



UNIVERSITAT DE
BARCELONA

Facultat d'Informació
i Mitjans Audiovisuals



Propostes per assolir un CRAI inclusiu

Serveis accessibles per a tots els usuaris del CRAI
de la Universitat Rovira i Virgili

David Domingo i Pàmies

Treball Final del Màster en Gestió i Direcció de Biblioteques i Serveis d'Informació
Tutores: Carina Rey Martín i Concepción Rodríguez Parada
Setembre de 2020

Sumari

Resum executiu	3
Agraïments	4
1 Introducció	5
1.1 Justificació	5
1.2 Finalitat i objectius.....	6
1.3 Metodologia	6
2 Estat de la qüestió.....	8
2.1 Marc teòric	8
2.1.1 Algunes precisions terminològiques.....	8
2.1.2 Disseny universal i ajustos raonables	9
2.2 Marc legal i normatiu.....	11
2.2.1 Marc legal	11
2.2.2 Marc normatiu	13
3 Les necessitats dels usuaris amb discapacitat en un CRAI universitari.....	15
3.1 Les persones amb discapacitat en l'entorn universitari	15
3.2 Les discapacitats en relació a la biblioteca	19
3.2.1 Característiques generals de les discapacitats	20
3.2.2 Discapacitat motriu.....	21
3.2.3 Discapacitats visuals.....	23
3.2.4 Discapacitats auditives	24
3.2.5 Discapacitat intel·lectual	26
3.2.6 Discapacitats psicosocials o mentals	27
3.2.7 Trastorns de l'aprenentatge	27
3.2.8 Trastorns de l'espectre autista	28
3.3 Quadre resum	29
4 Estudi de casos	31
4.1 Biblioteques públiques.....	31
4.2 Biblioteques universitàries.....	33
4.2.1 Universitats catalanes	33
4.2.2 Universitats espanyoles	36
4.3 Conclusió de l'estudi de casos	38
5 Aplicació pràctica: Propostes per a un CRAI URV inclusiu	39

5.1	Antecedents.....	39
5.2	Avaluació	40
5.2.1	Context	40
5.2.2	Metodologia.....	41
5.2.3	Respostes a l'enquesta d'autoavaluació	42
5.2.4	La veu dels usuaris: l'avaluació d'accessibilitat dels estudiants d'INSERLAB	49
5.2.5	Resultats	50
5.3	Propostes de millora per a un CRAI inclusiu	53
6	Conclusions	60
7	Bibliografia.....	62
	Índex de figures	70
	Índex de taules	70
	Annex 1 Model d'enquesta enviat	71
	Annex 2 Correu de l'enquesta	76

Resum executiu

En el marc del *Pla d'Actuacions del CRAI* de la Universitat Rovira i Virgili, hi ha la voluntat que aquest esdevingui un CRAI inclusiu. Aquest treball, doncs, té com a objectiu elaborar propostes directament aplicables al CRAI de la URV, per millorar-ne l'accessibilitat, com a punt de partida per assolir aquesta meta: esdevenir un CRAI totalment inclusiu.

Definim com un CRAI inclusiu aquell on tots els usuaris són tractats amb respecte, són valorats per les seves habilitats distintives i tenen igual accés als recursos per tal de poder contribuir completament a l'èxit de la Universitat. Per poder aconseguir-ho, entenem que caldrà, en primer lloc, fer-lo accessible a les persones amb discapacitat, és a dir, que puguin accedir-hi, orientar-s'hi, utilitzar-ne els recursos i comunicar-se amb el personal.

En general, l'atenció als usuaris amb discapacitat ha estat més desenvolupada en l'àmbit de les biblioteques públiques que no pas en les universitàries. Per contra, les Universitats s'han centrat en l'atenció a la discapacitat en l'àmbit de la docència (adaptacions curriculars, etc.), però no gaire en el dels serveis universitaris, com ara les Biblioteques o CRAI.

Hi ha un buit, doncs, en el cos teòric sobre l'atenció als usuaris amb discapacitat per part de les biblioteques universitàries; mancança que s'ha intentat pal·liar amb aquest treball, a partir de l'estudi de les necessitats d'aquests usuaris en una biblioteca i la comparativa entre els serveis específics prestats per diverses biblioteques universitàries i anunciats a les seves pàgines web.

Respecte el CRAI de la URV, se n'ha avaluat el servei a partir d'enquestes a les coordinadores i responsables de cada CRAI de campus i amb l'avaluació de l'accessibilitat d'un CRAI de campus efectuada per estudiants amb discapacitat intel·lectual durant el curs passat.

A partir dels punts forts i febles detectats en aquestes avaluacions, així com dels exemples de bones pràctiques trobats; es presenten, en la part final de treball, una sèrie de propostes d'accions per millorar l'accessibilitat del CRAI de la URV.

De totes les propostes, se n'ha fet una valoració de la prioritat i viabilitat, tenint en compte els recursos econòmics i humans que té la institució, amb la intenció que la llista de propostes serveixi realment per a millorar la inclusió d'aquests col·lectius al CRAI i, per tant, la Universitat Rovira i Virgili en general.

Agraïments

Al Sergi M. i el Guillem, nous companys del CRAI Catalunya, i a la resta d'estudiants del curs INSERLAB (Alba, Blanca, Eduard, Gerard, Joan Miquel, Judith, Laura, Manel, Pau, Sandro, Sergi R., Thaïs, Vanesa), per haver-nos obert els ulls

Al CRAI de la URV, a la seva Cap i a la Secció de Serveis als Usuaris, per la seva disposició a col·laborar i el seu interès per l'èxit d'aquest treball

En especial, a l'Ana, Carme, Carme, Clara, Laura, Marina i Xose, per haver tingut temps de respondre a les meves preguntes en una època d'incertesa

Als companys del Grup de Treball del CRAI Inclusiu, Carme, Ernest, Laura, Lourdes i Montse, per deixar-m'hi participar i haver-me lliurat tota la feina prèvia

Al Ricard, per la documentació gràfica de qualitat

Als companys del Servei de Recursos Educatius, Jordi i Tàrek (àlies [@accesimple](#)), per respondre les meves preguntes impertinents

A les tutores, Carina i Conxa, que m'han reorientat quan el treball descarrilava i han maldat perquè ens poguéssim seguir veient encara que sigui virtualment

A la Mari i la Clàudia, que les he tingut abandonades mentre em dedicava a aquest treball

A tots plegats, Moltes gràcies!

1 Introducció

A questão dos grupos minoritários é que aqueles que servem a esses usuários tentam, através de procedimentos e práticas, homogeneizar o serviço, e do ponto de vista da prestação de serviço e do tratamento com o público, todos os usuários indistintamente devem ser definidos como especiais. (Miglioli & Santos, 2017, p. 139)

1.1 Justificació

El curs 2019/2020, coincidint amb l'inici dels estudis al Màster en Gestió i Direcció de Biblioteques, vaig tenir uns nous companys de treball. El CRAI de la URV va incorporar a la plantilla cinc alumnes del curs INSERLAB, un títol propi adreçat a joves amb discapacitat intel·lectual per a formar-los per a la inserció laboral (Rosell Morales, 2019; URV, 2019b). Si bé ja els coneixíem de l'any anterior, quan estudiaven i els teníem d'usuaris, la convivència quotidiana ens va servir per veure que hi havia coses que calia canviar perquè com a usuaris poguessin ser una part integrant del CRAI.

Així que quan, a l'assignatura de *Màrqueting de serveis*, se'm va plantejar un treball amb la premissa de cercar les necessitats d'un col·lectiu poc representat a la cartera de serveis del meu centre; vaig tenir clares quines preguntes fer: cobríem les necessitats de les persones amb discapacitat al CRAI de la URV? I quines són aquestes necessitats?

En començar a investigar, encara per al treball de *Màrqueting de serveis*, vaig descobrir dues coses. La primera: que no era el primer al CRAI de la URV que es feia aquesta pregunta. De fet, des de 2018, el *Pla d'Actuacions del CRAI* (CRAI URV, 2019b) contemplava l' "Anàlisi de l'estat actual del CRAI accessible i inclusiu" i s'hi havia creat un Equip de Treball del CRAI Inclusiu, que estava preparant una avaluació de l'accessibilitat de cada CRAI de campus.

