnológico general no se considera equivalente a la disponibilidad de tecnologías de apoyo específicas.

4.3.3. Procedimientos y alternativas para el acceso a la información

Ante la disponibilidad limitada de recursos especializados, las entrevistas permitieron identificar distintas alternativas utilizadas por el personal para facilitar el acceso a la información. Estas incluyen la orientación directa, el acompañamiento, el uso de recursos digitales y la adaptación de materiales según las necesidades que se presentan.

En Agronomía se registró una experiencia puntual en la que se incorporaron NVDA y Balabolka a partir de una intervención externa, ante una necesidad concreta vinculada con el acceso a la información. Esta experiencia se originó como una adaptación laboral para una integrante del equipo de biblioteca con discapacidad visual progresiva, para quien también se adaptaron los teclados de trabajo, se modificaron los rótulos de ubicación y se ajustó la configuración de las pantallas. Se trata, en consecuencia, de una capacidad tecnológica instalada por una necesidad de accesibilidad laboral, que no fue concebida ni diseñada como un servicio dirigido a los usuarios de la biblioteca.

La disponibilidad declarada en General Pico de documentos en PDF y de artículos en HTML, descrita en el apartado 4.3.1, se diferencia de la constatación de su accesibilidad. El análisis documental de dos documentos PDF del Repositorio

Institucional mostró condiciones heterogéneas: ninguno presentaba etiquetas de estructura ni título en los metadatos, y solo uno de ellos, de 98 páginas, declaraba el idioma del documento (es-ES), mientras que el otro, de 59 páginas, carecía de esa declaración. En ambos casos, PAC indicó que el archivo no era compatible con la norma evaluada. Si bien se trata de documentos con texto digital, esa condición no permite afirmar por sí sola que sean accesibles mediante tecnologías de apoyo. Respecto de los contenidos HTML, durante el relevamiento de campo no se realizó una auditoría técnica de accesibilidad web; los resultados de los controles automáticos posteriores sobre las páginas web se presentan más adelante en este apartado.

En las distintas sedes también se identificaron canales de comunicación y atención a distancia. Estas modalidades constituyen alternativas de atención que pueden facilitar el acceso a los servicios bibliotecarios cuando el desplazamiento físico presenta dificultades, aunque no sustituyen la disponibilidad de recursos accesibles ni garantizan por sí mismas condiciones de accesibilidad integral.

La observación directa (Anexo 3) permitió realizar una aproximación a la accesibilidad de los canales digitales institucionales. El catálogo en línea constituye un sistema único, gestionado mediante la plataforma Koha y compartido por las cuatro bibliotecas del SIB; dentro del alcance de la guía aplicada, se lo caracterizó como parcialmente accesible. La guía relevó, asimismo, la accesibilidad de la información institucional y de las alternativas para trámites o consultas virtuales, cuyos registros se sintetizan en la Tabla 3. También se observaron condiciones heterogéneas en los sitios y documentos institucionales. Estas observaciones deben interpretarse dentro del alcance de la guía de observación y no como una auditoría formal de conformidad con estándares específicos de accesibilidad web.

Por su parte, el análisis documental de las páginas web mediante Lighthouse registró aspectos a mejorar en las tres páginas controladas, con mayor variedad en el catálogo en línea que en la página de inicio del Repositorio Institucional y en el artículo en HTML del Portal de Revistas. En el catálogo, los controles señalaron imágenes sin texto alternativo, enlaces sin nombre reconocible, un selector sin etiqueta asociada, la ausencia de un punto de referencia principal y fallas en el

orden de los encabezados y en la estructura de una lista. En el repositorio, los aspectos señalados se vincularon con el contraste entre texto y fondo y con el tamaño y espaciado de las áreas táctiles; en el artículo, con las áreas táctiles y con la ausencia de un mecanismo para omitir contenido repetido. Estos hallazgos son coherentes con la caracterización parcial del catálogo registrada en la guía de observación, aunque se consideran de manera independiente, dado que provienen de controles automáticos que detectan solo un subconjunto de problemas y no equivalen a una auditoría de conformidad con estándares.

4.3.4. Necesidades declaradas por las fuentes consultadas

Las entrevistas y las encuestas permitieron identificar necesidades vinculadas principalmente con la incorporación de materiales accesibles, la disponibilidad de tecnologías de apoyo y la capacitación del personal. En las distintas bibliotecas se señalaron requerimientos relacionados con la actualización o incorporación de recursos tecnológicos, la disponibilidad de materiales en formatos accesibles y la formación para su utilización.

Las necesidades declaradas se vinculan con las principales limitaciones identificadas en el relevamiento. En particular, la escasa disponibilidad de materiales accesibles y el conocimiento limitado sobre tecnologías de apoyo constituyen aspectos recurrentes en las fuentes consultadas. Estos resultados coinciden con lo señalado por Ferrante y González Terán (2022), quienes identificaron brechas de implementación en materia de accesibilidad en las bibliotecas universitarias argentinas.

Estas necesidades permiten identificar áreas que requieren fortalecimiento institucional. No obstante, su tratamiento como acciones concretas corresponde al apartado de lineamientos desarrollado en el capítulo 5.

4.3.5. Síntesis de los resultados sobre disponibilidad de recursos

En conjunto, los resultados muestran una disponibilidad limitada y desigual de recursos accesibles y tecnologías de apoyo en las bibliotecas del SIB de la UNLPam. La Biblioteca Central cuenta con un material en braille y con antecedentes

de utilización de JAWS, hoy discontinuado sin reemplazo; en General Pico se declararon documentos digitales en PDF disponibles en el Repositorio Institucional y artículos en HTML publicados en el Portal de Revistas de la UNLPam, además de funciones de accesibilidad nativas en parte de su equipamiento. Las cuatro sedes cuentan con tablets de las mismas características, aunque su aprovechamiento de las funciones de accesibilidad no pudo establecerse de manera homogénea.

Las fuentes consultadas también muestran que, ante la ausencia o insuficiencia de recursos especializados, el personal recurre a alternativas vinculadas con la atención directa, el acompañamiento, los recursos digitales y adaptaciones desarrolladas para situaciones concretas. Sin embargo, estas alternativas no se encuentran, en general, articuladas mediante procedimientos institucionales formalizados.

Estos resultados permiten avanzar en la respuesta al primer objetivo específico de la investigación, particularmente en lo referido a la disponibilidad de recursos informativos en relación con la accesibilidad, complementando la caracterización de infraestructura desarrollada en el apartado 4.1. Junto con los resultados sobre servicios y prácticas de atención expuestos en el apartado 4.2, estos hallazgos constituyen la base para el análisis integrado de las condiciones de accesibilidad institucional.

Tabla 3. Síntesis de la disponibilidad de recursos accesibles y tecnologías de apoyo en las bibliotecas del SIB de la UNLPam

Aspecto analizado	Biblioteca Central	Biblioteca de Agronomía	Biblioteca de General Pico	Biblioteca de Ciencias Veterinarias
Materiales accesibles en soporte físico	Un libro en braille identificado (observación y catálogo)	No observado[2]	No observado	No observado

[2] “No observado” indica que el recurso no fue identificado mediante la observación directa; no implica necesariamente su inexistencia. “Sin registro” indica que el ítem no quedó consignado en el instrumento correspondiente. La información declarada en entrevistas se diferencia de los resultados obtenidos mediante observación directa y análisis documental, cuyos resultados se presentan en el apartado 4.3.3.

