

# Accesibilidad informacional para personas con diversidad funcional: Estudio de caso Biblioteca de la Universidad Complutense de Madrid

**Cristina Barrios Martínez**

Facultad de Ciencias de la Documentación, Universidad Complutense de Madrid (UCM) - Madrid - España

<https://orcid.org/0000-0002-3274-1845>

E-mail: [cribarri@ucm.es](mailto:cribarri@ucm.es)

**Aurora Cuevas-Cerveró**

Facultad de Ciencias de la Documentación, Universidad Complutense de Madrid (UCM) – Madrid - España

<https://orcid.org/0000-0002-0928-0403>

E-mail: [macuevas@ucm.es](mailto:macuevas@ucm.es)

Data de submissão: 16/02/2021. Data de aceite: 03/01/2022. Data de publicação: 18/10/2022.

## RESUMEN

Atender a las necesidades de los colectivos con diversidad funcional en todas las áreas de desarrollo personal y social contribuirá a la asimilación del sesgo de la diversidad en nuestra sociedad, enriqueciéndola y acercándola a la realidad. Desde este prisma se analiza la situación de la accesibilidad informacional para las personas con diversidad funcional en la Biblioteca de la Universidad Complutense de Madrid. El objetivo es determinar el balance entre necesidades y servicios disponibles y hacer una propuesta de mejora. En la metodología destacamos el empleo de una técnica de investigación cualitativa, la entrevista, realizada a una muestra de estudiantes con diversidad funcional y de personal de administración y servicios vinculados a la atención de este colectivo. Entre los resultados obtenidos podemos señalar que la Universidad Complutense está comprometida con la inclusión de la diversidad; la Biblioteca cuenta con colecciones, recursos y servicios para los estudiantes con diversidad funcional; no hay importantes reclamaciones por parte de los alumnos para mejorar la accesibilidad informacional en la Biblioteca. Sin embargo, también se ha descubierto que este colectivo utiliza poco la Biblioteca y desconoce sus servicios generales y especiales. La Biblioteca de la Universidad Complutense se encuentra en camino de ser totalmente inclusiva para las personas con diversidad funcional, pero le falta una política que aúne acciones y complete sus servicios, un plan de comunicación para conectar con este colectivo, y pasar de un papel pasivo a uno proactivo.

**Palabras clave:** Accesibilidad informacional. Accesibilidad web. Biblioteca universitaria. Discapacidad. Diversidad funcional. Universidad Complutense de Madrid.

## **Informational accessibility for people with functional diversity: Library of the Complutense University of Madrid: Case study**

**ABSTRACT** Meeting the needs of groups with functional diversity in all areas of personal and social development will contribute to the assimilation of the diversity bias in society, enriching it and bringing it closer to reality. The article analyzes the situation of information accessibility for people with functional diversity in the Library of the Complutense University of Madrid. The objective is to determine the balance between needs and available services, and to make a proposal for improvement. In the methodology we highlight the priority use of a qualitative research technique, the interview, carried out with a sample of students with functional diversity and administration and services personnel linked to the care of this group. Among the results obtained we can point out that the Complutense University is committed to the inclusion of diversity; The Library has collections, resources and services for students with functional diversity; there are no major claims by students to improve information accessibility in the Library. However, it has also been discovered that this group uses the Library little and is unaware of its general and special services. The Complutense University Library is on the way to being fully inclusive for people with functional diversity, but it lacks a policy that combines actions and completes its services, a communication plan to connect with this group, and move from a passive role to a proactive one.

**Keywords:** Informational accessibility. Web accessibility. University Library. Disability; functional diversity.

## **Acessibilidade informacional para pessoas com diversidade funcional: estudo de caso da Biblioteca da Universidade Complutense de Madri**

### **RESUMO**

Atender às necessidades dos grupos com diversidade funcional em todas as áreas de desenvolvimento pessoal e social contribuirá para a assimilação da tendência da diversidade na nossa sociedade, enriquecendo-a e aproximando-a da realidade. Por esse viés, é analisada a situação da acessibilidade informacional na Biblioteca da Universidade Complutense de Madri. O objetivo é determinar o equilíbrio entre as necessidades e os serviços disponíveis e fazer uma proposta de melhoria. Na metodologia destacamos o uso de uma técnica de investigação qualitativa, a entrevista, realizada em um grupo de estudantes com diversidade funcional e com o pessoal de administração e serviços vinculados ao cuidado com esse grupo. Entre os resultados obtidos podemos apontar que a Universidade Complutense está comprometida com a inclusão da diversidade; a Biblioteca conta com coleções, recursos e serviços para os estudantes com diversidade funcional; não há significativas reivindicações por parte dos alunos para melhorar a acessibilidade informacional na biblioteca. No entanto, se descobriu que esse grupo utiliza pouco a biblioteca e desconhece seus serviços gerais e especiais. A biblioteca da Universidade Complutense busca ser totalmente inclusiva com as pessoas com diversidade funcional, mas necessita de uma política que una ações e complete seus serviços, e de um plano de comunicação para se conectar com esse grupo, passando de um papel passivo para um proativo.

**Palavras chave:** Acessibilidade informacional. Acessibilidade na web. Biblioteca universitária. Incapacidade. Diversidad funcional. Universidade Complutense de Madri.

