

Las necesidades de información de los usuarios discapacitados visuales. Análisis y propuesta de servicios bibliotecarios y de información: avances

MARÍA EUGENIA ESPAÑA GONZÁLEZ

Posgrado en Bibliotecología y
Estudios de la Información, UNAM

INTRODUCCIÓN

En este trabajo de investigación se intenta dar a conocer las necesidades de información de las personas con discapacidad visual y su comportamiento informativo, como usuarios de bibliotecas de instituciones de rehabilitación y bibliotecas públicas. Cabe aclarar que, para esta investigación, a las personas con discapacidad visual (PCDV) se les denomina también usuarios con discapacidad visual (UCDV).

El sentido de la vista se considera como uno de los más importantes, pues a través de éste “obtenemos la información para entender, interpretar e interactuar con el mundo que nos rodea, por lo tanto, una discapacidad en el órgano de la visión afecta el desarrollo integral del individuo, independientemente de la edad, así como de su vida personal y social.

Dependiendo del origen y la disfunción visual que padezca el sujeto, se clasifica como ceguera o debilidad visual. En cuanto a la población con esta discapacidad, conviene aclarar que es un poco difícil saber la cifra con exactitud, ya que, por una parte, el número de personas con discapacidad visual varía continuamente por las personas que fallecen y quienes, día a día, por diversos motivos, acrecientan el número de personas con esta discapacidad, sin embargo, según los resultados del Censo de población y vivienda¹ efectuados en 1999, indican que en México existe un total de 467 040 PCDV, número global, esto es, sin diferenciación entre las personas con discapacidad visual profunda, grave o leve, es decir, ciega y personas con debilidad visual. El censo revela que en el Distrito Federal existen 31 576 PCDV, de los cuales 15 017 son hombres y 16 559 son mujeres.

De este sector de la población se considera a quienes asisten a tres instituciones de rehabilitación y a quienes acuden como usuarios de los servicios bibliotecarios disponibles en dos bibliotecas del DF, se plantean las siguientes preguntas: ¿quiénes son y cuáles son las características de dichos usuarios?, ¿cuáles son sus necesidades de información?, ¿qué comportamiento

1 INEGI, *XII Censo general de población y vivienda 2000*, en <<http://www.inegi.gob.mx/difusion/espanol/fpobla.htm>>, consultada el 27 de febrero de 2002.

informativo tienen?, ¿qué fuentes de información están al alcance de ellos?, ¿qué tipo de material bibliográfico consultan?, ¿qué tipo de información necesitan?, ¿con qué tipo de materiales y equipo se les brindan los servicios bibliotecarios?

OBJETIVO GENERAL

Identificar dos de las tres fases del fenómeno de las necesidades de información de los UCDV, esto es, el surgimiento de las necesidades de información y la manifestación de sus necesidades de información documental, a través de su comportamiento informativo.

OBJETIVOS PARTICULARES

- Identificar las necesidades de información de los UCDV.
- Determinar a quién o a quiénes recurren cuando se les presenta una necesidad de información.
- Identificar dónde y en qué soporte o formato encuentran la información requerida.
- Establecer en qué soporte prefieren encontrarla: libros en braille, libros en negro (los libros impresos con caracteres normales), que requieren del servicio de lectura personal, grabaciones caseras o audiolibros (esto es, textos grabados en casetes) o bien buscan información en la radio o la televisión.

HIPÓTESIS

La hipótesis sustentada es la siguiente: las necesidades de información de los UCDV se orientan a su formación educativa, independientemente del nivel académico que ellos posean, para lo cual acuden a las bibliotecas.

Como la información que requieren no siempre se halla impresa en sistema braille, la buscan en otros soportes (impresos en caracteres comunes o en audiocasetes), a la vez que necesitan de otros servicios adicionales, como la lectura en voz alta, o bien recurren a otros medios electrónicos: computadoras con sintetizador de voz o máquinas lectoras.

METODOLOGÍA

Para realizar esta investigación, se seleccionó la población de los alumnos de la Escuela Nacional para Ciegos (ENC), del Comité Internacional Pro-Ciegos (CIPC); a los usuarios de las Salas de Invidentes y de Tiflogía de la Biblioteca de México y de la Biblioteca Nacional, respectivamente; así como los alumnos del Instituto Nacional para la Rehabilitación del Niño Ciego y Débil Visual (INRNCDV). Cabe aclarar que se formaron tres grupos, dadas las características de cada uno de éstos. El método utilizado fue el de estudio de usuarios.