La segona era que hi havia un buit en la bibliografia sobre l'atenció als usuaris amb discapacitat a les biblioteques universitàries. Mentre que hi havia moltíssim publicat sobre accessibilitat, serveis inclusius, etc. en l'àmbit de les biblioteques públiques i, també, sobre l'atenció als estudiants amb discapacitat per part dels docents; no podia trobar gairebé res sobre quins serveis, equipaments, etc. calien per fer una biblioteca universitària realment inclusiva.

Així, es va anar gestant la idea de dedicar el Treball de Final de Màster a l'estudi de les necessitats dels usuaris amb discapacitat en una biblioteca universitària, el CRAI de la URV. Això permetria, per una banda, intentar començar a pal·liar el buit de la bibliografia sobre aquest tema; i per l'altra, poder fer una proposta d'oferta de serveis que, complementada per l'avaluació que faria el Grup de Treball, fos adient per a fer, del CRAI de la URV, un CRAI totalment inclusiu.

1.2 Finalitat i objectius

Així, doncs, la finalitat última d'aquest treball és contribuir a la millora del CRAI de la URV per tal d'assolir la meta de fer-lo un CRAI inclusiu. Tractant-se d'un dels objectius que té la direcció en el seu *Pla d'Actuacions*, en aquest treball es pretén proposar quines mesures s'han de prendre en la gestió i direcció del CRAI per assolir-ho.

La finalitat o objectiu principal del treball, doncs, és:

- Elaborar propostes directament aplicables al CRAI de la URV per a la millora en l'àmbit de la inclusivitat i accessibilitat.

Per realitzar aquest objectiu ha calgut assolir una sèrie d'objectius secundaris:

- Construir un marc teòric, fins ara inexistent, sobre l'atenció a les persones amb discapacitat per part de les biblioteques universitàries i precisar-ne la terminologia.
- Elaborar un catàleg de les necessitats dels usuaris amb discapacitat en l'àmbit de les biblioteques universitàries.
- Identificar exemples de bones pràctiques de biblioteques públiques i universitàries en l'àmbit de l'accessibilitat i la inclusivitat.
- Analitzar la situació actual del CRAI de la URV en aquest àmbit per identificar-ne els punts forts i aquells que caldria millorar.

En definitiva, tot el treball està destinat a arribar a les propostes de millora que es desenvolupen a l'apartat 5.3.

Per arribar a fer aquestes propostes, però, s'han hagut de fer una sèrie de passos, condicionats, a més, pel context del segon i el tercer trimestres de 2020, amb l'arribada de la pandèmia de la COVID-19 i el confinament de la població, que no ha permès un normal desenvolupament del treball.

1.3 Metodologia

La previsió inicial del treball, plantejada el febrer, consistia en tres fases:

1. L'anàlisi de la bibliografia per conèixer l'estat de la qüestió sobre inclusivitat en biblioteques, intentant de prioritzar les biblioteques universitàries.
2. L'estudi de les necessitats dels usuaris amb discapacitats del CRAI de la URV, que es faria a partir d'enquestes, entrevistes, etc.
3. Les propostes elaborades a partir de les dades dels altres dos apartats.

L'arribada de la pandèmia de la COVID-19 el març de 2020, amb el confinament de la població i el tancament dels serveis presencials, farà canviar el plantejament del treball.

Així, la pèrdua del contacte amb els usuaris no permetia l'estudi de necessitats projectat (el qual ja tenia una primera dificultat d'obtenir les dades del col·lectiu, atès que les dades de l'estat de la salut es consideren dades personals sensibles i especialment protegides i no és gens fàcil d'obtenir-les).

En un primer moment, es va optar per ampliar l'estudi bibliogràfic buscant exhaustivament en fonts com: diverses pautes de l'IFLA, articles en revistes especialitzades americanes i franceses, tesis catalanes i franceses, llibres d'arquitectura de biblioteques, congressos, etc. A partir d'aquestes i altres fonts, s'ha elaborat l'estudi de les necessitats de l'apartat 3.

Posteriorment, s'ha fet una comparació de casos amb d'altres biblioteques. En el cas de les públiques, s'ha seguit un estudi qualitatiu de la bibliografia. Per contra, en el cas de les universitàries, atesa la inexistència de bibliografia al respecte; ha calgut revisar-ne les pàgines web per tal de veure quins serveis ofereixen al col·lectiu d'usuaris amb discapacitat.

Per últim, per poder fer propostes aplicables al CRAI de la URV, calia tenir dades de la situació real de cada un dels set CRAI de campus que té la Universitat, però l'avaluació projectada pel Grup de Treball s'havia aturat per la pandèmia. Així, que es va reorientar l'enquesta pensada per als usuaris i es va enviar a les coordinadores i responsables dels CRAI de campus per a què responguessin a finals de juny. La cap del CRAI també va fer-hi aportacions, així com el responsable de la Factoria (un servei del CRAI dedicat a les tecnologies de l'aprenentatge). Durant les primeres setmanes de juliol, es va tabular l'enquesta i es van valorar els resultats.

A falta de la veu dels usuaris, s'ha pogut aprofitar l'avaluació que havien fet el curs passat els estudiants del programa INSERLAB, els mateixos que aquest any entrarien a la plantilla del CRAI.

A partir de totes les dades recopilades, s'ha elaborat una llista de propostes de millora per al CRAI de la URV, donant compliment així a l'objectiu principal del treball. De cada una de les propostes, se n'ha fet una valoració de la prioritat i viabilitat; tot ponderant els recursos econòmics i humans que té la institució, amb la intenció que la llista de propostes serveixi realment per a millorar la inclusió d'aquests col·lectius a la URV i al CRAI en particular.

2 Estat de la qüestió

The regulations serve as the locus where the staff of each library should start as they examine how effectively they are serving users and staff with disabilities. But if that is where the library stops, it fails to truly meet a goal of accessibility to all users. The library should reach above and beyond the letter of the law to achieve the true spirit of inclusiveness (Nichols & Ercoli Schnitzer, 2015, p. 20)

2.1 Marc teòric

2.1.1 Algunes precisions terminològiques

Abans d'entrar en matèria, caldrà definir una sèrie de conceptes que s'aniran repetint al llarg del treball:

Accessible: aquell edifici, espai, recurs, etc. que pot ser emprat i gaudit per tothom amb seguretat i comoditat i de la manera més autònoma i natural possible. (Adaptat de Llei 13/2014, art. 3.a).

CRAI accessible: aquell que permet als usuaris amb discapacitat d'*accedir-hi, utilitzar-ne els recursos, orientar-s'hi i comunicar-se* en unes condicions equivalents a les de la resta d'usuaris. (Adaptat de Givry, 2010, p. 273).

CRAI inclusiu: aquell on tots els individus són tractats amb respecte, són valorats per les seves habilitats distintives i tenen igual accés als recursos per tal de poder contribuir completament a l'èxit de la Universitat (Adaptat d' ALA, 2017).

Si bé un CRAI inclusiu necessàriament haurà de ser accessible, això és només el primer pas. En un CRAI inclusiu, els usuaris, a més de tenir accés als recursos, s'hi senten respectats i valorats i se'l fan seu. Amb paraules més planeres: “La inclusió és això: que se sentin part de la nostra comunitat bibliotecària i que ens ajudin a créixer” (Ciuró, 2019, p. 35).

Discapacitat: “limitació d'una persona per a la seva participació plena i efectiva en la societat, en igualtat de condicions que la resta, com a resultat de la interacció entre un dèficit en el funcionament d'aquesta persona i les barreres o actituds de l'entorn” (TERMCAT, 2019).

Persones amb discapacitat: “persones que presenten dèficits funcionals de caràcter físic, sensorial, intel·lectual o mental que, en interaccionar amb barreres diverses, veuen limitada llur participació plena i efectiva en la societat en igualtat de condicions que la resta de persones” (Llei 13/2014, art. 3.d).

Cal destacar que la discapacitat no és una condició intrínseca de la persona, sinó de l'entorn. De manera que “si l'entorn fos diferent, la pèrdua (...) d'una estructura o una funció corporal no seria una discapacitat, perquè no hi hauria limitació en l'activitat” (TERMCAT, 2018).

