



E-Ciencias de la Información

Revista electrónica publicada por la
Escuela de Bibliotecología y Ciencias de la Información,
Universidad de Costa Rica, 2060 San José, Costa Rica
<http://ebci.ucr.ac.cr>



E-Ciencias de la Información

Revista electrónica semestral, ISSN-1659-4142

Volumen 2, número 1, artículo 3

Enero - junio, 2012

Publicado 1 de enero, 2012

<http://revistaebci.ucr.ac.cr/>

La bibliotecología y su proyección social

Marcela Gil Calderón



Protegido bajo licencia Creative Commons
Universidad de Costa Rica

La bibliotecología y su proyección social

The Librarianship and its Social Outreach

Marcela Gil Calderón¹

RESUMEN

Estudio exploratorio cuyo objetivo general fue realizar un diagnóstico sobre la situación del acceso a la información bibliográfica en Costa Rica, por parte de los siguientes grupos de usuarios: discapacitados, privados de libertad, adultos mayores y pacientes hospitalizados de larga estancia, durante el periodo comprendido entre 2006-2008. Tanto para la recolección como para el análisis de la información, se utilizó como documentos base las pautas técnicas que ha desarrollado la Sección de Servicios bibliotecarios para personas con necesidades especiales de la Federación Internacional de Asociaciones e Instituciones Bibliotecarias, conocida por sus siglas en inglés como IFLA. Los resultados del diagnóstico señalan que el acceso a la información bibliográfica se está ofreciendo en alguna medida a las personas con discapacidad y los adultos mayores, mientras que las personas privadas de libertad y las personas hospitalizadas de larga estancia están desprovistas de estos servicios.

Palabras clave: Acceso a la información, Servicios de información, Personas discapacitadas, Adultos mayores, Personas Privadas de libertad, Pacientes hospitalizados de larga estancia, Costa Rica

ABSTRACT

An exploratory study whose general objective was to conduct an assessment of the situation of access to bibliographic information on Costa Rica, by the following user groups: the disabled, prisoners, the elderly and long-stay inpatients; during the period between 2006-2008. Both for the collection and to data analysis, was used as base the technical guidelines developed by the Library Services for people with special needs of the International Federation of Library Associations and Institutions, known by its acronym in English as IFLA. The diagnostic results indicate that access to bibliographic information is being provided to some extent to people with disabilities and older adults, while the detainees and long-stay hospitalized persons are deprived of these services.

Keywords: Access to information, information services, disabled, elderly, prisoners, long-stay hospital patients, Costa Rica

Fecha de recibido: 10 nov. 2011

Fecha de aprobado: 17 nov. 2011

¹ Universidad de Costa Rica, Directora Escuela de Bibliotecología y C.I. Estudiante Doctorado Latinoamericano en Educación. marcela.gil@ucr.ac.cr. COSTA RICA

1. INTRODUCCIÓN

El acceso a la información es un derecho de todos los ciudadanos, así lo estipulan en el ámbito internacional la Declaración Universal de los Derechos Humanos, la Convención sobre los derechos humanos de las personas con discapacidad (2007), aprobada en Costa Rica mediante la Ley 8661, así como su protocolo, las Normas uniformes de equiparación de oportunidades para las personas con discapacidad de las Naciones Unidas (1993) y la Convención Interamericana para la Eliminación de todas las formas de Discriminación a las personas con Discapacidad, ratificada por Costa Rica. En el ámbito nacional, se puede mencionar la Constitución Política de la República de Costa Rica, la Ley 7600 de Igualdad de Oportunidades para las personas con Discapacidad en Costa Rica y su Reglamento, la Directriz 27 sobre las Políticas Públicas sobre Discapacidad, la Ley 7935 integral para la persona adulta mayor y su reglamento, como las más relevantes.

Las tendencias a una sociedad inclusiva, como lo afirma Meléndez (2005) “*responde a un concepto ideológico que nos permite aspirar a que todos los habitantes de este país podamos ejercer nuestros derechos y gozar de una vida con calidad; accediendo equitativamente al espacio de las oportunidades*”(p.62); las bibliotecas no deben escapar a estas tendencias tan loables, por lo que se hace necesario examinar qué está sucediendo en el ámbito nacional e internacional en nuestro campo.

Si bien es cierto, el concepto de información que se maneja en los documentos antes citados es más amplio, el presente estudio se delimitó a la información que ofrecen los servicios bibliotecarios costarricenses, tanto públicos como privados a las personas con algún tipo de discapacidad, las personas adultas mayores, privadas de libertad y hospitalizadas de larga estancia.

La Federación Internacional de Asociaciones e Instituciones Bibliotecarias, conocida por sus siglas en inglés como IFLA, a través de la Sección de Servicios bibliotecarios para personas con necesidades especiales, se ha preocupado por generar gran cantidad de documentos cuyo fin primordial es el de dar a conocer a los profesionales en el campo de la bibliotecología, los elementos básicos que se deben tener en cuenta en los servicios bibliotecarios, para volverlos accesibles a estos grupos de la población.

Con base en las pautas de la IFLA, surgió el presente estudio, cuyo objetivo general fue el de realizar un diagnóstico sobre la situación del acceso a la información bibliográfica en Costa Rica, por parte de los siguientes grupos: discapacitados, privados de libertad, adultos mayores y pacientes hospitalizados de larga estancia, durante el periodo comprendido entre 2006-2008, mediante el proyecto de investigación titulado “La bibliotecología y su proyección social”, adscrito al Programa de Investigación denominado Observatorio del Conocimiento Bibliotecológico (OCOBI) de la Escuela de Bibliotecología y Ciencias de la Información. Así mismo, posterior a la entrega del informe final de este proyecto, se continuó recibiendo información sobre bibliotecas escolares, se agregó la información sobre las bibliotecas municipales de la Municipalidad de San José, y además el Sistema de Bibliotecas Públicas aportó información importante con respecto a los servicios que brindan para los adultos mayores, por lo que hay información actualizada hasta el año 2010, ya que estos tipos de bibliotecas también fueron parte del estudio.

2. SERVICIOS BIBLIOTECARIOS ELEMENTALES PARA PERSONAS CON NECESIDADES ESPECIALES

Las tendencias actuales, hacia una sociedad más integral e inclusiva en la que se anhela que todas las personas puedan ejercer sus derechos y gozar de una vida con calidad; accediendo equitativamente a la información, debe promoverse en el ámbito bibliotecario, por lo que se hace necesario examinar qué está sucediendo al respecto tanto a nivel nacional como internacional en este campo.

En la actualidad, los servicios bibliotecarios, ya sean estos de una biblioteca: nacional, escolar, pública, municipal, especializada, universitaria o de un centro especializado de información, deben estar preparados para recibir y atender a personas: con necesidades especiales, con algún tipo de discapacidad, adultos mayores, privados de libertad o pacientes hospitalizados de larga estancia. Es por esta razón que a continuación se exponen en forma resumida, los servicios bibliotecarios mínimos que deberían encontrar las personas que forman parte de las poblaciones antes citadas. Es importante destacar que hacer una categorización rigurosa según el tipo de discapacidad que presenta es muy difícil, ya que una misma persona se puede ubicar en varias condiciones de discapacidad a la vez. No obstante, se hizo lo posible por explicar en forma individual los servicios mínimos para cada grupo, en el presente artículo no se detallan las especificaciones técnicas en cuanto a mobiliario, equipo y tecnología elementales que deberían ofrecer en general las bibliotecas. Para ampliar más la información sobre este tema en particular, se puede consultar la literatura que sobre este tema ha publicado la Federación Internacional de las Asociaciones e Instituciones Bibliotecarias-conocida por sus siglas en inglés como IFLA, por medio de la Sección de Servicios bibliotecarios para personas con necesidades especiales.