## INTRODUCCIÓN

La biblioteca como centro neurálgico destinado a la enseñanza y aprendizaje, o al intercambio y generación de nuevo conocimiento es una idea que subyace en el imaginario colectivo de la humanidad. La premisa inicial para afrontar cualquier acercamiento al concepto de biblioteca universitaria enseña que la universidad solo puede concebirse en tanto que asociada a una biblioteca, ya que ésta es una estructura transversal y vertebradora de la universidad (CONSEJO DE COOPERACIÓN BIBLIOTECARIA, 2013). Biblioteca y universidad, como entidades íntimamente conectadas, comparten historia, objetivos, éxitos, fracasos, y retos.

El compromiso de la Universidad Complutense de Madrid con la inclusión de la diversidad también es el compromiso de su biblioteca. El trabajo de la Delegación del Rector para la Diversidad y de la Oficina de Inclusión de Personas con Diversidad, junto con el de otras unidades como la Biblioteca o el Vicerrectorado de Nuevas Tecnologías, apuesta por una política de inclusión, que sigue los mandatos de los más recientes estatutos de la institución.

En dichos estatutos se indica que la Universidad vela por la ausencia de cualquier tipo de discriminación respecto a su comunidad, y trabaja constantemente para desarrollar políticas que buscan eliminar los obstáculos que las personas con discapacidad pueden encontrarse para ejercer sus derechos (FUNDACIÓN GENERAL UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID, 2017).

Al amparo de estos nuevos Estatutos de la Universidad y de otras normativas de rango superior (Ley 51/2003 de Igualdad de oportunidades, no discriminación, y accesibilidad universal de las personas con discapacidad y la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad de 2007, dos ejemplos significativos) se está consiguiendo construir una Universidad Complutense más abierta e inclusiva.

Y esto es necesario como ejemplo de lo que la sociedad reclama y consigue: más visibilidad de la diversidad y mayor reconocimiento de los derechos de las personas con discapacidad.

La inclusión efectiva y verdadera de los colectivos con discapacidad y diversidad funcional en todas las áreas de desarrollo personal y social (mundos como el universitario, el empresarial o el político, pero también en la cotidianidad) contribuirá a la asimilación del sesgo de la diversidad en la sociedad, enriqueciéndola y acercándola a la realidad.

Este artículo presenta el análisis de un caso muy concreto de inclusión: la accesibilidad informacional para personas con diversidad funcional en la Biblioteca de la Universidad Complutense de Madrid (BUC en adelante). El trabajo se enmarca dentro un proyecto de investigación realizada por el Grupo de *Investigación Información, Biblioteca y Sociedad*, de la Facultad de Documentación de la Universidad Complutense de Madrid (UCM en adelante) financiada competitivamente por Santander Universidades, bajo la denominación de “Diversidad funcional y acceso a la información en la UCM”.

Los objetivos a alcanzar en este estudio de caso son conocer las necesidades de accesibilidad informacional de la comunidad complutense con diversidad funcional, especialmente con respecto a la Biblioteca de la Universidad Complutense (BUC); determinar el nivel de accesibilidad informacional de la BUC y establecer una propuesta de mejora, atendiendo a las consideraciones del colectivo analizado.

Es necesario enfatizar que la investigación se ha centrado en el punto de vista del usuario con diversidad funcional. Lo que se evalúa es la percepción personal de los estudiantes con diversidad funcional respecto a la accesibilidad informacional en la BUC. Quedan, por tanto, fuera del alcance de este estudio de caso el análisis de la accesibilidad de los documentos digitales -organización y presentación del contenido y formato de archivo- (TÉRMENS GRAELLS *et al.*, 2008) y la legibilidad de los contenidos textuales digitalizados (CASASOLA BALSELLS, *et al.*, 2017).

## **ANTECEDENTES: LOS FUNDAMENTOS TEÓRICOS**

Los fundamentos teóricos sobre los que se asienta esta investigación (biblioteca universitaria, accesibilidad y diversidad funcional) son muy amplios y complejos, necesitamos abordarlos, aunque sucintamente, para aclarar el contexto del estudio de caso de la BUC.

La biblioteca universitaria está dedicada “primordialmente al servicio de los estudiantes y del personal docente de las universidades y demás instituciones de enseñanza superior. Puede también estar abierta al público” (UNESCO, 1971, p. 146). Su continua adaptación al centro al que se vincula, a la comunidad a la que sirve y, en general, a los cambios políticos, sociales y tecnológicos hace que las características y funciones de la biblioteca universitaria hayan ido cambiando con el tiempo. En la actualidad, se enfatiza su función como centro de recursos para el aprendizaje y la creación de conocimiento, alineándose con los objetivos de la universidad (REBIUN, 2013).

En los últimos años, la biblioteca universitaria ha experimentado cambios importantes, motivados por: a) el desarrollo de la sociedad de la información que ha traído consigo todo un nuevo mundo de posibilidades tecnológicas; b) la implantación del Espacio Europeo de Educación Superior, que ha impulsado una biblioteca universitaria como unidad de recursos y la ha enfocado más hacia la integración con su Universidad y hacia la calidad (ORERA, 2007); y c) la aparición de nuevos perfiles de usuarios, muy centrados en la tecnología y sensibles a la necesidades sociales existentes. A pesar de todos estos cambios, la biblioteca universitaria ha sumado a sus funciones tradicionales la de implicarse de una manera más activa en la docencia e investigación que tiene lugar en la universidad, sirviendo de espacio de encuentro para los investigadores (docentes o estudiantes) y de cuna para la producción científica de la universidad (CONSEJO DE COOPERACIÓN BIBLIOTECARIA, 2013).

La Biblioteca de la Universidad Complutense de Madrid (BUC) ostenta el privilegio de ser la mayor biblioteca universitaria en España. Su origen se encuentra en el fondo librario creado por iniciativa del Cardenal Cisneros en el Colegio Mayor de San Ildefonso (en Alcalá de Henares) en el año 1499.