Equitat: “Adaptació de la norma jurídica a cada cas concret, per evitar una interpretació rígida dels preceptes legals” (*Diccionari de l’Institut d’Estudis Catalans*). En el nostre cas, es tracta d’evitar que la interpretació rígida del principi d’igualtat accentuï les desigualtats de base.

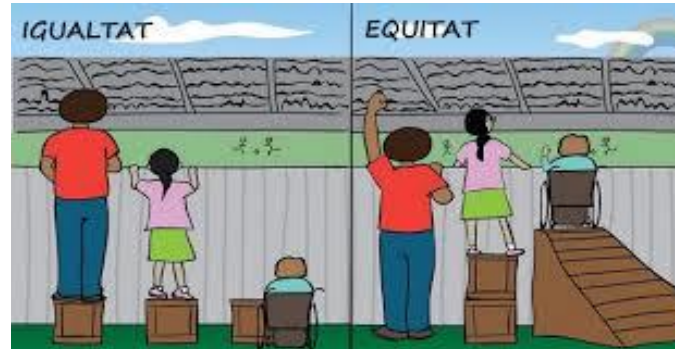


Fig. 1 Diferència entre “igualtat” i “equitat” (Font: <https://nousmestres.wordpress.com/2018/10/24/que-busquem-igualtat-o-equitat/>)

Se sol il·lustrar la diferència entre “igualtat” i “equitat” amb la Fig. 1 (una cerca dels dos conceptes per *Google Imatges*, dona moltes versions de la mateixa metàfora). Si a tothom se’l tracta igual (es dona el mateix suport tant a qui no el necessita, com al qui en necessita d’una altra mena), les desigualtats de base fan que les barreres pugin ser insalvables. En canvi, si es dona equitativament a cadascú un suport adaptat a la seva necessitat, tothom serà capaç de superar les barreres i tenir èxit.

2.1.2 Disseny universal i ajustos raonables

A l’hora d’adoptar mesures per a fer un equipament accessible, la *Convenció de l’ONU* defineix dos principis contraposats: els “ajustos raonables” i el “disseny universal”.

El ajustos raonables són “*las modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas que no impongan una carga desproporcionada o indebida, cuando se requieran en un caso particular, para garantizar a las personas con discapacidad el goce o ejercicio, en igualdad de condiciones con las demás, de todos los derechos*” (ONU, 2006 art. 2.4).

Per contra, el disseny universal consisteix en el “*diseño de productos, entornos, programas y servicios que puedan utilizar todas las personas, en la mayor medida posible, sin necesidad de adaptación ni diseño especializado. El “diseño universal” no excluirá las ayudas técnicas para grupos particulares de personas con discapacidad, cuando se necesiten*” (ONU, 2006, art. 2.5). És a dir, el disseny des d’origen pensant en tots els usuaris sense necessitar cap adaptació o només les mínimes necessàries.

Com veurem a l’apartat 2.2.1 *Marc legal*, la Llei 13/2014 els adopta tots dos, però estipula per als equipaments ja existents, com el CRAI de la URV, el principi d’ “ajustos raonables” (Llei 13/2014, art. 26.5). És a dir, anar fent adaptacions d’acord amb els casos particulars que vinguin.

Les enquestes fetes per al treball (apartat 5.2.3) mostren que aquest és el plantejament adoptat fins ara pel CRAI de la URV,¹ cosa que s'ajusta al requeriment legal d'accessibilitat. Però si volem fer un CRAI realment inclusiu, on tothom s'hi senti representat i se'l faci seu, no n'hi ha prou.

El sistema d' "ajustos raonables" té sentit en l'àmbit de l'arquitectura, on reformar tot un edifici resulta més car que no fer-ne un de bell nou, o de les classes acadèmiques, que han d'adaptar els continguts per a un estudiant que es veurà durant almenys un any (URV, 2018, p. 211). Però no en un CRAI que pretén "Esdevenir el lloc de referència per als membres de la comunitat universitària" (Visió del CRAI URV, 2018), l' "àgora" o el "cor de la Universitat" (Choy & Goh, 2016; Gallo León, 2016).

Com veurem a l'apartat 3.1, la meitat dels estudiants amb discapacitat no les declaren (Fundación Universia, 2018b, p. 7) i, sovint, les discapacitats són invisibles. En un lloc on hi entren 4.213 persones cada dia (CRAI URV, 2019a), no podem saber quantes n'hi ha amb una discapacitat invisible. Si la possible discapacitat dels usuaris no està prevista per la biblioteca, pot molt ben ser que la seva visita sigui curta i que, en veure que no se'ls ofereix el que necessiten, ja no hi tornin (Givry, 2010, p. 423).

Per tant, el sistema de fer adaptacions individualitzades quan l'usuari ho demana no sembla el més recomanable. No podem estar esperant que tots els usuaris ens vinguin a explicar el seu estat de salut. Les *Pautes* de l'IFLA recorden que "les persones amb discapacitat han de superar barreres no només físiques, sinó també psicològiques, a l'hora d'anar a la biblioteca i expressar les seves necessitats" (Irvall & Nielsen, 2016, p. 14).² Hem de ser capaços de donar-los respostes sense obligar-los a donar a conèixer la seva discapacitat.

El plantejament dels serveis i recursos d'una biblioteca hauria de fer-se sempre des de la perspectiva del "disseny universal": intentar anticipar el màxim de situacions i donar-los una resposta vàlida per al major nombre possible d'usuaris.

La idea principal del disseny universal és que els canvis que beneficien un petit grup, poden acabar beneficiant a tothom. L'exemple més repetit és el de les rampes a les vore-res, un ajust fet per a les cadires de rodes, però que aprofita qui va en patinet, qui porta una maleta o un cotxet de compra, etc. (Mates, 2011, p. 4; Romero, 2004, p. 63; Saloni Marimón, 2017, p. 133).

El disseny per a tothom implica no fer entorns específics per a persones amb discapacitat (separant-los de la resta d'usuaris); si no de concebre'ls per a què puguin ser emprats amb normalitat per tots els usuaris, tinguin les capacitats que tinguin, i sense distorsionar l'ús

¹ Algunes respostes rebudes: "Pel que sé, s'opta per analitzar cada cas en concret i atendre'l de manera específica", "Sempre ens han recomanat que el millor és tractar cada cas en particular perquè les necessitats són molt personals", "S'han atès els casos que ens hem trobat"...

² Un cas documentat a la URV: "A mi em costa veure-hi bé i quan vaig a buscar un llibre a la biblioteca estic mil hores per trobar-lo perquè el numeret de codificació és massa petit per a mi. Suposo que si ho demanés me'l donarien, però jo no ho demano" (Testimoni recollit per Vives García, 2007, p. 331).

normal de la resta (Velarte Pérez et al., 2011, p. 13). És, per tant, un plantejament radicalment inclusiu.

Així, abans de cercar solucions específiques, la primera via que cal explorar sempre és la de les solucions generals que beneficiïn a tots els grups d'usuaris (Fofana-Sevestre & Sarnowski, 2009, p. 14). Per exemple, el servei de reserva telemàtica de documents, que poden demanar tots els usuaris, beneficia especialment aquells que no poden accedir als prestatges, sense haver de demanar un “servei especial”. Tot i això, no es pot descartar de donar solucions particulars en aquells casos en què aquestes siguin les que garanteixen l'equitat entre els nostres usuaris.

Si bé aquí no ens hi estendrem més, es pot aprofundir sobre l'aplicació del disseny universal a les biblioteques a Nygaard (2018) i Fofana-Sevestre & Sarnowski (2009).

En el nostre cas, però, cal dir que adoptem els principis del disseny universal amb un matis important: caldrà valorar en tot cas quines mesures són aplicables amb els recursos humans i financers disponibles de la institució i quines són inviables, per tal de garantir l'èxit del projecte (Galanopoulos, 2010, p. 33).

2.2 Marc legal i normatiu

2.2.1 Marc legal

Per al nostre tema d'estudi, convé tenir en compte la conjunció de tres marcs legals diferenciats: la Convenció de l'ONU sobre els drets de les persones amb discapacitat, la legislació espanyola sobre biblioteques i l'ensenyament universitari i la normativa catalana d'accessibilitat.