Es relevante, señalar que los servicios bibliotecarios analizados son parte de una organización mayor, (por ejemplo Universidad, Escuela, Colegio, Institución Pública, Institución Privada, Hospital, Centro Penitenciario, Hogar de Ancianos, Albergue, Municipalidad, etc.) que está obligada a responder como un todo a las disposiciones de la legislación y normativa para la atención de los grupos analizados.

2.1 Los servicios bibliotecarios para personas con alguna discapacidad y las personas adultas mayores

Los servicios bibliotecarios tanto para personas con alguna discapacidad como para los adultos mayores, es un tema que a nivel internacional ha sido estudiado en detalle. La IFLA particularmente, ha desarrollado pautas para personas con discapacidad visual, auditiva, mental, solo por mencionar algunas, y muchas de ellas disponibles en varios idiomas². Así mismo con respecto a los adultos mayores, se ha trabajado principalmente con los que están recluidos en instituciones para su atención, sean albergues, hospitales, hogares de ancianos.

² Puede encontrar los reportes en <http://www.ifla.org/en/publications/Isnifla-professional-reports>

Como lo señalan Irvall y Nielsen (2005),

todas las personas deben tener acceso a las bibliotecas, sus alrededores, la entrada, los baños, escaleras, elevadores y salas especiales deberían ser accesibles para personas con diferentes clases de discapacidad. Una persona en una silla de ruedas debería tener acceso a todos los departamentos, una persona con problemas visuales debería poder caminar con un bastón o con perro guía y encontrar su camino sin golpearse entre los obstáculos. Una persona sorda debería ser capaz de comunicarse con el personal de la biblioteca. Una persona con limitaciones intelectuales debería tener la posibilidad de encontrar fácilmente libros y otros materiales. Una persona con dislexia u otro tipo de problema de lectura debería encontrar lo que busca. p. 4

Así mismo, las Pautas para bibliotecas al servicio de pacientes de hospital, ancianos y discapacitados en Centros de Atención de larga estancia (Panella, 2000), se destaca que los servicios bibliotecarios para los adultos mayores deben tomar en cuenta *“las debilidades que las personas mayores pueden sufrir relacionadas con la edad”*. p. 39.

Los servicios bibliotecarios deberían ofrecer según Irvall y Nielsen (2005) tanto para las personas con discapacidad como para los adultos mayores al menos las siguientes condiciones:

FUERA DE LA BIBLIOTECA: La gente con discapacidad debería tener la posibilidad de llegar al lugar, acercarse al edificio donde esté ubicada la biblioteca y entrar fácilmente y en forma segura. Si la entrada principal no puede hacerse accesible, debería existir una entrada secundaria accesible, equipada con una puerta automática, una rampa y un teléfono. Además deberían existir:

- Espacios suficientes de parqueo, marcados con el símbolo internacional para discapacitados. El parqueo debe estar cercano a la entrada de la biblioteca
- La rotulación o letreros deben ser fáciles de leer y claros
- Senderos hacia la entrada despejados y con buena iluminación
- Superficies lisas y antideslizantes hacia la entrada
- Si es necesario, una rampa con barandas, antideslizante y con poca pendiente cerca de las escaleras.
- Barandas a ambos lados de la rampa
- Teléfono ubicado a la entrada, accesible para personas sordas

DENTRO DE LA BIBLIOTECA:

- Espacio suficiente frente a la puerta que permita a una silla de ruedas dar una vuelta completa
- Puerta de entrada con amplitud suficiente para que una silla de ruedas entre bien
- Puerta automática para que una persona en silla de ruedas pueda entrar
- Entrada sin gradas –para acceso fácil de sillas de ruedas
- Puertas de vidrio marcadas para avisar a personas con problemas visuales
- Puestos de seguridad que puedan ser pasados en una silla de ruedas o para usuarios con otras ayudas motoras

- Gradas y peldaños marcados con un color contrastante
- Signos pictogramas que guíen a los elevadores
- Elevadores bien iluminados con botones y símbolos en braille y lenguaje sintético
- Botones del elevador accesibles para una silla de ruedas

ACCESO A MATERIALES Y SERVICIOS

Todas las áreas de la biblioteca deberían estar accesibles. El espacio deberá estar arreglado lógicamente con señalización clara y un plano del edificio cerca de la entrada. Los servicios de referencia deberían estar cerca de la entrada. Las sillas de ruedas deberían estar en capacidad de moverse dentro de toda la biblioteca. Debería existir un ascensor para silla de ruedas o una rampa, si la biblioteca tiene más de un piso. No debería haber escalones en las puertas y todas deberían poder abrirse en forma automática, idealmente, los estantes deberían estar accesibles para una silla de ruedas. Un cierto número de mesas y estaciones para computadoras deberían estar adaptadas para personas en silla de ruedas. Debería existir al menos un baño para personas discapacitadas.

ESPACIO FÍSICO

- Señalización clara y fácil de leer con pictogramas
- Estantes accesibles para una silla de ruedas
- Mesas de lectura y para computadora con alturas variadas en diferentes partes de la biblioteca
- Sillas con barras de apoyo resistentes
- Pasillos sin obstrucciones entre los estantes
- Alarma de incendios visible y audible
- Personal entrenado para asistir a usuarios en caso de emergencia

BAÑOS

La biblioteca debería tener al menos un baño para personas discapacitadas, equipado con lo siguiente:

- Señalización clara con pictogramas indicando la localización de los baños
- Puerta con amplitud suficiente para que entre una silla de ruedas y con espacio suficiente para que la silla de ruedas pueda moverse o dar vuelta con facilidad
- Espacio suficiente para que desde una silla de ruedas pueda pasarse al asiento del baño
- Baño con apoyos y descargadores al alcance para las personas en sillas de ruedas
- Botón de alarma accesible para personas en sillas de ruedas
- Lavatorio y espejo a una altura apropiada

SERVICIO DE CIRCULACION

- Escritorio ajustable
- Sistema adaptado para personas con discapacidad auditiva
- Sillas para adultos mayores y usuarios con alguna discapacidad
- Estaciones de autoservicio accesibles

SERVICIO DE REFERENCIA

- Escritorio ajustable
- Sistema de espera organizado en el área respectiva
- Sillas apropiadas para adultos mayores y personas con alguna discapacidad
- Inducción de sistema de circuito para personas con discapacidad auditiva

DEPARTAMENTO DE NIÑOS

- Señalización clara con pictogramas que guíen hacia el departamento de niños
- Una línea (amarilla para visibilidad) táctil que guíe hacia el departamento de niños
- Pasillos libres de obstrucción entre estantes
- Disponibilidad de audiolibros y otros medios especiales
- Computadoras accesibles para niños con discapacidad
- Estantes y cajones de libros accesibles para una silla de ruedas

2.2 Los servicios bibliotecarios para pacientes de larga estancia

Los servicios bibliotecarios para pacientes, son aquellos concebidos para ofrecer información a las personas que se encuentran recluidas en centros de salud u otras instituciones en forma temporal o permanente. Como claramente lo establecen las Pautas para bibliotecas al servicio de pacientes de hospital, ancianos y discapacitados en Centros de atención de larga estancia (Panella, 2000):

