



**UNIVERSIDAD DE ARTES, CIENCIAS Y COMUNICACIÓN**  
**Facultad de Administración**  
**Bibliotecología y Gestión de la Información**

**“Inclusividad en los servicios web ofrecidos en las Bibliotecas Públicas  
Regionales Chilenas”**

**Trabajo de grado para optar al Título Profesional de Bibliotecólogo(a) y Grado  
Académico de Licenciado/a en Bibliotecología y Gestión de la Información**

**Profesor Guía:  
Karina Herrera Silva**

**Estudiante:  
Nicole Pinochet Parada**

**Santiago de Chile, 5 de octubre de 2022**

Este trabajo esta dedicado a mis padres, gracias por su amor y apoyo incondicional.

## Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN.....	6
OBJETIVO PERSONAL .....	7
I. NARRATIVAS REFLEXIVAS.....	7
II. ACTIVIDADES LÚDICAS .....	13
1. Noticia .....	13
2. Problemática de la Disciplina.....	14
3. Entrevista a un Profesional .....	15
4. Fundamentos Básicos.....	15
5. Entrevista a Encargado de Unidad de Información .....	16
6. Sopa de Letras.....	17
7. Creación de Afiche.....	17
III. EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE .....	19
1. Ensayo “Rol de la Biblioteca como Institución Informativa” .....	19
2. Entrevista “Fomento Lector en Cárceles” .....	19
3. Evidencia: Lectura “La Empatía es Posible de Ana Carpena” .....	20
4. Foro “Bibliotecario o Bibliotecólogo”.....	21
5. Ensayo “Lectura y Sociedad” .....	22
6. Apunte de clases “Talento Humano y la Organización” .....	23
7. Foro “ALFIN ideal” .....	23

8. Proyecto “Innovación en Unidades de Información” .....	24
9. Trabajo “Propuesta de Servicio de Información” .....	25
10. Trabajo “Proyecto de Gestión Cultural” .....	25
11. Apunte de clases “El Plan de Marketing de Servicios” .....	26
12. Trabajo “Programa de Educación de Usuarios y ALFIN” .....	27
<b>IV. ACTIVIDAD DISCIPLINAR</b> .....	<b>28</b>
1. Introducción .....	29
2. Definición y Justificación del Problema .....	29
2.1. Pregunta de Investigación .....	32
3. Estado del Arte .....	32
3.1. Parámetros para Bibliotecas Públicas Inclusivas .....	32
3.2. Contexto Nacional .....	33
3.3. Conclusiones .....	35
4. Recolección de Datos .....	35
4.1. Paradigma de Investigación .....	36
4.2. Muestra a Investigar .....	36
4.3. Instrumento de Recolección de Datos .....	36
4.4. Análisis de Datos .....	38
5. Conclusiones .....	42
6. Diagnóstico .....	44

7. Propuesta de Intervención .....	45
7.1 Introducción .....	45
7.2 Justificación de la Propuesta .....	46
7.3 Contextualización.....	48
7.4 Objetivos .....	49
7.5 Actividades .....	50
7.6. Cronograma.....	51
7.7. Recursos.....	52
7.8. Evaluación de la Actividad .....	53
7.9. Recomendaciones .....	54
IV. CONCLUSIÓN .....	55
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	56
ANEXOS.....	59

## INTRODUCCIÓN

En el siguiente trabajo se presentara las secciones del Portafolio Digital desarrollados a lo largo de los cuatro hitos.

Según Balart y Cortés (2017) el sentido de la utilización de un portafolio digital en proceso de evaluación es que esta herramienta debe “convertirse en un reflejo genuino del proceso de autoaprendizaje: qué se aprende, cómo se aprende, cómo se logra el aprendizaje, por qué no se aprende, cómo se puede mejorar el proceso de aprender.” (p. 114) Por lo cual, el portafolio está compuesta por cuatro capítulos que se espera, reflejen el proceso de aprendizaje a lo largo de este proceso académico.

El primer capítulo se presentan las Narrativas Reflexivas donde se reflexiona entorno al proceso de aprendizaje teniendo como marco los momentos del ciclo de aprendizaje definidos por la universidad.

El segundo capítulo se presentan las Actividades Lúdicas desarrolladas en los diferentes hitos, estas actividades se trabajaron de manera individual y en pareja.

El tercer capítulo se presentan las Evidencias de Aprendizajes junto con sus declaraciones contextualizadoras que reflejen la importancia en torno al proceso de aprendizaje.

El cuarto capítulo se presenta la Actividad Disciplinar en la cual se da a conocer la investigación desarrollada durante los cuatro hitos del portafolio entorno a una problemática propia de la disciplina.

## OBJETIVO PERSONAL

El objetivo planteado para este proceso es:

Reflexionar de manera consiente sobre mi proceso de aprendizaje, los conocimientos adquiridos y los que aún no han sido interiorizados a través del análisis de los aspectos positivos y negativos de los métodos de estudios y herramientas utilizadas a lo largo del periodo académico.

### I. NARRATIVAS REFLEXIVAS

Al reflexionar acerca de mi ciclo de aprendizaje, llama mi atención el concepto “saberes previos” el cual hace referencia a todos esos conocimientos que tenemos al entrar a estudiar o abordar una temática. Esto me hace analizar los saberes con los que ingrese a esta carrera, la cual comenzó en el año 2014 como estudiante de Técnico en Gestión de Documentación y Bibliotecología, estos conocimientos eran muy básicos con respecto al quehacer bibliotecológico - ordenar, prestar y recomendar libros básicamente – los cuales fueron resignificados a lo largo de esa primera etapa de estudio y posteriormente en la etapa laboral, cambiando completamente los conceptos bibliotecas, bibliotecología y ser una bibliotecóloga. Sentía que estos conocimientos adquiridos eran suficiente para enfrentar los desafíos como profesional, pero al ejercer me di cuenta de que esta es una profesión en donde se debe estudiar constantemente.

Al ingresar a esta carrera, especialmente en modalidad online, lo hice con muchas dudas respecto a cómo iba aprender solo con las herramientas de aprendizaje que se cargan en la plataforma y no teniendo al docente en vivo y en directo como lo he

venido haciendo hasta el momento. Para mí el estudiante era solamente quien recibe el conocimiento entregado por el profesor, al iniciar este periodo académico el concepto de ser estudiante entro en proceso de “problematización” el cual en el proceso de enseñanza – aprendizaje hace referencia a “cuando existe una discrepancia entre las preconcepciones, saberes o significados previos que poseemos, producto de nuestra experiencia, y el estímulo (contenido) nuevo y desconocido al que nos enfrentamos” (Uniacc, 2019, p. 3)

Las primeras actividades de foro de discusión fueron relevantes para mí, pues me llevaron a cuestionarme mis conocimientos previos respecto a las temáticas planteadas a través de las opiniones de mis compañeros y la retroalimentación de los docentes, lo cual me llevaron a investigar en profundidad estos temas para lograr dar respuestas asertivas y que aportaran a la discusión. Esta forma de aprendizaje se fue transformando en lo principal ya que, no solo permite reforzar los temas abordados en las clases si no que abordar temáticas nuevas relacionadas a la disciplina que no han sido vistas aún.

Esta práctica además de las actividades realizadas, como ensayos y trabajos de investigación, fueron dando las bases de mi propio proceso de aprendizaje. Conocer cuáles son las herramientas de aprendizaje que favorecían mis estudios apoyándome de la guía que entrega los profesores a través de los foros de consulta y retroalimentación de las actividades dadas.

Este proceso podemos calificarlo como “aprendizaje significativo” el cual se genera “cuando el estudiante construye nuevos conocimientos a partir de los ya



adquiridos, pero, además, los construye porque está interesado en hacerlo” (Osses & Jaramillo, 2008, p. 120) el estudiante es el constructor de su propio conocimiento y el profesor actúa como un facilitador de los aprendizajes a través de la selección de materiales didácticos significativos, además, las tareas están relacionadas de manera congruente lo cual permite darle un sentido a partir de la estructura conceptual que ya se posee.

Volviendo al concepto de saberes previos en torno al área de la bibliotecología, debo resaltar los conocimientos relacionados a la labor de las unidades de información y su impacto positivo en las comunidades donde están insertar. Estas temáticas fueron problematizadas a lo largo del periodo académico y haber tenido la posibilidad de reflexionar sobre esto represento un aprendizaje muy significativo el cual me llevo a resignificar lo que creía saber sobre unidades de información y comunidades, algo que me acompañara durante toda mi carrera profesional.

Personalmente siempre utilice el termino usuario muy a la ligera, representaba a la persona que tenía una necesidad de información y debía ser satisfecha, pero no había reparado en las características particulares de los usuarios y la importancia de estudiar su entorno al momento de crear una unidad de información o un servicio en particular. Por eso al introducirme en los conceptos de comunidad y audiencia se produjo una problemática que me llevo a reflexionar en torno a lo fundamental que es detectar y estudiar estas comunidades y sus problemáticas ya que, a través de estas se desarrolla toda nuestra labor profesional y nuestra razón de ser. Porque, conocer a nuestras comunidades nos dota de información relevante y necesaria para definir estrategias que puedan potenciar, mejorar y optimizar el desarrollo de nuestra unidad de información. “Es

primordial para el desarrollo de las labores de la disciplina bibliotecaria tener un enfoque en las personas, ya que el rol de todas las unidades de información es atender, prestar y generar servicios para las comunidades locales y territoriales en donde se emplazan.” (Aria, 2020, p.11)

Otro concepto que fue problematizado y resignificado a lo largo de este periodo fue el de biblioteca y bibliotecólogo, y los roles que cumple en esta sociedad de la información y el conocimiento.

Entendiendo la Sociedad de la Información y el Conocimiento como “una sociedad inducida a adoptar una nueva organización, caracterizada por la necesidad de información como elemento básico para su funcionamiento en el nuevo contexto tecnológico, social y productivo” (Silvera, 2005, p.4)

Dentro de este contexto, la práctica reflexiva realizada a través de los textos entregados y foros de discusión me llevaron a concluir y aprender que la biblioteca es considerada una institución social e informativa, es decir, tienen normas y pautas de comportamientos, ayudan a reducir la incertidumbre a través de la entrega de información además de impulsar la interacción y la vida social. y su rol se basa en aportar en la educación informal de la comunidad, para ello debe realizar un proceso más complejo que simplemente poner la información a disposición de los usuarios. El surgimiento de esta sociedad de la información introdujo nuevos desafíos a la biblioteca, se debe centrar en las personas más que en los objetos.

Por otra parte, el concepto bibliotecario o bibliotecólogo, fue resignificado considerándolo como un profesional de la información, es decir, se preocupa de recopilar,

evaluar, organizar, recuperar y poner la información a la disposición de los usuarios junto con conservar y resguardar la información, quehacer tradicional de la profesión. Además, debe ser un agente de cambio que aboga por el acceso a la información y la libertad de expresión.

Profundizando mi reflexión sobre mi proceso de aprendizaje y avanzando en los nuevos conocimientos aprendidos a me gustaría abordar la última etapa del ciclo de aprendizaje el cual es “crear y transformar”, es decir tomar los conocimientos adquiridos, nuevos como resignificados, y aportar u ofrecer nuevas ideas a la disciplina en la que me desenvuelvo.

Lo que ya hemos revisado me permite saber que la Bibliotecología es un área en constantes cambios y evolución, no todo ha sido creado, por eso como futura profesional de la información puedo “crear y transformar” mi área de trabajo, puedo ser un aporte a través de la innovación de nuevos productos y servicios, a través de la intervención de comunidades que han sido relegadas, entre otros.

Las asignaturas relacionadas a la creación de servicios y formulación de proyectos me resultaron desafiantes, pero a la vez estimulantes, los trabajos realizados exigían creatividad para resolver problemas y crear proyectos, a pesar de que esos trabajos siempre me complican, logre desarrollarlos de manera positiva lo cual, me permitió conocer una habilidad que no creía tenerla. Sin dudas la innovación, creación de servicios y actividades pasaron a ser dentro de la carrera mis favoritas y me abre una oportunidad de desarrollarme como profesional que nunca considere ya que, me creía

incapaz de innovar o utilizar mi creatividad para resolver problemas y estas asignaturas me demostraron lo capaz que puedo llegar a ser.

Comprender las razones de por qué creamos servicio, de por qué innovamos fue lo más importante, no para ser una biblioteca vanguardista, si no para dar un buen servicio a nuestra comunidad, darles las herramientas y oportunidades a todos los usuarios sin discriminar e impactar positivamente en la comunidad.

Varios han sido los ejemplos que hemos revisados a través de las clases en donde la labor de los bibliotecólogos y las bibliotecólogas ha impactado positivamente en las comunidades con la que trabajan, utilizando sus conocimientos adquiridos en el entorno académico, laboral y social, problematizando y resignificando sus conocimientos previos “crean y transforman” positivamente el entorno donde se desenvuelven, siendo una gran fuente de inspiración y motivación para mí.

Consolidando mis reflexiones en torno a mi proceso de aprendizaje puedo decir que durante este proceso he logrado evolucionar como estudiante y como profesional, hoy en día soy una persona responsable de su proceso de aprendizaje, innovadora, creativa y capaz de liderar una unidad de información. Estas nuevas habilidades adquiridas me permitieron abordar y aprobar asignatura de temáticas que eran muy alejadas y desconocidas para mí como Gestión del Talento Humano y Marketing de Servicios. Lo cual me hace pensar que puedo abordar y solucionar cualquier problema que se me presente en el ámbito profesional y personal gracias a los conocimientos adquiridos durante este programa y los conocimientos previos resignificados.

Hoy en día, al reflexionar sobre ser una futura licenciada en Bibliotecología despierta muchos temores, esta práctica es bastante difícil, pero al ir resignificando varios conocimientos que creía correctos me ha llevado a replantearme mi futuro profesional, donde paso de ser una “facilitadora de información” a ser una profesional que puede transformar positivamente su entorno a través de su trabajo. Se puede decir que la carrera Bibliotecología ha sido completamente resignificada para mí, ya que hoy le asigno una profundidad y significado mucho más amplio al cual tenía cuando ingrese a esta carrera.

## II. ACTIVIDADES LÚDICAS

En el presente capítulo se presentaran las Actividades Lúdicas desarrolladas en los cuatro hitos del Portafolio Digital.

