

# Servicios accesibles a todos los usuarios en las bibliotecas universitarias españolas: estado de la cuestión

David Domingo Pàmies\*

Carina Rey Martín\*\*

Concepción Rodríguez Parada\*\*

*Artículo recibido:*  
9 de marzo de 2021

*Artículo aceptado:*  
16 de junio de 2021

*Artículo de investigación*

## RESUMEN

Hasta el momento, las universidades han centrado la atención a la discapacidad en el ámbito de la docencia mediante la puesta en marcha de programas o planes que contemplan la adquisición de software específico, medidas de ayuda a la docencia y la contratación de personas de acompañamiento, entre otras estrategias. Sin embargo, los servicios universitarios, como, por ejemplo, los ofrecidos por las bibliotecas, no han mostrado el mismo nivel de adaptación. A diferencia de lo que ocurre con las bibliotecas públicas,

\* Centre de Recursos per a l'Aprenentatge i la Investigació, Campus Catalunya, Universitat Rovira i Virgili, España david.domingop@urv.cat

\*\* Departament de Biblioteconomia, Documentació i Comunicació Audiovisual, Facultat de Informació y Medios Audiovisuales, Universitat de Barcelona, España carina.rey@ub.edu crodriguezp@ub.edu

la bibliografía centrada en accesibilidad y servicios inclusivos en bibliotecas universitarias o CRAI es muy escasa. Este trabajo pretende paliar esta carencia a partir del estudio bibliográfico y posterior análisis cualitativo de las necesidades de los usuarios con discapacidad y su atención en las bibliotecas públicas, para después revisar las buenas prácticas y los servicios específicos prestados por las universidades y sus respectivos CRAI tal como se difunden en las páginas web de cada una de ellas.

Aunque el marco legal y normativo fija pautas genéricas para garantizar la accesibilidad física y a los servicios bibliotecarios, este artículo pretende concretar dichas pautas para adaptarlas a las circunstancias específicas de las bibliotecas universitarias.

**Palabras clave:** Accesibilidad; Inclusividad; Discapacidad; Biblioteca Universitaria Inclusiva

**Accessible services to all users in Spanish University Libraries: state of the art**

*David Domingo Pàmies, Carina Rey Martín and Concepción Rodríguez Parada*

**ABSTRACT**

Until now, universities have focused its attention on disability in the field of teaching through the implementation of programs or plans which include, among others, the acquisition of specific software, teaching aid measures and the recruitment of support staff. However, university services, such as those offered by libraries, have not shown the same level of adaptation. Unlike what happens with public libraries, the bibliography focused on accessibility and inclusive services in university libraries is very scarce. This work aims to alleviate this gap through a bibliographical study and subsequent qualitative analysis of the needs of users with disabilities and their care in public libraries, to later review the good practices and specific services provided by the universities and their respective libraries as they are disseminated on the web pages of each of them.

Although the legal and regulatory framework establishes generic guidelines to guarantee physical and

library services accessibility, this article aims to specify those guidelines for adapting them to the specific circumstances of university libraries.

**Keywords:** Accessibility; Inclusion; Disability; Inclusive University Library

## INTRODUCCIÓN

El *Plan de Actuaciones* del CRAI (Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación) de la Universitat Rovira i Virgili (Tarragona, España) establece como uno de sus objetivos más importantes llegar a ser un CRAI inclusivo en el medio plazo. Así, el curso 2019-2020 incorporó a su plantilla cinco trabajadores con discapacidad cognitiva, medida promovida por la ALA en el programa “Value of libraries in promoting social justice and inclusion” (ALA, 2020), lo que permitió conocer de primera mano la necesidad de que las bibliotecas sean accesibles para todos. La búsqueda de información al respecto puso de manifiesto la escasez de estudios centrados en la atención a los usuarios con discapacidad en las bibliotecas universitarias, que contrasta con los numerosos trabajos publicados sobre el tema en el ámbito de las bibliotecas públicas.

Las líneas que siguen buscan contribuir a llenar un vacío a partir de la consecución de los objetivos siguientes:

- Construir un marco teórico, por ahora inexistente, sobre la atención de las personas con discapacidad en las bibliotecas universitarias.
- Precisar la terminología específica.
- Identificar ejemplos de buenas prácticas de bibliotecas públicas y universitarias españolas en el campo de la accesibilidad y la inclusividad.

## METODOLOGÍA

Dada la falta de bibliografía sobre servicios inclusivos en las bibliotecas universitarias o CRAI, se ha optado, en primer lugar, por hacer un estudio cualitativo de los ofrecidos por las bibliotecas públicas –cuyos resultados serán expuestos en el apartado “Bibliotecas públicas” de este trabajo– porque pueden servir de ejemplo de buenas prácticas dado el tiempo que hace que prestan atención a este colectivo de usuarios; mientras que, en el caso de las

bibliotecas universitarias, se han revisado sus páginas web y también las de sus respectivas universidades para ver qué servicios ofrecen a los usuarios con discapacidad.

### MARCO TEÓRICO

Hasta ahora nos hemos referido a conceptos como inclusividad, accesibilidad, discapacidad, etc., es por ello que creemos necesario definirlos para saber exactamente a qué nos referimos en cada caso.