- los libros y otros materiales bibliotecarios tienen una importancia intrínseca para todos, cualquiera que sea la edad, el nivel educativo, la posición social, incapacidad física o mental
 - en un sentido más personal, los libros y otros materiales bibliotecarios proporcionan la oportunidad de informarse, entretenerse, reflexionar y aprender.
 - En todas las sociedades todos los individuos, incluidos los que están temporal o permanentemente confinados en centros de salud u otras instituciones, deben tener derecho a acceder a libros y materiales bibliotecarios a sus necesidades e intereses.
 - Los libros, la lectura, y los materiales bibliotecarios pueden ejercer un efecto positivo en el estado o la recuperación de aquellos que estén enfermos física y mentalmente. p. 12

A continuación se enumeran los principales servicios bibliotecarios que se brindan en hospitales a nivel internacional, y que a la vez servirá de referencia de los que se podrían ofrecer a nivel nacional. Se asume que, cuando se habla de servicios bibliotecarios, éstos son brindados por una biblioteca previamente establecida, ubicada en el hospital o centro de atención de larga estancia.

- a. Préstamo de materiales bibliográficos para que el paciente se mantenga informado, por ejemplo principales diarios nacionales, revistas actualizadas

- b. Proporcionar al paciente y a sus familiares o personas que le asisten, material bibliográfico que le permita entender mejor su padecimiento y cómo enfrentarlo.
- c. Ofrecimiento de actividades lúdico culturales, como por ejemplo teatro infantil y para adultos, hora del cuento.
- d. Préstamo de materiales de esparcimiento como juegos educativos, rompecabezas, crucigramas, etc.
- e. Brindar programas de apoyo educativo, en el caso de niños y adolescentes, para que no interrumpan sus estudios.
- f. Facilitar espacios a los pacientes, para que puedan compartir, por ejemplo ver películas, programas de televisión, asistir a grupos de discusión sobre temas de interés común, uso de computadoras

Además para brindar los servicios antes citados, es indispensable contar como mínimo con los siguientes materiales bibliográficos y no bibliográficos: obras de cultura general, ficción, no ficción, audiolibros, materiales de lectura fácil, libros de letra grande, rompecabezas y juegos educativos, en diferentes formatos, por ejemplo impresos, en sistema braille, para los niños se debe incluir libros para pintar, libros de cuentos, material educativo.

2.3 Las bibliotecas de prisión

Las personas privadas de libertad tienen derecho a tener opciones para una reinserción adecuada, cuando se incorporen nuevamente a la sociedad, y las prisiones tienen la obligación de ofrecerles alternativas para mejorar sus condiciones intelectuales y sociales mientras se encuentran reclusos. Como bien lo indica Daniel Soley (2008) *“la condición de ser humano no se pierde ni se condiciona por el hecho de que una persona se encuentre en prisión”*. Así pues en toda prisión debería existir una biblioteca, que colabore con el mejoramiento intelectual y social de la persona privada de libertad. Como bien lo anotan Lehmann y Locke (2007) en sus Pautas para servicios bibliotecarios para reclusos *“una persona por estar encarcelada no renuncia a su derecho a aprender y a tener acceso a la información; por tanto, la biblioteca de prisión debe ofrecer materiales y servicios semejantes a los de las bibliotecas públicas en el mundo libre”*.(p.4)

A nivel internacional el movimiento para la creación y mantenimiento de las bibliotecas de prisión no es nuevo, de hecho se logró localizar estudios de países como Italia, Alemania, Holanda, España, Inglaterra, Francia, Canadá, Estados Unidos, Brasil, entre otros que demuestran que su evolución en cuanto a servicios, recurso humano, presupuesto, instalaciones físicas, mobiliario, equipo, materiales, etc., varía de país a país e inclusive a lo interno de los mismos. No obstante esta revisión bibliográfica permitió extraer lo que una biblioteca de prisión ideal podría ofrecer a la persona privada de libertad, pues como apunta García Pérez (2001)

las bibliotecas de prisión han sufrido una evolución conceptual a lo largo del tiempo en los países democráticos, al igual que lo han hecho los propios centros penitenciarios. Al principio, su función era la de servir de válvula de escape y de instrumento moralizador para un tipo de usuario con pocas expectativas de futuro. Pero, hoy en día, la prisión se entiende como un instrumento de reinserción social y la biblioteca se ha convertido en una de

sus herramientas clave, sirviendo de apoyo a las instituciones para llevar a cabo estas tareas de recuperación del recluso para la sociedad. p.79.

Se debe tener presente que en un entorno de reclusión, el manejo y uso del tiempo debe ser productivo, y, como bien lo proponen Lehmann y Locke (2007), una biblioteca para esta población podría promover la lectura, la alfabetización, la rehabilitación, la educación, la cultura y el esparcimiento. A continuación se enumeran los principales servicios bibliotecarios que se brindan en las prisiones a nivel internacional, y que a la vez servirá de referencia de los que se podrían ofrecer a nivel nacional. Se asume que, cuando se habla de servicios bibliotecarios, éstos son brindados por una biblioteca previamente establecida, ubicada en la prisión.

- a. Programa para promover la lectura: Visitas de autores, club de lectores, debate de libros, talleres de creación literaria, concursos literarios, lectura de padres a hijos y viceversa cuando las personas privadas de libertad reciben visitas, o utilizando video cintas o audio cintas, lo que permitirá además establecer un vínculo con el mundo exterior.
- b. Servicio de apoyo a la educación, desde el nivel de primaria hasta estudios superiores universitarios
- c. Servicio para promover la alfabetización: concursos de ortografía, de lectura por ejemplo.
- d. Servicio para satisfacer las necesidades de información en materia legal
- e. Servicio para apoyar los programas de rehabilitación: por ejemplo exposición de trabajos
- f. Servicio para impulsar el aumento de la cultura: programas musicales, talleres y exposiciones de arte, celebraciones de fechas conmemorativas, celebraciones culturales
- g. Mejoramiento como personas: Material para aumentar la autoestima, relaciones personales
- h. Servicios para conocer de grupos de ayuda, oportunidades de empleo, vivienda, adiestramiento laboral, educación.

Además para brindar estos servicios, es indispensable contar como mínimo con los siguientes materiales bibliográficos y no bibliográficos: Libros, revistas, periódicos, material de referencia (diccionarios, enciclopedias, por ejemplo) en diversos formatos, es decir impresos, auditivos, visuales, electrónicos, digitales; esto dependiendo de los recursos con que se cuenten. En cuanto a la temática Lehmann y Locke (2007) recomiendan por ejemplo obras de cultura general, ficción, no ficción, materiales legales, poesía, historietas, fotonovelas, materiales de auto estudio, audiolibros, materiales de lectura fácil, libros de letra grande, información social, rompecabezas y juegos educativos, entre otros.

En el caso de que a las personas privadas de libertad, que se les permita salir del centro para trabajar o estudiar, las condiciones entonces cambian, pues podrán hacer uso de los servicios bibliotecarios que existen en su entorno, por ejemplo bibliotecas públicas, escolares, universitarias o especializadas, esto dependerá de sus necesidades de información.