2.2.1.1 Convenció de l'ONU sobre els drets de les persones amb discapacitat

El punt de partida de tota la legislació referent als drets de les persones amb discapacitat és la *Convenció sobre els drets de les persones amb discapacitat* aprovada per les Nacions Unides (ONU, 2006).

Com hem vist, la *Convenció* estableix les definicions “discapacitat” que vèiem a l'apartat 2.1.1, i de “disseny universal” i d' “ajustos raonables” (art. 2), que s'han adoptat en la legislació aplicable a casa nostra (apartat 0).

La *Convenció* estableix l'obligació d' “asegurar el acceso de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones con las demás” a “a) Los edificios, (...) como escuelas, (...) y lugares de trabajo; b) Los servicios de información, (...)” (art. 9.1); així com de “dotar a los edificios (...) de señalización en Braille y en formatos de fácil lectura y comprensión” (art. 9.2.d).

Igualment, reconeix el dret a l'accés a la informació “en formatos accesibles y con las tecnologías adecuadas a los diferentes tipos de discapacidad” (art. 21.a) i a que “las personas con discapacidad tengan acceso general a la educación superior, (...) y el

aprendizaje durante toda la vida sin discriminación y en igualdad de condiciones con las demás” (art. 24.5).

2.2.1.2 Legislació espanyola

La *Ley de la lectura, del libro y de las bibliotecas* estableix l'obligació que les biblioteques siguin necessàriament accessibles per a les persones amb discapacitat (Ley 10/2007, art 14.6)

El *Real decret de creació, reconeixement, autorització i acreditació d'universitats i centres universitaris* diu, en el mateix article que regula les instal·lacions del CRAI (art. 8.1), que “*les instal·lacions universitàries han de (...) disposar d'unes condicions arquitectòniques que, d'acord amb el que disposa la normativa aplicable, possibilitin l'accés i la mobilitat de persones amb discapacitat*” (RD 420/2015, art. 8.3). Obligació que es repeteix a la *Ley Orgánica de Universidades* (LO 6/2001, disp. ad. 24.4) i a l'*Estatuto del Estudiante Universitario* (RD 1791/2010, art. 15.2).

Així doncs, la legislació estatal, tant la referent a biblioteques, com a universitats; remet a la normativa sobre accessibilitat, de competència autonòmica.

2.2.1.3 Llei catalana d'accessibilitat

A Catalunya, la *Llei 13/2014, d'accessibilitat* defineix dos nivells d'accessibilitat:

1. **Accessible:** “La condició d'un entorn, un procés, un producte o un servei que s'ajusta als requeriments funcionals i d'interacció –com poden ésser els dimensionals, els d'ubicació, els d'il·luminació, els d'acústica i els de comunicació– que en garanteixen la utilització autònoma, segura i amb comoditat a totes les persones” (Llei 13/2014, art. 2.l).
2. **Practicable:** “La condició d'un entorn, un procés, un producte o un servei que s'ajusta als requeriments funcionals, dimensionals, d'il·luminació i de comunicació que en garanteixen la utilització autònoma i segura a totes les persones” (Llei 13/2014, art. 2.m).

La diferència entre els dos nivells rau en què els equipaments practicables garanteixen la utilització autònoma i segura, però amb menys comoditat que els accessibles (Carbonell et al., 2019, p. 107).

La Llei diferencia entre els serveis nous i els ja existents. Així, els serveis de nova creació han de ser accessibles, d'acord amb la idea de “disseny universal” (Llei 13/2014, art. 26.4). En canvi, els serveis existents poden ser practicables mentre assoleixen progressivament millors condicions, d'acord amb el principi d' “ajustos raonables” (Llei 13/2014, art. 26.5).

Respecte a l'atenció al públic, la *Llei* diu que els “plans de formació per al personal d'atenció al públic han d'incloure-hi la formació sobre l'atenció a les persones amb discapacitat i sobre la utilització dels productes de suport que tinguin a disposició dels usuaris” (Llei 13/2014, art. 27.2) i que cal que “textos d'interès públic i formularis d'ús fre-

qüent s'ofereixin en format de lectura fàcil, en sistema Braille, amb lletra ampliada o amb altres sistemes alternatius" (art. 33.3).

2.2.2 Marc normatiu

2.2.2.1 Pautes de l'IFLA

Si tenim en compte que el lema de l'IFLA per als Objectius de Desenvolupament Sostenible de l'*Agenda 2030* és "Accés i oportunitats per a tothom" (IFLA, 2015), podem imaginar-nos la importància que li dona l'organització a la inclusivitat i accessibilitat també de les biblioteques.

No hi ha una secció específica de l'IFLA que tracti de les discapacitats, sinó que n'hi ha dues. L'enfoc de l'IFLA consisteix en abordar les discapacitats no tant des del punt de vista de la manca de l'individu (discapacitats visuals, auditives, motores, etc.), sinó de l'obstacle que aquest es troba a la biblioteca. Recordem que la discapacitat és la interacció de les dues coses i que l'àmbit en el que sí pot incidir una biblioteca és en eliminar les seves pròpies barreres.

Així, l'IFLA considera "persones amb necessitats especials" aquelles que tenen problemes per accedir a la biblioteca o bé als seus serveis, com ara les persones que són en hospitals o residències, en presons, les que no tenen llar i refugiades, així com persones amb discapacitats físiques, sordes, amb dislèxia o amb discapacitats cognitives i mentals. A aquests col·lectius es dedica la Library Services to People with Special Needs Section (LSN) (Gutiérrez, 2019; IFLA, 2018), amb la missió d'informar, formar i orientar els professionals de les biblioteques en el disseny de serveis que assegurin la igualtat efectiva en l'accés a la informació d'uns col·lectius als quals no se'ls ha prestat l'atenció adequada fins al moment i de qui el personal bibliotecari no acostuma a tenir ni formació ni experiència sobre com tractar-los.

Entre els documents que ha publicat la LSN, cal destacar l'interès per al nostre treball de les *Pautes per a l'Accés a biblioteques per a persones amb discapacitat* (Irvall & Nielsen, 2016), així com les guies sobre serveis bibliotecaris per a persones sordes (Day, 2000), amb demència (Mortensen & Nielsen, 2008), dislèxia (IFLA, 2014) i sobre el format de Lectura Fàcil (Nomura et al., 2012), que ha esdevingut l'estàndard per a l'elaboració d'aquest format.

Les "persones amb dificultats per accedir a un text imprès" són les que no poden llegir-lo (cecs, problemes de visió, discapacitat cognitiva); però també les que no poden tenir una correcta comprensió lectora, com ara les persones amb dislèxia, disgrafia i altres trastorns d'accés a la lectura, sordes que fan servir la llengua de signes, amb discapacitat intel·lectual, sense mobilitat manual que no poden sostenir un llibre i immigrants que no se'n surten amb la llengua del país d'acollida. A elles es dedica la Libraries Serving Persons with Print Disabilities Section (LPD). Atès que, en gran mesura, el *target* de les dues seccions coincideix, la LPD i la LSN sovint treballen conjuntament (Gutiérrez, 2019, p. 99; IFLA, 2019).

La LPD està més centrada en el disseny de les col·leccions, el desenvolupament de formats alternatius (braille, DAISY,³ tipografia gran, etc.) i la seva relació amb la propietat intel·lectual. Ha desenvolupat unes guies sobre el servei per a usuaris de braille (IFLA, 1998) i sobre “biblioteca per a cecs en l’era de la informació” (Kavanagh & Christensen Sköld, 2005). Una de les seves fites recents ha estat la participació en l’elaboració del *Tractat de Marràqueix*, que permet a les biblioteques de produir i subministrar, fins i tot internacionalment, exemplars en aquests formats; sempre i quan estiguin destinats a usuaris amb “dificultat amb el text imprès” i no hi hagi afany de lucre (Coates et al., 2018).

Donat que l’IFLA prescriu per a biblioteques de tot el món, amb situacions socioeconòmiques molt diferents, les seves pautes sempre són molt genèriques (Day, 2000, p. 10; Irvall & Nielsen, 2016, p. 5). La concreció vindrà per la legislació local i, sobretot, pel món associatiu local, on, òbviament, s’hi observen les diferents sensibilitats de cada país.