En el preámbulo de la *Convención internacional sobre los derechos de las personas con discapacidad* se precisa que la *discapacidad* es la limitación resultante de la interacción entre las personas con deficiencias y las barreras provocadas por la actitud y el entorno que imposibilitan su participación en igualdad de condiciones respecto a los demás ciudadanos (ONU, 2006). En este sentido, “La discapacidad es una circunstancia personal y un hecho social producto de la interacción de factores tanto individuales (el hecho físico, la materialidad de la discapacidad, que en ocasiones consiste o deriva de un desorden de salud), como sociales (el entorno de la persona que presenta el hecho físico)” (Velarte Pérez *et al.*, 2011: 14-15).

En España, la *Ley General de derechos de las personas con discapacidad* considera *accesibles* los edificios, espacios, recursos, etc., que pueden ser utilizados y disfrutados por todo el mundo con seguridad y comodidad y de la forma más autónoma y natural posible (RD 1/2013, art. 2.k). En el caso de una biblioteca universitaria o CRAI será accesible si permite a los usuarios con discapacidad *acceder, utilizar* sus recursos, *orientarse y comunicarse* en condiciones equivalentes a las del resto de usuarios (Givry, 2010: 273).

Ahora bien, para conseguir un CRAI verdaderamente *inclusivo*, hacerlo accesible es sólo el primer paso. En un CRAI inclusivo, todos los usuarios son tratados con respeto, son valorados por sus habilidades distintivas y tienen igual acceso a los recursos para poder contribuir completamente al éxito de la universidad (ALA, 2017). Para Ciuró (2019: 35) se trata de algo más sencillo aún: “La inclusión es esto: que se sientan parte de nuestra comunidad bibliotecaria y nos ayuden a crecer”.

En lo que se refiere a la *igualdad*, si no se delimita bien, puede esconder la mayor de las desigualdades. Este es el sentido de la *Figura 1*. Es decir, hay que evitar que la aplicación rígida del principio de igualdad acentúe las desigualdades de base hasta hacerlas insuperables. En cambio, si a cada uno se le brinda *equitativamente* un apoyo adaptado a su necesidad, será capaz de superar todas las barreras que se le planteen.

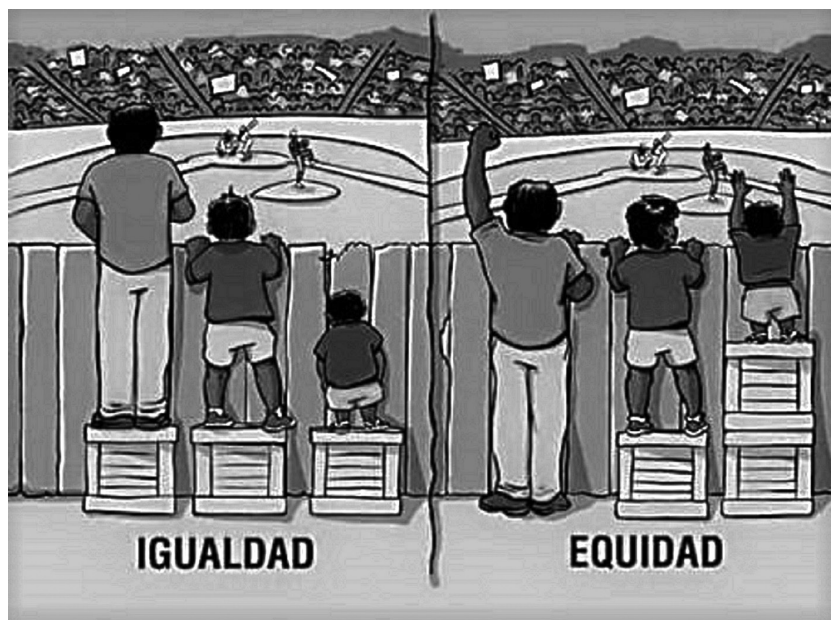


Figura 1. Representación de Igualdad vs. Equidad  
Fuente: <https://www.semfy.com/extracto-atencion-comunitaria/>

Otro de los conceptos que se suelen utilizar es lo que la ya citada *Convención* de la ONU llama “ajustes razonables” (ONU, 2006: art. 2.4), que consiste en ir adaptándose a medida que se plantean casos particulares. Dichos “ajustes razonables” son el mínimo que marca la ley. Así ocurre, por ejemplo, en el marco jurídico español (RD 1/2013, art. 18.2); sin embargo, este *mínimo* no es suficiente si se pretende que el CRAI sea el “corazón de la universidad”.

Un estudio de la Fundación Universia (2018) estima que la mitad de los estudiantes con discapacidad de las universidades españolas no la declaran; además, muy a menudo, dichas discapacidades son invisibles por lo que la inclusión es más difícil. Pero que no las veamos no significa que no estén ahí (Missiroli, 2018: 13). No podemos estar esperando que todos los usuarios vengan a explicarnos su estado de salud. Las *Pautas de acceso a bibliotecas para personas con discapacidad* de la IFLA recuerdan que “las personas con discapacidad deben superar barreras no sólo físicas, sino también psicológicas, para ir a la biblioteca y expresar sus necesidades” (Irvall y Nielsen, 2016: 14).

Hacer adaptaciones individualizadas cuando el usuario lo pide o “ajustes razonables”, pues, no parece lo más recomendable. Sería preferible que una biblioteca diseñara sus servicios y recursos pensando en su uso por todos sin

necesidad de adaptación o sólo la mínima necesaria (Nygaard, 2018). En esto consiste el “diseño universal” (ONU, 2006: art. 2.5). Así, antes de buscar soluciones específicas, la primera vía que hay que explorar siempre es la de las soluciones generales que beneficien a todos los usuarios. Por ejemplo, el servicio de reserva telemática de documentos, que pueden pedir todos los usuarios, beneficia especialmente a aquellos que no pueden acceder a los estantes, sin tener que solicitar un “servicio especial”. Es, pues, un enfoque radicalmente inclusivo.