De manera pareja a la evolución de la universidad de la que depende, la BUC ha experimentado múltiples cambios hasta convertirse en la entidad que hoy da servicio a la comunidad Complutense, y al resto del mundo.

Algunas de sus señas de identidad son la dispersión geográfica de sus centros, y su heterogeneidad en cuanto a tamaño, arquitectura, fondos (etc.), así como un modelo descentralizado, que se coordina por medio de la Dirección de la Biblioteca y sus Servicios Centrales, y que está integrado por 26 bibliotecas de centros, la Biblioteca Histórica *Marqués de Valdecilla* y múltiples unidades menores.

La BUC se rige por una normativa muy extensa, entre la que destaca el Estatutos de la Universidad Complutense de Madrid (FUNDACIÓN GENERAL UNIVERSIDAD..., 2017), el Plan Estratégico de la BUC 2014-2016 (UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID, 2014), la Ley 14/2011 de la Ciencia la Tecnología y la Innovación (GOBIERNO DE ESPAÑA, 2011), la Norma UNE 93200:2008 de requisitos de las Cartas de Servicio (EUROPEAN STANDARDS, 2008), el Reglamento de la Biblioteca UCM (UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID, 2006), y el Reglamento para uso y conservación de los fondos antiguos y valiosos de la BUC (BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD..., 1992).

En cuanto a su colección, en ella hay más de 3.000.000 de materiales librarios, además de 90.000 documentos electrónicos, 417 bases de datos, casi 2.600 dibujos y fotografías y un largo etcétera (BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD..., 2017).

Esta gran estructura está gestionada por una plantilla de más de 700 profesionales, que atienden a una comunidad Complutense que sobrepasa los 80.000 usuarios (BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD COMPLUTENSE, 2018a).

En cuanto a su carta de servicios, resulta generosa pero todavía incompleta para cubrir todas las necesidades de los colectivos a los que sirve.

En esta línea, dentro de los servicios de la BUC existe una categoría específica destinada a usuarios con diversidad funcional. Se trata de un conjunto de medidas que se organizan bajo el epígrafe de “*Servicios para usuarios con necesidades especiales*” y en torno a las secciones de acceso al documento, digitalización, información bibliográfica, formación de usuarios y puestos adaptados (BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD COMPLUTENSE, 2018b).

Estos servicios buscan acercar y normalizar el uso de la BUC al colectivo con diversidad que estudia o trabaja en la UCM. A pesar de que ofrece un amplio abanico de opciones, esta carta de servicios específicos presenta, aún, varios problemas: a) no todos los centros de la BUC ofrecen esta cartera; b) hay poca información sobre ella; y c) para poder disfrutar de estos apoyos es necesario acreditar la discapacidad legalmente aceptada en España (que es restrictiva y poco flexible).

Por otra parte está el concepto de accesibilidad, que se entender cómo “la cualidad de fácil acceso para que cualquier persona, incluso aquellas que tengan limitaciones en la movilidad, en la comunicación o el entendimiento, pueda llegar a un lugar, objeto o servicio” (OBSERVATORIO DE LA ACCESIBILIDAD, 2018).

Pero un poco más allá, la accesibilidad debe entenderse como “una premisa indispensable para el ejercicio pleno de derechos, que considera la falta de accesibilidad de los entornos, productos y servicios disponibles como una discriminación contra las personas con diversidad funcional” (CUEVAS CERVERÓ *et al.*, 2019, p. 132).

La idea de accesibilidad es muy amplia, como se ve en las definiciones anteriores. A efectos del presente estudio, interesan los desarrollos relacionados con la accesibilidad informacional y la web (que anida dentro de la anterior).

Mientras que la accesibilidad informacional está orientada a que todas las personas puedan llegar, entender y gestionar cualquier tipo de información, prestando especial atención a las personas que presentan limitaciones sensoriales, cognitivas y/o físicas, o son mayores, (BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD COMPLUTENSE, 2018b), la accesibilidad web se refiere en concreto a la interacción entre personas y tecnologías basadas en internet. De esta manera, el diseño web accesible permite que las personas con algún tipo de discapacidad, o de avanzada edad, puedan utilizar la web, interactuar con ella y generar contenidos (W3C, 2005).

El tercer fundamento teórico de este estudio es el dedicado a la diversidad funcional. Este concepto se originó a partir un nuevo modelo de entendimiento de la discapacidad (del mismo nombre), y se caracteriza, entre otros rasgos, por considerar que: a) la diversidad funcional es una realidad de la sociedad actual; b) es un rasgo que enriquece la sociedad; c) cualquier persona puede ser funcionalmente diversa a lo largo de su vida (ROMAÑACH, 2009).

El modelo de la diversidad funcional presenta la dignidad de las personas con diversidad funcional, la desmedicalización, la autonomía y la lucha contra la discriminación como pilares esenciales, además de proponer una terminología no negativa ni fundamentada en la capacidad (PALACIOS; ROMAÑACH, 2006). No estamos tratando aquí un tema de exclusión social sino de infoinclusión social (CUEVAS CERVERÓ; SIMEÃO, 2011).

La convivencia de este modelo social de la discapacidad con otros ideológicamente alejados, así como las diferentes opciones terminológicas hacen que exista un debate abierto dentro y fuera de la comunidad de personas con discapacidad y diversidad funcional, además de generar un problema de confusión a la hora de estudiar el tema.

## METODOLOGÍA

En el presente trabajo se ha utilizado una metodología de investigación que combina dos estrategias diferentes, pero complementarias: la revisión bibliográfica y el estudio de caso.