2.4 Situación en Costa Rica: una aproximación

Si bien es cierto en Costa Rica la infraestructura en cuanto a servicios bibliotecarios, en términos generales, es buena, cabe resaltar que éstos han sido diseñados, en su mayoría, sin tomar en cuenta que en cualquier momento pueden recibir la visita de una persona con algún tipo de discapacidad o personas adultas mayores, pues la mayoría de ellos fueron establecidos con anterioridad a la promulgación y de las leyes 7600 (1996) y 7935 (1999) y sus respectivos reglamentos. Así mismo, hay grupos de la población que tienen limitaciones para llegar hasta las bibliotecas o unidades de información, por lo que se debería contemplar también la oferta de servicios de extensión bibliotecaria, como lo señala Gómez Hernández (2002), en su documento sobre Gestión de Bibliotecas, la *“extensión bibliotecaria engloba una serie de servicios y medidas que toman las bibliotecas para tratar de eliminar o mitigar las barreras físicas, geográficas, sociales, económicas, culturales o de cualquier naturaleza que impiden o dificultan el acceso a la cultura y la información de ciertos grupos de población”*(p.205)

Con respecto a los privados de libertad y las personas hospitalizadas por largos periodos, no existe legislación nacional que contemple el brindarles servicios bibliotecarios.

2.4.1. Los servicios bibliotecarios para personas con alguna discapacidad y las personas adultas mayores

A nivel nacional, se han realizado varios estudios relacionados en el tema en estudio, principalmente trabajos finales de graduación para optar al título de licenciatura o maestría, en la Universidad de Costa Rica, Universidad Nacional y el Instituto Tecnológico de Costa Rica. Los temas tratados han sido, en el campo de la discapacidad, Garmendia Bonilla (1991). *Modelo de Servicios Bibliotecarios para Personas con Limitaciones Físicas en Costa Rica*; Fuentes y Morales (2000), propusieron una biblioteca digital accesible para personas con discapacidad visual o auditiva. Gómez y Salas (2004), realizaron una propuesta para la adecuación de servicios y productos de información que brinda el Sistema de bibliotecas, Documentación e Información de la Universidad de Costa Rica a las personas con discapacidad. Así mismo es importante señalar que en el trabajo de graduación de Rodríguez Chaves y Méndez Castro (2005), titulado *“La escolarización de la biblioteca pública: con una propuesta para extender la cobertura de las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica a la comunidad”*, se analizan los servicios que en ese momento brindaban las bibliotecas públicas a las personas con discapacidad y a los adultos mayores. Con respecto a las bibliotecas escolares, Delgado Solano (2009) realizó una propuesta de servicios bibliotecarios para personas con necesidades especiales sensoriales y físicas en las Bibliotecas Escolares del Circuito 08.

Por otra parte el Consejo Nacional de Rehabilitación y Educación Especial-CNREE como ente rector en el tema, mediante su unidad de información-CEEDI, está desarrollando un proyecto para recopilar los documentos que se han generado a nivel nacional sobre investigaciones en el campo de la Discapacidad.

También es muy importante destacar el esfuerzo que ha realizado el Sistema de Bibliotecas, Documentación e Información-SIBDI, de la Universidad de Costa Rica, que cuenta con el programa Bibliotecas accesibles para todos, en el que se ha realizado un gran esfuerzo y se han invertido muchos recursos para transformar paulatinamente sus servicios, en servicios bibliotecarios inclusivos y accesibles, y contempla todos los aspectos: edificios adaptados a

necesidades especiales, mobiliario, equipo, materiales, recurso humano capacitado; y el proyecto ha sido tan exitoso, que ha trascendido fronteras, y quieren replicarlo bibliotecas universitarias en Guatemala y Honduras, según lo mencionó la Licenciada María Eugenia Briceño, directora del SIBDI, en abril de 2008, durante la entrevista que se le aplicó para conocer del proyecto.

Por su parte el Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas, acatando lo que establece el artículo 19, inciso b del Reglamento a la Ley 7935, ofrece a los adultos mayores cursos de computación, talleres de diversas temáticas, cursos de inglés, club de lectura, hora del cuento, conferencias, conversatorios sobre temas de interés, proyección de películas, rescate de tradiciones, organización de paseos y actos culturales. Cabe señalar, que no en todas las bibliotecas del sistema ofrecen los servicios antes citados. (SINABI, 2010).

Las bibliotecas municipales de la Municipalidad de San José también aplica la normativa sobre servicios a la comunidad, ofreciendo talleres, cursos, rescate de tradiciones, actividades para celebración de fechas especiales, entre otros. Es importante mencionar, que los servicios brindados son para adultos mayores que visitan las bibliotecas.

También se localizó una página web diseñada por la Biblioteca Nacional de Salud y Seguridad Social-BINASSS, dedicada a ofrecer información sobre la salud del adulto mayor (<http://www.binasss.sa.cr/poblacion/adultomayor.htm>)

2.4.2. Los servicios bibliotecarios para pacientes

En cuanto a las bibliotecas para pacientes hospitalizados, se destacan los siguientes trabajos finales de graduación, Calvo Sánchez (1981). *Organización de servicio de biblioterapia para niños escolares de larga estancia hospitalaria en el Hospital Dr. Carlos Sáenz*; Calderón y Cascante (1990). *Modelo de servicios bibliotecarios para enfermos mentales*; Hernández Briceño (2004). *Propuesta para la creación de un Servicio de Información para Pacientes en el Hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia*, Navas y Rodríguez (2004). *Propuesta para implementar un servicio de biblioterapia en la biblioteca de pacientes del Hospital Nacional Psiquiátrico*; Calvo Sánchez, L (1981). *Organización de servicio de biblioterapia para niños escolares de larga estancia hospitalaria en el Hospital Dr. Carlos Sáenz*. En todos ellos el común denominador es que destacan y proponen la biblioterapia como una técnica muy importante, que se debe aplicar en el tratamiento y recuperación de los pacientes hospitalizados en Costa Rica.

Aunque en años pasados existió en el Hospital Nacional Psiquiátrico un servicio dirigido a los pacientes del hospital, como lo indican Calderón y Cascante (1990) y Navas y Rodríguez (2004), en la actualidad no se está dando ningún servicio de este tipo en los hospitales del país.

En cuanto a salud, existe en el país la Biblioteca Nacional de Salud y Seguridad Social (BINASSS), que es la unidad de información científica de la Caja Costarricense de Seguro Social, fue creada como ente rector del Sistema de Servicios Bibliotecarios, Documentación e Información de la Caja Costarricense de Seguro Social, mediante acuerdo de la Junta Directiva de la Caja Costarricense de Seguro Social, en su sesión N.º 5760, artículo 6, del 25 de agosto de 1983. Así mismo en esta sesión se responsabilizó al BINASSS la coordinación de un sistema de información constituido por las bibliotecas de los diferentes hospitales, con el fin de

lograr un mejoramiento de los servicios de información, además se le asignó la función como depositaria de la información nacional relacionada con salud, para preservar y salvaguardar el patrimonio científico nacional. Básicamente esta Biblioteca brinda servicios en el campo de la información científico técnica en salud, y según lo consigna el Instructivo del Sistema de Servicios Bibliotecarios, Documentación e Información de la Caja Costarricense de Seguro Social, en su artículo 5

Podrán hacer uso de los servicios bibliotecarios, el personal técnico y profesional que labora en la Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS), Ministerio de Salud y funcionarios de instituciones afines al sector. La utilización de estos servicios serán extensivos para estudiantes procedentes de las Universidades públicas y privadas que cursan sus dos últimos años de alguna carrera relacionada con las ciencias de la salud, siempre y cuando hayan convenios establecidos previamente con BINASSS. (2010)

El Sistema de Información lo conforman la Biblioteca Nacional de Seguridad Social (BINASSS), la Biblioteca del Hospital México, Biblioteca Hospital Nacional Psiquiátrico y Biblioteca Centro Nacional de Rehabilitación (CENARE).