### 1. Noticia

La primera actividad lúdica del hito 1 del Portafolio Digital fue el vincular una noticia de contingencia nacional con una temática abordada en una de las asignaturas de la carrera, la importancia de esta actividad radica en conocer como los conocimientos entregados en este programa educacional se van entrelazando con el quehacer de los profesionales de la información en las diferentes instituciones.

En esta oportunidad seleccione la noticia “Las bibliotecas híbridas del siglo XXI: cómo la pandemia aceleró su digitalización y optimización del tiempo” publicada el 15 de marzo de 2021 en el diario La Tercera. La noticia habla de cómo las bibliotecas han debido adaptarse durante la pandemia para seguir entregando sus diferentes servicios a

la comunidad. Se relata las experiencias de la Red de Bibliotecas de la Universidad San Sebastián, la Biblioteca de Santiago y la Biblioteca Pública Digital. Relacionando la noticia con las asignaturas de “Desarrollo de Servicios y Recursos Informacionales” y “Proyecto de Innovación en Bibliotecología”:

Revisar Anexo 1.

## 2. Problemática de la Disciplina

La segunda actividad lúdica del hito 1 del Portafolio Digital fue relacionar una problemática propia de la disciplina con una experiencia personal. Para esta oportunidad relacione el problema de la brecha digital y como la biblioteca escolar y su personal me ayudaron a acceder a internet durante mi proceso escolar, ya que no contaba con internet en mi hogar por su alto costo.

La importancia de esta actividad radica en que nos damos cuenta como el trabajo realizado en las unidades de información puede ayudar, acercar y facilitar el acceso a la información, en sus diferentes formatos, a los usuarios menos favorecidos. Además, de reconocer el aporte de las bibliotecas para reducir la brecha digital a través del cumplimiento de su función social contribuyendo al acceso igualitario y la reducción de la exclusión de la sociedad del conocimiento, contribuyendo a la integración, inclusión y desarrollo social y cultural.

Revisar Anexo 2.

### 3. Entrevista a un Profesional

La primera actividad lúdica del hito 2 del Portafolio Digital fue el desarrollo de una entrevista a un profesional del área de las ciencias de la información, la importancia de esta actividad académica radica en que nos permitió conocer la opinión profesional de personas que ya están insertos en el mercado laboral, conocer sus apreciaciones, opiniones, reflexiones y críticas respecto a los diferentes ámbitos del quehacer profesional que nos ayuda a mirar desde una nueva perspectiva la carrera en que estamos y ser unos futuros profesionales críticos, participativos e involucrados con el desarrollo de la profesión.

La entrevista que realice fue a un Bibliotecólogo Documentalista con pocos años de titulado, el año 2018, pero con una vasta experiencia en unidades de información y sus diferentes áreas desde el puesto de asistente de biblioteca, asistente de archivo, alumno en práctica, entre otros, considere importante tener una opinión fresca y una mirada nueva sobre el rol del profesional de las ciencias de la información en la sociedad actual y los cambios abruptos que han sucedido a raíz de la pandemia.

Revisar Anexo 3.

### 4. Fundamentos Básicos

La segunda actividad lúdica del hito 2 del Portafolio Digital fue aplicar un cuestionario de fundamentos básico de Bibliotecología a un compañero de la carrera y evaluar sus respuestas, así como realizar el ejercicio de responder un cuestionario redactado por un compañero para que él ejerza el rol de evaluador.

La importancia de esta actividad radica en lograr reconocer los principales fundamentos de nuestra carrera y realizar una autoevaluación crítica sobre los conocimientos que he adquirido y mi proceso de aprendizaje ya que, antes de poder evaluar a mi compañero debo establecer si yo he logrado aprender durante este proceso de manera óptima. También, debo destacar que en esta actividad logre aprender a través de las respuestas de mis compañeros que me permitieron complementar mis conocimientos a través de sus reflexiones sobre las temáticas planteadas y así lograr tener una visión más amplia y completa sobre la carrera.

Revisar Anexo 4.

## 5. Entrevista a Encargado de Unidad de Información

La primera actividad lúdica del hito 3 del Portafolio Digital fue un trabajo en pareja el cual consiste en elaborar una pauta de entrevista a un encargado o jefe de una unidad de información en relación con los conceptos revisados en la asignatura de Gestión del Talento Humano y como estos están presentes en su gestión como líder de su unidad de información.

La importancia de esta evidencia radica en lograr conocer cómo se aplican los conceptos de Gestión del Talento Humano en el trabajo diario de una unidad de información, la realización de esta actividad es un ejercicio de aprendizaje que nos permite conocer cómo se lidera una unidad de información, especialmente durante este tiempo de pandemia y cuarentena donde muchas bibliotecas se debieron reestructurar.

Revisar Anexo 5.



## 6. Sopa de Letras

La segunda actividad lúdica del hito 3 del Portafolio Digital fue un trabajo individual que consiste en elaborar un juego donde quede reflejado el contenido visto en alguna de las asignaturas estudiada durante este proceso académico. Para esta actividad seleccione el popular juego sopa de letras y lo realice utilizando la asignatura Desarrollo de Colecciones seleccionando conceptos básicos dentro de la profesión.

La importancia de esta actividad radica en saber utilizar diferentes herramientas de aprendizaje, como un juego, por ejemplo, para reforzar los conocimientos vistos durante la carrera o aprenderlos cuando no fueron internalizados completamente durante el periodo en que se estudiaron. Esta actividad nos invita a ser innovadores en el proceso educativo ya que podemos utilizar diferentes herramientas para enseñar o estudiar, repasar y reforzar conocimientos, de la misma manera que se puede aplicar como un servicio en bibliotecas, lo importante es utilizar la creatividad e innovación.

Revisar Anexo 6.

## 7. Creación de Afiche

La primera actividad lúdica del hito 4 del Portafolio Digital fue un trabajo individual que consiste en elaborar un afiche que permita responder a la pregunta ¿Por qué estudiar la Bibliotecología? Para esto se seleccionó los principales fundamentos sobre la carrera que invite a las personas a estudiarla. Para esta actividad me apoye en el perfil de egreso de la carrera publicado por UNIACC y la información entregada por la UTEM que imparte

la carrera de Bibliotecología y Documentación, esto permitió tener una visión más amplia de cómo se enseña esta profesión en Chile.

La importancia de esta actividad radica en que nos permite reflexionar sobre las razones por las cuales se tomó la decisión de estudiar esta carrera y como poder explicar de que se trata la Bibliotecología a las personas que aún desconocen su existencia poniéndonos en el rol de promotor a través de la creación de un afiche.

Revisar Anexo 7.

## 8. Creación de un Poster

La segunda actividad lúdica del hito 4 del Portafolio Digita fue un trabajo individual que consiste en la creación de un poster que ayude a responder a la pregunta ¿Qué he aprendido?

La importancia de esta actividad radica en que me permitió analizar este proceso académico que está terminando y reflexionar sobre que he aprendido y que es importante para mí como futura profesional, puedo decir que los conocimientos entregados durante estos años son bastante variados y nos permiten ejercer en diferentes áreas.

Para esta actividad lúdica quise enfocarme en hacer un resumen general de lo aprendido durante este proceso y enfocarme en incluir conocimientos que considero que son básicos con los que debe contar un profesional de esta área, pero, también quise destacar los conocimientos aprendidos que al comienzo de esta carrera no entendía como se incorporaban a la Bibliotecología como son Marketing de Servicio y Gestión del Talento Humano y el por qué era importante estudiar ambas áreas.

Revisar Anexo 8.

### III. EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE

#### 1. Ensayo “Rol de la Biblioteca como Institución Informativa”

La primera evidencia seleccionada es un ensayo realizado como trabajo de la tercera unidad en la asignatura de “Sociedad, Información y Conocimiento” el cual tiene como objetivo reflexionar sobre el rol de los bibliotecarios y la biblioteca como institución informativa dentro de la sociedad de la información y el conocimiento.

La importancia de esta evidencia radica en que me permitió cuestionarme mi rol como trabajadora del área de la bibliotecología, en cual ha sido mi aporte hasta el momento y como puedo aportar a la sociedad desde mi rol de bibliotecóloga en un futuro. También, me permitió reflexionar sobre la biblioteca como institución social e informativa está en constantes cambios en conjunto con la sociedad, por lo cual como profesional también debo hacerlo, perfeccionarme y estudiar constantemente debe ser parte de mi quehacer profesional.

Revisar evidencia [aquí](#).

#### 2. Entrevista “Fomento Lector en Cárceles”

Como segunda evidencia de aprendizaje seleccione una video entrevista titulado “Fomento lector en cárceles” el cual fue presentado en la tercera unidad de la asignatura “Animación, Promoción e Inclusión en el Fomento Lector” el cual tiene como objetivo

presentar una iniciativa de fomento lector en espacios de lectura no convencional y para usuarios que no tienen libre acceso a la información.

La importancia de esta evidencia radica, por un lado, la utilización de una entrevista como herramienta de aprendizaje en la cual su valor está en poder contar con las experiencias de profesionales que llevan a la práctica los contenidos que hemos revisado a través de todo el proceso. Además, da paso a la reflexión sobre quienes pueden ser nuestros usuarios, quienes son los receptores de nuestro trabajo y como no debemos basarnos en prejuicios a la hora de entregar un servicio ya que, todos tenemos derecho a acceder a la información.

Revisar evidencia [aquí](#).

### 3. Evidencia: Lectura “La Empatía es Posible de Ana Carpena”

Como tercera evidencia seleccione una lectura obligatoria perteneciente a la primera unidad de la asignatura “Proyectos de Innovación en Bibliotecología” en donde se analiza el concepto de empatía.

La importancia de esta lectura está en que a pesar de que está inserto en una asignatura en particular, es una capacidad que podemos desarrollar y aplicar durante toda nuestro desarrollo profesional y personal. El texto permite reflexionar sobre la importancia de la empatía en la profesión de la bibliotecología, ya que las unidades de información son instituciones sociales que trabajan de la mano con las comunidades en las que están insertas y debemos ponerlos en su lugar para entender cuáles son sus necesidades para crear servicios. Además, me sirvió para cuestionarme mi forma de

atender a los usuarios en mi rol de bibliotecaria, ¿he sido empática?, ¿me ha importado sus necesidades? Y como debo mejorar para ser una mejor profesional en un futuro.

Revisar evidencia [aquí](#).

#### 4. Foro “Bibliotecario o Bibliotecólogo”

Como cuarta evidencia de aprendizaje quiero destacar el foro de la primera unidad de la asignatura “Fundamentos de la Bibliotecología” llamado Bibliotecario o Bibliotecólogo su objetivo fue reflexionar entorno a las labores desarrollados por cada profesional y sus funciones en las distintas unidades de información.

La importancia de esta evidencia radica, por una parte, la utilización de un foro como herramienta de aprendizaje y al ser el primero en que participaba me permitió conocer la dinámica y reconocer la importancia de esta instancia evaluativa para poder reflexionar, opinar, conocer la visión de mis compañeros y aprender con la retroalimentación del docente.

También, es importante ya que comprendí que como futura profesional tengo que ser capaz de reconocer el valioso aporte y aprovechar el potencial de cada uno de los integrantes de la unidad de información, tanto practicantes, asistentes, técnicos y bibliotecarios, sin importar si es una biblioteca o una unidad de información pequeña, el desarrollo y el conocimiento que cada uno de estos miembros puede realizar es relevante y sin dudas, enriquece los servicios que una biblioteca puede ofrecer.

Revisar evidencia [aquí](#).

## 5. Ensayo “Lectura y Sociedad”

Como quinta evidencia de aprendizaje seleccione un ensayo desarrollado durante la unida 1 de la asignatura “Animación, Promoción e Inclusión en el Fomento Lector”, que tiene como objetivo construir un relato de experiencia sobre lectura y sociedad como ejercicio de reflexión y análisis considerando la experiencia y el entorno para identificar los diferentes procesos de lectura a lo largo de la vida.

Esta evidencia de aprendizaje es significativa ya que, me permitió darme cuenta como la lectura desde temprana edad logro perfilar mi camino hacia la carrera que estoy cursando en este momento y lo importante que es la lectura en la vida de las personas ya que entrega varios beneficios sociales, culturales e intelectuales.

Dentro de la asignatura de Animación, Promoción e Inclusión en el Fomento Lector, este trabajo permitió entender la razón de porque el fomento lector es importante y relevante desde nuestra profesión, ya que como profesionales debemos ser participe en todas las etapas de la vida de una persona, desde diferentes sitios y áreas de interés según la edad, y el fomento lector esta presenta desde el día uno en la vida de nuestro posible usuario. Sin dudas, este fue una de mis asignaturas favoritas ya que, me permitió utilizar la creatividad para desarrollar programas y actividades para completar las tareas asignadas, algo que usualmente se me hace complicado.

Revisar evidencia [aquí](#).

## 6. Apunte de clases “Talento Humano y la Organización”

Como sexta evidencia de aprendizaje seleccione un apunte de clases de la unidad 1 de la asignatura “Gestión del Talento”, en este documento se desarrolla los términos de talento humano, liderazgo y tipos de liderazgo, cultura y clima organizacional.

Esta evidencia de aprendizaje es significativa ya que, se describen conceptos que se deben tener en cuenta al momento de liderar una organización, o solo ser parte de una, para conseguir un buen ambiente laboral y poder lograr los objetivos organizacionales.

Lo que destaco de esta asignatura es que recalca la importancia del talento humano ya que, es el recurso más valioso con el que cuenta con una organización y saber cómo gestionarlo adecuadamente marca la diferencia entre el éxito o el fracaso de la organización. Como futuros líderes de una unidad de información tener este conocimiento es valioso, entendiendo que el trabajo en equipo es importante y conocer y potenciar el talento de cada integrante se lograra cumplir con los objetivos propuestos.

Revisar evidencia [aquí](#).

## 7. Foro “ALFIN ideal”

Como séptima evidencia de aprendizaje destaco el foro desarrollado en la unidad 1 de la asignatura de “Alfabetización Informacional y Educación de Usuarios” el cual consiste en imaginar cual sería nuestro programa de alfabetización de informacional ideal si contáramos con los recursos ilimitados.

