



**UNIVERSIDAD NACIONAL
AUTÓNOMA DE MÉXICO**

FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS

SISTEMA UNIVERSIDAD ABIERTA Y EDUCACIÓN A DISTANCIA

**DIAGNÓSTICO DE ATENCION PARA USUARIOS CON
DISCAPACIDAD INTELECTUAL EN BIBLIOTECAS PÚBLICAS**

T E S I S

PARA OBTENER EL TÍTULO DE

**LICENCIADO EN BIBLIOTECOLOGÍA Y
ESTUDIOS DE LA INFORMACIÓN**

PRESENTA:

LUIS ALFONSO GÓMEZ LÓPEZ

ASESORA:

DRA. PATRICIA LUCÍA RODRÍGUEZ VIDAL



SUA'ED

CIUDAD UNIVERSITARIA, MÉXICO 2016



Universidad Nacional
Autónoma de México



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.

AGRADECIMIENTOS:

Al Pueblo de México, que me dio la oportunidad de prepararme académicamente para poder ofrecer mis conocimientos al desarrollo y construcción de una mejor sociedad.

A la Universidad Nacional Autónoma de México por formarme académicamente en esta noble y bella profesión que es la Bibliotecología.

A mis sinodales y directora de Tesis, por sus consejos y asesoría en el desarrollo de esta propuesta.

A mis padres que han estado acompañándome y guiándome con sus consejos en este caminar

Tabla de Contenido

Capítulo 1

Derecho a la información de los usuarios con discapacidad intelectual en las Bibliotecas Públicas

- 1.1 *Introducción*
- 1.2 *Las Personas con discapacidad intelectual y su potencial humano.*
- 1.3 *El Derecho a la información de las personas con discapacidad*
 - 1.3.1 *Derechos humanos, fundamento legal y programas oficiales en México.*
- 1.4 *El nuevo paradigma de la discapacidad en México y el papel de la biblioteca pública para asegurar su derecho a la información.*

Capítulo 2

Bibliotecas Públicas con implementación de servicios para usuarios con discapacidad.

- 2.1 *Introducción*
- 2.2 *Servicios de atención bibliotecario para usuarios con discapacidad.*
- 2.3 *Ejemplos de bibliotecas públicas accesibles.*

Capítulo 3

Diagnóstico de atención para usuarios con discapacidad intelectual en bibliotecas públicas.

- 3.1 *Introducción*
- 3.2 *Recursos humanos.*
- 3.3 *Recursos materiales.*
- 3.4 *Recursos financieros*

Conclusiones

Anexos

ANEXO 1 Decreto por el que se reforman los artículos 2, 7 y 8 de la Ley General de Bibliotecas.

ANEXO 2 Encuesta a Personas con Discapacidad Intelectual sobre la Biblioteca Pública y sus Servicios.

Tablas y Figuras

Tabla 1. Estadísticas de Educación Especial de la Unidades de Servicio de Apoyo a la Educación Regular, Secretaria de Educación Pública, 2014, México- Página 11

Tabla 2. Estadísticas de Educación Especial en Centros de Atención Múltiple, Secretaria de Educación Pública, 2014. México-Página 12

Tabla 3. Estructura del Recurso Humano dentro de la Biblioteca Pública. Red Nacional de Bibliotecas Públicas. 1991. México-Página 80

Figura 1. Cantidad de Personas con Discapacidad Intelectual que estudian en Educación Pública. Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior. 2015. México-Página 13

Figura 2. Cantidad de Personas con Discapacidad en México. Instituto Nacional de Geografía y Estadística. 2010. México- Página 17

Figura 3. Resultado de la Encuesta Servicios de Apoyos en Bibliotecas Públicas realizada a jóvenes con Discapacidad Intelectual. 6 de mayo 2014. Universidad Anáhuac. México-Página 69

Figura 4. Resultado de la Encuesta Actividades Culturales y Formativas en Bibliotecas Públicas realizada a jóvenes con Discapacidad Intelectual. 6 de mayo 2014. Universidad Anáhuac. México-Página 70

Figura 5. Resultado de la Encuesta Características del Personal en Bibliotecas Públicas realizada a jóvenes con Discapacidad Intelectual. 6 de mayo 2014. Universidad Anáhuac. México-Página 77

Figura 6. Resultado de la Encuesta Necesidades en Bibliotecas Públicas realizada a jóvenes con Discapacidad Intelectual. 6 de mayo 2014. Universidad Anáhuac. México-Página 84

Figura 7. Resultado de Preferencias de Información en Bibliotecas Públicas realizada a jóvenes con Discapacidad Intelectual. 6 de mayo 2014. Universidad Anáhuac. México-Página 86

Figura 8. Resultado de Encuesta Formatos Preferidos en Bibliotecas Públicas realizada a jóvenes con Discapacidad Intelectual. 6 de mayo 2014. Universidad Anáhuac. México-Página 88

Figura 9. Resultado de Encuesta Mobiliario y Equipo en Bibliotecas Públicas realizada a jóvenes con Discapacidad Intelectual. 6 de mayo 2014. Universidad Anáhuac. México-Página 95

Figura 10. Resultado de Encuesta sobre Accesibilidad en Bibliotecas Públicas realizada a jóvenes con Discapacidad Intelectual. 6 de mayo 2014. Universidad Anáhuac. México-Página 97

Prólogo

La conformación de una sociedad que viva en la libertad, prosperidad y desarrollo; son derechos humanos fundamentales que solo podrán alcanzarse, si los ciudadanos que la integran están bien informados para que puedan ejercer sus derechos y desempeñar un papel activo dentro de la sociedad. La participación constructiva junto con la consolidación de una sociedad incluyente, dependen de una buena educación, de un acceso libre e ilimitado al conocimiento, pensamiento, cultura e información; derechos humanos fundamentales que todo ciudadano debe gozar, conocer y practicar.

Un país que no incluye la práctica de los derechos fundamentales en su sociedad, es un país condenado a ser eternamente un país en vías de desarrollo con carencias, generando pobreza económica, social y cultural.

Actualmente se observa en general a la biblioteca pública como un centro de información y conocimiento que no cubre a toda la diversidad cultural y social; la concepción e idea de un nuevo modelo de atención en la biblioteca pública, la debe perfilar como un agente para la información incluyente; asegurando a las personas con discapacidad, el derecho a la información, la cultura, la educación; derechos humanos fundamentales para el desarrollo integral del ser humano y de toda sociedad moderna

Otro de los factores que condiciona el acceso a la información para todas las discapacidades, es el hecho de que solamente algunas bibliotecas públicas y privadas tienen adecuaciones para las personas con discapacidad motriz, auditiva y visual, pero no para la *discapacidad intelectual*

La biblioteca pública en su vocación abierta y universal, que busca la atención a la comunidad sin distinción ni exclusión de aquellos que por cualquier causa, física, cultural o intelectual no pueda o desconozca que puede hacer uso de estos servicios. Desafortunadamente en México solo se ha puesto atención en algunas bibliotecas públicas y se han logrado adecuar a favor de las personas con discapacidad motriz y visual, pero a favor de la discapacidad intelectual no ha habido un plan o propuesta en donde se incluya a este sector de la sociedad

Es por eso que este trabajo de investigación y propuesta titulado *Diagnostico de Atención para Usuarios con Discapacidad Intelectual en Bibliotecas Públicas* ofrece una opción en base a un estudio real en base a las necesidades de las personas con discapacidad intelectual en México, como una alternativa y mecanismo para que la biblioteca pública atienda a las personas con discapacidad intelectual con las adecuaciones además de los ajustes necesarios para asegurar que sus derechos humanos fundamentales sean ejercidos, además de una revisión, al derecho a la información de las personas con discapacidad intelectual, su potencial humano, el nuevo paradigma de la discapacidad, el marco conceptual y legal que lo sustenta, la perspectiva social y de derechos humanos de las personas con discapacidad; en el segundo capítulo, se exponen ejemplos existentes de servicios de usuario que se ofrecen a las personas con discapacidad, en

algunas bibliotecas públicas del país y del mundo, en el tercer y último capítulo se propone específicamente una alternativa y mecanismo para que la biblioteca pública atienda a las personas con discapacidad intelectual con las adecuaciones y ajustes necesarios para asegurar que sus derechos humanos fundamentales sean ejercidos

Conformado por un proceso de investigación, análisis y síntesis de datos reales del usuario específico.

Capítulo 1

Derecho a la información de las Personas con Discapacidad Intelectual en las Bibliotecas Públicas.

1.1 Introducción

Las bibliotecas públicas son un fenómeno mundial. Existen en una gran diversidad de sociedades, en distintas culturas y en fases de desarrollo diferentes, a pesar de que la variedad de contextos en los que funcionan tiene como consecuencia inevitable que los servicios que prestan sean diferentes, lo mismo el modo en las que se llevan a cabo, suelen tener características diferentes, que se pueden definir de la manera siguiente:

“Una Biblioteca Pública es una organización establecida, respaldada y financiada por la comunidad, ya sea por conducto de una autoridad u órgano local, regional o nacional, o mediante cualquier otra forma de organización colectiva. Brinda acceso al conocimiento, la información y las obras de la imaginación gracias a toda una serie de recursos y servicios y esta a disposición de todos los miembros de la comunidad por igual, sean cuales fueren su raza, nacionalidad, edad, sexo, religión, idioma, discapacidad, condición económica o laboral y nivel de instrucción”¹

Como eje difusor del conocimiento y como fuerza viva de la educación, cultura e información constituye un requisito básico permanente, las decisiones autónomas y el progreso cultural de la personas; podemos añadir también que la biblioteca pública es un agente esencial de valores como la paz, dialogo constructivo, tolerancia, formación de ideas para el mejoramiento de la sociedad y la inclusión de sectores hasta ahora menos favorecidos.

Las personas con discapacidad están dentro de estos sectores de la sociedad menos favorecidos especialmente las personas con discapacidad intelectual, por lo que su derecho a la información, la cultura y el conocimiento se les ha sido restringida o negada, por ignorancia, exclusión o por falta de apoyos y ajustes necesarios para su inclusión dentro de la sociedad. En el tema del derecho a la información se han realizado adecuaciones dentro de algunas bibliotecas públicas en México a favor de estas personas, las políticas públicas no han sido suficientes, ya que falta aún mucho por

¹Ministerio de Educación, Cultura y Deporte. (2008). Definición de Biblioteca Pública. Recuperado de Gobierno de España Sitio web: <http://www.mecd.gob.es/cultura-mecd/areas-cultura/bibliotecas/mc/ebp/presentacion/definicion-de-biblioteca-publica.html>

hacer para lograr una verdadera inclusión de las personas con discapacidad, dentro de la biblioteca pública.

Los usuarios con discapacidad encuentran en su desarrollo intelectual problemas diversos entre los cuales destaca el acceso a la información y la cultura piezas clave para su inclusión. La información es fundamental e imprescindible para todo el mundo, por ello es tan necesario apoyar a la persona con discapacidad a ingresar a una formación educativa y profesional. El acceso a la información para este sector está condicionando por el conjunto de barreras actitudinales, físicas y curriculares que rodean su medio, entendiendo como barreras aquellos obstáculos que dificultan su inclusión.

Sí existe acceso a la información; pero este está limitado a las personas con discapacidad por la falta de educación inclusiva y por las condiciones socioeconómicas, ya que los medios materiales de información accesibles, formatos en braille y otros medios como el electrónico son costosos. Por otra parte la información solo se encuentra disponible en muy pocas bibliotecas, las cuales desafortunadamente no responden a sus necesidades.

En este primer capítulo de esta Tesis se explica a detalle, el derecho a la información de las personas con discapacidad intelectual, su potencial humano, cuál es el nuevo paradigma de la discapacidad, el marco conceptual y legal que lo sustenta, la perspectiva social y de derechos humanos de las personas con discapacidad.

Es importante esto ya que nos da la pauta, para conocer más sobre este sector de la sociedad, para poder acercarnos sin prejuicios y poder dar un mejor servicio.

1.2 Las Personas con Discapacidad Intelectual y su potencial humano.

De acuerdo con la *Asociación Americana sobre Discapacidad Intelectual y del Desarrollo* en el año 2011 define la discapacidad intelectual como: ***“El impedimento permanente en las funciones mentales consecuencia de una alteración prenatal, perinatal, postnatal o alguna alteración que limita a la persona a realizar actividades necesarias para su conducta adaptativa al medio familiar, social, escolar o laboral.”***²

La discapacidad intelectual es una condición de vida, que se manifiesta con limitaciones significativas en el funcionamiento intelectual, en la conducta adaptativa. Esto es en el razonamiento, planificación, solución de problemas, lenguaje y en las actividades de la vida diaria.

²Shalock, R.L (2009). *La nueva definición de Discapacidad Intelectual, apoyos individuales y resultados personales*. Recuperado de Siglo Cero Sitio web: <http://www.feaps.org/archivo/publicaciones-feaps/siglo-cero/numeros-gratuitos/902-no-229.html>

Las personas con discapacidad intelectual presentan limitaciones en diferentes ámbitos.

a) **Lenguaje Oral:** Presentan una capacidad limitada para el uso del lenguaje expresivo y comprensivo (por lo que aprenden a hablar tardíamente) su lenguaje es limitado al empleo de formas simples de comunicación no verbal (por ejemplo: dificultades para comprender órdenes sencillas)

b) **Autonomía Personal:** Presentan limitaciones para lograr las pautas del cuidado personal aseo, vestido y alimentación. Por lo general necesitan apoyo para el correcto desempeño de estas actividades, incluso puede que no alcancen una autonomía personal mínima a lo largo de toda su vida.

c) **Actividades Escolares:** Necesitan adaptaciones significativas de los programas escolares, precisando ayuda y supervisión constantes. Estos apoyos difícilmente se les pueden prestar en el aula ordinaria, por lo que tienen que ser escolarizadas en centros específicos, en casos extremos, sus limitaciones en todos los ámbitos del desarrollo impiden la aplicación de una programación basada en la adaptación de los programas escolares. Estas situaciones precisan una intervención escolar orientada al desarrollo e implantación de hábitos y destrezas.

d) **Adaptación a la vida social y laboral:** Pueden realizar tareas laborales rutinarias de escasa dificultad, con ayuda y supervisión continua, en la vida adulta, logran una reducida o nula autonomía social, alcanzando difícilmente una vida independiente.

Su habilitación e inclusión a la sociedad es posible, con una intervención multidisciplinaria (psicólogos, neurólogos, especialistas en educación especial, círculo familiar y el entorno social, todos ellos, juegan un papel importante dentro del proceso de habilitación) especialmente con el apoyo de la sociedad en general, aplicando un cambio en el paradigma asistencial al de una cultura de desarrollo e inclusión que disminuya la percepción de la discapacidad proporcionándole todos los apoyos necesarios, logrando así un desarrollo de habilidades y competencias que les permitan su inclusión dentro de la sociedad.

Para lograr una habilitación e inclusión como un miembro activo de la sociedad para la persona que vive esta condición, se deben considerar los siguientes puntos:

- a) Prevención
- b) Diagnostico
- c) Estándares de Salud
- d) Rehabilitación- Habilidad
- e) Educación
- f) Entrenamiento para la vida independiente
- g) Capacitación Laboral
- h) Inserción Laboral

De acuerdo con la Secretaría de Desarrollo Social y datos del Instituto Nacional de Geografía y Estadística, existen 2 millones de personas que viven con discapacidad intelectual en México³.

La Secretaría de Educación Pública, cuenta con programas de educación especial para la habilitación e inclusión de las personas con discapacidad, se realizó un estudio cuantitativo en el 2013 de dos programas académicos de apoyos el USAER (Unidad de Servicio de Apoyo a la Educación Regular) que es la instancia de educación especial creada para favorecer la atención de alumnos que viven una condición de discapacidad, dentro del ámbito de la escuela regular.

Y el CAM (Centros de Atención Múltiple) que es un servicio escolarizado de educación especial que tiene la responsabilidad, de atender con calidad, alumnos con discapacidad, proporcionándoles los apoyos específicos que les permiten participar plenamente y continuar su proceso de aprendizaje a lo largo de la vida.

Ambas instituciones de educación especial tienen algo en común, la habilitación, la formación educativa e inclusión, además el trabajo multidisciplinario entre terapeutas, maestros y padres de familia, logrando así que su derecho a la educación sea una realidad además de su inclusión a la sociedad.

USAER	2013											
	EDUCACION INICIAL			EDUCACION PREESCOLAR			EDUCACION PRIMARIA			EDUCACION SECUNDARIA		
TIPO DE DISCAPACIDAD	MUJERES	HOMBRES	TOTAL	MUJERES	HOMBRE	TOTAL	MUJERES	HOMBRES	TOTAL	MUJERES	HOMBRES	TOTAL
CEGUERA	1	1	2	31	36	67	211	217	428	51	63	114
BAJA VISION	2	3	5	201	281	482	1,328	1,892	3,220	221	344	565
SORDERA	-	1	1	71	73	144	516	609	1,125	160	171	331
HIPOACUSIA	3	2	5	223	289	512	1,931	2,371	4,302	410	575	985
DISCAPACIDAD MOTRIZ	17	11	28	571	736	1,307	2,397	3,479	5,876	373	518	891
DISCAPACIDAD INTELECTUAL	7	18	25	873	1,336	2,209	16,288	22,676	38,964	2,100	3,095	5,195
OTRAS CONDICIONES	32	57	89	4,972	11,705	16,677	28,285	58,977	87,262	1,853	4,723	6,576
NO ESPECIFICADO	109	196	305	9,181	21,362	30,543	54,739	101,349	156,088	4,619	9,880	14,499
TOTAL	171	289	460	16,123	35,818	51,941	105,695	191,570	297,265	9,787	19,369	29,156

Tabla 1. Estadísticas de Educación Especial de la Unidades de Servicio de Apoyo a la Educación Regular, Secretaría de Educación Pública, 2014, México.

³Instituto Nacional de Geografía y Estadística. (2010). Principales Resultados del Censo de Población y Vivienda 2010. Recuperado de Instituto Nacional de Geografía y Estadística Sitio web: http://www.inegi.gob.mx/prod_serv/contenidos/espanol/bvinegi/productos/censos/poblacion/2010/principales_resultadosi.pdf

CAM	2013																	
	EDUCACION INICIAL			EDUCACION PREESCOLAR			EDUCACION PRIMARIA			EDUCACION SECUNDARIA			FORMACION PARA EL TRABAJO			APOYO COMPLEMENTARIO		
TIPO DE DISCAPACIDAD	MUJERES	HOMBRES	TOTAL	MUJERES	HOMBRES	TOTAL	MUJERES	HOMBRES	TOTAL	MUJERES	HOMBRES	TOTAL	MUJERES	HOMBRES	TOTAL	MUJERES	HOMBRES	TOTAL
CEGUERA	73	71	144	104	134	238	203	273	476	14	15	29	89	109	198	98	126	224
BAJA VISION	33	22	55	48	50	98	122	192	314	15	11	26	84	106	190	129	186	315
SORDERA	24	39	63	137	189	326	784	1,023	1,807	185	212	397	294	321	615	214	288	502
HIPOACUSIA	41	46	87	94	106	200	390	535	925	75	57	132	179	194	373	168	275	443
DISCAPACIDAD MOTRIZ	579	800	1,379	576	875	1,451	1,443	2,104	3,547	86	155	241	578	739	1,317	255	388	643
DISCAPACIDAD INTELECTUAL	863	1,182	2,045	1,625	2,470	4,095	10,572	16,668	27,240	1,312	1,931	3,243	6,941	9,522	16,463	1,337	2,176	3,513
OTRAS CONDICIONES	502	820	1,322	782	1,555	2,337	2,499	5,819	8,318	106	354	460	617	1,147	1,764	2,613	5,866	8,479
NO ESPECIFICADO	42	54	96	58	108	166	198	461	659	12	51	63	34	85	119	1,572	3,962	5,534
TOTAL	2,157	3,034	5,191	3,424	5,487	8,911	16,211	27,075	43,286	1,805	2,786	4,591	8,816	12,223	21,039	6,386	13,267	19,653

Tabla 2. Estadísticas de Educación Especial en Centros de Atención Múltiple, Secretaría de Educación Pública, 2014. México.

Estos datos en relación a las personas con discapacidad que asisten al nivel básico y especial de educación, nos indican que el número de alumnos con discapacidad intelectual son en proporción el mayor sector que asiste a las aulas con la finalidad de prepararse, adquirir los conocimientos ya sea para continuar con su preparación en otro nivel o integrarse a algún tipo de capacitación que les permita integrarse a la vida laboral y productiva.

Estos programas federales han logrado resultados que permiten que algunas personas con discapacidad intelectual puedan ingresar al Nivel Medio y Superior de Educación (en sistemas presenciales, abiertos y a distancia) con los apoyos adecuados⁴.

⁴Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior. (2015). *Anuarios Estadísticos de Educación Superior y Media Superior*. Recuperado de Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior Sitio web: <http://www.anuies.mx/informacion-y-servicios/informacion-estadistica-de-educacion-superior/anuario-estadistico-de-educacion-superior>

PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL QUE
ACTUALMENTE ESTUDIAN EN LOS DIFERENTES NIVELES DE
EDUCACION EN MEXICO EN ESCUELAS PUBLICAS

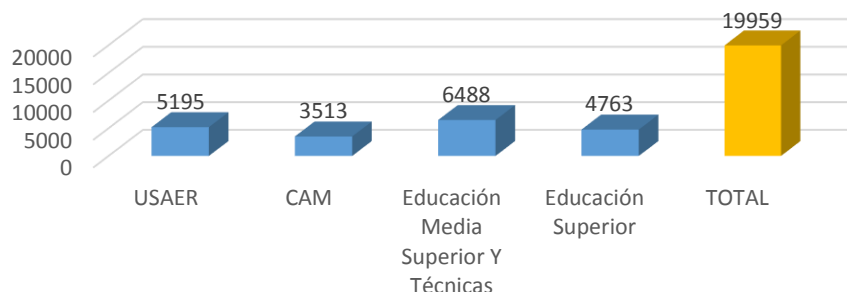


Figura 1. Cantidad de Personas con Discapacidad Intelectual que estudian en diferentes niveles Educación Pública. Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior. 2015. México.

A nivel de Educación Superior, la opinión de expertos como la Mtra. en Educación Especial y Discapacidad, Francesca Munda Magill, Coordinadora del Diplomado en el Desarrollo de Habilidades Sociales y Vocacionales de la Universidad Anáhuac, Campus Norte; externa: *“.....la plena inclusión de jóvenes con discapacidad intelectual en el contexto universitario, mejora su calidad de vida a través de una experiencia universitaria integral, promoviendo el desarrollo de habilidades sociales y vocacionales así como desarrollar habilidades para ejercer su autodeterminación como preparación para la vida social, laboral y productiva”*.⁵

Las organizaciones de sociedad civil y la iniciativa privada en México, también trabajan a favor de la formación educativa e inclusión de la persona con discapacidad intelectual, existen organizaciones y empresas en las que se les apoya en diversas áreas, habilitándolos y capacitándolos en diversos oficios (electrónica, panadería, cocina, intendencia, auxiliares contables, etc.), así como en actividades básicas de la vida diaria: vida independiente, autogestión y socialización.

De esta manera queda demostrado que el desarrollo del potencial de las personas con discapacidad intelectual en materia de adquirir, desarrollar conocimientos y habilidades para lograr su inclusión plena e integral a la sociedad, depende en mucho de los apoyos que se le brinde en el sector educativo; la biblioteca pública es un elemento de la estructura de este sector, el incluir un modelo de atención para usuarios con discapacidad intelectual en sus instalaciones; es primordial para el desarrollo de habilidades informativas con las adecuaciones y ajustes razonables.

Un principio fundamental de la biblioteca pública de acuerdo con el manifiesto de 1994 de la *Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la*

⁵Magill, F. M. (06 de Mayo de 2014). El Potencial Humano de la Persona con Discapacidad Intelectual . <https://soundcloud.com/luisgomez2015/entrevista-francescawav>

Cultura, es que sus servicios deben estar a disposición de todas las personas, en lugar de ser orientados a un solo grupo de la comunidad con la consecuente exclusión de los demás. Habrá que tomar las medidas apropiadas, para que los servicios sean igualmente accesibles a los grupos minoritarios, que por el motivo que fuere no puedan utilizar los servicios generales, un ejemplo de esto son los usuarios con discapacidad.

La bibliotecología ha jugado un papel importante como una de las ramas de las ciencias sociales responsable de seleccionar la información, organizarla, difundirla y preservarla, así como en respetar los principios fundamentales tales como la libertad intelectual, el acceso a la información equitativa, la diversidad, la participación democrática para forjar políticas, prácticas sociales y culturales que sirvan al bien común.

En la *Ley General de Bibliotecas*⁶ se declara el interés por integrar un sistema en el que participan bibliotecas públicas, universitarias, escolares y especializadas bajo la coordinación de la Secretaría de Educación Pública. Esto ha permitido el acceso a una gran diversidad de usuarios para resolver sus necesidades de información en diversos sectores sociales, aunque todavía hay mucho que hacer como combatir el analfabetismo, entre otras problemáticas sociales, pero para que una biblioteca cumpla su misión requiere de usuarios que tengan habilidades de lecto-escritura y así optimizar la difusión y uso de documentos entre los ciudadanos.

El concepto de discapacidad ha sufrido grandes cambios a lo largo de la historia, durante los últimos años, hemos visto como se ha ido abandonando de una perspectiva paternalista y asistencialista, que miraba a la persona como un ser dependiente y necesitado, hacia un nuevo enfoque, que contempla a las personas con discapacidad como un sujeto pleno de derechos.

La discapacidad es compleja, dinámica, multidimensional y objeto de discrepancia se reconoce como un ***“concepto que evoluciona”*** pero también destaca que la discapacidad ***“resulta de la interacción entre las personas con deficiencias y las barreras debidas a la actitud y al entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad en igualdad de condiciones que los demás”*** si se define la discapacidad como una interacción, ello significa que la discapacidad no es un atributo de la persona. Se pueden lograr avances al mejorar la participación e

⁶Dirección General de Bibliotecas. (2009). *Ley General de Bibliotecas*. Recuperado de Consejo Nacional para la Cultura y las Artes Sitio web: <http://dgb.conaculta.gob.mx/Documentos/PublicacionesDGB/ApoyoCapacitacionBibliotecaria/SerieLeyesReglamentos/LeyGeneral2009.pdf>

inclusión social abordando las barreras que impiden a las personas con discapacidad desenvolverse en su vida cotidiana.⁷

La discapacidad es una *condición de vida*, que ha existido desde la aparición de la humanidad y específicamente la discapacidad intelectual, ha sido, como se enuncia en la introducción de este documento por razones de ignorancia, discriminación, estigmatización e exclusión nombrada despectivamente con conceptos como el de “idiota” o “retrasado mental” a lo largo de la historia de la humanidad.

A continuación, se describen brevemente los diversos tipos de discapacidad que existen.

- **Discapacidad Física** (motriz o motora): Es una condición de vida que afecta el control y movimiento del cuerpo, generalizando alteraciones en el desplazamiento, equilibrio, manipulación, habla y respiración de las personas, limitando su desarrollo personal y social. Esta se presenta cuando existen alteraciones en músculos, huesos, articulaciones o medula espinal así como por alguna afectación del cerebro en el área motriz impactando en la movilidad de la persona.

- **Discapacidad Mental** (psicosocial): Se define como aquella que puede derivar de una enfermedad mental, compuesta por factores bioquímicos y genéticos, puede ser temporal o permanente.

- **Discapacidad Sensorial**: Es aquella que comprende cualquier tipo de deficiencia visual, auditiva o ambas así como de cualquier otro sentido que ocasiona algún problema en la comunicación o el lenguaje.

- **Discapacidad Intelectual**: Es aquella caracterizada por una disminución de la funciones mentales superiores tales como la inteligencia, lenguaje, aprendizaje, entre otras, así como de las funciones motoras. Esta discapacidad incluye a las personas que presentan dificultades para aprender, realizar algunas actividades de la vida diaria o en la forma de relacionarse con otras personas⁸.

Según la encuesta mundial de la salud, cerca de 758 millones de personas (15.6% de la población mundial) viven con una discapacidad, el número de personas con discapacidad está creciendo debido a factores como el envejecimiento, enfermedades crónico-degenerativas, las características de la discapacidad en un país concreto están influidas por las tendencias en los problemas de salud, factores ambientales y de otra

⁷Ministerio de Sanidad y Política Social. (2010). *Bibliotecas y Usuarios con Discapacidad. Una aproximación desde la información contenida en el SID*. Recuperado de Gobierno de España Sitio web: http://sid.usal.es/idocs/F8/FDO25620/Bibliotecas_discapacidad.pdf

⁸Comisión Nacional de los Derechos Humanos. (2015). *Discapacidad-Tipos de Discapacidad*. Recuperado de Comisión Nacional de los Derechos Humanos Sitio web: http://www.cndh.org.mx/Discapacidad_Tipos

índole, como los accidentes de tráfico, catástrofes naturales, conflictos bélicos, hábitos alimenticios y abuso de sustancias tóxicas (drogas y alcohol).⁹

Las personas con discapacidad, son un grupo de población que tradicionalmente ha sido estigmatizado, rechazado por la sociedad, objeto de múltiples discriminaciones, tales circunstancias las han colocado en situaciones de desventaja y exclusión social, debido en gran parte a que su condición a juicio de la mayoría se aleja de los estándares considerados “normales” que califican como diferentes a las personas con algún tipo de diversidad funcional, la condena a una existencia vinculada a la institucionalización, medicación y sometimiento, propiciando un desconocimiento de su derechos, el ejercicio de los mismos en desigualdades de condiciones, y violación o vulneración constante de ellos.