Per exemple, als Estats Units, quan l’ American Library Association (ALA, 2017), la Association of Research Libraries (ARL, 2019) o la Association of College & Research Libraries (ACRL, 2019) parlen d’ “inclusió”; es refereixen més a les minories racials que no pas a les discapacitats.

2.2.2.2 Col·legi Oficial de Bibliotecaris-Documentalistes de Catalunya

A Catalunya, el *Codi Deontològic del Col·legi Oficial de Bibliotecaris-Documentalistes*, diu que “Els bibliotecaris-documentalistes vetllaran per l’adopció de mesures tendents a facilitar l’ús dels serveis bibliotecaris a les persones amb discapacitats” (COBDC, 2006, art. 11).

³ DAISY (Digital Access to Information SYstem) és un format de llibre electrònic que permet, gràcies a la seva estructura, una navegació pel llibre similar a la d’un llibre imprès convencional. (Ribera & Moese, 2008)

3 Les necessitats dels usuaris amb discapacitat en un CRAI universitari

Pot ser difícil per a les biblioteques identificar persones amb malalties mentals i discapacitat. Tanmateix, no crec que sigui el nostre rol com a bibliotecaris diagnosticar problemes de salut mental o identificar la discapacitat d'una persona. En canvi, els bibliotecaris haurien de centrar la seva tasca a servir les pròpies necessitats. (Grassi, 2019, p. 86)

Abans de la part més prescriptiva, on definirem quins són els serveis que creiem que hauria de tenir una biblioteca universitària per atendre als usuaris amb discapacitat; descriurem quina és actualment la seva situació dins del CRAI de les universitats. En primer lloc, cercarem de mostrar un panorama del context de les persones amb discapacitat en l'entorn universitari: Quantes n'hi ha? Com s'hi ha anat incorporant? De quina manera les atén la universitat?

Tot seguit, intentarem definir quines són les barreres que es troben aquests usuaris en una biblioteca, així com les necessitats que tenen en relació amb els seus serveis, per així poder elaborar el catàleg de serveis per a un vertader CRAI inclusiu.

3.1 Les persones amb discapacitat en l'entorn universitari

Segons l'*Informe Olivenza* de l'Observatorio Estatal de la Discapacidad, un 7,29 % de la població espanyola té reconegut legalment un grau de discapacitat (Jiménez Lara, 2018, p. 208). Malgrat això, si cerquem les persones que “es veuen limitades en activitats de la vida quotidiana per problemes de salut”, el percentatge s'eleva a un 22,8 % a Espanya (Jiménez Lara, 2018, p. 198) i un 24,7 % a Europa (p. 152). És a dir, una de cada quatre persones tenen problemes de vista, oïda, mobilitat o comunicació en un grau que les limita en activitats habituals.

Altres dades mostren percentatges similars. Així, s'estima que un de cada cinc americans (és a dir, un 20%) viuen amb una discapacitat (Nichols & Ercoli Schnitzer, 2015, p. 18) i l'OMS calcula el 15 % de la població mundial, o sigui més de 1.000 milions de persones (Peix Cruz, 2018, p. 2).

La “discapacitat” és un concepte que ha anat variant al llarg del temps, d'acord amb els canvis en la percepció social sobre aquestes persones (per una bona explicació d'aquest procés, Vives García, 2007, p. 7-48). El canvis en les definicions i denominacions han intentat eliminar les connotacions negatives que s'hi associaven, tot i que encara no han aconseguit fer desaparèixer del tot l'estigma que acompanya el terme (Sala Bars, 2013, p. 17).

De fet, bona part dels interessats (recordem-ho, un quart del total de la població “es veu limitada en activitats quotidianes”) no s'hi considera. Per exemple, una persona que ha anat perdent visió progressivament i que necessita situar-se a 10 cm de la pantalla per

llegir, probablement no es consideri “discapacitada”, tot i que li convindria una ajuda a la pantalla (Mates, 2011, p. 1). En una recent tesi sobre la gent gran a la biblioteca, es dedica molta extensió a dissociar el concepte “gent gran” del de “discapacitat” (Saloni Marimón, 2017, p. 10). Però, després, es critica que, entre els serveis destinats a la gent gran, no s’hi incloguessin els de “comoditat ergonòmica, enllumenat suficient i ajuts tècnics, com programes magnificadors, o lupes a disposició” (p. 133), és a dir serveis d’accessibilitat.

Tot això explica les diferències estadístiques entre la discapacitat reconeguda i la real; ja que, sovint, aquells qui tenen una “discapacitat invisible” prefereixen no fer-la pública per evitar el rebuig social. Es creu que les “discapacitats visibles”, com les motrius i sensorials, són més acceptades socialment, que no pas les discapacitats psíquiques o les intel·lectuals (Sala Bars, 2013, p. 18). En el cas universitari, a més s’hi suma que, mentre les primeres demanen adaptacions referents a l’accessibilitat dels edificis, aules etc.; les altres demanen adaptacions en els exàmens o processos d’ensenyament, cosa que és rebuda amb cert rebuig per part dels professors (Sala Bars, 2013, p. 32).

Donar dades de quants estudiants amb discapacitat hi ha a la universitat, doncs, és complicat. En primer lloc, els cens que solen manejar les universitats són: o bé el dels estudiants que han demanat l’exempció de matrícula per tenir un 33 % de discapacitat reconeguda, o bé el dels inscrits al Servei d’Atenció. Però, com acabem de veure, ni totes les persones amb limitacions a l’activitat tenen la discapacitat reconeguda; ni tampoc s’apunten al Servei, ja que pensen que no ho necessiten o bé creuen que fer-ho els podria perjudicar en les notes (Galanopoulos, 2010, p. 19-20; Sala Bars, 2013, p. 26-27).

De fet, l’última edició de l’estudi de la Fundación Universia sobre *Universidad y discapacidad* constata que gairebé la meitat (47,5 %) dels estudiants amb discapacitat no s’han-vien adreçat al Servei d’Atenció (Fundación Universia, 2018b, p. 7). Per tant, es pot deduir que, com a mínim, caldria duplicar les xifres oficials per conèixer la realitat.

Cada cop més estudiants amb discapacitat arriben a cursar estudis a la universitat (Nichols & Ercoli Schnitzer, 2015, p. 18; Sala Bars, 2013, p. 25). Així, segons l’*Informe Olivenza*; mentre al 2012, només un 6,74 % de la població espanyola amb discapacitat tenia estudis superiors; al 2017, aquest percentatge s’elevava al 18,7 % (Jiménez Lara, 2018, p. 225), gairebé el triple.

Al curs 2017/18, hi havia 22.190 estudiants amb discapacitat matriculats a les universitats espanyoles, un 1,5 % dels estudiants totals (Fundación Universia, 2018a), cosa que n’és el màxim històric (*Taula 1*).

2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
18.418	19.953	21.913	21.577	20.695	20.793	22.190

Taula 1 Nombre d’estudiants amb discapacitat a Espanya (Font: Fundación Universia, 2018a)

L’estudi de la Fundación Universia (2018b) constata que predominen els estudiants amb discapacitat física, seguits de les discapacitats psicosocials/intel·lectuals/del desenvolupament i finalment les sensorials (*Taula 2*).

Estudiants amb discapacitat	Física	Psicosocials / intel·lectuals / del desenvolupament	Sensorial
Percentatge	55,9 %	26,5 %	17,6 %

Taula 2 Estudiants amb discapacitat a Espanya, per tipus de discapacitat (Font: Fundació Universia, 2018b, p. 19)

Per branca d'estudis, més de la meitat cursen graus de Ciències socials i Jurídiques, i una quarta part de Ciències, Tecnologia i Enginyeria (*Taula 3*).