Las necesidades de información de los usuarios discapacitados...

Se utilizó la técnica de la encuesta, para lo cual se aplicó como instrumento la cédula de entrevista; por las características generales de la población a investigar, se diseñó la cédula con un número relativamente corto de preguntas abiertas, cerradas y de opción múltiple, para facilitar la entrevista con los sujetos de la muestra seleccionada. Para ésta, se optó por las muestras para estudios complejos de Rojas Soriano, porque se consideró que reúne las condiciones que más se adecuaban a la investigación:

- Una población pequeña (menor a diez mil elementos).
- Varios grupos entre los que se aplicará la muestra.

La población a investigar la conforman los elementos del cuadro siguiente:

Cuadro 1. Población a investigar

Usuarios de instituciones de rehabilitación y bibliotecas	Población total
Alumnos de la enc	114
Alumnos del cipc	140
Alumnos del inrnrdv	50
Usuarios de la Sala de Tifología de la Biblioteca Nacional	13
Usuarios de la Sala de Invidentes de la Biblioteca de México	200
Total	517

Se optó por el muestreo estratificado, ya que divide la población en estratos, con el fin de obtener representatividad de los diferentes estratos que componen

la población a investigar y compararlos entre sí. De cada uno de éstos, se seleccionó una muestra, cuya suma representa la muestra total.

En este tipo de muestreo, los estratos se consideran como poblaciones independientes. Considerados de esta manera, la población de PCDV se dividió para su estudio en tres grupos:

1. Alumnos de la ENC y del CIPC.
2. Alumnos del INRNCDV.
3. Usuarios de las Salas de Invidentes y Tiflogía, de la Biblioteca de México y de la Biblioteca Nacional, respectivamente.

Para ello se tomaron en cuenta las siguientes características comunes a este grupo. Del primero, los estudiantes de la ENC y del CIPC:

- Por pertenecer a una institución de rehabilitación.
- Por ser usuarios de bibliotecas especiales dentro de las respectivas instituciones.
- Por cursar estudios básicos y medio superior en sistemas abiertos.

Del segundo grupo, los alumnos del INRNCDV:

- Por pertenecer a una institución de rehabilitación especializada en niños.

Las necesidades de información de los usuarios discapacitados...

- Por ser usuarios de biblioteca escolar dentro de la institución.
- Por cursar estudios elementales (primaria) en sistema escolarizado.

Del tercer grupo, los usuarios de las Salas de Invidentes y de Tiflogía:

- Por considerarlos como usuarios de bibliotecas públicas.
- Por ser estudiantes de diferentes carreras y diversos grados escolares.
- Por tener una mayor diversidad de ocupaciones (amas de casa, estudiantes, trabajadores, etc.).

Los sujetos de esta población tienen en común una discapacidad visual, pero las circunstancias que los rodean no son las mismas. El total de la población de personas con discapacidad visual de las instituciones de rehabilitación y de usuarios de las bibliotecas antes mencionadas fueron 517 personas (véase el cuadro 1). Para calcular el tamaño de las muestras, se utilizó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{\frac{Z^2 q}{E^2 p}}{1 + \frac{1}{N} \left[\frac{Z^2 q}{E^2 p} - 1 \right]}$$

Cuadro 2. Primer grupo

Instituciones	Total de estudiantes NH (población)	Fración de los grupos Nh/N	Muestra de los grupos
ENC	114	0.45	51
CIPC	140	0.55i	56
Total	254	100	107

Para determinar el número de la muestra de la población de la ENC se aplicó la fórmula anterior y el resultado fue

- Tamaño de cada uno de los estratos: $N_h = 114$
- Tamaño de la muestra de cada uno de los estratos: $n_h = 51$

Para determinar el número de la muestra de la población del CIPC, se aplicó también la fórmula anterior y el resultado fue:

- Tamaño de cada uno de los estratos: $N_h = 140$
- Tamaño de la muestra de cada uno de los estratos: $n_h = 56$

Por lo anterior, queda de la siguiente manera:

$$N_h/N = 114/254 = 0.45 \text{ y } N_h/N = 140/254 = 0.55$$

El tamaño de la población total es

Las necesidades de información de los usuarios discapacitados...