Lo anterior tiene su origen en las diversas barreras actitudinales, culturales y físicas que la sociedad impone a las personas con discapacidad, consciente o inconscientemente, pues en razón de su ausencia en los distintos escenarios de carácter público y privado, se genera la idea de que no forman parte de la sociedad, lo más grave es que no son capaces de ejercer sus derechos, ni de gozar de la autonomía y libertad para tomar sus propias decisiones. En otras palabras, las barreras del contexto en el que se desenvuelven las personas con discapacidad constituyen el principal obstáculo para que ellas puedan gozar y ejercer sus derechos en igualdad de condiciones que las personas sin discapacidad, en esa medida, participar y ser incluidas al desarrollo económico y social.

Por su parte en México, de acuerdo con el Censo de Población y Vivienda del 2010 realizado por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía, existían en esa fecha 5 millones 739 mil 270 de personas con discapacidad, lo que representa el 5% de la población total.¹⁰

⁹Organización Mundial de la Salud. (2011). *Informe Mundial sobre Discapacidad*. Recuperado de Organización Mundial de la Salud & El Banco Mundial Sitio web:

http://www.who.int/disabilities/world_report/2011/accessible_es.pdf

¹⁰Instituto Nacional de Geografía y Estadística. (2010). *Las Personas con Discapacidad en México, una visión al 2010*. Recuperado de Instituto Nacional de Geografía y Estadística Sitio

web:http://www.inegi.org.mx/prod_serv/contenidos/espanol/bvinegi/productos/censos/poblacion/2010/discapacidad/702825051785.pdf

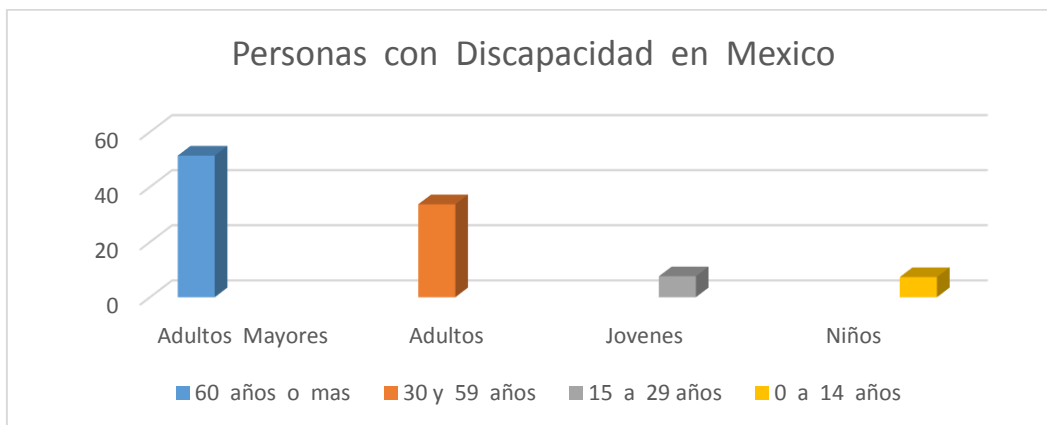


Figura 2. Cantidad de Personas con Discapacidad en México. Instituto Nacional de Geografía y Estadística. 2010. México.

De acuerdo con esta grafica la mayoría de las personas con discapacidad son adultos mayores entre 60 años o más con 51.4%, seguido de los adultos de entre 30 y 59 años con un 33.7%, jóvenes de 15 a 29 años (7.6%) y los niños de 0 a 14 años un 7.3%, es decir que ocho de cada 10 personas con discapacidad son mayores de 29 años.

De la misma manera nos indica que los adultos mayores son el grupo de edad en el que se concentra el mayor porcentaje de discapacidad, ya que de cada 100 adultos mayores, 31 reporta discapacidad, mientras que el total de adultos son 6 de cada 100, jóvenes y niños 2 de cada 100.

Refiere también que las mujeres tienen un porcentaje de discapacidad más elevado que los hombres (52.3% frente al 47.7% respectivamente) aunque varía según el grupo de edad en niños y jóvenes, la presencia de discapacidad es más alta en varones.

1.3 El Derecho a la Información de las Personas con Discapacidad

No puede haber vigencia del estado de derecho, sin derecho a la información, ya que este a su vez garantiza la libertad de pensamiento. En consecuencia, sin derecho a la información tampoco podría ejercerse el control ciudadano de la gestión pública.

El concepto de libertad de expresión, que no es, ni más ni menos que la exteriorización de otro derecho fundamental y la libertad de pensamiento ya había sido anteriormente establecido en la Declaración Universal de los Derechos del Hombre y del Ciudadano de 1789 y 150 años después fue ampliado por la Declaración de las Naciones Unidas con el concepto de libertad de información. Se trata de un derecho fundamental que abarca a todo el género humano.

Si a las personas se les niega el acceso a la información, se les veda de expresar sus pensamientos o se les priva su derecho a emitir y conocer opiniones, la manifestación de sus ideas no será libre, se estaría así cometiendo una flagrante violación a sus derechos.

Respecto al interés público de la información, quedan incluidos todos los temas que son necesarios para el desarrollo de una sociedad civilizada que de alguna forma y con un criterio objetivo contribuyen a que se haga efectivo el pluralismo político e ideológico, mientras que se descartan todos los temas que no se ajustan a ese criterio objetivo, como por ejemplo la curiosidad de conocer el origen de un determinado hecho.

La idea del derecho de la información como un derecho humano aparece a principios de los ochentas del siglo XX en los postulados del *Nuevo Orden Mundial de la Información y Comunicación*, nombre asignado por el informe Mc Bride a la propuesta presentada ante la *Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura*¹¹.

La declaración universal de los derechos humanos reconoce el derecho: *“a todo individuo de investigar y recibir informaciones, opiniones y el de difundirlas sin limitación de fronteras por cualquier medio de expresión”* (artículo 19)¹²

El derecho de la información, es un concepto doctrinal que se refiere al estudio y sistematización de las disposiciones jurídicas positivas en materia de información, las disposiciones vigentes en materia de información tiene una extrema variedad en su objeto, contenido, origen, inspiración, funciones y naturaleza constitucional, administrativa, civil, penal, comercial, laboral, electoral e internacional.

En México, tenemos un número importante de disposiciones oficiales y de organizaciones de la sociedad civil, con contenidos y objetivos distintos, incluso contradictorios, expedidas en distintos momentos, que conforman el régimen jurídico de la información. Estas disposiciones no tienen unidad alguna, en muchos casos, sus contenidos están completamente sobrepasados por la realidad económica, tecnológica y social. Además, respecto de otros países, tenemos lagunas importantes en materias

¹¹Campos, M.E. (2011). *Derecho a la información, bien público y bien privado: acceso comunitario y acceso individual*. Recuperado de UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas (CUIB) Sitio web: http://132.248.242.3/~publica/archivos/libros/derecho_a_la_informacion.pdf

¹²Organización de las Naciones Unidas. (1948). *Declaración Universal de los Derechos Humanos*. Recuperado de Organización de las Naciones Unidas Sitio web: http://www.ohchr.org/EN/UDHR/Documents/UDHR_Translations/spn.pdf

tales como las obligaciones informativas del Estado, el estatuto de las empresas y los profesionales de la información, así como el régimen de la responsabilidad.

En nuestro país, en la década de los años 70s, se presentó un gran interés por la investigación y el desarrollo, tanto como por la ciencia y la tecnología, el fenómeno se presentó en toda Latinoamérica; con ello surgieron centros de información, como respuesta a la gran demanda de información de la región. Aun bajo las crisis recurrentes, en la sociedad y sus instituciones, en México se vivieron transformaciones económicas, científicas y tecnológicas, así como culturales, políticas y sociales.

En las últimas dos o tres décadas ha crecido el interés por los derechos humanos, enmarcados por un pluralismo en aumento que demanda con urgencia una aceptación, mayor tolerancia de la sociedad, situación manejada en el ámbito académico por lo menos y que en el discurso político también se exige.

El derecho a la información de las personas con discapacidad, es un derecho humano primordial a tener conocimiento de la información y poder acceder a ella; que tiene como principio Internacional la ***Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad***¹³ y su Protocolo Facultativo que fueron aprobados el 13 de diciembre del 2006 en la sede de las Naciones Unidas en Nueva York, quedaron abiertos a la firma el 30 de agosto del 2007. Se obtuvieron 82 firmas de la convención y 44 del protocolo facultativo, así como una ratificación de la convención. Nunca una convención de las Naciones Unidas había reunido un número tan elevado de signatarios en el día de su apertura a la firma. Se trata del primer instrumento amplio de derechos humanos del siglo XXI y la primera convención de derechos humanos que se abre a la firma de las organizaciones regionales de integración. Señala un cambio paradigmático de las actitudes y enfoques respecto de las personas con discapacidad.

Se concibió como un instrumento de derechos humanos con una dimensión explícita de desarrollo social. En ella se adopta una amplia clasificación de las personas con discapacidad, se reafirma que deben poder gozar de todos los derechos humanos y libertades fundamentales. Se aclara y precisa como se aplican a las personas con discapacidad todas las categorías de derechos, se indican las esferas en las que es necesario introducir adaptaciones para que las personas con discapacidad puedan ejercer en forma efectiva sus derechos, las esferas en las que se han vulnerado y en las que debe reforzarse la protección de sus derechos.

¹³Organización de las Naciones Unidas. (2006). *Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad*. Recuperado de Organización de las Naciones Unidas Sitio web: <http://www.un.org/esa/socdev/enable/documents/tccconvs.pdf>

1.3.1 Derechos Humanos, Fundamento Legal y Programas Oficiales en México.

El derecho a la información de las personas con discapacidad en México, visto como un derecho humano, está actualmente fundamentado en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos en su reforma del 2011, en la que el artículo primero se modificó considerando un derecho humano el concepto anterior de “*garantías individuales*”, anexando la prohibición de la discriminación de la condición de personas con discapacidad entre otros grupos vulnerables; además de interpretar a las Normas Internacionales en el mismo nivel de la Constitución para la protección de estos sector.

Al mismo nivel que la constitución están los tratados internacionales, como es el caso de la *Convención de los Derechos de las Personas con Discapacidad, de la Organización de las Naciones Unidas*, promovida por México en el 2002, firmada en el 2007 y ratificada por el Estado Mexicano en 2008 respecto al campo de la biblioteca pública como promotora de la información, la cultura y la educación, son referencia en sus artículos: 8 que corresponde a la toma de conciencia, 9 sobre accesibilidad, 21 sobre libertad de expresión, opinión y el derecho a la información, 24 sobre educación y el artículo 30 sobre participación en la vida cultural, las actividades recreativas, esparcimiento y el deporte; son de vital importancia para fundamentar la Tesis a proponer.

Artículo 8 – Toma de conciencia

Esto implica la sensibilización a la población en el tema y la creación de una cultura que brinde un cambio en la sociedad, a fin de garantizar el pleno respeto y ejercicio de derechos humanos, políticos y sociales, la igualdad de oportunidades, la equidad en el acceso a servicios de salud, educación, capacitación, empleo, cultura, recreación, deporte e infraestructura que permitan la movilidad y el transporte, de todo aquello que contribuya al bienestar de la calidad de vida de la personas con discapacidad, así como difundir la cultura de la discapacidad e integración social basada en el respeto a la dignidad inherente de las personas.

Para ello se requiere un conjunto de acciones de información, promoción, educación y comunicación que busca realizar un cambio en el que la población en general, tenga una definición correcta de discapacidad además del trato humanitario que merecen. Es por eso que nosotros los bibliotecólogos como promotores de la información, la cultura y la educación nos corresponde generar este cambio de actitud hacia las personas con discapacidad, generando inclusión dentro del mismo espacio de la biblioteca, para que sus derechos sean respetados.¹⁴

¹⁴ Ibid,p.9

Artículo 9-Accesibilidad

A fin de que las personas con discapacidad, puedan vivir en forma independiente y participar plenamente en todos los aspectos de la vida, se cita: ***“Los Estados Partes adoptaran medidas pertinentes para asegurar el acceso a las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones con las demás al entorno físico, el transporte, información y comunicaciones incluidos los sistemas y tecnologías de la información, a servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público tanto en zonas urbanas como rurales. Estas medidas incluirán la identificación y eliminación de obstáculos y barreras de acceso”.***

Para las bibliotecas públicas de acuerdo con los puntos mencionados se recomienda.

- a) Desarrollar, promulgar además de supervisar la aplicación de directrices sobre la accesibilidad de las instalaciones y servicios abiertos al público o de uso público.
- b) Asegurar que las entidades privadas que proporcionan instalaciones y servicios abiertos al público o de uso público, tengan en cuenta todos los aspectos de su accesibilidad para las personas con discapacidad.
- c) Ofrecer formación a todas las personas involucradas en los problemas de accesibilidad a que se enfrentan las personas con discapacidad, en este caso a la discapacidad intelectual.
- d) Dotar a los edificios e instalaciones abiertas al público de señalética para las personas con discapacidad intelectual, serán señalizaciones accesibles de fácil ubicación, acervos físicos en lectura fácil, formatos multimedia además de sistemas computarizados accesibles.
- e) Ofrecer formas de asistencia humana e intermediarios, incluidos facilitadores que orienten y guíen a la persona con discapacidad intelectual sobre los servicios que la biblioteca le ofrece además de enseñarle a utilizarlos.
- f) Promover otras formas adecuadas de asistencia y apoyo a las personas con discapacidad para asegurar su derecho a la información.¹⁵

Artículo 21- Libertad de expresión y opinión, Acceso a la Información

En esta artículo se cita: ***“Los Estados Partes adoptaran todas las medidas pertinentes para que las personas con discapacidad pueden ejercer el derecho a la libertad de expresión y opinión, incluida la libertad de recabar, recibir y facilitar la información e ideas con igualdad de condiciones con los demás y mediante cualquier forma de comunicación que elijan con arreglo a la definición del artículo 2 correspondiente a las definiciones”.***

¹⁵ Ibid. P 10

Entre algunos de los puntos mencionados dentro de este artículo, para una inclusión informativa de la personas con discapacidad intelectual podemos considerar.

- a) Facilitar los servicios de información de manera oportuna y sin costo adicional, en formatos accesibles (lectura fácil, formatos multimedia, recursos electrónicos) en especial para las personas con discapacidad intelectual.
- b) Adaptar y facilitar modos, medios y formatos de comunicación accesibles para las personas con discapacidad intelectual.
- c) Alentar a las entidades privadas que presten servicios al público, mediante el Internet a que se proporcione información y servicios accesibles para las personas con discapacidad intelectual se les enseñe a utilizar los servicios¹⁶.

Artículo 24- Educación

Se cita: “ *Los Estados Partes reconocen el derecho de las personas con discapacidad a la educación. Con miras a hacer efectivo este derecho sin discriminación, sobre la base de la igualdad de oportunidades se asegurara un sistema de educación inclusivo a todos los niveles así como la enseñanza a lo largo de la vida*”.

Y también: “*Los Estados Partes brindaran a las personas con discapacidad la posibilidad de aprender habilidades para toda la vida y desarrollo social, a fin de propiciar su participación plena, en igualdad de condiciones en la educación y como miembros de la comunidad*”.

Es por eso que la biblioteca como eje promotor de los derechos humanos, accesibilidad, información y educación debe de ser pionero además de promotor de la inclusión a favor de las personas con discapacidad, ya que este sector de la sociedad posee los mismos derechos y se les debe proporcionar con las adecuaciones físicas, curriculares, conceptuales, actitudinales, los apoyos para que pueden ejercer su derecho a la información, cultura y recreación que brinda la biblioteca pública.

Entre las medidas que este artículo propone podemos incluir las siguientes consideraciones a favor de las personas con discapacidad.

- a) Facilitar el aprendizaje de otros medios y formatos de comunicación, proporcionar y desarrollar las habilidades de la información además de la asesorías especializada para formar usuarios independientes
- b) Desarrollar al máximo las habilidades sociales e informativas para la persona con discapacidad intelectual, ya que con la estimulación y el apoyo adecuado pueden llegar a desarrollar habilidades que les permitirán incluirse dentro de la sociedad

¹⁶ Ibid, p 16

- c) El personal que labora en la biblioteca además de tener la toma de conciencia sobre la discapacidad, un trato digno y adecuado a estas personas.
- d) Se cita: ***“Los Estados partes aseguraran que las personas con discapacidad tengan acceso a la educación, la formación profesional, a la cultura y el conocimiento en igualdad de condiciones. A tal fin también estos aseguraran que se realicen los ajustes y adecuaciones razonables para la persona con discapacidad”***¹⁷.

Artículo 30- La participación en la vida cultural, las actividades recreativas, esparcimiento y el deporte

“Los Estados Partes firmantes de la convención reconocen el derecho de las personas con discapacidad a participar en igualdad de condiciones con los demás, en la vida cultural y adoptaran todas las medidas pertinentes para asegurar que las personas con discapacidad tengan acceso a las bibliotecas”.

“Además de un acceso a las bibliotecas, a otros lugares y materiales culturales. Con las debidas adecuaciones y accesibilidades para facilitar y poder ejercer su derecho a la información”¹⁸

De la misma manera en la administración actual se incluyó en el ***Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018*** cinco metas nacionales.

1. México en Paz
2. México Incluyente
3. México con Educación de Calidad
4. México Prospero
5. México con Responsabilidad Global¹⁹

En la meta México Incluyente se cita: ***“Para garantizar el ejercicio efectivo de los derechos sociales de todos los mexicanos, que vaya más allá del asistencialismo y que conecte el capital humano con las oportunidades que genera la economía en el marco de una nueva productividad, social que disminuya las brechas de desigualdad y que promueva las más amplia participación social en las políticas públicas como factor de cohesión y ciudadanía”***²⁰.

Dentro de este programa que abarca la atención a grupos vulnerables (niños, grupos indígenas, personas de la tercera edad y ***personas con discapacidad***) en la que se pretende a través de acciones, inclusión, desarrollo y participación con respeto a sus derechos humanos al ser partícipes principales como ciudadanos mexicanos.

¹⁷Ibid, p 18

¹⁸Ibid, p 25

¹⁹Gobierno de la República. (2013). *Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018*. Recuperado de Gobierno de la República Sitio web: <http://pnd.gob.mx/wp-content/uploads/2013/05/PND.pdf>

²⁰ Ibid, p 115

Entre las líneas de acción, encontramos:

-Proteger los derechos de las personas con discapacidad y contribuir a su desarrollo integral e inclusión plena

El número de personas con algún tipo de discapacidad (motriz, visual, auditiva, intelectual y psicosocial) en México se estima en un 10% de la población del país. A pesar de los esfuerzos conjuntos del estado y la sociedad organizada, estas personas continúan enfrentando dificultades para el ejercicio de sus derechos, para disfrutar de las condiciones que faciliten y promuevan su inclusión integral en el escenario nacional.

En este sentido, el Estado Mexicano tiene previsto impulsar la elaboración de políticas públicas, dentro de los mecanismos de participación ciudadana, que permitan el desarrollo integral e inclusión plena de la población con discapacidad, a fin de que estos tengan la oportunidad de participar activamente en los procesos de adopción de decisiones sobre políticas y programas. Con este imperativo ético, el Gobierno de la República realiza esfuerzos para velar por el respeto de los derechos y la dignidad de las personas con discapacidad.²¹

-Asegurar la construcción y adecuación del espacio público y privado para garantizar el derecho a la accesibilidad

Con esto se asegura la infraestructura necesaria para garantizar el derecho a la accesibilidad, lo anterior significa que en todos los casos se construyen rampas de acceso, andadores, sanitarios, elevadores y barras de apoyo conforme a los lineamientos de accesibilidad para personas con discapacidad a inmuebles públicos y federales, en la que podríamos incluir las bibliotecas públicas y a la norma *NMX-R-050/2006* enfocada a accesibilidad de las personas con discapacidad.²²

En la meta México con Educación de Calidad se propone:

“Para garantizar un desarrollo integral de todos los mexicanos y así contar con un capital humano preparado que sea fuente de innovación y lleve a todos los estudiantes a su mayor potencial humano. Esta meta busca incrementar la calidad de la educación para que la población tenga las herramientas y escriba su propia historia de éxito”

En este sentido, el enfoque, será promover políticas que cierren la brecha entre lo que se enseña en las escuelas y las habilidades que el mundo de hoy demanda desarrollar para un aprendizaje a lo largo de la vida, aquí es donde la biblioteca pública como eje formador y cultural debe darle continuidad a lo que los mexicanos aprendan en la escuela a través de programas en donde pueden poner en práctica y desarrollar habilidades que les permitan moverse en un mundo en constante evolución

²¹ Ibid, p 117

²² Ibid, p 117

además de que la biblioteca pública puede ser también formador del aprendizaje para toda la vida.

En la misma línea, se buscará incentivar una mayor y más efectiva inversión en ciencia y tecnología que alimente el desarrollo del capital humano nacional²³, aquí también la biblioteca pública, académica y universitaria pueden ser partícipes además de colaboradores con las instancias educativas de nivel básico, medio superior, superior y técnico acercándose a las necesidades informativas de los estudiantes.

Aunque no se menciona acerca de la educación inclusiva para las personas con discapacidad, también es importante mencionar que dentro de esta sección del plan nacional de desarrollo se contempla además del derecho a la información, también el derecho a la educación para las personas con discapacidad.

Específicamente en la *Ley General de la Inclusión de las Personas con Discapacidad 2011* en su objetivo principal establece “*Las condiciones en la que el Estado deberá promover, proteger y asegurar el pleno ejercicio de los derechos humanos y libertades fundamentales de las personas con discapacidad, asegurando su plena inclusión a la sociedad en un marco de respeto, igualdad y equiparación de oportunidades*”.²⁴

En ella se menciona que las personas con discapacidad gozaran de todos los derechos que establece el orden jurídico mexicano sin distinción de origen étnico, nacional, genero, edad, condición social, económica o de salud, religión, opiniones, estado civil, preferencias sexuales, embarazo, identidad política, lengua, situación migratoria o cualquier otra característica de la propia condición humana o que atente contra su dignidad. Las medidas contra la discriminación tienen como finalidad prevenir o corregir que una persona con discapacidad sea tratada de una manera directa o indirecta menos favorable que otra que no lo sea, en una situación comparable.

Estas acciones consisten en apoyos de carácter específico están destinadas a prevenir o compensar las desventajas o dificultades que tienen las personas con discapacidad en la incorporación y participación plena en los ámbitos de la vida política, económica, social y cultural.

Los artículos que corresponden a la función de la biblioteca pública en esta ley son, el *artículo 12 correspondiente a la educación*²⁵, el *artículo 13 referente al papel de las bibliotecas*²⁶, los *artículos 16*²⁷ y *17*²⁸ sobre accesibilidad, los *artículos 25*²⁹ y *26*³⁰ de

²³Ibid, p 125

²⁴Secretaría de Desarrollo Social. (2011). *Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad*. Recuperado de Consejo Nacional para el Desarrollo y la Inclusión de las Personas con Discapacidad Sitio web: http://conadis.gob.mx/doc/contenidos/MJ_ley_general_inclusion_personas_discapacidad.pdf

²⁵ Ibid, p.7

²⁶ Ibid, p 7

²⁷ Ibid, p 7

acceso a la cultura, el artículo 32³¹ sobre libertad de expresión, opinión y acceso a la información.

Artículo 12: La Secretaria de Educación Pública promoverá el derecho a la educación de las personas con discapacidad, prohibiendo cualquier discriminación en planteles, centros educativos, guarderías o del personal docente.

Artículo 13: En el Sistema Nacional de Bibliotecas se incluirán equipos de cómputo con tecnología adaptada, escritura e impresión en el sistema de escritura braille, ampliadores y lectores de texto, espacios adecuados y demás innovaciones tecnológicas que permita su uso a las personas con discapacidad.

Artículos 16 y 17: Las personas con discapacidad tienen derecho a la accesibilidad universal, por lo que se deberán emitir normas, lineamientos y reglamentos que garanticen la accesibilidad obligatoria en instalaciones públicas o privadas, que les permita el libre desplazamiento en condiciones dignas y seguras.

Para asegurar la accesibilidad en la infraestructura básica, equipamiento del entorno urbano y los espacios públicos, se contemplan los siguientes lineamientos:

- Que sea de carácter universal, obligatoria y adaptada para todas las personas
- Que incluya el uso de señalización, facilidades arquitectónicas, tecnológicas, información accesible, sistema braille, lengua de señas mexicana y ayudas técnicas
- Que la adecuación de las instalaciones públicas sea progresiva

Artículos 25 y 26: El Consejo Nacional para las Culturas y las Artes promoverá el derecho a las personas con discapacidad a la cultura, recreación y desarrollo de sus capacidades artísticas además de la protección de sus derechos de propiedad intelectual.

Impulsar que las personas con discapacidad cuenten con las facilidades necesarias para acceder y disfrutar los servicios culturales.

Difundir entre la sociedad el respeto a la diversidad y participación de las personas con discapacidad en el arte y la cultura, establecer las condiciones de inclusión de las personas con discapacidad para lograr equidad en la promoción, disfrute y producción de servicios artísticos y culturales.

Establecer la capacitación de recursos humanos, el uso de materiales y tecnología con la finalidad de lograr su integración en las actividades culturales.

Fomentar la elaboración de materiales de lectura en el sistema braille además de otros formatos accesibles.

²⁸ Ibid, p 8

²⁹ Ibid, p 9

³⁰ Ibid, p 10

³¹ Ibid, p 11

Artículo 32: Las personas con discapacidad tienen derecho a la libertad de expresión y opinión; incluida la libertad de recabar, recibir y facilitar información mediante cualquier forma de comunicación que les facilite una participación e integración en igualdad de condiciones que el resto de la población.

Facilitar de manera oportuna y sin costo adicional, la información dirigida al público general, en formatos accesible con las tecnologías adecuadas a los diferentes tipos de discapacidad.

Promover la utilización de la lengua de señas mexicana, sistema braille, diversos medios y formatos de comunicación; así como el acceso a las nuevas tecnologías de la información y comunicación.

Los medios de comunicación y las instituciones del sector privado que prestan servicios y suministran información al público en general, la proporcionaran en formatos accesibles para las personas con discapacidad.

En México las dependencias y entidades encargadas de proporcionar, difundir, promover y desarrollar estas acciones, tiene dentro de su programas sectoriales y actividades las siguientes acciones específicas sobre la biblioteca públicas y la inclusión de las personas con discapacidad.

El programa sectorial de la *Secretaría de Educación Pública 2014-2018* contiene las siguientes acciones:

- Línea de acción 5.1.3. Fomentar la lectura como habilidad básica en la superación de la desigualdad.
- Línea de acción 5.1.7 Eliminar barreras que impiden el acceso de población con discapacidad a las actividades artísticas y culturales.
- Línea de acción 5.2.3. Prever que las acciones de infraestructura cultural atiendan los requerimientos de las personas con discapacidad.³²

El Consejo Nacional para la Cultura y las Artes es un órgano desconcentrado de la Secretaria de Educación Pública, tiene como objetivo primordial la promoción, el apoyo y el patrocinio de acciones que propicien el arte y la cultura en México.

Este organismo gubernamental desarrolla actividades en museos, la educación, la investigación en instituciones culturales, en bibliotecas, librerías, publicaciones individuales, convocatorias de diversa índole cultural, la cultura en los medios de comunicación, sistemas de información cultural, información sobre artes visuales, radio, talleres y conferencias así

³²Secretaria de Educación Pública. (2013). *Programa Sectorial de Educación*. Recuperado de Gobierno de la República Sitio web:

http://www.sep.gob.mx/work/models/sep1/Resource/4479/4/images/PROGRAMA_SECTORIAL_DE_EDUCACION_2013_2018_WEB.pdf

como en su calidad de eje articulador del sistema de administración cultural del país, encabeza los esfuerzos para dar un nuevo enfoque a los campos de acción permanentes de la tarea cultural: patrimonio, promoción y difusión, educación e investigación artística y cultural, estímulo a la creación, fomento al libro y la lectura, medios audiovisuales, culturas populares e indígenas y cooperación cultural internacional.

El programa sectorial del Consejo Nacional de Cultura y las Artes 2014-2018, enuncia lo siguiente³³:

Objetivo.

Dotar a las bibliotecas públicas la infraestructura de espacios y servicios, considerando que la **Red Nacional de Bibliotecas Públicas** cuenta con la infraestructura más amplia y extendida en el territorio nacional, es de relevancia que un mayor número de ellas tengan personal certificado con el fin de no solo asegurar la preservación de los acervos sino brindar un servicio de calidad que considera el fomento a la lectura, manejo de materiales tanto físicos como digitales y la atención a los usuarios con discapacidad.

- Línea de acción 3.1.1 Apoyar la creación de nuevos espacios y fortalecer las condiciones de la infraestructura cultural existente.
- Línea de acción 3.2.3 Ampliar y mejorar la Red Nacional de Bibliotecas Públicas.
- Línea de acción 3.2.4 Capacitar y asesorar a los responsables de la operación y servicios de la infraestructura cultural.

A través de la **Dirección General de Bibliotecas**, tiene esta misión: Desarrollar las acciones que contribuyan a la consolidación de la Red Nacional de Bibliotecas Públicas a fin de que éstas ofrezcan cada vez más y mejores servicios a sus usuarios que contribuyan a fomentar el hábito de la lectura y sus funciones son:

· Planear, programar, organizar, dirigir, supervisar y controlar el desarrollo de las investigaciones, el apoyo técnico, las acciones encaminadas a fomentar hábito de la lectura y las operaciones que apoyen la integración y funcionamiento de la **Red Nacional de Bibliotecas Públicas**.

· Consolidar, coordinar y supervisar la operación de la red bibliotecaria que rescate los bienes culturales, los mantenga permanentemente a disposición de los usuarios y apoye gratuitamente sus necesidades formativas, informativas y recreativas considerando la diversidad de condiciones culturales, educativas, geográficas y socioeconómicas de la población mexicana.

