



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



E-Ciencias de la Información

Revista electrónica semestral, ISSN-1659-4142

Volumen 3, número 1, informe técnico 1

Enero - junio, 2013

Publicado 1 de enero, 2013

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

Bibliotecas accesibles: Centro de Documentación del Instituto Latinoamericano de Naciones Unidas para la Prevención del Delito y Tratamiento del Delincuente (ILANUD)

Flor Quesada Mata

Grethel Lépez Ureña



Protegido bajo licencia Creative Commons
Universidad de Costa Rica

Bibliotecas accesibles: Centro de Documentación del Instituto Latinoamericano de Naciones Unidas para la Prevención del Delito y Tratamiento del Delincuente (ILANUD)

Accessible libraries: Documentation Centre United Nations Latin American Institute for the Prevention of Crime and Treatment of Offenders (ILANUD)

Flor Quesada Mata¹, Grethel Lépez Ureña²

RESUMEN

Este documento recoge los resultados de un estudio cuyo objetivo general fue realizar un diagnóstico sobre los servicios y productos de información disponibles en el Centro de Documentación (CEDO) del Instituto Latinoamericano de Naciones Unidas para la Prevención del Delito y Tratamiento del Delincuente (ILANUD), con respecto a las normas y estándares internacionales ratificados en Costa Rica, y a la Ley 7600 de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad y su Reglamento, en materia de accesibilidad en bibliotecas. Posteriormente, el objetivo fue desarrollar una propuesta de accesibilidad global en el CEDO de ILANUD, a partir del diagnóstico derivado de instrumentos utilizados en tres áreas de trabajo (plataforma web, infraestructura física y servicios y productos de información) fundamentada en aquellos aspectos que requieren un cambio orientado hacia la accesibilidad, en el intento por brindar a la comunidad de usuarios con discapacidad física y sensorial, un acceso rápido y oportuno a la información, ya sea en forma presencial o virtual.

Palabras clave: Accesibilidad, Personas con discapacidades, Sitios web, Igualdad de oportunidades, Derechos humanos, Costa Rica

ABSTRACT

Its general objective study will evaluate the services and information products available in the Documentation Centre (CEDO) of the United Nations Latin American Institute for the Prevention of Crime and Treatment of Offenders (ILANUD) with respect to the rules and standards ratified in Costa Rica, and the 7600 Law on Equal Opportunities for Persons with Disabilities and its regulations regarding accessibility in libraries. The aim was to develop a proposal for global accessibility of ILANUD CEDO, from diagnosis derivative instruments used in three areas of work (web platform, physical infrastructure and services and information products) based on those aspects that require a change-oriented towards accessibility, in the attempt to provide the user community with physical and sensory disabilities, a rapid and timely access to information, either in person or online.

Key words: Accessibility, Disabled, Websites, Equal opportunities, Human rights, Costa Rica.

Fecha de recibido: 22 set. 2012 **Fecha de aprobado:** 5 oct. 2012

¹ Ministerio de Cultura y Juventud. Sistema Nacional de Bibliotecas (SINABI). Biblioteca Pública de Cartago. floreici13487@gmail.com. COSTA RICA.

² Ministerio de Educación Pública. Dirección Regional de Desamparados. Escuela Joaquín García Monge. grethellepiz@gmail.com. COSTA RICA.

1. INTRODUCCIÓN

Los Derechos Humanos constituyen la base del ejercicio justo y equitativo de las libertades fundamentales y el respeto universal de las personas, tal y como lo estipula la Declaración Universal de los Derechos Humanos (1948), por lo que la regulación, mediante leyes y decretos, resulta imprescindible para todas las personas, incluyendo aquellas que posean alguna discapacidad.

En ese sentido, Costa Rica ha ratificado diversas normas internacionales vinculadas a accesibilidad, como: la Declaración Universal de Derechos Humanos (1948), la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad y su Protocolo Facultativo (2008), la Convención Interamericana para la eliminación de todas las formas de discriminación de las personas (1999) y las Normas Uniformes sobre la igualdad de oportunidades para personas con discapacidad (1993). En el ámbito nacional la normativa vigente abarca entre otras, la Ley 7600 de Igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad y su reglamento (1996), que establece disposiciones vinculadas con las bibliotecas y el acceso a la información.

El esfuerzo realizado por diversas instituciones con la ejecución de proyectos de accesibilidad ha sido un aporte valioso en favor de la población con discapacidad; además, es perentorio que desde las bibliotecas se ejecuten este tipo de proyectos y estudios, pues son entes transmisores y difusores de la información.

Una de las instituciones que a través de su Centro de Documentación intenta seguir las disposiciones de estas normativas es el Instituto Latinoamericano de Naciones Unidas para la Prevención del Delito y Tratamiento del Delincuente (ILANUD) que, como organismo adscrito a las Naciones Unidas, busca crear condiciones de estabilidad y bienestar en el mundo.

El desarrollo del proyecto de accesibilidad se formuló de acuerdo con dos niveles de accesibilidad (accesibilidad física y accesibilidad web). En el Centro de Documentación de ILANUD es primordial promover un cambio orientado al cumplimiento de las leyes vigentes nacionales e internacionales y de las bases jurídicas, por constituirse en una institución suscrita a las Naciones Unidas, que vela por el fortalecimiento de los derechos humanos y la lucha en contra de toda discriminación. Por tal efecto, representa un aporte social en la dinámica de la Sociedad de la Información y el Conocimiento (SIC), ya que la investigación planteó una propuesta técnica para mejorar el funcionamiento del CEDO de ILANUD.