Materiales digitales	No se identificaron.	No se identificaron.	PDF disponibles en el repositorio institucional y artículos en HTML en el portal de Revistas de la UNLPam, según entrevista.	No se identificaron.
Tecnologías de apoyo	Tablets disponibles; funciones de accesibilidad no verificadas	Tablets disponibles; funciones de accesibilidad no verificadas	Tablets disponibles; Narrador/TalkBack confirmados mediante entrevista.	Tablets disponibles; funciones de accesibilidad no verificadas
Antecedentes y continuidad de tecnologías especializadas (JAWS)	Uso previo; discontinuado por obsolescencia, sin reemplazo instalado.	No se registró uso previo.	Uso previo; discontinuado por obsolescencia, reemplazado por funciones nativas equivalentes (Narrador/TalkBack).	Software de lectura en audio utilizado anteriormente, sin identificar y actualmente sin uso (entrevista).
Accesibilidad digital	Catálogo: Parcial. Sitio web: No. PDF: No. Trámites: Sí.	Catálogo: Parcial. Sitio web/PDF: Sin registro. Trámites: Parcial	Catálogo: Parcial. Sitio web: No. PDF: No. Trámites: No.	Catálogo: Parcial. Sitio web/PDF/Trámites: Sin registro
Procedimientos y alternativas para el acceso	Atención directa, acompañamiento y canales remotos	Adaptaciones puntuales mediante NVDA y Balabolka a partir de una intervención externa.	Recursos digitales declarados como accesibles y funciones de accesibilidad del equipamiento; atención directa.	Atención directa (asesoramiento básico y acompañamiento en el desplazamiento), sin recursos tecnológicos ni materiales accesibles propios (encuestas).
Necesidades identificadas	Capacitación y disponibilidad de recursos y software accesibles	Capacitación y recursos tecnológicos.	Fortalecimiento y actualización de recursos tecnológicos	Incorporación de recursos accesibles y capacitación.

Fuente: Elaboración propia a partir de la observación directa (Anexo 3), el análisis documental, las entrevistas semiestructuradas a las responsables de los departamentos de Servicios al Usuario del SIB de la UNLPam (Anexo 1) y las encuestas al personal de atención al usuario (Anexo 2, n=10).

4.4. Análisis integrado de las condiciones de accesibilidad institucional

Este apartado integra los resultados desarrollados en los apartados 4.1, 4.2 y 4.3, correspondientes a las tres variables independientes de la investigación:

infraestructura bibliotecaria, servicios y prácticas de atención del personal bibliotecario, y disponibilidad de recursos accesibles y tecnologías de apoyo. A diferencia de estas variables, la variable dependiente, condiciones de accesibilidad institucional, no fue relevada mediante un instrumento propio, sino que constituye una síntesis interpretativa construida a partir del análisis conjunto de los resultados obtenidos. Este análisis integrado posibilita identificar las barreras que atraviesan al sistema, las condiciones favorables existentes y la forma en que se articulan las distintas dimensiones de la accesibilidad institucional, correspondientes a la accesibilidad estructural (vinculada con la infraestructura), la accesibilidad organizacional (vinculada con las prácticas de atención y la articulación institucional) y la accesibilidad en recursos y servicios (vinculada con la disponibilidad de recursos y tecnologías de apoyo), tal como fueron definidas en la matriz de operacionalización.

4.4.1. Barreras transversales identificadas

El análisis conjunto de las tres variables permite identificar un patrón común a las cuatro bibliotecas del SIB, independientemente de sus diferencias particulares: el conocimiento limitado del marco institucional de accesibilidad y la falta de su traducción sistemática en protocolos y prácticas concretas. Este patrón se manifiesta de manera específica en cada variable y se repite en las fuentes consultadas.

En infraestructura (apartado 4.1), la barrera más consistente es la ausencia total de señalización táctil o en braille, presente en las cuatro sedes sin excepción. Las mejoras edilicias identificadas (el piso modular de Central, el traslado de la biblioteca de General Pico a un edificio sin escaleras, la rampa de acceso observada y el sanitario adaptado declarado en Ciencias Veterinarias) constituyen intervenciones puntuales, no el resultado de un criterio institucional común aplicado de manera uniforme al conjunto del sistema.

En servicios y prácticas de atención (apartado 4.2), la misma lógica se repite: las entrevistas y las encuestas no permitieron identificar protocolos formales compartidos de atención a personas con discapacidad visual en ninguna de las cuatro bibliotecas, y la formación específica del personal relevada es limitada. El conocimiento del Programa de Accesibilidad y Discapacidad de la UNLPam

(Resolución n.º 092/2024) es limitado entre el personal de atención al usuario (ocho de las diez personas encuestadas no lo conocen o solo han oído hablar de él) y desigual entre las responsables de los departamentos (dos no conocían la resolución antes de la entrevista; las otras dos conocen su existencia, sin una articulación práctica sostenida). Los resultados muestran que, ante la falta de protocolos identificados y de formación específica, la atención a personas con discapacidad visual se sustenta principalmente en la iniciativa y disponibilidad del personal que se encuentra en el puesto de atención.

En disponibilidad de recursos (apartado 4.3), este mismo patrón se relaciona con dos hallazgos centrales: la discontinuación del software JAWS en Central y en General Pico, sin que existiera un criterio institucional que garantizara su reemplazo (lo que en un caso derivó en una función equivalente y en el otro no); y la disponibilidad de tablets de las mismas características en las cuatro sedes, cuyo uso efectivo de las funciones de accesibilidad no pudo verificarse, dado que la observación no relevó su funcionamiento y que el personal declaró un conocimiento limitado sobre ellas.

En conjunto, estas barreras evidencian que las limitaciones identificadas en las condiciones de accesibilidad del SIB no se vinculan exclusivamente con la ausencia de recursos materiales o tecnológicos, sino también con la falta de articulación entre la infraestructura, la capacitación del personal y la disponibilidad de recursos como componentes de una estrategia institucional de accesibilidad.

4.4.2. Condiciones favorables y fortalezas institucionales

Frente a este panorama de barreras transversales, el análisis integrado pone de relieve también condiciones favorables que atraviesan a las cuatro bibliotecas y que constituyen una base sobre la cual construir mejoras futuras. La primera y más consistente es la buena predisposición del personal, reiterada de manera espontánea en las cuatro entrevistas (Anexo 1) como el principal factor que favorece la atención a personas con discapacidad visual, incluso en ausencia de formación específica o de protocolos institucionales.

En infraestructura, la iluminación interior adecuada constituye una fortaleza común a las cuatro sedes, y se suman condiciones puntuales favorables en cada una: el piso modular encastrable y los boxes de estudio en la Biblioteca Central, la buena luz natural en Agronomía, el edificio sin escaleras y la disposición favorable del mobiliario en General Pico, y la rampa de acceso observada y el sanitario adaptado declarado en Ciencias Veterinarias. En recursos, la disponibilidad declarada en General Pico de documentos en PDF del Repositorio Institucional y de artículos en HTML del Portal de Revistas de la UNLPam, y el catálogo en línea compartido por las cuatro bibliotecas, que aunque parcialmente accesible ofrece una base tecnológica común, constituyen capacidades ya instaladas que podrían fortalecerse sin necesidad de partir de cero.

Un hallazgo particular de este apartado es que la predisposición favorable del personal y la existencia de recursos genéricos con potencial de accesibilidad (tablets, computadoras, catálogo digital) no logran traducirse en condiciones de accesibilidad efectivas por sí solas, en ausencia de formación específica y de una articulación institucional que oriente su uso. Esto sugiere que el fortalecimiento de la accesibilidad en el SIB no requiere únicamente la incorporación de recursos nuevos, sino también, y en gran medida, la capacitación del personal y la sistematización de lo que ya está disponible.

4.4.3. Síntesis por dimensiones de la accesibilidad institucional

La Tabla 4 sintetiza los resultados según las dimensiones que componen la variable dependiente, definidas en el apartado 3.3.