³³Consejo Nacional para la Cultura y las Artes. (2014). *Programa Especial de Cultura y Arte 2014-2018*.

Recuperado de Diario Oficial de la Federación Sitio web:

http://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5342486&fecha=28/04/2014

- Crear, organizar y supervisar la infraestructura descentralizada de servicios, integrada por colecciones y grupos organizados de trabajo.
- Coordinar y asegurar con los gobiernos estatales, municipales y del Distrito Federal las acciones necesarias para el establecimiento, la ubicación, operación y la integración de las nuevas bibliotecas públicas en el país.
- Emitir las normas y lineamientos que regulen la actividad de las bibliotecas públicas de cada red estatal, en coordinación con las áreas educativas y/o culturales que cada gobierno estatal determine.
- Promover, coordinar y supervisar, conforme a los lineamientos establecidos, el cumplimiento de las disposiciones reglamentarias en materia de bibliotecas y su aplicación por parte de las áreas educativas y culturales que determine cada gobierno estatal así como con el Gobierno del Distrito Federal.
- Definir las normas, lineamientos, políticas y criterios técnicos que regulen la instalación y funcionamiento de las bibliotecas públicas, así como difundirlas y supervisar su cumplimiento.
- Coordinar y supervisar las actividades de carácter normativo y de técnicas bibliotecarias de la **Red Nacional de Bibliotecas Públicas y de la Dirección General de Bibliotecas**.
- Definir, organizar, fomentar y supervisar las acciones de modernización tecnológica y capacitación del personal de la **Red Nacional de Bibliotecas** para contribuir a la mejora de los servicios y la protección del acervo.
- Definir y proponer las políticas para el intercambio bibliotecario con otros organismos nacionales y extranjeros.
- Coordinar la integración y autorizar el anteproyecto de presupuesto anual y el programa anual de adquisiciones, correspondientes a la Dirección General de Bibliotecas y presentarlos ante las instancias correspondientes.

Por otra parte la **Reforma a la Ley General de Bibliotecas** aprobadas en la H. Cámara Diputados, el 7 de noviembre del 2014 y turnada a la Cámara de Senadores para su aprobación y ratificación, publicada en el Diario Oficial de la Federación, propone estos ajustes que incluyen a las Personas con Discapacidad.³⁴ (Véase anexo 1) Decreto por el que se reforman los artículos 2, 7 y 8 de la Ley General de Bibliotecas.

Y por último, en el **Programa Nacional para el Desarrollo y la Inclusión de las Personas con Discapacidad 2014-2018**, enuncia en su Objetivo 4³⁵.

³⁴Secretaría de Educación Pública. (2015). *Reforma a la Ley General de Bibliotecas*. Recuperado de Diario Oficial de la Federación Sitio web: http://www.dof.gob.mx/nota_detalle_popup.php?codigo=5326569

³⁵Secretaría de Desarrollo Social. (2014). *Programa Nacional para el Desarrollo y la Inclusión de las Personas con Discapacidad*. Recuperado de Consejo Nacional para el Desarrollo y la Inclusión de las Personas con Discapacidad Sitio web: <http://www.conadis.gob.mx/noticia.php?noticia=20>

Fortalecer la participación de las personas con discapacidad en la educación inclusiva y especial, la cultura, el deporte y el turismo.

Estrategia 4.1. Impulsar políticas educativas inclusivas para favorecer el acceso, permanencia e inclusión de las personas con discapacidad en todos los tipos, modalidades y niveles, líneas de acción:

4.1.7. Promover ambientes de aprendizaje inclusivos donde la atención de estudiantes con discapacidad contribuya al enriquecimiento del contexto social y educativo.

4.1.8. Adecuar y equiparar planteles educativos, culturales y deportivos para eliminar las barreras que impiden el acceso y la participación de personas con discapacidad.

De la misma manera en su Estrategia 4.4.

Promover la inclusión de las personas con discapacidad a la vida comunitaria a través de acciones de arte y cultura y sus líneas de acción:

4.4.1. Incorporar a las personas con discapacidad en el Programa Desarrollo Cultural para la Atención a Públicos Específicos de Consejo Nacional para la Cultura y las Artes.

4.4.8. Sensibilizar a servidores públicos del sector cultural, sobre el trato digno a las personas con discapacidad.

4.4.10 Promover círculos de lectura en SEB mediante el Programa de Desarrollo Cultural para la Atención a Públicos Específicos del Consejo Nacional para la Cultura y las Artes.

Concluyendo lo anterior; es visible que en la práctica y la normatividad específica de las bibliotecas públicas en México, existe un vacío para la inclusión a las personas con discapacidad intelectual. Faltan programas y servicios que promuevan su independencia, el ejercicio de sus derechos además de la integración social y laboral. La discapacidad intelectual es una condición de enorme impacto social, porque afecta a las personas que la viven, a su familia y a la sociedad en conjunto.

En México, así como en muchos países de ingresos medios o bajos, la discapacidad intelectual no aparece en la agenda política, era considerada como un problema de salud pública y como un fenómeno aislado e individual; sin reconocer las repercusiones económicas, políticas o sociales que la discriminación, el estigma y la falta de servicios pertinentes puede tener para la sociedad.

La discapacidad intelectual genera dependencia de la persona con relación al entorno familiar, cuando no existen programas sociales y legislación que promueva la vida independiente por parte de estas personas. Asimismo tiende a empobrecer más a las familias con menos recursos porque genera gastos económicos elevados en su habilitación.

La Dra. Ana María Latapí de Escobar, fundadora de la Confederación Mexicana de Organizaciones en favor de la Persona con Discapacidad Intelectual, la Mtra. Francesca

Munda Magill, Coordinadora Académica del Diplomado de Desarrollo de Habilidades Sociales y Vocacionales de la Universidad Anáhuac, Campus Norte, la Dra. Julieta Zacarías, Directora del Programa “Construyendo Puentes” del Tecnológico de Monterrey, Campus Sta. Fe y el Mtro. Jesús Toledano Landero, Director General del Consejo Nacional para el Desarrollo y la Inclusión de la Personas con Discapacidad, todos expertos en la materia, opinan que el 70% de las personas con discapacidad intelectual pueden ser independientes y productivos, lo cual contribuye a una mejor calidad de vida entre ellos y sus familiares, en el estado o en la sociedad en general, finalmente facilita el ejercicio de sus derechos como seres humanos y ciudadanos.

1.4 El nuevo paradigma de la discapacidad en México y el papel de la biblioteca pública para asegurar su Derecho a la información.

El concepto de discapacidad ha sufrido grandes cambios a lo largo de la historia, durante los últimos años en México, hemos visto cómo ha cambiado de una perspectiva médico - asistencialista de la discapacidad, por un modelo social de derechos humanos.

El Derecho a la Información de las Personas con Discapacidad es un derecho humano primordial a tener conocimiento de la información y poder acceder a ella al ser un derecho para todos, la biblioteca pública desempeña un papel fundamental para recogerla, organizarla, explotarla y dar acceso a toda una serie de fuentes de información.³⁶

Entre los principales objetivos de la biblioteca pública son facilitar los recursos informativos, prestar servicios mediante diversos medios con el fin de cubrir las necesidades de personas y grupos en materias de instrucción, información, perfeccionamiento personal, comprendidas en actividades intelectuales de entretenimiento y ocio.

Desempeñan un importante papel en el progreso, en el mantenimiento de una sociedad democrática, al ofrecer a cada persona acceso a toda una serie de conocimientos, ideas y opiniones.

La biblioteca pública ha de prestar sus servicios basándose en el análisis de las necesidades de la comunidad local, no deben de estar sometidas a ningún tipo de presión ideológica, política, religiosa o comercial, han de estar dispuestas a adaptarse y evolucionar al ritmo de los cambios que se produzcan en la sociedad.

Las bibliotecas públicas prestan una serie de servicios, tanto internamente como en la comunidad, con el fin de satisfacer las necesidades de sus usuarios. Deben

³⁶Organización de las Naciones Unidas. (2006).Op. Cit. P.16

facilitar el acceso a esos servicios a todas las personas, incluidas las que tiene dificultades para leer, se deben de prestar los siguientes recursos informativos en diferentes formatos y medios:

- Préstamo de libros y documentación en otros soportes
- Dotación de libros y otros materiales para su uso en biblioteca
- Servicios de información con medios impresos y electrónicos
- Servicios de asesoramiento a los lectores
- Servicio de información a la comunidad
- Formación de los usuarios, comprendido en el apoyo a programas de alfabetización
- Programas y realización de actos culturales

Los **usuarios** son la razón de ser de la biblioteca, es por eso que los bibliotecólogos como profesionales de la información deben de considerar que la importancia del usuario dentro de la biblioteca pública radica en conocer sus condiciones, sus necesidades informativas y saber satisfacerlas.³⁷

La biblioteca pública ha de ser accesible a todos los usuarios potenciales, cualquier limitación de acceso, ya sea deliberada o accidental, reducirá su capacidad para desempeñar plenamente su papel primordial de satisfacer las necesidades de la comunidad a la que sirve. Algunos elementos importantes de la prestación eficaz de los servicios de biblioteca son:

- Identificar los posibles usuarios
- Analizar las necesidades de los usuarios
- Crear servicios para grupos o personas
- Elaborar políticas de atención al cliente
- Promover la educación de los usuarios
- Cooperar y compartir recursos
- Crear redes electrónicas
- Garantizar el acceso a los servicios
- Proporcionar edificios adecuados

³⁷International Federation of Library Association.(2001). *Directrices IFLA/UNESCO para el Desarrollo del Servicio de Bibliotecas Públicas*. Recuperado de IFLA/UNESCO Sitio Web:
http://bibliotecadegalicia.xunta.es/adjuntos/cEnlacesDescargas/14_2_directrices.pdf

El objetivo de las bibliotecas públicas, es servir a todos los ciudadanos, así como los grupos beneficiarios a los que se dirige que son:

Grupos de todas las edades: Niños, jóvenes y adultos

Personas y grupos con necesidades especiales: Personas de grupos étnicos y culturales, personas con discapacidad, personas que no se puede mover de su casa, personas recluidas en instituciones como hospitales o prisiones.

Instituciones de la red comunitaria más general: Organizaciones y grupos educativos, culturales, sector empresarial y gobierno de la organización matriz.

En los últimos años, los rápidos y fascinantes avances de las tecnologías de la información han revolucionado la manera en que se recoge, se brinda y se accede a la información. La sinergia entre esta y las tecnologías, posibilita un acceso a la información que era casi inimaginable, la velocidad a la que se produce el cambio se ha acelerado y continua haciéndolo. Son pocos los sectores de actividad que no han sentido las repercusiones y la biblioteca pública, para la cual el suministro de información es una función primordial, se enfrenta al desafío de los cambios radicales que influyen en todos los aspectos de su organización y de la prestación de servicios.

Si bien muchas bibliotecas, respondiendo al desafío de la revolución electrónica, la han aprovechado para desarrollar sus servicios de manera novedosa que no pueden menos que entusiasmarlos.³⁸

Cabe recordar que en *El Informe sobre el Desarrollo Humano que las Naciones Unidas* redactado en 1999, afirmaba que Internet es el instrumento de comunicación que se propaga con más rapidez en toda la historia. Para sacar partido a las oportunidades que representan las tecnologías de la información y la comunicación (lenguaje incluyente en formatos accesibles), es imprescindible que la comunicación este alfabetizada, que posea nociones de informática y que exista una red de telecomunicaciones seguras. El riesgo es cada vez mayor entre los que poseen información y los que carecen de ella nunca, crece exponencialmente.³⁹

Ante esta realidad que se vive hasta nuestros días las bibliotecas públicas tienen ante sí una apasionante oportunidad de ayudar a que todos tengan acceso al

³⁸Seguí, R & Vall, A. (2004). *Biblioteca pública y discapacidad: recursos y servicios para todos*. Recuperado de Departamento de Bibliotecología y Documentación, Universidad de Barcelona Sitio web: <http://inico.usal.es/cdjornadas2012/inico/docs/720.pdf>

³⁹Organización de las Naciones Unidas. (1999). *Informe sobre Desarrollo Humano*. Recuperado de Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo Sitio web: http://hdr.undp.org/sites/default/files/hdr_1999_es_completo_nostats.pdf

intercambio mundial del que antes se hablaba y a salvar lo que se llama **“brecha digital”**⁴⁰ esta se define como la separación que existe entre las personas (comunidades, estados, países..) que utilizan las Tecnologías de la Información y Comunicación, como una parte rutinaria de su vida y aquellas que no tienen acceso a las mismas y que aunque las tengan no saben utilizarlas. Pueden conseguirlo dando al público acceso a la tecnología de la información, enseñando nociones elementales de informática y participando en programas para combatir el analfabetismo tecnológico. Para cumplir con el principio del acceso universal, también deben continuar manteniendo servicios que ofrecen información de maneras diferentes, por ejemplo, en formas impresa o las tradicionales orales, que es muy probable que sigan siendo de vital importancia en un futuro próximo. Aunque al convertirse en portales del mundo de la información electrónica debería ser un objetivo primordial de las bibliotecas públicas, no deben escatimarse esfuerzos para no cerrar otras puertas a través de las cuales se pueden proporcionar conocimientos e informaciones. Estos elementos constituyen para las bibliotecas públicas un gran reto y las respuestas que estas determinaran su viabilidad futura.

El futuro de las bibliotecas pasa por un cambio más allá de ofertar materiales o servicios no antes proporcionados, podemos intuir que las bibliotecas del siglo XXI a medida que vayan avanzando el milenio, se caracterizan por:⁴¹

- **Ofertar cada vez más servicios sin necesidad de que el usuario acuda a sus instalaciones.** En la actualidad, ya es posible consultar catálogos, bases de datos, colecciones digitales e incluso bibliografía en línea. Gracias a internet, el acceso al saber ya no está limitado en los muros de la biblioteca, además de la dimensión física tradicional, aparece otra virtual con abundancia de recursos.
- **Ofrecer cada vez más materiales en propiedad.** Aunque hasta ahora, lo habitual ha sido proporcionar materiales en préstamo, la consulta virtual de documentos aumentara considerablemente la calidad del servicio, al permitir guardar muchos de ellos. Como consecuencia, será necesaria una atención aun mayor a la propiedad intelectual.
- **Valorar menos la posición de fondos documentales y más la accesibilidad a colecciones externas.** Progresivamente, la riqueza de las colecciones se basara más

⁴⁰Serrano, A. (2003). La Brecha Digital: Mitos y Realidades. Recuperado de Editorial UABC Sitio web: http://www.labrechadigital.org/labrecha/LaBrechaDigital_MitosyRealidades.pdf

⁴¹Díaz, L.R. (2010). *Nuevos Profesionales para un nuevo modelo de Biblioteca Pública*. Recuperado de Bibliotecas Públicas a la Vanguardia Revista de Opinión para el Desarrollo de Bibliotecas Públicas Sitio web: <http://eprints.rclis.org/6445/1/Roser.pdf>

en el potencial de recursos a disposición del usuario que en la posesión de fondos propios.

- **Una modificación del papel bibliotecario.** Cuya capacidad para filtrar y procesar la información será tanto o más importante que la de proporcionarla.
- **La incorporación de nuevos profesionales dentro de las plantillas.** Especialmente más informático, que trabajara en estrecha relación con los bibliotecarios.
- **Un previsible aumento de presupuestos.** Se suman los derivados de los aparatos lectores del material eléctrico y multimedia, fácilmente perecederos en un mundo en el que la tecnología avanza a pasos agigantados.
- **El fomento de nuevos consorcios, redes o asociaciones bibliotecarias.** Que deberán crecer y fortalecerse para poder ofrecer mejores servicios y más completos.

Sin duda alguna, el futuro de las bibliotecas estará completamente ligado al de internet, como ya lo está en su presente. La *American Library Association* avaló en el 2007 una reflexión sobre el importante papel que desempeñaran las bibliotecas del siglo XXI para garantizar la difusión de la información desinteresada y para proteger la democratización del acceso a la misma.

La biblioteca pública ofrece servicios orientados a facilitar el acceso a la información y al uso lúdico de la lectura a toda la ciudadanía, configurándose, de este modo, como un espacio de cohesión social, en el cual las personas, pueden ejercer el derecho democrático de acceder a la cultura, la literatura y la información. Sin embargo una de las características menos conocidas es su intencionalidad “inclusiva”, esto es que las personas con discapacidad son ciudadanos de pleno derecho y, por tanto, también son usuarios de la biblioteca pública, tal como reconoce el *Manifiesto de la UNESCO de la Biblioteca Pública (1994)*⁴²

Este manifiesto propone tres objetivos, reflexionar sobre el apoyo que la biblioteca pública, en cumplimiento de sus funciones esenciales, proporciona a las personas con discapacidad, a sus familias y a los profesionales que lo atienden, el segundo objetivo es dar a conocer a estos colectivos la existencia de aquellos recursos y servicios que la biblioteca pública ofrece y el último objetivo es presentar algunas buenas prácticas que muestran que la biblioteca pública es y debe ser un agente activo en la inclusión comunitaria.

⁴²International Federation of Library Association.(1994). *Manifiesto de la UNESCO sobre Bibliotecas Públicas*. Recuperado de IFLA/UNESCO Sitio web: <http://unesdoc.unesco.org/images/0011/001121/112122so.pdf>

La Organización Mundial de la Salud nos da la pauta para entender el papel de la biblioteca pública cuando se refiere a la “discapacidad” y la define como **“Término general que abarca las deficiencias, las limitaciones de la actividad y las restricciones de la participación. Las deficiencias son problemas que afectan a una estructura o función corporal; las limitaciones de la actividad son dificultades para ejecutar acciones o tareas, y las restricciones de la participación son problemas para participar en situaciones vitales. Por consiguiente, la discapacidad es un fenómeno complejo que refleja una interacción entre las características del organismo humano y las características de la sociedad en la que vive”**⁴³

Esta interacción pone de manifiesto la responsabilidad de la sociedad ya que depende de ellas (de las iniciativas públicas y privadas) que se presten determinados servicios, siendo la biblioteca pública uno de ellos.

La biblioteca pública está abierta a la ciudadanía al ofrecerle recursos y servicios informativos. Es también un espacio de cohesión social en el cual todas las personas ejercen su derecho de acceso al conocimiento, la información y la cultura.

La **“inclusividad”** de la biblioteca pública se sustenta en el **“Manifiesto de la IFLA/UNESCO de la Biblioteca Pública (1994)”**⁴⁴ según el cual **“Los servicios que presta se basan en la igualdad de acceso para todas las personas.”** Deben ofrecerse servicios y materiales especiales para aquellos usuarios que por una u otra razón no pueden hacer uso de los servicios y materiales ordinarios.

La biblioteca pública se convierte así en una aliada porque proporciona documentos y servicios adaptados, es el lugar en el que se realizan actividades dirigidas a colectivos concretos, colabora en la elaboración y difusión de materiales, e informa sobre la discapacidad la sociedad para su sensibilización e implicación entre otras.

En las pautas para bibliotecas públicas de la **International Federation Library Association**. En ellas encontramos referencias específicas a la atención de la discapacidad como por, ejemplo: La identificación de las personas con discapacidad como usuarios potenciales; el acceso a la información con la máxima autonomía; la enumeración detallada de servicios específicos (servicios a domicilio para quienes no se pueden desplazar, equipos y material de lectura especiales para personas con alguna discapacidad física o sensorial); los distintos aspectos relacionados con la accesibilidad (diseño de los espacios, mobiliario, tecnologías, señalización, etc.) y la creación de una colección adecuada a las múltiples necesidades de estos usuarios (libros, DVD, recurso en línea, etc.)

⁴³Organización Mundial de la Salud. (2014). *Discapacidades*. Recuperado de Organización Mundial de la Salud Sitio web: <http://www.who.int/topics/disabilities/es/>

⁴⁴ IFLA/UNESCO (1994), Op. Cit, p 1

La biblioteca pública se define por su capacidad informativa y su función “comunicadora” en relación con los temas que son de interés para la comunidad. En este caso, la biblioteca utiliza aquellos medios que están a su alcance para dar a conocer la existencia de determinados colectivos de personas con discapacidad, y también las actividades que lleva a cabo específicamente para ellos. Dicha información se divulga mediante el sitio web, la guía de actividades de la biblioteca y las redes sociales. Las entidades muy a menudo necesitan visibilizar su actuación e informar a la sociedad en general sobre el colectivo al cual dan apoyo. Asimismo la biblioteca pública se convierte en un espacio de encuentro entre los diferentes agentes implicados con la discapacidad para la realización de reuniones, actos públicos, sesiones de información, etc.

Las bibliotecas públicas son una herramienta más para la integración y el desarrollo humano de las personas con discapacidad. Esta información se cristaliza en múltiples experiencias concretas que muestran los avances obtenidos en algunas bibliotecas europeas.

En el marco de las bibliotecas públicas los proyectos orientados a facilitar el acceso a la información y la lectura alcanzan una mayor calidad cuando los diversos agentes sociales y profesionales (educadores, asistentes sociales, bibliotecarios, etc.), actúan de forma interdisciplinar uniendo sus conocimientos y experiencias. En este sentido, cabe subrayar que el capital humano es clave para el buen desarrollo de proyectos, siendo un factor determinante la capacidad proactiva de los participantes.

Profesionalidad, tenacidad y actitud son los ingredientes imprescindibles para obtener resultados tangibles en el logro de actuaciones de carácter integrador.

En México existen convenciones, leyes, decretos y reglamentos relacionados con el derecho a la información que deben considerarse para armonizarlos y actualizarlos con los servicios de la información y así cumplir con el objetivo de proporcionar información a todos los sectores de la sociedad en igualdad de condiciones.

Obras Consultadas

ANUIES. (2015). *Anuarios Estadísticos de Educación Superior y Media Superior*. Recuperado de Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior Sitio web: <http://www.anui.es.mx/informacion-y-servicios/informacion-estadistica-de-educacion-superior/anuario-estadistico-de-educacion-superior>

Campos, M.E. (2011). *Derecho a la información, bien público y bien privado: acceso comunitario y acceso individual*. Recuperado de UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas (CUIB) Sitio web: http://132.248.242.3/~publica/archivos/libros/derecho_a_la_informacion.pdf

Comisión Nacional de los Derechos Humanos. (2015). *Discapacidad-Tipos de Discapacidad*. Recuperado de Comisión Nacional de los Derechos Humanos Sitio web: http://www.cndh.org.mx/Discapacidad_Tipos

Consejo Nacional para la Cultura y las Artes. (2014). *Programa Especial de Cultura y Arte 2014-2018*. Recuperado de Diario Oficial de la Federación Sitio web: http://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5342486&fecha=28/04/2014

Dirección General de Bibliotecas. (2009). *Ley General de Bibliotecas*. Recuperado de Consejo Nacional para la Cultura y las Artes Sitio web: <http://dgb.conaculta.gob.mx/Documentos/PublicacionesDGB/ApoyoCapacitacionBibliotecaria/SerieLeyesReglamentos/LeyGeneral2009.pdf>

Díaz, L.R. (2010). *Nuevos Profesionales para un nuevo modelo de Biblioteca Pública*. Recuperado de Bibliotecas Públicas a la Vanguardia Revista de Opinión para el Desarrollo de Bibliotecas Públicas Sitio web: <http://eprints.rclis.org/6445/1/Roser.pdf>

Gobierno de la República. (2013). *Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018*. Recuperado de Gobierno de la República Sitio web: <http://pnd.gob.mx/wp-content/uploads/2013/05/PND.pdf>

Gómez, F.J. & Grau, D.A. (2001). *La atención al usuario en la Biblioteca Pública virtual: Estrategias y recursos utilizados*. Recuperado de e-Lis Sitio web: <http://eprints.rclis.org/6883/1/atencionusuarioBPV.pdf>

Instituto Nacional de Geografía y Estadística. (2010). *Principales Resultados del Censo de Población y Vivienda 2010*. Recuperado de Instituto Nacional de Geografía y Estadística Sitio web: http://www.inegi.gob.mx/prod_serv/contenidos/espanol/bvinegi/productos/censos/poblacion/2010/princi_result/cpv2010_principales_resultadosl.pdf

Instituto Nacional de Geografía y Estadística. (2010). *Las Personas con Discapacidad en México, una visión al 2010*. Recuperado de Instituto Nacional de Geografía y Estadística Sitio web: http://www.inegi.org.mx/prod_serv/contenidos/espanol/bvinegi/productos/censos/poblacion/2010/discapacidad/702825051785.pdf

International Federation of Library Association.(1994). *Manifiesto de la UNESCO sobre Bibliotecas Públicas*. Recuperado de IFLA/UNESCO Sitio web: <http://unesdoc.unesco.org/images/0011/001121/112122so.pdf>

International Federation of Library Association.(2001). *Directrices IFLA/UNESCO para el Desarrollo del Servicio de Bibliotecas Públicas*. Recuperado de IFLA/UNESCO Sitio Web: http://bibliotecadegalicia.xunta.es/adjuntos/cEnlacesDescargas/14_2_directrices.pdf

Magill, F. M. (06 de Mayo de 2014). *El Potencial Humano de la Persona con Discapacidad Intelectual*. <https://soundcloud.com/luisgomez2015/entrevista-francescawav>

Ministerio de Educación y Cultura. (2002). *Pautas sobre los servicios de Bibliotecas Públicas*. 8/10/1988, Recuperado de Gobierno de España Sitio web: http://travesia.mcu.es/portalanb/jspui/bitstream/10421/369/1/pautas_servicios.pdf

Ministerio de Educación, Cultura y Deporte. (2008). Definición de Biblioteca Pública. Recuperado de Gobierno de España Sitio web: <http://www.mecd.gob.es/cultura-mecd/areas-cultura/bibliotecas/mc/ebp/presentacion/definicion-de-biblioteca-publica.html>

Ministerio de Sanidad y Política Social. (2010). *Bibliotecas y Usuarios con Discapacidad. Una aproximación desde la información contenida en el SID*. Recuperado de Gobierno de España Sitio web: http://sid.usal.es/idocs/F8/FDO25620/Bibliotecas_discapacidad.pdf

Organización Mundial de la Salud. (2011). *Informe Mundial sobre Discapacidad*. Recuperado de Organización Mundial de la Salud & El Banco Mundial Sitio web: http://www.who.int/disabilities/world_report/2011/accessible_es.pdf

Organización Mundial de la Salud. (2014). *Discapacidades*. Recuperado de Organización Mundial de la Salud Sitio web: <http://www.who.int/topics/disabilities/es/>

Organización de las Naciones Unidas. (1948). *Declaración Universal de los Derechos Humanos*. Recuperado de Organización de las Naciones Unidas Sitio web: http://www.ohchr.org/EN/UDHR/Documents/UDHR_Translations/spn.pdf

Organización de las Naciones Unidas. (1999). *Informe sobre Desarrollo Humano*. Recuperado de Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo Sitio web: http://hdr.undp.org/sites/default/files/hdr_1999_es_completo_nostats.pdf

Organización de las Naciones Unidas. (2006). *Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad*. Recuperado de Organización de las Naciones Unidas Sitio web: <http://www.un.org/esa/socdev/enable/documents/tccconvs.pdf>

Secretaría de Desarrollo Social. (2011). *Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad*. Recuperado de Consejo Nacional para el Desarrollo y la Inclusión de las Personas con Discapacidad Sitio web: http://conadis.gob.mx/doc/contenidos/MJ_ley_general_inclusion_personas_discapacidad.pdf

Secretaría de Desarrollo Social. (2014). *Programa Nacional para el Desarrollo y la Inclusión de las Personas con Discapacidad*. Recuperado de Consejo Nacional para el Desarrollo y la Inclusión de las Personas con Discapacidad Sitio web: <http://www.conadis.gob.mx/noticia.php?noticia=20>

Secretaría de Educación Pública. (2013). *Programa Sectorial de Educación*. Recuperado de Gobierno de la República Sitio web: http://www.sep.gob.mx/work/models/sep1/Resource/4479/4/images/PROGRAMA_SECTORIAL_DE_EDUCACION_2013_2018_WEB.pdf

Secretaría de Educación Pública. (2015). *Reforma a la Ley General de Bibliotecas*. Recuperado de Diario Oficial de la Federación Sitio web: http://www.dof.gob.mx/nota_detalle_popup.php?codigo=5326569

Seguí, R & Vall, A. (2004). *Biblioteca pública y discapacidad: recursos y servicios para todos*. Recuperado de Departamento de Bibliotecología y Documentación, Universidad de Barcelona Sitio web: <http://inico.usal.es/cdjornadas2012/inico/docs/720.pdf>

Serrano, A. (2003). *La Brecha Digital: Mitos y Realidades*. Recuperado de Editorial UABC Sitio web: http://www.labrechadigital.org/labrecha/LaBrechaDigital_MitosyRealidades.pdf

Shalock, R.L (2009). *La nueva definición de Discapacidad Intelectual, apoyos individuales y resultados personales*. Recuperado de Siglo Cero Sitio web: <http://www.feaps.org/archivo/publicaciones-feaps/siglo-cero/numeros-gratuitos/902-no-229.html>

Capítulo 2

Bibliotecas Públicas con implementación de servicios para usuarios con discapacidad.

2.1 Introducción

Un buen servicio al usuario se centra en incrementar la satisfacción mientras disminuye o minimiza el conflicto de búsqueda, utilización de apoyos y accesibilidad del usuario.

Implementar un modelo que se centre en una atmósfera de servicio, es esencial para la mayoría de las organizaciones en el mundo. Los modelos de atención tienen que incluir estrategias para obtener la opinión del servicio, recuperar a los usuarios insatisfechos y actualizar constantemente las políticas y servicios para cumplir con las necesidades de los usuarios.