2. SERVICIOS ACCESIBLES

Los usuarios son clientes que demandan un servicio, en el caso de las bibliotecas la demanda es informativa y todas las personas tienen el derecho de recibir la atención óptima y el servicio adecuado a las necesidades que posea, es decir, un usuario con discapacidad debe recibir la información en los formatos adecuados a su discapacidad, el acceso idóneo al edificio físico, una eficaz y rápida navegación en el sitio web de la biblioteca, si lo posee, y la atención oportuna por parte del profesional.

Acatar los derechos en materia de accesibilidad requiere que las bibliotecas cumplan con una serie de aspectos, dentro de los que destacan velar porque el edificio, en su diseño arquitectónico, cumpla con las directrices señaladas sobre accesibilidad web, así como con una serie de servicios y productos de información adecuados a usuarios con discapacidades.

Asimismo, el personal que labora en las unidades de información debe estar sensibilizado y capacitado cuando trata con este tipo de población; todos estos aspectos, mencionados globalmente, aseguran que el usuario pueda recibir la información, tal y como se establece en los derechos humanos.

2.1 Discapacidad

La discapacidad es una condición humana que impide o dificulta, de cierta manera, el funcionamiento humano; al respecto, el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC, 2012) define discapacidad como: “...*cualquier deficiencia, permanente, física, mental o sensorial; que dificulte a la persona realizar actividades cotidianas de manera independiente. Las deficiencias pueden ser de origen: congénito (desde el nacimiento) o adquiridas (por enfermedad o por accidente)*” (p. 54). La discapacidad se puede suscitar a causa de defectos congénitos, enfermedades crónicas, infecciosas y parasitarias, tumores, como producto de la manipulación de sustancias, accidentes laborales, entre otros.

La investigación aborda dentro de su estudio y diagnóstico únicamente la discapacidad física y sensorial. Dentro de las discapacidades físicas se encuentran aquellas donde las personas tienen imposibilidad o dificultad para caminar, moverse, correr, que han sufrido de la amputación de alguna de sus extremidades, distrofias musculares, reumatismos, esclerosis, por mencionar las más significativas.

Las discapacidades sensoriales son aquellas donde las personas presentan dificultad para ver, oír y hablar. Dentro de este grupo se encuentra la discapacidad visual, que contempla la ceguera y baja visión. También, se encuentra la discapacidad auditiva; las personas con esta discapacidad tienen déficit o ausencia de audición, se puede ocasionar por fallos en el oído exterior o interno, ruptura del tímpano, enfermedades durante la niñez e incluso enfermedades durante el embarazo, entre otras.

2.1.1 La discapacidad en Costa Rica

En el caso de Costa Rica, las cifras revelan que la población con discapacidad, en el 2011, oscila entre un 10 % y 17 % (Gaceta Oficial, 2011, p. 4). Ante esta realidad, como profesionales con responsabilidad social se deben tomar decisiones asertivas, con el fin de que las bibliotecas acaten las disposiciones antes señaladas, para que, con ello, se logre el completo acceso a la información para todos y todas.

La problemática con referencia a la discapacidad que enfrenta Costa Rica, es la falta de sensibilización, capacitación e información brindada al resto de la población, en ámbitos como la educación y el trabajo; según un estudio realizado por Ramírez (2011) estos aspectos

continúan siendo una de las principales debilidades, ya que “un 57% manifestó que era necesario y un 43% muy necesario incorporar el tema de la discapacidad en las escuelas; esto deja en evidencia los vacíos que al margen de la legislación se encuentran latentes” (p. 9).

2.2 Accesibilidad

La accesibilidad hace referencia a aquellos aspectos de la vida cotidiana que un individuo pueda realizar o manipular, o bien, la dificultad que posea para efectuarlos. Basados en los derechos humanos, la accesibilidad existe como referente para hacer valer aquellos derechos adquiridos por personas con discapacidad; en este sentido, las bibliotecas deben hallar aquellas pautas que sobre accesibilidad se vinculen con infraestructura física y web, servicios y recursos de información, y sobre el quehacer bibliotecológico, para regular y respetar los aspectos que requieren cambios con el objetivo de brindar servicios accesibles.

2.2.1 Tipos de accesibilidad

Accesibilidad web

Debido al auge de la información en formatos digitales a través de la red, las bibliotecas han expandido los servicios hasta ofrecer en la internet la información con que cuentan a los usuarios; sin duda alguna, para estos hallar la información en tiempo real es un beneficio que permite ahorrar tiempo, reducir costos, enfrentarse a información actualizada y disponible las veinticuatro horas del día, entre otras ventajas; así lo señalan García y Díaz (2003) “*En esta nueva fase de concepción de la biblioteca pública juega un papel fundamental la tecnología digital más representativa del momento actual: Internet, la cual, a través del universo Web, amplía las posibilidades de transmisión, difusión, recuperación y acceso a todo tipo de informaciones y conocimientos*” (p.40).

Para los usuarios con discapacidad, el acceso a sitios web puede ser provechoso o limitado, dependiendo del cumplimiento de normas y estándares establecidos para tal efecto, debido a ello, los sitios web deben contemplar en su diseño y contenido, pautas y elementos accesibles, con el fin de que los usuarios con discapacidad puedan consultarlas sin dificultades.