Tabla 4. Síntesis de las condiciones de accesibilidad institucional por dimensión

Dimensión	Condiciones favorables	Barreras o limitaciones
Accesibilidad estructural (apartado 4.1)	Iluminación adecuada en las cuatro sedes; piso modular encastrable y boxes de estudio en la Biblioteca Central; edificio sin escaleras y disposición favorable del mobiliario en General Pico; rampa de acceso observada y sanitario adaptado	Accesos parciales en las cuatro sedes; ausencia de señalización táctil o en braille; orientación interna inexistente o parcial; limitaciones parciales de circulación y distribución del mobiliario.

	declarado en Ciencias Veterinarias.	
Accesibilidad organizacional (apartado 4.2)	Buena predisposición del personal.	Formación específica insuficiente; ausencia de protocolos; prácticas predominantemente reactivas; conocimiento limitado del Programa de Accesibilidad y Discapacidad.
Accesibilidad en recursos y servicios (apartado 4.3)	Catálogo en línea único, parcialmente accesible; tablets en las cuatro sedes; funciones nativas de accesibilidad en General Pico.	Disponibilidad muy limitada de materiales accesibles (un libro en braille); JAWS discontinuado sin reemplazo en la Biblioteca Central; documentos PDF analizados sin etiquetas de estructura; funciones de accesibilidad de las tablets no verificadas.

Fuente: Elaboración propia a partir de los apartados 4.1.4, 4.2.5 y 4.3.5.

5. Conclusiones

5.1. Conclusiones de la investigación

Las conclusiones se organizan en función de los tres objetivos específicos de la investigación y recuperan los principales resultados obtenidos mediante las entrevistas, las encuestas, la observación y el análisis documental, considerados de manera integrada.

En relación con el primer objetivo específico, referido a la caracterización de las condiciones de infraestructura, los recursos informativos y los servicios bibliotecarios disponibles, los resultados muestran que las cuatro bibliotecas del SIB presentan condiciones heterogéneas en materia de accesibilidad. Se identificaron condiciones favorables en algunas sedes, junto con barreras vinculadas con el acceso, la orientación, la señalización y la disponibilidad de recursos accesibles. La ausencia de señalización táctil o en braille y la disponibilidad limitada de materiales y tecnologías de apoyo constituyen algunos de los principales aspectos a fortalecer (apartados 4.1.4 y 4.3.5).

En relación con el segundo objetivo específico, referido al examen de las percepciones, prácticas y modalidades de atención del personal bibliotecario, los resultados muestran una disposición favorable del personal para atender y acompañar ante necesidades concretas, pero también una formación específica limitada y un conocimiento reducido sobre recursos accesibles y tecnologías de apoyo. A ello se suma la ausencia de pautas formales compartidas, por lo que las respuestas ante situaciones vinculadas con personas con discapacidad visual dependen en buena medida de la iniciativa y experiencia de quienes intervienen en la atención (apartado 4.2.5).

En relación con el tercer objetivo específico, de carácter propositivo, los resultados permiten establecer áreas de intervención vinculadas con la infraestructura, los servicios y las prácticas de atención, los recursos accesibles y la articulación institucional. Estas áreas constituyen la base de los lineamientos desarrollados en el apartado 5.2.

En relación con el objetivo general, referido a diagnosticar el nivel de accesibilidad física, de recursos y de servicios, los resultados permiten caracterizar

las condiciones de accesibilidad de las bibliotecas del SIB como parciales y desiguales. En la dimensión estructural se registraron accesos parciales en las cuatro sedes, ausencia de señalización táctil o en braille y orientación interna inexistente o parcial, junto con condiciones favorables puntuales; en la organizacional, la buena predisposición del personal coexiste con una formación específica limitada, la ausencia de protocolos y un conocimiento reducido del Programa de Accesibilidad y Discapacidad; y en la dimensión de recursos y servicios, la disponibilidad de materiales y tecnologías de apoyo es limitada y desigual, con un catálogo en línea parcialmente accesible (apartado 4.4). Las mejoras que pueden implementarse para fortalecer el acceso a la información se desarrollan en los lineamientos del apartado 5.2.

El análisis integrado permite sostener que las condiciones de accesibilidad institucional de las bibliotecas del SIB no responden a un único factor, sino a la relación entre las condiciones de infraestructura, las prácticas de atención y la disponibilidad de recursos accesibles (apartado 4.4). El relevamiento permitió identificar condiciones favorables sobre las cuales es posible avanzar, junto con barreras que requieren atención y una mayor articulación de las acciones desarrolladas en las distintas sedes.

La UNLPam cuenta con un marco institucional específico en materia de accesibilidad, constituido por el Programa de Accesibilidad y Discapacidad aprobado mediante la Resolución n.º 092/2024. Sin embargo, los resultados muestran que su conocimiento y articulación con las prácticas bibliotecarias no se encuentran generalizados entre las personas consultadas. En consecuencia, el fortalecimiento de la accesibilidad en el SIB no supone la creación de una política institucional inexistente, sino favorecer el conocimiento de la política vigente y su articulación con las prácticas, recursos y capacidades disponibles en las bibliotecas.

5.2. Lineamientos para el fortalecimiento de la accesibilidad

A partir de los resultados obtenidos, se proponen lineamientos orientados al fortalecimiento de las condiciones de accesibilidad para personas con discapacidad visual en las bibliotecas del SIB de la Universidad Nacional de La Pampa. Las propuestas se desprenden de las barreras y condiciones favorables identificadas en

el análisis de la infraestructura, los servicios y las prácticas de atención del personal bibliotecario y la disponibilidad de recursos accesibles y tecnologías de apoyo.

Los lineamientos se basan en las condiciones observadas y declaradas durante el relevamiento y en el marco institucional de accesibilidad vigente en la UNLPam. En particular, se considera el Programa de Accesibilidad y Discapacidad aprobado mediante la Resolución n.º 092/2024, que establece un enfoque transversal y de articulación entre las distintas áreas de la Universidad. Por este motivo, las propuestas contemplan tanto la incorporación o adecuación de recursos como aspectos vinculados con la planificación, la formación del personal y la organización de los servicios.

Estos lineamientos constituyen estrategias de carácter orientativo para la implementación de acciones y políticas institucionales. No configuran un plan operativo, sino que señalan áreas de intervención que podrían ser consideradas por el SIB y por las áreas institucionales correspondientes, de acuerdo con las posibilidades y prioridades que se establezcan en cada caso.

5.2.1. Lineamientos vinculados con la infraestructura

El relevamiento de las cuatro bibliotecas mostró condiciones heterogéneas en materia de acceso, orientación y circulación. Si bien se identificaron condiciones favorables, como la iluminación adecuada en las cuatro sedes, el piso modular encastrable y los boxes de estudio de la Biblioteca Central, la ausencia de escaleras y la disposición favorable del mobiliario en el edificio actual de General Pico, y la rampa y el sanitario adaptado, este último declarado, en Ciencias Veterinarias, también se registraron limitaciones diferenciadas en los accesos, la orientación interna y la disposición del mobiliario en el resto de las sedes. La ausencia de señalización táctil o en braille fue observada en las cuatro bibliotecas y constituye la principal barrera transversal identificada en esta dimensión.

Estos resultados permiten proponer la incorporación de criterios de accesibilidad en la planificación, adecuación y mantenimiento de los espacios bibliotecarios. Esto implica considerar las condiciones de acceso, circulación, orientación y localización de los servicios en las intervenciones edilicias y en las modificaciones que se realicen en cada sede. Esta orientación se relaciona con el

enfoque de diseño universal desarrollado en el marco teórico y con los antecedentes que plantean la necesidad de considerar la accesibilidad edilicia como un criterio de planificación institucional (Center for Universal Design, 1997; Bonanno Potro et al., 2025).

De manera específica, se considera prioritario evaluar la incorporación progresiva de señalización táctil y en braille en accesos, sectores y espacios de uso bibliotecario. La ausencia de estos recursos fue constatada mediante la observación y también fue señalada por las responsables entrevistadas, por lo que su incorporación permitiría atender una barrera presente en las cuatro sedes. La implementación debería considerar también la ubicación, legibilidad y correspondencia entre la señalización y los recorridos efectivamente utilizados.

Conviene realizar revisiones periódicas de la disposición del mobiliario y de las condiciones de circulación, atendiendo a las características particulares de cada biblioteca. Los resultados muestran que no todas las sedes presentan las mismas dificultades, por lo que las intervenciones deberían responder a las condiciones observadas en cada espacio. Este criterio permitiría conservar las fortalezas ya identificadas y atender aquellas situaciones en las que la distribución del mobiliario pueda dificultar el desplazamiento.