La investigación documental ha permitido construir el marco teórico del estudio, y se ha fundamentado en la búsqueda de literatura científica en torno a conceptos como diversidad funcional, bibliotecas universitarias, sociología de la discapacidad, sociedad de la información y el conocimiento, y tecnologías de inclusión. Las principales fuentes de información consultadas para la construcción de la biblioteca de contenidos (compuesta por monografías, estudios, tesinas, y artículos de revistas, principalmente) han sido BASE, RECOLECTA, Digital CSIC, Teseo, WorldCat, SCOPUS y Google Académico. Asimismo, se han consultado fuentes estadísticas y legales para proveer de mayor y mejor contexto a la investigación.

El estudio de caso está guiado por una metodología analítica, empleándose la entrevista personal como técnica principal para la recogida de los datos que, posteriormente, se examinan e interpretan con técnicas de análisis de contenido.

El universo de esta investigación se ha establecido en la totalidad de personas con discapacidad o diversidad que forman parte de la comunidad Complutense. Según datos proporcionados por la OIPD, esta cifra se encuentra entre 900 y 1.000 personas durante el curso 2017-18, teniendo en cuenta únicamente a los estudiantes, de los cuales sólo 452 están inscritos en la Oficina para la Inclusión de Personas con Diversidad. Para la selección de la muestra se invitó a los alumnos a su participación voluntaria a través de un correo electrónico enviado por la propia OIPD, la respuesta fue muy escasa y quedó finalmente conformada por 7 personas. Entendemos que la muestra nos ha proporcionado información suficiente para nuestros objetivos de investigación. La definición de muestra en una investigación cualitativa, de acuerdo con Deslandes (1994, p. 43) no se basa en un criterio numérico para garantizar su representatividad.

El investigador debe preguntarse si los individuos tienen una vinculación significativa con el problema investigado. Minayo (1992, citado por DESLANDES, 1994, p. 43) afirma que una “muestra buena es aquella que permite abordar la totalidad del problema investigado en sus múltiples dimensiones.

Se entrevistó también al director de la Biblioteca de la Universidad Complutense, a la bibliotecaria encargada de atender a los alumnos con diversidad funcional, a una funcionaria responsable de la OIPD y a un responsable del vicerrectorado de Nuevas Tecnologías.

La recogida de datos tuvo lugar en diciembre de 2018.

Se ha utilizado un tipo de entrevista personal y en profundidad, con dos modelos diferentes en atención a los diferentes perfiles estudiados.

A este respecto, las dos categorías de participantes en el estudio son:

- a) estudiantes matriculados en la UCM en los cursos 2017/18 y 2018/19, y que presentan algún tipo de diversidad funcional;
- b) otros actores relevantes en la UCM. Se trata de cargos de responsabilidad en la Dirección de la Biblioteca, en el servicio de Gestión de Colecciones de la Biblioteca, en la Oficina de Inclusión de Personas con Diversidad (OIPD en adelante) y en la Vicerrectoría de Tecnologías de la Información.

Para los estudiantes se ha utilizado un mismo guion como guía de la entrevista, mientras que para el resto de los perfiles se ha diseñado una entrevista adaptada a las funciones de cada uno de ellos.

En todos los casos, se ha mantenido el anonimato de los participantes y se les ha solicitado consentimiento informado.

Las entrevistas, grabadas y transcritas, han sido sometidas a un análisis de contenido mediante la categorización y escrutinio de los testimonios recopilados.

A través de una matriz se han establecido dos familias (estudiantes y personal de la UCM) y un conjunto de hitos sobre los que han sido preguntadas.

En el siguiente epígrafe se recogen los principales resultados recabados, así como algunos de los testimonios más relevantes para cada hito marcado.

Para diferenciar entre los participantes se ha utilizado un código de abreviaturas:

- Para los estudiantes, la letra E y el número de participación.
- Para el resto de los agentes los códigos son: CBUC (Departamento de Colección de la Biblioteca de la Universidad Complutense), DBUC (Dirección de la Biblioteca de la Universidad Complutense), OIPD (Oficina de Inclusión para Personas con Diversidad), y VNT (Vicerrectorado de Nuevas tecnologías).

En la aplicación de nuestra metodología nos hemos guiados en todo momento por los principios éticos recogidos en el Código de Buenas Prácticas Científicas del Consejo Superior de Investigaciones Científicas (2011).

## ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

Los resultados del estudio de caso se presentan atendiendo a las dos tipologías de entrevistados. Se han denominado *familia estudiantes* y *familia personal*.

La primera familia aborda la estructura de apoyo que tienen los estudiantes con diversidad funcional (instituciones, personas y herramientas), para dibujar un panorama general y después descender a cuestiones más precisas, que son: su manera de interactuar con la BUC (uso de las instalaciones, servicios y recursos físicos, utilización de los virtuales y grado de conocimiento de los servicios adaptados que tiene el centro), y la identificación de posibles (en general y tecnológicas, en particular).

La segunda familia se centra en dos temas: la sensibilización respecto a la accesibilidad (en tanto que postura institucional y reconocimiento de necesidades), y la existencia de programas y acciones específicos sobre accesibilidad (programas oficiales y no oficiales, capacidad de adaptación) desde la institución universitaria a través de la opinión y experiencia de los agentes entrevistados.