- Tamaño de la población total: $N = 254$
- Tamaño de la muestra total: $n = 107$

Para el segundo grupo, no fue necesario aplicar esta fórmula, ya que el INRNCDV es único en su género en el Distrito Federal y, al parecer, no existe otra institución con las mismas características de su población que les proporcione servicios similares para formar otro grupo con el cual establecer comparaciones.

Cuadro 3. Segundo grupo

INRNC	Alumnos de primaria susceptibles de entrevistar
	50

Por lo tanto, se les aplicó la entrevista a todo el universo de la población susceptible de responderla, esto es, a cincuenta alumnos que cursan educación primaria y que, además, saben leer. Los restantes alumnos de la institución cursan preescolar (unos treinta niños); en tanto que otros padecen atipicidades múltiples, como sordera, parálisis cerebral, etcétera, y de hecho no asisten a la biblioteca. Para el tercer grupo, se procedió de la siguiente manera:

- Tamaño de la población total: $N = 215$
- Tamaño de la muestra total: $n = 76$
- Tamaño de cada estrato: $N_h = 200$
- Tamaño de la muestra de cada estrato: $n_h = 63$

- Tamaño de cada estrato: $N_h = 15$
- Tamaño de la muestra de cada estrato: $n_h = 13$

$$N_h/N = 200/215 = 0.93 \text{ y } N_h/N = 13/215 = 0.06$$

Con estos datos, se desarrolló la fórmula anterior, la cual arrojó los siguientes resultados. Esquemáticamente se vería así:

Cuadro 4. Tercer grupo

Biblioteca	Usuarios promedio mensual N_h (población)	Fracción de los grupos N_h/N	Muestra de los grupos
Sala de Tifología	15	0.06	13
Biblioteca de México	200	0.93	63
	215	0.99	76

Para determinar el número de la población de cada estrato, se requirió información de cada institución y biblioteca seleccionadas, cuál era en ese momento su población. Como la enc cuenta con una plantilla de alumnos que suele cambiar continuamente, debido a que unos alumnos son dados de baja por inasistencia y otros se dan de alta por haber terminado su proceso de rehabilitación, o bien por otras causas.

La cifra de 114 alumnos se tomó en octubre de 2003, de los cuales entre 60 y 90 por ciento son internos, variación debida a que cada alumno que llega permanece

como interno, hasta que aprende a desplazarse para asistir a la institución, según el horario designado.

En tanto que en el CIPC la población cuenta con características de asistencia similares a la enc, a excepción del internado para sus alumnos, se investigó que durante ese mismo mes la población fue de 140 personas.

En el tercer grupo se encuentran los UCDV de los servicios bibliotecarios proporcionados por bibliotecas: una pública y otra nacional, pero que en la práctica el servicio a este tipo de usuarios es igual al de una biblioteca pública normal.

Sobre la base de los datos proporcionados por el personal de ambas bibliotecas, se considera el promedio de los usuarios registrados durante octubre. Por una parte, los usuarios que asisten a la Sala de Invidentes de la Biblioteca de México en los diferentes turnos (matutino, vespertino y de fin de semana) y, por otra, aun cuando la afluencia es de entre treinta y cuarenta usuarios diariamente en el turno matutino; treinta en el vespertino y cincuenta los fines de semana, cabe aclarar que los usuarios se repiten, por lo tanto, al hacer esta consideración, los responsables del servicio que llevan un registro diario de sus usuarios expresaron tener doscientos usuarios diferentes, de ahí que esta cifra calculó para determinar la muestra. Se entrevistó en total a 218 personas.

RESULTADOS

La cédula de entrevista se aplicó a los sujetos seleccionados, la cual se divide en tres partes: la primera incluye sus datos generales (sexo, edad, tipo y causa de la discapacidad visual, ocupación, grado escolar, estudios que cursa actualmente y escuela a la que asiste). La segunda parte del cuestionario incluye las preguntas sobre sus necesidades de información: motivos que lo impulsan a buscarla, a quién y a quiénes acude; qué medios de comunicación masiva utiliza; si acude a alguna instancia gubernamental o pública; a qué biblioteca o bibliotecas asiste y sobre qué temas necesita buscar información. En la tercera parte de la cédula, se pregunta en dónde encuentran la información que necesitan, es decir, en qué soporte o formato prefieren encontrarla y en cuáles la encuentran con mayor facilidad, si utilizan las computadoras, o si requieren otro tipo de ayudas tecnológicas, si les gusta utilizar esta clase de aparatos; como usuarios de las bibliotecas, adónde y con quiénes acuden en busca de información y, por último, la frecuencia con que asisten a éstas.

Después de compilar, organizar y tabular los datos anteriores, se encontró que se corrobora la hipótesis planteada al inicio, porque sus necesidades de información se orientan principalmente a su formación educativa. Durante la investigación, se entrevistaron hombres y mujeres de todas las edades, condiciones

sociales, con diferentes grados de discapacidad visual, y todos con un objetivo en común: satisfacer sus necesidades de información, mayormente movidos por el deseo de instruirse y superarse, como un reto personal.

Estas personas cursan diferentes niveles educativos: primaria, secundaria, media superior, carreras profesionales y técnicas, como masoterapia, pedagogía, derecho, idiomas, matemáticas, comunicación, periodismo, administración pública, por citar las principales.

En cuanto a sus necesidades de información, se encontró que son similares a las de las demás personas *normovisuales* que cursan los mismos estudios que éstos, sólo que con las limitaciones en cuanto al acceso a la información, por no existir materiales bibliográficos especiales, pues es muy limitada la información impresa en braille, por lo que tienen que recurrir, en primera instancia, a libros impresos normales (negros o en tinta, como ellos los llaman), con las desventajas que ello implica, por ejemplo, tienen que esperar su turno para que les lean o les graben, como ocurre con los usuarios de la Sala de Invidentes de la Biblioteca de México, o bien buscan a algún familiar o amigo dispuesto a leerles y grabarles.

En cuanto a su comportamiento informativo, un 60 por ciento de los entrevistados dijo asistir a más de una biblioteca. Encontrar principalmente la información que necesitan en libros y revistas en negro, seguido de los libros hablados y, por último, en braille. Un

promedio del 40 por ciento de los entrevistados mostraron su preferencia para encontrar la información, los libros y revistas en negro; seguido de los audiolibros o grabaciones y, en última instancia, en braille. En cuanto a la accesibilidad o facilidad de acceso a la información, un 48 por ciento indicó que para ellos los libros impresos son un recurso más a su alcance, aunque tengan que depender de otras personas.

La tercera parte de los entrevistados prefiere usar las computadoras personales con programas parlantes, disponibles para ellos en los servicios especiales ofrecidos por las bibliotecas institucionales o públicas. O si no tienen acceso a éstas, acuden a cibercafé; o se ayudan o apoyan técnicamente con los escaners lectores Open Book, Pronto, Galileo, máquinas lectoras y otras, como las máquinas amplificadoras de textos. Las razones para emplear este tipo de ayudas en general son cuestiones prácticas en la búsqueda de información, aun cuando no siempre estén a su alcance.

Hubo quienes manifestaron que les gustaba leer en braille, porque les da independencia personal, ya que no tienen que depender de otra persona para acceder a la información. También manifestaron sentir una gran frustración al no encontrar materiales en braille. Aun cuando en México existe una imprenta para la composición en sistema braille, que edita libros sólo bajo pedido, cuyo tiraje es de pocos ejemplares y, por otra parte, los acervos en braille de las bibliotecas, como

corroboran los entrevistados, son ya obsoletos, puesto que las colecciones datan del año de 1959 y 1960, requieren información vigente y actualizada.

En cuanto a los hábitos de asistencia a las bibliotecas, un 98 por ciento de los entrevistados asisten regularmente, sobre todo durante los ciclos lectivos, independientemente del nivel académico de cada UC-DV. El porcentaje restante aceptó no asistir a ninguna biblioteca.

Por una parte, como conclusión, se puede decir que se necesitan diversas soluciones, en virtud de que no existe una sola solución, ya que la problemática representa distintas facetas, pues la limitación visual de estos usuarios requiere de materiales y apoyos especiales (humanos y tecnológicos). Por otra, se sugiere que se impartan cursos de educación de usuarios, adecuándolos a sus características especiales, a fin de que sean más independientes en las bibliotecas. Por último, cabe añadir que en este sector específico de usuarios no existe un tipo psicológico único, pues cada persona es diferente y no son tipificables. Sin embargo, el denominador común es que algunos rasgos se acentúan más en unos que en otros: son muy sensibles a la frustración, perciben si en algún lugar son bien recibidos o rechazados, pero, sobre todo, tienen un espíritu de superación y de lucha.