### ***Marco legal y normativo***

El punto de partida del marco jurídico español es la *Convención internacional sobre los derechos de las personas con discapacidad*, ratificada por España en 2007, que establece las definiciones de “discapacidad”, “diseño universal” y “ajustes razonables” ya expuestas y fija la obligación de asegurar el acceso de las personas con discapacidad a los edificios y a los servicios de información (ONU, 2006: art. 9.1). La obligatoriedad de que las bibliotecas universitarias sean accesibles es recogida específicamente en el artículo 14.6 de la *Ley de la lectura, del libro y de las bibliotecas* (Ley 10/2007), el artículo 8.3 del *Real Decreto de creación, reconocimiento, autorización y creación de universidades* (RD 420/2015), la disposición adicional 24.4 de la *Ley Orgánica de Universidades* (LO 6/2001) y en el artículo 15.2 del *Estatuto del Estudiante Universitario* (RD 1791/2010).

El marco normativo viene regulado por las secciones de la IFLA *Library Services to People with Special Needs Section* (LSN), *Libraries Serving Persons with Print Disabilities Section* (LPD) y por la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible de la ONU.

La LSN se ocupa de las dificultades de acceso a los servicios de las personas con discapacidades físicas, cognitivas y mentales, además de las que están en hospitales, residencias, cárceles, sin hogar, refugiados, etc. (IFLA, 2019). Entre los documentos publicados por la LSN, destacamos las *Pautas para el Acceso a las Bibliotecas para personas con discapacidad* (Irvall y Nielsen, 2016), así como guías sobre servicios bibliotecarios para personas sordas, con demencia, dislexia y sobre el formato de Lectura Fácil; mientras que la LPD atiende a las personas que no pueden leer un texto impreso o pueden no tener suficiente comprensión lectora (IFLA, 2019). Más centrada en la propuesta de formatos alternativos (braille, DAISY, tipografía grande, etc.) también ha desarrollado directrices sobre el servicio para usuarios de braille y sobre biblioteca para ciegos en la era de la información.

El lema de la contribución de la IFLA para la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030 es “Acceso y oportunidades

para todos” (IFLA, 2015), lo que da cuenta de la importancia que concede a la inclusividad de las bibliotecas. La LSN y la LPD son una buena muestra de ello ya que no abordan la discapacidad desde el punto de vista de la deficiencia del individuo (visual, auditiva, motora, etc.), sino del obstáculo que éste encuentra en la biblioteca. Si la discapacidad es la interacción de ambas cosas, el ámbito en el que puede incidir la biblioteca es en la eliminación de sus propias barreras.

### ***Bibliotecas públicas***

La búsqueda bibliográfica de ejemplos de buenas prácticas de inclusión y accesibilidad en bibliotecas públicas debe hacerse con cautela. En la gran mayoría de casos, están escritos por personal de la institución destacando los logros pero sin mencionar ningún punto débil, por lo que a veces es difícil distinguir el optimismo de la mera propaganda.

Quizá sea la accesibilidad arquitectónica la que se ha cuidado más hasta la fecha: puertas automáticas, franjas podotáctiles, contraste de color de enchufes y mobiliario, ascensores y lavabos accesibles, plano en relieve, señalización en braille y la instalación de un bucle magnético. Destacan, en este ámbito, la Biblioteca Montserrat Abelló de Barcelona (Carbonell, Matamoros y Peix, 2019) y la Médiathèque José Cabanis de Toulouse (Renaudin, Henard y Andissac, 2015), diseñadas desde el origen para ser accesibles y que han sido puestas como ejemplos a seguir en congresos de la IFLA (Andissac, 2014; Peix Cruz, 2018). Cabe señalar que, según Bonello (2009: 38), las asociaciones de ciegos rechazaron la instalación de franjas podotáctiles en la mediateca de Toulouse porque los ciegos “irían acompañados”.

Respecto a la colección, muchas bibliotecas tienen una sección especial (centro de interés, espacio, *pôle*, etc.) con documentos en formato accesible (braille, audiolibros, letra grande, lectura fácil, lenguaje pictográfico, etc.). Peix Cruz (2014: 47) cree que segregar estos fondos no es inclusivo y recomienda mezclarlos con el resto ya que el catálogo permite recuperarlos por separado, mientras que Gálvez Domingo y López Sánchez (2017: 30) subrayan que situarlos en un fondo especial permite hacer estudios de uso.

El equipamiento utilizado para consultarlos consiste en ordenadores con software de aumento y lectura de pantalla y telelupa. La Médiathèque José Cabanis también ofrece una línea de braille y escáner. Estas instalaciones, sin embargo, pueden tener muy poco uso, especialmente si se colocan en lugares ocultos y no se les da suficiente difusión, así que habrá que concentrar los esfuerzos en la calidad de la mediación humana, servicios y actividades y no sólo en la tecnología (Bonello, 2009: 34-41). En el ámbito de servicios y

actividades, se mencionan el préstamo y lectura a domicilio, guías y folletos en lectura fácil, exposiciones de concienciación, clubes de lectura fácil y actividades en lengua de signos.