5.2.2. Lineamientos vinculados con los servicios y las prácticas de atención

Los resultados obtenidos mediante las entrevistas y encuestas muestran que la principal área de mejora en esta dimensión se relaciona con la formación específica del personal. Ocho de las diez personas encuestadas declararon no haber recibido formación específica sobre discapacidad visual, accesibilidad o inclusión en bibliotecas, mientras que nueve de diez manifestaron un conocimiento nulo o muy escaso sobre tecnologías de apoyo. A esto se suma la ausencia de protocolos o pautas formales compartidas para la atención de personas con discapacidad visual.

El diagnóstico realizado sugiere la conveniencia de desarrollar instancias de formación y actualización destinadas al personal que interviene en la atención al usuario. Los contenidos deberían incluir pautas de atención y comunicación, orientación y acompañamiento dentro de la biblioteca, características de los

materiales accesibles, tecnologías de apoyo, accesibilidad digital y aspectos básicos de la normativa institucional. La propuesta responde a una necesidad identificada directamente en los instrumentos y resulta consistente con los antecedentes que señalan la formación del personal como una condición relevante para la prestación de servicios accesibles (Pionke, 2020; Ferrante y González Terán, 2022).

También convendría elaborar pautas comunes de atención para las cuatro bibliotecas. Los resultados muestran que, ante situaciones concretas, la resolución se encuentra vinculada, en buena medida, con la iniciativa y la predisposición del personal. Contar con orientaciones compartidas permitiría disponer de criterios de referencia para situaciones de atención, sin establecer respuestas rígidas ni reemplazar la evaluación de las necesidades particulares de cada persona.

En este marco, sería conveniente sistematizar las experiencias de atención y las soluciones desarrolladas ante demandas concretas. Durante las entrevistas se identificaron situaciones resueltas mediante adaptaciones puntuales, acompañamiento u orientación, pero estas experiencias no aparecen integradas como procedimientos comunes del sistema. Su registro podría facilitar el intercambio de conocimientos entre las bibliotecas y evitar que las respuestas dependan exclusivamente de la experiencia individual de quienes intervienen en cada situación.

Los canales de atención a distancia que ya utilizan las bibliotecas podrían fortalecerse incorporando criterios de accesibilidad en la comunicación de los servicios y en la respuesta a consultas. Estas modalidades pueden complementar la atención presencial, pero no sustituyen la necesidad de mejorar las condiciones de accesibilidad de los espacios, los recursos y los servicios bibliotecarios.

5.2.3. Lineamientos vinculados con los recursos accesibles y las tecnologías de apoyo

El relevamiento mostró una disponibilidad limitada y desigual de materiales accesibles y tecnologías de apoyo. Se observó un material en braille en la Biblioteca Central, se declararon recursos digitales en General Pico y se relevaron distintas experiencias vinculadas con tecnologías de apoyo. También se constató la presencia de tablets en las cuatro bibliotecas, aunque no pudo establecerse de manera

homogénea el aprovechamiento de sus funciones de accesibilidad. Estos resultados muestran que la disponibilidad de un recurso no permite, por sí sola, afirmar que exista un servicio accesible consolidado.

La incorporación de recursos accesibles en el conjunto del SIB debería sostenerse en criterios comunes de identificación, selección y actualización. La consideración de formatos accesibles debería integrarse a los procesos de desarrollo de las colecciones y a la provisión de recursos digitales, de acuerdo con las necesidades de las áreas académicas y con las posibilidades institucionales. Esta orientación se corresponde con los antecedentes que señalan la escasez de materiales accesibles como una de las dificultades persistentes en las bibliotecas universitarias (Corda y Ferrante, 2014; Chirino, 2022; Ferrante y González Terán, 2022).

Un registro actualizado de los materiales accesibles, dispositivos y herramientas de apoyo de cada biblioteca permitiría conocer qué recursos existen, dónde se encuentran y en qué condiciones de uso. Con ese registro, el personal podría identificarlos con mayor facilidad y diferenciar los recursos específicos de las funciones incorporadas en el equipamiento de uso general.

En relación con las tecnologías de apoyo, se considera necesario contemplar su continuidad en los procesos de renovación y actualización del equipamiento. La experiencia relevada con el software JAWS muestra que la discontinuidad de una herramienta requiere considerar alternativas que permitan mantener las funcionalidades de accesibilidad. Por ello, la incorporación de tecnologías debería acompañarse de criterios de actualización, sustitución y verificación de funcionamiento.

La accesibilidad de los recursos digitales y de los servicios de consulta en línea constituye otro aspecto a fortalecer. La observación y el análisis documental permitieron identificar condiciones heterogéneas en los recursos digitales relevados y caracterizar el catálogo unificado como parcialmente accesible dentro del alcance de los instrumentos utilizados. En particular, el análisis de documentos disponibles en el repositorio institucional mostró que la presencia de texto digital en un archivo PDF no permite, por sí misma, afirmar que el recurso sea plenamente accesible mediante tecnologías de apoyo. Estos resultados no constituyen una evaluación

técnica de conformidad con estándares específicos de accesibilidad web, pero permiten reconocer la accesibilidad digital como un área que requiere revisión y mejora.

Por último, la disponibilidad de recursos tecnológicos debería articularse con la formación del personal. Los resultados de las encuestas muestran un conocimiento reducido sobre tecnologías de apoyo, por lo que la incorporación de equipamiento sin instancias de capacitación podría limitar su utilización efectiva. En consecuencia, la formación debería acompañar tanto la incorporación de nuevas tecnologías como la utilización de las funciones de accesibilidad ya presentes en los dispositivos disponibles.

5.2.4. Articulación institucional y fortalecimiento de las políticas y acciones vinculadas con la accesibilidad

Dado que la UNLPam cuenta con el Programa de Accesibilidad y Discapacidad (Resolución n.º 092/2024), las propuestas para las bibliotecas del SIB se orientan a fortalecer su difusión, articulación y aplicación en este ámbito.

La difusión del Programa de Accesibilidad y Discapacidad entre las responsables y el personal de atención al usuario constituye otro aspecto a fortalecer. Las entrevistas y encuestas mostraron un conocimiento limitado del programa y una incorporación no homogénea de sus lineamientos en las prácticas de atención. Favorecer su conocimiento permitiría que el personal pueda identificar con mayor claridad las vías institucionales disponibles y las acciones que corresponden a su ámbito de trabajo.

Conviene establecer mecanismos de articulación entre el SIB y las áreas institucionales vinculadas con la accesibilidad. Las situaciones que requieran intervenciones que excedan las posibilidades de una biblioteca deberían contar con canales de consulta y derivación conocidos por el personal. Esta articulación resulta coherente con el carácter transversal y de corresponsabilidad que el Programa de Accesibilidad y Discapacidad atribuye a las distintas áreas de la Universidad.

Estas acciones podrían complementarse con criterios comunes para las cuatro bibliotecas en aquellos aspectos que pueden abordarse desde el SIB, en particular la derivación de situaciones que requieran la intervención de otras áreas,

junto con los criterios ya propuestos para las pautas de atención (apartado 5.2.2) y para la identificación de recursos y tecnologías de apoyo (apartado 5.2.3). Su existencia permitiría reducir las diferencias que actualmente dependen de prácticas individuales, sin desconocer las características particulares de cada sede.

El Programa de Accesibilidad y Discapacidad establece, además de las líneas de Accesibilidad y Capacitación, líneas de Investigación y Extensión. El diagnóstico desarrollado en esta investigación podría constituir un aporte a la línea de investigación, en la medida en que documenta condiciones y necesidades de las bibliotecas del SIB que, hasta donde fue posible relevar, no contaban con un registro sistemático propio. La línea de Extensión, por su parte, ofrece un canal institucional previsto para articular a las bibliotecas con organizaciones e instituciones de la comunidad, en consonancia con el trabajo colaborativo con las organizaciones que representan al colectivo de personas con discapacidad, que el Programa define como uno de sus principios. Vincular los lineamientos con estas líneas permitiría integrarlos a una estructura institucional existente y no proponerlos como una iniciativa aislada del SIB.

