

## **Los Servicios de Información ante la novedad de atender al usuario con Discapacidad Visual**

Los llamados Servicios de Información, por definición, son espacios creados para garantizar y facilitar el acceso al conocimiento, en cualquiera de sus variantes (científico, humanístico, social, etc.), a fin de contribuir con el mejor y mayor desarrollo intelectual de los individuos de una sociedad. En los últimos años, gracias al desarrollo científico y al auge de las nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), los mismos se han visto en la necesidad de ajustarse a nuevas realidades y de enfrentar lo que, a mi juicio, ha constituido una novedad que ha transformado su quehacer cotidiano: atender, entre sus usuarios, a personas con discapacidad y, particularmente, a personas ciegas.

Aunque las personas con discapacidad visual nunca han estado totalmente ausentes de las bibliotecas o centros de documentación, desde hace algún tiempo y hasta hoy se ha dado un incremento significativo en el número de usuarios con esta condición que hacen uso de estos servicios, lo cual ha implicado una serie de cambios en las dinámicas de trabajo tradicionales, que van desde la incorporación de equipamiento específico (herramientas tiflotecnológicas) hasta la formación del talento humano que interactúa con el público, tanto dentro de áreas especializadas -como el Servicio para Personas con Discapacidad Visual de BN- como fuera de ellas. Es así como se configura un nuevo escenario, en que autoridades institucionales, referencistas y usuarios viven situaciones que pueden ser vistas como “novedosas”, y en las que cada cual debe actuar con corresponsabilidad para favorecer el cumplimiento de sus objetivos.

Enfrentarse con la “novedad”, con aquello que nos es desconocido, en principio resulta una tarea compleja que requiere apertura y disposición, además de formación e información constantes que nos aproximen a ello; y en este sentido, es responsabilidad de los Servicios de Información crear estrategias que enriquezcan su labor. Asimismo, es indispensable que la población con discapacidad visual se empodere de los espacios de los que se dispone, asumiendo un rol activo y responsable en la construcción de entornos de participación en los que prevalezca el respeto por la labor de los otros y la proactividad en la búsqueda de nuevas formas de obtener la satisfacción de nuestras necesidades, pues solo de esta forma lograremos convertir a la “novedad” en “normalidad”.

Esta ponencia pretende, a grandes rasgos, explorar esta situación y mostrar un camino que apenas comienza y en el que todavía tenemos mucho por aprender, como punto de partida para continuar trabajando en pro de seguir brindando acceso a la información a quienes lo necesitan.

Lic. Adriana Rodríguez de Pereda

Junio 2016