La anticipación en el tiempo a las necesidades de los clientes o usuarios era la apuesta de las organizaciones en el pasado, sea cual fuere su sector. Las organizaciones centran sus estrategias actual en dos factores difícilmente conciliables; hoy día, en la mayoría de los mercados se puede afirmar que tener precios competitivos es una condición necesaria pero no suficiente para poder tener presencia en el mismo. Por ello la calidad se alza cada vez más, como objetivo estratégico para lograr la fidelidad del cliente y ampliar la cuota del mercado sobre la base de satisfacción de este. Esto se logra a través de las mejoras en la organización y por ende en el resultado final del servicio que la implantación de un sistema de calidad conlleva.

Un sistema de aseguramiento de calidad es la aplicación de una normativa en los distintos procesos y funciones a desarrollar en la organización, con la finalidad de conseguir las mejoras necesarias que lleven a la excelencia, este sistema se fundamenta en los criterios de la mejora continua en el servicio.

El aseguramiento de calidad, se puede definir como el esfuerzo total para plantear, organizar, dirigir y controlar la calidad en un sistema de producción con el objetivo de dar al cliente productos con la calidad adecuada

Al fin de implementar la calidad se hace necesaria la elaboración de manuales, está es la parte más fácil debido a que es teórica, la implantación es mucho más compleja, dividiéndose en varios puntos.

1. Fijación de objetivos cuantitativos y cualitativos, encaminados a mejorar la satisfacción del cliente o usuario, reducir los errores y saber la dirección que sigue la organización.
2. Cambios en la estructura organizacional, definiendo las funciones para cada persona y niveles jerárquicos
3. Definir la misión de la dirección, el jefe debe ser el primero en estar convencido de la ventaja de la mejora de la calidad, para así transmitir la motivación necesaria para cumplir con los procedimientos y exigir responsabilidades a sus empleados.
4. Enfoque de recursos humanos, ligando el sistema de salarios a la consecución de objetivos. Debe premiarse y no sancionar, impartiendo la información adecuada
5. Cambios en la cultura organizativa, deberá fomentarse el trabajo en equipo, escuchando las opiniones de todos los colaboradores y así mejorar el desarrollo del trabajo

Para el diseño de un modelo de atención es necesario revisar los objetivos, misión y marco regulatorio de la organización para determinar si existe alguno de servicio y atención al usuario. En caso de no haber ningún modelo dentro de las políticas de la organización se debe desarrollar una estrategia basada en la atención y servicio al usuario.

La calidad de atención al usuario es un proceso encaminado a la consecución de la satisfacción total de los requerimientos y necesidades de los mismos, así como atraer cada vez más un mayor número de clientes por medio de un posicionamiento tal, que lleve a estos a realizar gratuitamente la publicidad persona a persona⁴⁵.

En tal sentido los usuarios constituyen el elemento vital de cualquier organización, sin embargo son pocas las organizaciones que consiguen adaptarse a las necesidades de sus clientes ya sea en cuanto a calidad, eficiencia o servicio personal. Es por ello que los directivos deben mejorar la calidad del servicio que ofrecen a sus clientes, ya que no es cuestión de elección; la vida de la organización depende de ello.

De tal forma, para mantener una organización en el mercado, es necesario entre otras cosas mejorar continuamente el lugar de trabajo, enfocado hacia la calidad del servicio, haciendo que esta actitud sea un factor que prevalezca en todas las actuaciones.

La atención bibliotecaria como fuente fundamental de acceso a la cultura, la formación, el disfrute intelectual suponen un bien incuestionable para los **usuarios con discapacidad intelectual** y una herramienta indispensable para su desarrollo e inclusión

⁴⁵Herrera, V.E. (2008). *Satisfacción de usuarios y calidad: El modelo LibQual y su aplicación en bibliotecas españolas e iberoamericanas*. Recuperado de e-Lis Sitio web:
http://eprints.rclis.org/12389/1/C6_Lopez-Gijon.pdf

intelectual, cultural y de entretenimiento, esté trabajo de investigación, análisis y síntesis es con el fin de asegurar el derecho a la información de los usuarios con discapacidad intelectual, basado en información fidedigna sobre el usuario tipo y sus necesidades reales.

Por tanto, es de vital importancia que las bibliotecas cumplan su función social, como se mencionó en la primera parte de este modelo sobre el contexto actual de la biblioteca pública en México teniendo en cuenta la accesibilidad universal, es decir todas las adecuaciones tanto físicas, de señalización, de los servicios propios de la biblioteca como la capacitación, la sensibilización del personal, para atender a las personas con discapacidad intelectual, haciendo valer su derecho a la información, como lo indican los manifiestos y directrices que la IFLA/UNESCO han ido trabajando a lo largo de estos años.

En los **manifiestos** se establecen de forma sucinta los principios básicos que deben regir en las actuaciones y servicios ofrecidos desde las diferentes bibliotecas (Públicas, Académicas, Universitarias, Especializadas y Digitales). Este es el caso del *Manifiesto de la Unesco en favor de las Bibliotecas Públicas (1994)*⁴⁶, *El Manifiesto de la Biblioteca Escolar IFLA/Unesco (1999)*⁴⁷, *El Manifiesto de Bibliotecas Digitales (2005)*⁴⁸ o *el Manifiesto de la IFLA sobre Internet (2006)*⁴⁹ donde se hace mención expresa a las diferentes necesidades especiales sin que medie ningún tipo de discriminación por razones de edad, raza, nacionalidad, religión, cultura, afiliación política, discapacidad, género u orientación sexual o cualquier otra situación.

En las **directrices** se desarrollan los principios establecidos desde los manifiestos mencionados con anterioridad y coinciden en la prestación de estos servicios en base a la igualdad, haciendo mención expresa a las personas con discapacidad. En este sentido, las *Directrices de la IFLA/UNESCO para el desarrollo de Bibliotecas Públicas (2001)*⁵⁰ incluyen en sus diferentes apartados la atención a las necesidades especiales de las personas con discapacidad en lo referente, entre otros aspectos, a servicios (atención al usuario, servicios de información, servicios a grupos especiales) infraestructuras (diseño de la biblioteca) y materiales (equipo electrónico y audiovisual). Por su parte el *Manifiesto de la IFLA/UNESCO sobre Internet:*

⁴⁶IFLA/UNESCO.(1994), Op Cit . P 1

⁴⁷International Federation of Library Association.(1999). *Directrices de la IFLA/UNESCO para la Biblioteca Escolar*. Recuperado de International Federation of Library Association Sitio web: <http://www.ifla.org/files/assets/school-libraries-resource-centers/publications/school-library-guidelines/school-library-guidelines-es.pdf>

⁴⁸International Federation of Library Association.(2005). *Manifiesto de las IFLA/UNESCO Sobre las Bibliotecas Digitales*. Recuperado de IFLA Sitio Web: <http://www.ifla.org/ES/publications/manifiesto-de-las-ifla-unesco-sobre-las-bibliotecas-digitales>

⁴⁹International Federation of Library Association (2006).*Manifiesto sobre Internet*. Recuperado de IFLA sitio Web: <http://www.abinia.org/internet-manifesto-guidelines-es.pdf>

⁵⁰IFLA/UNESCO. (2001).Op.Cit. p 30

*Directrices (2006)*⁵¹. Defiende la accesibilidad de las tecnologías de la información y la comunicación, prestando especial atención a los colectivos socialmente excluidos, y las necesidades de formación de las personas con discapacidad.

Para que una biblioteca pública sea accesible tiene que cumplir las normas físicas accesibles y directrices que establecen el concepto de accesibilidad que se extiende, como hemos dicho al acceso a la documentación, los bienes y servicios ofrecidos por la biblioteca, además del comportamiento y las actitudes de las personas que interactúan en el mismo espacio.

En la actualidad el término discapacidad va precedido de otro más importante que es el usuario y no la condición que vive. De esta forma, al denominar un colectivo se da prioridad a la calidad del usuario con todos sus derechos.

El concepto de biblioteca, al igual que el de discapacidad, también ha experimentado una evolución a lo largo de los tiempos, especialmente como servicio a la sociedad. Es importante reflexionar sobre las circunstancias que determinan que las personas con discapacidad no participen de las bibliotecas y de la cultura de forma igualitaria, quizá habrá que preguntarse porque en el siglo XXI sigue siendo necesaria una guía para recomendar pautas de accesibilidad a las bibliotecas.

Si tenemos en cuenta esta concepción de la *Organización de las Naciones Unidas para la Educación, Ciencia y Cultura*⁵² sobre las bibliotecas como centros al servicio de todas las personas, y recogemos la última parte de la definición de discapacidad “*una manifestación más de la diversidad humana que enriquece a las sociedades*”, nos encontramos con dos acepciones positivas que deben encontrarse y participar la una de la otra. El nexo para que esto sea efectivo viene de la mano de la accesibilidad universal, pues la capacidad o discapacidad de una persona va a depender del grado de accesibilidad del entorno que le rodea. Para ello es necesario eliminar las barreras físicas, pero no menos importantes son las actitudes y/o comportamientos negativos o de compasión hacia las personas con discapacidad, que deben ser corregidos; solo con adaptar los entornos físicos no se consigue una

⁵²Gobierno de España. (2010). Definición de Biblioteca Pública. Recuperado de Ministerio de Educación Cultura y Deporte Sitio web: <http://www.mecd.gob.es/cultura-mecd/areas-cultura/bibliotecas/mc/ebp/presentacion/definicion-de-biblioteca-publica.html>

integración plena. Es vital la información y la concienciación de la ciudadanía y muy especialmente de los profesionales que trabajan en los servicios públicos.

La adaptación de los entornos y los servicios bibliotecarios a las personas con discapacidad intelectual es algo sencillo; solo habrá que acercarse y conocer la realidad de estas personas, escuchando sus necesidades y teniendo en cuenta sus circunstancias se podrá dar una atención adecuada a personas para quienes también es importante el consumo cultural.

La interacción biblioteca-usuario con discapacidad intelectual se debe basar en la información y en el respeto hacia otras realidades; de esta manera las bibliotecas podrán cumplir su cometido de atender a todas las personas. De igual forma los usuarios con discapacidad intelectual pueden cooperar con los centros bibliotecarios en la mejora de sus instalaciones y servicios, además de participar de las mismas para enriquecerlas, de modo que la inclusión y la participación ciudadana a través de la cultura deje de ser un reto de futuro para convertirse en un bien presente.

El resultado de este documento será la guía para la implementación de un modelo de atención con resultados medibles y comprobables, aplicable en cualquier biblioteca pública.

2.2 Servicios de atención bibliotecario para usuarios con discapacidad.

Algunos estudios han demostrado que un usuario satisfecho hablará de su experiencia positiva con tres personas, mientras que un usuario insatisfecho lo hará con diez u once personas. De ahí la gran importancia de saber orientar y satisfacer convenientemente sus necesidades informativas cuando hacen uso de los servicios bibliotecarios. Una cualidad esencial en esa orientación y adaptación a las necesidades de los usuarios es a partir de la atención recibida por parte del personal bibliotecario.

La supervivencia de la biblioteca pública de hoy, inmersa en un proceso de readaptación, readecuación de sus servicios y recursos, en la actualidad pasa por saber competir eficazmente en un entorno de trabajo, prestación de servicios y recursos al momento actual, cada vez más saturado, por numerosos proveedores de información y servicios. La biblioteca pública debe convertirse en una fuente de información necesaria para los ciudadanos proyectando en los mismos una imagen de innovación, renovación, modernización y adaptación a sus necesidades, a los usuarios se les deberá ofrecer un servicio ágil y de calidad. Para la biblioteca del siglo XXI será tan importante captar usuarios como poseer documentos y todo tipo de información.

La biblioteca pública actual debe transformarse, cambiar y al mismo tiempo generar beneficios en su comunidad.

Una biblioteca que genera cambios en su área de influencia es una biblioteca que:

- Actúa como motor de la mejora personal y social
- Propicia cambios positivos en su comunidad (aporta beneficios económicos y sociales) ya que :
 - a) Contribuye a crear una sociedad mejor y más informada
 - b) Crea una sociedad más democrática
 - c) Favorece la autonomía y la toma de decisiones del usuario⁵³

Por otra parte una biblioteca que cambia su modelo de gestión es aquella que pasa de la gestión interna centrada exclusivamente en el funcionamiento de los servicios y trabajos técnicos, a un modelo de gestión centrado en el diseño de servicios pensando en el usuario. En este nuevo modelo de gestión, el usuario se convierte en el centro de atención de la actuación bibliotecaria por lo que resulta de sumo interés conocer a nuestros usuarios y sus necesidades, propiciando un mayor acercamiento de la biblioteca a los mismos.

Se va extendiendo un nuevo modelo de la biblioteca pública que desarrolla las nuevas funciones recomendadas por el *Manifiesto de la Unesco (1994)* y las nuevas *Directrices IFLA/Unesco (2001)*. En la que se postula que la nueva biblioteca pública se perfila como un agente importante para la alfabetización internacional, la formación permanente, el autoaprendizaje y como un centro de información, para su comunidad, como apoyo básico a la diversidad cultural constituyéndose en una plataforma de la identidad local.

En definitiva se configura un nuevo modelo de biblioteca pública como agente de desarrollo para las comunidades y las personas, trabajando mediante un proyecto con unos objetivos definidos. Una nueva institución que sepa trabajar no únicamente en cooperación con su entorno, que tienda puentes de colaboración con los otros agentes sociales, culturales y económicos de su comunidad para lograr conseguir sus metas. Se necesita una nueva biblioteca pública capaz de atraer más presupuesto y generar más atención por parte de los ciudadanos, que pueda ser considerada como un servicio público prioritario al igual que otros servicios públicos.

Habría que plantear si el modelo de la biblioteca pública vigente hasta ahora, es más tradicional sin desarrollar plenamente estas nuevas funciones encomendadas, se puede ir volviendo progresivamente inútil hasta llegar a tener en un futuro bibliotecas obsoletas, infrutilizadas por ciudadanos e infravaloradas por políticos, incapaces de

⁵³Rivero Santillán, E. (2004). Las Bibliotecas Nacionales y los servicios para Discapacitados. Recuperado de Anales de Documentación Sitio web: <http://revistas.um.es/analesdoc/article/view/1591/1641>

retener las inversiones de presupuestos que necesitan para situarse como un servicio básico de su comunidad. Una biblioteca pública, más allá de su edificio o colecciones existe por y para los ciudadanos que la utilizan y la financian, la supervivencia de la biblioteca pública será proporcional a la capacidad que tengamos para satisfacer a los ciudadanos.

Los usuarios cada vez son más exigentes en sus necesidades de información actualizada y específica, pero si se consigue fidelizarlos como clientes, estos se convierten en los defensores más acérrimos de las bibliotecas, aunque no hemos de olvidar que el reconocimiento de la biblioteca por parte de los ciudadanos únicamente será posible después de cambiar su imagen y después de convertirse en útil para ellos, también son conscientes de la importancia de la biblioteca pública en la sociedad actual, reclaman mejoras continuas con los servicios alrededor de los recursos documentales, que estemos en la cúspide de la innovación tecnológica y de las tecnologías de la información, y que facilitemos que el sector de los ciudadanos más rezagados en conocerlas a incorporarlas en su vida cotidiana, las pueda utilizar.

Las bibliotecas públicas que deseen expandirse y no quedar obsoletas han de saber innovar además de ofrecer nuevos servicios bibliotecarios, pero además se han de esforzar en crear un espacio donde se pueda intercambiar u obtener información en una atmósfera sociable y convertir la biblioteca pública en un lugar de interés, acogedor que invite a permanecer en el lugar.

En los países donde internet está más introducido en los domicilios, la afluencia de personas a la biblioteca ha empezado a disminuir sensible o simplemente la utilizan únicamente como biblioteca de préstamo, las nuevas propuestas para captar a los nuevos usuarios que utilicen y justifiquen el mantenimiento del edificio pasan por reconstruir alrededor del libro la sociabilidad perdida y transformar la biblioteca en lugares donde la gente pueda volver a reunirse al estilo de los salones literarios que existían en el siglo XVII, confortables sofás, café, pastas y mascotas en las bibliotecas, parecen ser los nuevos símbolos de esta nueva filosofía de la biblioteca pública. Esta nueva filosofía de biblioteca pública es un paso más en su trayectoria de adaptación a los cambios. Estamos ante una sociedad que ofrece y valora cada vez más la comodidad, el confort, consumismo, flexibilidad de normas, la calidad de servicios y la atención personalizada, la biblioteca pública se ve obligada también a incorporar estos valores, a romper viejas barreras y aproximarse a una cierta “**visión comercial**” de la biblioteca⁵⁴.

Lo cierto, es que las bibliotecas públicas y los museos incorporarán lentamente lo que se ha venido a llamar **mercadotecnia social**, es decir, todas aquellas herramientas e instrumentos que en las empresas y organizaciones privadas han dado resultado sin

⁵⁴Rodríguez, C. F. (2013). Diseño de un modelo para la evaluación de la calidad de los servicios en bibliotecas universitarias. Recuperado de Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud Sitio web: <http://www.acimed.sld.cu/index.php/acimed/article/view/233/330>

renunciar ni un ápice a su condición de servicio público gratuito, a su compromiso con la cultura, con la información y con los ciudadanos. Los bibliotecarios deben ser buenos gestores y a la vez mantener nuestro compromiso de que la biblioteca continuará como servicio público gratuito.

La biblioteca que desea mejorar sus servicios, ha de facilitar que las personas de su organización adquieran aquellos aspectos actitudinales que se consideran imprescindibles para un determinado puesto y facilitar que se asuman como propios los valores corporativos, la filosofía de trabajo de la biblioteca.

Internet se ha convertido en un canal de comunicación y transmisión de información de posibilidades infinitas que las bibliotecas públicas están aprovechando para poner en marcha instrumentos, estrategias y recursos para comunicarse así como para atender a los usuarios virtuales. A través de Internet los usuarios se comunican con la bibliotecas y estas los atienden disponiendo diversos recursos y procedimientos diseñados para tal fin. Estos mecanismos de interacción *biblioteca-usuario* van desde el más simple y sencillo, como pueden ser un buzón de sugerencias o un formulario electrónico, hasta los más complejos y avanzados como es el caso de tutoriales online o las sesiones de información y referencia mediante videoconferencias o chat entre otros.

El establecimiento de canales de expresión cómodos y comprensibles para nuestros usuarios en el entorno de la Internet que faciliten una correcta comunicación biblioteca-usuario es una tarea que debe abordarse de manera inmediata. Es importante conocer lo que los usuarios remotos opinan sobre los servicios y recursos online, que necesidades informativas, que mejoras reclaman con el fin de ofrecerles un servicio de calidad y anticiparse en la medida de lo posible a sus necesidades.

Entendamos el concepto de *perfil de usuario inclusivo* como la incorporación de aquellos parámetros que permiten garantizar el acceso universal a la información a todas las personas, los cuales no se encuentran contemplados en los perfiles que generalmente conocemos. No tratamos de generar una distinción del perfil del *usuario con discapacidad*, sino de tratar de rediseñar el perfil tradicional del usuario, integrándolo al modelo social de discapacidad.

Los impedimentos y barreras que encuentra el usuario con discapacidad para acceder a la información:

1. Acceso al Edificio: Ausencia de rampas. Entradas que permitan el ingreso de sillas de ruedas, baños acondicionados, señalización accesible y mobiliario adaptado/accesible
2. Informativa/Documental: Restricciones en los formatos del documento. El documento estático no permita la utilización de herramientas que faciliten la lectura. Un ejemplo de este tipo de documento es el formato pdf con protección o restricción de lectura o formato pdf con imagen

3. Social-Humano: Pre-concepto generado sobre la discapacidad y falta de reflexión sobre la responsabilidad en la existencia de las barreras. Inexistencia de capacitación en tecnologías accesibles

Formatos en que se requiere la información

1. Papel: Formato tipográfico en que se necesita visualizar la información
2. Electrónico: Formato del archivo texto e imagen –pdf, jpg, txt-
3. Audio-visual: Formato multimedia audio y video (mp3, Windows Media Video, mov, mp4)

Elementos para acceder a la información

1. Mobiliario Accesible: Escritorios, mesas, sillas, estanterías, etc. Ya sea adaptado en el caso de una institución ya creada o a partir de la compra de mobiliario realizado bajo diseño universal
2. Tecnologías Adaptativas: Son tecnologías asistidas a los productos, servicios, estrategias y prácticas que son pensadas, creadas y aplicadas para mejorar la calidad de vida además de la adaptación al medio de las personas con discapacidad.

La inclusión de estos datos dentro del perfil permiten al bibliotecario trabajar sobre la accesibilidad de la información en base a las necesidades y características particulares para cada usuario, así como capacitarse en las nuevas tecnologías disponibles para impulsar el diseño universal y accesibilidad web.

Se entiende el perfil del usuario con discapacidad como la incorporación de aquellos parámetros que permitan garantizar el acceso universal a la información a todas las personas, se debe de rediseñar el tradicional perfil del usuarios según el tipo de discapacidad, ya establecidos los apoyos y adecuaciones necesarias para resolver la consulta, se comienza con el proceso de accesibilidad la información, que consiste en actividades orientadas a acercar al usuario a la información que requiere, en un formato acorde a sus necesidades. Dichas actividades varían según la circunstancia en que se aplican e involucran la implementación de tecnologías adaptativas. En este contexto, interviene la alfabetización informacional que podemos definirlo como lo que faculta a la persona cualquiera que sea la actividad que realice a buscar, evaluar, utilizar y crear información para lograr sus objetivos personales, sociales, laborales o de educación, como un nexo sociabilizador entre el profesional de la información y el usuario capacitándolo en la utilización de herramientas necesarias para el manejo de información.

Las respuestas a las necesidades de información que el usuario presenta involucran una serie de actividades complejas que desde sus comienzos hasta el final, deben de

considerar los aspectos mencionados con anterioridad: *inclusión, diseño para todos, tecnologías adaptativas*.⁵⁵

Una biblioteca accesible es toda aquella unidad de información que brinda servicios teniendo en cuenta la diversidad de sus usuarios; que cuenta con la infraestructura necesaria para el acceso y la permanencia de las personas con discapacidad; además provee las ayudas técnicas que les permiten obtener la información que deseen.

Las bibliotecas deben tener en cuenta varios criterios para asegurar la accesibilidad.

Entre ellos se puede mencionar los siguientes:

- Acceso y permanencia en el lugar (acceso a la sala de lectura, estanterías abiertas si las hubiere, etc.)
- Correcta señalización de los sectores que posee la biblioteca
- Acceso a la información de acuerdo a las necesidades de los usuarios (si tienen discapacidad visual los documentos deberían estar en braille, digitalizados y corregidos o en formato .mp3; si tienen baja visión serán en documentos en macrotipos, etc.)
- Acceso a los servicios de la biblioteca de acuerdo a las necesidades de los usuarios (adaptación de los servicios de referencia, préstamo de material especial, etc.)
- Sitio web accesible, lo que implica que pueda ser leído por lectores de pantalla, que la información se encuentre en texto plano, subtítulos, lengua de señas, etc.

Una biblioteca accesible no solo garantiza el acceso a la información de los usuarios con discapacidad, sino que además les permite desarrollarse intelectual y culturalmente además de tomar decisiones para llevar una vida independiente.

Los espacios accesibles en las bibliotecas siguen teniendo algunas debilidades. En las zonas de circulación hay objetos o muebles que podrían poner en peligro a los usuarios. En cuanto a las estanterías abiertas, la mayoría no son accesibles, los pasillos no cuentan con las medidas recomendadas para los usuarios en silla de ruedas. Esto pone de relieve que, cuando se planean los espacios, no se tiene en cuenta la diversidad de usuarios, y se colocan en muchos casos barreras innecesarias.

⁵⁵Reyes Millán, A. (2011). *Bibliotecas, Centros de Documentación y Servicios especializados sobre discapacidad en España*. Recuperado de Dialnet Sitio web: <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4004304>

Los catálogos en línea de las bibliotecas tendrían que poder ser leídos por lectores de pantalla, tecnología que muy pocas bibliotecas lo han logrado implementar. Esta dificultad se podría resolver con un equipo de desarrolladores web que conozcan las pautas de accesibilidad.

Con respecto a las facilidades que deben contemplar las bibliotecas para los usuarios hay muchos aspectos a considerar, partiendo del hecho de que existe un marco jurídico a nivel internacional, nacional y regional que regula y protege los derechos de las personas con discapacidad.

Desde la perspectiva de accesibilidad universal, el objetivo central reside en que los usuarios con discapacidad se puedan incorporar con toda naturalidad en los servicios que ofrece la biblioteca pública.

El *Manifiesto de la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, Ciencia y Cultura en favor de la Biblioteca Pública*, de 1994 expone que ***“Los servicios de la biblioteca pública se prestan sobre la igualdad de acceso a todas las personas, independientemente de su edad, raza, sexo, religión, nacionalidad, idioma o condición social. Debe ofrecerse servicios y materiales especiales para aquellos usuarios que por una u otra razón no pueden hacer uso de los servicios y materiales ordinarios, por ejemplo, minorías lingüísticas, personas con discapacidad o personas en hospitales”***⁵⁶

Esto implica un enfoque normalizado en el que el usuario con discapacidad es uno más, como lo es cualquier usuario. Los servicios deben de ir acorde con las necesidades de los usuarios y atender sus demandas. En los nuevos modelos bibliotecarios, la noción de servicio al usuario ha cobrado mayor importancia y ha generado la aparición de nuevas posibilidades que ponen su acento en la difusión de la información.

Los servicios de referencia o información bibliográfica son normalmente servicios directos y personalizados; el personal dedicado a ello debe conocer bien las posibles alternativas para adaptar a la información a los requisitos derivados de los distintos tipos de discapacidad y será de gran ayuda tener presentes unas normas básicas de comportamiento.

Las bibliotecas disponen cada vez mas de obras de referencia en formatos digitales texto, imagen, audio y video –pdf, mp3, jpg, wmv- se refiere a todo archivo, carpeta del documento que se ha generado bajo tecnología computacional, estos facilitan la lectura a muchas personas con discapacidad. Además las nuevas tecnologías permiten que el usuario pueda realizar las consultas desde su domicilio o cualquier punto de acceso, a través de un formulario en la web, correo electrónico, incluso chats y foros. Como vemos estas son ventajas de las que se pueden beneficiar todos los lectores.

⁵⁶IFLA/UNESCO (1994), Op. Cit, p 2

Las necesidades y características de los usuarios con discapacidad deberán ser consideradas al establecer un programa de formación, al planificar las tareas que el personal debe realizar y elaborar el material publicitario para atraer a los usuarios hacia las actividades propuestas. Se deben tener presentes las características de accesibilidad de los folletos o carteles.

La accesibilidad de una biblioteca vendrá determinada no solo por el cumplimiento de las normas físicas de acceso establecidas por la ley. El concepto de accesibilidad se extiende a la documentación, bienes y servicios que la biblioteca ofrece, además del comportamiento y las actitudes de las personas que interactúan en el mismo espacio. Se debe aprender a dirigirse a las personas con discapacidad de una forma natural, evitando prejuicios y generalizaciones, el objetivo es conseguir un contacto eficaz que permita al usuario recibir un trato satisfactorio.

Es importante conocer las necesidades informativas de nuestros usuarios, sobre como relacionarnos con ellos. Respecto a los usuarios con discapacidad, debemos basar el proceso comunicativo y la interacción con el usuario en el trato normal, con la seguridad de que la comunicación es posible. Para las personas con discapacidad su situación es habitual, la cual es generalmente asumida, no se plantea problemas al abordarla, ofreciendo así la posibilidad de que nos digan que necesitan y lo que podemos o no hacer.

Cada discapacidad es diferente, al igual que cada persona que vive esta condición de vida.

Para facilitar la comunicación con usuarios con discapacidad auditiva nos conviene saber que:

- Existe la figura de intérprete de lengua de señas mexicana, que es la que intermedia en su comunicación con la persona sorda.
- No es necesario gritar cuando se dirija a una persona sorda, ésta no le oirá.
- Algunas personas sordas comprenderán leyendo sus labios, pero otras no, al dirigirse a la persona sorda, hágalo de frente, para que ésta le pueda mirar; no le hable nunca de espaldas.
- Es necesario que llame su atención con un gesto, un leve toque en el hombro, encendiendo o apagando las luces, o bien golpeando suavemente el suelo o la mesa, ya que la persona nota las vibraciones que se producen con mucha facilidad, e inmediatamente le prestará atención.

En el caso de los usuarios con discapacidad visual, debemos:

- Identificarlos.
- Definir los límites de su visión para determinar la asistencia que puedan necesitar.
- Hablar con naturalidad sin evitar palabras del campo semántico de la visión.
- Describir el área en la que se encuentra la persona.

- Mostrar tangiblemente dónde se encuentran los objetos.
- Colocar los objetos siempre en el mismo lugar.
- Ofrecer el brazo como ayuda para la movilidad, andando un poco adelantados y describiendo la situación durante el camino.
- Utilizar el braille en todas las señalizaciones.
- No obstaculizar los itinerarios.

Los usuarios con movilidad reducida no encuentran mayores dificultades si el edificio es accesible, los estantes están a una altura adecuada, las mesas de lectura y de atención al usuario tienen altura suficiente para que entren las sillas de ruedas, ascensores y baños adaptados, etc. Estas cuestiones se deberán contemplar en el plan de construcción y/o equipamiento del edificio.

Si la accesibilidad física está asegurada, estos usuarios estarán cómodos para poder preguntarnos y comunicarnos sus intereses y necesidades, sin que ningún obstáculo se lo impida.

No obstante, resulta fundamental que además de estas adaptaciones al medio físico, el personal de la biblioteca se muestre cercano, comprensible y disponible cuando una persona con movilidad reducida le pida un documento, por ejemplo, o cuando solicite algún apoyo (empujar un poco la silla para salvar un pequeño desnivel, ayudar a pasar la página de un libro, o tenga cualquier incidencia con un soporte electrónico).