## FAMILIA ESTUDIANTES

### RED DE APOYO

- Instituciones.** La totalidad de los entrevistados están inscritos en la OIPD de la Universidad, pero en cuanto a instituciones ajenas a ésta, hay diferencias sustanciales: desde el entrevistado que pertenece a una asociación nacional a través de la que recibe asesoramiento y ayuda, hasta el que no pertenece a ningún tipo de organismo, pasando por el que recurre a una fundación especializada en casos puntuales.
- Personas.** Ninguno de los estudiantes refiere la ayuda de personas ajenas a la propia Universidad, y solo uno de los entrevistados utiliza el servicio de apoyo y colaboración entre estudiantes que se ofrece a través de la OIPD, mientras que el resto de los participantes no lo ha solicitado.

*“Si necesito coger algún libro o algo, me voy a la Biblioteca y hago uso del préstamo interbibliotecario. Me reúno con esta persona [...] y ella me pide el libro.” E1.*

Lo que plantean todos los entrevistados es que el profesorado y, sobre todo, el alumnado (sus compañeros de aula) son sensibles a sus dificultades y les apoyan, aunque con alguna excepción:

*“Los profesores son accesibles.” E2.*

*“Mis compañeros de clase siempre me han ayudado en algún momento [sic]. Hasta pasándome los apuntes.” E3.*

*“Yo pido a los profesores que, por favor, bien suban al campus virtual [las presentaciones proyectadas] o que me las pasen por correo, y me encontré con un caso particular de un profesor que me dijo que no lo subía y además se comportó bastante desagradable conmigo.” E1.*

c) **Herramientas.** Este elemento de estudio está directamente asociado al tipo de diversidad que presenta cada participante y el grado de incapacitación que supone. De ahí, la disparidad de respuestas: está el estudiante que utiliza la Telelupa o pantalla lupa y *Zoom Text* (proporcionados por una organización nacional), pero también el que emplea su propio iPad para grabar el audio de las clases. Las ayudas más frecuentes son adaptaciones tramitadas desde la OIPD.

Los estudiantes que utilizan la Biblioteca virtual no precisan ningún problema en la consulta del catálogo online.

*“Si es digital no tengo ningún problema. Hay un montón de filtros que ayudan al usuario a encontrar el documento más fácilmente.” E2.*

c) **Conocimiento de los servicios/recursos adaptados de la BUC.** Ninguno de los participantes conoce los distintos recursos adaptados a la diversidad que tiene disponible la BUC por defecto o bajo demanda: audiolibros, traducción a braille, digitalización de documentos, préstamos prolongados, etc.

## BIBLIOTECA

a) **Utilización de la BUC física.** Solo uno de los estudiantes entrevistados acude a la biblioteca de su facultad cuando necesita información para sus estudios; lo suele hacer a través de la figura del estudiante colaborador. La tónica general es un uso muy bajo o nulo de las instalaciones y recursos de la Biblioteca.

*“Suelo, si necesito coger algún libro o algo, me voy a la Biblioteca y hago uso del préstamo interbibliotecario.” E1.*

*“Si veo que no está a texto completo [el material] tengo que ir físicamente a la biblioteca en la que se encuentre ese material.” E2.*

*“Todavía no he ido, ni siquiera la primera vez.” E3.*

Las visitas a la Biblioteca son para tomar en préstamo libros previamente reservados o consultados en la opción online (y que se necesitan a texto completo). Las instalaciones no se utilizan para estudiar, ni para trabajar en equipo, ni siquiera para buscar directamente los materiales. No se detecta, sin embargo, que la baja asistencia a la Biblioteca se deba a impedimentos de accesibilidad física.

b) **Utilización de la BUC virtual.** Este servicio es más utilizado que las instalaciones físicas, pero sigue estando en parámetros muy bajos para la actividad universitaria.

*“No he llegado a meterme tal cual en la página de la Biblioteca.” E1.*

*“Bueno, no la uso con demasiada frecuencia, pero sí que uso un poco más la digital que la física.” E2.*

*“[He consultado la biblioteca] online, sí.” E3.*

## MEJORAS

a) **Propuestas de mejora – Tecnología.** Las mejoras detectadas se refieren más al campus virtual y a la web institucional de la UCM que a la BUC, como la diversificación de formatos de presentación, la mejora del motor de búsqueda y la realización de exámenes *online*. Las dos propuestas de mejora que se extienden también a la BUC son: la simplificación de la arquitectura de información y la incorporación de la “lectura en voz alta digital” de los elementos aparecidos en la pantalla.

*“... cuando vayan a leer que se ponga una especie de icono de altavoz, o de alguna manera para que cuando vayas pinchar en ‘estudiar’ diga el programa ‘estudiar’.” E2.*

*“Una mejora es que los profesores [...] me hagan los exámenes con la computadora.” E3.*

b) **Propuestas de mejora – Otras.** Aquí hay únicamente una idea: la de involucrar más a los profesores en la problemática de la accesibilidad.

*“Intentar, no sé, darlas a conocer [las herramientas de accesibilidad], al menos, para el personal docente” E1.*



## FAMILIA PERSONAL

### SENSIBILIDAD A LA ACCESIBILIDAD

a) **Postura institucional.** La postura general y actual de la UCM respecto a la accesibilidad es la de lograr una Universidad plenamente accesible. Por ello existe un vicerrectorado *ad hoc* y la OIPD, que es la unidad que interactúa directamente con usuarios con diversidad y las facultades.

*“El hecho de que haya una Delegación del Rector para la Diversidad pues indica que sí que hay una preocupación por los temas de accesibilidad en el equipo de gobierno”.* VNT.

*“Nosotros lo que hacemos es adaptar la Universidad, no que el estudiante se tenga que adaptar”.* OIPD.