Estudiants amb discapacitat	Ciències Socials i Jurídiques	Ciències, Tecnologia, Enginyeria i Matemàtiques	Arts i Humanitats
Percentatge	54,5 %	26,0 %	19,5 %

Taula 3 Estudiants amb discapacitat a Espanya, per branca d'estudi (Font: Fundació Universia, 2018b, p. 19-20)

En quant a Catalunya, hi ha 3.228 estudiants amb discapacitat, el que suposa un 1,1 % del total. D'aquests, 1.784 estan matriculats en universitats públiques presencials i 1.397 a la UOC, on hi representen el 3 % del total. (*Taula 4*)

	Pública	Privada	Presencial	No presencial	Total
Estudiants amb discapacitat	1.784	47	1.831	1.397	3.228
Estudiants totals	185.332	22.919	208.251	47.724	255.957
Percentatge	1,0 %	0,2 %	0,9 %	2,9 %	1,1 %

Taula 4 Estudiants amb discapacitat a Catalunya (Font: Fundació Universia, 2018b, p. 15-18)

Les dades més recents de la comissió Unidiscat del Consell Interuniversitari de Catalunya, també referides al curs 2017/18, parlen de 3.441 estudiants amb discapacitat matriculats a les universitats catalanes; mentre que al curs 2018/19, se n'haurien matriculat 725 estudiants de nou accés. (Unidiscat, 2019, p. 3)

Respecte la distribució per universitats, les dades més recents són les de la *Guia* de la Fundació Universia (2018a, p. 16-17) redactada abans que l'estudi que hem estat citant fins ara. Les podem veure desenvolupades a la *Taula 5*:

Universitat	Estudiants amb discapacitat
Universitats presencials públiques	
Universitat Autònoma de Barcelona	370
Universitat de Barcelona	753
Universitat de Girona	207
Universitat de Lleida	67
Universitat Politècnica de Catalunya	166
Universitat Pompeu Fabra	103
Universitat Rovira i Virgili	166
Universitats presencials privades	
Universitat Abat Oliba CEU	0
Universitat de Vic	3
Universitat Internacional de Catalunya	10
Universitat Ramon Llull	20
Universitats no presencials	
Universitat Oberta de Catalunya	1.243
Total	
Total	3.108

Taula 5 Estudiants amb discapacitat a les universitats catalanes (Font: Fundació Universia, 2018a, p. 16-17)

En el cas de la Universitat Rovira i Virgili, mentre que al curs 2005/2006 s'hi comptabilitzaven 15 estudiants amb discapacitat reconeguda, al 2014/2015 ja es passa a 152 (URV, 2015, p. 3-4); i en el curs 2018/2019, se'n compten 193 (URV, 2018, p. 210), el que suposa un augment del 1.280 %.

Si bé fins ara només hem parlat d'estudiants amb discapacitat, també cal destacar que altres membres de la comunitat universitària poden necessitar els serveis d'una biblioteca accessible. L'estudi de la Fundació Universia compta 769 treballadors amb discapacitat en 22 universitats repartits en un 42,9 % de personal docent i investigador (PDI) i un 58,1 % de personal d'administració i serveis (PAS) (Fundació Universia, 2018b, p. 13).

Convé recordar que les tendències demogràfiques, junt amb la política de les universitats de prioritzar la formació al llarg de la vida, han diversificat l'edat dels universitaris, dels que cada cop n'hi ha més amb més de 60 anys. Altres exemples d'usuaris que poden necessitar els serveis inclusius són els 47.139 estudiants estrangers en universitats espanyoles, que poden tenir problemes amb l'idioma, o les 27 universitats que tenen programes per a persones amb discapacitat intel·lectual (Sala Bars, 2019).

Davant aquest augment constant del nombre d'universitaris amb discapacitat, les universitats han hagut de donar resposta a les necessitats que presenta aquest col·lectiu. La majoria incorporen en els seus estatuts l'atenció a la discapacitat, si bé de forma "genèrica i poc específica" (Vives García, 2007, p. 100); i desenvolupen aquesta atenció a partir de reglaments interns i creant un Servei d'Atenció a l'Estudiant amb discapacitat.

El 2005 el Consell Interuniversitari de Catalunya va impulsar un document d'estudi anomenat *Projecte Uni.Dis.Cat: Universitat i Discapacitat a Catalunya* (Soro-Camats & Vilà, 2005) per establir unes normes mínimes comunes a totes les universitats catalanes per dur a terme l'activitat acadèmica. Fruit d'aquest document, es va crear al 2006 la comissió tècnica Unidiscat, un òrgan estable que ofereix un protocol d'actuació i resposta davant de les diverses accions que permetin una universitat inclusiva (Unidiscat, 2019, p. 3).

L'any següent, la comissió Unidiscat va publicar una *Guia d'atenció dels estudiants amb discapacitat a la Universitat* (Unidiscat, 2007), adreçada als professors, on s'expliquen les necessitats a l'aula i en l'avaluació i dona orientacions per relacionar-se amb estudiants amb discapacitat auditiva, motriu o visual. No consta cap guia similar per al personal de serveis que ha d'atendre a aquests estudiants.

Per altra banda, el 2009 la Conferencia de Rectores de las Universidades Españolas (CRUE) va crear la Red de Servicios de Apoyo a Personas con Discapacidad en la Universidad (SAPDU) amb l'objectiu de fomentar la col·laboració entre els diferents serveis de suport de les universitats membres. Aquesta xarxa publica la sèrie de *Formación curricular en diseño para todas las personas*, que dona pautes per als continguts de disseny universal en diferents ensenyaments, i difon les guies similars que elaboren les universitats (SAPDU, 2014). Però, un cop més, no hi apareix cap guia respecte els serveis universitaris, ni específicament de la biblioteca o CRAI.

Per contra, la Red de Bibliotecas Universitarias (REBIUN), que vindria a ser la “secció” de la CRUE sobre biblioteques, no té cap línia d'actuació ni document que tracti sobre l'atenció a les persones amb discapacitat a la biblioteca universitària. Això no ens ha de sorprendre: tampoc el seu equivalent francès, l'Association des directeurs de bibliothèques universitaires (ADBU), no tracta aquest tema (Galanopoulos, 2010, p. 44), cosa que contrasta amb la feina ingent al respecte feta per la generalista Association des bibliothécaires de France.

En definitiva, l'aproximació de les universitats en general al tema que ens ocupa se centra en orientar el professorat en la docència per a estudiants amb discapacitats, però no es plantegen el fet que els estudiants no només van a classe sinó que també fan ús d'altres serveis universitaris, singularment els de la biblioteca o CRAI.

Passem, tot seguit, a veure què es troben aquests usuaris quan entren a una biblioteca.

3.2 Les discapacitats en relació a la biblioteca

En aquest apartat, intentarem de fer un resum dels diferents tipus de discapacitat i la seva relació amb una biblioteca universitària. Lluny d'elaborar una guia mèdica sobre les diferents afectacions “discapacitants”, la nostra idea és definir quines barreres es troben els usuaris amb discapacitat en una biblioteca universitària. Com diu Grassi (2019, p. 86), la nostra tasca com a bibliotecaris no és fer diagnòstics mèdics dels usuaris, sinó identificar

les seves necessitats envers els serveis d'una biblioteca que poden, o no, ser diferents de les de la resta d'usuaris.

Així, si bé fer una excessiva segmentació dels serveis “per a discapacitats” pot resultar, atesa la definició subjectiva del concepte “discapacitat”, reduccionista i fins i tot estigmatitzant (Bonello, 2009, p. 16); cal que el personal de la biblioteca tingui un mínim coneixement de les situacions que s'hi poden donar i que sigui conscient que molts dels usuaris que cada dia acudeixen al CRAI poden trobar-s'hi, encara que no les vagin anunciant a cada bibliotecari que es troben (Nichols & Ercoli Schnitzer, 2015, p. 18).

A més, hem de tenir clar que, tot i la nostra tendència a homogeneïtzar pràctiques i serveis, els nostres usuaris sempre són individus amb els seus propis interessos i necessitats particulars, als quals hem d'atendre individualment (Miglioli & Santos, 2017, p. 139).

3.2.1 Característiques generals de les discapacitats

Quan s'aborda el tema de les discapacitats, el primer aspecte que cal destacar-ne és la seva heterogeneïtat (Givry, 2010, p. 275; Vives García, 2007, p. 123).

En primer lloc, hi ha molts tipus de discapacitat que, a més, si s'aborden des del punt de vista dels especialistes, es multipliquen. Per exemple, les biblioteques especialitzades distingeixen fins a nou tipus diferents de públic amb deficiències auditives (Miglioli & Santos, 2017, p. 136-137). En aquest sentit, una segmentació excessiva pot resultar paralyzant, dedicant energies i recursos a solucionar problemes molt poc representatius.