Por último, la accesibilidad debería incorporarse como criterio transversal en la planificación del SIB, considerando esta dimensión en las decisiones relacionadas con infraestructura, desarrollo de colecciones, incorporación y renovación de equipamiento, prestación de servicios y formación del personal. Esta orientación resulta consistente con el Programa institucional y con el enfoque de accesibilidad desarrollado en el marco teórico, que considera la eliminación de barreras como una responsabilidad que atraviesa las distintas áreas de la institución.

El seguimiento de las acciones desarrolladas constituye otro aspecto a considerar. El registro de las adecuaciones realizadas, los recursos disponibles, las instancias de formación y las necesidades pendientes permitiría disponer de información para revisar periódicamente las condiciones de accesibilidad de las bibliotecas. De esta manera, las acciones puntuales podrían integrarse progresivamente a la planificación institucional.

En conjunto, los lineamientos buscan articular las acciones vinculadas con los espacios, los recursos, los servicios y las prácticas del personal con el marco institucional existente, considerando las características de cada biblioteca.

5.3. Limitaciones de la investigación

El estudio presenta algunas limitaciones que conviene explicitar. Se circunscribió a las cuatro bibliotecas del SIB de la UNLPam, por lo que sus resultados no pretenden generalizarse a otras instituciones, y se obtuvieron diez respuestas sobre once encuestas enviadas al personal. Por otra parte, no se incorporaron entrevistas ni encuestas a estudiantes o usuarios con discapacidad visual, por lo que las condiciones de accesibilidad se analizaron desde la infraestructura observada, los recursos disponibles y las percepciones del personal y las responsables, sin poder establecer de manera directa el nivel de satisfacción ni las experiencias de uso de las personas destinatarias.

Asimismo, la guía de observación no constituyó una evaluación técnica integral de accesibilidad edilicia ni web, y su aplicación no presentó el mismo nivel de detalle en las cuatro bibliotecas, lo que exige interpretar las comparaciones entre sedes con cautela. Los resultados corresponden, asimismo, a un diagnóstico situado en el momento en que se realizó el relevamiento, dado que la disponibilidad de equipamiento y recursos puede modificarse con el tiempo. Los controles del análisis documental se limitaron a pruebas automáticas puntuales sobre un grupo acotado de documentos y páginas web, que detectan solo un subconjunto de los problemas de accesibilidad, por lo que sus resultados no permiten afirmar conformidad ni disconformidad con estándares específicos. Estas limitaciones delimitan el alcance de los resultados y permiten contextualizar las conclusiones y las consideraciones finales que se desarrollan a continuación.

5.4. Consideraciones finales

El diagnóstico realizado permitió caracterizar las condiciones de accesibilidad de las cuatro bibliotecas del SIB de la UNLPam e identificar fortalezas y aspectos pendientes en materia de infraestructura, recursos, tecnologías de apoyo y prácticas de atención. Los resultados muestran que existen condiciones favorables y experiencias puntuales sobre las cuales es posible avanzar, pero también diferencias entre las sedes y ausencia de criterios comunes que permitan abordar la accesibilidad de manera sistemática.

Como proyección de este trabajo, resultaría pertinente incorporar la perspectiva directa de estudiantes y usuarios con discapacidad visual, realizar evaluaciones técnicas específicas de accesibilidad digital y desarrollar estudios posteriores que permitan analizar la evolución de las condiciones relevadas. Respecto de la accesibilidad digital, el análisis documental realizado mediante controles automáticos puntuales (apartado 4.3.3) constituyó una primera aproximación, que no sustituye las evaluaciones técnicas específicas. Estas líneas podrían aportar información complementaria para la planificación y evaluación de la accesibilidad en las bibliotecas del SIB.

Los resultados sugieren que fortalecer la accesibilidad del SIB no implica únicamente incorporar nuevos recursos, sino también articular mejor las capacidades y las políticas institucionales ya existentes.

6. Referencias bibliográficas

Almán, A., Ferreira, F. y López, N. S. (2021). Ingreso de estudiantes con discapacidad en el nivel superior universitario. *Archivos de Ciencias de la Educación, 15*(19-20), e097. https://doi.org/10.24215/23468866e097

Barletta, C. (2023). Inclusión y accesibilidad en la Educación Superior : estrategias para promover un entorno educativo inclusivo. *Trayectorias universitarias 9*(16), 1-10. https://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/art_revistas/pr.18102/pr.18102.pdf

Bonanno Potro, M., Brest, I., Domínguez, N. y Fuentes, F. (2025). *Hacia una biblioteca para todos/as: accesibilidad e inclusión en las bibliotecas del Centro Universitario Rosario (CUR) UNR*. Tesis de grado. Universidad Nacional de Rosario. Facultad de Ciencia Política y Relaciones Internacionales. https://rephip.unr.edu.ar/items/a6fe6307-354f-45d8-a3a5-31656f2a7afb

Brito Pérez, C. P. y Pérez Gatica, I. N. (2020). *Condiciones de accesibilidad de personas con discapacidad visual en dos bibliotecas públicas de la región metropolitana. Desafíos de inclusión desde la mirada de los actores involucrados.* Tesis de grado. Universidad Metropolitana de Ciencias de la Educación. Facultad de Filosofía y Educación. Departamento de Formación Pedagógica. http://bibliorepo.umce.cl/tesis/diferencial_pv/2020_condiciones_de_accesibilidad_de_personas_con_discapacidad_visual_en_dos_bibliotecas_pu.pdf

Bürgi, M. C. (2022). Experiencias y perspectivas de los bibliotecarios de la ciudad de Santa Fe respecto de la discapacidad y la accesibilidad en las bibliotecas. Tesis de grado. Universidad Nacional del Litoral.

Castro Suárez, M. A. (2017). *Diseño de un servicio de referencia para usuarios con discapacidad visual en la Biblioteca Central-Universidad Pedagógica Nacional: un estudio de caso*. Tesis de grado. Universidad de La Salle. Facultad de Ciencias Económicas y Sociales. Programa de Sistemas de Información, Bibliotecología y Archivística. Bogotá.

Center for Universal Design. (1997). The principles of universal design (versión 2.0). North Carolina State University. https://design.ncsu.edu/research/center-for-universal-design/

Chirino, V. (2022). *La accesibilidad de la información, acceso, uso del material y página web para personas con discapacidad visual en las bibliotecas universitarias de Chubut y Santa Cruz, con enfoque específico en la biblioteca de la Universidad Nacional de la Patagonia San Juan Bosco*. Tesis de posgrado. UCES. https://dspace.uces.edu.ar/jspui/handle/123456789/6834

Comité sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad [CRPD]. (2012). Observaciones finales sobre el informe inicial de Argentina (CRPD/C/ARG/CO/1). Naciones Unidas.

https://acnudh.org/comite-sobre-los-derechos-de-las-personas-con-discapacidad-argentina-2012/

Consejo Interuniversitario Nacional [CIN]. (2020). Programa Integral de Accesibilidad para las Universidades Públicas. Ampliación, profundización y operativización (Acuerdo Plenario N.° 1104/20). https://www.cud.unlp.edu.ar/uploads/docs/cin__programa_integral_de_accesibilidad_para_las_universidades_publicas__ampliacion__profundizacion_y_operativizacion__acuerdo_p_1104_20.%201104-20.pdf

Constanzo, J. C. (2015). *Bibliotecas accesibles, ¿accesibles para todas las personas? Situación actual de las bibliotecas de la Universidad Nacional del Comahue* [en línea]. Tesis de grado. Universidad Nacional de Mar del Plata. Facultad de Humanidades. Departamento de Ciencia de la Información. http://humadoc.mdp.edu.ar:8080/xmlui/handle/123456789/107

Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. (2006, 13 de diciembre). https://www.un.org/esa/socdev/enable/documents/tccconvs.pdf

Corda, M. C. y Ferrante, M. (2014). Servicios bibliotecarios accesibles para personas con discapacidad en la Universidad Nacional de La Plata. Universidad Nacional de La Plata. Repositorio SEDICI.