A pesar de las iniciativas tomadas, en la actualidad el tamaño y complejidad de la Universidad hace que tales iniciativas no estén centralizadas y dependan mucho de los departamentos administrativos y las facultades.

b) **Reconocimiento de necesidades.** Es palpable que la Universidad reconoce que existen necesidades concretas vinculadas a la accesibilidad informacional que aún no están solventadas por cuestiones de tiempo y personal.

*“Hay algo que hay que hacer y no a muy largo plazo y son los [estudiantes] que tienen altas capacidades. Ni se imagina las dificultades que tienen los chavales y las chavalas con altas capacidades.”* OIPD.

*“Si no se aborda [la accesibilidad] a más niveles es por la falta de tiempo o falta de personas.”* VNT.

La BUC ha hecho grandes esfuerzos para mejorar la accesibilidad informacional, pero tiene constancia de la necesidad de avanzar con nuevos programas, mientras mantiene otros en la situación actual.

*“Al ser una Biblioteca universitaria, se considera que tenemos que tener un gran nivel de comprensión lecto-escritora, con lo cual las personas con sordera que entran en la Universidad siempre van a tener una capacidad de saber leer y escribir y comprender la lectura. Con lo cual, el fondo en lengua de signos no se contempla, como tampoco se contempla el fondo en braille porque es muy poco utilizado.”* DCBUC

## PROGRAMAS (Y ACCIONES) ESPECÍFICOS DE ACCESIBILIDAD

a) **Existencia de programas o acciones oficiales (exclusivos o que incluyan adaptaciones de materiales, servicios y recursos).** Por las características de la UCM, el acercamiento a esta cuestión debe realizarse por departamentos. En el caso de la BUC, ésta presenta una doble realidad: no cuenta con una política global de accesibilidad aplicable a todos sus centros, pero sí cuenta con una cartera de servicios especialmente diseñada para el colectivo con diversidad funcional de la Universidad.

*“No normativizamos todo [...], cada biblioteca tiene su propio presupuesto, gestiona sus necesidades e incluso compra sus recursos.”* DBUC.

*“La Biblioteca de la Universidad Complutense ofrece a los usuarios con diversidad funcional distintas alternativas que normalmente son los mismos servicios que tiene cualquier otro usuario lo que ocurre que en algunos casos los adaptamos a sus especiales necesidades.”* DBUC.

La cartera de servicios adaptados se aplican, o no, según el criterio de la dirección de cada biblioteca de centro. Esa cartera se refiere a: a) Instalaciones (puestos de trabajo adaptados); b) Formación (cursos a la carta); c) Colecciones físicas (préstamos más largos y entre centros, material digitalizado); y d) Colecciones electrónicas (con diferentes opciones de búsqueda, presentación y lectura).

*“Primordialmente, estos servicios se basan en lo que es el acceso al documento.”* DCBUC.

Un aspecto importante de los programas oficiales para la accesibilidad informacional es que no existe un protocolo ni una agenda concreta de coordinación entre los departamentos implicados. Vicerrectorado de Diversidad, Vicerrectorado de Nuevas Tecnologías, OIPD y Biblioteca se comunican de manera puntual, en diferentes combinaciones, y siempre respondiendo algún problema concreto que haya surgido.

*“Cuando hay algún tema pues entonces establecemos alguna reunión y tratamos ese tema.”* VNT.

Respecto a la colaboración en la mejora de la accesibilidad informacional con instituciones externas, la UCM trabaja con entidades como la ONCE, COCEMFE o Salud Mental España.

*“Tenemos un contacto muy directo con todas las organizaciones más representativas de las discapacidades que hay aquí (en la UCM) y también dificultades en el aprendizaje, necesidades educativas especiales e ideas.”* OI DP.

**b) Existencia de programas o acciones no oficiales.** Destacan en este epígrafe el programa de asistentes personales para la vida diaria de la Facultad de Enfermería, la participación puntual de organizaciones de personas con discapacidad o diversidad en conferencias y cursos, y la colaboración del personal docente para hacer mejorar la accesibilidad informacional, y la inclusión en términos más generales.

*“Generalmente, el profesorado es bastante responsable y colaborador. Muy poco profesorado [requiere] que tengamos que mediar porque tengan problemas con los chicos, porque no quieran hacer las adaptaciones. En general, el profesorado funciona bastante bien.”* OI DP.

Las acciones de voluntariado no han fructificado hasta ahora.

**c) Capacidad de adaptación ante la demanda interna (estudiantes) / externa (legislación, etc.).** La Universidad reconoce la diversidad que presenta su comunidad y tiene organismos que la tratan directamente, pero con frecuencia delega en terceros la responsabilidad de mejorar la accesibilidad de la información.

*“Estar al tanto de nuevas aplicaciones o hardware para facilitar la accesibilidad “es más de la ONCE que de la Delegación del Rector.”* VNT.

*“Yo sí que confío en que están mejorando muchísimo las tecnologías y están yendo muy rápido. Los lectores, los transcritores cada vez son mejores; los traductores cada vez son mejores. Y yo confío en que de aquí a no muchos años estas herramientas serán prácticamente automáticas.”* VNT.

En los últimos años se ha detectado un aumento significativo de alumnos con necesidades educativas especiales asociadas a dislexia, trastorno de déficit de atención (TDA) y trastorno de déficit de atención e hiperactividad (TDAH), para quienes también se está trabajando tanto desde la OI DP como desde la Biblioteca.

*“Hay una cosa que viene creciendo, pero exponencialmente, y son las dificultades de aprendizaje y necesidades educativas especiales. Es decir: dislexia, pero sobre todo TDA y TDAH.”* OI DP.