En segon lloc, la discapacitat pot ser declarada o no (Vives García, 2007, p. 122-123). En alguns casos, com hem vist, no es declara perquè simplement no s'hi consideren, perquè pensen que declarar-la no els ajudarà o fins i tot els pot perjudicar (Nichols & Ercoli Schnitzer, 2015, p. 18).

Finalment, convé destacar que hi ha moltes discapacitats que són “invisibles”. Si pensem quantes persones amb discapacitat freqüenten la nostra biblioteca: difícilment arribarem a la xifra d'una de cada quatre o cinc que indiquen les estadístiques de població. Sovint, directius i personal pensen que no tenen usuaris amb discapacitat perquè no en veuen a la biblioteca. Però que no els veiem, no vol dir que no hi siguin. (Mates, 2011, p. 1)

Per exemple, a les comunicacions per elaborar aquest treball, directius i personal del CRAI de la URV m'han parlat sovint d'un nombre molt reduït d'usuaris; principalment casos puntuals referits a discapacitats motrius (com els que duen cadira de rodes, etc.), tot i que al cens del Pla d'Atenció a la Discapacitat de la URV en surten bastants més. En efecte, tant socialment com legislativament, se sol tenir més present les discapacitats més visibles (com les motrius i sensorials) que no pas les invisibles (com les psíquiques o intel·lectuals, per exemple) (Romero, 2004, p. 63; Sala Bars, 2013, p. 18).

Així, Nichols & Ercoli Schnitzer (2015, p. 22) expliquen casos com: un usuari que demana al personal que li parlin més alt, quan ja se li està parlant en un to “massa alt per

una biblioteca”; un estudiant que demana que li repeteixin instruccions perquè li costa d’entendre-les; una usuària que demana ajuda per carregar uns llibres perquè no pot moure un braç... Tots són exemples de casos en què el personal pot respondre malament, assumint que s’estan aprofitant d’ells, quan realment és algú que necessita ajuda, encara que no ho aparenti.

En definitiva, hi ha moltes classes de discapacitats, amb diferents necessitats. La segmentació definida aquí ens ha de permetre, aplicant els criteris del disseny universal, de trobar les característiques més comunes i buscar les solucions més àmplies per al major nombre de situacions, sense perjudicar la resta d’usuaris, ni oblidar les possibles adaptacions individuals per aquells casos que no hem pogut anticipar (Givry, 2010, p. 274; Nygaard, 2018). Això ens hauria de permetre elaborar un catàleg de serveis per a un CRAI vertaderament inclusiu.

Per últim, donat que es consideren dades sensibles, no hem aconseguit estadístiques desglossades per tipus de discapacitat a les universitats, més enllà de les categories molt àmplies que apareixen a l’estudi de la Fundació Universia (*Taula 2*, a dalt, p. 17). Tot i això, si comparem els percentatges d’aquest estudi amb els del global de la població amb discapacitat de l’Institut d’Estadística de Catalunya, creiem que s’assemblen prou com per fer-ne una extrapolació del percentatge de cada tipus de discapacitat que hi ha a les universitats (*Taula 6*).

Persones reconegudes legalment com a discapacitades a Catalunya, percentatges per tipus de discapacitat, a partir d’Idescat (2019)			Estudiants amb discapacitat a Espanya, percentatge per tipus de discapacitat, segons Fundació Universia (2018b)	
Físics motòrics	33,60%	53,92%	55,90%	Discapacitat física
Físics no motòrics	20,32%			
Visuals	5,81%	11,36%	17,60%	Discapacitat sensorial
Auditius	5,55%			
Intel·lectuals	10,78%	31,21%	26,50%	Discapacitats psicosocials / intel·lectuals / del desenvolupament
Malalts mentals	19,57%			
Múltiple físics-intel·lectuals	0,86%			

Taula 6 Comparativa de percentatges per tipus de discapacitat. (Font: Elaborat a partir de Fundació Universia, 2018b, p. 19; i Idescat, 2019)

3.2.2 Discapacitat motriu

En ser la més “visible”, sol ser la que més es té en compte, per exemple, en la regulació legal. Les seves necessitats tenen a veure sobretot amb l’accessibilitat de l’edifici, àmbit que hauria de resoldre’s des de l’arquitectura. De totes maneres, moltes barreres es poden solucionar des de la biblioteca. Hi ha una gran diversitat de causes mèdiques, que fan que s’hi donin moltes situacions diferents (Vives García, 2007, p. 139-148), de les quals les més comuns són tres: hemiplegia (només és funcional un costat del cos, és a dir un braç i

una cama), paraplegia (les cames no són funcionals, però els braços sí) i tetraplegia (cap de les extremitats no són funcionals) (Givry, 2010, p. 275-277). Tot i això, es poden donar moltes altres combinacions: des de qui té un braç paralitzat (Mates, 2011), a qui té afectada la parla.

Per començar, no sempre empren una cadira de rodes. Els hemiplègics, per exemple, solen portar bastó, crosseja o no empren cap ajuda. En només fer servir una mà que, a més, aguanta la crosseja; poden tenir dificultats per obrir i tancar una porta, pujar una rampa que tingui la barana a l'altre costat; accionar un interruptor, agafar el paper higiènic, etc.

Portes automàtiques, baranes als dos costats, llums amb detector de moviment, o col·locar el paper higiènic a les dues bandes de l'inodor; poden solucionar moltes d'aquestes barreres.

En el cas dels paraplègics, necessiten que els espais (portes d'accés, passadissos, etc.) siguin prou amples per passar-hi la cadira de rodes i que el mobiliari (taules, taulells d'atenció, OPACs, etc.) tingui l'alçada adequada. El gest d'obrir una porta es complica i no poden agafar llibres si no estan als prestatges centrals (i depenent de la mobilitat que tinguin al tronc). Si no hi ha un lavabo adaptat a cada planta de l'edifici; caldrà valorar el temps d'espera de l'ascensor més el de desplaçament.

Un avantatge és que les cadires de rodes són prou estàndards i se'n poden parametritzar prou bé els espais (Fig. 2). El servei de reserva de llibres per internet (en què el personal va a buscar-lo a les prestatgeries) és molt agraït per aquests usuaris que no poden accedir als prestatges.

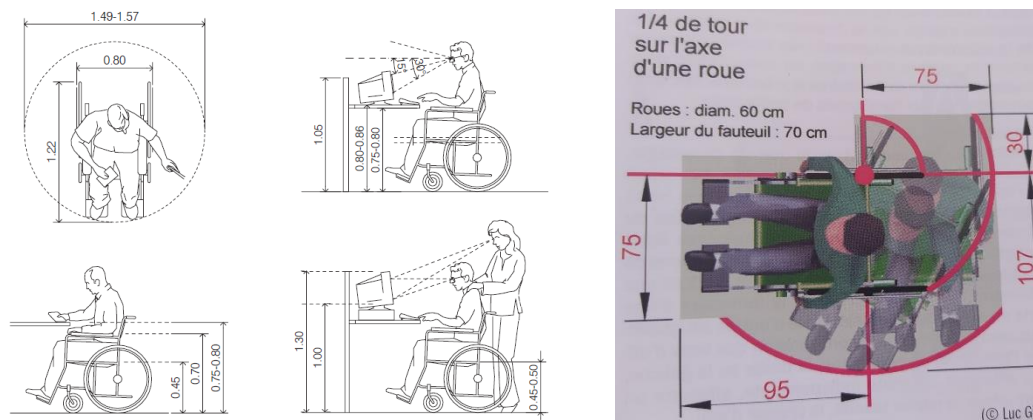


Fig. 2 Espais ocupats per un usuari amb cadira de rodes (Romero, 2004, p. 195; Givry, 2010)

En el cas dels tetraplègics, a més de totes les barreres que hem descrit, no poden agafar els llibres. No només no poden treure'ls de les prestatgeries, sinó que no poden sostenir-los per llegir-los. Depenent de la mobilitat que tinguin en alguna mà, potser poden llegir-los en un faristol i emprant un passapàgines. Per altra banda, l'IFLA els inclou en la categoria de "discapacitats per llegir el text imprès", cosa que els situa dins l'excepció legal a la propietat intel·lectual per accedir a formats més còmodes com els audiollibres (Coates et al., 2018).