Domingo Pàmies, D., Rey Martín, C. y Rodríguez Parada, C. (2021). Servicios accesibles a todos los usuarios en las bibliotecas universitarias españolas: estado de la cuestión. *Investigación Bibliotecológica: Archivonomía, Bibliotecología e Información*, 35(89), 33–50. https://doi.org/10.22201/iibi.24488321xe.2021.89.58426

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

Ferrante, M. y González Terán, Y. (2022). Bibliotecas universitarias accesibles: avances y desafíos en el contexto argentino. *Palabra clave*, 12(1), e173. https://doi.org/10.24215/18539912e173

García Caballos, N. (2023). Discapacidad visual y bibliotecas universitarias: aprendizajes de una experiencia. *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, N° 126, Julio-Diciembre 2023, pp. 116-121. https://hdl.handle.net/10481/89520

Hernández Sampieri, R. H., Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, P. (2010). Metodología de la investigación. Buenos Aires: McGraw-Hill.

Instituto Nacional contra la Discriminación, la Xenofobia y el Racismo (2016). *Accesibilidad e inclusión de personas con discapacidad: guía temática*. 1a ed. Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA) & United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization (UNESCO). (2022). *Manifiesto IFLA-UNESCO sobre bibliotecas públicas*. IFLA.

Ley Sistema de protección integral de los discapacitados, Nº 22.431, 1981. https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/ley-22431-20620/texto

Ley de Educación Nacional, Nº 26.206, 2006. https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/ley-de-educ-nac-58ac89392ea4c.pdf

Ley de Educación Superior n.º 24.521, 1995. https://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/25000-29999/25394/texact.htm

Ley de implementación efectiva de la responsabilidad del Estado en el nivel de Educación superior, Nº 27.204, 2015. https://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/250000-254999/254825/norma.htm

Ley N.º 25.573. Modificación de la Ley Nº 24.521 de Educación Superior. Honorable Congreso de la Nación Argentina. 11 de abril de 2002. Boletín Oficial N.º 29888. infoleg.gob.ar

Misischia, S. B. (2018). La relación Universidad – Discapacidad. ¿Una inclusión excluyente? *Educación, Lenguaje y Sociedad,* 15(15), 1-18. DOI: http://dx.doi.org/10.19137/els-2018-151506

Muñoz-Pogossian, B. (2018). Desigualdad y exclusión social como desafíos para las democracias en América Latina. *Sapientiae*, 4(1), 149-176.

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

Organización Mundial de la Salud. (2026). *Discapacidad visual y ceguera*. https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/blindness-and-visual-impairment

Parra Valero, P. (2023) ¿Qué entendemos por una biblioteca inclusiva? *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, N° 126, Julio-Diciembre 2023, pp. 9-33. https://aab.es/wp-content/uploads/2023/12/126-BAAB-008-033.pdf

Pinheiro, A. C. y Oliveira, D. A. (2022). "Nada sobre nosotros sin nosotros": tecnología de asistencia y estudios de usuarios de personas con discapacidad visual en bibliotecas universitarias. *Revista EDICIC, 2*(4). https://ojs.edicic.org/index.php/revistaedicic/article/view/141

Pionke, J. J. (2020). Library Employee Views of Disability and Accessibility. *Journal of Library Administration*. DOI: 10.1080/01930826.2019.1704560

Quesada Mata, F. y Lépiz Ureña, G. (2013). Bibliotecas accesibles: Centro de documentación del Instituto Latinoamericano de Naciones Unidas para la Prevención del Delito y
Tratamiento del Delincuente (ILANUD). *E- Ciencias de la Información*, 3(1), 1-15. https://www.redalyc.org/pdf/4768/476848737007.pdf

Reitz, J. M. (2014). *ODLIS*. http://www.abc-clio.com/ODLIS/odlis_A.aspx.

Rositto, S. (2015). *El derecho a la educación universitaria de las personas en situación de discapacidad visual*. Universidad Nacional de Rosario. Facultad de Derecho. http://hdl.handle.net/2133/20456

Setién Quesada, E. (2005). Métodos cualitativos y cuantitativos en Bibliotecología. *Ciencias de la Información, 36*(3), 29-37. https://scispace.com/pdf/metodos-cualitativos-y-cuantitativos-en-bibliotecologia-28h2jm4p6l.pdf

Tejada Ríos, J. (2021). Accesibilidad de las personas con discapacidad en España y Portugal: perspectiva jurídica. *REJIE: Revista Jurídica de Investigación e Innovación Educativa*, Nº. 24, p. 93-114.

Terrazas García, M. (2018). *Accesibilidad a la información de usuarios con discapacidad visual a la Biblioteca Central "Pedro Zulen" de la UNMSM*. Tesis de grado. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Letras y Ciencias Humanas, Escuela Profesional de Bibliotecología y Ciencias de la Información. https://hdl.handle.net/20.500.12672/8644

Toboso Martín, M. & Arnau Ripollés, M. (2008) La discapacidad dentro del enfoque de capacidades y funcionamientos de Amartya Sen. *Araucaria, Revista Iberoamericana de Filosofía, Política y Humanidade*s, 10, (20).

Todaro, A. J. (2003) *Biblioteca integradora para ciegos y disminuidos visuales: Realidad y desafío* [en línea]. Trabajo final de grado. Universidad Nacional de La Plata. Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación. http://www.fuentesmemoria.fahce.unlp.edu.ar/tesis/te.179/te.179.pdf

Toledo, G. A. (2021). Universidad y accesibilidad: configuraciones de apoyo para el aprendizaje de estudiantes en situación de discapacidad. La urgencia y excepcionalidad de la pandemia. Experiencias en la Universidad Nacional de General Sarmiento. *Revista Argentina de Educación Superior, 13*(23), 44–57. https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8247040.pdf

Universidad Nacional de La Pampa. Resolución N° 092, 2024. *Programa de Accesibilidad y Discapacidad en la UNLPam*. https://actosresolutivos.unlpam.edu.ar/static_ecs/media/uploads/pdf/4_7_2024_92.pdf

Anexos

Anexo 1: Entrevista semiestructurada dirigida a responsables de los departamentos de Servicios al Usuario de las bibliotecas del SIB de la UNLPam

Consentimiento informado

Esta entrevista forma parte de la tesis de grado "Infraestructura, recursos y servicios bibliotecarios para personas con discapacidad visual: diagnóstico de accesibilidad en el Sistema de Bibliotecas de la Universidad Nacional de La Pampa ", desarrollada por Natalia Vanina Lamberti en el marco de la Licenciatura en Bibliotecología y Documentación de la Universidad Nacional de Mar del Plata, bajo la dirección de la Mag. Laura Daniela Orellano.

El objetivo de la entrevista es relevar información sobre la gestión institucional de la accesibilidad, los recursos disponibles, la capacitación del personal, las prácticas de atención y las articulaciones institucionales relacionadas con personas con discapacidad visual. La participación es voluntaria y la información será utilizada exclusivamente con fines académicos. Las respuestas podrán citarse identificando el cargo y la biblioteca de pertenencia, salvo que se solicite expresamente mantener el anonimato.

☐ Acepto participar en las condiciones descriptas.

Firma / Fecha: _____

Datos generales

1. Biblioteca:

_____

2. Cargo que desempeña:

_____

3. Antigüedad en el cargo:

☐ Menos de 1 año ☐ Entre 1 y 5 años ☐ Entre 6 y 10 años ☐ Más de 10 años

4. Formación profesional:

☐ Bibliotecario/a ☐ Licenciado/a en Bibliotecología ☐ Otra formación universitaria ☐ Formación terciaria no bibliotecológica ☐ Otra

_____

5. Fecha de realización de la entrevista:

_____

Eje 1. Gestión de la accesibilidad

6. ¿Cómo se aborda actualmente la accesibilidad para personas con discapacidad visual en la biblioteca?