Para lograr que el sitio o la página web sea accesible, los creadores deben considerar elementos de diseño que optimicen la información que estas contienen y su usabilidad. En este sentido, una de las ramas del Consorcio “Web Accessibility Initiative (WAI)” establece pautas en tres niveles de prioridad A, AA, AAA de forma tal, que al aplicarse en el diseño de la estructura y contenido de los sitios en la web, los usuarios con discapacidad puedan utilizarlo sin ningún impedimento, así lo señala el autor Pastor (2010) citando a García en su artículo *Bases para un Diseño Web Integral* a través de la convergencia de la Accesibilidad, Usabilidad y Arquitectura de la Información:

La Accesibilidad web tiene como objetivo lograr el acceso y consulta de contenidos web por parte de aquellos usuarios con algún tipo de discapacidad o limitación. La visión clásica, y que aún predomina en el seno de las WAI (Web Accessibility Initiative), grupo de trabajo tutelado por el

W3C que centra su ámbito de actuación en el desarrollo de trabajos relativos a la accesibilidad web) se dirige a grupos de usuarios especiales, tales como personas invidentes, con problemas auditivos, cognitivos, capacidades motoras reducidas e incluso a colectivos concretos como el de las personas mayores. (p. 5)

Accesibilidad física

La accesibilidad física está ligada a todas aquellas condiciones de accesibilidad que ofrezca toda obra arquitectónica; en este sentido, las bibliotecas como construcciones ofrecen servicios de extensión social, cultural, informativa, entre otras, y, por ello, debe buscar condiciones de acceso óptimas para usuarios con discapacidad.

En el caso de Costa Rica, la regulación sobre edificios se halla en la Ley 7600 de Igualdad de Oportunidades para las personas con discapacidad y su reglamento, en el capítulo IV sobre acceso al espacio físico. Las bibliotecas deben ofrecer infraestructura idónea para la atención de usuarios con discapacidades físicas o sensoriales, al respecto Luque *et al.*, (2005) menciona “...un edificio es accesible, cuando se trata de un conjunto urbanístico o arquitectónico que considera de forma integrada los elementos de entorno, entrada, interior, áreas de circulación horizontal y vertical, servicios, zonas de espacio público y otros aspectos, con el propósito de facilitar su uso” (p. 212).

2.3 La accesibilidad en Costa Rica

En el ámbito nacional algunas instituciones han intentado acatar disposiciones que se vinculen con la accesibilidad física y web, así como la atención, capacitación y sensibilización para usuarios con discapacidad. Uno de estos casos es el Sistema de Bibliotecas, Documentación e Información (SIBDI) de la Universidad de Costa Rica, que implementó en el 2002 el proyecto: “*Bibliotecas accesibles para todos y todas*”. Con este proyecto, se readecuaron los ejes de trabajo bibliotecarios en pro de la población con discapacidad que atiende el sistema, se realizaron algunas remodelaciones en diversos edificios, instalación de ascensores, rampas de acceso, readecuaciones de servicios sanitarios, entre otros.

Además, se gestionó la compra de materiales, mobiliario, programas y recursos necesarios para ayudar al usuario no vidente, con discapacidad física o auditiva a manipular mejor la información. En relación con la página web, se efectuaron modificaciones técnicas, de tal forma, que usuarios externos a la universidad o usuarios con discapacidades auditivas o visuales puedan navegar en el sitio y manipular la información.

Otro ejemplo lo constituye el Sistema Nacional de Bibliotecas (SINABI), que desarrolla, en algunas de sus bibliotecas públicas, (Biblioteca Pública de Cartago, Biblioteca Pública de Desamparados, Biblioteca Pública de Moravia, Biblioteca Pública de Ciudad Quesada, entre otras), actividades con usuarios con discapacidades, así como algunos programas para facilitar el acceso a la información para usuarios no videntes y sordos, charlas, biblioteca *express*, entre otros servicios.

3. METODOLOGÍA

El estudio se fundamentó en los principios de la **investigación-acción**; según Lombardi, G. (2008) este tipo de investigación se define como “...*el estudio, la acción y la reflexión de una situación social, con el propósito de cambiar o mejorar la calidad de la acción misma con la participación activa, consciente, abierta de los actores que participan en la situación. Puede ser entendida como un proceso de aprendizaje sistemático*” (p. 22). Se eligió este tipo de investigación, porque propone cambios a partir de un diagnóstico de la situación. Todo en consulta con los distintos actores.

A su vez, como parte de la indagación bibliográfica y para efectuar una correlación del estado actual del Centro de Documentación con el alcance que se deseaba obtener, se tomó en consideración la legislación vigente en materia de accesibilidad a nivel internacional y nacional. El proyecto se basó en el análisis de información, con el fin de generar una propuesta de accesibilidad global, por lo que la investigación-acción se ubicó dentro del enfoque cualitativo.

En una de sus fases, la investigación indagó en diferentes fuentes de información todos los elementos básicos de accesibilidad, experiencias de bibliotecas, tal es el caso del Sistema de Bibliotecas, Documentación e Información (SIBDI) y el Sistema Nacional de Bibliotecas (SINABI), así como requerimientos físicos y de la Internet que se deban aplicar para el cumplimiento de la legislación en accesibilidad. Para esto, se realizaron búsquedas bibliográficas (bibliotecas, Internet, bases de datos, entre otros), entrevistas con expertos en el tema, como María Lourdes Flores de la Fuente, directora del CEDO de ILANUD, Paul Fervoy co-fundador de Internexo y Leonardo Segura, usuario no vidente y participe de muchos proyectos de accesibilidad en bibliotecas.