*“Se está trabajando para que esto [el catálogo de servicios adaptados de la Biblioteca] se amplíe a personas que tienen trastornos de aprendizaje o trastornos del espectro autista.”* DCBUC.

El resumen de la capacidad de adaptación de la Complutense a la demanda interna y externa se resume en el principal objetivo que se plantea la OI DP: *“Somos una Oficina que apoyamos, que atendemos a todo el mundo. Cualquier persona que no encaja por ahí, viene con nosotros.”*

Antes de terminar con la presentación de los resultados, caben destacarse dos hallazgos adicionales:

- La comunidad complutense con diversidad funcional desconoce parcial o totalmente los recursos, servicios y materiales que la institución pone a su disposición para facilitar la accesibilidad informacional.
- La comunidad complutense con diversidad funcional hace un uso muy escaso de la BUC, y su utilización del servicio presencial o virtual está directamente relacionada con el tipo de diversidad que presentan.

## LIMITACIONES Y ACLARACIONES

La investigación se ha visto condicionada por dos dificultades. La primera se refiere a la imposibilidad de determinar con exactitud la totalidad de estudiantes, personal de docente e investigador, y personal de administración y servicios pertenecientes a la UCM que presentan alguna discapacidad o necesidad especial.

Las personas inscritas en la OIPD son solo una parte de toda la comunidad referenciada. El segundo problema es la escasa participación en esta investigación por parte del alumnado objeto de estudio.

Por otra parte, se hace necesaria una aclaración: al estar este trabajo encuadrado en una investigación mayor y ya en marcha en el momento de realizarse aquél, el diseño de los cuestionarios para las entrevistas estaba predeterminado.

## CONSIDERACIONES FINALES Y PROPUESTA DE MEJORAS

La mejora de la accesibilidad informacional para personas con diversidad funcional en contextos académicos, además de ser una cuestión de reconocimiento de derechos y justicia social, es una de las claves que puede llevar a la aparición de un nuevo paradigma social.

En España hay más de 1,8 millones personas con discapacidad en edad de trabajar (OBSERVATORIO SOBRE DISCAPACIDAD Y MERCADO..., 2018), que se topa con múltiples obstáculos para acceder al mercado laboral y que, de conseguirlo, se enfrenta a la precariedad.

La formación académica, por tanto, se convierte en una herramienta imprescindible para que este colectivo pueda incorporarse al mercado laboral en igualdad de condiciones que el resto de las personas, pueda participar de las obligaciones y derechos de los que todos somos titulares y pueda alcanzar una vida plena.

La UCM puede presumir de ser un centro muy bien posicionado en las clasificaciones que evalúan la accesibilidad de las universidades españolas bajo criterios objetivos y comunes, contando con el reconocimiento de 16 de las 18 modalidades que promueven la inclusión (FUNDACIÓN UNIVERSIA, 2018), pero todavía tiene mucho trabajo por hacer.

En el caso concreto de la BUC, se puede afirmar que goza de una buena accesibilidad informacional a la luz de las declaraciones de los entrevistados, que no han expresado la detección de carencias esenciales en cuanto a materiales, recursos o servicios del organismo.

Sin embargo, esta respuesta necesita de varias matizaciones. Así, la BUC: a) aún está lejos de cubrir un gran espectro de necesidades del colectivo analizado; b) adolece de una política de inclusión centralizada; c) tiene una plataforma virtual sin adaptaciones; y d) asume un papel pasivo en la detección y cobertura de necesidades específicas de comunidad.

Atendiendo a los resultados obtenidos en la investigación, se propone un decálogo de mejoras de la accesibilidad informacional para personas con diversidad funcional en la BUC, con un fundamento práctico y de ejecución viable:

1. Conversión de materiales bibliotecarios a formatos PDF Accesible (y etiquetado), ePUB y similares.
2. Integración de aplicaciones de lectura automática para material de lectura/estudio y navegación web.
3. Adaptación del material (en formato físico) para personas con dislexia y necesidades educativas especiales.
4. Guías de uso de la BUC accesibles.
5. Sitios web de la BUC con calificación de nivel Triple-A de la WCAG.
6. Relanzamiento de las campañas de formación de usuarios para este colectivo.
7. Campañas de concienciación.
8. Formación específica para bibliotecarios.
9. Aplicación del multiformato.
10. Creación de una política común en la BUC.

## FINANCIACIÓN

Esta investigación forma parte del proyecto “Diversidad funcional y acceso a la información en la UCM” financiada en convocatoria competitiva: Proyectos de Investigación Santander-UCM. Convocatoria PR41/17-20967 (2017-2018).

## AGRADECIMIENTOS

Agradecemos a alumnas, alumnos y PAS de la Universidad Complutense de Madrid participantes su colaboración desinteresada en esta investigación.

## REFERENCIAS

BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD COMPLUTENSE.

*Fondos de la Biblioteca de la Universidad Complutense*. Madrid: BUC, 2017. Disponible en: <https://biblioteca.ucm.es/fondos>. Acceso en: 28 nov. 2020.

BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD COMPLUTENSE.

*Memoria Estadística 2018*. Madrid: BUC, 2018a. Disponible en: <http://webs.ucm.es/BUCM/intranet/doc22068.xlsx>. Acceso en: 28 nov. 2020.

BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD COMPLUTENSE.

*Reglamento para uso y conservación de los fondos antiguos y valiosos de la Biblioteca de la Universidad Complutense de Madrid*. Madrid: BUC, 1992. Disponible en: <https://biblioteca.ucm.es/data/cont/docs/60-2014-03-25-reglamento280.pdf>. Acceso en: 28 nov. 2020.

BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD COMPLUTENSE.

*Servicios para discapacitados*. 2018b. Disponible en: <http://biblioteca.ucm.es/serviciosdiscapitados>. Acceso en: 28 nov. 2020.

CASASOLA BALSELLS, L. A. *et al.* La accesibilidad de los portales web de las universidades públicas andaluzas. *Revista Española de Documentación Científica*, [s. l.], v. 40, n. 2, 2017.

CONSEJO DE COOPERACIÓN BIBLIOTECARIA. Grupo estratégico para el estudio de prospectiva sobre la biblioteca en el nuevo entorno informacional y social. *Prospectiva 2020*: Las diez áreas que más van a cambiar en nuestras bibliotecas en los próximos años. Madrid: CCB, 2013.

CONSEJO SUPERIOR DE INVESTIGACIONES

CIENTÍFICAS (CSIC). *Código de Buenas Prácticas Científicas*. 2011. Disponible en: <https://www.csic.es/es/el-csic/etica/etica-en-la-investigacion>. Acceso en: 28 nov. 2020.

CUEVAS CERVERÓ, A. *et al.* Accesibilidad informacional y diversidad funcional en el contexto universitario: el caso de la Universidad Complutense de Madrid. In: PARRA VALERO, P. *et al.* (coord.). *Competencia en Información y Políticas para Educación Superior*: Estudios Hispano-Brasileiros. v. 1. Madrid: Universidad Complutense de Madrid, 2019. pp. 132-146.

CUEVAS CERVERÓ, A.; SIMEÃO, E. 2011. *Alfabetização informacional e inclusão digital*: modelo de infoinclusão social. Brasília, DF: Thesaurus, 2011.

DESLANDES, S. F. O projeto de pesquisa como exercício científico e artesanato intelectual. In: MINAYO, M. C. S. (org.) *Pesquisa social*: teoria, método e criatividade. Rio de Janeiro: Vozes, 1994.

EUROPEAN STANDARDS. *Norma UNE 93200:2008*: Requisitos de las Cartas de Servicio. [S. l.]: 2008.

FUNDACIÓN GENERAL UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID. *Estatutos de la Universidad Complutense de Madrid*. 2017. Disponible en: [https://www.ucm.es/data/cont/docs/32-2017-06-13-20170223\\_estatutos\\_fgucm.pdf](https://www.ucm.es/data/cont/docs/32-2017-06-13-20170223_estatutos_fgucm.pdf). Acceso en: 28 nov. 2020.

FUNDACIÓN UNIVERSIA. *Guía de atención a la discapacidad en la Universidad*. Boadilla del Monte (Madrid): Fundación Unversia, 2018.

GOBIERNO DE ESPAÑA. Ministerio de la Presidencia, Relaciones con la Cortes y Memoria Democrática. *Ley 14/2011 de la Ciencia la Tecnología y la Innovación*. Madrid: Ministerio de la Presidencia, 2011. Disponible en: <https://www.boe.es/eli/es/l/2011/06/01/14/con>. Acceso en: 28 nov. 2020.

MINAYO, M. C. S. *O desafio do conhecimento*: pesquisa qualitativa em saúde. Rio de Janeiro; São Paulo: ABRASCO; HUCITEC, 1992.

OBSERVATORIO DE LA ACCESIBILIDAD. *Observatorio de la accesibilidad*. 2018. Disponible en: <https://www.observatoriodelaaccesibilidad.es>. Acceso en: 26 dic. 2018.

OBSERVATORIO SOBRE DISCAPACIDAD Y MERCADO DE TRABAJO EN ESPAÑA. *Informe general de la situación de las personas con discapacidad en el mercado laboral*. Madrid: ODISMET, 2018.

ORERA, L. O. La biblioteca universitaria ante el nuevo modelo social y educativo. *El Profesional de la Información*. [s. l.], v. 16, n. 4, pp. 329-337, 2007.

PALACIOS, A.; ROMANACH, J. *El modelo de la diversidad. La Bioética y los Derechos Humanos como herramientas para alcanzar la plena dignidad en la diversidad funcional*. La Coruña: Diversitas, 2006.

REBIUN. *Definición de Biblioteca*. 2013. Disponible en: <http://www.rebiun.org/sites/default/files/2017-11/2013>. Acceso en: 28 nov. 2020.

ROMANACH, J. *Bioética, al otro lado del espejo*. Santiago de Compostela: Diversitas, 2009.

TÉRMENS GRAELLS, M. *et al.* Study of the accessibility of scientific documents in digital media. *Revista Española de Documentación Científica*, [s. l.], v. 31, n. 4, pp. 552-572, 2008.

UNESCO. *Actas de la 16ª Conferencia General UNESCO*. Resoluciones. París: UNESCO, v. 1, 1971.

UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID. *Plan estratégico de la biblioteca 2014-2016*. Madrid: Biblioteca Complutense, 2014. Disponible en: <https://biblioteca.ucm.es/data/cont/docs/60-2015-01-26-PLAN%20ESTRATEGICO%20enero%202015.pdf>. Acceso en: 28 nov. 2020.

UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID. *Reglamento de la Biblioteca*. Madrid: UCM, 2006. Disponible en: <https://biblioteca.ucm.es/data/cont/docs/60-2014-03-25-reglamento.pdf>. Acceso en: 28 nov. 2020.

W3C. *Web Accessibility*. 2005. Disponible en: <https://www.w3.org/WAI>. Acceso en: 28 nov. 2020.