Por último, se destacan dos aspectos relacionados con el personal bibliotecario. Por un lado, la necesidad de que se formen en temas de discapacidad como, por ejemplo, que tengan nociones básicas de lengua de signos; por otro, se recomienda que la plantilla esté formada también por trabajadores con discapacidad (visual, auditiva, intelectual, etc.), ya que permite mejorar la percepción del resto del personal y por su implicación con usuarios que presenten alguna discapacidad (Ciuró, 2019).

### ESTUDIO DE CASOS: BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS

Como se ha señalado con anterioridad, es difícil encontrar bibliografía con ejemplos prácticos de accesibilidad en bibliotecas universitarias. Ahora bien, la escasa bibliografía publicada no significa que las bibliotecas universitarias no hagan nada en este campo. Empezando por nuestro contexto más inmediato, analizaremos las páginas web de las bibliotecas universitarias catalanas miembros del Consorcio CSUC para conocer los servicios dirigidos a los usuarios con discapacidad y, más concretamente, comparar los ofrecidos por sus bibliotecas.

Tres bibliotecas del total de siete universidades públicas catalanas no incluyen en su página web información precisa sobre los servicios dirigidos a usuarios con discapacidad (*Tabla 1*).

Universidad	Enlace a la página de la biblioteca de servicios para usuarios con discapacidades
Universitat Autònoma de Barcelona (UAB)	<a href="https://ddd.uab.cat/record/100014">https://ddd.uab.cat/record/100014</a>
Universitat de Barcelona (UB)	<a href="https://crai.ub.edu/ca/que-ofereix-el-crai/serveis-persones-necessitats-especificques">https://crai.ub.edu/ca/que-ofereix-el-crai/serveis-persones-necessitats-especificques</a>
Universitat de Girona (UdG)	<a href="https://biblioteca.udg.edu/ca/compromis-social/inclusio-i-accessibilitat">https://biblioteca.udg.edu/ca/compromis-social/inclusio-i-accessibilitat</a>
Universitat de Lleida (UdL)	No tiene
Universitat Politècnica de Catalunya (UPC)	No tiene
Universitat Pompeu Fabra (UPF)	<a href="https://www.upf.edu/web/biblioteca-informatica/suport-a-persones-amb-necessitats-especials">https://www.upf.edu/web/biblioteca-informatica/suport-a-persones-amb-necessitats-especials</a>
Universitat Rovira i Virgili (URV)	No tiene

*Tabla 1.* Webs sobre servicios para usuarios con discapacidad de las bibliotecas de las universidades públicas catalanas (fecha de consulta: 13/07/2020)



Sin embargo, que no dediquen una sección específica en el sitio web no significa que no ofrezcan servicios a los usuarios con discapacidad. Pueden tenerlos y no publicitarlos olvidando con ello la importancia que dan a esta información los futuros estudiantes con discapacidad en el momento de decidir en qué universidad matricularse.

En la *Tabla 2* se relacionan los servicios de las bibliotecas de las cuatro universidades catalanas que sí disponen de esta información en su web.

Servicio	UAB	UB	UdG	UPF
Sitio web de la biblioteca con información sobre la accesibilidad de los edificios	-	Sí	Sí	Sí
Alarmas de incendio visibles y auditivas	-	-	Sí	-
Plan de evacuación adaptado para personas con discapacidad	-	-	Sí	-
Mesa individual adaptada para usuarios con movilidad reducida	-	-	-	Sí
Fondo en formatos accesibles: braille, audiolibros, etcétera	-	Sí	-	-
Lupa-televisión	En todas	-	En todas	-
Cabinas adaptadas para usuarios con discapacidad	6	1	-	-
Teclado o periféricos adaptados	Cabinas	Cabinas	-	-
Software lector de pantalla (Jaws)	Cabinas	14	En todas	En todas
Software amplificador de pantalla (Zoomtext)	Cabinas	2	En todas	En todas
Software para la dislexia (ClaroRead)	Cabinas	-	-	-
Permiten personalizar las opciones de accesibilidad de un ordenador del CRAI	-	Sí	-	-
Ordenador reservado para usuarios con discapacidad visual	-	-	-	1
Servicio de petición anticipada de documentos	-	-	-	Sí
Servicio de localización y entrega	Sí	Sí	-	-
Préstamo a personas autorizadas	Sí	Sí	-	-
Préstamo adaptado o con duración especial	Sí, el doble	Sí, un tercio más	Sí, no especifica	-
Reserva de puntos de lectura	-	Sí	-	-
Reserva de ordenadores portátiles	-	Sí	-	-
Servicio de digitalización de documentos	-	Sí	-	-

Proporcionan los libros excluidos para ser escaneados por una institución externa	Sí	-	-	-
Formación a medida para usuarios con discapacidad	Sí	-	Sí	-
Número de bibliotecas	9	16	3	3

Tabla 2. Resumen de los servicios para usuarios con discapacidad de las bibliotecas de las universidades públicas catalanas

Fuente: elaboración propia

En tres de ellas encontramos información en su web sobre la accesibilidad de los edificios de la biblioteca. La UdG menciona además que el plan de evaluación ha sido adaptado y las alarmas son visuales y sonoras.

Sólo la UB afirma que dispone de fondos en formatos accesibles como braille, audiolibros, etc., y los enlaza al catálogo. Como suele ocurrir con estas colecciones, en su mayoría son cuentos infantiles por lo que no se ve la relevancia para un estudiante universitario a no ser que estudie para ser maestro.

Tanto la UAB como la UdG afirman tener una telelupa en cada biblioteca. También las tiene la UdL que, a pesar de no disponer de una sección específica en el sitio web sobre servicios para usuarios con discapacidad, sí que menciona su instalación en cada biblioteca y también en la información del Servicio de Apoyo de la Universidad (<http://www.udl.cat/ca/serveis/seu/UdLxtothom/recursos/aids/>).

La UAB informa que cuenta con seis cabinas adaptadas para usuarios con discapacidad y la UB con una, todas ellas equipadas con ordenadores que disponen de teclado adaptado. Las bibliotecas de la UdG y la UPF ofrecen acceso al software amplificador de pantalla Zoomtext y al lector de pantalla Jaws. El CRAI de la UB menciona el programa Jaws en 14 de sus 16 sedes y Zoomtext en dos; las bibliotecas UAB, en cambio, sitúan ambos programas en las cabinas adaptadas, así como el programa Claroread, dirigido a personas con dislexia. La UAB condiciona el uso de las cabinas a la inscripción en el Servicio de Apoyo de la Universidad.

El CRAI de la UB ofrece la posibilidad de personalizar las opciones de accesibilidad del sistema operativo de un ordenador en cada una de sus bibliotecas. La UPF menciona un ordenador reservado para usuarios con discapacidad visual.

Sólo la UPF enumera servicios generales que “pueden ser especialmente útiles para las personas con discapacidades físicas o de movilidad”, como la reserva y la renovación telemática de préstamos, aunque, de hecho, son servicios que prestan todas las bibliotecas del CSUC. La UAB y la UB mencionan la posibilidad de que el personal vaya a buscar un libro en las estanterías y

tienen regulado el préstamo a personas autorizadas, así como un préstamo más largo para estos usuarios (el doble en la UAB, un tercio más en la UB). La UdG menciona la posibilidad de prorrogar el préstamo sin especificar por cuánto tiempo.

El CRAI UB contempla la reserva de puntos de lectura y portátiles, así como la posibilidad de reproducir documentos en formatos accesibles, acogiendo a la excepción de la *Ley de Propiedad Intelectual* para personas con discapacidad (RD Leg. 1/1996, art. 31 ter). El Servei de Biblioteques de la UAB, en cambio, permite prestar libros de consulta en sala para escanearlos, pero deja muy claro que el escaneo y la transcripción deben ser realizados por una “institución externa”.

Por último, en el ámbito de la formación, sólo la UAB y la UdG mencionan la posibilidad de formación a medida para los usuarios con discapacidad.

Las únicas referencias a la biblioteca incluidas en la guía oficial de servicios universitarios para estudiantes con discapacidad (Unidiscat, 2019) son las relacionadas con ordenadores y programas como Jaws y Zoomtext adaptados para estudiantes con baja visión y sólo en el caso de las bibliotecas de la UPF y de la UdG. Para el resto de universidades, aunque se mencionan dichos programas en ningún caso se informa de que están disponibles en el CRAI.

Para el análisis del resto de bibliotecas universitarias españolas, hemos tomado las 10 mejores universidades del U-Ranking Volumen (<https://www.u-ranking.es/analisis.php>). La razón para elegirlo es precisamente la principal crítica que se le hace: que prioriza a las grandes universidades sobre las pequeñas. En nuestro caso, pensamos que serían las que tendrían más recursos y, tal vez, por ello podrían ofrecer un mayor número de prestaciones al colectivo de usuarios con discapacidad (*Tabla 3*).

Universidad	Enlace a la página de la biblioteca de servicios para usuarios con discapacidades
Universidad Complutense de Madrid (UCM)	<a href="https://biblioteca.ucm.es/serviciosdiscapacitados">https://biblioteca.ucm.es/serviciosdiscapacitados</a>
Universitat de Barcelona (UB)	<a href="https://crai.ub.edu/ca/que-ofereix-el-crai/servis-persones-necessitats-especificques">https://crai.ub.edu/ca/que-ofereix-el-crai/servis-persones-necessitats-especificques</a>
Universidad de Granada (UGR)	<a href="https://biblioteca.ugr.es/pages/biblioteca_ugr/bibliotecas_centros/derecho/biblioteca-accesible">https://biblioteca.ugr.es/pages/biblioteca_ugr/bibliotecas_centros/derecho/biblioteca-accesible</a>
Universidad de Sevilla (US)	<a href="https://bib.us.es/utiliza_la_biblioteca/atencion">https://bib.us.es/utiliza_la_biblioteca/atencion</a>
Universitat de València (UV)	<a href="https://www.uv.es/uvweb/servei-biblioteques-documentacio/ca/sbd/accessibilitat/accessibilitat-1286109772452.html">https://www.uv.es/uvweb/servei-biblioteques-documentacio/ca/sbd/accessibilitat/accessibilitat-1286109772452.html</a>

Universidad del País Vasco (UPV)	<a href="https://www.ehu.eus/es/web/discapacidad/liburutegia">https://www.ehu.eus/es/web/discapacidad/liburutegia</a>
Universitat Autònoma de Barcelona UAB)	<a href="https://ddd.uab.cat/record/100014">https://ddd.uab.cat/record/100014</a>
Universidad Politécnica de Madrid (UPM)	No tiene
Universitat Politècnica de València (UPV)	No tiene
Universitat Politècnica de Catalunya (UPC)	No tiene

Tabla 3. Webs sobre servicios para usuarios con discapacidad de las 10 primeras universidades del U-Ranking (fecha de consulta: 13/07/2020)

A continuación, analizaremos la información ofrecida por todas ellas (UCM, UGR, US, UV y UPV, excepto UB y UAB que ya han sido consideradas) (Tabla 4).

Servicio	UCM	UGR	US	UV	UPV
Sitio web de la biblioteca con información sobre la accesibilidad de los edificios	-	1	-	2	-
Edificio accesible (ascensores, baños, puerta, etc.)	-	1	-	2	-
Plan de evacuación adaptado para personas con discapacidad	-	-	-	-	-
Mesa individual adaptada para usuarios con movilidad reducida	Sí	Sí	Sí	Sí	-
Equipamiento adaptado (atriles, pasapáginas, lupes, etc.)	-	-	-	Sí	-
Lupa-televisión	-	-	-	Sí	Sí
Cabinas adaptadas para usuarios con discapacidad	11	-	-	Sí	4
Ordenador reservado para usuarios con discapacidad visual	-	5	14	Sí	-
Teclado o periféricos adaptados	Sí	-	-	-	Sí
Software lector de pantalla (Jaws)	Sí	Sí	-	-	-
Software lector de pantalla (NVDA)	-	Sí	-	-	-
Software amplificador de pantalla (Zoomtext)	Sí	Sí	-	-	Sí
Software para la dislexia (ClaroRead)	-	-	-	-	-
Lector DAISY	-	Sí	-	-	-
Servicio de petición anticipada de documentos	Sí	-	-	Sí	-
Servicio de localización y entrega	-	-	Sí	Sí	-
Préstamo a personas autorizadas	Sí	-	Sí	Sí	-
Préstamo adaptado o con duración especial	Sí, el doble	-	Sí, el doble	Sí	-
Préstamo por correo	Sí	-	Sí	-	-

Reserva de puntos de lectura	-	Sí	-	-	-
Reserva de ordenadores portátiles	-	Sí	-	-	-
Servicio de digitalización de documentos	-	-	-	-	-
Proporcionan los libros excluidos para ser escaneados por una institución externa	Sí	-	-	-	-
Formación a medida para usuarios con discapacidad	-	-	Sí	-	-
<b>Número de bibliotecas</b>	<b>26</b>	<b>23</b>	<b>17</b>	<b>8</b>	<b>12</b>

Tabla 4. Resumen de los servicios para usuarios con discapacidad de las bibliotecas de las 10 primeras universidades del U-Ranking

Fuente: elaboración propia



Figura 2. Universidad de Granada. Biblioteca de la Facultad de Derecho

Fuente: [https://biblioteca.ugr.es/pages/biblioteca\\_ugr/bibliotecas\\_centros/derecho/biblioteca-accesible](https://biblioteca.ugr.es/pages/biblioteca_ugr/bibliotecas_centros/derecho/biblioteca-accesible)

Ninguna página web informa sobre la accesibilidad de cada una de las bibliotecas de su universidad. Este es el caso de la UGR, que sólo facilita información de la Biblioteca de la Facultad de Derecho, diseñada en origen para ser accesible (puertas automáticas, franjas podotáctiles, ascensores adaptados, etc.) (Figura 2).

Dos bibliotecas de la UV, en concreto la Biblioteca d'Educació María Moliner y la Biblioteca d'Humanitats Joan Reglà, disponen del certificado AENOR de Accesibilidad Universal UNE 170001-2:2007.

Mientras que la mayoría de bibliotecas hacen hincapié en los ordenadores con programas para discapacidad visual como Zoomtext (es el único servicio de este tipo que menciona la UPV), la UV los cita de paso y se centra en equipamientos mucho más baratos y ligeros, pero que facilitan la comodidad de los usuarios: 10 lupas de aumento, 47 atriles, cinco pasapáginas, 15 auriculares con micrófono, etc.

La Universidad Complutense (UCM) tiene un total de 11 “puestos adaptados” (uno o dos por facultad): ordenadores con alguna versión de Jaws o

Zoomtext, y algún periférico adaptado (teclado, *joystick*, etc.). La Universidad de Sevilla (US) menciona 14 puestos informáticos “con ayudas visuales”, sin concretar cuáles. La UGR (Figura 3) ofrece un espacio compuesto por cinco ordenadores con Jaws, NVDA, un escáner OCR y un lector DAISY, al que llama SADDIS (Servicio de Apoyo Documental a personas con Discapacidad).



Figura 3. SADDIS de la Universidad de Granada  
 Fuente: <https://biblioteca.ugr.es/pages/servicios/saddis>

En cuanto al préstamo, las bibliotecas de la UCM y de la US permiten el préstamo por correo, junto con el préstamo delegado. Ambas duplican, también, la duración del tiempo de préstamo.

La UCM también contempla, como la UAB, la posibilidad de retirar un libro excluido para su escaneo, preferentemente en un puesto adaptado de la propia facultad o por una “asociación de personas con discapacidad”. Sin embargo, si la biblioteca lo cree oportuno, puede hacerlo directamente.

Podemos ver, pues, que las medidas adoptadas en las bibliotecas estudiadas no difieren mucho de las encontradas en las bibliotecas catalanas del CSUC. Esto nos hace pensar que los resultados de este estudio son lo suficientemente representativos de la realidad bibliotecaria española.

## CONCLUSIONES

Un CRAI inclusivo es aquél en el que todos los usuarios son valorados por sus habilidades distintivas y tienen igual acceso a los recursos. El primer paso para lograrlo es conseguir que el CRAI sea accesible para que las personas con discapacidad puedan acceder a él, orientarse, utilizar sus recursos y comunicarse con el personal.

Las adaptaciones individualizadas a requerimiento del usuario no son pertinentes para un CRAI que pretenda ser el punto de referencia, ágora o corazón del campus y ser capaz de atender a cualquier usuario sin obligarlo a dar a conocer su discapacidad.

En general, la atención a los usuarios con discapacidad está más presente en la bibliografía sobre bibliotecas públicas que en la dedicada a las universitarias, como era de esperar dado el protagonismo de su función social.

La mejora en la percepción social de la discapacidad ha facilitado la incorporación de un número mayor de personas con discapacidad a las universidades, las cuales han facilitado la accesibilidad física de los edificios y han puesto en marcha programas de apoyo a los profesores que tienen que atender a estos estudiantes, dejando en segundo término los servicios universitarios entre los que se encuentran las bibliotecas.

Del estudio de casos efectuado se desprende que en la realidad bibliotecaria española:

- Las medidas de accesibilidad arquitectónica más espectaculares (puertas automáticas, franjas podotáctiles, etc.), aunque sólo se encuentran en equipamientos nuevos, cada vez son más habituales.
- Además de albergar una colección de documentos en braille, audiolibros, etc., las bibliotecas públicas se plantean cómo presentarla (un rincón, un centro de interés, etc.). En las universitarias, en cambio, esta colección es poco relevante y el debate se centra en la digitalización del fondo y quién debe hacerla (si la propia biblioteca, el usuario dentro de la biblioteca, una asociación externa, etc.).
- En las bibliotecas universitarias los equipamientos más comunes son ordenadores con software de aumento (Zoomtext) y lectura de pantalla (Jaws, NVDA) y lupas-televisión, pudiendo ubicarse en las aulas de informática, en cabinas reservadas o algún otro espacio concreto.
- Sólo una biblioteca ofrece una amplia gama de equipamientos sencillos que pueden hacer más cómoda la experiencia de los usuarios con o sin discapacidad, como lupas, atriles, etc.

- El servicio de préstamo se adapta con la prórroga del plazo, el préstamo delegado y, en algunos casos, el préstamo por correo.
- Pocas bibliotecas disponen de servicios genéricos que puedan interesar a los usuarios con discapacidades, como las reservas y la renovación en línea.

Este estudio nos debería permitir, en análisis sucesivos, realizar propuestas para conseguir unas bibliotecas universitarias plenamente inclusivas.

## REFERENCIAS

- ALA (American Library Association). 2017. *ODLOS [Office for Diversity, Literacy, and Outreach Services] Glossary of Terms*.  
<http://www.ala.org/aboutala/odlos-glossary-terms>
- ALA. 2020. "InserLab Project: Learning and Research Centre (CRAI), Rovira i Virgili University, Tarragona, Spain". *Best practices from world libraries photo gallery 2020*.  
[https://sites.google.com/view/icc-programs/2020-photo-gallery#h\\_p\\_W8vMx-VDxtTK](https://sites.google.com/view/icc-programs/2020-photo-gallery#h_p_W8vMx-VDxtTK)
- Andissac, Marie-Noëlle. 2014. "Des bibliothèques accessibles et inclusives : quelques exemples de bonnes pratiques en France". *IFLA WLIC 2014 - Lyon - Libraries, Citizens, Societies: Confluence for Knowledge*. IFLA.  
<http://library.ifla.org/id/eprint/965>
- Bonello, Claire. 2009. "Accessibilité et handicap en bibliothèque". Mémoire d'étude Diplôme de conservateur de bibliothèque, École nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques.  
<http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/document-2041>
- Carbonell, Assumpta, Eva Matamoros y Susana Peix. 2019. "L'accessibilitat a les biblioteques públiques: diversitat i inclusió social". *Item: revista de biblioteconomia i documentació* 67: 103-117.  
<https://www.raco.cat/index.php/Item/article/view/362839>
- Ciuró, Gemma. 2019. "Aixopluga't a la biblioteca: La @BiblioBlanes, una biblioteca social, inclusiva i integradora". *Item: revista de biblioteconomia i documentació*, 67: 28-40.  
<https://www.raco.cat/index.php/Item/article/view/362808>
- Domingo Pàmies, David. 2020. "Propostes per assolir un CRAI inclusiu: serveis accessibles per a tots els usuaris del CRAI de la Universitat Rovira i Virgili". Documento inédito. Tesis de maestría de Gestión y Dirección de Bibliotecas y Servicios de Información, Universidad de Barcelona, Facultad de Información y Medios Audiovisuales.
- Fundación Universia. 2018. *Universidad y discapacidad: IV Estudio sobre el grado de inclusión del sistema universitario español respecto de la realidad de la discapacidad*. Madrid: Fundación Universia.  
[https://www.fundacionuniversia.net/wp-content/uploads/2019/05/IVEstudio\\_UniversidadyDiscapacidad\\_ACC.pdf](https://www.fundacionuniversia.net/wp-content/uploads/2019/05/IVEstudio_UniversidadyDiscapacidad_ACC.pdf)



- Gálvez Domingo, Irene y Xavier López Sánchez. 2017. “Es fácil ser inclusivo, si sabes cómo: fondo y servicios para personas con diversidad funcional en la Biblioteca Josep Janés de L’Hospitalet de Llobregat”. *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios* 32 (114): 29-43.  
<https://www.aab.es/publicaciones/boletín-aab/boletín-114/>
- Givry, Luc. 2010. “L’accessibilité des bibliothèques aux personnes handicapées”, en *Bibliothèques d’aujourd’hui : à la conquête de nouveaux espaces*, editado por Marie-Françoise Bisbrouck, 272-280. Paris: Éditions du Cercle de la Librairie.
- IFLA (International Federation of Library Associations). 2015. *Access and Opportunity for All: How Libraries contribute to the United Nations 2030 Agenda*. The Hague: IFLA.  
<https://www.ifla.org/publications/node/10546>
- IFLA. 2019. *Libraries Serving Persons with Print Disabilities Section*. 25 de noviembre de 2019.  
<https://www.ifla.org/lpd>
- Irvall, Birgitta y Gyda Skat Nielsen. 2016. *Access to libraries for persons with disabilities: checklist*. IFLA Professional Reports, no. 89. The Hague: IFLA.  
<https://www.ifla.org/files/assets/hq/publications/professional-report/89.pdf>
- Missiroli, Bélinda. 2018. “Handicap et bibliothèque universitaire : quelle accessibilité pour quel public ?” Mémoire d’étude Diplôme de conservateur de bibliothèque, École nationale supérieure des sciences de l’information et des bibliothèques.  
<https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/68128-handicap-et-bibliotheque-universitaire-quelle-accessibilite-pour-quel-public.pdf>
- Nygaard, Knut M. 2018. “What is Universal Design : Theories, terms and trends”, en *IFLA WLIC 2018 – Kuala Lumpur – Transform Libraries, Transform Societies*. IFLA.  
<http://library.ifla.org/id/eprint/2250>
- ONU (Naciones Unidas). 2006. *Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y Protocolo Facultativo*. Nueva York: Naciones Unidas.  
<https://www.un.org/disabilities/documents/convention/convoptprot-s.pdf>
- Pacios, Ana R. 2015. *De la biblioteca al CRAI: una aproximación al avance del modelo en España*. Traduccions del CBUC, 56. <http://hdl.handle.et/2072/256556>
- Peix Cruz, Susana. 2014. “Bibliotecas inclusivas, bibliotecas para todos”. *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios* 29 (107): 42-49.  
<https://www.aab.es/publicaciones/boletín-aab/boletín-107/>
- Peix Cruz, Susana. 2018. “Bibliotecas inclusivas: arquitectura, servicios, fondo documental y formación se fusionan en un proyecto de accesibilidad en las bibliotecas de Cataluña”, en *IFLA WLIC 2018 – Kuala Lumpur – Transform Libraries, Transform Societies*. IFLA.  
<http://library.ifla.org/2263/1/127-peix-cruz-es.pdf>
- Plécard, Christine. 2010. “La Médiathèque Marguerite-Duras, Paris (20e arrondissement)”, en *Bibliothèques d’aujourd’hui : à la conquête de nouveaux espaces*, editado por Marie-Françoise Bisbrouck, 219-22. Paris: Éditions du Cercle de la Librairie.
- Renaudin, Coline, Charlotte Henard y Marie-Noëlle Andissac. 2015. “Favoriser des pratiques professionnelles inclusives: La démarche de la bibliothèque de Toulouse”. *Bibliothèque(s): Revue de l’Association des bibliothécaires de France* 80: 13-17.  
<https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/67095-80-bibliotheques-et-inclusion.pdf>

- Unidiscat (Universidad y Discapacidad en Cataluña). 2019. *Universitat i discapacitat: Programes i serveis de les universitats catalanes*. Barcelona: Consell Interuniversitari de Catalunya.  
[http://universitatsirecerca.gencat.cat/web/.content/16\\_integracio\\_dels\\_estudiants\\_discapacitats/accions\\_d\\_integracio\\_dels\\_estudiants\\_discapacitats\\_a\\_la\\_universitat/documents/Programes-i-Serveis-de-les-universitats-catalanes-2019.pdf](http://universitatsirecerca.gencat.cat/web/.content/16_integracio_dels_estudiants_discapacitats/accions_d_integracio_dels_estudiants_discapacitats_a_la_universitat/documents/Programes-i-Serveis-de-les-universitats-catalanes-2019.pdf)
- Velarte Pérez, Cristina, Jesús Faucha Pereda, Ana Pérez Moreno, Carlos Rodríguez Mahou, Margarita Sebastián Herranz, Juan Luis Marroquín, Jesús Martín Blanco, Ma. José Sánchez Lorenzo, Mercedes Hernández Navarro y Francisco Javier Martínez Calvo. 2011. *Bibliotecas accesibles para todos: Pautas para acercar las bibliotecas a las personas con discapacidad y a las personas mayores*. 2a. ed. Madrid: IMSERSO.  
<http://hdl.handle.net/10421/5761>

*Para citar este texto:*

- Domingo Pàmies, David, Carina Rey Martín y Concepción Rodríguez Parada. 2021. “Servicios accesibles a todos los usuarios en las bibliotecas universitarias españolas: estado de la cuestión”. *Investigación Bibliotecológica: archivonomía, bibliotecología e información* 35 (89): 33-50.  
<http://dx.doi.org/10.22201/iibi.24488321xe.2021.89.58426>