También, se realizaron observaciones del ILANUD y el Centro de Documentación, entre otras actividades propias de la investigación como el “instrumento para evaluar la infraestructura física”, “instrumento para evaluar la plataforma web” y el “instrumento para evaluar los servicios y productos de información” que fue utilizado por las investigadoras y, posteriormente, validado según el criterio de usuarios que hicieron uso físico y virtual del CEDO.

El proyecto generó los lineamientos claves para alcanzar la equidad en el acceso a la información, tomando en cuenta la población con discapacidad física y sensorial, la perspectiva física del sitio, así como el acceso a la infraestructura web y demás requerimientos que debe cumplir el CEDO de ILANUD, para lograr un ajuste oportuno a las normativas y mejorar el servicio brindado a los usuarios.

4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Durante el proceso de diagnóstico se analizaron tres áreas de trabajo: accesibilidad web, accesibilidad física y servicios y productos de información; a partir de lo anterior, se generaron los lineamientos que sustentaron la propuesta de accesibilidad global.

4.1 Accesibilidad web en ILANUD

En cuanto al sitio web de ILANUD se analizaron la forma y el contenido, con el fin de verificar el cumplimiento de parámetros establecidos por el Consorcio de Iniciativa para la Accesibilidad Web (WAI).

A través de su sitio en la Internet, ILANUD pone a disposición de los usuarios información especializada y brinda la posibilidad de ingresar a programas, datos, artículos, textos completos y referencias bibliográficas, de diversos Centros de Documentación de países de Centroamérica, así como a la revista y a la biblioteca digital. De forma general, en el sitio el usuario es capaz de hallar la información de forma oportuna y rápida; sin embargo, existen ciertos aspectos que deben mejorarse con el objetivo de optimizar el diseño y la forma de la página, uno de esos aspectos lo constituye el enlace a METABASE, donde a los usuarios se les dificulta acceder a ciertas pestañas, el contraste de colores no es idóneo para personas con baja visión.

Según las normas que establece “WAI” para el nivel de prioridad A, existen 25 pautas, para el nivel de prioridad AA se establecen 13 y para el nivel AAA se determinan 23.

En relación con el cumplimiento del lineamiento sobre accesibilidad web, que contiene pautas señaladas por “WAI”, se determina que el sitio web de ILANUD no cumplió con 10 pautas (16.39%) del nivel de prioridad A. En cuanto al nivel de prioridad AA el sitio no cumple 5 parámetros (8.19%) y en relación con el nivel de prioridad AAA se detectaron 8 pautas (13.11%) que no se cumplieron. De 61 puntos, 19 no aplicaron en la evaluación para un total de 31.14%. (véase Gráfico N.º 1)

4.2 Accesibilidad física en ILANUD

La segunda área de trabajo de la investigación la constituye la infraestructura física; en este sentido, se analizó el edificio del CEDO de ILANUD, así como entradas principales del Edificio Plaza de la Justicia, donde se halla el Centro de Documentación en relación con la Ley 7600. Del mismo modo, se identificaron aspectos carentes para usuarios con discapacidad, señalización, servicios sanitarios, mobiliario, escaleras, ascensores, entre otros.

La señalización internacional en el CEDO de ILANUD y en las afueras del edificio de la Plaza de la Justicia es inexistente, a pesar de que se instalaron dos rótulos cerca de una rampa de acceso no poseen las dimensiones que estipula la ley, motivo por el cual los usuarios con baja visión no pueden observarlos.

En relación con las entradas, solamente una de ellas se encuentra al mismo nivel que las rampas del sitio; no obstante, ninguna de las tres entradas al edificio Plaza de la Justicia posee bandas de señalización, texturas de guía y advertencia, ni piso antideslizante. Además, la iluminación de la entrada principal, que las investigadoras analizaron, es muy baja imposibilitando que usuarios con baja visión puedan observar rótulos, objetos, bandas u otros dispositivos; el sensor de las puertas corredizas se encuentra en mal estado y, a pesar de que las puertas están abiertas, la ley establece que las puertas corredizas son idóneas para usuarios con discapacidad física y sensorial.

De igual forma, las rampas no cumplen con ningún requerimiento de la Ley 7600; al respecto, a los usuarios con discapacidad física se les dificulta, en gran manera, ascender o descender, con una silla de ruedas es difícil frenar, ya que las rampas no poseen piso antideslizante. Para usuarios con discapacidad sensorial, las rampas no constituyen mayor obstáculo, aunque se debe acatar lo estipulado por la ley.

Las puertas en el interior de ILANUD no cuentan con el ancho que determina la ley; para usuarios con discapacidad física el paso en una silla de ruedas es muy difícil, ya que la puerta es muy pesada; esto impide moverse y girar con la silla de ruedas; además, para usuarios con discapacidad sensorial sostener la puerta y el bastón es incómodo. Según se estipula en los lineamientos de accesibilidad física, las puertas deben poseer bandas luminosas para que usuarios con baja visión puedan localizarlas, y este aspecto en ILANUD es nulo.

Asimismo, el timbre que se encuentra ubicado en la parte exterior de la entrada al CEDO de ILANUD, está instalado a una altura mayor de la que estipula la ley, motivo por el cual usuarios en silla de ruedas no pueden alcanzarlo.

En el caso de los pasillos, cabe destacar que se encuentran en buen estado y tienen el espacio necesario para que circulen dos usuarios con discapacidad sensorial, o bien, uno en silla de ruedas y otro usuario. En términos generales, los pasillos permiten una movilización adecuada de usuarios.

Por su parte, las ventanas del CEDO aprovechan la luz natural de forma completa; sin embargo, los espacios con luz artificial no son lugares donde usuarios con discapacidad sensorial puedan observar adecuadamente lo que están realizando, principalmente, en los cubículos de trabajo para los usuarios donde se encuentran estantes voladizos que tapan la luz.

En cuanto a las escaleras representan uno de los principales obstáculos para usuarios con discapacidad, sobre todo, por el uso de pasamanos y por la señalización que debe poseer en cada piso, donde se debe encontrar el número en relieve para usuarios con baja visión o ceguera. Las escaleras tampoco cuentan con elementos de identificación a nivel de bastón, y sus pasamanos no tienen continuidad. El nivel de iluminación es adecuado.

En el estacionamiento del edificio no se encuentran ubicados espacios específicos para usuarios con discapacidad, por lo tanto, no existen todos los elementos que debe tener un espacio designado para estas personas, como las dimensiones adecuadas, la simbología, área de abordaje y desabordaje y texturas de guía y aviso. En general, el parqueo bajo techo del

edificio sí posee una rampa de acceso a las entradas principales, por lo que un usuario en silla de ruedas, por ejemplo, sí podría ingresar.

En cuanto a infraestructura, los baños requieren un cambio. No poseen las dimensiones adecuadas en cuanto al ancho de las puertas y en el interior, motivo por el cual a usuarios en silla de ruedas se les dificulta ingresar y girar dentro del baño. Además, en los mismos no se hallan símbolos internacionales de discapacidad ni rotulación en braille, tampoco poseen texturas de guía y aviso, ni agarraderas. Los usuarios con discapacidades físicas y sensoriales no pueden ingresar al servicio sanitario como tal, dada la carencia de dimensiones adecuadas.

Los accesorios que posee el baño, tales como papel higiénico, toallas, espejos, entre otros, no poseen la altura que estipula la legislación, por lo tanto, usuarios con discapacidad física en silla de ruedas no pueden alcanzar dichos dispositivos. Para usuarios con discapacidad sensorial no se dificulta tanto alcanzar dichos accesorios; sin embargo, como el baño no tiene suficiente espacio e iluminación es incómodo y difícil localizar estos elementos (Gráfico N.º 2).

Los baños para hombres cuentan con orinal e inodoro; no obstante, no poseen las dimensiones que deben tener para permitir el ingreso de usuarios con discapacidad, y tampoco poseen barras de apoyo; asimismo, el espacio es muy reducido. Ambos baños poseen lavatorios voladizos, que no cuentan con las medidas establecidas, lo cual dificulta el uso por parte de usuarios con discapacidad física.

En relación con los ascensores cabe destacar que fueron instalados recientemente en ILANUD, por lo que se analizaron algunos de los aspectos que podrían mejorarse, ya que por ser nuevos sí poseen elementos y diseño adecuado para usuarios con discapacidad; en este sentido, lo que se podría mejorar es la altura de la botonera, y señales auditivas que indiquen a usuarios no videntes o con baja visión el piso en el que hace parada el ascensor.

El mobiliario con que cuenta el CEDO de ILANUD debe ser modificado o readeuado, ya que en el diagnóstico se detectaron algunos elementos que no cumplen con lo estipulado por la legislación, tal y como la mesa de trabajo principal, que es muy pequeña y no tiene una altura óptima para usuarios que manipulan silla de ruedas, así como los cubículos de trabajo y de uso de usuarios, que no poseen una iluminación idónea ni suficiente espacio. La estantería no posee la altura adecuada, y los espacios entre un estante y otro no permitirían el paso de un funcionario del CEDO con discapacidad (véase Gráfico N.º 3).

Según se denota en el gráfico anterior, los aspectos que requieren de un notable cambio en su diseño y arquitectura son las puertas de acceso y los baños; por el contrario, los ascensores cumplen con la normativa vigente, que se debe a su reciente instalación y diseño.

4.3 Servicios y productos de información en ILANUD

Esta variable de la investigación estuvo orientada a la evaluación de cada uno de los servicios brindados por el Centro de Documentación, insumos y formatos accesibles para la población con discapacidad.

Según el criterio de los usuarios se evidenció que los principales servicios (biblioteca digital, catálogo METABASE, revistas entre otros) no son accesibles para personas no videntes o baja visión debido al contraste, color e interfaz del sitio y recursos (Gráfico N.º 4).

En lo que respecta a la información hubo total conformidad por parte de los sujetos involucrados en el estudio, considerada como veraz y oportuna de acuerdo con las necesidades e intereses de los usuarios en temáticas tales como: violencia, delincuencia, derechos humanos entre otros.

Una de las principales dificultades mostradas por los usuarios subyace en la plataforma web, ya que se hizo notorio cómo la presentación de las pestañas influyó en el tiempo de recuperación de la información por parte de los usuarios. Aunado a ello, la falta de equipo audiovisual, materiales en braille, así como sistemas de impresión braille disminuye las visitas presenciales de usuarios con discapacidad visual.

En síntesis, los servicios y productos de información deben mejorar los canales de acceso, debido a que se constituyen como las debilidades más latentes, expresadas por usuarios con discapacidad visual y física.

5. CONCLUSIONES

La discapacidad es una condición humana inmersa en la realidad mundial y la de muchos costarricenses, por lo tanto, en la medida en que se apliquen las normativas vigentes en materia de accesibilidad, se abre un panorama más inclusivo que incrementará la calidad de los servicios y productos que se brinden en las bibliotecas.

1. En el caso de todas las instituciones públicas del país, particularmente el ILANUD ente en el que se centró el estudio, es importante que se vele efectivamente por el fortalecimiento de los derechos humanos para todas las personas, incluidas aquellas que posean alguna discapacidad.
2. Los centros de documentación y demás entes relacionados, entre ellos el CEDO de ILANUD, deben planificar y gestionar constantemente capacitaciones, evaluaciones y proyectos que le permitan mejorar sus *servicios y productos*, según las necesidades inmediatas de la población con discapacidad. Además, las evaluaciones periódicas se convierten en una herramienta vital para evaluar el desempeño de las unidades de información y la usabilidad de las mismas.
3. Los usuarios con discapacidad deben conocer y hacer respetar cada uno de los derechos consignados en la Ley 7600, así como la Constitución Política de nuestro país, a fin de ser tratados en equidad de condiciones.
4. Los estudios de diagnóstico son una fuente de enriquecimiento para todas las bibliotecas, que así como el CEDO de ILANUD deben contrastar la calidad y

pertinencia de la información brindada respecto de las necesidades e intereses de toda la comunidad de usuarios.

5. Los profesionales en bibliotecología, y de todas las áreas del conocimiento, deben desarrollar competencias y habilidades comunicacionales a fin de ofrecer servicios mucho más acordes al público meta que, a su vez, sean inclusivos. También, como estudiantes activos de las universidades deben ser partícipes de cursos de capacitación, competencias y habilidades en el tema de accesibilidad.

5. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

La Gaceta Oficial. (2011). Crean Registro Nacional de Estadísticas sobre discapacidad. San José, Costa Rica: Diario la Gaceta. Año 133, no. 24 Recuperado de: http://www.gaceta.go.cr/pub/2011/02/03/COMP_03_02_2011.html

García Gómez, F. & Díaz Grau, A. (2003). La biblioteca pública ante las necesidades informativas de su comunidad: recursos y servicios a través de la web. En: Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios, 18(71), 39-56.

Instituto Nacional de Estadística y Censos (2012). Glosario. San José, Costa Rica : INEC. Recuperado de: <http://www.inec.go.cr/Web/Home/GeneradorPagina.aspx#D>

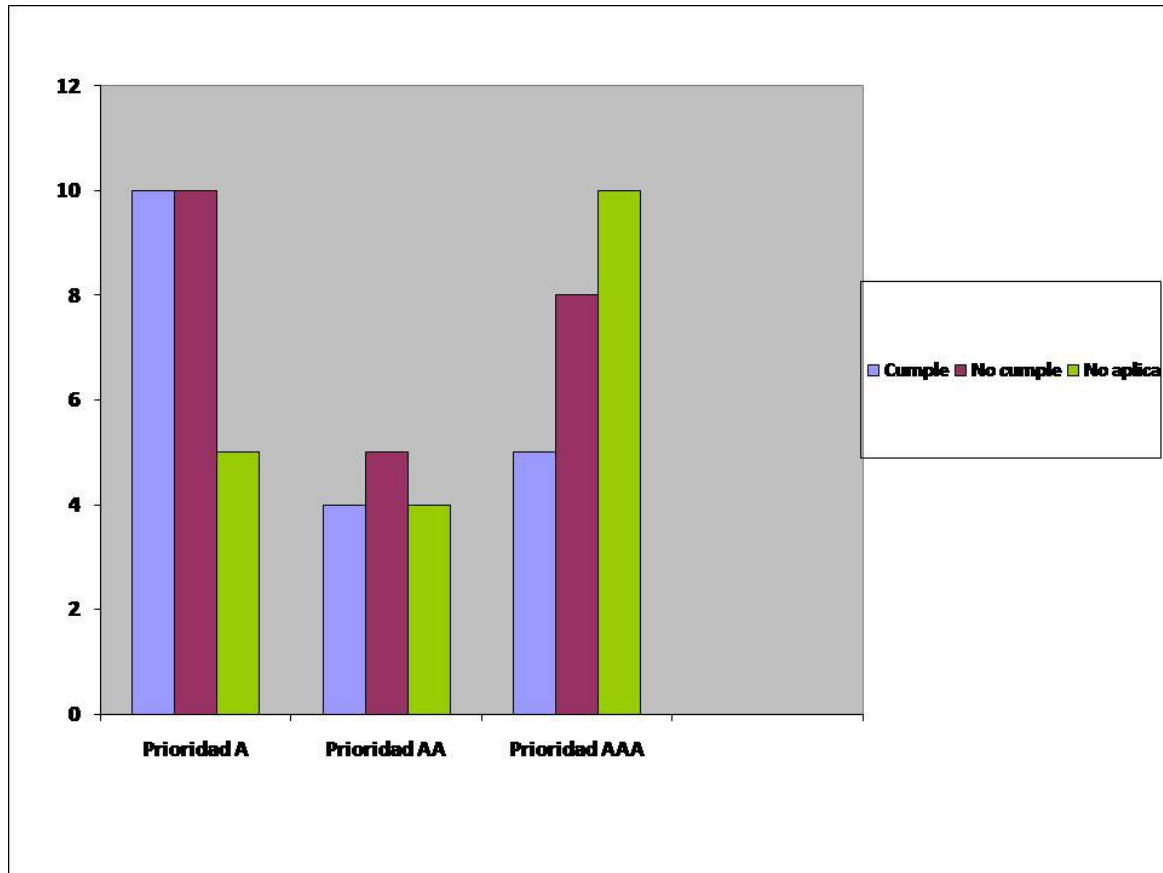
Lombardi, G. (2008). Métodos de investigación cualitativos: Investigación-Acción. Caracas, Venezuela: Universidad Central de Venezuela. Recuperado de: http://www.ciens.ucv.ve/servicio_comunitario/presentaciones2009/Metodos_de_investigacion_cualitativos_febrero2009.ppt

Luque Parra, D.J.; Rodríguez Infante, G. & Romero Pérez, J.F. (2005). Accesibilidad y Universidad. Un estudio descriptivo. En: Intervención Psicosocial; 14(2); pp. 209-222.

Pastor, J. (2010). Bases para un Diseño Web Integral a través de la convergencia de la Accesibilidad, Usabilidad y Arquitectura de la Información. En: Scire, 16(1), pp. 65-80.

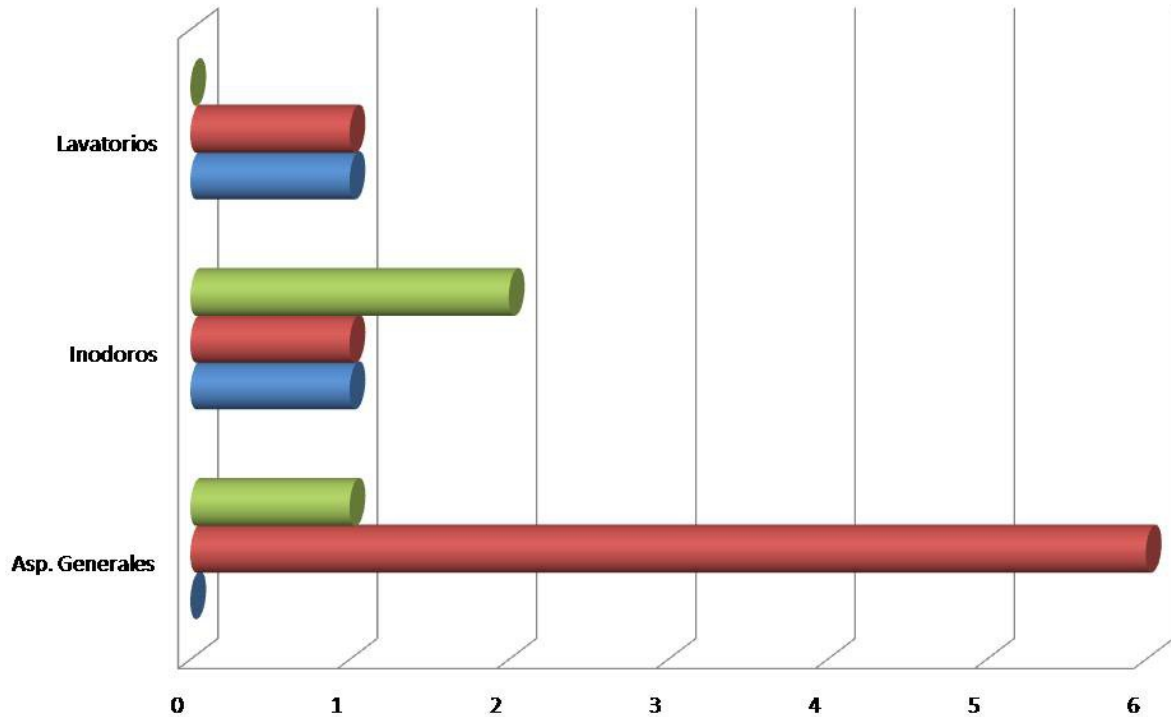
Ramírez Morera, M. (2011). Las dimensiones de accesibilidad en la Universidad de Costa Rica Sede Rodrigo Facio, un acercamiento desde la perspectiva de discapacidad y género. En: Reflexiones, 90(2); p. 71-88. Recuperado de: Database Ebsco-Host.

Gráfico 1: Accesibilidad web a partir del diagnóstico



Fuente: Elaboración propia.