En el caso de los usuarios con discapacidad intelectual, lo más importante es:

- Mostrarnos tranquilos.
- Tener una actitud normal.
- Estar dispuesto a la escucha y el diálogo.
- Facilitarles el libro que soliciten.
- Acompañarles a la mesa de lectura.
- Hablarles con total normalidad.
- Preguntarles cuando no les entendamos.
- Repetir claramente las indicaciones si son ellos los que no comprenden.
- Tratarlos de acuerdo a su edad cronológica.
- Hablar con ellos de manera amigable, eso les transmite confianza y seguridad.

Estos lineamientos generales sobre cómo atender a un usuario con discapacidad intelectual quedarán enriquecidos y complementados en el **Capítulo 3** de esta tesis, en donde se propondrá un diagnóstico de atención bibliotecaria para este tipo de usuarios.

Es importante en todo momento se tenga conocimiento de la personas con discapacidad visual, auditiva, motriz o intelectual, ya que en situaciones de emergencia, solo la ayuda directa de las personas cercanas podrá ponerles en aviso.

El respeto es fundamental, y por ello conviene que preguntemos a la persona con discapacidad si precisa de nuestra ayuda, que tengamos en cuenta que las necesidades de una persona no necesariamente son iguales a las de la otra por el hecho de tener la misma discapacidad; por lo tanto no debemos generalizar y pensar que la ayuda será la misma.

Es bueno evitar las actitudes de sobreprotección, ya que acentúan la percepción de la discapacidad desde la compasión y el sentimentalismo. Lo que se tiene que hacer es establecer la comunicación con normalidad y respeto.⁵⁷

2.3 Ejemplos de Bibliotecas Públicas Accesibles.

La accesibilidad ha empezado a estar presente en las bibliotecas públicas a través de experiencias concretas, gracias a las autoridades y a las iniciativas particulares de profesionales bibliotecarios, que trabajan con frecuencia en colaboración con organizaciones de personas con discapacidad. Los logros conseguidos no deben constituir el objetivo final de una experiencia puntual, sino incorporarse en la planificación estratégica, de manera que las actividades realizadas se conviertan en la práctica habitual.

Un ejemplo de esta práctica es la que ha resultado en España con su ***“Ley 51/2003 de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad”***⁵⁸ constituye el fundamento del cambio hacia una sociedad que garantiza los derechos a todos sus miembros, sin distinción por motivos de discapacidad. En la exposición de motivos el concepto de ***“accesibilidad”*** en cuanto a la eliminación de barreras arquitectónicas es sustituido por el de ***“diseño para todos”*** y ***“accesibilidad universal”*** a través de la idea de ***“vida independiente”***. Estas nuevas corrientes se recogen en esta ley como instrumentos para ***“garantizar y reconocer el derecho de las personas con discapacidad a la igualdad de***

⁵⁷Ministerio de Educación Política Social y Deporte. (2008). Bibliotecas Accesibles para todos: Pautas para acercar las bibliotecas a las personas con discapacidad y a las personas mayores. Recuperado de Gobierno de España Sitio web:

http://www.mcu.es/bibliotecas/docs/bibliotecas_accesibles_para_todos.pdf

⁵⁸Gobierno de España. (2003). *Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad*. Recuperado de Agencia Estatal Boletín Oficial del Estado Sitio web: <http://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2003-22066>

oportunidades en todos los ámbitos de la vida política, económica, cultural y social”

La aplicación de esta ley es evidente en los modelos de bibliotecas accesibles en España debido a la colaboración y sinergia del gobierno, sociedad e instituciones que trabajan a favor de la persona con discapacidad. A continuación mencionaremos algunos ejemplos de España, otros países y México.

a) Biblioteca abierta a las personas con discapacidad intelectual - Sant Pau-Santa Creu de Barcelona

El mayor reto en la consecución de la accesibilidad y la diversidad en las bibliotecas es quizá la integración de personas con discapacidad intelectual. La biblioteca Sant Pau-Santa Creu del Barrio del Raval de Barcelona ha realizado una interesante colaboración con el Taller Sant Jordi de formación ocupacional, cuyo resultado ha sido el uso activo de los servicios bibliotecarios, en distintos niveles, por parte de los usuarios con discapacidad intelectual.

El origen del proyecto fue el acercamiento real de la biblioteca a los diversos sectores de la población de su entorno, caracterizado por su marcada heterogeneidad, en el que se ha asentado un buen número de asociaciones y entidades dirigidas a diferentes grupos sociales.

La presencia del Taller Saint Jordi develó la falta de experiencias con colectivos de usuarios con discapacidad intelectual en el ámbito bibliotecario.

El taller atiende a usuarios con discapacidad intelectual en edad adulta, con un grado de dependencia superior al 65%. La atención ofrecida se basa en la rehabilitación integral a través de actividades relacionadas con la vida adulta, que fomentan la integración en el entorno y la utilización de los servicios ofrecidos por la comunidad.

La colaboración entre el taller y la biblioteca se inició en 1999. El objetivo era facilitar a los usuarios con discapacidad el acceso a los equipamientos bibliotecarios, con un cierto grado de autonomía. Inicialmente se definieron aspectos como el periodo y la frecuencia de uso, el tipo de materiales, los servicios o las actividades más adecuadas. Para ello, se partía de un análisis de las necesidades reales de estas personas, del trabajo conjunto entre los responsables bibliotecarios y los monitores del taller.

La asistencia a la biblioteca Sant Pau-Santa Creu se inició como una actividad puntual fuera del taller, con el objetivo de conocer y entender el funcionamiento de un servicio público. Según los usuarios comenzaban a desenvolverse en el entorno del centro, de acuerdo con sus capacidades y preferencias, se fueron ampliando las prestaciones del servicio.

Desde octubre de 2000 se desarrollaron tres fases. En la primera, el taller y la biblioteca plantearon a los usuarios una actividad que consistía en buscar información para la revista editada en el taller, consultando los libros disponibles. Las sesiones se efectuaban un día a la semana en la sala infantil, con un grupo de 18 personas entre 20 y 60 años. Estas personas llegaron a considerar la biblioteca como un espacio propio, de manera que los responsables del proyecto decidieron ampliar la experiencia.

En una segunda fase, se buscó el objetivo de conseguir cierta autonomía de los integrantes del grupo para localizar los libros que les interesaban, con el apoyo de dibujos que les permitieran relacionar gráficamente el tema mostrado en cada libro. La evaluación de la experiencia, en la que se incluyeron algunos comentarios de los propios miembros del grupo, permitió dar un paso más en el camino hacia la integración y el aprovechamiento de los recursos bibliotecarios: los 80 grupos se dividieron de modo que los más participativos comenzaron a utilizar las instalaciones de la sala general de la biblioteca.

Se inició así una tercera y última fase, a partir de 2003, cuyo programa incluía la consulta de libros y la realización de dibujos, la explicación de cuentos y la proyección de videos, tareas que servían de base para que los usuarios comentasen y expresasen sus opiniones y percepciones ante el recurso documental utilizado.⁵⁹

b) Adaptación de una biblioteca a personas con discapacidad visual.
- Biblioteca Pública de Zaragoza.

Coincidentes con la compra por parte del Ministerio de Cultura de cinco licencias del programa Jaws, la Biblioteca ha implantado unas medidas a favor de la accesibilidad de las personas con discapacidad visual, que pretenden tener una continuidad en el tiempo, de forma que se cumplan los postulados democráticos de la biblioteca pública de acceso en igualdad de condiciones de todos sus usuarios.

A raíz de un informe elaborado por técnicos de la ONCE se están mejorando aspectos relativos a la señalización, iluminación y eliminación de obstáculos. Ya se procedió a la reforma de la rampa de acceso exterior. En 2007 y los años sucesivos se ha previsto la sustitución de todos los aparatos de luz, la mejora de las cabinas del ascensor y sus mecanismos de nivelación, y la señalización de recorridos para las personas con dicha discapacidad (esto último paralelo a la sustitución de los suelos de linóleo).

Para concienciar al personal de que las mejoras en la accesibilidad han de basarse no solamente en el cambio de los factores físicos, sino también en la asunción de un compromiso personal de trato igualitario a las personas con discapacidad, que generalmente sólo precisan una ayuda suplementaria, expertos de la ONCE impartieron dos sesiones de formación, orientadas a dar a conocer las estrategias básicas para atender al público que

⁵⁹Ibid, p 79

presenta este tipo de discapacidad. Incluyeron tres documentos titulados: “Recomendaciones para presentar textos impresos accesibles a personas con deficiencia visual”, “Relación y comunicación” y “Ayuda al desplazamiento”.

A finales de enero de 2007 quedaron instalados 4 puestos informáticos (tres adaptados y uno exclusivo), que incluyen acceso al Opac, a programas de Ofimática y a Internet, mediante el programa lector de pantalla Jaws y el programa de ampliación de caracteres Mega-Once, el primero facilitado por el Ministerio de Cultura y el segundo por la ONCE. El puesto exclusivo está dotado además de un escáner para facilitar la lectura de textos y se ubica junto a una lupa de lectura ya existente, que va a ser renovada próximamente, gracias a la ONCE. Dichos puestos se localizan en las tres plantas de acceso público de la biblioteca (Biblioteca Infantil, Planta de Información y Préstamo, Planta de Hemeroteca-Sala de Referencia).⁶⁰

c) Adaptación de una biblioteca a usuarios sordos - Biblioteca Fórum Metropolitano en La Coruña

La biblioteca del fórum metropolitano, que pertenece a la red de bibliotecas municipales de La Coruña, cuenta desde el año 2003 con un servicio de atención a personas sordas. El servicio nació para fomentar la participación de usuarios con discapacidad auditiva en el circuito normalizado de servicios y en la oferta cultural y educativa de la ciudad, y concretamente en la utilización de las bibliotecas.

Esta iniciativa pretendía, contribuir a la integración social de usuarios con discapacidad auditiva, para facilitar y fomentar su participación social. Los objetivos que se plantearon para el servicio eran:

1. Desarrollar acciones que fomentaran la percepción de las bibliotecas como espacios abiertos a la participación y al encuentro de las personas sordas. Para ello se creó el centro de interés “comunidad sorda”, con materiales específicos: documentos sobre cultura sorda, diccionarios de lengua de signos, monografías para la educación y la formación de personas sordas, películas o libros, cuyos personajes o situaciones hicieran referencia e este colectivo.
2. Eliminar las barreras de comunicación con las que se encuentran las personas sordas cuando acceden a los servicios bibliotecarios. Para cumplir con este objetivo, se desarrolló una serie de acciones que paralelamente contribuyeran a la sensibilización de la sociedad mediante la difusión de la realidad social, cultural y lingüística del colectivo con discapacidad auditiva
3. Fomentar hábitos de lectura entre la población con discapacidad auditiva. Para ello, además de la creación del centro de interés con materiales de lectura fácil y lecturas graduadas, se desarrollaron otras acciones, entre ellas las muestras bibliográficas o

⁶⁰Ibid, p. 81

cuentacientos, realizados tanto por personas sordas como oyentes con intérpretes de lengua de signos española.⁶¹

d) Biblioteca Sueca de libros sonoros y braille

Suecia desarrolla interesantes actividades relativas a la accesibilidad en el ámbito bibliotecario. La ley de bibliotecas estipula que cada municipio debe proveer servicios bibliotecarios a todos sus ciudadanos, con especial atención a las necesidades de las personas con discapacidad (artículo 8). A ello se añade la ley de los derechos de autor, que permite a las bibliotecas y a otras organizaciones oficialmente autorizadas por el gobierno a publicar libros y documentos sonoros para personas con discapacidad, sin la obligación de pedir permiso al autor o al editor.

Además, las copias en braille de cualquier libro están permitidas de forma generalizada. Este es el marco legislativo que da cobertura a una interesante entidad gubernamental: la biblioteca sueca de libros sonoros y braille, responsable de la elaboración y el suministro de literatura en formatos alternativos a personas que no puedan acceder a textos escritos.

Toda su producción está contenida en la base de datos Handikat, colabora con bibliotecas locales para garantizar al máximo la distribución y tiene un servicio especial dirigido a los estudiantes universitarios. Colabora también con diversos países a través de préstamos interbibliotecarios.

A pesar del alto desarrollo de los servicios y programas de inclusión a la biblioteca para las personas con discapacidad en los países de Norte América y Latinoamérica el problema de acceso a recursos tecnológicos en español ya que la mayoría de los productos son en inglés. Si bien es notable la brecha entre países desarrollados y no desarrollados, en la inclusión de servicios en las bibliotecas públicas para personas con discapacidad, se destacan iniciativas tendientes a salvarlas.⁶²

⁶¹Ibid.p. 81

⁶² Ibid. p 87

e) Canadian National Institute for the Blind Library

En Canadá uno de los objetivos propuestos es la inclusión, es decir, asistir a las personas con discapacidad por parte de las bibliotecas, mediante nuevas tecnologías de asistencia que incluyan a usuarios con discapacidad intelectual o auditiva.

En los Estados Unidos de Norteamérica existen asociaciones o redes bibliotecarias para la investigación y difusión de información sobre diversas discapacidades (motriz, auditiva, visual, intelectual y psicosocial)⁶³

f) Centro de Documentación del Fondo Nacional de la Discapacidad en Chile. Biblioteca Nacional de Chile

El Centro de Documentación del Fondo Nacional de la Discapacidad en Chile cuenta con fondos sobre ayudas técnicas y estudios sobre la Discapacidad, los documentos técnicos se encuentran disponibles en la red; la Biblioteca Nacional de Chile cuenta con una sección para personas con discapacidad visual.⁶⁴

g) Biblioteca Nacional de Cuba.

La biblioteca cuenta con una sección con formatos especiales, libros hablados, apreciación de elementos culturales, anteriormente la única biblioteca para personas con discapacidad visual era la biblioteca Raymundo Cabrera la cual ya no existe.⁶⁵

h) Biblioteca Digital de Costa Rica.

Esta biblioteca para personas con discapacidad pone a disposición información sobre legislación, recursos electrónicos, etc. sobre temas relacionados con la discapacidad.⁶⁶

⁶³Canadian National Institute of Blind.(2015). *CNIB Library*. Recuperado de Canadian National Institute of Blind Sitio web: <http://www.cnib.ca/en/services/library/Pages/default.aspx>

⁶⁴SENADIS Ministerio de Desarrollo Social. (2014). *Centro de Documentación del Fondo Nacional de la Discapacidad en Chile*. Recuperado de Gobierno de Chile Sitio web: <http://www.senadis.gob.cl/documentos/listado/137/estudios-estadisticas-informes>

⁶⁵Biblioteca Raymundo Cabrera. (2015). *Biblioteca Digital Raymundo Cabrera*. Recuperado de Biblioteca Nacional de Cuba José Martí Sitio web: <http://bdigital.bnjm.cu/index.php?secc=autores&author=62>

⁶⁶Sistema Nacional de Bibliotecas de Costa Rica. (2010). *Biblioteca Digital de Costa Rica*. Recuperado de Sistema Nacional de Bibliotecas de Costa Rica Sitio web: <http://www.sinabi.go.cr/biblioteca%20digital/>

i) Biblioteca Argentina para Ciegos.

En Argentina se ha desarrollado esta entidad gubernamental sin fines de lucro, su objetivo principal es contribuir a la plena integración de las personas con discapacidad visual en la sociedad. En la que se ofrecen materiales para estos usuarios en formato de audio.⁶⁷

j) Biblioteca de México

Cuenta con una sala para personas con discapacidad visual ubicada en el Centro Histórico de la Ciudad de México, las formas de acceder son a través de sistemas de transporte colectivo como el Metro o el Metrobus.

Esta cuenta con instalaciones de vanguardia y adecuadas para el desplazamiento de los usuarios con discapacidad visual con perros guía como con bastón blanco, así como con pisos antideslizantes, mobiliario, cabinas de trabajo, cubículos y equipo electrónico con tecnología de punta en lo referente a grabaciones, programas parlantes e impresión en braille.

En la Biblioteca de México se cuenta con un taller de alfabetización digital para jóvenes con discapacidad visual en el que adquieren las habilidades y competencias informáticas con la asistencia del lector de pantalla Jaws para elaborar documentos con texto e imagen, así como para realizar la consulta del acervo bibliográfico de la biblioteca.

Además se ofrece una gran gama de servicios como visitas guiadas, lectura directa, búsqueda, etc.⁶⁸

k) Biblioteca Central de la UNAM.

El servicio bibliotecario para las personas con discapacidad en la biblioteca central de la UNAM, cuenta con una sala equipada para personas con discapacidad visual y motriz, utiliza programas informáticos y accesorios de última generación.⁶⁹

⁶⁷Gobierno de Argentina. (2010). *Biblioteca Argentina para Ciegos*. Recuperado de Biblioteca Argentina Sitio web: <http://www.bac.org.ar/>

⁶⁸Biblioteca de México. (2013). *Sala para Personas con Discapacidad Visual*. Recuperado de Biblioteca de México Sitio web: http://www.bibliotecademexico.gob.mx/info_detalle_BM.php?id=16&area=SC

⁶⁹Universidad Nacional Autónoma de México. (2010). *Servicio Bibliotecario para Personas con Discapacidad*. Recuperado de Biblioteca Central, Ciudad Universitaria Sitio web: <http://bc.unam.mx/servdisc>

En **México** algunas bibliotecas también están empezando a realizar la inclusión y servicios a las personas con discapacidad.

Existen Instituciones que trabajan para la habilitación e inclusión de las personas con autismo, están utilizando las tablets como una herramienta para mejorar la comunicación e interacción de este grupo de personas con discapacidad.

Obras Consultadas

Biblioteca México. (2013). *Sala para Personas con Discapacidad Visual*. Recuperado de Biblioteca de México Sitio web: http://www.bibliotecademexico.gob.mx/info_detalle_BM.php?id=16&area=SC

Biblioteca Raymundo Cabrera. (2015). *Biblioteca Digital Raymundo Cabrera*. Recuperado de Biblioteca Nacional de Cuba José Martí Sitio web: <http://bdigital.bnjm.cu/index.php?secc=autores&author=62>

Canadian National Institute of Blind.(2015). *CNIB Library*. Recuperado de Canadian National Institute of Blind Sitio web: <http://www.cnib.ca/en/services/library/Pages/default.aspx>

Gobierno de Argentina. (2010). *Biblioteca Argentina para Ciegos*. Recuperado de Biblioteca Argentina Sitio web: <http://www.bac.org.ar/>

Gobierno de España. (2003). *Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad*. Recuperado de Agencia Estatal Boletín Oficial del Estado Sitio web: <http://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2003-22066>

Gobierno de España. (2010). *Definición de Biblioteca Pública*. Recuperado de Ministerio de Educación Cultura y Deporte Sitio web: <http://www.mecd.gob.es/cultura-mecd/areas-cultura/bibliotecas/mc/ebp/presentacion/definicion-de-biblioteca-publica.html>

Herrera, V.E. (2008). *Satisfacción de usuarios y calidad: El modelo LibQual y su aplicación en bibliotecas españolas e iberoamericanas*. Recuperado de e-Lis Sitio web: http://eprints.rclis.org/12389/1/C6_Lopez-Gijon.pdf

International Federation of Library Association.(1999). *Directrices de la IFLA/UNESCO para la Biblioteca Escolar*. Recuperado de International Federation of Library Association Sitio web: <http://www.ifla.org/files/assets/school-libraries-resource-centers/publications/school-library-guidelines/school-library-guidelines-es.pdf>

International Federation of Library Association.(2005). *Manifiesto de las IFLA/UNESCO Sobre las Bibliotecas Digitales*. Recuperado de IFLA Sitio Web: <http://www.ifla.org/ES/publications/manifiesto-de-las-ifla-unesco-sobre-las-bibliotecas-digitales>

International Federation of Library Association (2006). *Manifiesto sobre Internet*. Recuperado de IFLA sitio Web: <http://www.abinia.org/internet-manifiesto-guidelines-es.pdf>

Ministerio de Educación Política Social y Deporte. (2008). *Bibliotecas Accesibles para todos: Pautas para acercar las bibliotecas a las personas con discapacidad y a las personas mayores*. Recuperado de Gobierno de España Sitio web: http://www.mcu.es/bibliotecas/docs/bibliotecas_accesibles_para_todos.pdf

Reyes Millán, A.. (2011). *Bibliotecas, Centros de Documentación y Servicios especializados sobre discapacidad en España*. Recuperado de Dialnet Sitio web: <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4004304>

Rivero Santillán, E. (2004). *Las Bibliotecas Nacionales y los servicios para Discapacitados*. Recuperado de Anales de Documentación Sitio web: <http://revistas.um.es/analesdoc/article/view/1591/1641>

Rodríguez, C. F. (2013). *Diseño de un modelo para la evaluación de la calidad de los servicios en bibliotecas universitarias*. Recuperado de Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud Sitio web: <http://www.acimed.sld.cu/index.php/acimed/article/view/233/330>

SENADIS Ministerio de Desarrollo Social. (2014). *Centro de Documentación del Fondo Nacional de la Discapacidad en Chile*. Recuperado de Gobierno de Chile Sitio web: <http://www.senadis.gob.cl/documentos/listado/137/estudios-estadisticas-informes>

Sistema Nacional de Bibliotecas de Costa Rica. (2010). *Biblioteca Digital de Costa Rica*. Recuperado de Sistema Nacional de Bibliotecas de Costa Rica Sitio web: <http://www.sinabi.go.cr/biblioteca%20digital/>

Universidad Nacional Autónoma de México. (2010). *Servicio Bibliotecario para Personas con Discapacidad*. Recuperado de Biblioteca Central, Ciudad Universitaria Sitio web: <http://bc.unam.mx/servdisc>

Capítulo 3

Diagnóstico de Atención para Usuarios con Discapacidad Intelectual en Bibliotecas Públicas.

3.1 Introducción

El objetivo de este *Diagnóstico de Atención para Usuarios con Discapacidad Intelectual en Bibliotecas Públicas*, está basado fundamentalmente en “*El Derecho a la Información para las Personas con Discapacidad*” principalmente para hacer una propuesta para la difusión del derecho a la información para los usuarios con discapacidad intelectual y las adecuaciones que se deben de realizar para que este sector de la población pueda ejercer su derecho, ya que este es un sector al que no se le ha dado la atención adecuada por ignorancia o por desconocimiento de una cultura inclusiva.

La biblioteca pública como eje difusor del conocimiento, cultura y la educación al servicio de la sociedad constituye un requisito básico en la formación y culturalización de una sociedad que partiendo de este eje, se vuelve una sociedad más participativa, más consciente de su realidad y con propuesta para el mejoramiento del Estado que lo conforma (sociedad y gobierno).

Las personas con discapacidad forman parte del Estado, aunque por razones de ignorancia y exclusión han sido objeto de discriminación, no se les ha incluido, por lo que su derecho a la información, la cultura y la educación les ha sido negada, debido a que no existen las políticas públicas, apoyos y conciencia, necesarios para su inclusión; aunque se han propuesto y puesto en marcha algunas acciones en su favor en otros aspectos, pero respecto a su derecho a la información, no se han logrado realizar todos los ajustes necesarios en los servicios de las bibliotecas públicas en México, esto no ha sido suficiente ya que el universo de la discapacidad es grande y solo se ha logrado atender algunos sectores.

Uno de estos sectores son los usuarios con discapacidad intelectual, a los que no se les ha incluido por desconocimiento, estigmatización y falta de información no se les ha puesto la atención para lograr que su derecho a la información, educación y la cultura se haga valer.

A través de la realización de un diagnóstico basado en lo que dicen las leyes mexicanas e internacionales sobre los derechos de las personas con discapacidad, lo que se ha logrado en algunas bibliotecas de Europa y Latinoamérica en donde la inclusión es una realidad y de la opinión de expertos en educación especial e inclusión en México en el tema de la discapacidad, como la Mtra. Francesca Munda Magill, el Mtro. Jesús

Toledano Landero, la Dra. Ana María Latapí de Escobar y la Dra. Julieta Zacarías, además de un estudio descriptivo, cualitativo y cuantitativo que se realizó el 06 de mayo del 2014 a jóvenes con discapacidad intelectual en la Universidad Anáhuac Campus Norte sobre sus necesidades e intereses en la biblioteca pública, se logró la realización de un diagnóstico que nos da la pauta a una propuesta a favor de la inclusión, con todos los elementos específicos y acorde con lo que ciudadanos mexicanos con discapacidad intelectual requieren.

Lo ideal es garantizar su derecho a la información, la cultura y el conocimiento para que sean ejercidos con las debidas adecuaciones, un cambio de mentalidad de la sociedad en su conjunto que haga justicia social de un sector de la sociedad el cual les han sido negados sus derechos por desconocimiento de sus capacidades.

El **“Diagnóstico de Atención para Usuarios con Discapacidad Intelectual en Bibliotecas Públicas”** se basará en un tipo de Investigación Descriptiva, Cuantitativa y Cualitativa

- Se realizó un estudio cuantitativo y cualitativo a jóvenes con discapacidad intelectual de 18 a 29 años, alumnos y exalumnos del programa **“Diplomado en el Desarrollo de Habilidades Sociales y Vocacionales de la Universidad Anáhuac Campus Norte”**. Las fuentes de información de los temas mencionados anteriormente serán consultados en documentos localizados en bases de datos, internet y trabajo personal de campo.
- Analizar el contenido de la información recabada para utilizarlo posteriormente en la Síntesis para la toma de decisiones y realizar la propuesta final.

Encuesta a Personas con Discapacidad Intelectual sobre la Biblioteca Pública y sus Servicios. (Véase Anexo2)

Los resultados de esta encuesta nos servirán como un referente, para justificar la propuesta del modelo, como parte de una evolución en donde la biblioteca pública debe transformarse en un generador de cambio social y cultural, para que a este tipo de usuarios, se les aseguren todos los apoyos y herramientas para su real inclusión dentro de la sociedad como miembros activos de ella.

Las usuarios con discapacidad intelectual encuestadas son alumnos y exalumnos del **Diplomado de Habilidades Sociales y Vocacionales del Programa “Universidad Incluyente” de la Universidad Anáhuac, Campus Norte**, el objetivo de este programa es desarrollar en estos jóvenes habilidades que les permitan tener un mejor desempeño social y prepararlos para incluirlos en la vida laboral, en un ambiente universitario en que puedan convivir con jóvenes de su edad⁷⁰.

⁷⁰Facultad de Educación. (2010). *Diplomado en Desarrollo de Habilidades Sociales y Vocacionales*. Recuperado de Universidad Anáhuac Sitio web: <http://pegaso.anahuac.mx/educacion/index.php/diplomado-de-desarrollo-de-habilidades-sociales-y-vocacionales>

A través de la encuesta realizada iremos desarrollando las propuestas, basada en datos reales.

Inicialmente se debe considerar lo siguiente:

- Debe ser significativo para el usuario con discapacidad intelectual, acorde a sus necesidades e intereses.
- Adecuado a sus capacidades con los apoyos suficientes para asegurar su plena participación.
- Adecuado a su condición de discapacidad.
- Que fomente su inclusión a la comunidad.

Para poder cubrir estos puntos se deben de seguir las siguiente líneas:

Recursos Humanos. Profesionales en bibliotecología capacitados, sensibilizados, que proporcionen a la persona con discapacidad intelectual un trato digno y adecuado, apoyándole, auxiliándole, además de asesorarle sobre los servicios que la biblioteca le ofrece, y proporcionarle los ajustes razonables, la accesibilidad para enseñarlo a ser un usuario independiente.

Recursos Materiales. Para lograr el punto anteriormente mencionado es necesario contar con los materiales adecuados como formatos de lectura fácil, tecnologías de la información (multimedia interactiva, internet y tecnologías touch). Para el espacio físico de la biblioteca pública es importante adecuar espacios como muebles ergonómicos, señalizaciones con colores llamativos y símbolos al interior del inmueble. (servicios de consulta, acceso a la estantería, servicios sanitarios, salidas de emergencia además de entrada y salida de la biblioteca).

Recursos Financieros. Que permitan la implementación, el desarrollo, el seguimiento, continuidad, actualización de la infraestructura y servicios bibliotecarios que se plantean en esta Tesis.

3.2 Recursos Humanos.

La atención al usuario, es la parte fundamental por la cual la biblioteca es funcional, puede operar para lo que fue diseñada, proporcionar información además de ofrecer servicios informativos (préstamo de acervo, referencias rápidas y extensas, diseño de servicios bibliotecarios, etc.) en la que el usuario es el principal protagonista dentro de la biblioteca.

Parte de este servicio de atención al usuario, es imperativo conocer el usuario, que nos referimos estos pueden ser usuarios reales y potenciales, los primeros son aquellos que habitualmente utilizan los servicios, necesitan de la información y son conscientes de su necesidad, en cambio los usuarios potenciales son aquellos que pudiendo hacer uso de los mismos, no lo hacen, aunque requieren de la información no saben cómo utilizarla. El usuario es la razón de ser de la biblioteca es por eso, que es importante captar y atraer ambos usuarios en términos de igualdad y equidad.

La biblioteca pública de hoy pasa por un momento de transición en donde las tecnologías de la información son herramientas esenciales para usuarios cada vez más demandantes de información actualizada a nuestros días, además de la adecuación y adaptación de nuevos servicios en la que usuarios (potenciales y reales) buscan o solicitan información al momento.

Una biblioteca que genera cambios en su área de influencia:

- Actúa como motor de la mejora personal y social.
- Propicia cambios positivos en su comunidad ya que:
 - a. Contribuye a crear una sociedad mejor y más informada.
 - b. Contribuye a crear una sociedad más democrática.
 - c. Favorece la autonomía y la toma de decisiones del ciudadano⁷¹.

Como lo mencionado anteriormente también podemos decir que la atención al usuario se enfoque en las necesidades de información que requiera conocer sus preferencias e intereses además de que tipo de formato se le va a ofrecer al usuario, se requiere de un recurso humano profesionalizado, con actitud de servicio, capacidad de respuesta ante la solicitud de información y por último los servicios de apoyo, es decir los medios o herramientas materiales en la que la atención se debe llevar a cabo.

Podemos mencionar que los usuarios con discapacidad intelectual estarían clasificados dentro de los usuarios reales, ya que saben que necesitan; información en formatos accesibles y las adecuaciones o ajustes razonables físicos para su atención.

Dentro de la encuesta realizada, se tomaron en cuenta estos aspectos de la atención al usuario, necesidades y servicios de apoyo; en los siguientes resultados observaremos todo lo que la atención al usuario específico conlleva.

⁷¹Gómez, F.J. & Grau, D.A. (2001).Op. Cit. Pag. 2

Preguntas: Servicios de Apoyo.

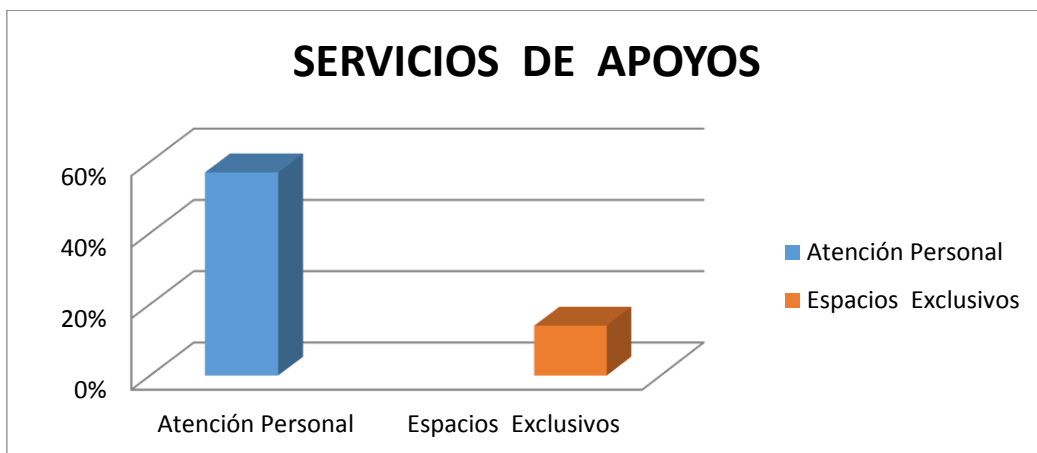


Figura 3. Resultado de la Encuesta Servicios de Apoyos en Bibliotecas Públicas realizada a jóvenes con Discapacidad Intelectual. 6 de mayo 2014. Universidad Anáhuac. México.

Por lo que se refiere a servicios de apoyo – atención personal y espacios exclusivos- el 57% de los encuestados menciona la importancia de la atención personalizada para ellos, ya que algunas veces por su misma condición no pueden entender las instrucciones que se les dan, incluso proponen en sus comentarios, que existan como parte del personal de la biblioteca; “monitores”, “sombras” o “facilitadores” que serían bibliotecarios capacitados y sensibilizados que brindarían el apoyo a estas personas, guiándolos paso a paso desde su ingreso a los servicios de la biblioteca.(Véase preguntas en Anexo 2)

Preguntas: Actividades Culturales y Formativas

En los resultados podemos observar lo siguiente; se abordaron 7 propuestas de Actividades Culturales y Formativas:

Se revela un interés mayor por 4 de 7 actividades sugeridas, aunque las otras 3 no las descartaremos en la Tesis ya que son importantes, a decir de los expertos en pedagogía para el desarrollo de las habilidades cognitivas y sociales, habilidades que son importantes para este tipo de usuarios. (Véase preguntas en anexo 2.)

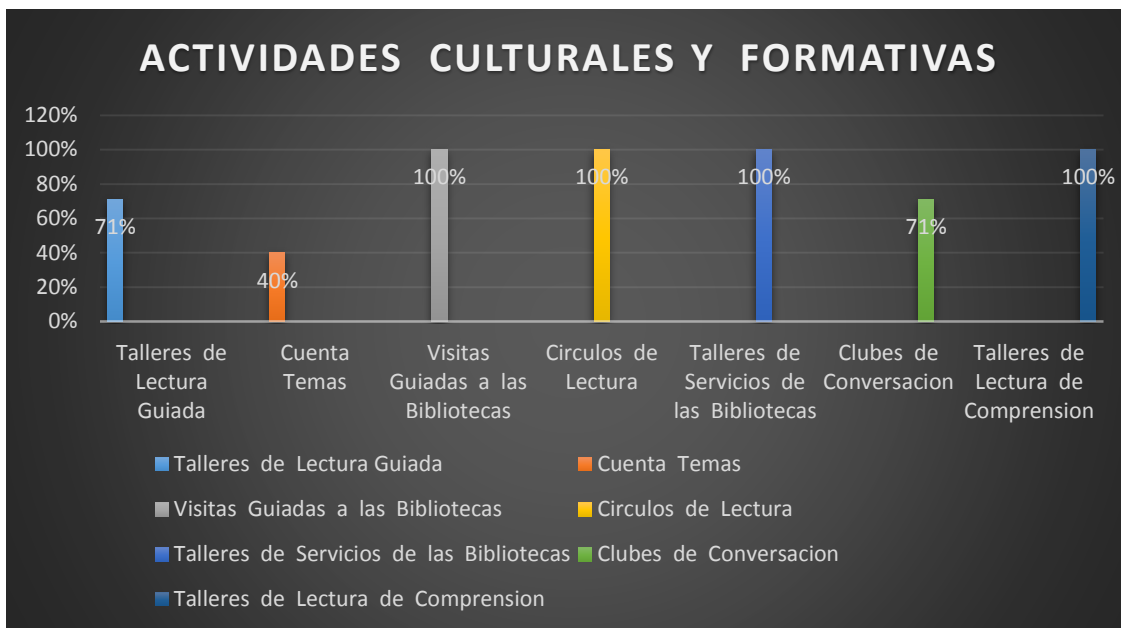


Figura 4. Resultado de la Encuesta Actividades Culturales y Formativas en Bibliotecas Públicas realizada a jóvenes con Discapacidad Intelectual. 6 de mayo 2014. Universidad Anáhuac. México.

La propuesta de esta Tesis es que las bibliotecas públicas, a través de sus servicios y actividades, contribuyan a elevar el nivel cultural, el desarrollo y la integración de los usuarios con discapacidad intelectual.

Los beneficios que la biblioteca pública proporcionará a este sector de la población, serán:

- Los niños conocerán el placer de la lectura de esparcimiento, la importancia del conocimiento y la información a través de los libros además de actividades que organiza la biblioteca pública.
- Los usuarios en general encontraran esparcimiento, desarrollara su sentido crítico y analítico gracias a la lectura recreativa y formativa de los libros sobre diversos temas.
- Los estudiantes en particular encontrarán solución a sus trabajos escolares e investigaciones, sus necesidades de información quedaran cubiertas en cualquier área del conocimiento.
- Muchos adultos obtendrán información para solucionar sus problemas cotidianos.
- Los usuarios podrán leer los libros de la biblioteca en el lugar de su preferencia, utilizando el servicio de préstamo a domicilio.
- La población se mantendrá informada acerca de los acontecimientos de actualidad mediante la lectura de periódicos y revistas.
- Los usuarios fortalecerán su sentido de comunidad y de pertenencia a través de la comunicación, los vínculos que proporcionan el conocimiento, la lectura

recreativa de calidad, factores fundamentales para el mejoramiento de las personas en los niveles individual y social.⁷²

Una biblioteca moderna, es aquella que pasa de la gestión interna cerrada, basada exclusivamente en el funcionamiento de los servicios y trabajos técnicos, a un modelo de gestión centrado en el diseño de servicios, pensando en el usuario, “*La biblioteca por y para el usuario*”.

En la propuesta de este modelo, desarrollaremos y explicaremos sobre cómo deben implementarse estas actividades.

Antes de iniciar con el desarrollo y explicación de estas actividades se debe considerar que los usuarios con discapacidad intelectual deben ser apoyados en actividades que tengan un significado en sus vidas, así como la información es por eso que se propone un *Taller de Introducción al Desarrollo de Habilidades Informativas*.

Los objetivos particulares de esta propuesta son los siguientes:

Que el usuario con discapacidad intelectual y público en general.

- Conozca las habilidades informativas que le permitan ejercer su derecho a la información.
- Conozca y utilice los servicios que ofrece una biblioteca.
- Conozca los diferentes tipos de información que hay en la biblioteca.
- Conozca el uso y la búsqueda correcta de la información en internet.
- Conozca sus derechos y obligaciones como usuario de la información.
- Conozca los diversos formatos de información que existen.

Entre las metas específicas podemos encontrar:

- El usuario con discapacidad intelectual identificará la importancia del Desarrollo de Habilidades Informativas en su vida diaria.
- Conocerá para qué sirve la biblioteca y lo que puede encontrar en ella.
- Aprenderá a realizar la búsqueda física del acervo, así como buscar información en la biblioteca virtual.

⁷²Consejo Nacional para la Cultura y las Artes. (2001). *La Biblioteca Pública*. Recuperado de Dirección General de Bibliotecas Sitio web:
<http://dgb.conaculta.gob.mx/Documentos/PublicacionesDGB/ApoyoCapacitacionBibliotecaria/SerieLeyesReglamentos/BibliotecaPublica.pdf>

Entre los propósitos se encuentran:

- Poner en práctica el derecho a la información de la persona con discapacidad.
- Lograr su inclusión y ejercer su derecho a la información.
- Conocer la importancia del uso la biblioteca y su utilización como usuario.

Las usuarios con discapacidad intelectual debido a su condición de vida, no les permite abstraer conceptos que cualquier persona regular puede aprender, es por eso que el instructor debe estar sensibilizado y concientizado sobre lo que es esta discapacidad, además de tener las competencias y la experiencia necesaria para poder manejar a un usuario o a un grupo.

El encargado de realizar esta actividad deberá ser un bibliotecólogo profesional, capacitado y sensibilizado, este taller se podría ofrecer como una introducción a las actividades que se describirán más adelante, el instructor deberá ser paciente, saber escuchar y tener capacidad de improvisación para poder atraer la atención de las personas con discapacidad intelectual.

Las temáticas deberán estar adecuadas y preparadas de manera que los jóvenes comprendan. Y qué mejor a través de la utilización de recursos multimedia y audiovisuales en la parte teórica. En la parte práctica, actividades dinámicas dentro de la biblioteca pública.

La temática estará estructurada de la siguiente manera:

-Unidad 1

Introducción y Encuadre

El objetivo de este primera unidad, es una presentación general de los objetivos del curso, de que trata y una pequeña dinámica de integración del grupo.

-Unidad 2

¿Para qué me sirve la información?

Conocerá y reflexionará la importancia de la información, que es, para que sirve y que relevancia tiene en su vida.

-Unidad 3

La lectura y su importancia

Descubrirá la importancia de la lectura en su vida, además de algunos datos cuantitativos de la lectura en México, al final el alumno propondrá una estrategia para fomentar la lectura en nuestro país.

-Unidad 4

¿Qué es y para qué sirve una biblioteca?

Conocerá los orígenes de la biblioteca, su importancia a través de los siglos y su rol como eje formativo y cultural en la sociedad actual.

-Unidad 5

¿Qué información puedo encontrar en la biblioteca?

Conocerá que tipo de información puede encontrar en la biblioteca, los diferentes formatos que existen (libro, revista, periódico, etc.) y su estructura.

-Unidad 6

Función e importancia de los Servicios de la biblioteca

En esta sección el usuario conocerá que servicios ofrece la biblioteca, además de cómo utilizarlos.

-Unidad 7

Las fuentes de información

Conocerá lo que es una biblioteca digital, los formatos electrónicos más utilizados en la red además de como localizar información efectiva en la red.

-Unidad 8

El Derecho a la Información su valor e importancia

Conocerá sus derechos y obligaciones como usuario de la información, además de una revisión a lo que la *Convención Internacional de los Derechos de las Personas con Discapacidad, El Plan Nacional de Desarrollo* en su sección *México Incluyente* contemplan sobre la inclusión y el derecho a la información de las personas con discapacidad.

Duración del Curso: 38 horas (2 horas por semana)

La idea de realizar este taller, dentro de la biblioteca pública, es que dentro del mismo ambiente pueda familiarizarse y hallar un sentido práctico de la información a su vida, además de que ellos mismos pueden aprender a ser usuarios independientes.

A continuación describiremos las demás actividades culturales y formativas dentro de la biblioteca pública.

-Visitas Guiadas a las Bibliotecas.

Parte del servicio que debe ofrecer la biblioteca además de facilitar y proporcionar la información que el usuario requiere (referencias rápidas y referencias extensas), también es importante el realizar una introducción a los usuarios para conocer el espacio físico de la biblioteca.

Esta actividad, tiene que planearse de acuerdo al tipo de usuario que lo requiera, su necesidad específica de información y el propósito del usuario para conocer la biblioteca. La planeación pedagógica debe ser de manera amigable pero instructiva a la vez, que el usuario pueda comprender la importancia de la biblioteca y el significado que puede tener en su vida.

Para la realización de esta actividad, el mismo personal participa dentro de ella, los guías deberán ser bibliotecarios que tengan desarrolladas habilidades efectivas de comunicación además cierta experiencia previa en capacitación a usuarios y manejo de grupos. Para el tipo de usuarios al que va dirigida esta actividad o sea, las personas con discapacidad intelectual, los bibliotecarios que fungirán como guías, deberán además de tener desarrolladas habilidades de comunicación y liderazgo.

Estos talleres deberán ser dirigidos al público en general y específicamente a usuarios con discapacidad intelectual con el propósito que la interacción sea una amalgama que propicie la inclusión.

Este recorrido debe hacerse de una manera dinámica, en la que estos usuarios puedan participar y de manera de no perder su interés y atención.

El propósito final de esta actividad es que tanto los usuarios con discapacidad intelectual como el público en general, conozcan lo que puede encontrar en una biblioteca pública, los servicios con que cuenta, las instalaciones que lo conforman de uso libre y además contar con la ayuda del bibliotecario que proporciona un servicio de calidad al usuario.

-Círculos de Lectura

Esencialmente esta actividad, dentro de la biblioteca pública, tienen como finalidad fomentar la lectura, promocionar textos, autores regionales, nacionales, latinoamericanos y universales. En ese sentido estarán abiertos a todas las corrientes del pensamiento humano, sin exclusión por razones políticas, económicas, sociales y culturales, es esencial que los integrantes del círculo se avoquen en profundidad al estudio y promoción de la lectura en sus diversos géneros. Se busca desarrollar hábitos de lectura, análisis y estudio.

El propósito de esta actividad consiste en la creación de estas actividades en temas de actualidad, bajo el asesoramiento en este caso de un bibliotecario como mediador y moderador de esta actividad, es un espacio de formación colectiva, que a través de la conversación, el diálogo, la generación de ideas y propuestas, propicie el fomento a la lectura.

Después de este encuadre, podemos adecuar esta actividad a los usuarios con discapacidad intelectual, los medios informativos propuestos serán a través de los formatos de lectura fácil, es recomendable formar un grupo de 15 personas máximo, en donde el facilitador será un bibliotecario previamente capacitado para poder manejar este grupo, la idea es desarrollar en ellos habilidades de lectura, reflexión y de comunicación, esenciales para su interacción con sus pares o con el público en general.

Las lecturas serán propuestas por los usuarios con discapacidad intelectual en base a los temas de su interés, contando con material en lectura fácil para leerlo durante la sesión, al final de ella que los mismos usuarios tengan la libertad de expresar sus ideas. La duración de la sesión será de acuerdo al tema y el facilitador tendrá que preparar e investigar el tema.

-Talleres de Servicios Bibliotecarios

Los servicios que la biblioteca pública proporciona tiene como objetivos vincular a la comunidad con los libros, desarrollar en ella el gusto por la lectura, así como satisfacer sus necesidades de información y apoyar su desarrollo educativo y cultural.

Entre los servicios que ofrece se encuentran los siguientes.

- ***Préstamo abierto con estantería abierta:*** Permite al usuario tomar el mismo los libros y hacer uso de ellos libremente dentro de la biblioteca .
- ***Préstamo a domicilio:*** Permite a los usuarios, con credencial de préstamo a domicilio, llevar fuera de la biblioteca los libros de su interés para leerlos en el lugar y momento de su preferencia.
- ***Servicio de consulta:*** Proporciona ayuda directa y personalizada a los usuarios para localizar la información que necesitan.
- ***Orientación a los usuarios:*** Por medio de carteles, letreros, señalamientos, folletos, visitas guiadas y atención directa, conduce a las personas que asisten a la biblioteca a utilizar los servicios adecuadamente.
- ***Fomento a la lectura:*** Realiza actividades y talleres dirigidos a niños, jóvenes y adultos para estimular la lectura entre la población.

Al ofrecer estos servicios a la comunidad, la biblioteca pública tiene que difundir estos servicios al usuario, una manera de dar a conocer estos servicios es a través de la planeación de ***talleres de servicios bibliotecarios***, con esto pueden conocer y aprender de los beneficios que pueden obtener.

Estos talleres deberán de estar planificados y estructurados para poder interesar y captar la atención del usuario. Para las personas con discapacidad intelectual es importante que conozcan para qué es y en qué pueden beneficiarse al utilizar los servicios que ofrece. Este tiene que ser una actividad de forma dinámica e interactiva en la que puedan participar las personas con discapacidad intelectual en la que la misma persona pueda descubrir y desarrollar habilidades informativas significativas.

Todos los servicios que se ofrezca a la persona con discapacidad intelectual deberán tener las adecuaciones, la accesibilidad necesaria, para que el usuario pueda utilizarlos de manera segura y confiable.

-Talleres de Lectura de Comprensión

La lectura es esencial para toda la vida y la biblioteca es quien proporciona los medios informativos en la que el usuario puede conocer el tema de su interés.

La comprensión lectora, es la comprensión completa del texto, implica el conocimiento del vocabulario, la estructura, la lectura de comprensión requiere más atención que solo leer por placer. Cuando una persona está aprendiendo nueva información, tiene que ser consciente de la intención y lo que el escritor quiere

expresar en el texto. Sin la capacidad de comprensión la persona tendrá dificultades para recordar la información y los conceptos.

Este taller de lectura de comprensión para usuarios con discapacidad intelectual les puede ayudar a mejorar sus habilidades de lectura, reflexión y análisis, como lo hemos mencionado con los apoyos adecuados pueden desarrollar habilidades que les permitan incluirse dentro de la sociedad.

Dentro de este taller, a través de la herramienta informativa de formatos de lectura fácil (físico y digital), con que se realizarán estas actividades, el facilitador permitirá que el grupo escoja la lectura que desea leer. Debemos de notar que algunas personas con discapacidad intelectual les cuesta trabajo leer, por eso el facilitador deber ser paciente y si el usuario lo requiere, apoyarlo. Todos los usuarios tendrán la oportunidad de participar y al final cada uno expresará su opinión.

El objetivo de este taller, es continuar con el desarrollo y adquisición de habilidades lectoras de las personas con discapacidad fomentando en ellos el gusto por la lectura y su autoestima.

Estas son las actividades que las mismas personas con discapacidad intelectual, han propuesto dentro de la encuesta realizada, esto demuestra su interés por prepararse y tener una formación que les permita incluirse dentro de la sociedad. Además de que al facilitarles estas herramientas, ellos podrán aprender a ser usuarios autónomos, así como su inclusión y su derecho a la información, la cultura y el conocimiento se haga valer.

Preguntas: Características del Personal

El personal que labora en la biblioteca debe de tener la profesionalización adecuada, conocer cómo atender a cada usuario, es importante la sensibilización para el trato digno y adecuado que se le debe de dar a la persona con discapacidad intelectual, así como proporcionarle el material indicado para poder cubrir sus necesidades de información. (Véase preguntas en anexo 2.)



Figura 5. Resultado de la Encuesta Características del Personal en Bibliotecas Públicas realizada a jóvenes con Discapacidad Intelectual. 6 de mayo 2014. Universidad Anáhuac. México.

El contenido de la gráfica nos indica las características de personal que atiende las bibliotecas, al 57% de los encuestados les interesa que el personal debe ser respetuoso y a otros, el 43%, que debe estar sensibilizado y capacitado en el trato digno adecuado de las personas con discapacidad intelectual y conocer sus derechos a la información.

Estas son algunas medidas o actitudes que se deben tomar al atender a un usuario con discapacidad intelectual.⁷³

-Mostrarnos tranquilos: Se debe tratar al usuario, con la misma actitud de respeto y ética profesional

-Tener una actitud normal: No hay que asustarse o tratar de evitar a la persona con discapacidad intelectual, es importante que dentro de la sensibilización que se realice hacer notar que son personas que viven una condición de vida, pero que son seres humanos con integridad y que merecen respeto.

-Estar propensos a la escucha y el diálogo: Aquí la comunicación juega un papel importante, es importante el aprender a escuchar a la persona con paciencia, algunas personas con discapacidad intelectual tienen problemas para poder expresar sus ideas claramente, es por eso que les debemos de facilitar las ideas lo más claro posible.

-Facilitarles el libro o información que soliciten: Cuando soliciten información es importante orientarlos sobre la ubicación del acervo, darles una pequeña introducción sobre lo que trata la información que buscan además de aclarar sus dudas.

- Acompañarles a la mesa de lectura y atenderlos personalmente: Cuando su solicitud de información haya sido clarificada, localizada y proporcionada, es importante acompañarlos a la mesa de lectura, siempre y cuando soliciten, algún apoyo.

- Hablarles con total normalidad: Se les debe de hablar con toda normalidad, en palabras claras y sencillas, ellos entienden claramente si se les habla de manera amigable.

- Preguntarles cuando no les entendamos: Como mencionamos anteriormente en el punto de la escucha y dialogo, sobre la comunicación que debe de haber, nosotros como bibliotecólogos les debemos de preguntar cuando no nos quede claro lo que la persona con discapacidad intelectual nos quiere expresar, esto a la persona le da más confianza de poder entablar una conversación.

⁷³Ministerio de Sanidad y Política Social. (2010). Op. Cit. Pag 5

- **Repetir claramente las indicaciones si son ellos los que no comprenden:** Las indicaciones deben repetirse las veces que sean necesarias para su mayor comprensión, de manera clara, en palabras breves y sencillas.

- **Tratarlos de acuerdo a su edad cronológica:** Debido a la condición que vive una persona con discapacidad intelectual, su edad cronológica está desfasada con su edad mental, por lo que a veces llega a desconcertar. Es por eso muy importante tratarlos acorde a su edad cronológica ya sean niños, jóvenes o adultos, se les debe de tratar conforme a la edad que representan.

- **Hablar con ellos de manera amigable:** Eso les transmite confianza y seguridad.

Hay que preguntar al usuario con discapacidad intelectual si requiere de nuestra ayuda, aunque algunas veces siempre van acompañados de un familiar, un amigo o su “sombra” que es un especialista en educación especial que apoya o representa a la persona con discapacidad intelectual en situaciones que su misma condición de vida no le permite, en este caso sería más conveniente preguntarle a su acompañante si requiere alguna ayuda.

Parte de la inclusión a favor de este tipo de usuarios es el que ellos puedan ser lo más independientes posible, que tengan las mismas oportunidades que la persona común, no se debe sentir lástima o compasión, la idea es proporcionar un trato digno y equitativo con las adecuaciones y apoyos necesarios.

La biblioteca pública partiendo de su misión y visión como una institución en donde el derecho a la cultura e información es primordial sin exclusión alguna, debe ser un ejemplo en donde se ejerzan valores cívicos como el respeto, la inclusión, la equidad pero sobretodo fomentar nuevos valores, hacer que el usuario con discapacidad intelectual su voz sea tomada en cuenta y sus derecho a la cultura, el conocimiento y la educación son esenciales para su desarrollo holístico.

Al trabajar sobre este orden de ideas anteriormente mencionados, incluyendo a todo el personal que labora en la biblioteca (profesional y no profesional) se puede dar un paso a la sensibilización y también a un cambio de actitud de servicio hacia los usuarios con discapacidad intelectual.

Las bibliotecas son organizaciones que constituyen una clase o tipo de sistema social, un sistema abierto que tiene propiedades particulares y comparte otras propiedades con todos los sistemas abiertos, que no se mantienen en reposo sino que tienden a la diferenciación e integración de sus elementos. Como todos los sistemas sociales las bibliotecas se fundamentan en actividades estandarizadas de un cierto número de individuos, donde estas actividades son complementarias o interdependientes con respecto a alguna salida o resultado común

El mantenimiento de la estandarización de las actividades requiere una continua renovación del flujo de la energía que entra al sistema, lo que está garantizando en

los sistemas sociales por el retorno de la energía en la evaluación y retroalimentación de los productos y resultados. Como sistema abierto, la biblioteca no se agota porque importa energía al mundo de la información y de sus usuarios, venciendo la entropía interna.

Al referirnos a la eficiencia organizacional nos referimos a la relación entre las entradas de energía a una organización que salen como producto y las que son absorbidas por el sistema para sobrevivir como organización. En contraste la eficacia organizacional se refiere a la medida en que se maximizan todas las formas de rendimiento y está determinado por una combinación de la eficiencia de la organización como sistema y sus éxitos en obtener satisfacción de sus clientes o usuarios.

Tipo	Actividades	Recurso humano que interviene	Importancia
Profesional	<ul style="list-style-type: none"> -Administración -Atención al Usuario -Catalogación -Referencia -Mercadotecnia -Adquisiciones -Realización de proyectos y programas de difusión 	<ul style="list-style-type: none"> - Licenciado en Bibliotecología - Pasantes - Maestría 	Son los que coordinan, administran y gestionan la Biblioteca como centro en donde la información y el conocimiento son distribuidos
No profesional	<ul style="list-style-type: none"> - Auxiliares en Administración y Catalogación - Intercalación - Limpieza - Seguridad - Mantenimiento 	<ul style="list-style-type: none"> - Secundaria, - Bachillerato Terminado, - Licenciatura trunca 	Son los que auxilian al personal profesional en diversas tareas, dentro de la Biblioteca misma, su labor es igual de importante que la de los profesionales

Tabla 3. Estructura del Recurso Humano dentro de la Biblioteca Pública. Red Nacional de Bibliotecas Públicas. 1991. México

Los cambios necesarios para ajustar la biblioteca, el enfoque sistémico, incluyendo el análisis de nuevos entornos, nos obliga a reconsiderar el papel que el factor humano tiene en la eficacia organizacional, particularmente en los procesos de aseguramiento de calidad, que suponen dedicar porciones importantes de recursos a la capacitación y al desarrollo profesional.

La integración del personal como parte del proceso administrativo, debe de estar de acuerdo con la organización que se plantea para la institución, lo cual corresponde a la fase anterior del proceso administrativo que es la organización, hay que recordar que en esta, es donde se desarrolla la estructura y puestos de la biblioteca.

La organización del personal en cualquier biblioteca depende en gran medida de la estructura de la propia biblioteca y su plan estratégico institucional, partiendo de criterios profesionales y del grado de decisión que tengan los recursos humanos de

las bibliotecas, el personal formara parte del grupo directivo, servicio al público, servicio técnico u otras categorías.

La infraestructura bibliotecaria para su óptimo funcionamiento requiere invariablemente de una continua formación de recursos humanos, en el ámbito bibliotecario este ha sido uno de los factores primordial al cual se le ha prestado interés por las instituciones donde se encuentran las bibliotecas.

Una de las prioridades en las bibliotecas es la formación de recursos humanos que respondan a la satisfacción de necesidades de información de los usuarios que acuden a obtener sus servicios, cualquiera que sea su tipo. Algunas de las estrategias que han caracterizado estos esfuerzos son la capacitación y actualización a través de cursos y talleres.

Los recursos humanos de las bibliotecas son los bibliotecarios y son, por muchas razones el elemento crucial del que depende que la institución cumpla sus fines. Es el más costoso de los recursos, el más valioso y el más complejo, como corresponde a su condición humana. Si se gestionan bien los recursos humanos, son la vida de la biblioteca, su fuerza vital. Si no son una carga cara que produce problemas, de tener un personal efectivo, que realice las tareas más adecuadas a su capacidad, que este motivado, depende el que la organización bibliotecaria sea eficiente y eficaz. Si el personal de la biblioteca se caracteriza por la importancia, el desánimo o falta de capacidad, no se formaran bien las colecciones, no se aprovecharan lo bastante, no estarán accesibles, no se conocerán bien los intereses de los destinatarios de los servicios.

La administración de la biblioteca y sobretodo la dirección del personal, son tareas delicadas para el profesional de la bibliotecología. En muchas ocasiones tales actividades se tornan difíciles y complejas, principalmente por el trato con el personal profesional y no profesional que labora en ella.

El jefe de la biblioteca se enfrenta a diversas situaciones que requieren de conocimiento administrativo, una de estas es dirigir al personal, profesional y no profesional, quien debe ser seleccionado con rigor suficiente que permita desde su inicio tener la seguridad de que se cuenta con personal idóneo para las actividades bibliotecarias. El proceso de reclutamiento y selección es el punto de partida para la dirección del personal.

Por ello el administrador de la biblioteca debe conocer y manejar las fases del proceso administrativo y los elementos involucrados en cada una, el conocimiento y la aplicación correcta de los elementos que consta cada fase de la administración permitirá brindar un óptimo servicio bibliotecario y de información.⁷⁴

Dentro de las adecuaciones curriculares además de la importancia de las actividades del personal profesional de la biblioteca, se debe de considerar que como

⁷⁴Díaz, R. L., Op. Cit. P.4

parte de su formación es vital conocer lo relativo a los derechos de las personas con discapacidad especialmente sobre el derecho a la información, para que ellos como representantes de la biblioteca puedan ejercer sus funciones como un personal profesional altamente calificado, que puedan también dar a conocer sobre el derecho a la información para las personas con discapacidad al personal no profesional.

Las actividades que debe llevar a cabo el personal de la biblioteca son muy diversas; no se limitan solo a mantenerla abierta: incluyen además la organización interna de la biblioteca, la prestación de los servicios, la gestión administrativa con autoridades estatales y municipales.

De acuerdo con el manifiesto de la *Organización de las Naciones Unidas para la Educación, Ciencia y Cultura* a favor de las bibliotecas públicas, la administración y control de la misma establece⁷⁵:

“Deberá formularse una política clara que defina los objetivos, prioridades y servicios en relación con las necesidades de la comunidad local. La biblioteca pública deberá organizarse eficazmente y deberán mantenerse parámetros profesionales de funcionamiento.

Deberá establecerse una cooperación con los interlocutores pertinentes, por ejemplo, grupo de usuarios y demás profesionales a nivel local, regional, nacional e internacional.

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

Los servicios bibliotecológicos deberán estar adaptados a las necesidades de las distintas comunidades rurales y urbanas.

El bibliotecario es un intermediario activo entre los usuarios y los recursos, es indispensable para su formación permanente que pueda ofrecer servicios adecuados. Habrán de establecerse programas de extensión y de formación del usuario con objeto de ayudarles a sacar provecho de todos los recursos”

La supervivencia de la biblioteca pública de hoy, inmersa en un proceso de readaptación, adecuación de sus servicios y recursos, al momento actual, pasa por

⁷⁵United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization .(1999). Manifiesto de la UNESCO en favor de las Bibliotecas Públicas. Recuperado de United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization Sitio web: http://www.unesco.org/webworld/libraries/manifestos/libraman_es.html

saber competir eficazmente en un entorno de trabajo y prestación de servicios cada vez más saturado por numerosos y variados proveedores de información y servicios.

La biblioteca pública debe convertirse en una fuente de información necesaria para los ciudadanos proyectando en los mismos una imagen de innovación, renovación, modernización y adaptación a sus necesidades.

Una biblioteca que genera cambios en su área de influencia es una biblioteca que:

- Actúa como motor de la mejora personal y social
- Propicia cambios positivos en su comunidad (aporta beneficios económicos y sociales) en las que:
 - a) Contribuye a crear una sociedad mejor y más informada
 - b) Contribuye a crear una sociedad más democrática
 - c) Favorece la autonomía y la toma de decisiones del ciudadano⁷⁶

Partiendo de estas ideas, la administración y control de la biblioteca pública deberá funcionar de manera regular, solo se deberán realizar los ajustes razonables para los puntos anteriormente mencionados. Para ello debe haber una sensibilización y conocimiento de cómo tratar a una persona con discapacidad intelectual cuando solicite algún servicio y apoyarle para que pueda desarrollar y favorecer su autonomía y la toma de decisiones partiendo del conocimiento.

Se puede iniciar por conocer sus necesidades de información para poder obtener los materiales apoyo (lectura fácil o medios digitales), esto le correspondería al departamento de adquisiciones de la biblioteca. A continuación corresponde su clasificación de acuerdo con las normas bibliotecológicas vigentes además de realizar los ajustes razonables para la fácil localización de la persona con discapacidad intelectual.

Para el caso de las actividades anteriormente mencionadas es importante mencionar la promoción de estos a través de las sinergias con organizaciones de la sociedad civil y el gobierno federal que trabajan en la habilitación e inclusión de la persona con discapacidad intelectual, a través de la invitación de las actividades a realizar, otro factor a considerar es la capacitación y sensibilización de los bibliotecólogos que fungirán como monitores de las actividades.

En todas estas actividades es muy importante el realizar estudios cualitativos y cuantitativos de este protocolo para poder mejorar los servicios y proponer nuevas actividades en base a lo que las personas con discapacidad intelectual requieren.

Voluntariado y Servicio Social

Las bibliotecas públicas accesibles deben contar con la participación de personal voluntario de la comunidad, de la sociedad civil organizada, de instituciones y para las

⁷⁶Gomez, F. J., & Grau, A. D. Op. Cit, p 1

personas con discapacidad intelectual que estén sensibilizadas en su trato digno y adecuado, para promover y estimular su uso e interactuar en dinámicas de lectura, cuenta cuentos, visitas guiadas y actividades lúdicas.

El servicio que brindarían, sería principalmente el apoyo personalizado que requieren los usuarios con discapacidad intelectual cuando su condición les impide tener una buena funcionalidad en las actividades propias de la biblioteca.

En este mismo tenor contar con personal que cumpla con su actividad profesional y servicio social en las bibliotecas públicas, proponiendo nuevas actividades, investigación además de acompañamiento al usuario con discapacidad intelectual.

La participación de este personal en las bibliotecas públicas, permitirá que la cultura de la discapacidad se extienda en el país.

3.3 Recursos Materiales.

Preguntas: Necesidades Informativas

En esta encuesta está considerado el tipo de acervo o material que el usuario prefiere utilizar, es importante conocer esto ya que a partir de esto podemos saber sus inquietudes informativas y en que formatos podemos ofrecérselas. (Véase preguntas en Anexo 2)



Figura 6. Resultado de Necesidades en Bibliotecas Públicas realizada a jóvenes con Discapacidad Intelectual. 6 de mayo 2014. Universidad Anáhuac. México.

Podemos notar que en la mayoría de los encuestados, es decir el 71% señaló que les gustaría que hubiera formatos tanto físicos como electrónicos de lectura fácil, formatos especialmente diseñados, en donde su estructura está formada por frases cortas y entendibles, es importante para las personas con discapacidad intelectual ya

que estos formatos debido a su estructura informativa les permite tener un mejor entendimiento a través de frases cortas, gráficos o dibujos que ellos puedan entender; este tipo de formato se describirá con más detalle en la parte de acervo de este capítulo.

En la parte de instalaciones accesibles, de esta gráfica, el 14% de los encuestados mostraron su interés en que hubiera este tipo de accesibilidad, cuando nos referimos a que las instalaciones de la biblioteca deben ser accesibles, nos referimos a que debe de haber ciertos ajustes razonables para que su movilidad sea más fácil, como señalamientos claros, espacios abiertos, recorridos lógicos, la clasificación de la estantería temática o señalizada por colores y el uso de muebles ergonómicos

Llama la atención que también el 14% de los encuestados refirió que hubiera audio guías que les pueda apoyar en la búsqueda de información, algunas personas con discapacidad intelectual desarrollan habilidades como el que pueden aprender de manera más rápida con instrucciones claras y detalladas, también se utilizan audio guías o instrucciones visuales que es útil para la personas regulares y para personas con otro tipo de discapacidad, este sistema se utiliza ya en algunos museos y en algunas bibliotecas en la Ciudad de México con éxito.

Concluyendo esta sección, podemos decir que entre los apoyos de información para las personas con discapacidad intelectual, los formatos de lectura fácil son indispensables, además de que es necesario conocer que temas son de su interés para satisfacer integralmente las necesidades de estos usuarios; también es importante considerar lo referente a la accesibilidad física y la utilización de apoyos audiovisuales que faciliten que la persona con discapacidad intelectual desplazarse de manera libre, así como fomentar y desarrollar sus capacidades y su independencia como usuario.

Preguntas: Servicios de apoyo

En cuanto a contar con espacios exclusivos, los usuarios con discapacidad intelectual requieren incluirse con sus pares para que interactúen y adopten las conductas que les permita el desarrollo de sus habilidades, el aislarlos o segregarlo no contribuye a su inclusión y si a continuar con el viejo paradigma de la discriminación; a eso se debe que solo el 14% de los encuestados está a favor de espacios exclusivos. (Véase preguntas en anexo 2 y Gráfica en página 64)

Preguntas: Preferencias de información

Sus intereses generales sobre temas de entretenimiento abarca (deportes, cine, música, teatro, videojuegos etc.) En general les interesan las publicaciones periódicas, libros especializados o reseñas. (Véase preguntas en Anexo 2).

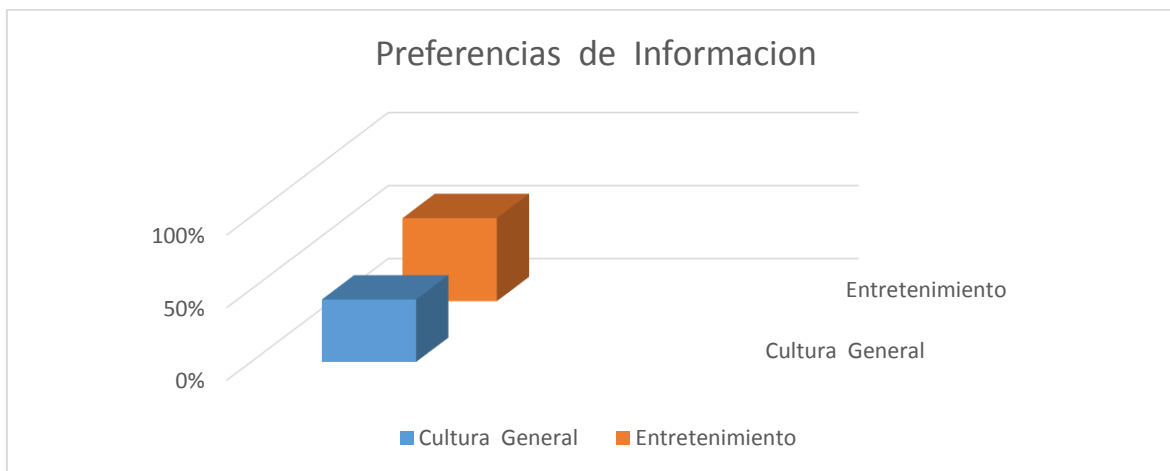


Figura 7. Resultado de Preferencias de Información en Bibliotecas Públicas realizada a jóvenes con Discapacidad Intelectual. 6 de mayo 2014. Universidad Anáhuac. México.

La mayoría de los encuestados como podemos observar, obtuvo más del 50% lo que refleja que sus intereses van más por entretenimiento o simple curiosidad de información.

En cambio el 43% respondió que lo que más les interesa es la cultura general (historia, arte, ciencias naturales, a algunos las matemáticas, las ciencias sociales) les llama la atención todo lo que son libros de texto, enciclopedias, libros o publicaciones periódicas sobre estos temas.

Preguntas: Formatos Preferidos

El óptimo funcionamiento de una biblioteca es el resultado de toda una diversidad de actividades relacionadas con el adecuado manejo de sus múltiples elementos y recursos.

Cada una de estas actividades requiere conocimientos específicos, que una buena práctica fija enriquece, para contribuir al mejoramiento constante del bibliotecario, quien es uno de los pilares de la calidad de la biblioteca y sus servicios. Las bibliotecas públicas están conformadas por diversos materiales en donde se han reunido un cúmulo de conocimiento que los seres humano han generado a lo largo de la historia.

Con el propósito de facilitar la localización de la información, estos materiales se agruparán de acuerdo con el tema que tratan, utilizando el Sistema de Clasificación Decimal de Dewey y LC (Library Congress), así como la función de los diferentes elementos que conforman la signatura topográfica del acervo, en base a las colecciones de la biblioteca pública y la manera más correcta de ordenar el acervo en cada una de ellas.

El acervo de las bibliotecas públicas está integrado por distintos materiales, los cuales se agrupan de acuerdo con sus características:

- Son aquellos en los que la información se encuentra impresa generalmente en papel. Constituyen la mayor parte del acervo de la biblioteca, esencialmente constituidos por libros, publicaciones periódicas, folletos además de audiovisuales: DVDs y discos compactos.

La biblioteca pública sirve a todo tipo de usuarios, cada grupo tiene intereses diferentes y utiliza los materiales de la biblioteca con propósitos distintos. Para satisfacer adecuadamente a todos sus usuarios, las bibliotecas organizan sus materiales en colecciones que pueden ser básicas y adicionales.

Las colecciones de las bibliotecas públicas son cuatro:

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

La colección general, está formada principalmente por libros que contienen información sobre temas específicos: filosofía, psicología, ciencias sociales, lenguas, ciencias naturales, matemáticas, tecnología, arte, literatura, historia y geografía. Los libros de la colección general constituyen la mayor parte del acervo de una biblioteca pública.

La colección de consulta, proporciona datos y orientación sobre un tema, un acontecimiento, una persona, una fecha, un lugar o una palabra o bien indican al lector los materiales bibliográficos que habrá de consultar para encontrar la información que desea, este tipo de información a diferencia de la colección general, no fueron escritos para ser leídos de principio a fin, sino para resolver dudas específicas. Por la forma en que están estructurados, se facilita una consulta rápida. En esta colección se encuentran diccionarios, enciclopedias, atlas, almanaques, anuarios, leyes, directorios, censos, manuales, índices, bibliografías etc.

La colección infantil contiene materiales diversos destinados principalmente a niños hasta los doce años, esta colección contiene información sobre temas específicos comúnmente ilustrados que incluyen: diccionarios, enciclopedias, atlas, manuales además materiales audiovisuales como audio cuentos, películas y documentales en formatos CD, DVD e incluso de forma digital.

En la colección de publicaciones periódicas se encuentran los impresos que se publican a intervalos regulares y por tiempo indefinido, como los periódicos y las revistas, los cuales proporcionan información actualizada sobre diversos temas.

Cada usuario que visita una biblioteca de cualquier tipo (académica, pública, especializada, unidad de información) tiene diferentes necesidades de información

desde información para asuntos escolares, leer algún publicación periódica atrasada, algún tema específico o simplemente por curiosidad en algún tema.⁷⁷

Cuando nos referimos a usuarios con alguna discapacidad ellos también se les debe de satisfacer en sus necesidades con los formatos y las adecuaciones informativas necesarias (libros en braille, audio libros, formatos de lectura fácil, software especializado, formatos multimedia etc.).

Las usuarios con discapacidad intelectual, también tienen inquietudes y necesidades informativas, además de deseos de superarse y salir adelante.

Dentro de la encuesta se les preguntó, qué tipo de formatos de información les gustaría que hubiera en la biblioteca o con cuales se les facilita más para poder comprender una lectura, los resultados son los siguientes.(Véase preguntas en Anexo 2)

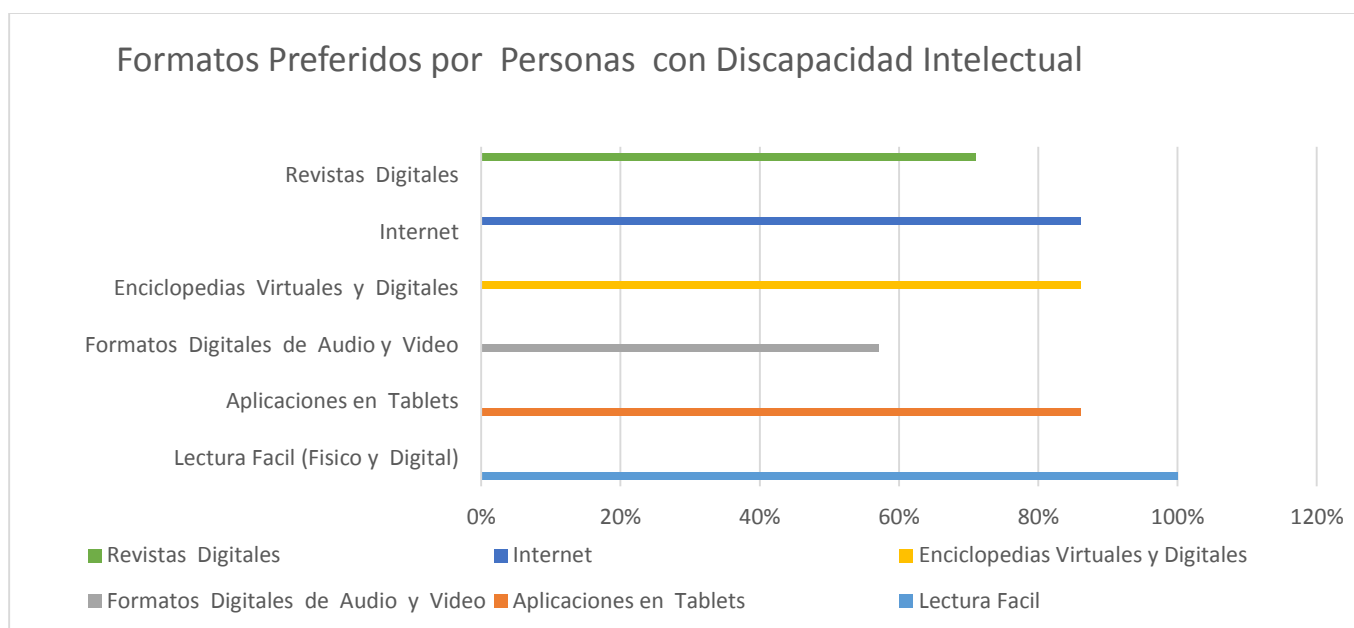


Figura 8. Resultado de Encuesta Formatos Preferidos en Bibliotecas Públicas realizada a jóvenes con Discapacidad Intelectual. 6 de mayo 2014. Universidad Anáhuac. México.

⁷⁷Consejo Nacional para la Cultura y las Artes. (1991). *La Red Nacional de Bibliotecas*. Recuperado de Dirección General de Bibliotecas Sitio web: <http://dgb.conaculta.gob.mx/Documentos/PublicacionesDGB/ApoyoCapacitacionBibliotecaria/SerieLeyesReglamentos/RedNacional.pdf>

Como podemos ver en la gráfica, entre los formatos más solicitados, las personas encuestadas señalaron los siguientes formatos preferidos: lectura fácil, internet, aplicaciones digitales, enciclopedias virtuales y digitales además de revistas digitales.

A continuación describiremos y propondremos la importancia de estos formatos para las personas con discapacidad intelectual, dentro de la descripción de estos formatos también conoceremos su importancia dentro de la biblioteca pública. Estos formatos se pueden integrar como parte de la colección general, con la clasificación y catalogación adecuada.

El conocer y saber la importancia de este tipo de acervo, a nosotros los bibliotecarios nos ayuda a tener una idea de cómo mejorar nuestra misión de servicio, al ser incluyentes, tolerantes y sobre todo el poder dar a todos los usuarios un mejor servicio en donde la igualdad, equidad, el derecho a la información, la cultura y el conocimiento sean los ejes para promover el ejercicio del derecho a la información, el conocimiento y la cultura, para que la biblioteca sea funcional y accesible.

-Lectura Fácil:

Es uno de los formatos más solicitados por las personas con discapacidad intelectual, a continuación definiremos en qué consisten estos formatos de información y su uso.

De acuerdo con las *Directrices para materiales de lectura fácil de IFLA, en la sección de servicios bibliotecarios para personas con necesidades especiales, publicada en el 2012*⁷⁸. Estas directrices tienen tres propósitos principales.

1. Describir la naturaleza y necesidad de las publicaciones de lectura fácil
2. Identificar los principales grupos objetivos de estas publicaciones
3. Ofrecer sugerencias a los editores de materiales de lectura fácil y aquellas organizaciones que apoyan a personas con discapacidad que no han tenido la oportunidad de acceder a la lectura

Hay dos definiciones ligeramente diferentes del término de *“lectura fácil”*; una comprende la adaptación lingüística de un texto para facilitar la lectura de cualquier texto (texto medio), pero que no facilita su comprensión; la otra definición se refiere a que la adaptación hace más fácil la lectura, así como su comprensión.

El objetivo de las publicaciones de lectura fácil es presentar textos claros y fáciles de comprender apropiados para diferentes grupos de edad.

⁷⁸Sección de Servicios Bibliotecarios para Personas con Necesidades Especiales. (2012). *Directrices para Materiales de Lectura Fácil*. Recuperado de International Federation of Library Associations Sitio web: <http://www.ifla.org/files/assets/hq/publications/professional-report/120-es.pdf>

Es un derecho democrático que todas las personas tengan acceso a la cultura, la literatura y la información, de modo comprensible. Es de vital importancia que todos los ciudadanos tengan acceso a la información sobre lo que ocurre en la sociedad. Para que una persona ejercite sus derechos democráticos y controle su propia vida, debe de estar bien informada y ser capaz de elegir.

La calidad de vida es otro factor importante, leer da a la persona una tremenda cantidad de autoconfianza, capacitándola para ampliar su visión del mundo. A través de la lectura, las personas pueden compartir ideas, pensamientos, experiencias y crecer como seres humanos.

La Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad estipula que la información en formatos accesibles, como el de lectura fácil, tiene que considerarse como un *“ajuste razonable”* esto es, que la modificación y adaptación apropiadas no impongan una carga indebida. Las publicaciones en lectura fácil deben considerarse como formatos accesibles necesarios.

La lectura fácil es un planteamiento general sobre la accesibilidad a la información y la comprensión de los mensajes escritos de las personas con discapacidad intelectual, este formato lo podemos considerar como un método para hacer entornos psicológicamente comprensibles para todos eliminando las barreras para el aprendizaje y la participación.

La comprensión lectora constituye un elemento esencial y una de las habilidades que deben de desarrollarse en las personas con discapacidad intelectual. Esta habilidad puede potenciarse a partir de la presentación de los textos adaptados utilizando la metodología de fácil lectura.

Internet

El Internet es cada vez más utilizado por los usuarios con discapacidad intelectual, proporciona un medio de comunicación con sus amigos, también lo utilizan como medio para buscar noticias o temas de su interés, pueden aprender muy rápido el cómo acceder a este tipo de tecnologías de la comunicación, aunque en algunos casos requieren de la supervisión de otra personas para que los vaya guiando en su búsqueda.

Este tipo de tecnología de la comunicación les permite explorar, conocer el mundo a su alrededor de forma dinámica y sencilla, pueden aprender a través de fuentes multimedia, dentro de ellas como mencionamos anteriormente las personas con discapacidad intelectual logran desarrollar habilidades auditivas y visuales que les permiten un aprendizaje más rápido, al utilizar algunos formatos multimedia dentro de la red, generalmente visitan redes sociales, videotecas como youtube en donde además de entretenerse aprenden. La función del bibliotecario es guiar a la persona hacia páginas o sitios en donde pueda aprender de manera dinámica y descubrir información fidedigna sin confundirlo, siempre y cuando ingresen a páginas con información real, útil además de que sea significativo para ellos.

Aplicaciones Digitales en Tablets

Una tableta electrónica es una computadora portátil de mayor tamaño al de un teléfono inteligente, que tiene una pantalla táctil la cual es manipulada con los dedos, se puede acceder a toda la información que se almacena en internet, leer libros electrónicos, ver videos, películas, fotografías e imágenes, escuchar música, capturar datos en texto, grabar en audio y video además de tomar fotografías.

Existe otro formato de tabletas digitales adecuadas para las personas con discapacidad a través de diversos accesorios (diademas, ratones, varillas bucales, plumas accesibles y tableros externos) estas herramientas se pueden añadir al dispositivo.

Existen aplicaciones específicas para las personas con discapacidad intelectual que pueden serles útil, como parte de su acceso a la información y su inclusión al medio social.⁷⁹

- **E-MINTZA:** Este programa permite crear un tablero de comunicación con imágenes y sonidos asociados, haciendo posible una comunicación directa y sencilla. Contiene un tablero que es fácilmente personalizable en cuanto a la lengua utilizada, textos, imágenes, videos o sonidos, en función de las necesidades del usuario, quien podrá interactuar preferentemente a través de una pantalla táctil.
- **PICTOAPLICACIONES:** Es una aplicación que tiene como finalidad ayudar a personas que tienen dificultades de expresión mediante el lenguaje oral, facilita el progreso en su comunicación y comprensión de conocimientos, a través de aplicaciones desarrolladas en pictogramas, busca que las aplicaciones sean lo más intuitivas posibles para que el usuario, sin que haya que leer complejos manuales para su utilización y dándole mayor importancia al mensaje que se quiere transmitir, llegue al receptor de una manera nítida y directa. Las aplicaciones están pensadas para que se pueda acceder a ellas en cualquier momento desde cualquier lugar, sin perder el tiempo, pueden ser manejadas por personas que no tengan grandes conocimientos informáticos y que ayuden, de forma general a avanzar en la comprensión y a la comunicación diaria.
- **PROYECTO APRENDER:** Va dirigido a alumnos con dificultades de aprendizaje cualquiera que sea su causa u origen. No hacer referencia a elementos básicos del currículo para una etapa concreta o área específica sino que pretende dar respuesta según las necesidades que presentan los alumnos

⁷⁹Dirección General de Desarrollo Curricular. (2014). Manual *para el uso de Tablet Accesibles*. Recuperado de Secretaria de Educación Pública Sitio web:
http://www.educacionespecial.sep.gob.mx/pdf/tabinicio/2014/manual_tabletas.pdf

en función del nivel de competencia curricular que posean y del grado de autonomía que puedan presentar.

- **ARABOARD:** Es un conjunto de herramientas diseñadas para la comunicación alternativa, aumentativa y funcional, mediante el uso de imágenes y pictogramas, a personas que presentan algún tipo de dificultad en esta ámbito, también puede ser utilizado para crear tableros con rutinas sencillas para anticipar la realización de cualquier tarea prevista.
- **LetMeTalk: Talker SAAC, CAA, SAC:** Es una aplicación que permite formar frases útiles con las imágenes. La colocación de imágenes seleccionadas es también conocida como PECS (Sistema de Comunicación Exchange) o como Apoyo a Comunicación (Sistemas Aumentativos y Alternativos de Comunicación) (SAAC). La base de datos incluye más de 9000 imágenes fáciles de entender.
- **WCPA: Comunicador Personal Adaptable,** es un sistema de comunicación para personas con problemas graves de comunicación.

Este tipo de aplicaciones digitales y equipos pueden ayudar a las personas con discapacidad intelectual, a poder acceder a la información de manera dinámica y sencilla, en esta parte el bibliotecario tendrá que conocer el uso de estas aplicaciones para enseñar al usuario además de llevarlo paso a paso.

Enciclopedias Virtuales y Digitales

En la actualidad las enciclopedias virtuales en Internet son las fuentes de información más rápidas del mundo, sin embargo no siempre es del todo eficaz ya que el exceso de información provoca que sea más difícil de encontrar la información específica necesaria y a veces resulta frustrante la cantidad de información errónea que Internet ofrece.

Los contenidos (entradas o artículos) de una enciclopedia, independientemente del tema que traten, cumplen siempre una serie de requisitos.

- **Son de interés universal:** Pueden llegar a interesar a cualquier persona, con independencia de cualquier otra consideración. Así, no hay contenidos de interés puramente local o personal.
- **Son de interés atemporal:** Deben mantener cierto interés con el peso del tiempo, evitándose la información efímera o pasajera.
- **Se organizan de lo general a lo concreto:** Esto se hace por las limitaciones de espacio que presenten, para conseguir que la obra completa sea autosuficiente y guarde cohesión, es decir, que no sea necesario consultar otros textos para entender su contenido.
- **Deben ser los más objetivos posibles:** Es decir, en caso de que haya diversidad de enfoques, o de posturas, teorías u opiniones, tratar de compendiar o mencionar

todas ellas sin tomar partido por ninguna, y en caso de referirse a un personaje o a una situación controvertida señalar esta circunstancia con ecuanimidad.

- No son una fuente primaria de información: Por lo tanto es conveniente indicar la o las fuentes externas que fueron utilizadas.

Para hablar de una biblioteca digital es necesario que las fuentes de información estén a disposición del usuario, su acceso tenga ubicuidad, sin importar donde residan físicamente, ni quien se encargue específicamente de su procesamiento y almacenamiento. Algunos de los recursos que conforman una biblioteca digital pueden ser: libros, periódicos, revistas, manuscritos, archivos sonoros, cartas, dibujos, mapas, fotografías, etc.

La biblioteca digital debe desarrollar tres características generales:

- Ser una colección global de recursos importantes para la investigación, la enseñanza y el aprendizaje.
- Ser de fácil acceso para todo tipo de usuario, tanto principiantes como expertos.
- Estar gestionada y mantenida por profesionales que se consideren administradores del patrimonio intelectual y cultural.

Este tipo de formatos por su estructura y la manera en que se maneja la información son muy útiles para la persona con discapacidad intelectual, además de que dentro de estos la información no es tan extensa, lo que llama más su atención son las imágenes o los gráficos, pueden ir desarrollando habilidades de investigación por el gran interés y tesón que tienen por descubrir cosas.

Revistas Digitales

Entre los formatos de información que más utilizan y que les gustaría que hubiera dentro de la biblioteca pública las personas con discapacidad intelectual son las revistas digitales, ya que por su dinamismo y accesibilidad en información son muy útiles para este tipo de usuarios.

La revista electrónica es una publicación periódica creada en formato digital, publicada y distribuida por medio de un disco óptico o de una red teleinformática. Contiene una serie de artículos formalizados bajo la responsabilidad de una editorial, empresa o institución, su manera de distribución es por suscripción vía correo electrónico o descarga digital a teléfonos inteligentes, tablets o PC, su composición es más dinámica, algunas manejan medio multimedia o simplemente en texto, existen actualmente algunas revistas en acceso abierto de la misma calidad que las revistas por suscripción.

El tema de interés de estas publicaciones periódicas para las personas con discapacidad intelectual son los deportes, el automovilismo, música, teatro y cultura general. Estos formatos serían ideales dentro de tablets en la biblioteca pública por

cuestiones de accesibilidad para este tipo de usuarios, por su estructura de información.

Formatos Digitales de Audio y Video

Estos formatos son digitalizados y transformados en diversos formatos para audio (mp3, Windows Media Archive) para video (mp4, Windows Media Video, mov, etc.) pueden mostrar una gran fidelidad, incluso es posible recuperar de casetes, discos de acetato, o cintas de video y transformarlos a estos formatos para su conservación y difusión.

Algunos usuarios con discapacidad intelectual, tienen desarrolladas habilidades para compensar las limitaciones que viven. Pueden desarrollar inteligencias auditivas y visuales que les permiten aprender y tener una mejor interacción con su entorno, incluso esto sirve también para el público en general no solo a las personas con discapacidad, incluso a minorías étnicas o personas analfabetas.