_____
_____
_____
_____
_____

7. ¿Qué acciones o medidas se han implementado en los últimos años para mejorar la accesibilidad de la biblioteca?

_____
_____
_____
_____
_____

8. ¿Qué aspectos considera que actualmente favorecen la accesibilidad y cuáles constituyen las principales limitaciones?

_____
_____
_____
_____
_____

9. ¿Qué mejoras considera prioritarias desde el punto de vista de la organización y gestión de la biblioteca?

_____
_____
_____
_____
_____

Eje 2. Recursos accesibles y tecnologías de apoyo

10. ¿Cuál es la situación actual de los materiales accesibles y las tecnologías de apoyo disponibles en la biblioteca?

_____
_____
_____
_____
_____

11. ¿Existen recursos que hayan estado disponibles anteriormente y que actualmente ya no se encuentren en uso? Si corresponde, ¿qué ocurrió con ellos?

_____
_____
_____
_____
_____

12. ¿Qué dificultades institucionales, presupuestarias, técnicas o de gestión obstaculizan la incorporación, actualización o sostenimiento de estos recursos?

_____
_____
_____
_____
_____

13. ¿Qué recursos materiales o tecnológicos considera prioritarios para fortalecer la accesibilidad?

_____
_____
_____
_____
_____

Eje 3. Personal, formación y prácticas de atención

14. ¿Qué formación o capacitación ha recibido el personal para la atención de personas con discapacidad visual?

_____
_____
_____
_____
_____

15. ¿Cómo evalúa la preparación actual del personal para brindar esta atención?

☐ Muy adecuada ☐ Adecuada ☐ Medianamente adecuada ☐ Poco adecuada ☐ Nada adecuada

Fundamente brevemente.

_____
_____
_____
_____
_____

16. ¿Cómo se resuelve actualmente una situación en la que una persona con discapacidad visual requiere asistencia en la biblioteca? ¿Existen estrategias, modalidades de atención o pautas compartidas por el personal, o la resolución depende de la iniciativa individual de quien atiende?

_____
_____
_____
_____
_____

17. ¿Qué necesidades de formación o actualización identifica actualmente en el equipo de trabajo?

_____
_____
_____
_____
_____

Eje 4. Políticas y articulación institucional

18. ¿Qué conocimiento tiene sobre el Programa de Accesibilidad y Discapacidad de la UNLPam (Resolución n.º 092/2024)? ¿Cómo considera que se vincula con el trabajo de la biblioteca?

_____
_____
_____
_____
_____

19. ¿Qué acciones, lineamientos, protocolos o políticas institucionales vinculadas con la accesibilidad identifica actualmente en la biblioteca?

_____
_____
_____
_____
_____

20. ¿Cómo se articula la biblioteca con otras áreas institucionales relacionadas con la accesibilidad y la inclusión?

_____
_____
_____
_____
_____

21. ¿Qué dificultades o aspectos pendientes identifica en esta articulación?

_____
_____
_____
_____
_____

Eje 5. Usuarios y áreas de mejora

22. ¿Qué demandas o necesidades de personas con discapacidad visual han sido identificadas por la biblioteca?

_____
_____
_____
_____
_____

23. ¿Cómo se identifican esas necesidades y qué estrategias se implementan para responder a ellas?

_____
_____
_____
_____
_____

24. De todo lo conversado a lo largo de esta entrevista, ¿cuáles de las mejoras o acciones mencionadas considera más urgentes o de mayor impacto para fortalecer la accesibilidad y la inclusión en la biblioteca, y por qué?

_____
_____
_____
_____
_____

25. ¿Desea agregar alguna observación, experiencia o comentario que considere relevante para esta investigación?

_____
_____
_____
_____
_____

Anexo 2: Encuesta semiestructurada dirigida al personal bibliotecario del Departamento de Servicios al Usuario de las bibliotecas del SIB de la UNLPam

Consentimiento informado

Esta encuesta forma parte de la tesis de grado "Infraestructura, recursos y servicios bibliotecarios para personas con discapacidad visual: diagnóstico de accesibilidad en el Sistema de Bibliotecas de la Universidad Nacional de La Pampa", desarrollada por Natalia Vanina Lamberti en el marco de la Licenciatura en Bibliotecología y Documentación de la Universidad Nacional de Mar del Plata, bajo la dirección de la Mag. Laura Daniela Orellano.

El instrumento tiene como finalidad relevar las percepciones, experiencias, conocimientos, prácticas y necesidades de capacitación del personal bibliotecario en relación con la atención a personas con discapacidad visual. La participación es voluntaria. La información será utilizada exclusivamente con fines académicos y presentada de manera agrupada, procurando preservar la confidencialidad de las respuestas.

☐ Acepto participar en las condiciones descritas.

Firma / Fecha: _____

Datos generales

1. Biblioteca en la que se desempeña:

_____

2. Cargo o función que desempeña:

_____

3. Antigüedad en el puesto:

☐ Menos de 1 año ☐ Entre 1 y 5 años ☐ Entre 6 y 10 años ☐ Más de 10 años

4. Formación académica (puede marcar más de una opción):

☐ Bibliotecario/a ☐ Licenciado/a en Bibliotecología ☐ Estudiante de Bibliotecología ☐ Otra formación universitaria ☐ Formación terciaria no bibliotecológica ☐ Otra

_____

Eje 1. Experiencia y percepción sobre la atención

5. ¿Ha tenido experiencia de atención directa a personas con discapacidad visual en la biblioteca?

☐ Sí ☐ No

Si respondió "Sí", describa brevemente la situación o situaciones de atención en las que participó.

_____
_____
_____
_____
_____

6. ¿Cómo evalúa su nivel actual de preparación para atender a personas con discapacidad visual?

☐ Muy adecuado ☐ Adecuado ☐ Medianamente adecuado ☐ Poco adecuado ☐ Nada adecuado

Fundamente brevemente su respuesta.

_____
_____
_____
_____
_____

7. Cuando una persona con discapacidad visual requiere asistencia en la biblioteca, ¿cuál considera que sería actualmente la modalidad de atención más habitual?

☐ Atención directa por parte del personal ☐ Acompañamiento durante el desplazamiento dentro de la biblioteca ☐ Orientación verbal para favorecer la autonomía ☐ Derivación o consulta a otro sector o servicio ☐ Utilización de recursos tecnológicos o materiales accesibles ☐ No sabría cómo resolver la situación ☐ Otra

Puede marcar más de una opción. Si selecciona "No sabría cómo resolver la situación", no marque otras opciones. Si lo desea, explique brevemente.

_____
_____
_____
_____
_____

8. Desde su experiencia o percepción, ¿qué dificultades podrían presentarse en la atención de personas con discapacidad visual?

_____
_____
_____

_____
_____
_____

9. ¿Qué aspectos considera que favorecen actualmente una atención inclusiva en su biblioteca?

Si no identifica ningún aspecto favorable, indíquelo así.

_____
_____
_____
_____
_____
_____

Eje 2. Conocimientos sobre accesibilidad y recursos

Nota: en las preguntas 10, 11 y 12, "Muy escaso" refiere a un conocimiento superficial o solo de nombre, sin manejo de su uso o aplicación; "Nulo" refiere a la ausencia total de conocimiento, incluso de nombre.

10. ¿Cómo evalúa su nivel de conocimiento sobre pautas para la atención de personas con discapacidad visual?

☐ Alto ☐ Medio ☐ Básico ☐ Muy escaso ☐ Nulo

Indique, si lo considera necesario, qué aspectos conoce o necesita fortalecer.

_____
_____
_____
_____
_____

11. ¿Cómo evalúa su nivel de conocimiento sobre materiales accesibles (Braille, audiolibros, textos digitales accesibles, macrotipo u otros)?

☐ Alto ☐ Medio ☐ Básico ☐ Muy escaso ☐ Nulo

Indique qué materiales conoce.

_____
_____
_____
_____
_____

12. ¿Cómo evalúa su nivel de conocimiento sobre tecnologías de apoyo (lectores de pantalla, magnificadores, OCR, líneas Braille u otras)?