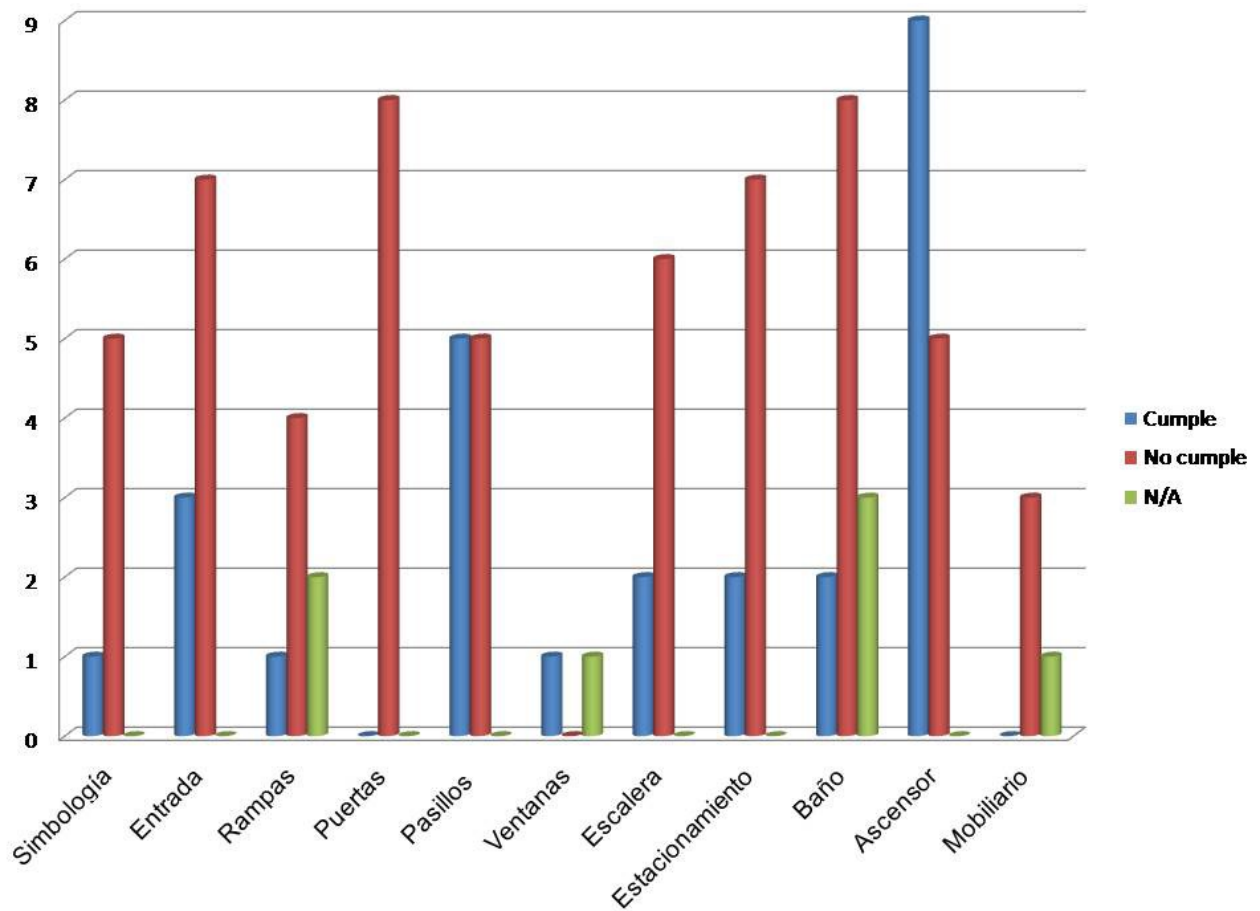
Gráfico 2: Accesibilidad en los baños



	Asp. Generales	Inodoros	Lavatorios
N/A	1	2	0
No cumple	6	1	1
Cumple	0	1	1

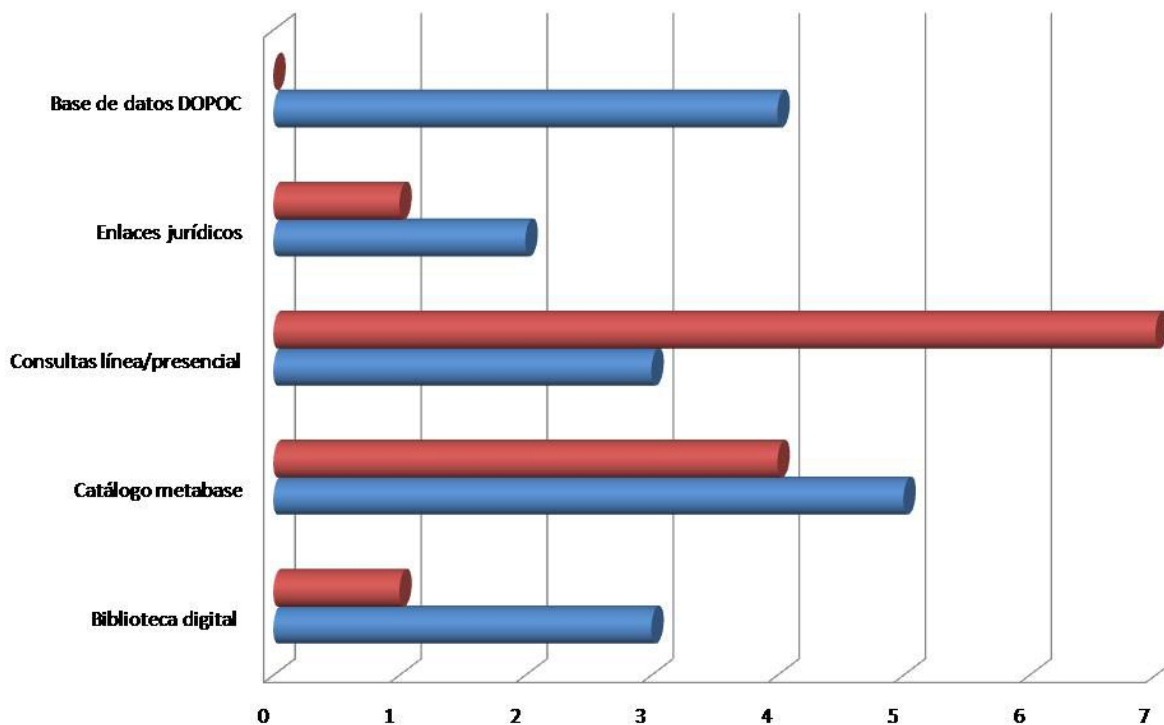
Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 3: Grado de accesibilidad física según el diagnóstico



Fuente: Elaboración propia

Gráfico 4: Grado de accesibilidad de servicios y productos, según el diagnóstico



	Biblioteca digital	Catálogo metabase	Consultas línea/presencial	Enlaces jurídicos	Base de datos DOPOC
■ No cumple	1	4	7	1	0
■ Cumple	3	5	3	2	4

Fuente: Elaboración propia.