Finalmente este tipo de adecuaciones en lo que respecta a formatos de información pueden ayudar y hacerlo más accesible para las usuarios con discapacidad intelectual, con estos apoyos pueden lograr ser independientes, tener seguridad pero sobre todo teniéndoles la información que solicitan en estos formatos, pero sobretodo como bibliotecólogos conocer la necesidad de contar con estos formatos y saber su utilidad para su uso, además de enseñarle al usuario como utilizarlos para que pueda ejercer su derecho a la información, la cultura y el conocimiento.

Preguntas: Mobiliario y equipo

En esta encuesta se les cuestionó lo referente a señalamientos dentro de la biblioteca hacia los diversos espacios de servicios (módulo de atención, área de computo, sanitarios, salidas de emergencia, sala de lectura, áreas privadas, acceso a colecciones, servicios de fotocopiado e impresión etc.) considerando también la claridad de los señalamientos. (Véase preguntas en Anexo 2)

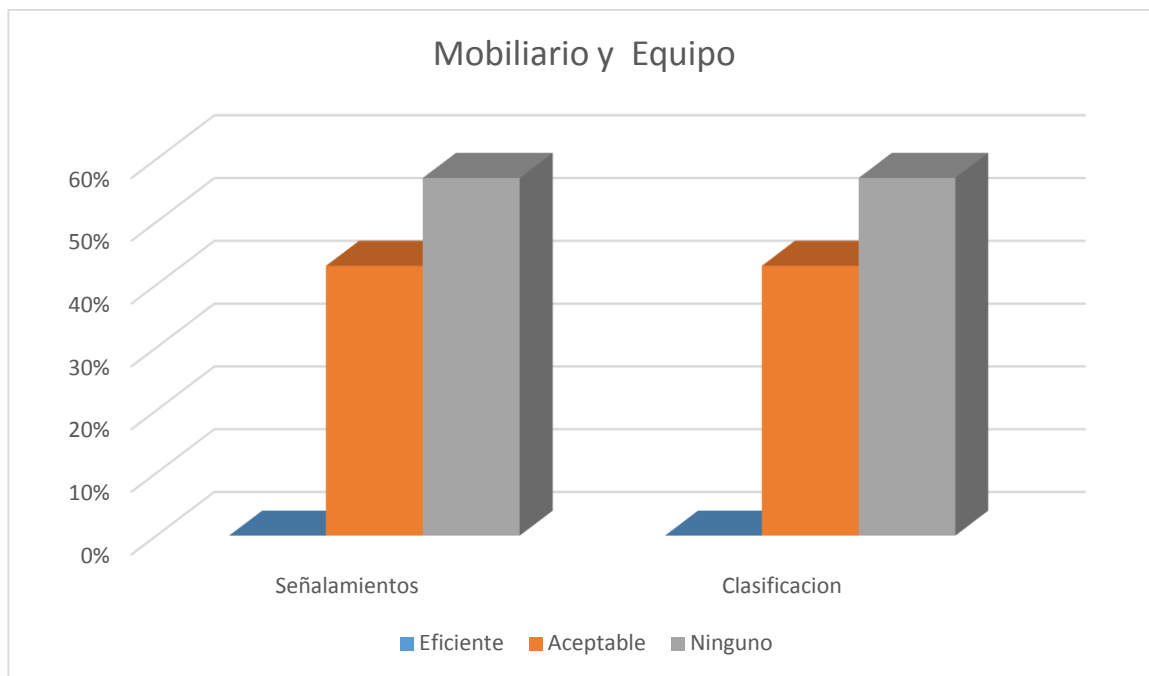


Figura 9. Resultado de Encuesta Mobiliario y Equipo en Bibliotecas Públicas realizada a jóvenes con Discapacidad Intelectual. 6 de mayo 2014. Universidad Anáhuac. México.

El 57% contestó que era aceptable, es decir que lo anteriormente descrito era al menos entendible y claro, pero no totalmente eficiente ya que tenían que preguntar varias veces sobre la localización de los espacios.

En cambio el 43% contestó que todo lo relacionado a equipamiento accesible era totalmente escaso, no existían señalamientos, ni había un orden dentro del establecimiento mismo.

De acuerdo a estas deficiencias señaladas por los usuarios con discapacidad intelectual encuestados, se proponen las siguientes adecuaciones de accesibilidad del mobiliario y el equipo que existe dentro de la biblioteca pública, estas medidas también pueden beneficiar a todos los usuarios.

- Señalamientos con letra maximizada y clara, para indicar a la personas con discapacidad intelectual la ubicación de todas las áreas que conforma la biblioteca. En especial las áreas de consulta, recepción, entrada y salida, sanitarios, donde está el acervo y la sala de lectura. También se deben poner flechas para que la persona con discapacidad intelectual así como el usuario común pueda tener una mejor ubicación de la biblioteca.
- En el área donde se localiza la estantería abierta, el espacio entre un estante y el otro debe ser un espacio de 90 cm, ya que algunas personas con discapacidad intelectual presentan dificultades para poder desplazarse en espacios reducidos, esta adecuación les puede dar más libertad de movimiento y elección del material que desean consultar.

- En el área de cómputo, es importante reiterar el punto anterior sobre la señalización de las áreas que conforman la biblioteca, la numeración de los equipos es también muy importante estos deberán ser con números arábigos además escritos con letra clara.
- Un área importante dentro de la biblioteca pública es la sala de lectura, aquí es importante realizar las siguientes adecuaciones, debemos considerar que el usuario con discapacidad intelectual se cansa fácilmente debido a que algunos de ellos presentan problemas motrices, es por eso, necesario agregar muebles ergonómicos, el término ergonomía se refiere al conjunto de conocimientos científicos de carácter multidisciplinar aplicados para la adecuación de los productos, sistemas y entornos artificiales a las necesidades, limitaciones y disciplina de los usuarios, optimizando la eficacia, seguridad y bienestar. Para que sea utilizada en los términos de accesibilidad y el diseño universal.
- En la estantería para no modificar la ubicación topográfica, se sugiere que cada área temática sea señalada con colores llamativos y especificando los temas con palabras sencillas para la fácil localización.
- En el reglamento del usuario deberán usarse palabras sencillas de forma amigable explicando de manera clara y sencilla la información, mostrando lo que puede y debe hacerse dentro de la biblioteca pública.
- Es importante contar con un croquis de todas las áreas de la biblioteca señalando, de manera sencilla y clara en donde el usuario común y el usuario con discapacidad intelectual puedan localizar las áreas que la conforman, de acuerdo a sus necesidades de información.

Estas sencillas ideas pueden mejorar y hacer que ambas partes puedan verse beneficiadas. Por un lado las personas con discapacidad intelectual en donde a través de estas pequeñas adecuaciones pueden ejercer su derecho a la información, la educación y la cultura. Conocer sus necesidades informativas para saber qué es lo que desean. Por otra parte beneficia a la biblioteca como institución en donde se promueve la libertad de expresión, la cultura, el conocimiento al alcance de todos, ya que estas adecuaciones no tienen ningún costo exagerado que pueda afectar el presupuesto de la biblioteca.

Es de vital importancia que las bibliotecas cumplan su función social teniendo en cuenta que todos los usuarios puedan utilizar sus servicios. Para que una biblioteca sea accesible tiene que cumplir las normas físicas que la ley establece, pero el concepto de accesibilidad se extiende, como hemos dicho, al acceso a la documentación, los bienes, los servicios ofrecidos por la biblioteca, además del comportamiento y las actitudes de las personas que interactúan en el mismo espacio.

El mobiliario básico de una biblioteca pública está conformado por estantes para el acomodo y clasificación del acervo, tanto para la estantería abierta como la cerrada, mesas grandes para el área de lectura general, sillas secretariales y ergonómicas, equipos de cómputo, cubículos para áreas de estudio independiente, muebles y equipo de oficina para el personal que labora en la biblioteca. Este deberá ser funcional, solido, fácil de conservar y confortable, se sugiere la utilización de materiales resistentes a agentes externos que puedan dañar el mobiliario como el equipo. Se debe considerar el número y tipo de usuarios a atender, las actividades que se realizaran, condiciones físicas del inmueble además del presupuesto con que la biblioteca cuenta para satisfacer estas necesidades.

Preguntas: Accesibilidad (Véase preguntas en Anexo 2)

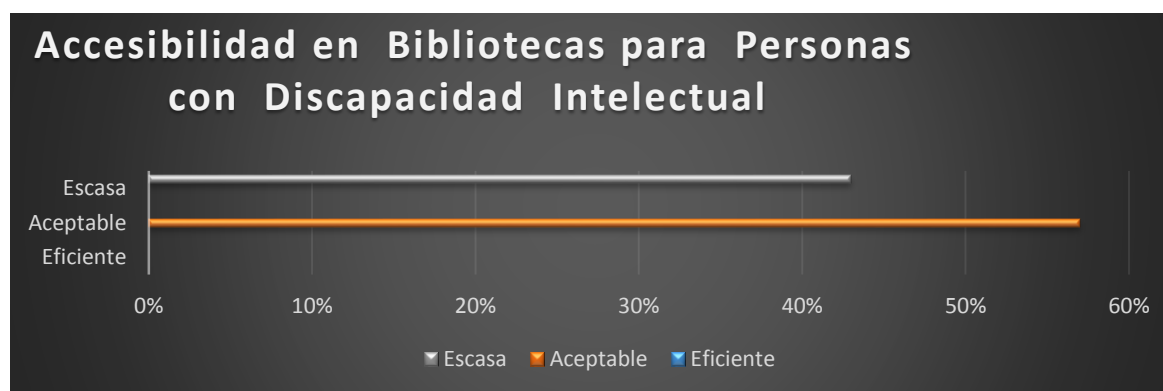


Figura 10. Resultado de Encuesta sobre Accesibilidad en Bibliotecas Públicas realizada a jóvenes con Discapacidad Intelectual. 6 de mayo 2014. Universidad Anáhuac. México.

Como resultado de la encuesta sobre el tema de accesibilidad física en las bibliotecas, el 57% de los usuarios encuestados refirió como aceptable la accesibilidad, es decir se han logrado cambios, (señalizaciones, muebles ergonómicos, atención al usuario) pero de manera muy superficial.

En cambio el 43% de los usuarios refirió como deficiente las adecuaciones existentes.

A partir de estos conceptos, podría decirse que trabajando desde la perspectiva de la accesibilidad y diseño universal, lo cual consiste en concebir entornos que con normalidad pueden ser utilizados por todas las personas, con o sin discapacidad, sin que se distorsione el uso normal.

Los elementos básicos de la accesibilidad son:

Autonomía: Que cada persona dentro de sus capacidades, pueda desarrollar la mayor cantidad posible de actividades de forma independiente.

Seguridad de uso: Esta actividad tiene que ejercitarse de forma suficientemente segura, sin correr riesgos innecesarios.

Confort: De la forma más cómoda posible.

El diseño universal se basa en siete reglas que al ser implementados, impactan en forma positiva el diario vivir de los miembros de la comunidad y que deben ser aplicados en aspectos arquitectónicos, técnicos, de la comunicación e información⁸⁰.

En el primer principio se refiere al uso equitativo, en el que se proporciona las mismas formas de uso para todos, se evita segregar o estigmatizar a cualquier usuario además de que los usuarios deben contar con las mismas garantías de privacidad y seguridad, finalmente el diseño debe de ser agradable a todos.

El segundo principio aborda el uso flexible, en el que el diseño se acomoda a un amplio rango de preferencias y habilidades individuales, en la que se ofrecen opciones de forma de uso, es útil tanto para usuarios diestros o zurdos, se facilita la precisión y exactitud, además de adaptarse al ritmo del usuario.

Sobre el tercer principio contempla el uso simple o intuitivo, en el que el uso del diseño es fácil de entender, sin importar la experiencia, conocimientos, habilidades de lenguaje del usuario o nivel de concentración, en la que se elimina la complejidad innecesaria, es consistente con la intuición y expectativa del usuario, se acomoda a un rango amplio de grados de alfabetización, se ordena la información de acuerdo a su importancia y proporciona información.

En el cuarto principio el diseño transmite la información necesaria de forma efectiva al usuario, sin importar las condiciones de ambiente o las capacidades sensoriales del usuario, utiliza diferentes medios (pictóricos, verbales, táctiles) para la presentación de manera redundante de la información esencial, los elementos se diferencian de manera que puedan ser descritos por si solos finalmente se proporciona compatibilidad con varias técnicas o dispositivos usados por personas con alguna discapacidad.

Encontramos en el quinto principio que el diseño minimiza riesgos y consecuencias adversas de acciones involuntarias o accidentales, debido se ordenan los elementos más usados están más accesibles, los elementos peligrosos son eliminados, aislados o cubiertos, se advierte de los peligros o errores, se proporcionan características para controlar las fallas también se descartan acciones inconscientes en tareas que requieren concentración.

En el sexto principio, el diseño se encamina al uso cómodo y eficaz minimizando la fatiga, esto permite al usuario mantener una posición neutral de su cuerpo, se utilizan

⁸⁰Diseño Universal, Honduras. (2015). *Los 7 principios del diseño universal*. Recuperado de Rompiendo Barreras Sitio web: <http://rehabhn.tumblr.com/los-7-principios>

fuerzas de operación razonables, se minimizan las acciones repetitivas además del esfuerzo físico constante.

En el séptimo y último principio, se proporciona un tamaño y espacio adecuado para el acercamiento, alcance, manipulación y uso, independientemente del tamaño corporal, postura o movilidad del usuario, se proporciona una línea clara de visibilidad hacia los elementos importantes, para todos los usuarios además de una forma cómoda tanto para usuarios de pie como sentados, se acomodan variantes en el tamaño de la mano y asimiento, finalmente se proporciona un espacio adecuado para el uso de aparato de asistencia o personal de ayuda.

De acuerdo a las ideas de accesibilidad y diseño universal, se proponen las siguientes adecuaciones:

Para asegurar su autonomía es importante proporcionar los medios de acceso a la información, el inmueble tenga las adecuaciones necesarias (señalamientos, espacios amplios, instrucciones claras y detalladas, formatos adecuados en lectura fácil. Con estos ajustes razonables y sencillos podemos lograr que la persona con discapacidad intelectual pueda desarrollar esa autonomía.

Sobre el aspecto de seguridad de uso nos referimos a que dentro de la biblioteca pública deben existir las medidas y los estándares necesarios para que la persona con discapacidad intelectual pueda ejercer su autonomía sin riesgo alguno, es decir que los ajustes razonables que se realicen dentro del inmueble sean de manera confiable, segura y sin riesgo alguno que atente contra la integridad o salud de la persona con discapacidad intelectual.

En la parte del confort, la comodidad del usuario que usa la biblioteca es importante ya que además de un buen servicio, debe existir un ambiente propicio.

La accesibilidad universal es la condición que deben cumplir los entornos, procesos, bienes, productos, servicios, así como los objetos o instrumentos, herramientas y dispositivos, para ser comprensibles, utilizables y practicables para todas las personas en condiciones de seguridad y comodidad, de la forma más autónoma y natural posible. Presupone la estrategia del diseño para todos que es la actividad en la que se conciben o proyectan, desde el origen, siempre que ello sea posible, los entornos, procesos bienes y productos, servicios, objetos, instrumentos, dispositivos o herramientas, de tal forma que puedan ser utilizados por todas las personas, en la mayor extensión posible.

3.4 Recursos Financieros.

Presupuesto Federal

En el capítulo 1, apartado 1.2.1 de este documento, en el cual se enuncia cuáles son las instancias federales encargadas de la operación y funcionamiento de las bibliotecas públicas, se nombra también los programas sectoriales de esas instancias, que contemplan los objetivos, estrategias y líneas de acción para implementar la política pública, en beneficio de las personas con discapacidad, específicamente para la infraestructura, equipo y adecuaciones accesibles para la inclusión de las personas con discapacidad con presupuesto aprobado por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

Sustentabilidad Económica

La tendencia mundial para la operación, promoción, adecuación, actualización, mantenimiento de centros de cultura como las bibliotecas públicas y los museos, es la creación de estrategias, mecanismos que permitan que estos espacios sean sustentables económicamente, es decir que dependan cada vez menos de los presupuestos federales, estatales o locales para realizar sus actividades y que a través de un Patronato, conformado por autoridades, iniciativa privada, fundaciones, academia y público interesado, promueva el desarrollo institucional de la biblioteca, con diferentes actividades para la procuración de fondos, el desarrollo de proyectos para la obtención de donativos de particulares y fundaciones nacionales e internacionales.

El lema de esta nueva estrategia es ***“Llevar los servicios de la biblioteca al usuario”***.

CONCLUSIONES

En la actualidad, cualquier biblioteca pública debe contar con las condiciones mínimas, que le permitan cumplir con sus funciones adecuadamente. Los aspectos sobre el edificio, mobiliario y colecciones debe estar a la altura de las necesidades del público al que están dirigidas, se dice entonces que una biblioteca debe ser confortable, cómoda e iluminada, sin embargo las necesidades de las personas con discapacidad poco o nada son tomadas en consideración.

Respecto a los servicios bibliotecarios para los usuarios con discapacidad podemos señalar que con la aparición de nuevas tecnologías la ergonomía de una biblioteca está cada vez más en estrecha relación con la comodidad, tanto de los trabajadores como de los usuarios, pero no para los usuarios con discapacidad.

A nivel nacional existen 7388 bibliotecas públicas, distribuidas en 2281 municipios de la República Mexicana⁸¹, de las cuales solo hay con adecuaciones accesibles para personas con discapacidad visual, motriz y auditiva la Biblioteca de México, la Biblioteca Central de la Universidad Autónoma de México y la Biblioteca Vasconcelos lo cual no garantiza el derecho a la información y el aprovechamiento de los recursos tecnológicos que están disponibles para las usuarios con discapacidad.

La disponibilidad de información depende de los pequeños centros de información y bibliotecas, concentradas en las instituciones de rehabilitación, secciones de algunas bibliotecas públicas. La principal característica de los materiales destinados a las usuarios con discapacidad es su obsolescencia, discontinuidad y poca utilidad para la comunidad a la cual está destinada.

Retomando el tema de la inclusión, una asignatura pendiente para la sociedad y especialmente para la biblioteca es la atención a las personas con discapacidad, que ha sido relegada por mucho tiempo. Los organismos internacionales bibliotecarios no han quedado ajenos a esta realidad. Existe un concepto de *Perfil de Usuario Inclusivo* con la incorporación de aquellos parámetros que permitan garantizar el acceso universal a la información a todas las personas, en las que se incluye a las personas con discapacidad. Esto quiere decir que la biblioteca pública de acuerdo a la definición del Nuevo Modelo de Atención a la Biblioteca Pública, debe de ser incluyente, proporcionando información con las adecuaciones, ajustes razonables, avances

⁸¹Dirección General de Bibliotecas. (2013). *Red Nacional de Bibliotecas*. Recuperado de Consejo Nacional para las Culturas y las Artes Sitio web: http://dgb.conaculta.gob.mx/info_detalle.php?id=6

tecnológicos en los medios de información, para facilitar su acceso y que la persona con discapacidad sea incluida en la sociedad como miembro activo.

Al revisar los modelos de atención bibliotecarios para las personas con discapacidad en México y el Mundo podemos concluir que aún falta mucho trabajo por hacer, son necesarios un estudio cuantitativo y cualitativo, conocer sus necesidades de información y apoyos, que contribuirán a la construcción de modelos incluyentes con datos reales para atender a este sector de la sociedad.

Aunque resulta evidente que aún falta mucho por conocer, reflexionar y realizar una verdadera inclusión a favor de las personas con discapacidad intelectual en México, sector que ha sido excluido y estigmatizado debido a que no se sabe o conoce como desarrollar en ellos habilidades que les permitan tener un papel dentro de la sociedad misma. Se han realizado algunos cambios sobre la toma de conciencia y la sensibilización, pero esto se ha dado poco a poco.

Citando las palabras de la Maestra Francesca Munda Magill, Coordinadora del Programa Universidad Incluyente de la Universidad Anáhuac Campus Norte:...***“El tema de la inclusión de las personas con discapacidad en México va avanzando de manera lenta, es necesario darle un impulso en todos los contextos, la importancia de crear espacios incluyentes para las personas con discapacidad intelectual en las bibliotecas públicas, es importante para asegurar que estas personas pueden hacer un uso efectivo de sus derechos proporcionándoles la accesibilidad y los medios adecuados para ejercer su derecho a la información, educación y la cultura”*** sobre esta parte se han logrado y aprobado algunas leyes y reformas a favor de estas personas, solo lo que falta es el conocer lo que las personas con discapacidad intelectual pueden lograr, el tener herramientas como este protocolo propuesto dentro de esta Tesis.

El proporcionarles los ajustes razonables, las adaptaciones curriculares, las herramientas necesarias, las adecuaciones físicas dentro y fuera de la biblioteca y la difusión necesaria con apoyo de organizaciones sociales y de gobierno, que trabajan a favor de la inclusión de las personas con discapacidad intelectual, servirán para lograr la inclusión real de este sector a la vida social y productiva, pero principalmente al goce de sus derechos inherentes en igualdad de condiciones, como todos los mexicanos.

Obras Consultadas

Consejo Nacional para la Cultura y las Artes. (1991). *La Red Nacional de Bibliotecas*. Recuperado de Dirección General de Bibliotecas Sitio web: <http://dgb.conaculta.gob.mx/Documentos/PublicacionesDGB/ApoyoCapacitacionBibliotecaria/SerieLeyesReglamentos/RedNacional.pdf>

Consejo Nacional para la Cultura y las Artes. (2001). *La Biblioteca Pública*. Recuperado de Dirección General de Bibliotecas Sitio web: <http://dgb.conaculta.gob.mx/Documentos/PublicacionesDGB/ApoyoCapacitacionBibliotecaria/SerieLeyesReglamentos/BibliotecaPublica.pdf>

Dirección General de Desarrollo Curricular. (2014). *Manual para el uso de Tabletas Accesibles*. Recuperado de Secretaria de Educación Pública Sitio web: http://www.educacionespecial.sep.gob.mx/pdf/tabinicio/2014/manual_tabletas.pdf

Diseño Universal, Honduras. (2015). *Los 7 principios del diseño universal*. Recuperado de Rompiendo Barreras Sitio web: <http://rehabhn.tumblr.com/los-7-principios>

Facultad de Educación. (2010). *Diplomado en Desarrollo de Habilidades Sociales y Vocacionales*. Recuperado de Universidad Anáhuac Sitio web: <http://pegaso.anahuac.mx/educacion/index.php/diplomado-de-desarrollo-de-habilidades-sociales-y-vocacionales>

Sección de Servicios Bibliotecarios para Personas con Necesidades Especiales. (2012). *Directrices para Materiales de Lectura Fácil*. Recuperado de International Federation of Library Associations Sitio web: <http://www.ifla.org/files/assets/hq/publications/professional-report/120-es.pdf>

United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization. (1999). *Manifiesto de la UNESCO en favor de las Bibliotecas Públicas*. Recuperado de United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization Sitio web: http://www.unesco.org/webworld/libraries/manifestos/libraman_es.html

ANEXOS

ANEXO 1. Decreto por el que se reforman los Artículos 2, 7 y 8 de la Ley General de Bibliotecas.

Artículo Primero. Se reforma el artículo 2 de la Ley General de Bibliotecas para quedar como sigue:

Artículo 2. Para los efectos de la presente ley, se entenderá por biblioteca pública todo establecimiento que contenga un acervo impreso o digital de carácter general superior a quinientos títulos, catalogados y clasificados, y que se encuentre destinado a atender en forma gratuita y sin discriminación alguna, a toda persona que solicite la consulta o préstamo del acervo en los términos de las normas administrativas aplicables.

La biblioteca pública tendrá como finalidad ofrecer en forma democrática el acceso en igualdad de oportunidades a los servicios de consulta de libros, impresos y digitales, y otros servicios culturales complementarios, como orientación e información, que permitan a la población adquirir, transmitir, acrecentar y conservar en forma libre el conocimiento en todas las ramas del saber.

Su acervo podrá comprender colecciones bibliográficas, hemerográficas, auditivas, visuales, audiovisuales, digitales y, en general cualquier otro medio que contenga información afín y que sea también accesible para las personas con discapacidad.

Artículo Segundo. Se reforman las fracciones V y X del artículo 7 de la ley General de Bibliotecas para quedar como sigue:

Artículo 7. Corresponde a la Secretaría de Educación Pública:

I. a IV. ...

V. Dotar a las nuevas bibliotecas públicas, en formato impreso y digital, de un acervo de publicaciones informativas, recreativas y formativas; así como de obras de consulta, publicaciones periódicas y de materiales accesibles para las personas con discapacidad y en función de ésta, a efecto de que sus acervos respondan a las necesidades culturales, educativas, de integración social y de desarrollo en general y en igualdad de oportunidades de los habitantes de cada localidad;

VI. a IX. ...

X. Proporcionar entrenamiento y capacitación al personal adscrito a las bibliotecas públicas de la Red, que incluya las habilidades necesarias para brindar una atención especializada a personas con necesidades específicas en razón de su discapacidad;

XI. a XVI. ...

Artículo Tercero. Se reforma la fracción IX del artículo 8 de la ley General de Bibliotecas para quedar como sigue:

Artículo 8. Corresponderá a los gobiernos de los estados, en los términos de las disposiciones locales y los acuerdos de coordinación que se celebren:

I. a VIII.

IX. Dotar a sus bibliotecas de los locales y de instalaciones que garanticen la accesibilidad universal en las instalaciones y del equipo necesario para la prestación de los servicios bibliotecarios sin discriminación alguna y en igualdad de oportunidades.

ANEXO 2. Encuesta a Personas con Discapacidad Intelectual sobre la Biblioteca Pública y sus Servicios.

METODOLOGIA.

Definición del Objetivo:

- A través de este instrumento estadístico se busca conocer si las Personas con Discapacidad Intelectual encuestada, sobre si alguna vez han asistido a una Biblioteca Pública, si los servicios se ajustaron a sus necesidades informativas, que tipo de adecuación o ajustes razonables debe realizarse.
- El objetivo es conocer las necesidades específicas de este sector y a partir de los resultados obtenidos, proponer un Modelo de Atención en Bibliotecas Públicas, que contenga los apoyos necesarios, curriculares y físicos y así satisfacer las necesidades del sujeto usuario.

Ejecución de la Encuesta:

Se encuestó a un grupo de 45 Personas con Discapacidad Intelectual entre 18 y 29 años de edad, estudiantes del Diplomado de Desarrollo de Habilidades Sociales y Vocacionales de la Universidad Anáhuac Campus Norte, además de exalumnos que estudiaron este Diplomado.

- La información fue proporcionada por los mismos jóvenes que participaron de manera propositiva.
- La realización de la encuesta personal se realizó el 06 de mayo del 2014, dentro de las instalaciones de la Universidad Anáhuac Campus Norte, de la misma manera se
- Envío vía correo electrónico y redes sociales de la encuesta al grupo de exalumnos del mismo Diplomado.

Procesamiento de la Información colectada

- Partiendo de los resultados de la muestra, el procesamiento de esta se llevó a cabo agrupando las respuestas, clasificando cada una de ellas y finalmente se contabilizó las respuestas.
- Se tomaron en cuenta todas las respuestas, incluso las negativas.

Análisis y resultados de las preguntas:

El análisis y síntesis gráfica de los resultados está plasmado en el capítulo 3 de esta Tesis.

Difusión del Resultado:

- Gráficas correspondientes y sobre estos resultados se propone parte del Modelo de Atención basado en las necesidades expresadas y que la Biblioteca Pública debe de contener para atender a los usuarios con Discapacidad Intelectual.

Diseño del instrumento:

- La información se captó a través de una encuesta basada en 9 preguntas, la encuesta es abierta en donde las personas expusieron sus inquietudes, sus necesidades y su experiencia dentro de la Biblioteca Pública.
- El lenguaje que se utilizó para esta encuesta fue con vocabulario lógico y sencillo que puedan entender.
- Las preguntas fueron relacionadas a los servicios que ofrece la Biblioteca Pública, funciones y actitud del personal, accesibilidad arquitectónica y señalética existente, de la misma manera se tomaron en cuenta las opiniones y sugerencia como complemento a la pregunta.
- Las Preguntas realizadas fueron las siguientes:

1. ¿Sabes qué es y para qué sirve una Biblioteca?

2. ¿Alguna vez has asistido a una Biblioteca? ¿Cuál?

En caso de haber asistido a una Biblioteca

¿El Personal de la Biblioteca te atendió adecuadamente?,

¿Había letreros e indicaciones claras y “entendibles”?,

¿Lo que buscabas estaba de manera que lo pudieras comprender fácilmente?,

¿Había audiolibros o videos que te permitieron que la información que buscabas fuera más fácil de entender?

3. ¿Qué tipo de información es la que buscarías en una Biblioteca?

4. ¿Que temas de tu interés te gustaría que hubiera en la Biblioteca?

5. ¿Qué formatos de información son los que se te facilitan más? Dando si o no a cada opción:

Formatos de Lectura Fácil
Aplicaciones en Tablets
Formatos de audio o video
Enciclopedias Virtuales o Digitales
Internet
Revistas Digitales

6. De las actividades que se van a mencionar, dando un si o no a cada opción, te gustaría que hubiera en la Biblioteca?

Talleres de Lectura
Cuenta Temas
Visitas guiadas para conocer la Biblioteca
Círculos de Lectura
Talleres para conocer y utilizar los Servicios de la Biblioteca
Clubes de Conversación
Lectura de Comprensión

7. ¿Qué propondrías para que el Programa de Biblioteca Pública Incluyente, se adecúe a tus necesidades?

8. ¿Qué características debe de tener el personal de la Biblioteca para que te pueda atender correctamente?

9. ¿Qué tipo de servicios de apoyo propondrías?