Esta evidencia de aprendizaje es significativa ya que, invita a pensar desde el punto de vista de gestores de proyecto, cuales consideramos como prioridades con respecto a la alfabetización informacional y como lo haríamos. Este foro me permitió reflexionar sobre la creatividad al momento de presentar proyectos de actividad y servicios para una unidad de información y si la capacidad de inventar se ve limitada por el presupuesto asignado a la unidad de información. Para muchas unidades de información el presupuesto que reciben es acotado, pero como profesionales debemos tener la capacidad de entregarles servicios de calidad que permitan satisfacer sus necesidades, ya sea de alfabetización de información, fomento lector, etc., por eso, la creatividad debe ser una habilidad importante que desarrollar.

Revisar evidencia [aquí](#).

## 8. Proyecto “Innovación en Unidades de Información”

Como octava evidencia de aprendizaje seleccione el trabajo final de la asignatura de Proyecto de Innovación en Bibliotecología el cual consiste en la formulación de un proyecto innovador en unidades de información, el objetivo de este trabajo es construir un servicio innovador con la finalidad de fortalecer las organizaciones abiertas al cambio.

La importancia de esta evidencia de aprendizaje radica en ser capaz de innovar y crear servicios para una unidad de información pensando en los usuarios y sus necesidades y como resolver esto más allá de los presupuestos asignados. Ser capaz de desarrollar la creatividad es importante ya que podemos beneficiar a las personas, principalmente en los servicios inclusivos, utilizando los recursos con los que contamos o pensar más allá y ser revolucionarios en nuestra profesión.



Revisar evidencia [aquí](#).

## 9. Trabajo “Propuesta de Servicio de Información”

Como novena evidencia de aprendizaje seleccione el trabajo final de la asignatura “Territorios Digitales Realidades Locales” el cual consiste en proponer un servicio innovador que apoye el proceso de solicitud de acceso a la información pública.

La importancia de esta evidencia de aprendizaje radica en que al realizar este trabajo logre darme cuenta de la importancia de la tecnología al servicio de los usuarios, como podemos utilizarla de mejor manera para llegar a las personas que no pueden ir a la unidad de información, y aprovechando los recursos gratuitos y de calidad que ofrece internet.

De igual manera, esta asignatura me hizo comprender la importancia de conocer las leyes que brindan acceso a la información pública y como desde nuestro trabajo podemos apoyar a la divulgación y acceso de esta información.

Revisar evidencia [aquí](#).

## 10. Trabajo “Proyecto de Gestión Cultural”

Como decima evidencia de aprendizaje seleccione el trabajo de la tercera unidad de la asignatura “Gestión Cultural” el cual consiste en desarrollar un proyecto de gestión cultural el cual fue titulado Red de Biblio Parques La Granja, este proyecto fue trabajado desde la primera unidad, agregando elementos y corrigiendo errores mientras avanzaba la asignatura.

La importancia de esta evidencia de aprendizaje radica en que al realizar este trabajo me permitió desarrollar una iniciativa cultural desde la necesidad de una localidad analizada, en esta oportunidad seleccione trabajar con la comuna La Granja que es donde yo vivo, logre mirar esta comuna y sus pobladores y pensar en una idea que permita mejorar su calidad de vida a través de la cultura. Pude reflexionar como desde la Bibliotecología se puede aportar en nuestro entorno y a la vez desarrollar nuestra creatividad al pensar en ideas innovadoras e ir perfeccionándolas hasta llegar a un proyecto que puede ser realizable en un futuro.

Revisar evidencia [aquí](#).

## 11. Apunte de clases “El Plan de Marketing de Servicios”

Como undécima evidencia de aprendizaje seleccione el apunte de clases de la tercera unidad de la asignatura “Marketing de Servicios” el cual, se propone una estructura para un plan de marketing de servicios que contemple los aspectos metodológicos generales.

La importancia de esta evidencia de aprendizaje es que resume los contenidos revisados en la asignatura presentando una estructura que nos permita diseñar un plan de marketing de servicios. Lo revisado a lo largo de las tres unidades me permitió comprender como fusionar el marketing con la bibliotecología, ambas carreras pueden parecer muy alejadas entre sí, pero aprendí que en esta profesión entregamos un servicio a nuestros usuarios por lo cual se debe crear una propuesta de valor.

Además, como hemos revisado en esta carrera, contar con diferentes habilidades nos ayudara a ser profesionales integrales y poder aportar en nuestro trabajo desde diferentes áreas.

Revisar evidencia [aquí](#).

## 12. Trabajo “Programa de Educación de Usuarios y ALFIN”

Como duodécima evidencia de aprendizaje seleccione el trabajo final de la asignatura “Alfabetización Informacional y Educación de Usuarios” el cual consiste en desarrollar un proyecto escrito para un programa de educación de usuarios y alfabetización informacional, considerando aspectos de gestión y de contenido aplicando todo lo visto a lo largo de las tres unidades.

La importancia de esta evidencia de aprendizaje radica en que en la realización de este proyecto aprendí la importancia del proceso de recolección de datos, conocer a nuestros usuarios y sus necesidades para poder crear un servicio o programa de educación de usuarios y alfabetización informacional acorde a sus necesidades para poder establecer objetivos a lograr, propuesta disciplinar y metodológica adecuada.

Dentro de los aprendizajes adquiridos dentro de este proceso de creación del trabajo logro rescatar la comprensión y asimilación de los contenidos vistos en las diferentes unidades que en la teoría me resultaron difícil de entender y al llevarlos a la práctica se hizo más claro y reconocer su importancia en todo este proceso académico.

Revisar evidencia [aquí](#).

## IV. ACTIVIDAD DISCIPLINAR

En el presente capítulo se presentaran la Actividad Disciplinar desarrolladas en los cuatro hitos del Portafolio Digital entorno a la investigación de una problemática propia de la disciplina.

### Inclusividad en los servicios web ofrecidos en las Bibliotecas Públicas Regionales Chilenas

#### Resumen

El presente informe se aborda la problemática de investigación biblioteca públicas e inclusivas en Chile, para esto se presentan los antecedentes sobre la temática señalada, así como establecer el estado del arte de esta, para lo cual se analizará la literatura existente sobre la temática en un periodo de años entre 2010-2020 que permita conocer la situación nacional actual. También, se presentan las etapas que componen el proceso de investigación, los instrumentos de levantamiento de información a utilizar y los resultados obtenidos con esta investigación. Finalmente, se plantea una propuesta de intervención basada en el diagnóstico realizado a partir de los resultados obtenidos.

#### Palabras claves

Discapacidad, bibliotecas públicas, bibliotecas inclusivas, servicios web, inclusión.

## 1. Introducción

Las bibliotecas públicas son un espacio abierto a la ciudadanía y ante el contexto social deben funcionar como espacios inclusivos y accesibles para toda la comunidad sin discriminar por clase social, nivel económico, educacional, sexo, raza o discapacidad. A través del estudio de las bibliotecas públicas chilenas y su quehacer respecto a las actividades de inclusión que realizan, el presente trabajo busca sentar las bases de una investigación en torno a la temática de inclusión en bibliotecas públicas desarrollando los pasos del proceso de investigación y presentando las conclusiones obtenidas.

Primero, se presenta el problema de investigación y se establece el estado del arte que aporta consideraciones en lo relativo a los parámetros nacionales e internacionales respecto a las condiciones necesarias para considerar una biblioteca inclusiva y que permitan analizar la situación actual de las bibliotecas públicas chilenas con relación al tema abordado. Luego, se define el paradigma de investigación, la muestra de estudio, los instrumentos de recolección de datos, los resultados obtenidos y las principales conclusiones de esta investigación.

Para finalizar, se presenta una propuesta de intervención en base a la investigación realizada y que se espera sea un aporte a la problemática planteada.

## 2. Definición y Justificación del Problema

Peix (2018) sostiene que “si las bibliotecas son necesarias en el s. XXI es precisamente para los colectivos más desprotegidos de la sociedad entre los que se encuentran las personas con discapacidad, sobre todo los niños y niñas.” (p. 44)

En Chile, de acuerdo con el II Estudio Nacional de la Discapacidad (2015) realizado por el Servicio Nacional de la Discapacidad (SENADIS), el 16,7% de la población de 2 y más años se encuentra en situación de discapacidad, es decir 2.836.818 personas. Siendo la región de Arica y Parinacota con un mayor porcentaje de su población en situación de discapacidad 23,4% y la región de Antofagasta con un menor porcentaje de su población en situación de discapacidad 7,9%.

El Instituto Teletón a través de su sitio web da a conocer los derechos de las personas en situación de discapacidad entre los cuales destaca el acceso a la biblioteca, el cual establece que “la persona con discapacidad puede exigir en bibliotecas de acceso público material, infraestructura y tecnologías accesibles a personas con discapacidad sensorial.” (Teletón Chile, 2019)

El derecho a la biblioteca sigue la línea de las directrices entregadas por IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas (2001) en las cuales establece que “la biblioteca debe garantizar un acceso fácil a todos los usuarios, en particular, para las personas con alguna discapacidad física o sensorial” (p.40) esto incluye la comunicación fluida entre usuario y personal que permita acceder a todos los servicios y recursos disponibles sin impedimentos. Ya que, las bibliotecas públicas “deben ofrecer servicios y materiales especiales para aquellos usuarios que por una u otra razón no pueden hacer uso de los servicios y materiales ordinarios” (IFLA, 1994)

Como se menciona en el sitio web del Sistema de Bibliotecas Públicas, a lo largo del país existen más de 500 bibliotecas públicas entre las cuales se encuentran municipales, regionales, entre otros. Concentrándose la mayor cantidad de bibliotecas en

la Región Metropolitana con 118 y la menor cantidad en la Región de Arica y Parinacota con 7.

Desde el año 2012 el Gobierno de Chile en conjunto con la SENADIS entregan el Sello Chile Inclusivo el cual es un reconocimiento a los organismos públicos, organismos no gubernamentales y empresas privadas de todo tamaño o rubro que demuestren ejemplaridad en materia de inclusión de personas en situación de discapacidad. Como se informa en su sitio web ([selloinclusivochile.cl](http://selloinclusivochile.cl)) la Biblioteca de Santiago es la única biblioteca con este sello vigente, reconocida por su accesibilidad física de sus oficinas y de su espacio público.

En el ámbito web, las bibliotecas han dado un giro en entregar sus servicios a través de internet ofreciendo catálogos en línea, bases de datos, referencia a través de correos electrónicos o chat en línea, entre otras. Por lo cual, la accesibilidad e inclusión debe estar presente en este ámbito.

Como señala la W3C Web Accessibility Initiative (WAI) (como se citó en Marquina, 2019)

La web es un recurso muy importante para diferentes aspectos de la vida: educación, empleo, gobierno, comercio, sanidad, entretenimiento y muchos otros. Es muy importante que la web sea accesible para así proporcionar un acceso equitativo e igualdad de oportunidades a las personas con discapacidad. Una página web accesible puede ayudar a personas con discapacidad a que participen más activamente en la sociedad.

## 2.1. Pregunta de Investigación

Teniendo en cuenta los antecedentes presentados, se plantea la siguiente pregunta:

¿Cómo han actuado las bibliotecas públicas de Chile con relación a la inclusión de personas en situación de discapacidad, específicamente en cuestión de servicios web y material bibliográfico ofrecidos?

## 3. Estado del Arte

Luego de la búsqueda, selección y análisis de la información, se recuperaron 7 documentos de interés relacionados con el tema de investigación (ver Anexo 9). Estos textos pueden ser agrupados, con base en las características de cada documento, según las siguientes temáticas:

- Parámetros para Bibliotecas Públicas
- Contexto Nacional

### 3.1. Parámetros para Bibliotecas Públicas Inclusivas

Tello (2020) establece las bases conceptuales para entender el concepto de biblioteca inclusiva a través de la mirada de diferentes autores, la importancia de este documento para este trabajo es que da un marco de referencia teórica para partir la investigación.

Peix (2014), en su artículo “Bibliotecas inclusivas, bibliotecas para todos”, presenta los parámetros que debe cumplir una biblioteca pública para ser accesible a toda la comunidad desde el ámbito arquitectónica hasta los recursos y servicios. La



autora establece que “las bibliotecas deberían orientar sus esfuerzos a conseguir espacios, integradores en primer término e inclusivos como escala superior y para ello debemos conocer las discapacidades y también las incapacidades (carencia de condiciones, cualidades o aptitudes)” (p. p.47)

Siguiendo con esta línea, Peix (2018) en el artículo “Bibliotecas inclusivas: arquitectura, servicios, fondo documental y formación se fusionan en un proyecto de accesibilidad en las bibliotecas de Cataluña” presenta el caso de la Red de Bibliotecas de Cataluña y su proyecto de bibliotecas inclusivas que tiene como objetivo dar oportunidad de futuro a todas las personas con discapacidad y así garantizar su inserción plena en la sociedad. La importancia de este documento radica en la presentación de las diferentes acciones reales y concretas que implementaron estas bibliotecas para lograr ser accesibles e inclusivos y que pueden ser replicables.

### 3.2. Contexto Nacional

Durante el 2017, el Ministerio de Desarrollo Social en conjunto con el Servicio Nacional de Discapacidad publicaron el documento Plan Chile Accesible el cual nos presenta las bases metodológicas para la gestión de un plan territorial de accesibilidad, entrega un marco conceptual y normativo sobre la accesibilidad y el diseño universal a través de la propuesta de una metodología estructurada en base a cuatro macro ámbitos de acción, que responden a nuestra realidad, como son los Bienes Nacionales de Uso Público, las Edificaciones de uso público, los Sistemas de Transporte, y el acceso universal a la información y las comunicaciones.

Cancino et al. (2017) en su documento “La variable de discapacidad en la política cultural en Chile: balances y desafíos”, presenta un análisis a los programas de política pública asociados a la variable discapacidad de tres servicios del Estado: Dirección de Bibliotecas Archivos y Museos, el Servicio Nacional de Discapacidad y el Consejo Nacional de la Cultura y las Artes, el texto nos presenta las acciones que se han realizado en las bibliotecas públicas chilenas para fomentar la inclusión, destacando el caso de la Biblioteca de Santiago, así como los desafíos que quedan en relación al tema desde una perspectiva de políticas públicas como acciones concretas que se pueden llevar a cabo desde las bibliotecas.

En el contexto nacional, cabe destacar la entrega de Sello Chile Inclusivo el cual

es un reconocimiento que entrega el Estado de Chile a través del Servicio Nacional de la Discapacidad, SENADIS, desde 2012 a las instituciones públicas y privadas que, sin importar su tamaño, realicen medidas de acción positiva hacia la inclusión social de las personas con discapacidad. (*Sello Chile Inclusivo*, s. f.)

En este punto cabe destacar el caso de la Biblioteca de Santiago que ha tomado acciones concretas para convertir su biblioteca en inclusiva, desde sus espacios físicos, recurso hasta capacitaciones para su personal. Como se relata en la noticia “Biblioteca de Santiago es reconocida con el Sello Chile Inclusivo” del 2016, esta fuente de información permite sentar las bases de inclusividad que deberían alcanzar idealmente las bibliotecas públicas en Chile.

### 3.3. Conclusiones

Con base en la literatura encontrada, es posible establecer las siguientes conclusiones:

1. La literatura sobre investigación relacionada a la temática abordada es escasa en el contexto nacional lo que lleva a concluir que el tema de las bibliotecas inclusivas es un tema relativamente nuevo que no ha sido investigado en profundidad, la información que se puede encontrar en las diferentes bases de datos entrega aportes metodológicos basados en políticas públicas y normativas internacionales que sirven para sentar las bases de la presente investigación.

2. En el contexto internacional, la literatura recuperada, a pesar de ser escasa al igual que en el contexto nacional, nos permite establecer pautas y parámetros a través de casos reales que sirven para analizar la realidad local de las bibliotecas públicas chilenas que se espera, ayude a responder la pregunta de investigación.

3. Finalmente, se puede concluir que el presente trabajo aborda una temática novedosa que pocos autores han abordado en profundidad lo cual abre una posibilidad de realizar una investigación que permita establecer la realidad local sobre las bibliotecas públicas chilenas.

### 4. Recolección de Datos

En el siguiente apartado, se presentara el paradigma de investigación, se definirá la muestra de análisis, el instrumento de recolección de datos y los resultados obtenidos.

#### 4.1. Paradigma de Investigación

Para esta investigación se optó por trabajar con el paradigma de investigación cuantitativa.

#### 4.2. Muestra a Investigar

Para los objetivos de esta investigación el universo a investigar son las bibliotecas públicas nacionales y como muestra se analizaran las Bibliotecas Públicas Regionales, específicamente sus sitios web. Estas son:

- Biblioteca Regional de Antofagasta.
- Biblioteca Regional de Atacama.
- Biblioteca Regional "Gabriela Mistral" de La Serena.
- Biblioteca Regional "Santiago Severín" de Valparaíso.
- Biblioteca de Santiago.
- Biblioteca Regional de Los Lagos.
- Biblioteca Regional de Aysén.

#### 4.3. Instrumento de Recolección de Datos

Para esta investigación, y acorde con el paradigma de investigación mixto, los instrumentos de recolección de datos propicio es la observación.

a) "La observación consiste en el registro sistemático, válido y confiable de comportamientos y situaciones observables, a través de un conjunto de categorías y subcategorías" (Hernández et al., 2014, p. 252)

Para aplicar este instrumento se seguirán los siguientes pasos:

1. Seleccionar la muestra que será observada.
2. Analizar la muestra según la siguiente pauta de evaluación, de elaboración propia siguiendo el documento de la SENADIS “Requisitos Básicos para un sitio web accesible” (2015)

Nombre:	
Enlace:	
1.El sitio web cuenta con transcripción de textos para contenido que dependa de tiempo, por ejemplo, videos, audios, etc.	
2. El sitio web cuenta con audio descriptivo para personas con discapacidad visual.	
3. Permite aumentar o disminuir el tamaño de los textos.	
4. El contraste entre fuente y fondo es adecuado.	
5. Permite acceder a los enlaces a través del teclado, mouse u otro dispositivo.	
6. No presenta contenido que pueda causar ataques epilépticos.	
7. Proporciona formas para ayudar a los usuarios a navegar, a buscar contenido y a determinar dónde están estos.	
8. No cuenta con reproducción automática de contenido multimedia (audios, videos, etc.)	
9. La organización de la página es adecuada	

Para complementar, se realizará una búsqueda por los catálogos de biblioteca para conocer el material bibliográfico disponible para las personas en situación de discapacidad. Y una revisión por los servicios ofrecidos por cada biblioteca.

3. Analizar los datos obtenidos de forma cuantitativa.

#### 4.4. Análisis de Datos

A continuación, se analizarán los datos obtenidos a través de los instrumentos utilizados.

Luego de la observación y análisis de los sitios web y catálogo de las bibliotecas públicas regionales con relación a la accesibilidad e inclusión de personas en situación de discapacidad, se pueden establecer lo siguiente:

Como se menciona en el sitio web del Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas en Chile, hay seis que tienen el rango de Biblioteca Pública Regional (Antofagasta, Atacama, Coquimbo, Valparaíso, Santiago, Los Lagos, Aysén). Estas bibliotecas dependen exclusivamente del Ministerio de las Culturas, las Artes y el Patrimonio, poseen un alto estándar y se constituyen como potentes centros culturales en sus respectivas regiones.”

#### **Servicios**

Revisando la información entregada por cada biblioteca a través de sus canales de información oficiales (sitio web y redes sociales) el único servicio disponible al cual pueden acceder los usuarios con discapacidad visual y auditiva es el préstamo de libros

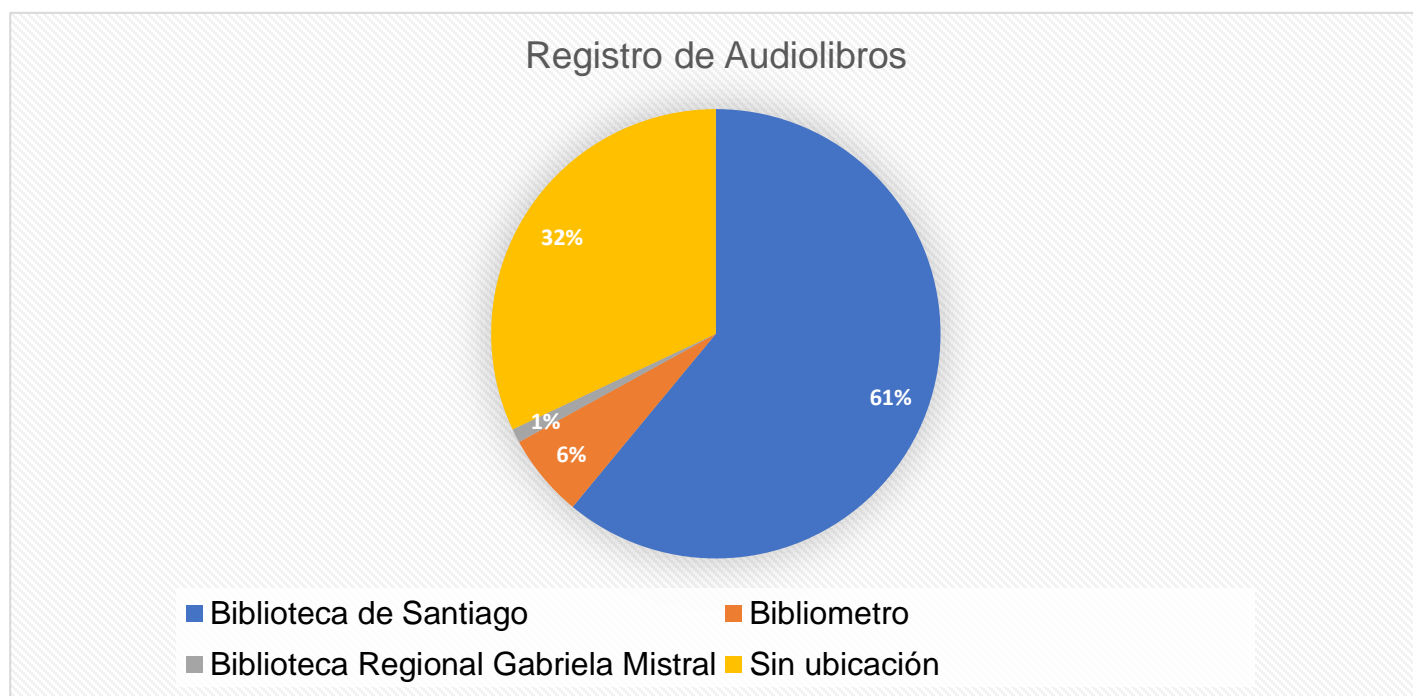
en braille y audiolibros. Hay que resaltar que no todas las bibliotecas estudiadas cuentan con estos materiales.

### Material Bibliográfico

Entre los servicios mencionados por estas bibliotecas, destacan el préstamo de libros en braille y audiolibros para ciegos. Al realizar una búsqueda por el catálogo de la Red de Bibliotecas Públicas, que concentra el registro bibliográfico del total de las bibliotecas públicas que componen esta red incluyendo las regionales, se encontraron los siguientes resultados.

Audiolibros:

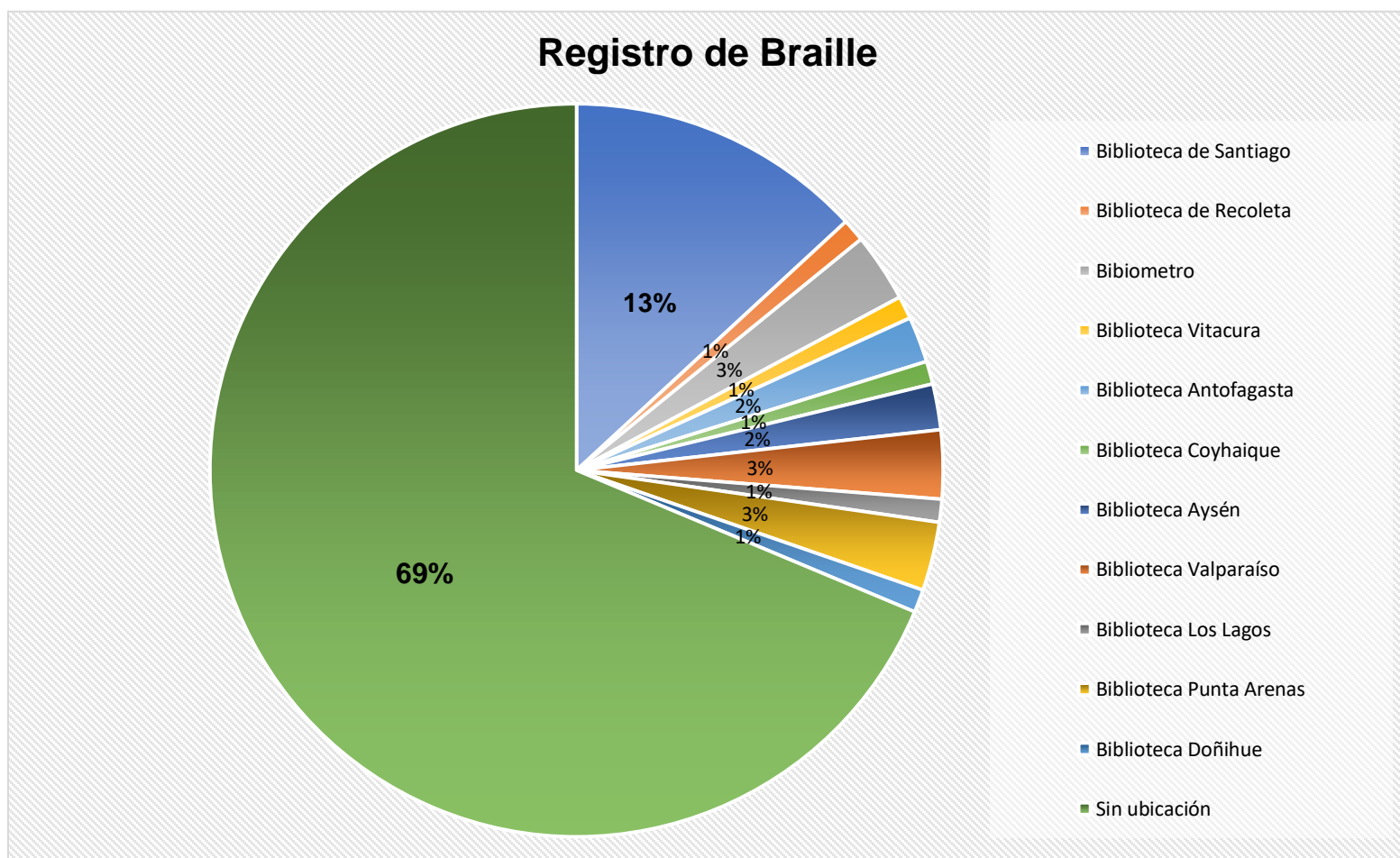
Se recuperaron 145 registros de audiolibros, los cuales se encuentran repartidos de la siguiente forma.



Como se ve en el gráfico el 61% de estos se encuentran en la Región Metropolitana, el 6% en la Región de Coquimbo y el 32% no presenta ubicación en su registro bibliográfico por lo cual no es posible saber en qué parte del país se puede acceder a estos audiolibros.

Libros en Braille:

Se recuperaron 94 registros de libros en braille, los cuales se encuentran repartidos de la siguiente forma:





Como muestra el gráfico el 69% de estos registros no cuentan con ubicación por lo cual no es posible determinar a cual biblioteca pertenece lo que dificulta al usuario que quiera acceder a ellos, de igual forma alrededor de 17% de estos libros se encuentran disponibles en la Región Metropolitana (Biblioteca de Santiago, Recoleta, Vitacura y Bibliometro)

### **Sitios Web**

En la actualidad, el sitio web de una organización es su carta de presentación dentro de la comunidad y un servicio fundamental, por lo cual debe ser accesible e inclusiva para todos los miembros de esta.

Luego de aplicar la pauta de evaluación a las 6 bibliotecas regionales (ver Anexo 10) se pueden establecer los siguientes resultados.

- De las 6 bibliotecas analizadas solo 4 cuentan con sitio web oficial, estas son Biblioteca Regional de Antofagasta, Biblioteca Regional "Gabriela Mistral" de La Serena, Biblioteca Regional "Santiago Severín" de Valparaíso, Biblioteca de Santiago y Biblioteca Regional de Aysén. Quedando excluidas la Biblioteca Regional de Atacama y la Biblioteca de Los Lagos.

- Siendo el puntaje máximo de 18 puntos para considerar el sitio web inclusivo y accesible para las personas en situación de discapacidad, se puede concluir que ningún sitio web alcanzó este puntaje. Los puntajes obtenidos son:

Biblioteca Regional de Antofagasta: 12 puntos

Biblioteca Regional "Gabriela Mistral" de La Serena: 11 puntos.

Biblioteca Regional "Santiago Severín" de Valparaíso: 12 puntos.

Biblioteca de Santiago: 12 puntos.

Biblioteca Regional de Aysén: 11 puntos.

Los puntajes obtenidos son altos, lo cual hace concluir que los sitios web son aptos para ser utilizados por personas en situación de discapacidad, principalmente visual y auditiva. Pero aún hay puntos importantes en los cuales se deben trabajar como son:

1. El sitio web cuenta con transcripción de textos o subtítulos para contenido que dependa de tiempo, por ejemplo, videos, audios, etc., esto facilitará la comprensión del contenido para personas con alguna discapacidad auditiva. Solo la Biblioteca de Santiago cuenta con subtítulos en sus videos.
2. Permite aumentar o disminuir el tamaño de los textos, para personas con algún grado de discapacidad visual. Solo la Biblioteca de Santiago cuenta con esta opción.
3. Permite acceder a los enlaces a través del teclado, mouse u otro dispositivo. Ningún sitio web cuenta con esta opción funcionando en un 100%.

## 5. Conclusiones

Las bibliotecas son elementos fundamentales para la conformación de sociedades sanas, en donde la inclusión y el derecho al acceso de información son universales y sin distinción de clases sociales. Ayudan a conservar los valores democráticos y derechos civiles universales con imparcialidad u oponiéndose a cualquier forma de censura.

En la actualidad, se puede apreciar el interés de las bibliotecas de dar un giro hacia una biblioteca accesible e inclusiva, es decir, ofrecen servicio y materiales especiales para aquellos usuarios que por una u otra razón no pueden hacer uso de los servicios y materiales ordinarios, entre ellos las personas con discapacidad y tienen la obligación de ofrecer una programación dirigida a todos los públicos y adaptada a las diferentes necesidades.

Es importante que las bibliotecas logren la inclusión tanto de sus plataformas físicas como virtuales, la presente pandemia enseñó que internet es un elemento esencial hoy en día por lo cual las actividades y comunicación se deben potenciar por esta vía sin discriminar a nadie sin importar su discapacidad.

Como se puede apreciar en los resultados obtenidos, las bibliotecas públicas están muy atrasadas en esta materia, los factores pueden ser variados, presupuesto, personal calificado o el interés de sus líderes por cambiar las cosas por lo cual, se espera que los entregados en esta investigación sean un aporte a la disciplina proponiendo los criterios de análisis y evaluación que permitan establecer el nivel de inclusión y accesibilidad de las bibliotecas públicas.

Este tipo de investigaciones tienen el objetivo de poner estas problemáticas en la discusión académica y profesional y abrir la posibilidad de estudiarlas en profundidad y avanzar en ellas.

## 6. Diagnóstico

Luego de analizados los resultados obtenidos se puede establecer el diagnóstico de la problemática estudiada.

Como se puede apreciar el tema de la inclusión en los servicios web en bibliotecas públicas chilenas es un tema poco estudiado, pero también se puede apreciar el interés por ir integrando la variable de la inclusión y accesibilidad en sus servicios e instalaciones para los usuarios en situación de discapacidad y así cumplir su misión de derecho al acceso a la información sin discriminación.

Pero cuando esto se lleva al mundo virtual, las bibliotecas públicas quedan al debe ya que, al analizar sus servicios web, específicamente el sitio web, redes sociales y catálogos en línea se puede apreciar que estos no son de fácil acceso y uso para los usuarios en situación de discapacidad visual y auditivo.

Al analizar los sitios web, que son los principales medios de información online que puede ofrecer una institución a sus usuarios, estos no cuentan con todos los elementos o herramientas que puedan facilitar su uso y comprensión de la información ofrecida, como disminuir o aumentar el tamaño de los textos, subtítulos en sus videos o lector de textos, y si cuentan con estas herramientas no funcionan en un 100%.

Se puede concluir, que estas deficiencias pueden ser por diferentes variables como falta de presupuestos para implementar estas herramientas, la falta de conocimiento en el tema por parte de los encargados de las bibliotecas o el tal vez el nulo interés por incluir el mundo virtual en sus servicios ofrecidos.

Actualmente, es imprescindible contar con presencia en línea, como se logró aprender durante el período de cuarentena, llegando a ser el principal medio por donde las personas se informan y, contar con un sitio web inclusivo y accesible como biblioteca se ayuda a reducir la brecha digital.

Si se analiza la variable de falta de conocimientos en el tema informático e inclusividad, se recomienda buscar ayuda a instituciones especializadas como la SENADIS que permita guiar como transformar nuestros servicios a servicios accesibles para todos los usuarios, mejorar la experiencia y sentirse bienvenidos en la biblioteca.

## 7. Propuesta de Intervención

### 7.1 Introducción

El siguiente informe tiene como objetivo presentar una propuesta de intervención que pretende dar solución al problema detectado a raíz del diagnóstico presentado anteriormente.

Este trabajo propone la creación de un manual de implementación de servicios web para bibliotecas públicas con enfoque en usuarios en situación de discapacidad auditiva y visual. Este manual tiene como objetivo establecer los parámetros con los que debe contar un servicio web bibliotecario como, por ejemplo, sitios web, tutoriales online, catalogo en línea, redes sociales, bibliotecario en línea, entre otros para ser utilizados de forma fácil y autónoma por todo tipo de usuarios incluyendo a los usuarios en situación de discapacidad.

Esta propuesta tiene como finalidad avanzar en la inclusión en la biblioteca pública especialmente en su entorno virtual que actualmente es igual de importante y fundamental en el quehacer diario de una persona al igual que el entorno físico por lo cual, no debe ser descuidado y debe ser un espacio de inclusión y accesibilidad.

Para comenzar se presenta la justificación de esta propuesta señalando las razones de por qué es importante dar solución al problema planteado y los beneficios de llevarla a cabo. A continuación, se presenta la contextualización de la propuesta dando a conocer los participantes y espacios a intervenir para pasar los objetivos generales y específicos que se espera cumplir, el cronograma, actividades, recursos y mecanismos de evaluación, para finalizar con las recomendaciones.

Se espera que la propuesta presentada sea un aporte a la disciplinar y mejore la experiencia de los usuarios en situación de discapacidad y así avanzar un paso en la inclusión en las unidades de información.

## 7.2 Justificación de la Propuesta

La realización de esta propuesta acerca de la creación de un manual de implementación de servicios web con enfoque en usuarios en situación de discapacidad para bibliotecas públicas es de gran relevancia ya que, se enfoca en una parte importante del quehacer bibliotecario que es el "mundo digital" y como se ha dejado de lado al momento de integrar las variables de inclusividad y accesibilidad al crear sus servicios web lo cual, excluye a una parte de la comunidad de usuarios que presentan algún tipo de discapacidad que les impida acceder a ellos de forma plena.

Al no enfrentar esta situación impide que la biblioteca cumpla su rol social ya que, como instituciones sociales, deben aportar a la construcción de una mejor ciudadanía. Sus principios sociales deben ser la “responsabilidad y el compromiso social, eje fundamental para generar un cambio en la función de las bibliotecas públicas” (Meneses, 2013, pp. 160-161).

El Manifiesto de la IFLA/UNESCO Sobre la Biblioteca Pública (1994) resalta la capacidad de la biblioteca pública para convertirse en institución democrática, que ofrece a las personas las posibilidades para desarrollar sus capacidades y deseos, y de participar en el progreso de las sociedades en las que viven. Se presenta, así como una institución que favorece la inclusión, la igualdad, el respeto a los derechos de todos.

Las bibliotecas no pueden cumplir totalmente con esta finalidad si no son capaces de asegurar el acceso y el uso de sus servicios a todos los usuarios sin discriminación de por medio. Para ello, no basta con realizar unos cuantos ajustes en los edificios; es necesario también un cambio en las mentalidades y en la concepción de las estructuras con las que se viene organizando el funcionamiento bibliotecario.

Con el desarrollo de esta propuesta se espera traer beneficios a la comunidad de usuarios en situación de discapacidad como a las bibliotecas públicas ya que, permitirá a ayudar a personas con discapacidad a que participen más activamente en la sociedad y facilitar el acceso a los sitios web de las bibliotecas les permitirá ingresar a una gran fuente de información y acortar la brecha digital, además, de ejercer su derecho de acceso a la información.

## 7.3 Contextualización

### **Público objetivo y Participantes**

En primer lugar, el público objetivo y beneficiario de esta propuesta son las Bibliotecas Regional Publicas que fueron el objeto de estudio de esta investigación y las bibliotecas públicas chilenas pertenecientes a la Red Pública de Bibliotecas ya que permitirá mejorar los servicios ofrecidos a los usuarios en situación de discapacidad que también se pueden establecer como beneficiarios de esta propuesta.

Los participantes en esta propuesta serán:

- Personal de Bibliotecas Públicas Regionales evaluadas: bibliotecólogos, informáticos.
- Servicio Nacional de la Discapacidad.
- Usuarios en situación en discapacidad visual y auditiva voluntario.

### **Espacio a intervenir**

Para esta propuesta los espacios a intervenir son: en primer lugar, se trabajara con las Bibliotecas Públicas Regionales, que fueron objeto de este estudio. Estas son:

- Biblioteca Regional de Antofagasta.
- Biblioteca Regional de Atacama.
- Biblioteca Regional "Gabriela Mistral" de La Serena.
- Biblioteca Regional "Santiago Severín" de Valparaíso.
- Biblioteca de Santiago.
- Biblioteca Regional de Los Lagos.



- Biblioteca Regional de Aysén.

Específicamente los espacios virtuales como son: sitios web, catálogos en línea, redes sociales, entre otros servicios web disponibles en cada biblioteca evaluada.

En segundo lugar, se espera ampliar la propuesta a toda biblioteca pública y municipal chilena perteneciente al Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas.

## 7.4 Objetivos

### **Objetivos Generales**

1. Crear un manual de implementación de servicios web para usuarios en situación de discapacidad visual y auditiva, para bibliotecas públicas.
2. Promover el trabajo colaborativo entre el Servicio Nacional de la Discapacidad (SENADIS) y el Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas.

### **Objetivos Específicos**

1. Establecer los parámetros de evaluación de servicios web en conjunto con la SENADIS.
2. Evaluar los servicios web ofrecidos por las bibliotecas públicas chilenas con enfoque en los usuarios en situación de discapacidad visual y auditiva que permita conocer el contexto nacional con relación al tema de estudio.

3. A partir de los resultados obtenidos, redactar un manual de implementación de servicios web con enfoque en la inclusión y accesibilidad para usuarios en situación de discapacidad visual y auditiva.

## 7.5 Actividades

La creación del manual que se propone en este informe nace desde la investigación previa de las características y parámetros con las que debe contar un servicio implementado y entregado vía online para ser considerados inclusivos para todo tipo de usuarios. Seguido de una evaluación de los servicios web de las bibliotecas públicas ya seleccionadas para esta investigación que permita conocer el estado real de la situación actual de estos servicios y nos permita contextualizar la futura redacción del manual.

En base a esto, el orden de las actividades a realizar sería el siguiente:

1. Realizar una investigación sobre los parámetros y características de un servicio web inclusivo. Trabajar en conjunto con instituciones pertinentes como SENADIS.
2. En base al trabajo anterior, establecer una pauta de evaluación que permita evaluar cada biblioteca investigada.
3. Realizar la evaluación de cada servicio web disponible en las bibliotecas investigadas.
4. Analizar los datos obtenidos, lo cual permita conocer la realidad actual de los servicios y poder actuar según el contexto de cada biblioteca.

5. Establecer los puntos claves que debe abordar el manual: presupuestos, infraestructura tecnológica, personal a cargo, capacitaciones, herramientas web (software, hardware, programas computacionales, entre otros)
6. Redacción del manual, para esto se debe trabajar en conjunto entre profesionales del área informática y bibliotecología
7. Evaluación y corrección del manual.
8. Publicación oficial del manual.

## 7.6. Cronograma

Esta propuesta se dividirá en tres etapas de realización: Investigación, Evaluación, Redacción. El tiempo estimado para la realización de este proyecto es de 6 meses, comenzando en marzo de 2023 y finalizando en agosto de 2023. A continuación, se presenta el cronograma de actividades para esta propuesta.

ACTIVIDADES	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO
1. Investigación.						
2. Creación de pauta de evaluación.						
3. Evaluación.						
4. Análisis de resultados.						
5. Establecer los puntos claves que debe abordar el manual.						
6. Redacción del manual.						
7. Evaluación y corrección del manual.						
8. Publicación del manual.						

## 7.7. Recursos

Los recursos que se necesitaran para llevar a cabo esta propuesta son:

Recursos humanos:

- Informáticos y especialistas en creación de sitios web.
- Bibliotecólogos.
- Usuarios en situación de discapacidad voluntarios.

Recursos materiales:

- Computadores.
- Conexión a internet.

## 7.8. Evaluación de la Actividad

La evaluación se aplicara en la actividad 7 “Evaluación y corrección del manual” esto con el propósito de detectar los posibles errores.

Para lograr evaluar la funcionalidad del manual, el éxito de la propuesta y saber si esta satisface las necesidades de los usuarios a través de la entrega de un servicio de calidad, se establece la encuesta como herramienta de evaluación.

Para comenzar, se espera realizar una marcha blanca aplicando los pasos sugeridos por el manual en un sitio web de prueba.

Se contacta a voluntarios (usuarios de biblioteca en situación de discapacidad) que prueben el sitio web, sus diferentes funciones y servicios.

Con esta herramienta se pide al usuario que evalué la calidad del servicio entregado a través de una encuesta aplicada al finalizar, esta encuesta puede ser a través de un formulario físico o una encuesta oral aplicada por el personal, según sea la selección del usuario.

## 7.9. Recomendaciones

Para el buen funcionamiento y el éxito de propuesta se entregan las siguientes recomendaciones que acompañen el manual propuesto.

1. Luego de aplicado el manual en los servicios web, las bibliotecas deberán crear guías y videos tutoriales que expliquen las funciones de cada herramienta instalada y el propósito de las renovaciones. Así como de cada servicio inclusivo agregado.
2. Para complementar la recomendación 1, se deberá crear cursos de capacitación y talleres de alfabetización informacional para los usuarios en situación de discapacidad que los necesiten, esto con la finalidad de que conozcan como sacar el mayor provecho de los servicios digitales ofrecidos, así como la información encontrada en ellos.
3. Las bibliotecas deberán realizar evaluaciones constantes de los servicios web para corroborar el buen funcionamiento de estos, así como las herramientas instaladas, se recomienda evaluar cada 3 o 6 meses. Para complementar se deben poner a disposición de los usuarios medios de contactos (números telefónicos, correos electrónicos o formularios) para reportar posibles errores que detecten.

## IV. CONCLUSIÓN

Para concluir, se puede establecer que las bibliotecas son elementos fundamentales para la conformación de sociedades sana, en donde la inclusión y el derecho al acceso de información son universales y sin distinción de clases social.

Es importante que las bibliotecas logren la inclusión tanto de sus plataformas físicas como virtuales, la presente pandemia enseñó que internet es un elemento esencial hoy en día por lo cual las actividades y comunicación se deben potenciar por esta vía sin discriminar a nadie sin importar su discapacidad.

En la presente actividad disciplinar se planteó la problemática de la variable de inclusión en los servicios web entregados por las Bibliotecas Regionales Públicas chilenas, específicamente revisando sus sitios web y catálogos en líneas, para analizarlas se utilizó una pauta de evaluación, de elaboración propia siguiendo el documento de la SENADIS “Requisitos Básicos para un sitio web accesible” (2015)

Como se puede apreciar en los resultados obtenidos, las bibliotecas públicas están muy atrasadas en esta materia, los factores pueden ser variados, presupuesto, personal calificado o el interés de sus líderes por cambiar las cosas por lo cual, se espera que los entregados en esta investigación sean un aporte a la disciplina proponiendo los criterios de análisis y evaluación que permitan establecer el nivel de inclusión y accesibilidad de las bibliotecas pública. En base a esto, se presenta una propuesta de intervención que se espera sea un aporte para mejorar la experiencia en línea de los usuarios en situación de discapacidad.

Finalmente, este tipo de investigaciones tienen el objetivo de poner estas problemáticas en la discusión académica y profesional y abrir la posibilidad de estudiarlas en profundidad y avanzar en ellas.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Arias, S. (2020). *Colecciones conscientes: conociendo a nuestras comunidades y audiencias*. Apunte de clase unidad 1, Desarrollo de Colecciones, Universidad UNIACC. <https://virtual.uniacc.cl/mod/resource/view.php?id=511326>
2. Balart, C., & Cortés, S. (2017). El uso del portafolio digital como estrategia para evaluar competencias de aprendizaje en el contexto de la Formación Inicial Docente. *Contextos: Estudios De Humanidades Y Ciencias Sociales*, 34, 111–126. <http://revistas.umce.cl/index.php/contextos/article/view/379>
3. Cancino, P., Reinoso, A., & Rojas, C. (2017). La variable de discapacidad en la política cultural en Chile: balances y desafíos. *Revista Chilena de Terapia Ocupacional*, 17(1), 125–132. <https://doi.org/10.5354/0719-5346.2017.46385>
4. Consejo Nacional de la Cultura y las Artes. (2015). *Región Metropolitana: Síntesis Regional*. Ministerio de las Culturas, las Artes y el Patrimonio. <https://www.cultura.gob.cl/wp-content/uploads/2015/08/Informe-Metropolitana-final.pdf>
5. Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación* (6.<sup>a</sup> ed.). McGraw-Hill Education. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>



6. IFLA. (1994) *Manifiesto de la IFLA/UNESCO Sobre la Biblioteca Pública 1994*. ("Manifiesto de la IFLA/UNESCO Sobre la Biblioteca Pública 1994")  
<https://www.ifla.org/node/7271>
7. IFLA. (2001). *"Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas."* ("El desarrollo de colecciones en bibliotecas públicas ... - UNAM") <https://www.ifla.org/files/assets/hq/publications/archive/the-public-library-service/pg01-s.pdf>
8. Meneses, F. (2013). Bibliotecas y sociedad: el paradigma social de la biblioteca pública. *Investigación Bibliotecológica: Archivonomía, Bibliotecología e Información*, 27(61), 157–173. [https://doi.org/10.1016/s0187-358x\(13\)72558-9](https://doi.org/10.1016/s0187-358x(13)72558-9)
9. Ministerio de Desarrollo Social. (2017). *Plan Chile Accesible: bases metodológicas para la gestión de un plan territorial de accesibilidad*. ("Chile Accesible")  
<https://www.senadis.gob.cl/descarga/i/4722/documento>
10. Osses, S., & Jaramillo, S. (2008). Metacognición: Un camino para aprender a aprender. *Estudios pedagógicos*, 34(1), 187–197. <https://doi.org/10.4067/s0718-07052008000100011>
11. Peix, S. (2014). Bibliotecas inclusivas, bibliotecas para todos. *Boletín de la asociación andaluza de bibliotecarios*, 107, 42–48.  
<http://www.bibliotecaminsal.cl/wp/wp-content/uploads/2015/07/bibliotecas-inclusivas.pdf>
12. Peix, S. (2018). *"Bibliotecas inclusivas: arquitectura, servicios, fondo documental y formación se fusionan en un proyecto de accesibilidad en las bibliotecas de Cataluña."* ("Pasado, presente y futuro... Accesibilidad en las bibliotecas públicas")  
<http://library.ifla.org/2263/1/127-peix-cruz-es.pdf>

13. *Sello Chile Inclusivo*. (s. f.). Sello Chile Inclusivo. Recuperado 28 de septiembre de 2021, de <https://www.sellochileinclusivo.cl/sello/sello.html>
14. Servicio Nacional de la Discapacidad. (2015). *II Estudio Nacional de la Discapacidad*. Ministerio de Desarrollo Social y Familia. <http://www.senadis.gob.cl/descarga/i/3959>
15. Servicio Nacional de la Discapacidad. (2015). *Requisitos Básicos para un sitio web accesible*. Ministerio de Desarrollo Social y Familia. <https://www.senadis.gob.cl/descarga/i/2163/documento>
16. Servicio Nacional del Patrimonio Cultural. (2016, 13 diciembre). *Biblioteca de Santiago es reconocida con el Sello Chile Inclusivo*. <https://www.patrimoniocultural.gob.cl/noticias/biblioteca-de-santiago-es-reconocida-con-el-sello-chile-inclusivo>
17. Teletón Chile. (2019, 25 junio). *Derechos y Discapacidad · Teletón Chile*. Teletón. <https://www.teleton.cl/teleton/derechos-y-discapacidad/>
18. Tello, F. M. (2020). Bibliotecas y justicia social. *Folha de Rosto*, 6(3), 54–77. <https://doi.org/10.46902/2020n3p54-77>
19. Silvera, C. (2005). Los bibliotecarios en la sociedad de la información. *ACIMED*, 13(3), 1–19. <http://eprints.rclis.org/6674/1/aci07305.pdf>
20. Uniacc. (2019). *El Ciclo de Aprendizaje: La Problematicación como estrategia para el logro de aprendizajes significativos*. Apunte de clase, Portafolio Digital 1, Vicerrectoría Académica, Universidad UNIACC. <https://virtual.uniacc.cl/mod/resource/view.php?id=856501>

## ANEXOS

### Anexo 1: Actividad Lúdica “Foro Noticia”

Profesora y compañeros

Para responder a esta actividad lúdica quisiera compartir la siguiente noticia “Las bibliotecas híbridas del siglo XXI: cómo la pandemia aceleró su digitalización y optimización del tiempo” publicada el 15 de marzo de 2021 en el diario La Tercera.

La noticia habla de cómo las bibliotecas han debido adaptarse durante la pandemia para seguir entregando sus diferentes servicios a la comunidad. Se relata las experiencias de la Red de Bibliotecas de la Universidad San Sebastián, la Biblioteca de Santiago y la Biblioteca Pública Digital.

Seleccione esta noticia principalmente, por que está relacionada con los contenidos vistos en las asignaturas de Desarrollo de servicios y recursos informacionales y en Proyecto de innovación en bibliotecología. Ambas asignaturas se centran en que la creación de servicios y recursos de información deben responder a las necesidades de los usuarios.

A través de estas tres unidades de información, la noticia relata cómo han ido innovando sus servicios para seguir atendiendo a sus usuarios de manera online durante la cuarentena, poniendo como eje principal la nueva realidad que viven sus usuarios creando nuevos servicios y adaptando los ya existentes a esta nueva realidad. Hemos visto en estas asignaturas la importancia de la innovación en la creación de nuevos

servicios ya que, nos permite estar en la vanguardia y entregar mejores oportunidades a los usuarios. También, hemos aprendido y debatido como las unidades de información se deben adaptar a los constantes cambios que experimenta la sociedad, así como también es fundamental conocer a la comunidad en la cual esta inserta ya que, los nuevos servicios y recursos informacionales deben estar adaptados a las necesidades reales de los integrantes de esta comunidad, así como en sus intereses, formas de acceder a la información y el modo de interactuar con ella.

Esto se ve reflejado en la experiencia de estas unidades de información que debieron ir innovando durante la marcha para así seguir entregando sus servicios con la misma calidad que lo hacían cuando se impartían de forma presencial. Como es el ejemplo de la Red de Bibliotecas de la Universidad San Sebastián que debió habilitar un canal de chat en su sitio web para seguir entregando el servicio de referencia que siempre fue impartido de forma presencial o el caso de la Biblioteca de Santiago de debió trasladar sus actividades y talleres a las plataformas digitales como YouTube y realizarlos de manera online, la cual “no era su fuerte” como relata la directora de biblioteca Marcela Valdés.

Espero sus comentarios respecto a la noticia.

Saludos.

Enlace a la noticia : <https://www.latercera.com/laboratoriodecontenidos/noticia/las-bibliotecas-hibridas-del-siglo-xxi-como-la-pandemia-acelero-su-digitalizacion-y-optimizacion-del-tiempo/GMZUZUI2J5H4NO24FDGMF2LQOE/>

## Anexo 2: Actividad Lúdica “Foro Problemática”

Profesora y Compañeros

Dentro de las temáticas propias de la disciplina se encuentra el acceso a la información, específicamente el acceso a internet o brecha digital.

La brecha digital se refiere a “la diferencia en el acceso y conocimientos de uso de las nuevas tecnologías. Se suele determinar en base a diferentes criterios, por ejemplo, económicos, geográficos, de género, edad o entre diferentes grupos sociales.” (Tablado, 2021)

Como experiencia personal, cuando asistía al colegio no contaba con internet en mi casa ya que, no podíamos costearlos por su alto costo. Por eso contar con este servicio en la biblioteca de mi colegio facilitaba el desarrollo de los trabajos escolares y más aún contar con el personal bibliotecario que resolvía las dudas relacionadas al proceso de acceder y buscar información en línea.

Zapata (s.f.) afirma que las bibliotecas deben asumir como parte de su misión la responsabilidad de reducir la brecha digital, ya que esta es el resultado de una suma de factores de diferente naturaleza entre los cuales están los políticos, sociales, económicos, educativos, de infraestructura y por supuesto los tecnológicos. Así cumplir con su función social contribuyendo al acceso igualitario y la reducción de la exclusión de la sociedad del conocimiento, contribuyendo a la integración, inclusión y desarrollo social y cultural.

Dentro del quehacer bibliotecológico se puede aportar realizando acciones como “convirtiendo las bibliotecas en puntos de acceso; llevando a cabo con los usuarios

procesos de alfabetización computacional y alfabetización informacional.” (Hernández, 2004, p.10)

Espero sus comentarios.

Saludos.

Referencias bibliográficas

Hernández, T. (2004). El rol de las bibliotecas ante la brecha digital. *Revista de Opinión para el Desarrollo de las Bibliotecas Públicas*, 3, 1–11. <https://e-archivo.uc3m.es/bitstream/handle/10016/866/01brecha.pdf>

Tablado, F. (2021, 23 marzo). *Brecha digital. Definición, causas y consecuencias*. Grupo Atico34. <https://protecciondatos-lopd.com/empresas/brecha-digital/>

Zapata, C. (s.f.) La biblioteca pública frente al dilema de reducir la brecha digital: ¿estamos frente aún imposible?  
[https://www.patrimoniocultural.gob.cl/dinamicas/DocAdjunto\\_648.pdf](https://www.patrimoniocultural.gob.cl/dinamicas/DocAdjunto_648.pdf)

### Anexo 3: Actividad Lúdica “Entrevista a un profesional”

Entrevistado: Mario Diaz S. Bibliotecólogo Documentalista

**1. ¿Cuáles consideras que son las funciones principales del bibliotecólogo en la sociedad actual?**

Considero que un bibliotecario debe ser un agente social que aboga por el libre acceso a la información y cultura, capaz de innovar en los servicios y recursos que entrega la unidad de información donde trabaja todo con el fin de aportar positivamente en su comunidad de usuarios. Debe ser alguien que esté preparado para poder hacer de forma eficaz la gestión documental de una institución y poder dar acceso a estos de forma virtual y presencial.

**2. ¿Cuáles consideras que son los nuevos desafíos que debe afrontar el profesional en la sociedad post pandemia/cuarentena?**

La actual pandemia demostró que los documentos en muchas veces no podían ser visitados de manera presencial, por lo que estos deben estar digitalizados, resguardados y respaldados en distintas plataformas virtuales, las cuales son de importancia ya que sirven para poder acceder a ellos de manera remota y segura, poniendo énfasis en la calidad de los procesos.

También, nos enseñó que debemos estar abiertos y preparados para afrontar los cambios repentinos, como sucedió con la cuarentena, y poder reaccionar de forma rápida dentro de lo posible, pero de manera eficaz y eficiente ya que, los usuarios necesitan seguir accediendo a los recursos y servicios, ese sería uno de nuestros principales desafíos.

**3. Si tuvieras la oportunidad de reformular las mallas curriculares de la carrera de bibliotecología y documentación. ¿Qué cambios le harías? ¿Qué agregarías?**

A nivel curricular se puede ver que falta una actualización de los contenidos que se pasan a los alumnos que estudian esta carrera, falta darle al bibliotecario una formación a nivel informática por lo menos de manera básica para poder desarrollar con más seguridad sus funciones. Sería bueno dar clases con el tema de digitalización y aprender a usar distintos tipos de programas que sirven para almacenar documentación.

También, pondría énfasis en el tema de formulación de proyector y la innovación en la forma de entregar información a la comunidad de usuarios.

Considero que la formación académica debe enfocarse principalmente en formar profesionales críticos, reflexivos, dispuestos a los cambios, trabajo en equipo, empáticos y dispuestos al aprendizaje constante que nos exige esta profesión.



## Anexo 4: Actividad Lúdica “Cuestionario de Fundamentos Básicos”

Entrevistado: Guillermo Urrea Santander

### **1. Considerando los diferentes contenidos revisados a lo largo de la carrera ¿Cómo describirías el rol del bibliotecólogo?**

*R: Desde que inicie este programa de estudios he podido visualizar, que la malla y sus contenidos nos han situado tanto en las bases y descripciones iniciales sobre las cuales se fundamentó el rol y la labor del bibliotecólogo, pero con el avance histórico del mundo y la sociedad, el plan de estudios también nos ubica en la actual era de la información y el conocimiento. En este sentido considero que el rol actual del bibliotecólogo, son varios, el primero ser un administrador eficiente sobre los actuales formatos que toma la información, junto con ello adaptarse a los nuevos perfiles y necesidades de los usuarios, segundo tener la capacidad de integrarse a grupos multidisciplinarios de trabajo y finalmente ser creador y articulador de ideas que vayan en pos de mejorar la democracia en el acceso de la información en la sociedad actual.*

### **2. ¿Cuáles consideras que son las competencias y habilidades fundamentales con las que debe contar el bibliotecólogo en la sociedad actual?**

*R: Creo que un bibliotecólogo actualizado, debe ser un visualizador de realidades, independiente del lugar al cual llegue a desarrollarse laboralmente, tener la capacidad de hacer diagnósticos y ver desde que aspectos puede aportar con su disciplina, para ello debe entender que todo el mundo que lo rodea y habita es información, eso puede conllevar que se presenten problemáticas a las cuales se les debe dar solución, pero*

*posiblemente no lo hará solo, sino más bien con otros, he ahí que se vuelve fundamental el lado gestor el cual debe potenciar y desarrollar.*

**3. Dentro de la asignatura Fuentes y Recursos de Información pudimos profundizar en el servicio de Referencia, ¿Cómo definirías este servicio y por qué consideras importante contar con él en las unidades de información?**

*R: Lo defino como un servicio de excelencia y de alta especificidad el cual pone a disposición la unidad de información a sus usuarios, con el fin de cubrir y apoyar necesidades de búsqueda y filtro de información, obteniendo resultados de calidad en los recursos obtenidos.*

*Considero que es un punto fuerte, el que toda unidad de información debería tenerlo e integrarlo a sus servicios y es importante ya que da un rol activo al bibliotecólogo, donde tiene la capacidad de desarrollar sus habilidades y conocimientos adquiridos.*

**4. ¿Cuáles son las ventajas de realizar un estudio de usuarios al momento de diseñar un servicio y cuáles son las etapas de implementación del estudio?**

*R: Las ventajas que nos permiten aplicar un estudio de usuarios, es lograr recoger los datos necesarios para así conocer las características, necesidades y hábitos, de la comunidad de usuarios y al mismo tiempo utilizar estos para la planificación de colecciones y servicios de biblioteca.*

*La aplicación cuenta de tres etapas, diagnóstico, diseño de instrumento y evaluación, todo esto en su conjunto, nos permitirá crear planes de trabajo que vayan acorde a la realidad de vida y territorio de una comunidad.*

**5. ¿Cuál consideras que es la relación entre Propiedad Intelectual e Industrial y Bibliotecología?**

*R: Dentro de los aspectos específicos en los cuales se hace mención, a nuestra área y a los tipos de documentos que por nuestra labor administramos, tanto en la ley 17.336 y 19.039, acompañadas de sus artículos, existe una fuerte relación, en variados aspectos, sobre los cuales creo que es necesario tener conocimientos, principalmente si llegáramos a ser parte de una unidad sin fines de lucro, donde la ley nos beneficia en muchos aspectos.*

**6. Teniendo en cuenta los cambios vividos luego de la pandemia y la relevancia del uso de las TIC's e internet ¿Consideras importante contar con bibliotecas físicas en la actualidad y por qué?**

*R: Considero que la Biblioteca, como nombre, institución y lugar ya tiene un reconocimiento por parte de la sociedad, quizás para algunos sea más importante, que, para otros, por mi parte creo que estas no deberían desaparecer, la biblioteca puede seguir siendo biblioteca, pero si es necesario que estas por dentro, tengan las actualizaciones y mejoras necesarias, tomando en cuenta el actual uso del internet y las TICS.*

**7. Tomando una de tus preguntas, la cual considere interesante e invita a la reflexión, ¿Cómo te imaginas la Unidad de Información predilecta, de la cual te encantaría ser parte?**

*R: Para comenzar, debe ser una unidad de información la cual reconozca y ponga en valor, la labor tanto de profesionales, técnicos y asistentes, del área de la información, por medio de la conformación de su equipo de trabajo, seguido de esto que todos quienes integren este grupo, tengan una visión y cultura, la cual siga la idea de mejorar el acceso a la información en sus distintas formas y formatos, de esta manera construir una unidad modular con una alta capacidad y adaptabilidad a la transformación y cambios necesarios según la sociedad y el mundo lo demande, de la cual obviamente me encantaría dirigir y ser el líder.*

## **Evaluación**

En las respuestas de Guillermo, es posible apreciar el dominio sobre las temáticas planteadas desde una perspectiva técnica también, se aprecia la inclusión de su punto de vista personal y profesional sobre la carrera lo cual permite complementar muy bien sus respuestas.

Se destaca la importancia que le asigna al profesional el rol de gestor, el liderazgo, la capacidad de trabajar en equipo y ser abierto a los cambios sociales, además, muestra claridad sobre su futuro profesional y como aportar a la carrera y la sociedad desde su trabajo.

## Anexo 5: Actividad Lúdica “Entrevista Encargado de Unidad de Información”

### **Presentación de Entrevistada:**

Nombre: Alicia Delgado Pérez.

Institución: Universidad SEK.

Formación Académica: Bibliotecaria Documentalista UTEM.

Años de desarrollo: 30 años de experiencia en bibliotecas universitarias y centros de formación técnica.

Cargo: directora de Biblioteca (desde enero 2018).

### Preguntas

#### **1. ¿Cómo definiría la actual unidad de información que lidera?**

Como una unidad en proceso de reestructuración en el corto plazo, tanto en infraestructura, espacios diferenciados, colección, servicios y recurso humano. Lo anterior se define por la pandemia COVID-19 y la concentración de dos bibliotecas en un solo Campus universitario

#### **2. ¿Cuáles considera que son las competencias necesarias para liderar una unidad de información? y ¿Cómo describiría su estilo de liderazgo?**

La más importante en lo personal, trabajo en equipo. Lograr que toda la unidad se sienta motivada en el logro de los objetivos propuestos y conocidos. Adaptación al cambio e

imprevistos. Comunicación fluida, también es una competencia que en muchas unidades está carente. Lo anterior va unido con saber escuchar al equipo que se lidera y potenciar en cada uno sus habilidades blandas y duras.

Intento aplicar un estilo de liderazgo participativo, en donde todos los que forman parte del recurso humano de biblioteca, tengan la posibilidad de aportar, opinar y contribuir desde su trabajo al logro de las metas propuestas. El proceso de aprendizaje es de todos y para todos.

**3. ¿Cómo se compone su equipo de trabajo? (Considerar cantidad y formación técnico-profesional)**

- Director de Biblioteca (1) Estudios Nivel Universitario.
- Bibliotecarios (2) Estudios Nivel Universitario.
- Técnicos en Biblioteca (2) Estudios Técnico Profesional.

**4. ¿Cómo se evalúa el desempeño de su equipo de trabajo y con cuánta frecuencia?**

Se evalúa a través de una Plataforma de Gestión contratada por la Universidad. La herramienta se aplica 1 vez al año.

**5. Con relación al presupuesto anual, ¿Cuáles son los criterios para su asignación?**

Los criterios para considerar son los planteados en el Plan Estratégico de cada año y las mejoras que se proponen. Acompañado, además, con la cantidad de usuarios potenciales de biblioteca, apertura de carreras y servicios al interior de la unidad.

**6. ¿Cuáles son los ítems que considera prioridad dentro de las necesidades de su unidad de información?**

Si la pregunta está enfocada en el presupuesto, los ítems prioritarios son: Recurso Humano, Adquisición de bibliografía básica y complementaria ya sea en formato físico o digital (Bases de Datos), según sea el requerimiento del momento.

**7. Al momento de necesitar incorporar un nuevo miembro a su equipo de trabajo, ¿cuál es su rol en el proceso de selección y remuneración?**

Como Directora de Biblioteca, participo en la etapa inicial con la definición del perfil y el aviso de oferta laboral que por lo general es a través de la Lista de Bibliotecarios, del Colegio de Bibliotecarios. El Director además es la persona que recibe los CV y selecciona un grupo de 5 personas para entrevista personal. Luego, entrega una terna a Dirección de Gestión de Personas para que se proceda con las entrevistas laborales o psicológicas. El Director recibe el informe de la terna y está en condiciones de seleccionar a la persona que cumple con el perfil requerido para el cargo a ocupar. El candidato debe contar con la aprobación de Vicerrectoría Académica.

**8. La unidad de información, ¿cuenta con el talento humano necesario para cumplir con las metas a corto, mediano y largo plazo?**

Actualmente la unidad se encuentra en un proceso de reestructuración en lo relativo a recurso humano. Se está trabajando en una actualización de las descripciones de cargo de todo el equipo de biblioteca. Por lo tanto, a contar de marzo 2022 se estará en

condiciones de determinar que se cuenta con el equipo necesario y con las competencias para el cumplimiento de metas.

**9. Desde su rol de encargado de unidad, ¿promueve el desarrollo de habilidades y conocimientos de su equipo de trabajo a través de programas de capacitación?**

Constantemente se están promoviendo las habilidades de cada integrante del equipo. Se proponen cursos de capacitación de acuerdo al trabajo que cada uno desarrolla (bibliotecarios, técnicos). La Universidad cuenta con un presupuesto administrado por Gestión de Personas para Capacitaciones de Colaboradores con Código SENCE.

**10. Y finalmente ¿Cuáles considera que son las ventajas y aspectos a mejorar de su unidad de información?**

Ventajas:

- La existencia de grupo humano con dos perfiles de cargo (bibliotecarios y técnicos)
- Director de Biblioteca, de profesión bibliotecario. En otras bibliotecas universitarias no siempre es así y el Director suele ser un Ingeniero Informático
- Comunicación fluida al interior de la unidad y Directora con su jefatura directa, Vicerrector Académico
- Presupuesto Anual controlado a través de Plataforma en línea, ordena el gasto o inversión de la unidad

Por mejorar:

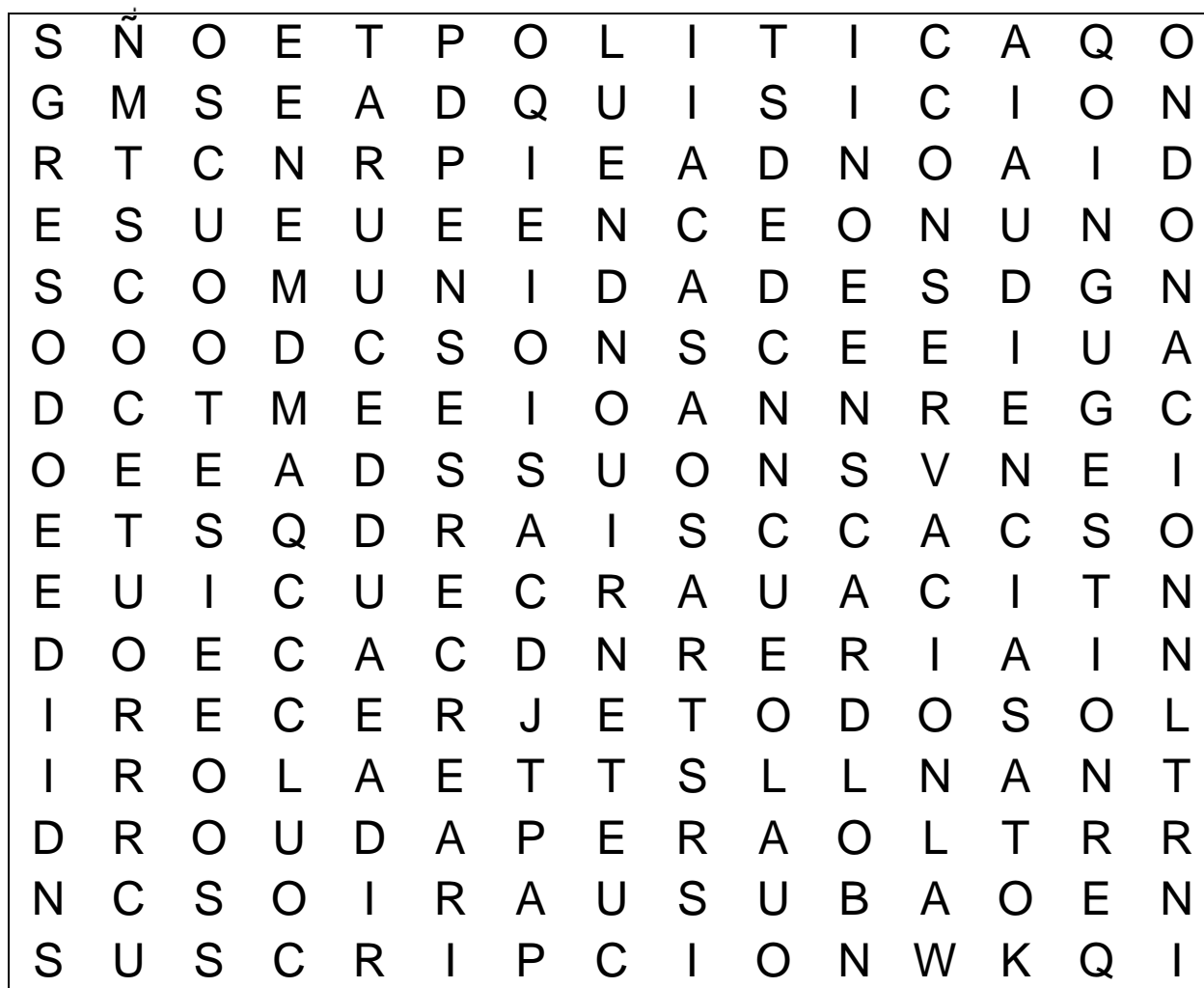


- Lograr mayor interacción y tiempo de respuesta con otras unidades al interior de la Universidad
- Incrementar el recurso humano, disminuido por la pandemia en el 2020.
- Lograr mayor motivación de Jefes de Carrera y docentes para visualizar a la biblioteca como un estamento de apoyo a la labor docente

## Anexo 6: Actividad Lúdica “Juego Sopa de Letras”

En este juego se debe encontrar los siguientes conceptos relacionados a la asignatura de Desarrollo de Colecciones. Las palabras pueden estar de forma horizontal, vertical, cruzados y de forma invertida.


- |                  |                 |                 |
|------------------|-----------------|-----------------|
| 1. Adquisición   | 6. Comunidades  | 11. Gestión     |
| 2. Audiencias    | 7. Conservación | 12. Política    |
| 3. Base de datos | 8. Desarrollo   | 13. Recursos    |
| 4. Canje         | 9. Descarte     | 14. Suscripción |
| 5. Colecciones   | 10. Donación    | 15. Usuarios    |




Anexo 7: Actividad Lúdica “Afiche”


# ¿POR QUÉ ESTUDIAR BIBLIOTECOLOGÍA?

Bibliotecólogos y Bibliotecólogas conciben el problema del conocimiento a partir de la internalización conceptual, ética y metodológica con base en las ciencias sociales, gestión de la información y de la administración, desde una perspectiva humanista. Dentro de sus funciones se encuentran:




Utilizar las herramientas y la tecnología disponible para organizar documentos y archivos.






Planificar y realizar actividades de animación a la lectura, alfabetización informacional y actividades culturales.







Brindar soluciones a problemas de organización, acceso y difusión a la información.



El campo laboral no se limita a bibliotecas, sino que se expande a organismos públicos, ONGs, empresas privadas, instituciones educativas y cualquier lugar que cuente con información, que necesita ser ordenada y depurada para poder utilizarla adecuadamente.

Crear y gestionar proyectos que permitan el desarrollo de bibliotecas físicas o digitales.



Anexo 8: Actividad Lúdica "Poster



# ¿Qué he aprendido?

## BIBLIOTECOLOGÍA Y GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN



Gestionar y administrar unidades de información (física/digital)



Gestionar el talento humano.



Diseñar estrategias de marketing de servicios

Planificar e implementar proyectos culturales y programas de alfabetización informacional

## Anexo 9: Tabla Estado del Arte

N°	Título	Autor/es	Referencia	Formato	Resumen	Aporte metodológico
1.	“La variable de discapacidad en la política cultural en Chile: balances y desafíos”	Cancino, P., Reinoso, A., & Rojas, C.	Cancino, P., Reinoso, A., & Rojas, C. (2017). La variable de discapacidad en la política cultural en Chile: balances y desafíos. <i>Revista Chilena de Terapia Ocupacional</i> , 17(1), 125–132. <a href="https://doi.org/10.5354/0719-5346.2017.46385">https://doi.org/10.5354/0719-5346.2017.46385</a>	Artículo de revista científica	Trabajo de investigación que analiza los programas de política pública asociados a la variable discapacidad de tres servicios del Estado: Dirección de Bibliotecas Archivos y Museos, el Servicio Nacional de Discapacidad y el Consejo Nacional de la Cultura y las Artes.	Presenta las acciones que se han realizado en las bibliotecas públicas chilenas para fomentar la inclusión, así como los desafíos que quedan en relación con el tema desde una perspectiva de políticas públicas como acciones concretas que se pueden llevar a cabo desde las bibliotecas.
2.	“Plan Chile Accesible: bases metodológicas para la gestión de un plan territorial de accesibilidad.”	Ministerio de Desarrollo Social	Ministerio de Desarrollo Social. (2017). Plan Chile Accesible: bases metodológicas para la gestión de un plan territorial de accesibilidad. <a href="https://www.senadis.gob.cl/download/i/4722/documento">https://www.senadis.gob.cl/download/i/4722/documento</a>	Documento técnico	Documento técnico de referencia tiene como fin el contribuir a la inclusión desde la accesibilidad, con el objetivo de avanzar en la conceptualización de un Pla Nacional de Accesibilidad, a través del desarrollo de una base metodológica que permite abordar la gestión de planes territoriales de accesibilidad en diversas escalas y ámbitos, y acordes a cada realidad socio territorial.	Presenta las bases metodológicas para la gestión de un plan territorial de accesibilidad, entrega un marco conceptual y normativo sobre la accesibilidad y el diseño universal a través de la propuesta de una metodología estructurada en base a cuatro macro ámbitos de acción.

3	“Bibliotecas inclusivas, bibliotecas para todos”	Peix, S.	Peix, S. (2014). Bibliotecas inclusivas, bibliotecas para todos. Boletín de la asociación andaluza de bibliotecarios, 107, 42–48. <a href="http://www.bibliotecaminsal.cl/wp/wp-content/uploads/2015/07/biblioteca-s-inclusivas.pdf">http://www.bibliotecaminsal.cl/wp/wp-content/uploads/2015/07/biblioteca-s-inclusivas.pdf</a>	Artículo de revista	Investigación que analiza los fondos documentales infantil de las bibliotecas de Málaga y Andalucía según el marco teórico y legal. Finaliza con unas pautas para conseguir que las bibliotecas públicas sean espacios accesibles e inclusivos.	Presenta los parámetros que debe cumplir una biblioteca pública para ser accesible a toda la comunidad desde el ámbito arquitectónica hasta los recursos y servicios.
4	“Bibliotecas inclusivas: arquitectura, servicios, fondo documental y formación se fusionan en un proyecto de accesibilidad en las bibliotecas de Cataluña”	Peix, S	Peix, S. (2018). <i>Bibliotecas inclusivas: arquitectura, servicios, fondo documental y formación se fusionan en un proyecto de accesibilidad en las bibliotecas de Cataluña</i> . <a href="http://library.ifla.org/2263/1/127-peix-cruz-es.pdf">http://library.ifla.org/2263/1/127-peix-cruz-es.pdf</a>	Artículo de revista	Esta investigación presenta un proyecto de biblioteca inclusiva a través de la experiencia de bibliotecas que tomaron medidas concretas para avanzar en este asunto.	Presenta diferentes acciones reales y concretas que implementaron estas bibliotecas para lograr ser accesibles e inclusivos y que pueden ser replicables.
5.	“Biblioteca de Santiago es reconocida con el Sello Chile Inclusivo”	Servicio Nacional del Patrimonio Cultural.	Servicio Nacional del Patrimonio Cultural. (2016, 13 diciembre). <i>Biblioteca de Santiago es reconocida con el Sello Chile Inclusivo</i> . <a href="https://www.patrimoniocultural.gob.cl/noticias/biblioteca-de-santiago-es-reconocida-con-el-sello-chile-inclusivo">https://www.patrimoniocultural.gob.cl/noticias/biblioteca-de-santiago-es-reconocida-con-el-sello-chile-inclusivo</a>	Sitio web	Noticia que presenta el caso de la Biblioteca de Santiago y las medidas que tomo para obtener el Sello Chile Inclusivo otorgado por el Servicio Nacional de la Discapacidad (Senadis), específicamente en la categoría de "Accesibilidad de Entornos.	Muestra la experiencia nacional en el contexto de la inclusión.
6.	“Sello Chile Inclusivo”	Sin autor.	<i>Sello Chile Inclusivo</i> . (s. f.). Sello Chile Inclusivo. Recuperado 28 de septiembre de 2021,	Sitio web	El Sello Chile Inclusivo es un reconocimiento que entrega el Estado de Chile a través del Servicio	Muestra la experiencia nacional en el contexto de la inclusión.

			de <a href="https://www.sellochileinclusivo.cl/sello/sello.html">https://www.sellochileinclusivo.cl/sello/sello.html</a>		Nacional de la Discapacidad, SENADIS, desde 2012 a las instituciones públicas y privadas que, sin importar su tamaño, realicen medidas de acción positiva hacia la inclusión social de las personas con discapacidad.	
7.	“Biblioteca y justicia social”	Tello, F.	Tello, F. M. (2020). Bibliotecas y justicia social. <i>Folha de Rosto</i> , 6(3), 54–77. <a href="https://doi.org/10.46902/2020n3p54-77">https://doi.org/10.46902/2020n3p54-77</a>	Artículo de revista científica	El autor reconoce la importancia de aclarar el concepto de «biblioteca incluyente» como un paradigma político y social. Pondera sobre el significado de algunos conceptos y construye un discurso teórico para comprender el potencial y la responsabilidad que tiene el personal de las instituciones bibliotecarias para colaborar en la generación y el fomento de una sociedad menos desigual. Se tratan tres ejes temáticos que se han estado desarrollando con clara alusión a la relación que existe entre biblioteconomía, bibliotecas y justicia social.	Establece las bases conceptuales para entender el concepto de biblioteca inclusiva a través de la mirada de diferentes autores.

## Anexo 10: Pautas de Observación Sitio Web

Se evaluara de la siguiente forma: cumple con el requisito 2 punto, cumple modernamente 1, no cumple 0 punto.

Total: 18 puntos

Nombre: Biblioteca Regional de Antofagasta	
Enlace: <a href="https://www.bibliotecaregionalantofagasta.gob.cl/sitio/">https://www.bibliotecaregionalantofagasta.gob.cl/sitio/</a>	
1.El sitio web cuenta con transcripción de textos para contenido que dependa de tiempo, por ejemplo, videos, audios, etc.	0
2. E sitio web cuenta con audio descriptivo para personas con discapacidad visual.	2
3. Permite aumentar o disminuir el tamaño de los textos.	0
4. El contraste entre fuente y fondo es adecuado.	2
5. Permite acceder a los enlaces a través del teclado, mouse u otro dispositivo.	1
6. No presenta contenido que pueda causar ataques epilépticos.	2
7. Proporciona formas para ayudar a los usuarios a navegar, a buscar contenido y a determinar dónde están estos.	1
8. No cuenta con reproducción automática de contenido multimedia (audios, videos, etc.)	2
9. La organización de la página es adecuada	2
TOTAL	12

Nombre: Biblioteca Regional "Gabriela Mistral" de La Serena.	
Enlace: <a href="https://www.bibliotecagabrielamistral.gob.cl/sitio/">https://www.bibliotecagabrielamistral.gob.cl/sitio/</a>	
1.El sitio web cuenta con transcripción de textos para contenido que dependa de tiempo, por ejemplo, videos, audios, etc.	0
2. E sitio web cuenta con audio descriptivo para personas con discapacidad visual.	2



3. Permite aumentar o disminuir el tamaño de los textos.	0
4. El contraste entre fuente y fondo es adecuado.	2
5. Permite acceder a los enlaces a través del teclado, mouse u otro dispositivo.	0
6. No presenta contenido que pueda causar ataques epilépticos.	2
7. Proporciona formas para ayudar a los usuarios a navegar, a buscar contenido y a determinar dónde están estos.	1
8. No cuenta con reproducción automática de contenido multimedia (audios, videos, etc.)	2
9. La organización de la página es adecuada	2
TOTAL	11

Nombre: Biblioteca Regional "Santiago Severín" de Valparaíso	
Enlace: <a href="https://www.bibliotecaseverin.gob.cl/sitio/">https://www.bibliotecaseverin.gob.cl/sitio/</a>	
1.El sitio web cuenta con transcripción de textos para contenido que dependa de tiempo, por ejemplo, videos, audios, etc.	0
2. E sitio web cuenta con audio descriptivo para personas con discapacidad visual.	2
3. Permite aumentar o disminuir el tamaño de los textos.	0
4. El contraste entre fuente y fondo es adecuado.	2
5. Permite acceder a los enlaces a través del teclado, mouse u otro dispositivo.	1
6. No presenta contenido que pueda causar ataques epilépticos.	2
7. Proporciona formas para ayudar a los usuarios a navegar, a buscar contenido y a determinar dónde están estos.	1
8. No cuenta con reproducción automática de contenido multimedia (audios, videos, etc.)	2
9. La organización de la página es adecuada	2
TOTAL	12

Nombre: Biblioteca de Santiago	
Enlace: <a href="https://www.bibliotecasantiago.cl/">https://www.bibliotecasantiago.cl/</a>	
1.El sitio web cuenta con transcripción de textos para contenido que dependa de tiempo, por ejemplo, videos, audios, etc.	1
2. E sitio web cuenta con audio descriptivo para personas con discapacidad visual.	0
3. Permite aumentar o disminuir el tamaño de los textos.	2
4. El contraste entre fuente y fondo es adecuado.	2
5. Permite acceder a los enlaces a través del teclado, mouse u otro dispositivo.	0
6. No presenta contenido que pueda causar ataques epilépticos.	2
7. Proporciona formas para ayudar a los usuarios a navegar, a buscar contenido y a determinar dónde están estos.	1
8. No cuenta con reproducción automática de contenido multimedia (audios, videos, etc.)	2
9. La organización de la página es adecuada	2
TOTAL	12

Nombre: Biblioteca Regional de Aysén.	
Enlace: <a href="https://www.bibliotecaregionalaysen.gob.cl/sitio/">https://www.bibliotecaregionalaysen.gob.cl/sitio/</a>	
1.El sitio web cuenta con transcripción de textos para contenido que dependa de tiempo, por ejemplo, videos, audios, etc.	0
2. E sitio web cuenta con audio descriptivo para personas con discapacidad visual.	2
3. Permite aumentar o disminuir el tamaño de los textos.	0
4. El contraste entre fuente y fondo es adecuado.	2
5. Permite acceder a los enlaces a través del teclado, mouse u otro dispositivo.	0
6. No presenta contenido que pueda causar ataques epilépticos.	2

7. Proporciona formas para ayudar a los usuarios a navegar, a buscar contenido y a determinar dónde están estos.	1
8. No cuenta con reproducción automática de contenido multimedia (audios, videos, etc.)	2
9. La organización de la página es adecuada.	2
TOTAL	11