En el momento del estudio no se localizó ningún servicio bibliotecario diseñado exclusivamente para los pacientes hospitalizados.

2.4.3. Los servicios bibliotecarios en la prisión

En la actualidad, la Universidad Estatal a Distancia- UNED es la entidad que está brindando servicios bibliotecarios al Sistema Penitenciario Costarricense (Cruz Hidalgo y Pizarro Mora, 2010). Esto se está dando en el marco del Convenio de Cooperación Ministerio de Justicia y Gracia, Dirección General de Adaptación Social y Universidad Estatal a Distancia, el cual establece que la UNED se compromete en su cláusula cuarta a “*establecer un Centro Universitario La Reforma, que cuente con todas las condiciones básicas, para el desarrollo de las actividades académicas de los estudiantes. Se entenderá por condiciones básicas las siguientes: la existencia y mantenimiento de una biblioteca elemental en el Centro Universitario del Sistema Penitenciario, así como tutorías, infraestructura y equipo*”.

Otro estudio realizado sobre la misma temática, es el diagnóstico realizado como proyecto de graduación por Cruz Hidalgo y Pizarro Mora (2010) sobre los servicios bibliotecarios que se brindan en el Centro de Adaptación Institucional La Reforma, estos “son considerados por un porcentaje significativo por los sujetos del estudio como inadecuados en varios aspectos como son: planta física, colecciones, servicios y productos.” p. 105. Con base en los resultados del diagnóstico, los autores proponen un modelo de servicios bibliotecarios para el Centro de Adaptación Institucional La Reforma.

Es importante mencionar, que existe otra investigación realizada por Arias y Rodríguez (2009) como trabajo final de graduación titulado “Mujeres privadas de libertad del Centro Penal El Buen Pastor, en labores de digitalización para Centros y Unidades de información

pertenecientes a la Red Bibliográfica Metabase”, en el cual realizaron una propuesta para generar empleo a las privadas de libertad.

3. METODOLOGÍA

La presente es una investigación exploratoria, que según Hernández, Fernández y Baptista (2010) “se realizan cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado, del cual se tienen muchas dudas o no se ha abordado antes.” (p. 79). Esta investigación surgió en el marco del Programa de Investigación Observatorio del Conocimiento Bibliotecológico-OCOBI, de la Escuela de Bibliotecología y Ciencias de la Información de la Universidad de Costa Rica. El Proyecto fue inscrito bajo el título “La Bibliotecología y su proyección social” en la Vicerrectoría de Investigación de la Universidad de Costa Rica con el número 246-A6-191. Tuvo una duración de dos años, Inició en 2006 y culminó en el 2008.

Al inicio de la investigación se realizó una revisión exhaustiva, en la que se recopiló una lista de quinientas tres instituciones, que incluyeron bibliotecas públicas, escolares, universitarias, especializadas, e instituciones relacionadas con la temática de estudio, centros penitenciarios, albergues para adultos mayores, asilos de ancianos, hospitales públicos y privados, posteriormente se agregó a la lista las bibliotecas municipales, en total fueron 509 instituciones. Luego se elaboró un cuestionario (Apéndice N.º 1), tomando como base el documento titulado *Access to libraries for persons with disabilities checklist*, de Irvall y Nielsen (2005), que proporciona una guía básica de los elementos fundamentales que debe ofrecer una biblioteca a las personas con necesidades especiales. Debido a la poca disponibilidad de tiempo de la investigadora principal y los asistentes de la investigación, se decidió utilizar dos medios para aplicar el cuestionario, uno fue el envío del cuestionario por medio del correo electrónico, a las instituciones que contaban con esta facilidad, y el segundo fue utilizar la vía telefónica. El proceso de recolección de información se realizó en el periodo comprendido entre marzo a octubre de 2008, no obstante posteriormente fueron recibidos más cuestionarios, y el cierre total de los mismos para el procesamiento de la información fue en octubre de 2010. Los informantes claves para responder el cuestionario fueron los encargados o asistentes de las unidades de información o los encargados de las colecciones bibliográficas de las instituciones seleccionadas. Para complementar el diagnóstico se realizaron dos entrevistas, una a la Licenciada María Eugenia Briceño, Directora del Sistema de Bibliotecas, Documentación e Información, de la Universidad de Costa Rica, quien expuso ampliamente la experiencia del Sistema de Bibliotecas de la Universidad de Costa Rica, con su “Programa Bibliotecas accesibles para todos y todas”. Además se llevó a cabo en el año 2008 una entrevista con la Máster Lovania Garmendia, subdirectora del Sistema de Bibliotecas Públicas, quien explicó en términos generales cómo estaban atendiendo estas bibliotecas a los grupos del estudio.

Para efectos de facilitar el análisis de los datos recolectados, se agruparon las instituciones que respondieron de la siguiente manera:

Organismos internacionales: Instituciones de carácter internacional, que tienen sede en el país, por ejemplo el Instituto Interamericano de Derechos Humanos-IDH, el Instituto Interamericano de Ciencias Agrícolas-IICA, Centro Agronómico Tropical de Investigación y Enseñanza-CATIE, Instituto Centroamericano de Administración Pública-ICAP, Escuela de Agricultura para el Trópico Húmedo-EARTH, Instituto Centroamericano de Administración de Empresas-INCAE.

Bibliotecas Públicas: Bibliotecas pertenecientes al Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas, del Ministerio de Cultura, Juventud y Deportes.

Bibliotecas Escolares: Bibliotecas escolares ubicadas en las escuelas y colegios del país, adscritas al Ministerio de Educación Pública.

Bibliotecas Municipales: Bibliotecas pertenecientes al Sistema de Bibliotecas Municipales de la Municipalidad de San José.

Instituciones Públicas: Instituciones del Poder Legislativo, Poder Ejecutivo y Poder Judicial del Gobierno de la República.

Bibliotecas Universitarias: Bibliotecas pertenecientes a Universidades Públicas y privadas de Costa Rica

Hospitales: Hospitales de la Caja Costarricense del Seguro Social, que ofrecen el servicio de internamiento y principales hospitales privados del país.

Albergues y Hogares de Adultos Mayores registrados en el Consejo Nacional para la Personal Adulta Mayor-CONAPAM.

Centros Penitenciarios: Registrados por el Sistema Penitenciario Costarricense, a cargo de la Dirección General de Adaptación Social, los del nivel de atención institucional, que es el nivel de máxima institucionalización, cuya característica especial es la de posibilitar la contención física y la privación de libertad (libertad de desplazamiento) de la persona ubicada en este nivel. En este nivel se desarrollan las acciones dirigidas a las personas que por una disposición judicial y por sus características, están ubicados en centros penales cerrados, ya que se ha considerado que requiere durante un proceso transitorio, estar físicamente separados de la vida en sociedad.

4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Cuadro 1: Distribución de respuestas obtenidas, según tipo de institución

Instituciones	Cuestionarios enviados	Respuestas	%
Hogares y albergues para adultos mayores	123	70	56,91
Hospitales	36	26	72,22
Instituciones públicas y privadas	66	30	45,45
Universidades públicas	5	5	100,00
Universidades privadas	44	12	27,27
Organismos internacionales	6	4	66,67
Bibliotecas públicas	56	31	55,36
Centros penitenciarios	17	14	82,35
Bibliotecas municipales	6	6	100,00
Bibliotecas escolares	150	48	32,00
TOTAL	509	247	48,33

Fuente: Elaboración propia

Como se observa en el cuadro N°.1, se obtuvo una respuesta del 48,33%. Las Universidades públicas, las bibliotecas municipales, los Centros Penitenciarios, los Hospitales, organismos internacionales, los Hogares o albergues para adultos mayores y las bibliotecas públicas, fueron las entidades con los porcentajes más altos de respuesta. Un menor porcentaje de respuesta se obtuvo de las bibliotecas escolares y las universidades privadas. En cuanto a las bibliotecas escolares, el trabajo de recolección de información se dificultó, principalmente porque al momento del estudio no contaban con línea telefónica en el espacio dedicado a la biblioteca, y a los encargados fue muy complejo localizarlos, pues se dieron las siguientes situaciones:

- La línea telefónica de la escuela o colegio respectivo pasaba muy saturada, ya que correspondía a la línea telefónica de la Dirección.
- La persona que contestó el teléfono indicó que no podía ir a llamar a la encargada o encargado de la biblioteca, porque estaba ocupado o porque la distancia entre la Dirección y la Biblioteca era mucha.
- La persona que contestó el teléfono se comprometió a dar el mensaje a la persona encargada de la biblioteca para que devolviera la llamada, pero ésta última no devolvió la llamada.

Con base en las respuestas obtenidas, se determinó que de los setenta Hogares y albergues para adultos mayores que respondieron, sesenta y tres de ellos no cuentan con una biblioteca organizada, ni con personal especializado en el campo que la atiende; únicamente siete de ellos cuentan con pequeñas colecciones, dispuestas en alguna sala de estar, donde estas personas, sus

cuidadores o terapeutas, tienen la opción de llegar a leer o a que alguien les lea. Según lo que indicaron los informantes, muchas de las personas recluidas en estas instituciones no saben leer o se les dificulta, sea porque tienen alguna limitación física, enfermedad o por lo avanzado de su edad. Esto se refuerza con los resultados del Primer Informe de situación de la persona adulta mayor en Costa Rica (2008) que indica que los adultos mayores tuvieron menores oportunidades para educarse, sin embargo esto se revertirá en los próximos años. La única institución que mencionó estar formando una colección con la intención de establecer una biblioteca, fue el Hogar de Ancianos Carlos María Ulloa, incluso indicaron que en el año 2007, habían realizado una solicitud formal a la Escuela de Bibliotecología y Ciencias de la Información, para que les asignaran estudiantes de Trabajo Comunal Universitario, y de esta forma contribuyeran a la conformación de la biblioteca.

Con respecto a los Centros Penitenciarios, la situación es similar, solamente en el Centro de Adaptación Institucional La Reforma hay una biblioteca establecida.

Cuadro 2: Distribución de respuestas obtenidas por tipo de biblioteca, según grupo de usuarios atendidos

TIPO DE BIBLIOTECA	Respuesta	Adulto mayor		Discapacitados		Privados de libertad		Pacientes	
			%		%		%		%
Organismos internacionales	5	1	20,0	1	20,0	0	0,0	0	0,0
Bibliotecas públicas	31	29	93,5	20	64,5	5	16,1	1	3,2
Bibliotecas escolares	48	6	12,5	28	58,3	2	4,2	1	2,1
Bibliotecas municipales	6	5	83,3	5	83,3	0	0,0	0	0,0
Instituciones públicas	30	16	53,3	14	46,7	0	0,0	0	0,0
Bibliotecas universitarias	17	13	76,5	14	82,4	1	5,9	0	0,0
Hospitales	26	2	7,7	2	7,7	0	0,0	0	0,0
Hogares y albergues para adultos mayores	70	1	1,4	1	1,4	0	0,0	0	0,0
Centros penitenciarios	14	7	50,0	4	28,6	8	57,1	0	0,0
TOTAL	247	80	32,4	90	36,4	16	6,5	2	0,8

Fuente: Elaboración propia

Como se observa en el cuadro N°. 2, el 36,4% de las bibliotecas respondieron que están ofreciendo algún tipo de servicios a las personas con alguna discapacidad. En relación con las personas adultas mayores, el 32,4% de las bibliotecas les prestan servicios. Para ambos grupos las bibliotecas públicas, las bibliotecas municipales y las bibliotecas universitarias son las que destacan en la atención a estos usuarios.

Los grupos más desatendidos son las personas privadas de libertad, con un 6,5% y los pacientes hospitalizados con un 0,8%.

Aquí las interrogantes que surgen son: ¿Qué servicios bibliotecarios se están ofreciendo a estos grupos?, ¿Qué materiales bibliográficos les están ofreciendo?, ¿Responden las instalaciones físicas a las necesidades particulares de estos usuarios?

Para responder estos cuestionamientos, con base en el instrumento utilizado, se obtuvieron los siguientes resultados: que se presentan en el cuadro No. 3.

Cuadro 3: Distribución de respuestas obtenidas por tipo de biblioteca, según facilidades y servicios que brindan a los usuarios

TIPO DE BIBLIOTECA	Facilidades y servicios que brindan																
	Respuesta	Parqueo	%	Rampas	%	Baños	%	Material biblio. y equipo	%	Mobiliario	%	Señalización	%	Recursos Humanos Capacitados.	%	Proyectos	%
Organismos internacionales	5	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	20,0
Bibliotecas públicas	31	4	12,9	13	41,9	6	19,4	6	19,4	3	9,7	8	25,8	2	6,5	21	67,7
Bibliotecas municipales	6	0	0,0	1	16,7	2	33,3	4	66,7	3	50,0	2	33,3	1	16,7	2	33,3
Bibliotecas escolares	48	4	8,3	19	39,6	12	25,0	5	10,4	3	6,3	8	16,7	9	18,8	14	29,2
Instituciones públicas	30	8	26,7	12	40,0	7	23,3	4	13,3	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Bibliotecas Universitarias	17	10	58,8	10	58,8	10	58,8	3	17,6	4	23,5	7	41,2	3	17,6	11	64,7
Hospitales	26	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	3,8	0	0,0	1	3,8	1	3,8	2	7,7
Hogares de ancianos y Albergues	70	1	1,4	1	1,4	1	1,4	1	1,4	1	1,4	1	1,4	0	0,0	0	0,0
Centros penitenciarios	14	0	0,0	4	28,6	4	28,6	2	14,3	1	7,1	2	14,3	1	7,1	0	0,0
TOTAL	247	27	10,9	59	23,9	40	16,2	22	8,9	12	4,9	27	10,9	16	6,5	49	19,8

Fuente: Elaboración propia

Para conocer cuáles son las facilidades y servicios que están ofreciendo las bibliotecas del país en cuanto a parqueo, rampas, baños universales, material bibliográfico y equipo, mobiliario, señalización adecuada (cumplimiento de la Ley 7600 y su reglamento). Es importante destacar que las facilidades de parqueo, rampas y baños universales son condiciones que pueden ser externas a las instalaciones de la biblioteca, pero que se ofrecen en el edificio en donde ésta se ubique y para las personas que lo visiten.

De las respuestas obtenidas, se desprende que si bien es cierto se están brindando en alguna medida estas facilidades, el porcentaje es muy bajo, como se indica en el cuadro No. 3. En ninguno de los casos, el porcentaje de facilidades ofrecidas supera el 25%. La facilidad que más se ofrece, con un 24,3% son las rampas, seguido por los baños universales, con un 17%. En cuanto a parqueos solamente el 10,9% lo brinda.

En lo que se refiere a señalización; solamente un 11,7% de las bibliotecas cumplen con esta facilidad.

Particularmente con respecto a las bibliotecas, se les consultó básicamente sobre tres aspectos: materiales bibliográficos y equipo, servicios y recurso humano capacitado.

Servicios bibliotecarios, materiales y equipo

Si bien es cierto el 8,9% de las bibliotecas respondieron que ofrecen material bibliográfico y equipo a los adultos mayores y personas con discapacidad, cuando se les consultó como pregunta abierta, que indicaran cuáles servicios ofrece la biblioteca a estos usuarios, el 30% de las bibliotecas respondieron que brindan los servicios tradicionales, a saber, préstamo a sala, domicilio, búsquedas de información, servicio de referencia, entre otros. De ellas el 8,5% detalló que ofrece servicios específicamente para los usuarios mencionados, los cuales se categorizaron de la siguiente manera:

Tabla 1: Servicios bibliotecarios para adultos mayores

Cursos de computación. Inglés, diferentes categorías de baile, manualidades
Talleres, conversatorios y conferencias sobre diversas temáticas
Club de lectura u hora del cuento
Proyección de películas, cine foro
Actividades para rescate de tradiciones
Paseos y actividades recreativas
Actos culturales
Préstamo de documentos a domicilio-Servicio express

Fuente: Elaboración propia

Tabla 2: Servicios bibliotecarios para personas con discapacidad

Préstamo de documentos a domicilio-Servicio express
Préstamo de documentos
Ampliación de texto
Documentos en Braille
Acceso a Tiflolibros
Computadoras con programa Jaws
Grabación de material didáctico para personas no videntes

Fuente: Elaboración propia

Solamente una biblioteca pública indicó que ofrece el servicio de Caja Viajera a los privados de libertad.

Así mismo, aunque no se preguntó directamente por los problemas que enfrentan para atender a los grupos de usuarios del estudio, algunos de informantes exteriorizaron como los

principales problemas para brindar servicios los siguientes: la falta de presupuesto, la poca afluencia de estos usuarios a la biblioteca, bibliotecas con difícil acceso porque se encuentran en un segundo piso y carecen de ascensor, poco o ningún apoyo de las autoridades de la institución para mejorar las instalaciones y adquirir materiales bibliográficos específicos para estos grupos de usuarios.

En otra pregunta abierta del cuestionario, se les solicitó que mencionaran cuáles materiales ofrece la biblioteca a estos usuarios. Aunque el 8,9% mencionó que brindaban materiales bibliográficos y equipo, la mayoría solamente detalló el material bibliográfico, muy pocos mencionaron el equipo. Además en su mayoría señalaron que solamente brindaban los materiales tradicionales que ofrece una biblioteca. A continuación se presenta un resumen de las respuestas obtenidas.

Tabla 3: Recursos bibliográficos que se ofrecen

Libros, Revistas en Braille
Libros y Revistas de manualidades
Música
Juegos didácticos
Audio libros
Materiales audiovisuales
Libros especiales para personas con discapacidad auditiva
Libros con letra grande

Fuente: Elaboración propia

Recurso humano

Con respecto a la pregunta sobre recurso humano capacitado para atender a los grupos de usuarios en estudio, únicamente un 6,5% señaló que tienen personal capacitado, y primordialmente señalaron capacitación en el lenguaje de señas –Lesco.

Proyectos

Se les consultó también si tenían proyectos para brindar atención a estos usuarios y a qué plazo. Un 19,8% de las instituciones respondió que sí tenían proyectos, y la mayoría señaló que estos proyectos son para mejorar las instalaciones físicas, como respuesta a la ley 7600, sobre todo en lo que se refiere a rampas, baños, accesos, además señalaron planes para construir nuevas instalaciones, en las que se contemplan estas necesidades. Algunas manifestaron que mejorarán en cuanto a equipo y nuevos servicios.

5. CONCLUSIONES

- a. **Servicios bibliotecarios para personas con discapacidad y adultos mayores:** Si bien es cierto, la investigación refleja que de alguna manera en el país se está atendiendo a las personas con discapacidad y a los adultos mayores, el porcentaje de unidades de información o instituciones que los atienden no alcanza el 40% y de ellas los servicios y materiales bibliográficos que se ofrecen no son los adecuados.

El acceso al espacio físico y servicios ofrecido por las unidades de información, no cumple a cabalidad con lo estipulado tanto en la ley 7600, capítulo IV como en la Ley 7935, título III (art. 13). Aunque cabe desatacar que el Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas-SINABI está realizando ingentes esfuerzos por brindar servicios a los adultos mayores, dentro de la medida de su capacidad instalada.

La aplicación del artículo 179, capítulo VI de la Ley 7600, que estipula que todas las instituciones públicas y privadas que brinden servicios de biblioteca, documentación e información, a través de sus unidades correspondientes, garantizarán que los mismos puedan ser efectivamente utilizados por todas las personas, asignando los servicios de apoyo, el personal, equipo y mobiliario necesarios, lo aplica un porcentaje mínimo de las bibliotecas informantes.

- b. **Servicios bibliotecarios para privados de libertad:** A excepción del Centro Penitenciario la Reforma, los centros penitenciarios del país no cuentan con servicios bibliotecarios adecuados, para cubrir las necesidades de acceso a la información de los privados de libertad del país.
- c. **Servicios bibliotecarios para pacientes hospitalizados de larga estancia:** Los pacientes hospitalizados carecen de servicios bibliotecarios elementales que les permitan mejorar sus condiciones de salud, o hacer que su estancia en las instituciones de salud se vea mejorada a través de la promoción de la lectura, el incremento en la cultura, la educación y el acceso a la información.
- d. **El recurso humano** que labora en las bibliotecas del estudio, en su mayoría, no ha sido capacitado para atender a los grupos de usuarios meta.
- e. La investigación sobre los servicios bibliotecarios para personas con discapacidad, adultos mayores, privados de libertad y pacientes hospitalizados de larga estancia se convierte en una veta muy interesante para los profesionales en bibliotecología, y nos ofrece enormes posibilidades para establecer equipos de trabajo interdisciplinario y transdisciplinario, que nos permita realizar una proyección social hacia los grupos en estudio, por lo que es recomendable que estos temas sean considerados para futuras investigaciones, ya sean trabajos finales de graduación, proyectos de investigación, entre otros.

6. REFERENCIAS

- Arias, M.; Rodríguez, O. (2009). *Mujeres privadas de libertad del Centro Penal El Buen Pastor, en labores de digitalización para Centros y Unidades de Información pertenecientes a la Red Bibliográfica Metabase*. Tesis de Licenciatura. Universidad de Costa Rica, San José, Costa Rica.
- Caja Costarricense del Seguro Social. Biblioteca Nacional de Salud y Seguridad Social. (2008). *Instructivo del Sistema de Servicios Bibliotecarios, Documentación e Información de la Caja Costarricense de Seguro Social*. Recuperado el 02 de febrero de 2007, de www.binasss.sa.cr/instructivo.pdf
- Calderón Ulloa, A.I. y Cascante Castro, M.E (1990). *Modelo de servicios bibliotecarios para enfermos mentales*. Tesis de Licenciatura en Bibliotecología y Ciencias de la Información. Universidad de Costa Rica, San José, Costa Rica.
- Calvo Sánchez, L (1981). *Organización de servicio de biblioterapia para niños escolares de larga estancia hospitalaria en el Hospital Dr. Carlos Sáenz*. Tesis Licenciatura en Ciencias de la educación con énfasis en Administración Educativa. Universidad de Costa Rica, San José, Costa Rica.
- Cruz Hidalgo y Pizarro Mora (2010). *Diagnóstico de los servicios de información que ofrece la biblioteca de la Universidad Estatal a Distancia a las personas privadas de libertad en el Centro Universitario La Reforma periodo 1999-2009: propuesta de un modelo de servicios bibliotecarios para el Centro de Adaptación Institucional La Reforma*. Tesis de Licenciatura en Bibliotecología y Ciencias de la Información. Universidad de Costa Rica, San José, Costa Rica.
- Delgado Solano, S. (2009). *Propuesta de servicios bibliotecarios para personas con necesidades especiales sensoriales y físicas en las bibliotecas escolares del circuito 08*. Tesis de Licenciatura en Bibliotecología y Ciencias de la Información. Universidad de Costa Rica, San José, Costa Rica.
- Fuentes J., y Morales, M. (2000). *Biblioteca digital accesible para personas con discapacidad visual o auditiva*. Tesis de Magister Scientiae en Computación con énfasis en Sistemas de Información. Instituto Tecnológico de Costa Rica, Cartago, Costa Rica.
- García Pérez, M.S (2001). *Un acercamiento a las bibliotecas de los centros penitenciarios*. Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios, (62), 79-89.
- Garmendia Bonilla, L (1991). *Modelo de Servicios Bibliotecarios para Personas con Limitaciones Físicas en Costa Rica*. Tesis de Licenciatura en Bibliotecología y Ciencias de la Información. Universidad de Costa Rica, San José, Costa Rica.
- Gómez Hernández, J.A. (2002). *Gestión de Bibliotecas*. Murcia, España: Universidad de Murcia.

- Gómez, L. y Salas, M. (2004). *Propuesta para la adecuación de servicios y productos de información que brinda el Sistema de bibliotecas, Documentación e Información de la Universidad de Costa Rica a las personas con discapacidad*. Tesis de licenciada en Bibliotecología y Ciencias de la Información. Universidad de Costa Rica, San José, Costa Rica.
- Hernández Briceño, R.E (2004). *Propuesta para la creación de un Servicio de Información para Pacientes en el Hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia*. Tesis de Maestría Profesional en Bibliotecología y Estudios de la Información. Universidad de Costa Rica, San José, Costa Rica.
- Irvall, B. y Nielsen, G. (2005). *Access to libraries for persons with disabilities checklist*. IFLA Professional Reports (89).
- Lehmann, V. y Locke, J. (2007). *Pautas para servicios bibliotecarios para reclusos*. Informes profesionales IFLA. (99). Recuperado el 6 de junio de 2008 de <http://www.ifla.org/VII/s9/nd1/Profrep99.pdf>.
- Ley 7600 Igual de oportunidades para las personas con discapacidad y su reglamento* (2003). San José, C.R.: Universidad de Costa Rica, Consejo Universitario.
- Ley 7935 Ley integral para la persona adulta mayor y su Reglamento* (1999). San José, Costa Rica, CONAPAM.
- Meléndez Rodríguez, L. (2005). *La educación especial en Costa Rica: fundamentos y evolución*. San José, C.R.: EUNED.
- Navas Orozco, S.C y Rodríguez González, D (2004). *Propuesta para implementar un servicio de biblioterapia en la biblioteca de pacientes del Hospital Nacional Psiquiátrico*. Tesis de Maestría profesional en Bibliotecología y estudios de información con énfasis en gerencia de la información, Universidad de Costa Rica, San José, Costa Rica.
- Organización de las Naciones Unidas. *Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad*. Recuperado el 01 de febrero de 2007, de <http://www.sidar.org/recur/direc/legis/convencion.php>
- Panella, N.M. comp. (2000). *Pautas para bibliotecas al servicio de pacientes de hospital, ancianos y discapacitados en centros de atención de larga duración*. The Hague, IFLA. IFLA Professional Reports: 69.
- Rodríguez Chaves, O. y Méndez Castro, X. (2005). *La escolarización de la biblioteca pública: con una propuesta para extender la cobertura de las bibliotecas públicas oficiales de Costa Rica a la comunidad*. Tesis de Licenciatura. Universidad Nacional, Heredia, Costa.Rica.

AGRADECIMIENTOS

A todos los informantes que colaboraron en la respuesta y envío del cuestionario y a los asistentes que colaboraron en distintas etapas del proyecto: Melissa Contreras, Alejandro Unfried González e Isabel Lizano Ramírez.

APÉNDICE No. 1



**UNIVERSIDAD DE COSTA RICA
FACULTAD DE EDUCACIÓN
ESCUELA DE BIBLIOTECOLOGÍA Y CIENCIAS DE LA INFORMACIÓN**

Universidad de Costa Rica Escuela de Bibliotecología y Ciencias de la Información Cuestionario para Unidades de información Proyecto de Investigación la Bibliotecología y su proyección social en Costa Rica Responsable: Profesora Marcela Gil Calderón, MBA Correo electrónico marcela.gil@ucr.ac.cr Tel. 2207-4068	PARA USO DE OFICINA Cuestionario : Hora de inicio: _____ Fecha: _____
---	--

La Escuela de Bibliotecología y Ciencias de la Información está realizando el proyecto de investigación titulado “*La Bibliotecología y su proyección social en Costa Rica*”, el cual pretende realizar un diagnóstico sobre la situación del acceso a los servicios bibliotecarios en Costa Rica, por parte de los siguientes grupos: discapacitados, privados de libertad, adultos mayores, pacientes hospitalizados. Esta información es completamente confidencial. Desde ya agradecemos su valiosa colaboración.

1. Institución: _____
2. Biblioteca o Unidad de Información: _____
- 3.Cuál es el puesto que ocupa usted en la Biblioteca?

4. Cuál de estos tipos de usuarios atiende la Biblioteca? (Puede marcar varias opciones)

- Adulto mayor (No. Pasa a pregunta 9)
- Personas con discapacidad (No, pasa a pregunta 9)
- Privados de libertad (No, pasa a pregunta..9)
- Pacientes hospitalizados (No. Pasa a la pregunta.9)

5. Indique cuáles de las siguientes facilidades de acceso ofrece su biblioteca a estos usuarios:

- Parqueo para discapacitados
- Rampas de acceso
- Instalaciones físicas adaptadas a las necesidades de personas con discapacidad y adultos mayores
- Baños adaptados a las necesidades de personas con discapacidad y adultos mayores
- Material bibliográfico y equipo adecuado para atender a personas con discapacidad y adultos mayores
- Mobiliario especial para atender a usuarios con discapacidad y adultos mayores
- Señalización adecuada

6. Indique cuáles servicios ofrece su biblioteca a estos usuarios:

7. Indique cuáles materiales ofrece su biblioteca a estos usuarios:

8. Tiene personal capacitado para atender a estos usuarios?

- Sí
- No

9. Tiene algún proyecto para atender a estos usuarios en el futuro?

- Sí(Pasa a la pregunta 10)
- No (Fin de cuestionario)

10. Indique cuáles y a qué plazo