☐ Alto ☐ Medio ☐ Básico ☐ Muy escaso ☐ Nulo

Indique qué tecnologías conoce.

_____
_____
_____
_____
_____

13. ¿Ha utilizado directamente alguno de estos recursos o tecnologías en su trabajo bibliotecario?

☐ Sí ☐ No ☐ No corresponde, porque la biblioteca no dispone de ellos

Si respondió "Sí", indique cuáles y en qué situación.

_____
_____
_____
_____
_____

Eje 3. Formación y capacitación

14. ¿Ha recibido formación específica sobre discapacidad visual, accesibilidad o inclusión en bibliotecas?

☐ Sí, mediante cursos, capacitaciones o seminarios ☐ Sí, mediante formación informal o experiencia laboral ☐ No

Indique brevemente qué formación recibió, si corresponde.

_____
_____
_____
_____
_____
_____

15. ¿Qué contenidos considera prioritarios para fortalecer su preparación? (Puede marcar más de una opción.)

☐ Pautas de atención a personas con discapacidad visual ☐ Orientación y acompañamiento dentro de la biblioteca ☐ Recursos bibliográficos accesibles ☐

Tecnologías de apoyo ☐ Accesibilidad digital ☐ Comunicación accesible ☐ Normativa y derechos de las personas con discapacidad ☐ Otro

_____
_____
_____
_____
_____

16. ¿Considera necesario recibir capacitación específica para mejorar la atención de personas con discapacidad visual?

☐ Sí ☐ No ☐ No sabría responder

Fundamente brevemente.

_____
_____
_____
_____
_____

Eje 4. Accesibilidad institucional y políticas

17. ¿Conoce el Programa de Accesibilidad y Discapacidad de la UNLPam (Resolución n.º 092/2024)?

☐ Lo conozco y participé en alguna actividad vinculada ☐ Lo conozco, pero no participé directamente ☐ He oído hablar de él, pero no conozco sus acciones concretas ☐ No lo conozco

18. ¿Considera que las políticas o acciones institucionales de la UNLPam relacionadas con accesibilidad tienen presencia en el trabajo cotidiano de su biblioteca?

☐ Sí ☐ Parcialmente ☐ No ☐ No sabría responder

Explique brevemente.

_____
_____
_____
_____
_____

19. ¿Conoce alguna acción, lineamiento, protocolo o articulación institucional relacionada con la accesibilidad que se aplique en su ámbito de trabajo?

☐ Sí ☐ No ☐ No sabría responder

Si respondió "Sí", indique cuál/es.

_____
_____
_____
_____
_____

Eje 5. Barreras y áreas de mejora

20. Desde su experiencia, ¿qué considera prioritario para mejorar la atención y el acceso a los servicios bibliotecarios de las personas con discapacidad visual? (Puede marcar más de una opción.)

☐ Adecuación de los espacios y la circulación ☐ Mejora de la señalización ☐ Incorporación de materiales accesibles ☐ Incorporación de tecnologías de apoyo ☐ Accesibilidad de los recursos digitales ☐ Capacitación del personal ☐ Elaboración de protocolos o pautas de atención ☐ Mayor articulación institucional ☐ Otro

Si lo considera necesario, explique su respuesta.

_____
_____
_____
_____
_____
_____

21. ¿Desea agregar alguna observación, experiencia o comentario que considere relevante para esta investigación?

_____
_____
_____
_____
_____
_____

Anexo 3: Guía de observación de accesibilidad para la evaluación in situ de las bibliotecas del SIB de la UNLPam

La guía tiene como finalidad registrar condiciones observables de accesibilidad física, orientación, espacios de atención, recursos accesibles, tecnologías de apoyo y accesibilidad informacional/digital.

Criterios de registro: Sí = el criterio se cumple adecuadamente. Parcial = el criterio se cumple de manera incompleta o presenta limitaciones. No = el criterio no se cumple. N/A = no corresponde a las características de la biblioteca observada. Registrar en Observaciones cualquier evidencia relevante, incluyendo situaciones de deslumbramiento, reflejos, iluminación insuficiente, obstáculos, recursos no visibles pero declarados disponibles u otras circunstancias pertinentes.

Datos de identificación

Biblioteca observada:

_____

Unidad académica:

_____

Fecha de observación:

_____

Hora de inicio:

_____

Hora de finalización:

_____

Responsable presente:

_____

Observador/a:

_____

Eje 1. Acceso exterior y entorno inmediato

Ítem de observación	Sí	No	Parcial	N/A	Observaciones
1.1 El acceso principal es fácilmente identificable					
.2 Existen recorridos seguros y despejados					

hasta el ingreso.					
1.3 Hay señalización clara desde el exterior hacia la biblioteca.					
1.4 La iluminación exterior favorece la orientación y la seguridad.					
1.5 Existen obstáculos físicos que dificultan el acceso autónomo.					
1.6 Se identifican contrastes visuales adecuados en puertas y accesos.					
1.7 Existe señalización visible que autoriza el ingreso de perros guía o de asistencia.					

Eje 2. Circulación interna y orientación espacial

Ítem de observación	Sí	No	Parcial	N/A	Observaciones
2.1 Los pasillos permiten circulación segura y sin obstáculos.					
2.2 La disposición del mobiliario favorece el desplazamiento autónomo.					

2.3 Existen referencias espaciales claras para la orientación interna.					
2.4 La señalética interna presenta contraste suficiente, tamaño y características tipográficas que favorecen la legibilidad.					
2.5 Existe señalización táctil, podotáctil o en braille.					
2.6 Se identifican desniveles o riesgos no señalizados.					
2.7 La iluminación interior facilita la movilidad y la lectura.					

Eje 3. Mostradores, espacios de consulta y atención al usuario

Ítem de observación	Sí	No	Parcial	N/A	Observaciones
3.1 El mostrador de atención es fácilmente localizable.					
3.2 El personal se encuentra					

visible y accesible para brindar orientación.					
3.3 Los espacios de consulta permiten acompañamiento personalizado.					
3.4 Las áreas de lectura presentan condiciones adecuadas de iluminación.					
3.5 Existe disponibilidad de puestos adaptables para personas con discapacidad visual.					

Eje 4. Recursos accesibles y tecnologías de apoyo

Ítem de observación	Sí	No	Parcial	N/A	Observaciones
4.1 Se observan materiales accesibles (braille, macrotipo, audiolibros u otros).					
4.2 Existen equipos con lectores de pantalla instalados.					
4.3 Se dispone de magnificadores de pantalla o ampliadores de texto.					
4.4 Hay software OCR u otras herramientas de lectura accesible.					

4.5 Existen dispositivos específicos de apoyo (línea Braille, teclados adaptados, impresora Braille, impresora para macrotipo, atriles regulables u otros).					
4.6 Los recursos accesibles disponibles están identificados y pueden ser localizados por los usuarios.					
4.7 El etiquetado de los materiales (signatura topográfica) presenta contraste y tamaño de letra que favorecen su lectura a corta distancia.					

Eje 5. Accesibilidad informacional y digital

Ítem de observación	Sí	No	Parcial	N/A	Observaciones
5.1 El catálogo o sistema de búsqueda resulta accesible.					
5.2 La información institucional se presenta en formatos accesibles.					
5.3 Se observan instrucciones claras para el uso de servicios digitales.					
5.4 Existen alternativas accesibles para					

trámites o consultas virtuales.					

Eje 6. Sanitarios y espacios complementarios

Ítem de observación	Sí	No	Parcial	N/A	Observaciones
6.1 Los sanitarios son fácilmente localizables.					
6.2 Existe señalización adecuada hacia sanitarios y espacios complementarios					
6.3 La circulación hacia estos espacios resulta segura y accesible.					

Registro cualitativo complementario

Observaciones generales sobre accesibilidad:

_____
_____
_____
_____
_____

Barreras principales identificadas:

_____
_____
_____
_____
_____

Fortalezas observadas:

_____
_____

Recursos o condiciones declarados disponibles que requieran verificación: