



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS
COLEGIO DE BIBLIOTECOLOGÍA**

**EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS PARA PERSONAS CON
DISCAPACIDAD VISUAL EN BIBLIOTECAS PÚBLICAS DEL D.F.**

**TESIS
QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE LICENCIADO EN BIBLIOTECOLOGÍA Y
ESTUDIOS DE LA INFORMACIÓN.**

PRESENTA:

EMMANUEL RIVAS PINEDA

ASESORA DE TESIS: MTRA. SOFÍA ROJAS RUIZ

CIUDAD UNIVERSITARIA, DF.

2015



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

INTRODUCCIÓN	1
1. BIBLIOTECA PÚBLICA Y DISCAPACIDAD VISUAL.....	4
1.1. <i>Biblioteca pública.....</i>	4
1.1.1. <i>Función Social de la Biblioteca Pública.....</i>	4
1.1.2. <i>Características, usuarios, servicios y colecciones.....</i>	6
1.2. <i>Sistema de Bibliotecas Públicas en México.....</i>	11
1.3. <i>Discapacidad y Discapacidad Visual</i>	15
1.3.2. <i>Definición.....</i>	15
1.3.2. <i>Tipos de discapacidad.....</i>	15
1.3.3. <i>Discapacidad visual</i>	18
1.3.4. <i>Causas y tipos de la discapacidad visual.....</i>	20
1.4. <i>Acceso a la información para Personas con Discapacidad visual.....</i>	23
1.4.3. <i>Marco legal del acceso a la información para las Personas con Discapacidad Visual.....</i>	25
1.4.4. <i>Personas con discapacidad visual que habitan en el D.F.....</i>	27
2. INVESTIGACIÓN EN LAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS DEL D.F.....	28
<i>Introducción.....</i>	28
2.1. <i>Bibliotecas públicas del D.F.....</i>	28
2.2. <i>Evaluación de servicios bibliotecarios.....</i>	31
2.3. <i>Guía para la evaluación de los servicios bibliotecarios.....</i>	32
2.4. <i>Guía de evaluación de satisfacción de necesidades de información ...</i>	34
3. LA REALIDAD DE LOS SERVICIOS PARA USUARIOS CON DISCAPACIDAD VISUAL.....	36
<i>Introducción.....</i>	36
3.1. <i>Metodología de la investigación.....</i>	36
3.2. <i>Resultados.....</i>	43
3.2.1. <i>Análisis de resultados de entrevistas a encargados.....</i>	43
3.2.2. <i>Análisis de resultados de guías de observación.</i>	52
3.2.3. <i>Análisis de satisfacción de necesidades de información.....</i>	67

3.3. <i>Discusión</i>	70
CONCLUSIÓN	73
BIBLIOGRAFÍA.	74
Anexo B.....	76
Anexo C	79
Anexo D	80

INTRODUCCIÓN

Existen 161 millones de personas ciegas o débiles visuales en el mundo, los cuales necesitan el acceso a los libros e información, por las mismas razones que las personas videntes, para aprender, descansar y formar parte plena de la sociedad. A este grupo se le deben agregar otros con incapacidades motoras o cognitivas que también podrían beneficiarse de los libros e información preparados en los formatos accesibles.+

Pero el 95% de los libros en el mundo nunca han estado disponibles en formatos accesibles para que las personas discapacitadas puedan leer, como es el Braille, impresiones de letra grande o sonoros. Esto significa que los lectores con discapacidades no tienen opción para elegir en lo relacionado a la lectura, lo cual es asociado con las prioridades profesionales de la IFLA para promover un acceso a la información sin restricción.¹

El sentido de la vista es considerado uno de los más importantes del cuerpo humano, a través de él se obtiene información para entender y conocer todo lo que acontece a su alrededor. Por lo tanto la discapacidad visual² afecta el desarrollo sociocultural del individuo y sus necesidades de información se ven limitadas si los servicios de bibliotecarios no son los adecuados, con base en esto, debemos entender que estos servicios son la parte fundamental de cualquier biblioteca y contribuyen al crecimiento personal y académico de las personas con discapacidad visual.

Tomando en cuenta que la información es un registro de datos mediante el cual se obtiene conocimiento en algo específico, la discapacidad visual la limita la interpretación, la interactividad y el entendimiento de dicha información. Se considera persona con discapacidad a aquellas personas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad,

¹ *Libraries for the Blind Section. Strategic plan 2006-200.*

<http://www.ifla.org/VII/s31/annual/sp31.htm> *Libraries for the Blind Section. Strategic plan 2006-2007*

² Discapacidad visual: ñes la carencia, disminución, defectos o ausencia total de la visión

en igualdad de condiciones con las demás³ por ello es necesario crear métodos eficientes y alternativos para la pronta recuperación de la información.

Para abordar el tema de la discapacidad y en particular de la discapacidad visual y sus implicaciones en el uso de los servicios de información, tomaremos como punto de partida la definición de biblioteca pública y sus funciones de acuerdo con el manifiesto de la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) fundado en 1945, que define a la biblioteca, como un centro de información que facilita a los usuarios todo tipo de datos y conocimientos⁴.

Sin embargo en muchos países, las personas con discapacidad visual sufren por falta de servicios bibliotecarios y de información así como su libre acceso a ellos, quedando en desventaja dentro de la sociedad de la información.

El objetivo general es conocer los servicios bibliotecarios en las bibliotecas públicas del D.F., con el fin de saber si satisfacen las necesidades de información de las personas con discapacidad visual.

Los objetivos particulares de la presente investigación son:

- Identificar cuáles son las bibliotecas públicas del D.F que ofrecen servicios bibliotecarios para las personas con discapacidad visual.
- Identificar con qué tipo de Tiflotecnologías cuentan, personal bibliotecario profesional y no profesional, tipos de materiales con que cuenta la biblioteca, accesibilidad física y de información.
- Analizar sí los servicios bibliotecarios satisfacen o no, las necesidades de información de las personas con discapacidad visual.

Los nuevos paradigmas sobre la promulgación y definición de los derechos de las personas con discapacidad, son importantes para promover la libertad, la justicia y el respeto a la dignidad de su ser. La divulgación de estos principios serán los que rompan las barreras de la desigualdad social y con ello, poder crear una inclusión efectiva y veraz. Las bibliotecas públicas, tienen la tarea social de satisfacer las necesidades de información de los usuarios y apoyarlos en su crecimiento personal y profesional. Las personas con discapacidad visual, tienen un complejo camino al acceso a la información y física, obstáculos que vencer para mejorar su calidad de vida, luchar contra un mundo insensible. En la actualidad la biblioteca está en un momento ideal de llevar a cabo una transformación social, abrir las puertas a la igualdad de oportunidad al acceso a la información, crear servicios

³ Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.

⁴ Manifiesto de la UNESCO sobre la Biblioteca Pública 1994.

que conlleven a la satisfacción de necesidades de información de los usuarios, sin importar raza, religión, condición económica, política y social, discapacidad o grado de estudios, la biblioteca debe ser el conducto entre el conocimiento y usuario.

Por ello, es necesario conocer más a fondo la situación actual de las bibliotecas públicas de esta ciudad y la manera en como son utilizadas por las personas con discapacidad visual, conocer qué tanta difusión tienen sus servicios para estas personas. De igual manera analizar que tanto hace falta mejorar, crear y renovar en el campo de la inclusión bibliotecaria a la vida de las personas con discapacidad, no sólo visual, sino de cualquier tipo de discapacidad.

El método de investigación se llevará a cabo mediante las siguientes fases:

1. Investigación documental en fuentes de información con el fin de recopilar, conceptualizar y sustentar el presente trabajo de acuerdo al marco teórico y referencial.
2. Investigación de carácter exploratorio y descriptivo. Esto con el fin de ir delimitando las bibliotecas que cuenten con algún servicio bibliotecario para personas con discapacidad visual.
3. Se evaluarán los servicios bibliotecarios mediante cuestionarios y guías de observación.
4. De igual manera se evaluará la satisfacción de necesidades de información de los usuarios con discapacidad visual.

En el primer capítulo se aborda la conceptualización de biblioteca y discapacidad visual y se dará un panorama general sobre la situación actual del sistema bibliotecario público en el Distrito Federal.

En el segundo capítulo se abordará el estudio realizado para delimitar las bibliotecas públicas que ofrecen servicios a personas con discapacidad visual y en el tercer capítulo, se mostrarán los resultados de esta investigación.

Como hipótesis a comprobar en la presente investigación es, sí los servicios bibliotecarios para personas con discapacidad visual en las bibliotecas públicas del D.F., satisfacen o no sus necesidades de información.

CAPÍTULO 1

1. BIBLIOTECA PÚBLICA Y DISCAPACIDAD VISUAL.

1.1. Biblioteca pública

1.1.1. Función Social de la Biblioteca Pública.

De acuerdo con el manifiesto de la **IFLA/UNESCO**⁵ la libertad, la prosperidad y el desarrollo de la sociedad y de los individuos son valores humanos fundamentales. La participación constructiva y la consolidación de la democracia dependen tanto de una educación satisfactoria como de un acceso libre y sin límites al conocimiento, el pensamiento, la cultura y la información% (International Federation of Library Associations and Institutions) con base en esto, la biblioteca pública se le define como un centro de información que facilita a los usuarios una gama de materiales donde puedan satisfacer sus demandas de información, así como también, tener servicios adecuados y debidamente equipados para facilitar el acceso a la información (Consejo Nacional para la Cultura y las Artes, 2004).

Una parte importante de la función social de la biblioteca pública, es el fomento a la lectura que desde 1983 se ha impulsado a través de la Red Nacional De Bibliotecas Públicas. El fomento a la lectura ha sido un complemento a las actividades extraescolares de niños y jóvenes, también ha ayudado a la alfabetización de comunidades y pueblos marginados por los escasos recursos económicos⁶. Por ello, las bibliotecas públicas son un organismo vivo que permite el libre acceso a la información y apoya al desarrollo intelectual de la sociedad.

⁵ **IFLA**: International Federation of Library Associations and Institutions. Manifiesto de la UNESCO sobre la Biblioteca Pública 1994

UNESCO: Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura.

⁶ Actividades que son económicamente realizadas por organizaciones no gubernamentales.

La biblioteca pública debe tener un carácter educativo, social y político, por lo que debe fomentar el derecho al acceso a la información y comunicación, estar al día con las tecnologías de información y disminuir la brecha digital⁷ que divide a los que tienen acceso y con los que no tienen.

Las TIC, se han convertido en el espacio ideal para acercar a la sociedad de la información al mundo de la comunicación global, por ello, las bibliotecas públicas deberían actuar de manera relevante en la difusión de la información utilizando estas herramientas.

Una tarea indispensable para estas unidades, es el crear un vínculo entre el usuario y las TIC, para terminar con la discriminación digital y acercar a las personas con escasos recursos a través de cursos y talleres, programas de alfabetización tecnológica y otras más para que dichos fines pudieran ser de utilidad.

La función social de la biblioteca pública también está en la organización, conservación y difusión del patrimonio histórico documental, así como también servir a la gente sin importar su raza, sexo, nivel educativo, religión, discapacidad, etc., y deberá siempre mantener de manera eficiente los servicios bibliotecarios, capacitar adecuadamente al personal bibliotecario, promover la formación de usuarios y a su vez, satisfacer sus necesidades de información.

Con base en lo anterior, decimos que la función social de la biblioteca pública, radica en:

- Crear talleres y actividades de fomento a la lectura.
- Concientizar a la comunidad del uso de la biblioteca como un organismo vivo y de conocimiento,
- Crear accesos ilimitados para utilizar las TIC.

⁷ **BRECHA DIGITAL:** Es la línea que divide a las sociedades que tienen recursos para el acceso a la información con las que no tienen los recursos para acceder a ellas.
<http://www.labrechadigital.org/labrecha/qu-es-la-brecha-digital17.html>

- Ser un apoyo bibliográfico y hemerográfico para las actividades extraescolares.
- Fomentar a la investigación.
- Crear espacios para la recreación del usuario, como organizar un cine club, exposiciones, cursos de verano, talleres de manualidades, etc. (Lozano Díaz, 2006).

En conclusión la esencia de la biblioteca está en la función social que ésta desempeñe dentro de su comunidad.

1.1.2. Características, usuarios, servicios y colecciones.

En nuestros días conocemos distintos tipos de bibliotecas y cada una de éstas tiene sus propias características y funciones de acuerdo a su tipo. Las bibliotecas son (Consejo Nacional para la Cultura y las Artes, 2001):

- Bibliotecas Nacionales.
- Bibliotecas universitarias.
- Bibliotecas especializadas.
- Bibliotecas públicas.
- Bibliotecas escolares.
- Bibliotecas privadas.
- Bibliotecas infantiles.

Las características de las bibliotecas públicas son:

- Da servicio a todo tipo de usuarios.
- Es de estantería abierta y con amplia temática, aunque algunas también pueden ser de estantería cerrada.
- Tienen un catálogo público.
- Ofrecen diferentes servicios bibliotecarios.
- Crea talleres, cursos, concursos y diversos programas culturales.
- El acceso a la información es gratuita.

- No discrimina.
- Su presupuesto es gubernamental o privado (Consejo Nacional para la Cultura y las Artes, 2001).

Servicios.

- Ofrece préstamo interno.
- Préstamo a domicilio.
- Servicios de consulta y orientación.
- Fotocopiado.
- Servicios digitales.
- Atención personalizada para niños y personas con discapacidad.
- Formación de usuarios (Consejo Nacional para la Cultura y las Artes, 2001).

Cada servicio consiste en lo siguiente:

-Préstamo interno: Es aquel donde el usuario puede tener acceso a la colección y consultarlo dentro de las instalaciones.

-Préstamo a domicilio: Es cuando el usuario se lleva algún libro de su interés a su casa por un tiempo determinado.

-Servicio de consulta y orientación: Éste se usa cuando el usuario requiere de información específica o acude con el bibliotecario para aclarar alguna duda sobre el uso de los mismos servicios o para saber la ubicación de algún libro.

-Fotocopiado: Son para los usuarios que desean alguna reproducción de algún libro sin violar los derechos de autor.

-Servicios digitales: Son aquellos mediante los cuáles, el usuario puede tener acceso a la base de datos de la biblioteca y descargar un libro en texto completo, o una publicación periódica, o bien, poder entrar a otras bases de datos en convenio con la biblioteca.

-Atención personalizada para niños y personas con discapacidad: Este servicio es cuando la biblioteca cuenta con salas infantiles o para personas con alguna discapacidad y colecciones especiales para estos usuarios.

-Formación de usuarios: Es la enseñanza que se le da al usuario en el manejo de los servicios digitales o bien en el manejo adecuado de la colección y también a través de éste se fomenta la investigación.

Cabe mencionar que en algunas casos los servicios se clasifican en dos tipos; Servicios bibliotecarios y de información, dónde las tecnologías de información, son un herramienta indispensable para la difusión de estos servicios.

Colecciones.

Como las bibliotecas públicas y el acceso de la información deben ser para todo tipo de personas, las colecciones deben ser amplias en todas las áreas del conocimiento. Estas colecciones pueden ser:

- Libros
- Folletos
- Revistas
- Periódicos
- Videos.
- Mapas.
- Fotografías.

Según el reglamento general de los servicios bibliotecarios⁸, la biblioteca pública debe estar integrada bajo 4 colecciones:

- Colección general
- Colección de consulta
- Colecciones de publicaciones periódicas
- Colección infantil

⁸ (CONACULTA, 2005)

Estas cuatro colecciones son indispensables para que una biblioteca pública pueda atender las demandas de información de los usuarios. Algunas de ellas pueden tener colecciones especiales tales como:

- Material audiovisual
- Material fotográfico
- Material cartográficos
- Y colecciones de libros antiguos, raros o material especial para personas con discapacidad visual.⁹

Para la conservación y preservación de las colecciones, es muy importante tener políticas y programas para su aplicación y recursos económicos de igual manera.

Usuarios.

El usuario de una biblioteca; es todo aquel que usa los servicios que ésta presta para satisfacer sus demandas de información. Estos usuarios pueden ser:

- Niños
- Adultos
- Ancianos

Estos usuarios tienen un interés en el ámbito educativo, recreativo, artístico, económico, político, religioso, etc.

La biblioteca debe tener un conocimiento de las comunidades a las que pertenece con base en un estudio de usuarios. En una Biblioteca los usuarios se diferencian en dos tipos; usuarios potenciales y reales¹⁰.

Los usuarios son parte fundamental de una biblioteca pública, si ésta no cuenta con servicios eficientes, las necesidades de información de los usuarios no serán cubiertas como tal.

⁹ Impresos en braille y material tecnológico especializado para personas con discapacidad visual.

¹⁰ Usuarios potenciales: son aquellos a los que pertenecen a la comunidad donde se encuentra la biblioteca. Usuarios reales son aquellos que utilizan verdaderamente los servicios de la biblioteca.

Personal

El ser bibliotecario ha sido uno de los oficios más antiguos en la historia de la humanidad. En el México prehispánico, los tlacuilos¹¹ eran las personas encargadas de ilustrar al pueblo, escribiendo códices¹² o pinturas murales, para después difundir todo su conocimiento, ellos estudiaban en el Calmecac¹³, también fueron de gran ayuda para los españoles en la evangelización. De igual manera, ellos elaboraban los códices o amoxtli, éstos eran escritos pictográficos donde se plasmaban las tradiciones indígenas antes de la conquista y eran resguardados en las amoxcalli¹⁴.

Entre los siglos XV y XVIII, los bibliotecarios eran eruditos que se encargaban de enriquecer los conocimientos de la clase más privilegiada de la sociedad, por lo regular eran religiosos.

Para José Ortega y Gasset¹⁵, el bibliotecario tendrá que dirigir al no lector especializado por la selva de los libros y ser el médico, el higienista de sus lecturas + esto como parte de la función social de la biblioteca pública, el bibliotecario debe ser la persona que no sólo administre, clasifique o catalogue la colección, sino que sea un promotor activo de la lectura.

Con la finalidad de que las bibliotecas públicas presten servicios a toda una comunidad sin restricción alguna, el bibliotecario debe tener ciertas aptitudes para llevar a cabo de manera eficiente esta tarea. De igual forma la satisfacción de los usuarios estará en la adecuada preparación del que lo orienta y ayuda en la búsqueda de la información.

¹¹ Tlacuilo: palabra derivada del náhuatl tlacuiloa, y significa; los que escribían pintando

¹² Códice: proviene del latín codex y significa libro manuscrito.

¹³ Calmecac: escuela para hijos de nobles o sacerdotes en el México Prehispánico.

¹⁴ Amoxcalli: palabra compuesta, escrita en náhuatl que significa, **amoxtli; libro y calli; casa.**

¹⁵ José Ortega y Gasset (1883-1955), considerado uno de los más grandes ensayistas españoles del siglo XX.

También es fundamental señalar, que en las bibliotecas públicas del país, labora más personal bibliotecario no profesional y que son contados los profesionales de la información; por ello es importante la concientización sobre la vocación que todo bibliotecario debe tener, sea profesional o no.

El compromiso del bibliotecario está en los siguientes aspectos:

- Estar en contacto directo con el usuario.
- Tener la actitud y aptitud para garantizar de manera eficiente los servicios bibliotecarios que la unidad de información ofrece de manera plural y honesta.
- Ser un promotor activo en el fomento a la lectura.
- Tener una visión humanista, culturalista, política y tecnológica.
- Tener vocación de servicio y una correcta capacitación.

Con ello el usuario podrá aun más estar satisfecho no sólo con la adquisición de la información, sino con el buen desempeño del bibliotecario.

1.2. Sistema de Bibliotecas Públicas en México.

José Vasconcelos define a la biblioteca como un lugar sagrado a la meditación, renovación espiritual. No sólo eran iglesias sino palacios de la nación, que coloca por encima de las casas de gobierno+ (Sametz de Walerstein, 2009).

Vasconcelos decía que el acudir a una biblioteca era un gran privilegio gracias al gran mundo del saber que se encuentra en sus libros, en su acervo.

El 5 de septiembre de 1921 José Vasconcelos es nombrado primer secretario de educación mismo año que se inaugura la Secretaria de Educación Pública (SEP), con el fin de rescatar de las ruinas al sistema educativo nacional y con ello sentar las bases para la organización intelectual de México+ (Sametz de Walerstein, 2009)

En ese mismo período la SEP fue organizada bajo tres departamentos cuya finalidad era: el impulso del fomento a la cultura, la educación y a las bellas artes. Los departamentos fueron: el escolar, el de bibliotecas y archivos, y el de bellas artes.

Fue en el departamento de bibliotecas y archivos donde tuvo origen el sistema de bibliotecas que hoy en día conocemos.

Con la urgencia de edificar salas de lectura, y su acceso libre y gratuito, dicho sistema fue prioridad para Vasconcelos para el desarrollo intelectual del país, tomando como modelo las bibliotecas norteamericanas.

Así nace la dirección de bibliotecas populares con un reglamento interno cuyo fin era multiplicar las colecciones de libros de los estados, organizar el funcionamiento de las bibliotecas anexas de los planteles educativos (õ) y fundar en la capital y en las ciudades más importantes pequeños centros de lecturaõ + (Sametz de Walerstein, 2009)

Con base en ello el número de bibliotecas en el país fue creciendo, porque se fortalecieron las bibliotecas existentes y se crearon otras nuevas.

Con este sistema se impulsaron bibliotecas rurales con el fin de enfrentar el problema de analfabetismo, fortaleciendo también la educación en el campo. Se integraron a las escuelas primarias bibliotecas escolares, y también se crearon bibliotecas técnicas para la enseñanza técnica, de igual manera se establecieron bibliotecas infantiles y una biblioteca Iberoamericana.

Así con el paso de los años el crecimiento y desarrollo de la población, la tarea de crear servicios bibliotecarios fue cada vez mayor, por ello el incremento de las bibliotecas públicas se hizo indispensable.

Para entonces el sistema bibliotecario del país se vio en la necesidad de expandir su función por toda la nación, logrando instalar al menos una biblioteca central en cada estado.

Dentro del departamento de bibliotecas se creó la dirección de bibliotecas populares y la dirección central de bibliografía, esta última tenía que organizar todo el repertorio bibliográfico nacional entre otras actividades.

En 1922 se crea el primer reglamento de bibliotecas públicas cuya finalidad fue la de procurar un buen desempeño de las mismas. Con esto podemos decir que los años veinte fueron relevantes para el desarrollo de la educación pública y en todas las bibliotecas de la República Mexicana.

Con base en lo anterior, entre los años 20 y a principios de los 80, se comenzó a estructurar el desarrollo cultural del país, creando programas de promoción de la lectura y de una gran producción de libros, fortaleciendo la industria editorial, todo ello con la finalidad de mejorar la educación en el país y de igual manera para reducir los índices de analfabetismo.

En 1983 el departamento de Bibliotecas crea un Programa Nacional de Bibliotecas Públicas cuya finalidad fue crear la Red Nacional de Bibliotecas Públicas **(RENABIP)**(Sametz de Walerstein, 2009), para garantizar el fortalecimiento del sistema bibliotecario del país, así como también la difusión masiva de los servicios bibliotecarios a través de la participación del gobierno federal, estatal y municipal.

El departamento de bibliotecas se fue transformando y en 1985 como un órgano independiente se le nombra Dirección General de Bibliotecas.

En 1988 se crea el Consejo Nacional para la Cultura y las Artes, con el fin de conservar, promocionar y difundir la cultura y las artes, bajo este propósito la dirección general de bibliotecas pasa a ser parte de este órgano. Actualmente CONACULTA se encarga de la administración del sistema Bibliotecario en México.

En este mismo año también se decretó la Ley General de Bibliotecas¹⁶ con el fin de normalizar y sistematizar las funciones de las bibliotecas públicas y de la propia RENABIP. Esta ley se compone de tres capítulos de un total de 16 art (hasta la fecha no ha sido modificado). (Anexo 1)

¹⁶ Ley General de Bibliotecas. Decretada el 17 de diciembre de 1987 y se publicó el 21 de enero de 1988.

Actualmente la RENABIP cuenta con un total de 7296 bibliotecas públicas en todo el país, 2277 en municipios y en el D.F. se encuentran 408 bibliotecas.

Es importante mencionar que a partir de la democratización política del D.F.¹⁷. se ha impulsado una red de Bibliotecas Públicas propiamente del gobierno local, empezando por decretar una ley de Bibliotecas¹⁸ en el año 2009. Esta ley está más completa que la propia Ley General de Bibliotecas, consta de 4 capítulos con 23 artículos y a su vez se deriva de esta misma un reglamento¹⁹ con la finalidad de que se cumpla oportunamente lo estipulado en la Ley antes mencionada.

Este reglamento se compone de 6 capítulos donde se destaca la organización de una Dirección General de Bibliotecas y de una Red de Bibliotecas del D.F.

La red de Bibliotecas la integra según el reglamento:

- Una Biblioteca Central
- Bibliotecas Delegacionales
- Bibliotecas de Centros Penitenciarios
- Bibliobús
- Bibliometro
- Biblioteca Digital
- Y todas aquellas dependientes de los órganos de gobierno y no gobierno que se quieran incorporar a esta red.

También este reglamento incluye un plan de Bibliotecas del D.F. con el fin de fortalecer la planeación, operación y evaluación del sistema de Bibliotecas de la ciudad.

Cabe mencionar que este marco legal es sólo teoría ya que falta en el distrito la aplicación del mismo a un sistema tangible de bibliotecas, sin duda esta ley es un buen inicio para la creación de un Sistema Bibliotecario sólido y eficiente.

¹⁷ Se le llama democratización cuando a partir de 1997, la Ciudad de México deja de ser administrada por un regente, mismo que era nombrado por el ejecutivo federal. En esta fecha se comienza a elegir por medio de elecciones locales a un Jefe de Gobierno y la legislación empieza a ser autónoma.

¹⁸ Ley de Bibliotecas del D.F. publicada el 22 de enero de 2009 (anexo 2).

¹⁹ Reglamento de la Ley de Bibliotecas del D.F.

1.3. Discapacidad y Discapacidad Visual

1.3.2. Definición

El concepto de discapacidad ha sido abordado desde diferentes enfoques como el médico o el social. Desde siglos atrás la discapacidad sólo fue vista desde el área médica, pensando que un discapacitado era independiente de los demás. Esta división con el paso del tiempo dio origen a la desigualdad social, a la falta de oportunidades educativas y de empleo y con ello a la marginación.

Según el diccionario de la Real Academia: La discapacidad consiste en que una persona este impedida para realizar algunas actividades de la vida cotidiana que sean normales, por alteraciones o deficiencias físicas o mentales.

Tomando en cuenta el término discapacidad donde el prefijo **dis** significa separación y **capacidad** significa inteligencia, los diversos conceptos se enfocan a la incapacidad para realizar un movimiento o un trabajo de manera normal.

En el siguiente apartado describiremos las diferencias de los tipos de discapacidad.

1.3.2. Tipos de discapacidad.

Hay diferentes tipos según el enfoque de la medicina como:

- **Discapacidad física o motriz:** Se refiere a la parálisis de una extremidad del cuerpo o alguna amputación, trastorno en el sistema nervioso, alteraciones del sistema óseo, deformidades de la columna, enanismo, etc.
- **Discapacidad visual:** Aquí entra la ceguera total, o la debilidad visual, ésta última consiste en la grave deficiencia visual y que se requiere del uso de gafas con aumento no menor de 4 optrias. Aunque no necesariamente una persona que tenga 5 optrias puede ser discapacitado visual.
- **Discapacidad auditiva:** Se enfoca en las personas con sordera e hipoacúsicos²⁰

²⁰ Hipoacusia: es una persona que tiene más de 50 decibeles de pérdida en la audición.

- **Discapacidad mental o psicosocial:** Son todos los que padecen de psicosis crónica como: la esquizofrenia, trastornos bipolares y demencia.
- **Discapacidad orgánica:** Estas son las deficiencias en las funciones de los órganos del cuerpo humano una de ellas es la insuficiencia renal crónica.
- **Discapacidad intelectual:** Son los que presentan alguna alteración en el funcionamiento intelectual como deficiencia en el lenguaje, comprensión o razonamiento, también cuando se presenta alguna complicación en la adaptación social (Consejo Nacional para las Personas con Discapacidad, 2010).

En la siguiente tabla, se dan unos ejemplos sobre los términos de discapacidad en una sociedad:

EXPRESIÓN INCORRECTA	ES UNA EXPRESIÓN INCORRECTA DEBIDO A QUE	EXPRESIÓN CORRECTA
Personas con capacidades diferentes	Todas las personas, con y sin discapacidad tienen diferentes y muy distintas capacidades, por lo que este término es incorrecto debido a que no permite reconocer a las personas con discapacidad como un colectivo social que pugna por el reconocimiento de sus derechos y un tratamiento de igualdad y no discriminación.	Persona (s) con discapacidad
Discapacitado (a)	Aquí el sustantivo <i>discapacidad</i> se adjetiva, lo que hace que una sola y simple característica califique inadecuadamente a la totalidad de la persona	Persona (s) con discapacidad
Incapacitado (a), lisiado (a), disminuido (a), deficiente.	Se trata de términos con connotaciones negativas, peyorativas o que denotan una anomalía o una carencia, lo que coloca a la persona con discapacidad en situación de necesidad y dependencia con respecto a los demás.	Persona (s) con discapacidad
Inválido (a) o minusválido (a)	El término <i>minusvalía</i> denota una disminución del valor de la; y el vocablo <i>invalidéz</i> destaca una ausencia total de la valía	Persona (s) con discapacidad

	de la persona.	
Persona (s) especiales	Este término segrega a las personas con discapacidad del resto de la población, marginándolas y provocando un trato desigual hacia ellas, e incluso un rechazo.	Persona (s) con discapacidad
Persona normal	Este término implica que son personas <i>normales</i> aquellas que no presentan una discapacidad, es decir, que se encuentran dentro de parámetros físicos y psíquicos aceptados. Con ello se entiende que las personas con discapacidad presentan una desviación negativa de la normalidad que sería más conveniente que no existiera.	Persona (s) con discapacidad
Padecer, sufrir o ser víctima de una discapacidad	Al utilizar estos términos se tiene la presunción de que una persona con discapacidad de hecho sufre o experimenta una disminución en su calidad de vida, lo que refleja una percepción social desvalorizante de su condición. Además se coloca a la personas con discapacidad en una situación de víctimas, buscando provocar sentimientos de lástima o conmisericordia hacia ellas.	Presentar una discapacidad o tener una discapacidad
cieguito (a), cojito (a), ranguito (a), sordito (a), loquito (a), enanito (a), mongolito (a), mudito (a), cuchito (a), etc	Los diminutivos podrían estar enmascarados con aparentes o legítimos sentimientos de compasión o simpatía, una desvalorización o minusvaloración de que no se le considera completa o digna de un trato de igualdad.	Ciego (a) Persona con discapacidad motriz o motora Persona sorda o con sordera Persona con discapacidad omental o psicosocial, Persona con síndrome de Down Persona con discapacidad intelectual Persona con malformaciones, etc.

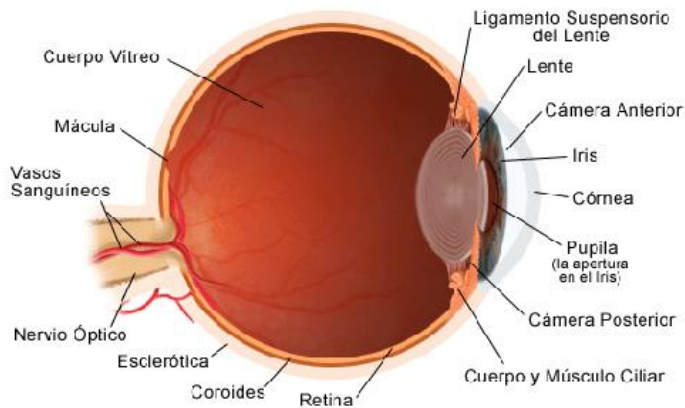
(Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal, 2011)

1.3.3. Discapacidad visual

Como anteriormente se describió, la discapacidad visual se refiere a la ceguera o a la debilidad visual, en este capítulo se abordará de manera amplia esta discapacidad.

Se considera pertinente desglosar las partes del órgano visual para comprender como se originan los problemas de visión, los cuales conducen a una discapacidad.

Sabemos que el sentido de la vista es uno de los más importantes del ser humano, está compuesto por varios elementos tales como se muestra en la siguiente figura 1: anatomía del ojo (Bradford, 2005):



Las definiciones de los diferentes elementos del ojo son:

- **Párpados:** Estructura más externas que protegen al ojo y lubrican la superficie ocular.
- **Córnea:** Ventana frontal transparente del ojo que sirve como la mayor superficie refractiva.
- **Esclerótica:** Capa gruesa más externa del ojo por la general blanca y opaca.
- **Limbo:** Unión entre la córnea y la esclerótica.
- **Conjuntiva:** Membrana mucosa vascular, es delgada y cubre la cara interna de los párpados.

- **Cámara anterior:** Espacio que se encuentra entre la córnea como en la parte anterior, y el iris en la parte posterior. Contiene un líquido seroso llamado humor acuoso.
- **Iris:** Porción de color del ojo que lo protege de la luz.
- **Pupila:** Abertura circular en el centro del iris, la cual ajusta la cantidad de luz que entra en el ojo.
- **Cristalino:** Cuerpo transparente detrás de la pupila y el iris, parte del mecanismo refractivo del ojo.
- **Cuerpo ciliar:** Estructura que produce el humor acuoso: la contracción del musculo ciliar cambia la tensión en las fibras zonulares que sostienen el cristalino, esto permite al ojo enfocar objetos lejanos que se acercan.
- **Cámara posterior:** Pequeño espacio que se llena por el humor acuoso detrás del iris y por delante de la cápsula anterior del cristalino.
- **Cavidad vítrea:** Espacio relativamente grande detrás del cristalino el cual se extiende hasta la retina, la cavidad es ocupada por un líquido transparente gelatinoso llamado humor vítreo.
- **Disco óptico.** Porción del nervio óptico visible dentro del ojo.
- **Retina:** Tejido neural que limita la cavidad vítrea en la parte posterior, la retina envía las señales visuales iniciales al cerebro a través del nervio óptico.
- **Mácula:** Área de la retina en el polo posterior del ojo responsable de la visión central y fina del ojo.
- **Coroides:** Capa del tejido vascular pigmentada entre la esclerótica y la retina, proporciona el aporte sanguíneo a las capas más externas de la retina.
- **Músculos extra oculares:** Seis músculos que mueven al ojo con dirección media (Bradford, 2005).

1.3.4. Causas y tipos de la discapacidad visual.

Existen dos tipos de ceguera: la congénita, que corresponde a la ceguera por nacimiento hereditario, no hereditario y la adquirida, que consiste en aquellas que por algún accidente la persona queda sin el sentido de la vista (Webb, 2005).

Las hereditarias son por causa de genes ya sea por alguno de los padres o ambos. Las no hereditarias son por alguna causa que se origina en el embrión antes de nacer.

El segundo tipo que es la adquirida, se obtiene por algún accidente o por alguna enfermedad del ojo, estas enfermedades suelen ser por infecciones graves.

Los problemas más comunes de la visión son:

- Presbicia: Es la falta de acomodación del cristalino y a la vez pierde elasticidad.
- Miopía: Es la mala visión de lejos.
- Hipermetropía: Es mala visión de cerca.
- Astigmatismo: Asimetría de la córnea o del cristalino.
- Cataratas: Se origina cuando las fibras que forman el cristalino pierden transparencia, se vuelven opacas y no dejan pasar la luz.
- Neovascularización corneal: Es una enfermedad provocada por infecciones, quemaduras y traumatismos. Ésta hace que la córnea se opaque y que la entrada de luz a la retina disminuya, provocando la pérdida de la visión, (Bradford, 2005) .

En el siguiente cuadro damos un ejemplo entre un deterioro visual y la discapacidad visual:

Cuadro 1-1. Deterioro visual vs. discapacidad visual

Deterioro visual	Discapacidad visual	Comentario
20/12 a 20/25	Visión normal	El promedio de los adultos jóvenes saludables agudeza visual mejor que 20/20
20/30 a 20/70	Visión casi normal	Usualmente no causa serios problemas, sin embargo la visión debe ser explorada por una mejoría potencial o los comienzos de una posible enfermedad. En muchos estados expedirán la licencia de manejo a individuos con este nivel de visión en al menos un ojo
20/80 a 20/160	Visión baja moderada	Anteojos de lectura fuertes o lupas usualmente proporcionan una capacidad de lectura adecuada; este nivel es usualmente insuficiente para una licencia de manejo
20/200 a 20/400 o cuenta dedos a 3 m (10 pies)	Visión baja severa, ceguera legal por definición en EUA	La orientación gruesa y la movilidad en general son adecuadas, pero se dificultan con las señales de tránsito, los números de autobuses, etc. La lectura requiere lupas de alto poder; la velocidad de lectura se reduce
CD 2.5 m (8 pies) a 1.2 m (4 pies)	Visión baja profunda	Los problemas incrementan con la orientación visual y la movilidad. Un vasto largo es útil para explorar el ambiente. Individuos persistentes y altamente motivados pueden leer con lupas de gran magnificación. Otros dependen de la comunicación no visual: Braille, "audio libros", radio, etc.
CD a menos de 1.2 m (4 pies)	Ceguera casi total	Visión no confiable, excepto bajo circunstancias ideales; debe contar con apoyos no visuales
NPL (no percepción de luz)	Ceguera total	No percepción de luz; debe apoyarse por completo en otros sentidos

(Bradford, 2005)

Por último hay diferentes tipos de pérdidas de la visión, (Bradford, 2005):

- Pérdida de agudeza visual.
Causas: Por infarto del nervio óptico, oclusión arterial central de la retina, o ceguera funcional tales como histeria o simulación, o bien por trastorno psiquiátrico.
- Pérdida parcial aguda.
Causas: Hemorragias internas, desprendimiento de retina, migraña.
- Pérdida crónica.
Causas: Cataratas, glaucoma, degeneración macular, queratocono.
- Pérdida transitoria.
Causas: Hipertensión intracraneal, migraña y glaucoma.

El campo de la oftalmología y su conocimiento es muy amplio y sus diversas causas para explicar una discapacidad visual también, por ello sólo nos enfocamos a lo más esencial y relevante del ojo humano.

1.4. Acceso a la información para Personas con Discapacidad visual.

Debemos entender que la persona que sufre de alguna discapacidad tiene muchos problemas ante la sociedad en materia de salud, educación, cultura, recreativo y hasta político. Por ello el acceso a la información se ve limitado por falta de conciencia y desvalorización hacia estas personas con alguna discapacidad.

La vista como mencionamos anteriormente, es un sentido muy importante del cuerpo humano; Por tanto, es relevante para la obtención de información y comunicación.

En la sociedad actual la persona con discapacidad visual sufre para obtener información en cualquier representación o formato, esto debido a la falta de políticas claras y precisas que obligue a las instituciones brindar los recursos materiales y humanos para ayudar a las personas con discapacidad visual a obtener información. Romper con esa barrera es una tarea que día con día se presenta al profesional de la información.

Aún cuando existe un marco legal²¹ y un programa de desarrollo para las personas con discapacidad, la realidad es otra para el acceso a la información, esas barreras suelen ser arquitectónicas, de comunicación y económicas.

Para las bibliotecas el diseño arquitectónico es fundamental para la organización de la colección y sus salas de consulta. Cuando hay una población enorme de personas con discapacidad visual, se requiere de espacios físicos adecuados para desplazarse cómodamente, esto en muchas no existe, limitando el acceso a la información.

La comunicación es una forma de expresión relevante en los individuos ya que sin ella difícilmente se obtiene información, para obtener información es necesario saber transmitir todo ese conocimiento que las personas con discapacidad visual necesitan, debe ser indispensable que los medios de comunicación faciliten el acceso con eficacia y libertad.

²¹ Ver el anexo A con respecto a la legislación para personas con discapacidad.

Dado que las personas con discapacidad también tienen necesidades de información, no siempre encuentran personal bibliotecario con la capacidad, la disposición, el tiempo y la vocación necesaria para apoyarlos y satisfacer sus requerimientos informativos.

Los recursos económicos también son fundamentales, ya que con el avance de las tecnologías permiten mejor aún la recuperación sencilla y eficaz de la información, los recursos monetarios deben ser suficientes para acceder a estas herramientas, muchas de las veces la persona con discapacidad visual está lejos de las TICS especializadas, por su alto costo de adquisición.

Las bibliotecas públicas tienen la obligación de romper con esta barrera tecnológica y económica, para que los usuarios con discapacidad visual accedan por medio de estas herramientas, a la información que requieren.

Sabemos que los verdaderos ojos de la persona con discapacidad visual, son los libros impresos en braille, los libros hablados, pero para esto se necesita que las bibliotecas públicas, privadas o cualquier institución, valoren el acceso libre y gratuito a la información y esté al alcance de las personas con discapacidad visual.

Todo tipo de cosas representan información para cualquier persona, pues con más razón para las personas con discapacidad visual, una pared, un bastón, un sonido, etc., si todo esto está al alcance de estas personas y nosotros valoramos su significado, el acceso a la información no tendría por qué ser un impedimento al crecimiento de éstas.

Algunas bibliotecas brindan servicios bibliotecarios para las personas con discapacidad visual, dentro de estos servicios ofrecen herramientas tecnológicas tales como; Grabaciones en audio (aunque este recurso es muy caro), programas de cómputo especializados en la lectura de páginas de internet o procesadores de texto, impresoras en sistema braille, entre otros más, esto al final facilita el acceso a la información.

Lo relevante de la biblioteca pública para estos usuarios, es ser eficiente y responsable a la hora de ejecutar programas y actividades que acerquen a las personas con discapacidad visual, al gran mundo del conocimiento. Con base en esto, tener un libre acceso a la información y que les permita un mejor desarrollo, tanto personal como profesional.

1.4.3. Marco legal del acceso a la información para las Personas con Discapacidad Visual.

En el año de 2006 se crea la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de las Naciones Unidas, está se compone por 50 artículos, donde resalta las definiciones de la discapacidad, las obligaciones de los estados en torno a la promoción de la igualdad de las Personas con Discapacidad, los derechos de los niños y niñas, también sobre los derechos de la mujer, los accesos físicos, de información y de justicia, etc. La finalidad de esta convención es ~~promover~~ y proteger los derechos y la dignidad de las Personas con Discapacidad+, (Consejo Nacional para las Personas con Discapacidad, 2010).

A partir de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, en el año del 2014 se crea el Tratado de Marrakech, mismo que se organizó en la sede de la Organización Mundial de la Propiedad Intelectual. Dicho tratado sirve para facilitar el acceso a las obras publicadas a Personas con Discapacidad Visual, esto se da debido a la protección de los derechos de autor, barrera que se opone para que las personas que tienen alguna discapacidad visual, puedan tener un libre acceso a estas obras. El Tratado de Marrakech, intenta hacer una excepción para que la obra protegida, obtenga el derecho del autor de que sea accesible para estas personas. Los objetivos de este tratado son:

- Reducir la escasez de libros.
- Poner a disposición obras en formato accesible.
- Intercambiar obras entre organizaciones internacionales que apoyen a Personas con Discapacidad Visual.

- Promover que las obras obtenidas no tengan mal uso (Organización Mundial de la Propiedad Intelectual, 2013).

Con base en lo anterior México debe garantizar el acceso a la información para las Personas con Discapacidad Visual. Para ello se cuenta con una Ley General de las Personas con Discapacidad²² promulgada en el año de 2005, está compuesta por 9 capítulos donde el acceso a la información resalta en el Art 11 capítulo III que dice: %En el Sistema Nacional de Bibliotecas, salas de lectura y servicios de información de la administración pública federal se incluirá entre otros, los equipos de cómputo con tecnología adaptada, escritura e impresión del sistema de escritura braille, ampliadores y lectores de texto, espacios adecuados y además innovaciones tecnológicas que permitan su uso a las personas con discapacidad+

%El Sistema Nacional de Bibliotecas Públicasõ determinará el porcentaje del acervo que cada institución tendrá disponible en sistema de escritura braille y en audioõ +

La Ciudad de México también cuenta con una Ley que protege los derechos de las personas con discapacidad, esta se llama Ley para Personas con Discapacidad en el D.F.²³, en la cual se menciona en el Capítulo II Art. 10 que la Secretaria de Finanzas será la encargada de otorgar recursos económicos para la prestación de servicios a las personas con discapacidad.

En el Capítulo VII Art. 23 determina que las Bibliotecas Públicas deben de contar con áreas y equipos apropiados para las personas con discapacidad.

Existe una obligación por parte de las autoridades para que el acceso a la información sea una realidad tangible, que se pueda tocar a través de la satisfacción de las necesidades de información que las Personas con Discapacidad Visual presentan, legislar de manera eficiente y pertinente es una tarea importante que realizar.

²² Ley General para las Personas con Discapacidad publicada el 10 julio del 2005.

²³ Ley para las Personas con Discapacidad en el D.F. publicada en la gaceta oficial del D.F. el 21 de diciembre de 1995 y publicada en el Diario Oficial de la Federación el 19 de diciembre de 1995.

1.4.4. Personas con discapacidad visual que habitan en el D.F.

La recopilación de información que se llevó a cabo mediante INFOMEX arrojó los siguientes datos de la población con discapacidad en el D.F., el total es de 110265, en la tabla se muestra a detalle y por delegación el número de habitantes²⁴.

PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN EL DISTRITO FEDERAL, SEGÚN EL CENSO DE POBLACIÓN Y VIVIENDA 2010, DEL INEGI

DELEGACION	PCON_LIM *	PCLIM_MOT	PCLIM_VIS	PCLIM LENG	PCLIM_AUD	PCLIM_MOT2	PCLIM_MEN	PCLIM_MEN2
Azcapotzalco	17919	10320	4529	1173	2221	1011	711	2103
Coyoacán	28573	15554	8252	1905	3262	1839	1288	3423
Cuajimalpa de Morelos	6011	2949	1957	491	585	289	290	588
Gustavo A. Madero	54254	29562	15286	3875	6708	2818	2310	5957
Iztacalco	20593	10671	7338	1269	2390	990	756	1884
Iztapalapa	83950	43408	25210	6406	9292	3935	3884	9204
La Magdalena Contreras	8722	4719	2269	738	1149	574	518	1053
Milpa Alta	5831	2679	2028	465	750	206	233	524
Álvaro Obregón	28233	15267	7806	2103	3238	1528	1287	3063
Tláhuac	15475	7836	4794	1262	1633	707	705	1628
Tlalpan	25863	14741	6796	1991	2892	1804	1444	2922
Xochimilco	16669	8602	4896	1368	1858	779	790	1722
Benito Juárez	14308	8680	3482	999	2029	1098	674	1534
Cuauhtémoc	25391	14620	7074	1588	2954	1325	955	2214
Miguel Hidalgo	14223	8611	3604	1032	1963	1024	689	1501
Venustiano Carranza	19388	11344	4959	1279	2525	1084	774	2058
Total del Distrito Federal	385386	209548	110265	27723	45430	20574	17291	41343

* La suma de los distintos tipos de limitación puede ser mayor al indicador 'PCON_LIM', por aquella población que tiene más de una limitación.

²⁴ Fuente: Infomex Sistema de solicitudes de información del Distrito Federal.

CAPÍTULO 2

2. INVESTIGACIÓN EN LAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS DEL D.F.

Introducción

En este capítulo, se darán a conocer los métodos y técnicas que fueron utilizados para llevar a cabo esta investigación de acuerdo con los siguientes objetivos:

1. Investigación documental en fuentes de información con el fin de recopilar, conceptualizar y sustentar el presente trabajo de acuerdo al marco teórico y referencial.
2. Investigación de carácter exploratorio y descriptivo. Esto con el fin de ir delimitando las bibliotecas que cuenten con algún servicio bibliotecario para personas con discapacidad visual.
3. Se evaluarán los servicios bibliotecarios mediante cuestionarios y guías de observación.
4. De igual manera se evaluará la satisfacción de necesidades de información de los usuarios con discapacidad visual.

Con base en ello, dividimos en diferentes fases nuestra investigación, con el fin último de conocer sí los servicios bibliotecarios en las bibliotecas públicas del D.F satisfacen las necesidades de información de las personas con discapacidad visual.

2.1. Bibliotecas públicas del D.F.

Fase uno.

Se indago por medio de INFOMEXDF²⁵ el número total de bibliotecas públicas que hay en el DF, hicimos una solicitud que fue canalizada a cada una de las delegaciones políticas de la ciudad. Posteriormente cada delegación envió un oficio de respuesta, anexando un directorio de bibliotecas públicas que están subordinadas a su administración.

²⁵ InFomex: Sistema de Solicitudes de Información del Distrito Federal.
<http://www.infomexdf.org.mx/InfomexDF/default.aspx>

Cuadro 1. Según los datos de las propias delegaciones.

Álvaro Obregón	22	Iztapalapa	40
Azcapotzalco	17	Magdalena Contreras	7
Benito Juárez	6	Miguel Hidalgo	2
Coyoacán	12	Milpa Alta	12
Cuajimalpa	11	Tláhuac	21
Cuauhtémoc	10	Tlalpan	20
Gustavo A. Madero	20	Venustiano Carranza	25
Iztacalco	11	Xochimilco	17
TOTAL:			253

Como pudimos observar cada delegación tiene su propia red de bibliotecas públicas.

Después se envió otra petición de información al Instituto Nacional de Estadística, Geografía y de Información (**INEGI**), solicitando el número total de bibliotecas públicas en el D.F.

Cuadro 2. Según los datos del INEGI.

Álvaro Obregón	116	Iztapalapa	183
Azcapotzalco	69	Magdalena Contreras	30
Benito Juárez	90	Miguel Hidalgo	150
Coyoacán	158	Milpa Alta	35
Cuajimalpa	41	Tláhuac	63
Cuauhtémoc	178	Tlalpan	101
Gustavo A. Madero	157	Venustiano Carranza	89
Iztacalco	54	Xochimilco	70
TOTAL:			1584

La oficina del INEGI que proporcionó el dato, aclaró que el número de bibliotecas corresponde tanto a las públicas como las que están integradas a las escuelas de educación básica, las que son parte de la Red Nacional de Bibliotecas Públicas y las del Gobierno de la Ciudad.

Por último se realizó una investigación en la página web de CONACULTA²⁶, institución que a través de la Dirección General de Bibliotecas administra la Red Nacional de Bibliotecas Públicas, encontramos el siguiente cuadro:

²⁶ http://www.rednacionaldebibliotecas.gob.mx/estados_bibliotecas.php?estado=df

Cuadro 3. Datos de la RENABIP.

Álvaro Obregón	28	Iztapalapa	66
Azcapotzalco	17	Magdalena Contreras	10
Benito Juárez	13	Miguel Hidalgo	48
Coyoacán	19	Milpa Alta	14
Cuajimalpa	12	Tláhuac	24
Cuauhtémoc	32	Tlalpan	24
Gustavo A. Madero	27	Venustiano Carranza	30
Iztacalco	16	Xochimilco	28
TOTAL:			408

Como pudimos notar las cifras de cada una de las dependencias difieren entre sí, debido a ello hemos decidido tomar como sujeto de estudio las 408 bibliotecas públicas de la REBABIP, por la importancia que éste programa tiene desde 1983.

Paralelamente se realizó otra búsqueda de información para saber el número total de Personas con Discapacidad Visual que habitan en la ciudad, la solicitud de información se envió al INFOMEXDF, esta petición a su vez fue canalizada a la Dirección General del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia D.F. la respuesta que se obtuvo fue de 110 265 habitantes con discapacidad visual.

Fase 2:

Una vez delimitado el número de bibliotecas a estudiar, llevamos a cabo el siguiente procedimiento:

1. Nos comunicamos a las 408 bibliotecas²⁷ con el fin de saber si ofrecen servicios bibliotecarios para personas con discapacidad visual.
2. si la respuesta es afirmativa se incorporará a un directorio para ser visitada posteriormente.
3. si la respuesta es negativa, no se tomará en cuenta para el estudio correspondiente al presente trabajo.
4. Los datos generales de las bibliotecas se tomarán de la página web²⁸.
5. Concluidas las llamadas se elaboró un directorio de las bibliotecas seleccionadas y así mismo se visitaron para conocerlas físicamente, cómo

²⁷ Nota metodológica: nos comunicamos vía telefónica ya que ninguno de estos centros de información cuentan con página web.

²⁸ http://www.rednacionaldebibliotecas.gob.mx/estados_bibliotecas.php?estado=df
Op. Cit.

también sus servicios bibliotecarios y si éstos satisfacen las necesidades de información de las personas con discapacidad visual.

2.2. Evaluación de servicios bibliotecarios.

Para la evaluación de los servicios bibliotecarios dirigidos a los usuarios con discapacidad visual, se tomó como objetivo principal:

- Identificar los servicios bibliotecarios que ofrecen las bibliotecas públicas para satisfacer las necesidades de información de las personas con discapacidad visual.

Tomando como referencia a Lancaster (1983), el objetivo de una evaluación de biblioteca, es el mejoramiento de los servicios bibliotecarios que ofrece y los tipos de estudios pueden ser descriptivos o analíticos.

Para la presente investigación, se analizaron cuatro aspectos importantes como son:

1. La accesibilidad física.
2. Materiales disponibles incluyendo las Tiflotecnologías (**acceso a la información para personas con discapacidad visual**).
3. Servicios bibliotecarios.
4. El personal, todo esto orientado a las personas con discapacidad visual.

Visita a la biblioteca seleccionada:

1. Entrevista con el bibliotecario o encargado de la unidad de información.
2. Observación para la accesibilidad física y de información, servicios bibliotecarios y personal bibliotecario.

Instrumentos.

1. Cuestionarios (ver anexo B)
2. Guía de observación o ficha de trabajo para observación (Rojas Soriano, 2000) (ver anexo C)
3. Directorio de las bibliotecas visitadas.
4. Un directorio final, con el estudio concluido y describiendo las bibliotecas con sus respectivos servicios, colecciones, accesibilidad, horarios,

ubicación, teléfonos, personal que atiende, etc., también se imprimió este directorio en escritura Braille.

2.3. Guía para la evaluación de los servicios bibliotecarios.

- **Accesibilidad física** (Pérez Pérez, 1998).

Movilidad:

1. Pasillos sin obstáculos o con obstáculos, como: macetones, bancos, extintores, garrafones de agua. También los caminos entre los estantes, si dificulta o no la movilidad del usuario con discapacidad visual.
2. Salas especiales para el usuario.
3. Escaleras con o sin pasamanos.
4. Rampas. Tipos de rampas como pueden ser, de madera, metal o de algún otro material especial.
5. Suelo, tipos como antideslizante o algún otro.
6. Elevadores especiales.
7. Acceso exterior e interior, según la ubicación de la biblioteca, tomando en cuenta el transporte público.
8. Señalización especial para las personas con discapacidad visual y debilidad visual.
9. Acceso a sanitarios y dentro de ellos mobiliario especial.

- **Accesibilidad a la información.**

Colección:

1. Colocación de la estantería.
2. Organización de la colección en estantería.

Tipos de materiales;

1. Libros escritos en braille.
2. Material en relieve.
3. Libros parlantes (grabaciones sonoras o audio libros)
4. Libros con grandes caracteres.
5. Algún otro que no se haya contemplado.

Libros escritos en Braille: son aquellos que están traducidos al sistema de escritura en Braille²⁹ y son los más comunes en bibliotecas.

²⁹ Lous Braille (1809-1852), fue el inventor del método de lectura y escritura para personas con ceguera, el cual lleva su nombre.

Material en relieve: son aquellos que utilizan este sistema para explorar una imagen mediante el tacto.

Libros parlantes: son todos aquellos que están en grabaciones sonoras.

Libros con grandes caracteres: son aquellos que tienen grandes ilustraciones y tipografía también, estos los utilizan las personas con debilidad visual.

Tiflotecnologías³⁰;

1. Software especial para computadoras.³¹
2. Internet accesible.

- **Servicios bibliotecarios.**

1. Préstamo de materiales en sala y a domicilio.
2. Servicio de impresión en sistema de escritura braille.
3. Grabaciones de lectura.
4. Ayuda personalizada para la lectura de un libro convencional.
5. Cursos y talleres para el uso de las Tiflotecnologías.
6. Servicio de referencia bibliográfica.
7. Otro no especificado en el presente trabajo.

- **Personal bibliotecario.**

1. Profesional
2. No profesional.
3. Están capacitados para la atención de las personas con discapacidad visual.
4. Habilidad para el manejo de
5. las Tiflotecnologías y para la orientación del usuario.
6. Cuantos son los que atienden a las personas con discapacidad visual.

³⁰ Son aquellas tecnologías adaptadas para que las personas con discapacidad visual tengan acceso a la información. Estos son dispositivos y software especializados.

³¹ Los software pueden ser variados, y que una biblioteca tenga alguno tiene que ver con el presupuesto que se le otorgue a ésta, por ello en el cuestionario correspondiente se tomará como pregunta abierta y se anotará el sistema de cómputo que nos señale el bibliotecario o encargado, si en caso de que tengan alguno.

2.4. Guía de evaluación de satisfacción de necesidades de información

Para la evaluación de necesidades de información de las personas con discapacidad visual, es importante señalar dos objetivos principales, los cuales son:

- Identificar mediante un método de estudio las necesidades de información de los usuarios con discapacidad visual.
- Analizar si los servicios bibliotecarios satisfacen o no las necesidades de información de las personas con discapacidad visual.

Para el estudio de satisfacción de necesidades de información Calva menciona en gran medida que toda persona al presentar alguna necesidad de información, manifiesta un comportamiento informativo³² para satisfacerla (Calva, 2004).

Este comportamiento se manifiesta de dos maneras:

- Cuando el individuo sabe bien lo que busca y cuando no tiene idea de cómo buscarlo.

Así mismo, afirma que se manejan muchos criterios para evaluar la satisfacción de usuarios, como factores internos, tales como; experiencia, conocimientos, habilidades, hábitos, etc., otros factores que menciona son los externos; que es el medio ambiente que rodea al individuo, como su actividad o lugar donde se encuentra (Calva, 2004).

También señala que la satisfacción de las necesidades de información está en el logro de la búsqueda de la misma, utilizando fuentes de información.

Por ello, el usuario a la hora de visitar una biblioteca presenta algún tipo de necesidad de información, acorde a la actividad que desempeña en su vida cotidiana y el grado de esta, si es débil o intensa.

Con base en lo anterior, se definirá claramente los aspectos a estudiar del usuario con discapacidad visual, tomando en cuenta los siguientes aspectos:

- Motivos que impulsan al usuario a satisfacer sus necesidades de información.
- Que herramientas utiliza para satisfacer sus demandas de información.
- La frecuencia con que asisten a la biblioteca pública.
- Cuenta o no con algún conocimiento previo a la búsqueda de información.

³² Comportamiento informativo: son manifestaciones mediante el cual el individuo busca satisfacer sus necesidades de información.

- Si el personal bibliotecario los ayuda en su búsqueda de información.
- Y último, si sus necesidades son satisfechas o insatisfechas.

Bajo estos aspectos se estructuraron los cuestionarios y se definió la población a estudiar.

Método, técnica e instrumento

De la misma forma que en la evaluación de servicios bibliotecarios, se llevó a cabo lo siguiente:

1. Recolección de datos.
2. Procesamiento de datos.
3. Interpretación y análisis de resultados.

Método:

Análisis de satisfacción de necesidades de información.

Técnica:

Entrevista con el usuario con discapacidad visual

Instrumento:

Para esta parte se elaborará un cuestionario³³ dividido en:

1. Datos generales.
2. Necesidades de información.
3. Accesibilidad física y de información.
4. Utilización de materiales y herramientas tecnológicas.
5. Y satisfacción o insatisfacción.

Por último, se hizo un análisis del número de personas con discapacidad visual que visitan las bibliotecas, para poder hacer el estudio de usuarios pertinente a la satisfacción de necesidades de información.

³³ En el anexo 3 se muestra el cuestionario completo.

CAPÍTULO 3

3. LA REALIDAD DE LOS SERVICIOS PARA USUARIOS CON DISCAPACIDAD VISUAL.

Introducción

Con base en la metodología descrita en el capítulo 2, los resultados de la investigación se organizaron de la siguiente manera.

3.1. Metodología de la investigación.

Investigación telefónica e inconsistencia en los datos gubernamentales.

De acuerdo con las llamadas realizadas por teléfono a las 408 bibliotecas públicas adscritas a la Red Nacional, se obtuvo el resultado que son 10 bibliotecas que ofrecen servicios bibliotecarios para Personas con Discapacidad Visual, aunque algunas no cuentan con una sala especial para atender a estos usuarios.

A continuación se muestra un cuadro con las 408 bibliotecas por delegación³⁴:

DELEGACION	NO. DE BIBLIOTECAS	BIBLIOTECAS CON SERVICIOS PARA PCDV
Álvaro Obregón	28	1
Azcapotzalco	17	0
Benito Juárez	13	1
Coyoacán	19	2
Cuajimalpa de Morelos	12	0
Cuauhtémoc	32	3
Gustavo A. Madero	27	1
Iztacalco	16	0
Iztapalapa	66	1
La Magdalena Contreras	10	0

³⁴ Datos obtenidos mediante una solicitud de información a INFOMEX, también se corroboró en la página de internet de CONACULTA

Miguel Hidalgo	48	1
Milpa Alta	14	0
Tláhuac	24	0
Tlalpan	24	1 ³⁵
Venustiano Carranza	30	0
Xochimilco	28	0
TOTAL	408	10

Posteriormente se realizó una investigación en la Dirección General de Bibliotecas de CONACULTA, para obtener el dato preciso del número de bibliotecas públicas que ofrecen servicios bibliotecarios a Personas con Discapacidad, el resultado fue de 4 unidades de información, el cual una de ellas, no lo ofrece. La inconsistencia de los datos se muestra en el siguiente cuadro:

Datos de la investigación telefónica	Datos obtenidos por la DGB
Biblioteca pública Batallón de San Patricio	Biblioteca Vasconcelos
Biblioteca pública Francisco Zarco	Biblioteca José Vasconcelos (ciudadela)
Biblioteca pública Ignacio Ramírez	Biblioteca central Narciso Bassols
Biblioteca central Gral. Vicente Guerrero	Biblioteca pública Manuel Gutiérrez Nájera
Biblioteca pública José Mancisidor	
Biblioteca Vasconcelos	
Biblioteca José Vasconcelos (ciudadela)	
Biblioteca central Narciso Bassols	
Biblioteca pública Villa Estrella	
Biblioteca central Carlos Chávez	
Total 10	Total 4

³⁵ Cerrada temporalmente

Datos no actualizados.

En la investigación que se realizó en la DGB de CONACULTA, nos mencionaron que sólo son 4 bibliotecas las que ofrecen servicios bibliotecarios para personas con discapacidad visual, posteriormente se informó a la persona que nos proporcionó la entrevista el hecho de que una biblioteca no contaba con servicios para usuarios con discapacidad visual (**Biblioteca Pública Manuel Gutiérrez Nájera**); la respuesta fue que sus datos no estaban actualizados y al mismo tiempo desconocen el porqué de la situación. También se nos mencionó, que están trabajando sobre un programa piloto, que consiste en enviar libros escritos en Braille a varias bibliotecas públicas, para observar el impacto que ésta tiene y así poder tomar la decisión de equipar todas las bibliotecas públicas con material en Braille.

Sistematización de la información obtenida

Procedimiento de las llamadas:

Se creó un directorio de bibliotecas por delegación ordenado alfabéticamente. Después se llamó por teléfono a cada una de las bibliotecas y se obtuvieron los siguientes datos:

- **Delegación Álvaro Obregón:**

De las 28 bibliotecas públicas que pertenecen a esta delegación, sólo 1 unidad de información cuenta con una Sala Braille, esta unidad de información es la **Biblioteca Central Delegacional Batallón de San Patricio**.

En el directorio 7 bibliotecas no cuentan con teléfono, otra biblioteca sólo cuenta con 3 libros en braille y las demás no ofrecen servicios bibliotecarios para personas con discapacidad visual.

Muchos de los bibliotecarios que atendieron la llamada telefónica, no tenían el conocimiento de lo que era un servicio bibliotecario y mucho menos que es lo que significaba discapacidad visual.

- **Delegación Azcapotzalco:**

Cuenta con 17 bibliotecas públicas de las cuales ninguna ofrece servicios bibliotecarios a personas con discapacidad visual.

Igual que la anterior delegación, los encargados de las bibliotecas desconocían el término de servicio bibliotecario y otros nos remitían a la Biblioteca de México.

- **Delegación Benito Juárez:**

Sólo cuenta con 1 biblioteca que ofrece servicios bibliotecarios a personas con discapacidad visual de las 13 en total que tiene, ésta es la **Biblioteca Central Delegacional Francisco Zarco**. Otra unidad de información tiene un usuario que acude a la biblioteca, pero ésta no tiene colección en Braille, las herramientas tecnológicas, el servicio que le brindan es el de lectura en voz alta.

Otro de los problemas con que nos encontramos es que en el directorio antes mencionado, existen varios números que no existen (dichos números corresponden a diferentes bibliotecas), por lo que se nos dificultó la obtención de datos precisos. Muchas de las personas que atendieron las llamadas, nos enviaban a la Biblioteca de México, así como también algunos comentaban que ni siquiera tenían mobiliario, ni colección debidamente organizada.

- **Delegación Coyoacán:**

Cuenta con dos bibliotecas que ofrecen servicios bibliotecarios para personas con discapacidad visual, estas son la **Biblioteca Pública Ignacio Ramírez** y la **Biblioteca Central Delegacional Gral. Vicente Guerrero**. Igual que en las delegaciones anteriores, muchos bibliotecarios nos enviaban a la biblioteca de México, ya que ésta es la que más se conoce por su sala braille y los servicios que ofrece.

La biblioteca Rey Nezahualcóyotl, tiene dos personas con discapacidad visual que la visitan, nos comentaron que es una mamá y su hijo, piden ayuda al bibliotecario para que le lean en voz alta a su hijo, ya que ésta biblioteca no tiene colección en braille.

También nos informaron que han solicitado a la DGB, el apoyo para tener una sala Braille, pero la respuesta no ha sido positiva.

- **Delegación Cuajimalpa:**

No cuenta con ninguna biblioteca que ofrezca servicios bibliotecarios a personas con discapacidad visual.

Varias bibliotecas tenían incorrecto el número telefónico y otras más no cuentan con número. Como dato que nos permite darnos una idea del estado de abandono en que se encuentran las unidades de información, notamos que las que si tenían número era de Ladafon, por lo que podemos llegar a la conclusión de que las unidades de información no cuentan con equipo de teléfono propio.

- **Delegación Cuauhtémoc:**

Son 3 bibliotecas las que ofrecen servicios bibliotecarios para personas con discapacidad visual, éstas son la **Biblioteca Vasconcelos**, la **Biblioteca Pública José Mancisidor** y la **Biblioteca de México José Vasconcelos**, dos de ellas son las más populares dentro del programa de difusión de CONACULTA, la otra biblioteca no se tiene el conocimiento en la DGB.

También hay otra biblioteca que sólo tiene un elevador para facilitar el acceso a las personas con discapacidad; se preguntó si tienen algún usuario con discapacidad y la respuesta fue no.

- **Delegación Gustavo A. Madero:**

Sólo cuenta con una biblioteca que tiene colección en Braille, esta es la **Biblioteca Central Delegacional Prof. Narciso Bassols**, aunque nos informaron que son libros que no solicitan, ni mucho menos hay usuarios que los utilicen.

La mayoría de las bibliotecas que están en el directorio no cuentan con número telefónico.

- **Delegación Iztacalco:**

No cuenta con ninguna biblioteca que tenga colección en braille ni mucho menos servicios a personas con discapacidad visual.

Algunos bibliotecarios nos comentaban que la única que tiene conocimiento que ofrece esos servicios es la Biblioteca de México.

- **Delegación Iztapalapa:**

Cuenta con una biblioteca que ofrece servicios bibliotecarios a personas con discapacidad visual, esta es la **Biblioteca Pública Villa Estrella**, está ubicada dentro de un centro social.

En el directorio hay muchas bibliotecas de centros de readaptación social y otras más que no tienen número de teléfono.

- **Delegación Magdalena Contreras:**

No tiene ninguna biblioteca que brinde servicios para personas con discapacidad visual.

- **Delegación Milpa Alta:**

No cuenta con ninguna biblioteca que ofrezca servicios bibliotecarios para personas con discapacidad visual.

- **Delegación Miguel Hidalgo:**

Cuenta con una biblioteca que tiene colección en Braille, esta es la **Biblioteca Central Delegacional Carlos Chávez**, las demás están adscritas al ejército mexicano.

- **Delegación Tláhuac:**

No cuenta con bibliotecas que ofrezcan servicios bibliotecarios, solo hay una que cuenta con la constitución política de los Estados Unidos Mexicanos en Braille.

Varios encargados desconocían lo que era un servicio bibliotecario y en otras más no contaban con un teléfono propio.

- **Delegación Tlalpan:**

Esta delegación cuenta con una biblioteca que tiene 100 libros en Braille para personas con discapacidad visual, esta es la **Biblioteca Central Delegacional de Tlalpan**. Pero está cerrada temporalmente.

Varias bibliotecas no cuentan con teléfono propio y otras más el número telefónico incorrecto.

- **Delegación Venustiano Carranza:**

Ninguna biblioteca cuenta con los servicios bibliotecarios para personas con discapacidad visual, al mismo tiempo los encargados de éstas nos daban la referencia de la biblioteca que está ubicada en la ciudadela.

- **Delegación Xochimilco:**

No tiene bibliotecas que ofrezcan servicios bibliotecarios para personas con discapacidad visual.

Lo lamentable es que la mayoría carece de mobiliario y una cantidad importante de colección para usuarios que las visitan. Muchas personas que atendieron la llamada nos comentaban que les habían avisado que les iban a enviar una colección de enciclopedias en Braille. Dicho compromiso tiene bastante tiempo y no se ha cumplido.

Datos relevantes del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal. DIF-DF

Este instituto de asistencia social, recreativa y cultural, cuenta con 56 centros DIF en todo el Distrito Federal, la finalidad de estos centros es brindar a la comunidad a la que pertenece en cada delegación talleres de danza, pintura, repostería, deportes y académicos. También llevan a cabo un programa que se denomina Niños Talento, el cual consiste en otorgar una beca económica, cultural y académica a niños que cursaron el nivel básico y que tengan un promedio mínimo de 9.0 hacia adelante. Estos centros también ofrecen los mismos servicios a personas con discapacidad.

Lo relevante para fines de esta investigación, es que estos centros DIF tienen bibliotecas y que son parte de la Red Nacional de Bibliotecas Públicas, se comunicó a cada una de ellas y la respuesta fue que ninguna ofrece servicios bibliotecarios a personas con discapacidad visual, ni siquiera a la comunidad, ya que carecen de libros y mobiliario, de hecho estos lugares los ocupan para otras actividades ajenas a la de una unidad de información. También se obtuvo la información que estas bibliotecas no cuentan con teléfono propio y otras más no están en funcionamiento. Es lamentable tener el conocimiento de que el DIF DF no le dé importancia a las bibliotecas de sus centros y que su organización adecuada represente un fuerte gasto más que una inversión para la cultura y formación académica de las personas que acuden a estos lugares.

3.2. Resultados

3.2.1. Análisis de resultados de entrevistas a encargados.

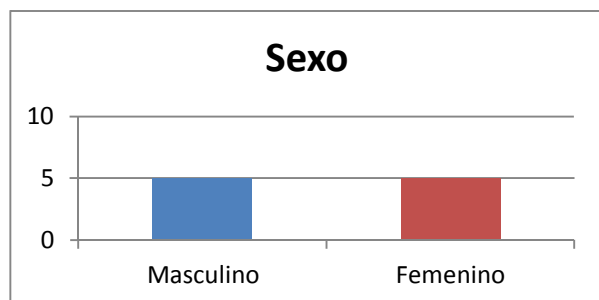
El estudio abarcó 10 bibliotecas públicas que prestan servicios bibliotecarios a personas con discapacidad visual. Éste consistió en entrevistar a los encargados de dichas bibliotecas, con la finalidad de conocer la problemática del objeto de estudio. El cuestionario se formuló de acuerdo al enfoque de la investigación y sus objetivos. El instrumento de investigación se dividió en 7 partes, los cuales son:

1. Datos generales.
2. Información del puesto.
3. Información sobre los servicios bibliotecarios generales.
4. Información sobre los servicios bibliotecarios para personas con discapacidad visual.
5. Información sobre la accesibilidad física.
6. Información general sobre las personas con discapacidad.
7. E información acerca de los apoyos que reciba la biblioteca.

El total de bibliotecas a estudiar es relativamente pequeño, por ello, el análisis de información no puede realizarse con técnicas³⁶ estadísticas para muestras o poblaciones grandes, como sería el análisis porcentual, entre otras. Por tal razón, el análisis de los resultados se hará para descubrir tendencias en la forma de presentarse los distintos aspectos del fenómeno estudiado.

El análisis de la información obtenida se hará de acuerdo al orden en el que se plantearon las preguntas cerradas en la guía de entrevista; luego se analizarán las respuestas a éstas preguntas, pero cuyas opciones de respuesta llevan a explorar otros aspectos, para lo cual se plantearon preguntas abiertas, con el fin de contar con información más precisa y finalmente estas preguntas se analizarán. Los resultados fueron los siguientes:

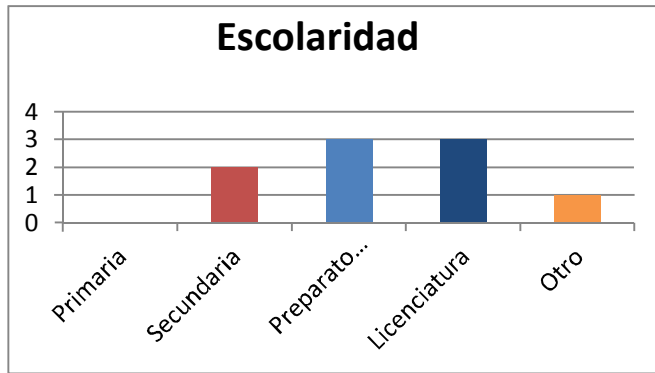
1. Respecto a los encargados de la biblioteca, la mitad de ellos son mujeres, tal como se muestra en la siguiente gráfica:



Gráfica 1

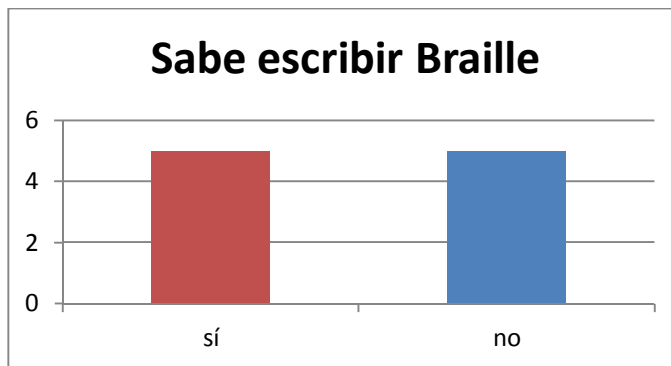
2. De acuerdo con los resultados con la escolaridad de los entrevistados, menos de la mitad cuentan con preparatoria; una minoría tiene secundaria y otros pocos poseen estudios de licenciatura. Por lo que podemos decir que los encargados tienen en promedio un nivel de escolaridad media superior.

³⁶ Técnica: es el conjunto de herramientas científicas que se usan para analizar información que se recaba durante una investigación.



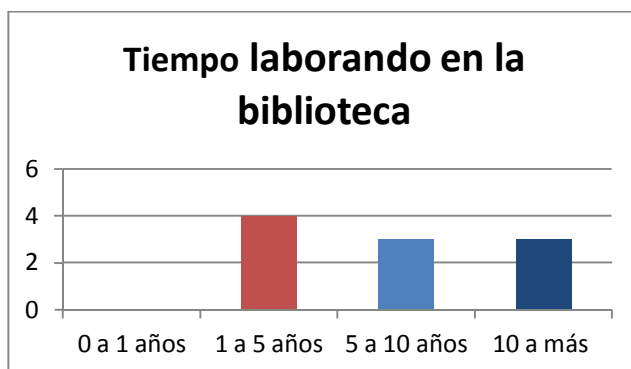
Gráfica 2

3. Ahora bien, sobre si saben escribir en Braille, los resultados indican que sólo la mitad de los entrevistados sabe escribir con éste método. El hecho que la otra mitad no lo sepa, limita su interacción con las personas con discapacidad visual.



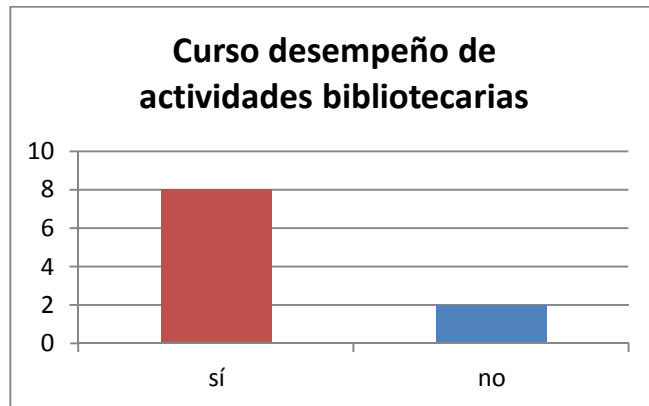
Gráfica 3

4. Por otra parte, los años que llevan laborando en la biblioteca, más de la mitad ha trabajado de uno a cinco años, una minoría de cinco a diez años y otra minoría de diez a más años.



Gráfica 4

5. Sobre la capacitación de los trabajadores, los encargados respondieron que la gran mayoría han tomado algún curso de biblioteconomía, mientras que una minoría no ha recibido ningún curso.



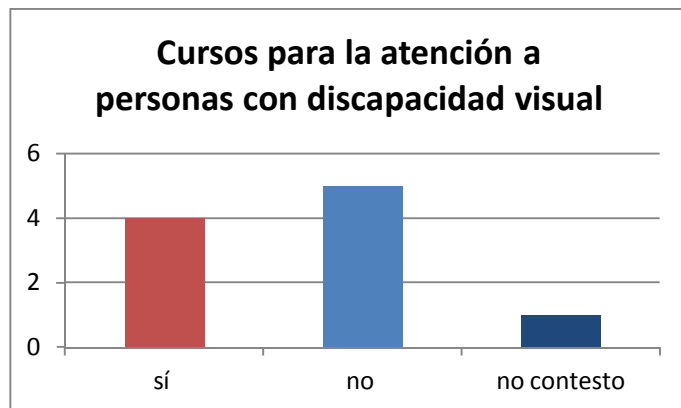
Gráfica 5

6. En lo que se refiere a la pregunta si ellos atienden a personas con discapacidad visual, respondieron la mayoría que sí y sólo una minoría contestó que no.



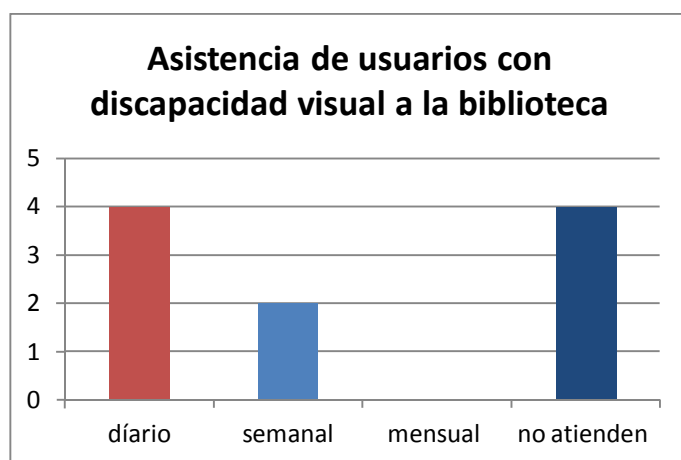
Gráfica 6

7. Con relación a la pregunta **¿si han tomado cursos para la atención a personas con discapacidad visual?**, la mayoría de los entrevistados respondió que no, mientras que una minoría si ha tomado cursos de este tipo, otro simplemente no contestó.



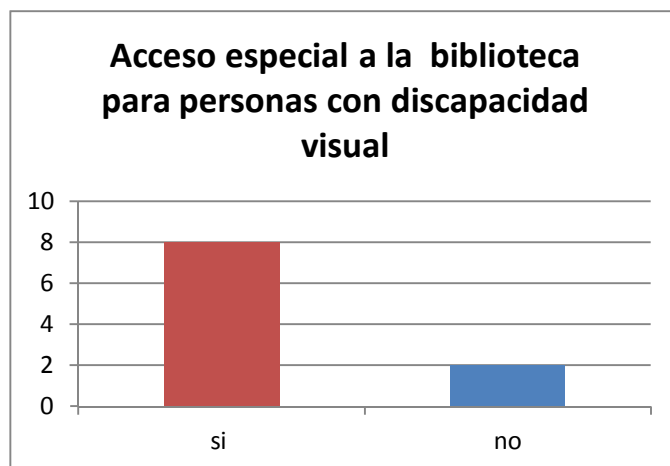
Gráfica 7

8. En lo que se refiere a la asistencia de personas con discapacidad visual a la biblioteca, los encargados respondieron que asisten de dos a diez usuarios, otros dijeron que no tienen este tipo de usuarios, otros contestaron que la visita es semanal. Habrá que preguntarse en otro estudio cuál es la causa de esa inasistencia, a fin de proponer medidas que motiven el mayor uso de los servicios bibliotecarios.



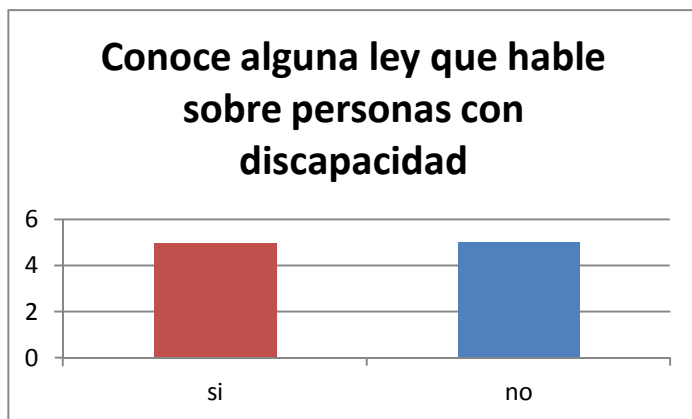
Gráfica 8

9. Por otro lado, los datos que arrojaron las entrevistas acerca de los accesos especiales con los que cuenta la biblioteca para personas con discapacidad visual, la gran mayoría de los entrevistados respondió que el único acceso especial es una rampa a la entrada de la biblioteca y una minoría que no tienen accesos especiales.



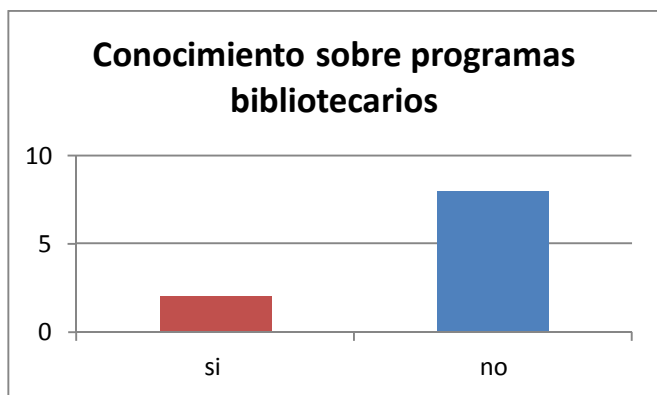
Gráfica 9

10. También se les preguntó a los encargados, si tienen algún conocimiento de alguna ley para personas con discapacidad, los datos fueron que la mitad si conocen alguna ley y otra mitad que no. A los entrevistados que respondieron que si conocen alguna ley, mencionaron algunas de ellas, como la ley general para la inclusión de personas con discapacidad, también sobre los derechos humanos de las personas con discapacidad, la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. Si bien es cierto, es que se observó que no conocían mucho sobre más leyes o alguna legislación que trate sobre el tema de personas con discapacidad.



Gráfica 10

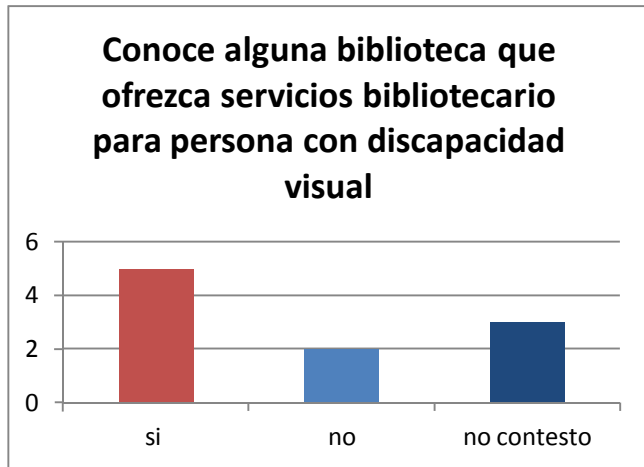
11. De acuerdo con los resultados de las entrevistas sobre si los encargados conocen algún programa bibliotecario para personas con discapacidad visual, los datos demuestran que la gran mayoría no conoce ningún tipo de programas, mientras que una minoría si tiene conocimiento de ello, como la donación de libros en braille y la sala que se restauró para personas con discapacidad visual de la Biblioteca de México José Vasconcelos³⁷.



Gráfica 11

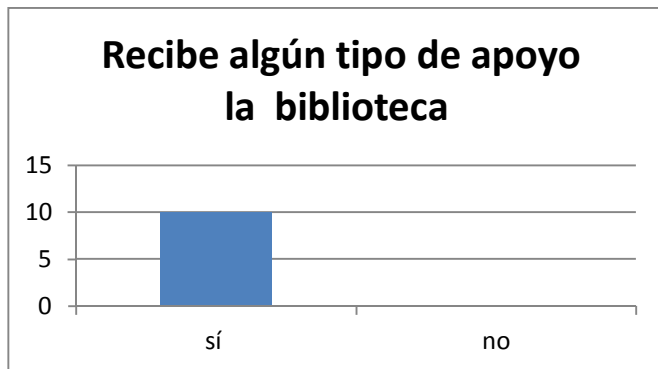
12. Respecto al tema si conocen alguna biblioteca pública que ofrezca servicios bibliotecarios para personas con discapacidad visual, la mayoría respondió que sí, mientras que una minoría dijo que no y otros no contestaron. Nos mencionaron principalmente la biblioteca de México y la Vasconcelos.

³⁷ Biblioteca de México José Vasconcelos, se encuentra ubicada en la ciudadela del metro Balderas, Centro Histórico del D.F. Esta sala para personas con discapacidad visual fue restaurada en su totalidad.



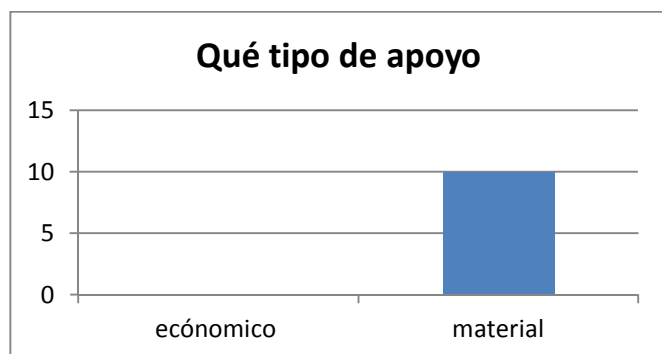
Gráfica 12

13. En relación si la biblioteca pública recibe algún tipo de apoyo, todos respondieron que sí.



Gráfica 13

14. Después se les preguntó, qué tipo de apoyo recibe la biblioteca, si económico o material, todos contestaron que material por parte de la DGB de CONACULTA, de la delegación a la que pertenecían y de la SEP.



Gráfica 14

En el análisis de las preguntas abiertas, tenemos lo siguiente.

15. En cuanto a las actividades que realizan los entrevistados dentro de la biblioteca, menos de la mitad administra la biblioteca, una minoría orienta a los usuarios tanto normovisuales³⁸ como con discapacidad visual, otros más, imparten talleres o cursos.
16. Respecto a los servicios bibliotecarios que ofrece la biblioteca en general, los entrevistados respondieron que son: préstamo en sala, préstamo a domicilio, ayuda personalizada, referencias bibliográficas, cursos de verano, talleres, visitas guiadas, servicios de internet, entre otros.
17. Sobre los servicios que requieren una mejora, contestaron la gran mayoría de los entrevistados, que todos los servicios necesitan una mejora pero sobre todo los de internet.
18. Con relación a los servicios bibliotecarios que presta la biblioteca a personas con discapacidad visual, la mayoría mencionó el préstamo en sala, préstamo a domicilio de libros en Braille y audiolibros³⁹, ayuda personalizada, impresiones en Braille, búsqueda de información en internet, cursos o talleres de software especial, como el Jaws⁴⁰.
19. Respecto al tema de los servicios tecnológicos para personas con discapacidad, menos de la mitad contestó que no cuenta con ellos, mientras que la minoría dijo que sí, incluso sólo una biblioteca tiene cabinas para lecturas personalizadas o grabaciones de lectura.

³⁸ Personas normovisuales: son todas aquellas que no tienen discapacidad visual.

³⁹ Audiolibros: son aquellas grabaciones de lecturas en formato CD o electrónico.

⁴⁰ Jaws: éste es un software que se instala en la computadora y es parlante, que ayuda a la persona con discapacidad visual en utilizar la computadora e internet.

20. Por último, la totalidad de los entrevistados comentó que los servicios con los que cuenta la biblioteca no son suficientes para atender las demandas de información de las personas con discapacidad visual. Por tal razón comentaron, que se necesitan más herramientas tecnológicas y capacitación del personal para ofrecer un mejor servicio.

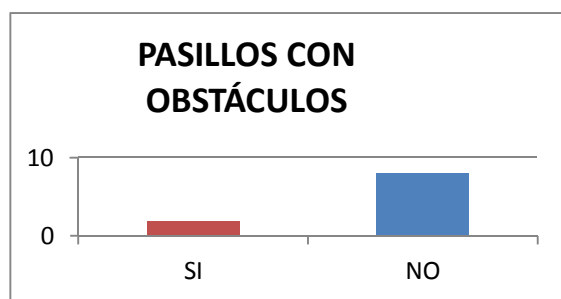
3.2.2. Análisis de resultados de guías de observación.

Como se mencionó en el Capítulo Dos, las técnicas de investigación son la entrevista y la observación, esto con el fin de comprender el objeto de estudio. Por ello después de aplicar entrevistas por medio de un cuestionario a los encargados, se observó aspectos de accesibilidad física, servicios bibliotecarios, personal bibliotecario (**para este rubro se tuvo que preguntar cuántos trabajaban en la biblioteca**) y acceso a la información (**para ello se observó y se investigó con los trabajadores sobre la cantidad de material**). Esto se hizo con la finalidad de comparar los resultados de las entrevistas con los de la observación, para comprender mejor la problemática del objeto de estudio. Para la aplicación de este método se utilizó una guía de observación y los resultados son los siguientes:

Para la accesibilidad física.

1. De acuerdo a la observación, se pudieron obtener los siguientes datos:

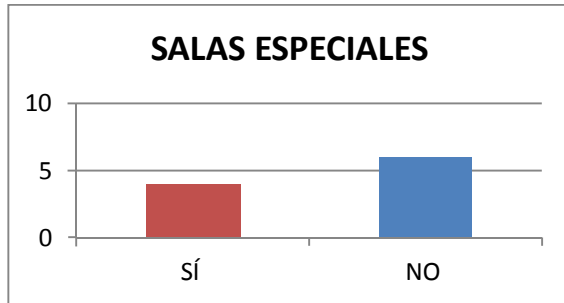
La mayoría de las bibliotecas no cuentan con pasillos con obstáculos⁴¹ y sólo una minoría sí, en éstas se observó que sus obstáculos son por lo regular macetas y botes de basura.



Gráfica 1

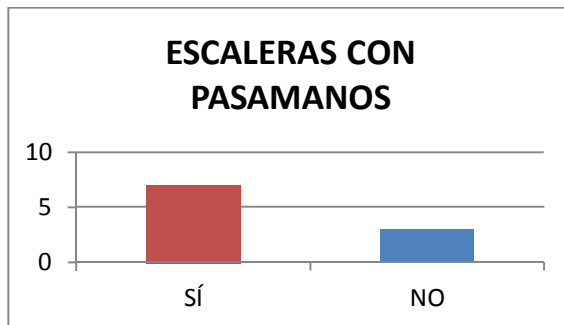
⁴¹ Esto es importante analizar, ya que los objetos en el piso, pueden obstruir al usuario o bien, ayudar a no caerse ya que por medio del bastón pueden guiarse mejor al tener contacto con el objeto.

2. De igual forma más de la mitad no cuenta con una sala especial para personas con discapacidad, mientras que una minoría sí.



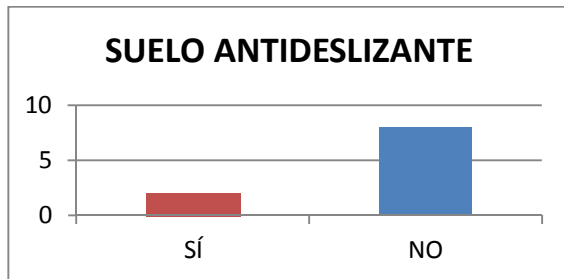
Gráfica 2

3. Con relación a las escaleras con pasamanos, se tuvo el dato de que casi todas las bibliotecas tienen escaleras con pasamanos y sólo unas cuantas no.



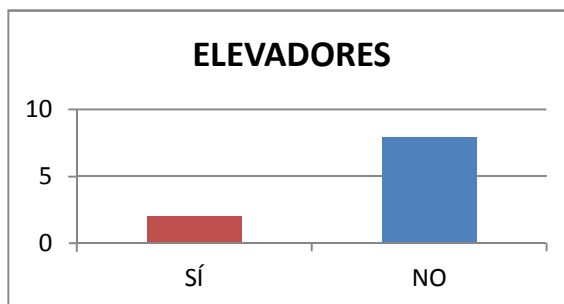
Gráfica 3

4. También se observó que la mayoría de las bibliotecas no tienen suelo antideslizante y una minoría sí, lo cual podemos decir que esto puede provocar accidentes de los usuarios en general que acuden a ella.



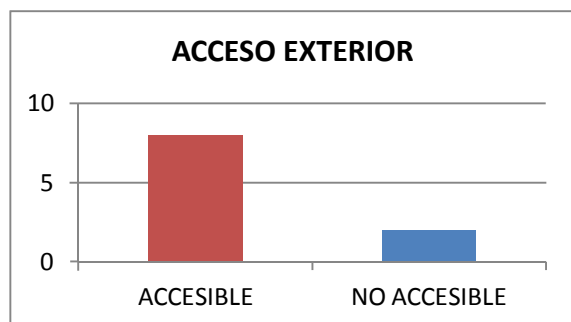
Gráfica 4

5. Con relación a elevadores en las bibliotecas como parte de accesibilidad, pudimos observar que casi ninguna biblioteca cuenta con uno, por lo tanto dificulta la movilidad de los usuarios en las bibliotecas que tienen varios pisos.



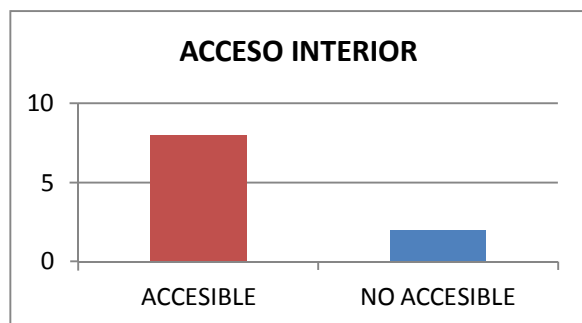
Gráfica 5

6. Respecto al acceso exterior, pudimos constatar que en la mayoría de las bibliotecas está complicado el acceso, contando desde la salida del transporte público, comercio ambulante que obstruye el paso, o bien, el pavimento de la calle está en mal estado y sólo en una minoría el acceso es menos complicado.



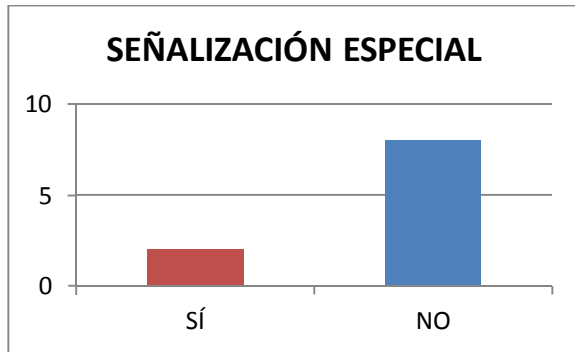
Gráfica 6

7. Para el acceso interior de la biblioteca, se obtuvo el resultado que la mayoría de las bibliotecas tienen un acceso complicado, esto debido a falta de rampas, señalización especial, obstáculos en la entrada, escalones altos, entre otros más. Fueron pocas las bibliotecas que su acceso no era tan complicado.



Gráfica 7

8. Tocante al tema sobre la señalización, se observó que no todas tenían señalización especial para personas con discapacidad visual, que permita una mejor orientación, fueron pocas las que sí contaban con ello. Cabe señalar que dentro de esa señalización están las guías para bastón, indispensables para la movilidad correcta de los usuarios con discapacidad visual.

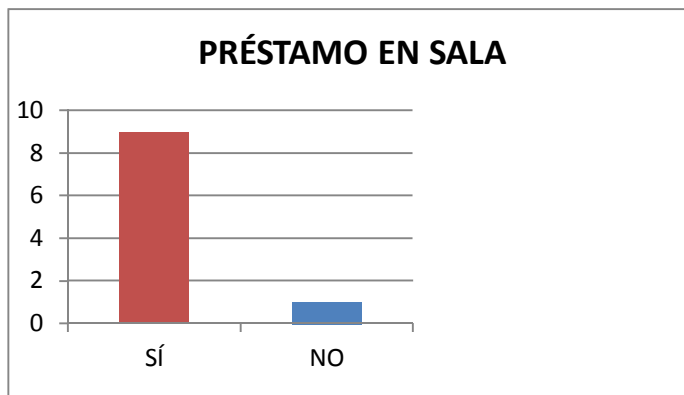


Gráfica 8

9. Sobre los sanitarios exclusivos para personas con discapacidad visual, ocho bibliotecas no cuentan con uno y dos si cuentan con sanitarios únicamente para estos usuarios.

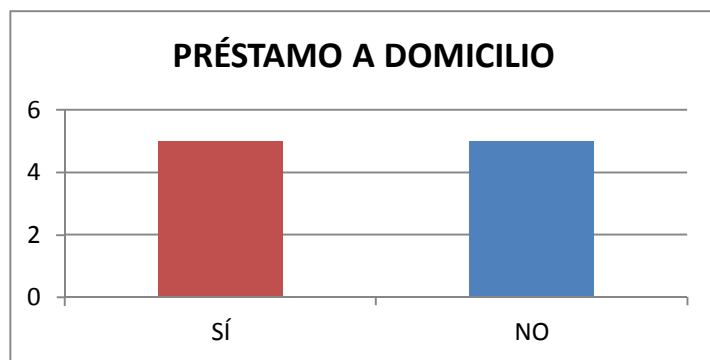
Para los servicios bibliotecarios.

1. Las bibliotecas que prestan material en sala son nueve y una no cuenta con ese servicio. La unidad de información que no tiene este préstamo es porque no tienen usuarios con discapacidad visual y su material se encuentra guardado en una bodega.



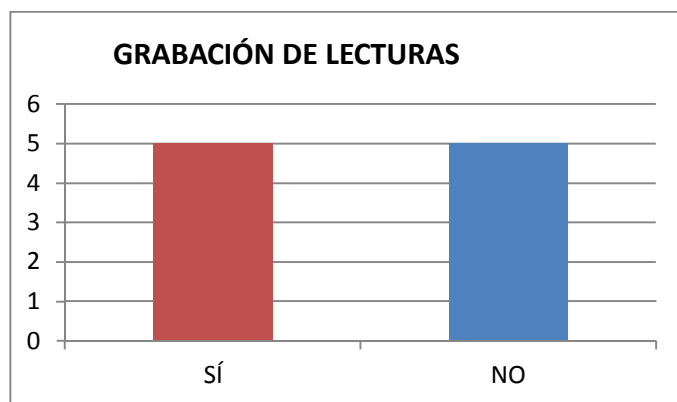
Gráfica 1

2. De igual forma se obtuvo el resultado de que la mitad de las bibliotecas ofrece el servicio de préstamo a domicilio, la otra mitad no presta materiales para llevarse a casa. Esto también limita a la formación lectora y académica de las personas con discapacidad visual. También se observó que no todas las bibliotecas cuentan con mucho material en Braille y audio.



Gráfica 2

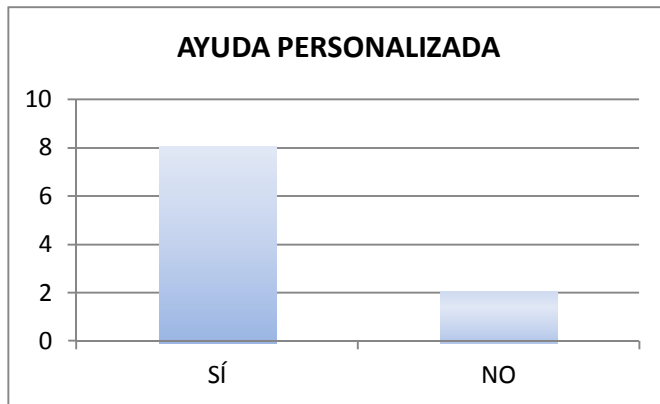
3. En la guía de observación se obtuvo el dato sobre las grabaciones de lectura⁴², el resultado fue que la mitad si ofrece el servicio y la otra no, en algunas porque no tienen el material o las herramientas para crear las grabaciones.



Gráfica 3

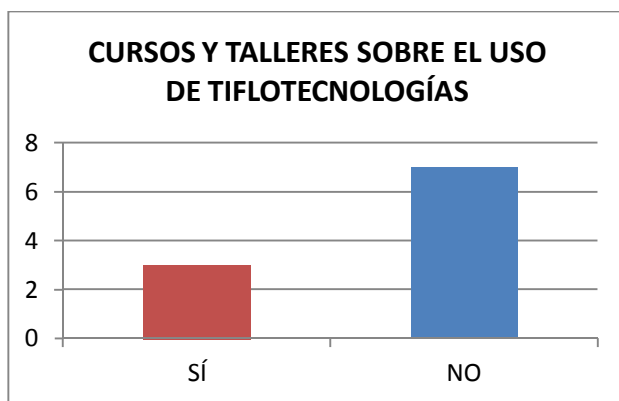
⁴² A las grabaciones de lecturas también se les conoce como audiolibros y están por lo regular en CD y otros en archivos electrónicos.

4. En relación a la ayuda personalizada, se obtuvo el resultado que la mayoría de las bibliotecas si ofrecen el servicio aunque no tengan usuarios y sólo unas pocas no, esto como consecuencia de la falta de capacitación y conocimiento de cómo hacerlo. Ocho bibliotecas dan el servicio de ayuda personalizada y dos no cuentan con este servicio.



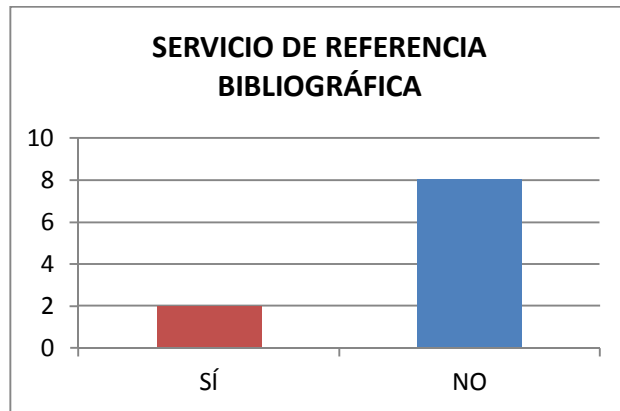
Gráfica 4

5. Con respecto a la impartición de cursos y talleres del uso de tflotecnologías a personas con discapacidad visual, se pudo observar que la mayoría de las bibliotecas no lo ofrecen y sólo unas pocas sí. Esto se debe a que no cuentan con la capacitación ni mucho menos con las herramientas tecnológicas.



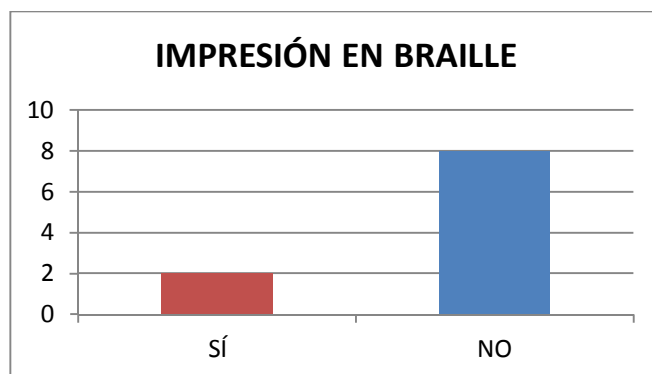
Gráfica 5

6. De acuerdo con los resultados de la observación, los datos muestran que la mayoría de las bibliotecas no ofrecen el servicio de referencia bibliográfica y sólo una minoría si dan este servicio.



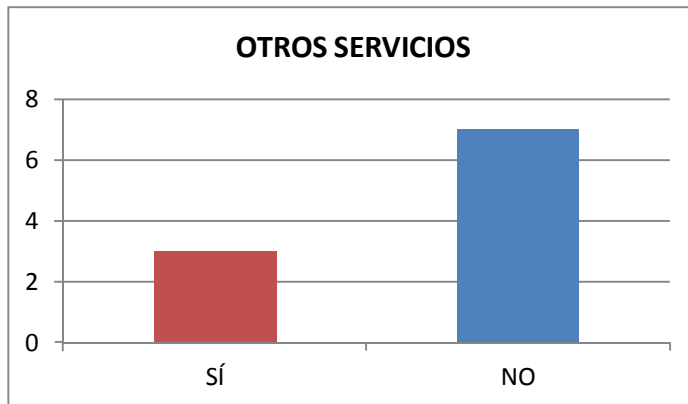
Gráfica 6

7. Con relación a la impresión en Braille, la mayoría de las bibliotecas no cuentan con una impresora Braille, por lo tanto no ofrecen el servicio y una minoría si tienen este servicio.



Gráfica 7

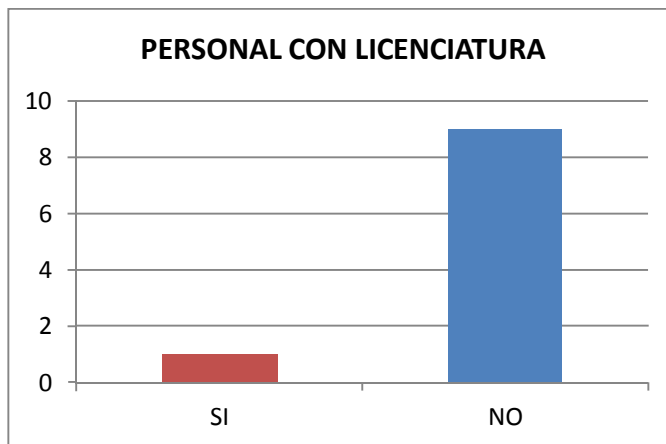
8. Y por último con respecto a los servicios bibliotecarios, una minoría de las bibliotecas ofrecen servicios tales como cursos de sensibilización, orientación y movilidad dentro de la biblioteca, servicio de estantes, de recreación, de enseñanza matemática con material didáctico, entre otros más. Las demás bibliotecas no ofrecen otro tipo de servicios.



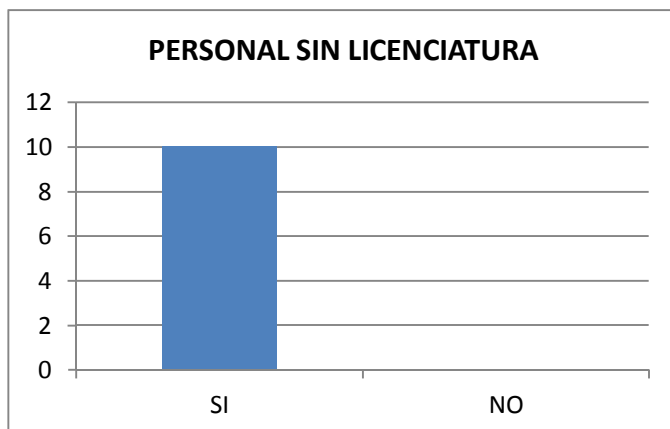
Gráfica 8

Para el personal bibliotecario.

1. En relación al personal bibliotecario, se obtuvo el dato que sólo en una biblioteca cuenta con gente que posee una licenciatura, mientras que las demás no cuentan con personal con estudios universitarios. En dicha biblioteca son dos personas con estudios superiores y los demás únicamente tienen educación media superior.



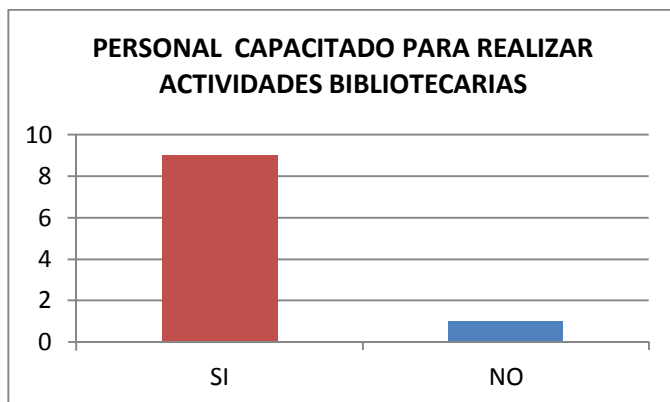
Gráfica 1



Gráfica 2

En esta gráfica se muestra que en las diez bibliotecas, el personal no cuenta con estudios de licenciatura.

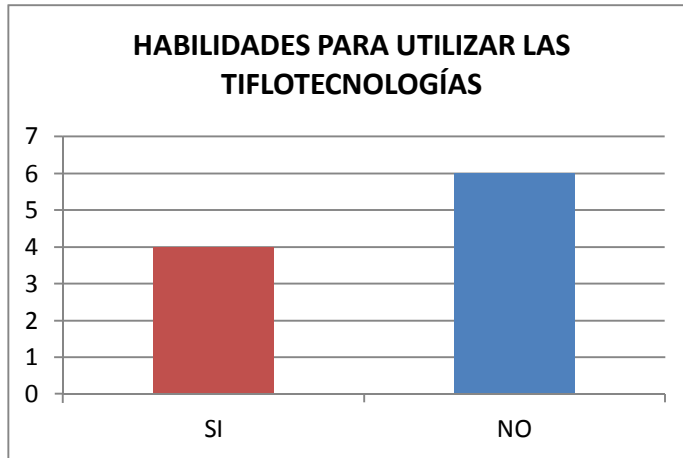
- Ahora bien, sobre el tema de capacitación del personal con respecto al desempeño de actividades bibliotecarias, en la mayoría de las bibliotecas pudimos investigar que si han tomado este tipo de cursos y estos son impartidos por la DGB de CONACULTA. De las diez bibliotecas, nueve de ellas cuentan con personal capacitado



Gráfica 3

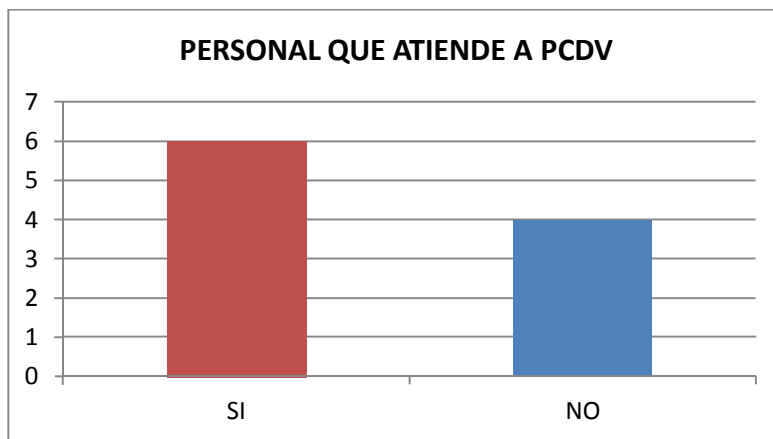
- Otro aspecto importante es el manejo de las Tiflotecnologías por parte del personal, los resultados fueron que la mayoría de las bibliotecas, el personal no tiene dichas habilidades, esto se debe a la falta de capacitación y también de que no cuentan con estas herramientas. Pocas son las bibliotecas donde su personal si tiene alguna capacitación para el uso de

las Tiflotecnologías, cuatro bibliotecas que tienen personal con habilidades para el manejo de las Tiflotecnologías y seis de ellas, su personal no tiene estas habilidades.



Gráfica 4

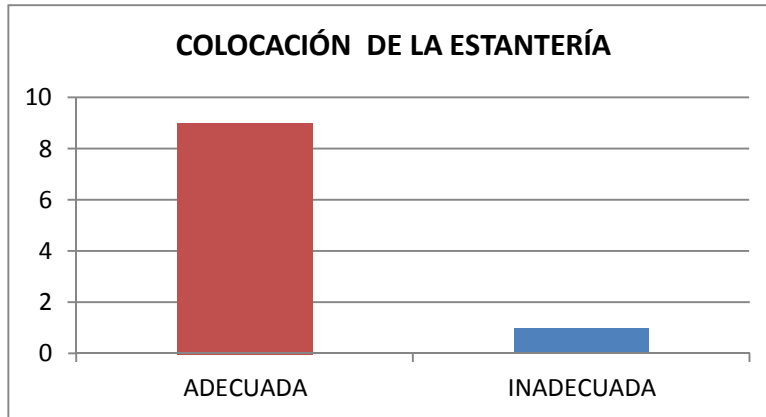
- Otra información importante que se recabó, fue sobre el personal que atiende a los usuarios con discapacidad visual, el dato que se obtuvo fue que el personal de la mayoría de las bibliotecas si lo hacen y una minoría no. Cabe resaltar que los motivos por los cuales no atienden a dichos usuarios en la minoría de éstas, es porque no están capacitados para hacerlo, o bien, algunos encargados los atienden, otros más, por la poca asistencia de usuarios y por la falta de servicios adecuados.



Gráfica 5

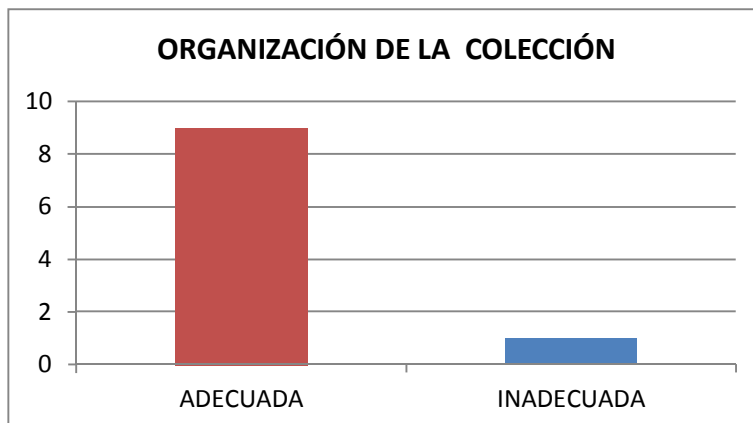
Para el acceso a la información.

1. Con respecto a la colocación de la estantería, se pudo observar, que en la mayoría de las bibliotecas la ubicación de los estantes es la adecuada y en una minoría su estantería carece de una acertada organización.



Gráfica 1

2. Sobre la organización de la colección, se pudo ver que en la mayoría de las bibliotecas está debidamente colocada y sólo en una minoría está mal acomodada. Es importante señalar que la gran parte de la colección no está actualizada, su estado físico está deteriorado, se desconoce la importancia que tienen las colecciones, sobre la formación y desarrollo intelectual de los usuarios, se observó también, que en su gran mayoría los libros que tiene la biblioteca son producto del descarte de otras unidades de información.



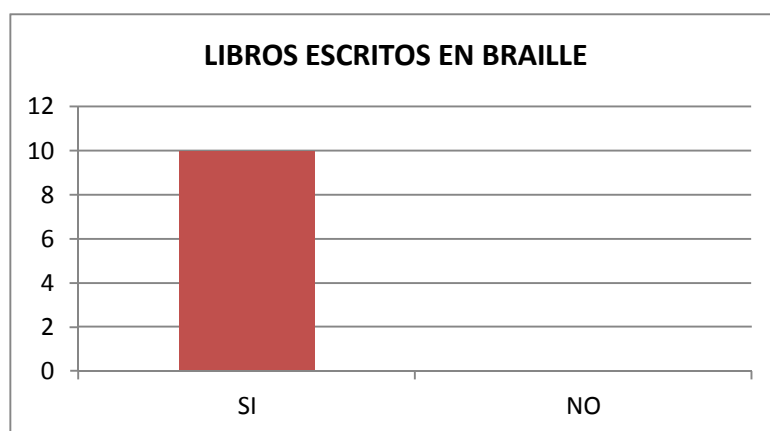
Gráfica 2

3. Tocante al tema de materiales para personas con discapacidad visual, pudimos constatar que todas las bibliotecas tienen libros escritos en Braille, lo relevante es la cantidad de libros y la temática de los mismos, ya que se observó, que en algunas bibliotecas, cuentan con muy pocos materiales en Braille y sólo dos, que son las más populares o difundidas, albergan una buena cantidad de libros Braille así como una gran variedad de temas. Algo relevante que mencionar, es que en varias bibliotecas tienen libros en Braille como parte de un programa piloto gubernamental, lo que es lamentable, es que no se tenga un proyecto real de equipamiento de bibliotecas, con la misión de brindar servicios eficientes y completos a personas con discapacidad, sin importar su tipo.

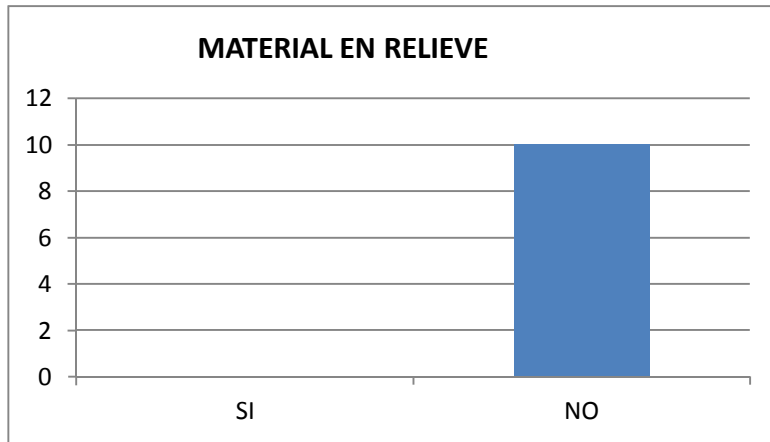
Así mismo pudimos notar que en ninguna de las bibliotecas existe material en relieve.

Con relación a libros parlantes o audiolibros, los resultados que arrojó esta investigación, fue de que la mayoría de las bibliotecas cuentan con estos materiales y una minoría no.

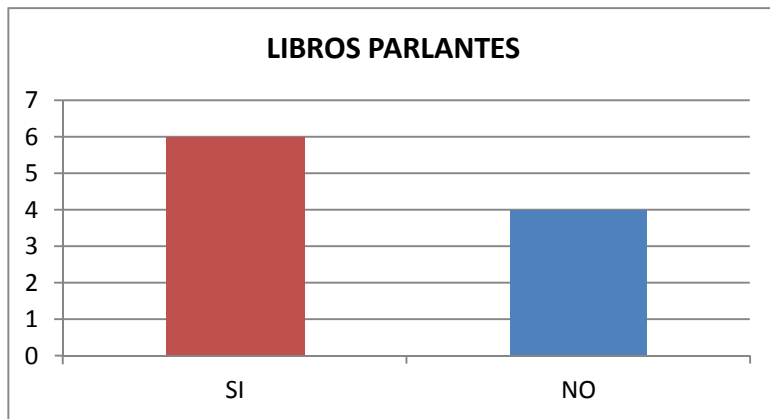
A lo que respecta a las personas que presentan una debilidad visual, los materiales con caracteres grandes son de gran ayuda, por tal motivo, se observó que la gran mayoría de las bibliotecas no tienen estos soportes documentales. Sólo la biblioteca de México cuenta con 10 libros con caracteres grandes,



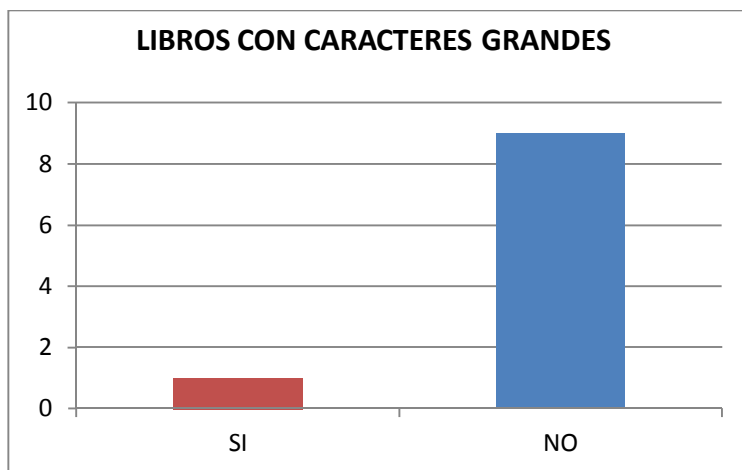
Gráfica 3



Gráfica 4



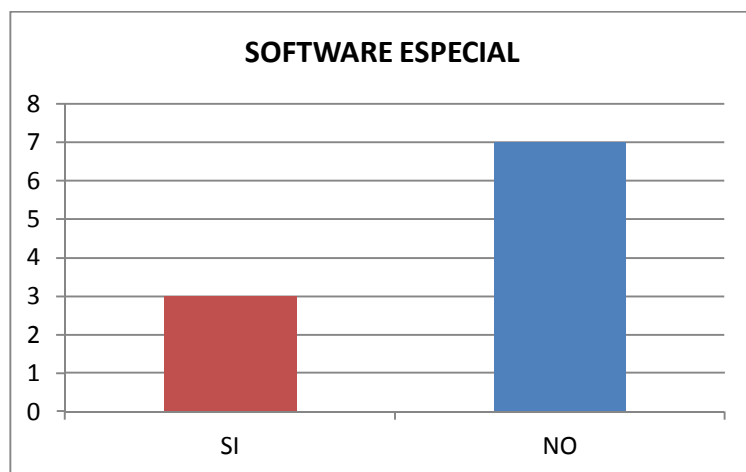
Gráfica 5



Gráfica 6

Aquí se muestra, que nueve bibliotecas no cuentan con estos materiales y sólo una si cuenta con estos materiales para personas con debilidad visual.

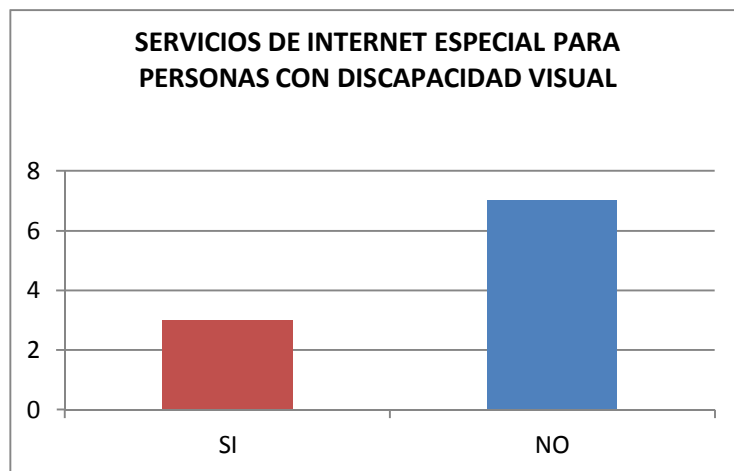
4. En relación al uso de un software especial para personas con discapacidad visual, se obtuvo el dato de que es una minoría de bibliotecas que cuentan con un programa de cómputo especial para estos usuarios, la gran mayoría no lo tienen aún, esto limita aun más la satisfacción de las necesidades de información de estas personas. El software que las bibliotecas utilizan, se llama Jaws, y es parlante, por el cual facilita la interacción del usuario con la computadora.



Gráfica 7

5. Por último, la mayoría de las bibliotecas carecen de servicios de internet especial para personas con discapacidad visual. También se observó en algunas bibliotecas que tienen aulas digitales, son donadas por la iniciativa privada, lo desfavorable es, que estos servicios no cuentan con algún programa especial para personas con discapacidad visual.

Hay que señalar también, que el programa Jaws, se utiliza para que las personas con discapacidad visual, puedan navegar de manera accesible en internet.



Gráfica 8

3.2.3. Análisis de satisfacción de necesidades de información.

El objetivo principal de la biblioteca es satisfacer las necesidades de información de los usuarios a través de sus colecciones y servicios, pero desgraciadamente, el usuario tiene que adaptarse a lo que tenga la biblioteca. Para ello se realizaron entrevistas a usuarios con discapacidad visual, para saber si sus necesidades de información son cubiertas por los servicios que las diez bibliotecas públicas ofrecen.

También para determinar a cuántos usuarios entrevistar y en qué lugar, se observó que la mayoría de las bibliotecas no tienen mucha asistencia de usuarios con discapacidad visual, por ello, se estableció entrevistar a usuarios de la biblioteca de México, porque ésta tiene una gran número de visitantes con problemas visuales.

Para ello se elaboró un cuestionario, el cual quedó estructurado en cinco partes y los resultados fueron los siguientes:

1. Datos generales:

La mayoría de los entrevistados fueron hombres, su ocupación profesionistas y estudiantes. De igual manera todos saben escribir en Braille.

2. Necesidades de información:

Los entrevistados nos comentaron que los motivos de su visita a la biblioteca eran para investigar con relación a tareas de la escuela, otros más con fines recreativos. El tipo de información que buscan fue el académico.

3. Accesibilidad física y de información:

En lo referente al acceso a la biblioteca para las personas con discapacidad visual, un poco más de la mitad respondió que se les hace fácil el acceso a la biblioteca, aunque en el estudio anterior, pudimos observar que era complicado por el comercio ambulante y otros obstáculos más.

Para acceder a los materiales bibliográficos, les resulta fácil así como también a las herramientas tiflotecnológicas. Lo que sí no quedan satisfechos es con la ayuda del bibliotecario, porque la mayoría respondió que es mal servicio el que ofrecen y aunque tiene fácil acceso a todos los materiales, la información que buscan, la mayoría de ellos no la encuentran.

4. Materiales que utiliza en la biblioteca:

Con respecto a los materiales que utilizan, todos respondieron que los libros en braille y las grabaciones sonoras son las que más utilizan. Los materiales en relieve o libros con caracteres grandes no, aunque cabe mencionar, que la mayoría de las bibliotecas no cuentan con estos dos últimos materiales. También la mayoría utilizan el internet con el software Jows.

5. Satisfacción de necesidades de información:

A pesar de que la Biblioteca de México tiene una sala especial para personas con discapacidad visual y que hace poco fue remodelada y equipada, es triste saber que aún con esta restructuración, la mayoría de los usuarios entrevistados, no quedan satisfechos con los servicios bibliotecarios que ésta ofrece, de igual manera tampoco quedan satisfechos con los materiales y con las herramientas Tiflotecnológicas, los motivos son por los pocos equipos que hay y la navegación lenta en internet.

Como ya se mencionó anteriormente, muchos quedan satisfechos con la accesibilidad física del lugar, pero no con el personal bibliotecario, mismos que son indispensables para la ayuda en cuanto a la recuperación de información.

Por último y como finalidad de este análisis, es sí las necesidades de información de los usuarios son satisfechas o no, la respuesta de todos ellos, fue que no. Las demandas de información no son cubiertas y esto es algo preocupante, porque a pesar de que en esta biblioteca acuden bastantes usuarios y que se tiene una sala especial para ellos, aún los servicios, el personal, los equipos Tiflotecnológicos y los materiales, no son suficientes, no hay constante capacitación en el personal, ni tienen la vocación suficiente para atender a estos usuarios, los materiales no cubren con el objetivo de una biblioteca pública y que deben ser extensos en áreas del conocimiento, ni mucho menos los servicios no están adecuados

eficazmente para las personas con discapacidad visual. También se pudo observar, que su visita a esta biblioteca es con motivos de reunión de amigos, punto de encuentro para charlar y disfrutar de una buena compañía sin tener que entrar a la sala Braille.

Por lo tanto, con este último análisis del presente trabajo, se concluye que aún falta mucho por hacer para que al menos el 50 por ciento de las bibliotecas públicas en la Ciudad de México, puedan ofrecer servicios de calidad a personas con discapacidad visual y con ello, puedan satisfacer sus necesidades de información.

3.3. Discusión

El tema de la discapacidad en el mundo entero es complejo, empezando desde la evolución de su concepto hasta su entorno social, su impacto en la sociedad ha sido negativo aun existiendo leyes que protegen a las personas con discapacidad. La exclusión y la desigualdad social como la discriminación, son factores que impiden un desarrollo óptimo y digno de estas personas en cualquier ámbito de la vida.

Durante muchos años, a las personas con discapacidad se les ha hecho difícil recibir una educación de calidad, servicios médicos gratuitos, oportunidades de empleo y por si fuera poco, la accesibilidad física es completamente deficiente así como también los servicios de transporte público. Aunado a lo anterior, la ignorancia respecto al tema provoca una desigualdad en derechos, oportunidades y falta de programas efectivos para permitir que vivan dignamente en un mundo globalizado y mentalmente contaminado.

Las personas con discapacidad también sufren de exclusión social provocada por la ignorancia de mucha gente, a pesar de que hoy en día se habla sobre la inclusión laboral, médica y educativa, hay deficiencias en los programas gubernamentales para que esa inclusión sea efectiva. Un ejemplo claro es el limitado acceso a la información, la falta de una accesibilidad física y las garantías en la aplicación de sus derechos como personas.

Un órgano importante del ser humano para recabar información, es la vista, sin ella aún las limitaciones pueden ser mayores para adquirir conocimiento, las personas con discapacidad visual requieren de una infraestructura física y de información para un desarrollo adecuado en la sociedad, una movilidad eficaz y crecimiento personal digno de su ser, para ello la inclusión debe ser sin límite, los accesos deben ser garantizados en la escuela, la calle, los servicios médicos, las bibliotecas, el transporte público, etc.

Por ello en la presente investigación se argumenta, que esa limitación en el acceso a la información recae también en las bibliotecas, en este estudio se pudo observar que hay un sistema bibliotecario deficiente y con muchas carencias, la falta de interés de las autoridades encargadas de equipar debidamente estas casas del conocimiento y promover el uso de las mismas, queda lejos de la verdadera función social de la biblioteca.

De igual manera existe un gran rezago tecnológico en las bibliotecas, si bien se sabe que estamos en un mundo dónde la información requiere de medios tecnológicos, las personas con discapacidad visual están limitadas en recibir esa información, pues las bibliotecas no cuentan con las Tiflotecnologías suficientes.

La brecha digital, la frontera socioeconómica que hay en nuestro país, afecta de manera irreversible a las personas con discapacidad visual y con ello, su progreso es más lento.

Existe un gran número de bibliotecas públicas en el Distrito Federal, una ley General y una local que regulan el sistema bibliotecario, recursos económicos e humanos para poder tener cada una de éstas bien equipadas y organizadas, con un presupuesto digno que permita su crecimiento cultural y así fortalecer el conocimiento de cada una de las personas que la visitan, pero la realidad fue otra, triste, lamentable y cuestionable. Cómo puede ser posible que muchas de ellas estén todavía rezagadas en cuestión de equipos de cómputo, acervos en mal estado y viejos, personal no capacitado, encargados sin ninguna profesión y peor aún, sin tener una sala especial que atienda las necesidades de información de las personas con discapacidad visual.

Son 408 bibliotecas y sólo 10 atienden a estos usuarios, de esas 10 sólo 4 cuentan con una sala especial y 2 de éstas, cuentan con el equipo y la colección debidamente organizada. Por lo tanto, con este resultado se puede decir que a los encargados del sistema bibliotecario de la Ciudad, no les interesa la inclusión de las personas con discapacidad visual al mundo del conocimiento en estas bibliotecas.

Otro dato relevante son las Tiflotecnologías y el acervo en Braille, todas las bibliotecas sólo cuentan con un promedio de 100 libros en escritura Braille, la mayoría de éstos son constituciones, convenciones, etc. 3 de ellas cuentan también con audiolibros, pero aún así no son suficientes, solo 2 bibliotecas tienen otros equipos con el programa Jows, (*software que los ayuda a navegar por internet*) para realizar trabajos de escuela. Las personas con discapacidad visual están limitados para recuperar información en todos sus soportes documentales para satisfacer sus necesidades de información y a pesar de sé que habla de un avance tecnológico en México, al menos para estas personas existe un frontera grande entre los que si tienen acceso y los que no.

Una reflexión importante y necesaria es por qué no hay inversión en las bibliotecas para el público en general, por qué teniendo los recursos económicos, no hay interés en equiparlas debidamente para que éstas a su vez cumplan eficazmente con su función social. Durante años atrás estas casas del conocimiento eran sagradas, donde todo el conocimiento era adquirido y valorado, hoy, en la actualidad, son una carga, un estorbo y en lo que menos piensan las autoridades para mantenerlas en buen estado.

En el presente estudio, muchas bibliotecas no cuentan con libros actualizados ni computadoras, cada vez les quitan espacio físico como la biblioteca de Coyoacán, dónde la delegación les va quitando espacio para sus oficinas administrativas, en algunas el propio personal tiene que poner dinero de su bolsa para adquirir materiales de oficina, incluso mobiliario. La accesibilidad física y el transporte público para llegar a éstas es complicado, aunque estos usuarios ya se acostumbraron y adaptaron al camino, por ello no a todos se les hace complicado pero se puede tener una mejor movilidad y accesos fáciles para ellos.

En otras bibliotecas dónde se atienden a estos usuarios, los bibliotecarios sin tener una capacitación acorde al servicio, tienen que improvisar y buscar la manera de poder ayudar en la recuperación de la información para estas personas, incluso improvisan en el servicio de lectura en voz alta.

La mayoría de las bibliotecas no cuentan con una organización adecuada ni con planes de trabajo orientados al servicio para personas con discapacidad visual. Muchas de ellas los libros en Braille que tienen, son donaciones de algunos particulares o también de los mismos usuarios con discapacidad visual.

Otro dato relevante es que de las 16 delegaciones solo ocho cuentan con una biblioteca que ofrecen servicios bibliotecarios para personas con discapacidad visual, muchas de ellas con servicio improvisado. La asistencia también es poca como se mencionó en capítulos anteriores y por último ninguna satisface las necesidades de información de ellos.

CONCLUSIÓN

Queda un largo camino que recorrer para concientizar a las autoridades pertinentes sobre la importancia que tienen las bibliotecas para una sociedad, implementar programas de capacitación de personal bibliotecario para realizar toda actividad bibliotecaria, crear programas de profesionalización bibliotecológica para los encargados y lo más importante, invertir adecuadamente y de forma transparente en ellas, sin fines de lucro y con la firme convicción de mejorar la vida cultural de la sociedad a través de la adquisición del conocimiento y acortar la distancia que hay en cuanto al acceso a la información. Pero antes están los intereses políticos y económicos, están las luchas internas para tener poder, te compran con ideas falsas, te venden programas culturales fantasmas e idiotizan a la sociedad con programas de televisión nefastos, para que las personas menos les interesen leer o estudiar. Estamos atrapados en un sistema neoliberal que cada vez estanca a la sociedad mexicana, la encamina a la mediocridad, la educación es cada vez más deficiente y la marginación cada vez mayor.

Este estudio arrojó resultados tristes, ver como un usuario con discapacidad visual tenga muchas dificultades para poder tener un cúmulo de conocimiento que le permita crecer como profesionista y como persona, es verdaderamente lamentable haber observado tantas limitantes, tantas desventajas y llegar a la conclusión que hay desigualdad social, estamos en una frontera entre los que tienen acceso a todo tipo de recurso y los que son marginados por falta de oportunidades de empleo y educación, dónde las personas con discapacidad tienen más desventajas para vivir dignamente en esta sociedad.

De acuerdo a la hipótesis formulada en la introducción del presente trabajo, se concluye que los servicios que ofrecen las bibliotecas públicas del Distrito Federal para personas con discapacidad visual, no satisfacen sus necesidades de información.

BIBLIOGRAFÍA.

- **Asamblea Legislativa del Distrito Federal. IV Legislatura. (1995). Ley para las Personas con Discapacidad del Distrito Federal. México.**
- **Asamblea Legislativa del Distrito Federal. IV Legislatura. (2009). Ley de Bibliotecas Públicas del Distrito Federal. México.**
- **Bradford, C. A. (2005). Oftamología Básica. (F. E. Flores, Trad.) México: El manual moderno.**
- **Calva, G. J. (2004). Las necesidades de información : Fundamentos teóricos y métodos. México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas.**
- **Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión. (2005). Ley General de las Personas con Discapacidad. México.**
- **Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión. (2009). Ley General de Bibliotecas. México.**
- **Cebrián De Miguel, María Dolores. Glosario de Discapacidad Visual. I Madrid : Organización Nacional de Ciegos Españoles, 2003.**
- **Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal. (2011). Tratando bien, hablando bien : Términos, conceptos y normatividad acerca de la discapacidad. México: Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal.**
- **CONACULTA. (2005). Reglamento General de los Servicios Bibliotecarios.**
- **Consejo Nacional para las Personas con Discapacidad. (2010). Convención Internacional de Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad : lectura fácil. México: CONADIS.**
- **Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación. (2004). Educación y derechos fundamentales . México: Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación.**
- **Convención de los derechos de las personas con discapacidad. Consultado en:**
<http://www.un.org/esa/socdev/enable/documents/tcccconv.pdf>
- **ed, & Roque Quintero, J. (2001). Memoria del Primer Encuentro Internacional sobre Bibliotecas Públicas : perspectivas en México para el siglo XXI. México. DF.: CONACULTA.**
- **España González, María Eugenia. Las necesidades de información de los usuarios discapacitados visuales. Análisis y propuesta de servicios bibliotecarios y de información: avances. Consultado**

en:http://cuib.unam.mx/publicaciones/3/fenomeno_necesidades_MARIA_EUGENIA_ESPANA_GONZALEZ.html

- Ferreria dos Santos, V. (2007). *Biblioteca pública y desarrollo económico*. Buenos Aires: Alfagrama.
- Jaramillo, O. (2008). *Biblioteca pública : su gestión en el contexto de la sociedad de la información*. Buenos Aires: Alfagrama.
- Lancaster, F. W. (1983). *Evaluación y medición de los servicios bibliotecarios*. México: UNAM.
- Mar González, Ana Laura. *La información y las personas con discapacidad visual*. En: *El bibliotecario*. Año 8. no.74-75 (julio-agosto 2008). p. 49. En línea:
<http://dgb.conaculta.gob.mx/Documentos/PublicacionesDGB/RevistaBibliotecario/2008/Bibliotecario74-75.pdf>
- Mar González, Ana Laura. *La información y las personas con discapacidad visual*. Consultado en:
<http://eprints.rclis.org/bitstream/10760/12234/1/celsociegos.pdf>
- Martínez Calvo, F.J. *Integración: revista sobre ceguera y deficiencia visual*. no. 41 (julio 2003)
- Mora, M. E. (2006). *Metodología de la investigación : Desarrollo de la inteligencia*. México: Thomson.
- Pérez Pérez, J. R. (1998). *Una biblioteca para los discapacitados*. Salamanca: Universidad Pontificia.
- Piñeros, I. (2008). *Acceso a la información de las personas con discapacidad visual : modelo de servicio para bibliotecas públicas*. Buenos Aires: Alfagrama.
- Quivy, R. (1999). *Manual de investigación en ciencias sociales*. México: Limusa.
- Rojas Soriano, R. (2000). *Guía para realizar investigaciones sociales*. México: Plaza y Valdés.
- Sametz de Walerstein, L. (2009). *Vasconcelos, El hombre del libro : creador del primer sistema de bibliotecas*. México, D.F.: CONACULTA.
- Santillán Rivero, Emma; Valles Valenzuela, Javier. *Las bibliotecas nacionales y los servicios para personas con discapacidad*. En: *Anales de documentación*. no. 007. p. 1-13.
- Sanz Casado, E. (1994). *Manual de estudios de usuarios*. Madrid: Pirámide.
- Webb, L. A. (2005). *Manual de urgencias oftalmológicas*. Madrid.: El sevier.

Anexo B

Para la accesibilidad física:

		ACCESIBILIDAD FÍSICA			
UNIDAD DE INFORMACIÓN					
MOVILIDAD	-----	SI NO	-----	MENCIONAR CUALES EN OBSERVACIONES:	
	PASILLOS CON OBSTÁCULOS				
	SALAS ESPECIALES	SI NO			
	ESCALERAS CON PASAMANOS	SI NO			
	SUABO ANTIDESLIZANTE	SI NO		TIPO:	
	ELEVADORES	SI NO			
	ACCESO EXTERNO	SI NO		COMPLICADO:	
	ACCESO INTERNO	SI NO		COMPLICADO:	
	SEÑALIZACIÓN EFECTIVA	NO		TIPO:	
	SANITARIOS ESPECIALES	SI		ACCESORIOS ESPECIALES:	
OBSERVACIONES:					

Para la accesibilidad de información:

ACCESO A LA INFORMACIÓN		
COLECCIÓN	COLOCACIÓN DE LA ESTANTERÍA	ADECUADA INADECUADA
	ORGANIZACIÓN DE LA COLECCIÓN	ADECUADA INADECUADA
TIPOS DE MATERIAL	LIBROS ESCRITOS EN BRAILLE	SI CUÁNTOS NO
	MATERIAL EN RELIEVE	SI CUÁNTOS NO
	LIBROS PARLANTES	SI CUÁNTOS NO
	LIBROS CON CARACTERES GRANDES	SI CUÁNTOS NO
	OTROS	SI CUÁLES: NO
	TIFLOTECNOLOGÍAS	SOFTWARE ESPECIAL
	INTERNET ESPECIAL	SI CUÁL NO
OBSERVACIONES:		

43

⁴³ Adecuado: apto para que las personas con discapacidad visual no tengan problemas de libre tránsito.
Inadecuada: no apto para que las personas con discapacidad visual transiten libremente

Para servicios bibliotecarios

SERVICIOS BIBLIOTECARIOS		
PRÉSTAMO DE MATERIALES EN SALA	SI NO	
PRÉSTAMO A DOMICILIO	SI NO	
¡GRABACIONES DE LECTURAS	SI NO	
AYUDA PERSONALIZADA PARA LA LECTURA DE UN LIBRO CONVENCIONAL	SI NO	
CURSOS Y TALLERES PARA EL USO DE LAS TIFLOTECNOLOGÍAS	SI NO	
SERVICIOS DE REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA	SI NO	
IMPRESIÓN EN ESCRITURA BRAILLE	SI NO	
OTROS	SI NO	CUÁL
OBSERVACIONES:		

Anexo C

Para personal bibliotecario

PROFESIONAL	SI NO	CUÁNTOS
NO PROFESIONAL	SI NO	CUÁNTOS
ESTÁN CAPACITADOS	SI NO	CUÁNTOS
TIENEN HABILIDADES PARA EL MANEJO DE LAS TIFLOTECNOLOGÍAS	SI NO	
CUANTAS PERSONAS ATIENDEN A ESTOS USUARIOS	CANTIDAD	
OBSERVACIONES:		

Anexo D

Cuestionario a usuarios con discapacidad visual:

1. Datos generales

Sexo: masculino_____ femenino_____

Edad: _____

Tipo de discapacidad: visual_____ debilidad visual_____

Ocupación:

Estudiante_____

Empleado_____

Hogar_____

Profesionista independiente_____

Utiliza el sistema de escritura Braille: sí__ no__

2. Necesidades de información

- Motivos:
Investigación____
Académico____
Laboral____
Recreativo____
Otro_____
- Tipo de información que busca:
Académico____
Periodístico____
Geográfico____
Recreativo____
Otro_____

3. Accesibilidad física y de información

- Acceso a la biblioteca
Fácil____
Complicado____
- Acceso a los materiales
Fácil____
Complicado____
- Acceso a las herramientas tecnológicas
Fácil____
Complicado____
- Ayuda del bibliotecario
Buena____
Mala____
Regular____
- Encuentra en Braille la información que busca
Sí____
No____
Algunas veces____

4. Materiales que utiliza en la biblioteca

- Libros en Braille
Sí___
No___ algunas veces___
- Materiales en relieve
Sí___
No___ algunas veces___
- Grabaciones sonoras
Sí___
No___ algunas veces___
- Libros con caracteres grandes
Sí___
No___ algunas veces___
- Otros
Cuales _____

5. Satisfacción de necesidades de información

- Queda usted satisfecho con los servicios bibliotecarios
Sí___
No___
No opinó___
- Que usted satisfecho con los materiales que utilizó en la biblioteca
Si___
No___
No opinó___
- Queda usted satisfecho con las herramientas tecnológicas
Sí___
No___
No opinó___
- Queda usted satisfecho con la accesibilidad física del lugar
Sí___
No___
No opinó___
- Queda usted satisfecho con el personal bibliotecario
Sí___
No___
No opinó___
- Sus necesidades de información quedan satisfechas
Sí___
No___
No opinó___