3.2.3 Discapacitats visuals

En una biblioteca, la principal barrera que es troben les persones amb discapacitat visual és el propi fons documental, ja que no poden llegir-lo. Això fa que, més que en les dificultats d'accés físic o comunicatiu, sovint es posi l'accent en les adaptacions de llibres a formats accessibles i les ajudes tècniques (Velarte Pérez et al., 2011, p. 50).

Per una banda, el daltonisme, que afecta un 7 % dels homes i 0,5 % de les dones, no permet distingir alguns colors. S'hi distingeixen set tipus diferents, segons els colors visibles, fins al cas més extrem que veu en escala de grisos (Givry, 2010, p. 277). No genera més barreres que la lectura de la senyalització. Si s'hi emprava un codi de colors (com es recomana per a certes discapacitats intel·lectuals), cal que hi hagi també informació en text o pictogrames, que sempre han de ser amb un alt contrast de colors.

Per altra banda, amb “baixa visió”, “restes de visió”, ambliopia, etc. es designen tota una sèrie d'afectacions de la visió en diferents graus. Gràficament, es poden definir com que cada cop es la visió torna més borrosa, fins que només hi veuen grans taques, algun volum o color.

Per deambular dins l'edifici, necessiten una bona il·luminació i que el color del terra, les parets i les portes contrastin entre ells. Si hi ha alguna paret de vidre, convindria que, fins a certa alçada, hi hagi un vinil de color per fer-la visible.



Fig. 3 Tele lupa del CRAI Catalunya

Depenent del grau, pot ser que puguin llegir de molt a prop o si la lletra és molt gran. L'IFLA estima que més del 60 % dels usuaris de “biblioteques per a cecs” tenen prou visió per llegir en lletra gran. Tot i que les biblioteques públiques tenen documents amb lletra gran, no hi ha producció de textos universitaris en aquest format que, a més, tampoc entra en les excepcions a la propietat intel·lectual del braille o els audiollibres (Kavanagh & Christensen Sköld, 2005, p. 56). Aquests usuaris, però, poden fer servir lopes, que poden anar des de la lupa de mà tradicional a les lopes televisió. En tot cas, caldrà tenir en compte que la lectura els demana més temps.

Finalment, la ceguesa significa que no s'hi veu res o, com a molt, s'intueix si hi ha llum o no. Per poder orientar-se en un edifici, poden necessitar de bandes podotàctils al terra per guiar el bastó. Abans d'instalar-les, cal valorar que no suposin un obstacle per a les cadires de rodes. Com que per comunicar-se fan servir principalment l'oïda, els missatges visuals (indicacions de l'ascensor, els torns d'accés, etc.) també han de tenir algun so.

Es calcula que menys d'un 1 % dels cecs utilitzen el braille: els que ho són de naixement i hi han rebut tota l'educació (Rose, 2012). Per a la senyalització, són més pràctiques les

lletres en relleu. Per a textos llargs, els estudiants prefereixen els audiollibres que, a més, es poden escoltar des d'aparells comuns com tauletes o mòbils (Givry, 2010, p. 278).

Les biblioteques públiques solen tenir una col·lecció de llibres en braille, que pot ser més o menys representativa. Els estudiants universitaris cecs, però, necessiten els mateixos textos (llibres, materials, etc.) que la resta. Així, cal trobar la manera d'obtenir o produir els formats que necessiten, normalment per via tecnològica, a temps perquè puguin emprar-los amb igualtat amb els seus companys (Kavanagh & Christensen Sköld, 2005, p. 28; Velarte Pérez et al., 2011, p. 44). Igualment, els ordinadors haurien de tenir lectors de pantalla que es puguin escoltar amb auriculars.

3.2.4 Discapacitats auditives

La discapacitat auditiva és de les que més bibliografia ha generat. Entre d'altres, a més d'una guia de l'IFLA (Day, 2000), trobem una tesi de llicenciatura específica sobre l'accessibilitat d'aquest públic a la biblioteca universitària (Galanopoulos, 2010).

El motiu d'aquesta atenció en la bibliografia és la conjunció de dues característiques que la fan especial: que és una “discapacitat invisible” i que afecta principalment la comunicació amb altres persones. Així, en l'àmbit de l'atenció al públic, es generen malentesos ja que el personal no pot detectar a primera vista perquè l'usuari no sembla fer cas a allò que se li diu (Day, 2000, p. 9; Galanopoulos, 2010, p. 9, 31; Miglioli & Santos, 2017, p. 136).

Com passa amb la resta de casos, hi ha diverses segmentacions possibles de la discapacitat auditiva depenent del grau (des de la hipoacúsia més lleu, fins a la sordesa total), de l'ús de la llengua de signes (oralistes, signants, mixtes), etc. L'IFLA distingeix set categories dins la “comunitat sorda” (Day, 2000, p. 9) i la Biblioteca do Instituto Nacional de Educação de Surdos del Brasil en distingeix nou (Miglioli & Santos, 2017, p. 136-137).

Per entendre bé les característiques de la hipoacúsia, podem comparar-la amb la “baixa visió”. Així, si la baixa visió es caracteritzava per ser borrosa (és a dir, no es distingeixen les formes que es veuen i semblen taques); amb la hipoacúsia se segueixen sentint els sons, però no es distingeixen bé entre ells, esdevenint en soroll.

Per a la biblioteca, això té un efecte directe. Per estudiar, aquests usuaris necessiten un silenci absolut, ja que qualsevol so (el moviment d'una cadira, una conversa, etc.) els pot resultar un soroll insuportable. Per tant, si bé valoren molt la biblioteca tradicional com aquest “lloc de silenci”; no els atrauen gens les noves tendències de biblioteques multi-serveis més sorolloses (Galanopoulos, 2010, p. 30). Aquests usuaris agrairien que es reservés un espai per al silenci absolut; cosa que, de fet, ja tornen tenir en compte els teòrics dels espais en biblioteques (Choy & Goh, 2016, p. 20).

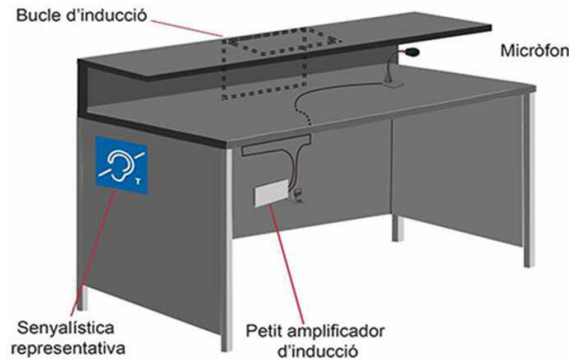


Fig. 4 Esquema d'un bucle o anell magnètic.
(Font: García Alés & Romero, 2019, p. 26)

Per altra banda, per comunicar-se amb els usuaris amb hipoacúsia que utilitzen un audiòfon, pot resultar útil la instal·lació d'un bucle magnètic. És un aparell que recull la senyal d'un micròfon i l'envia directament a l'audiòfon, de manera que l'usuari sent la veu de l'interlocutor directament, eliminant-ne el soroll ambient. Això és especialment útil en taulells d'atenció molt sorollosos, on hi poden haver moltes converses a la vegada, etc. (Galanopoulos, 2010, p. 30).

En el cas dels sords, els anomenats “sords prelinguals” són els que ho són de naixement o, almenys, d'abans d'aprendre la llengua oral. No arriben al 2 % del total (Galanopoulos, 2010, p. 16). La seva llengua materna és la llengua de signes, amb la qual es comuniquen des de petits, especialment si són fills de sords. En canvi, la llengua oral no els és pròpia, fins al punt que alguns els consideren una minoria lingüística i cultural (Lissi, 2018, p. 233).⁴ Trobar algú del personal que conegui la llengua de signes, suposa per a ells “una atenció d'excel·lència gràcies a la plena comunicació” (Miglioli & Santos, 2017, p. 137), sensació comparable a quan algú és a l'estranger intentant de fer-se entendre a la recepció de l'hotel i hi troba algú que parla la seva llengua materna.

El fet que la llengua escrita es basi en l'oral fa que els sords prelinguals tinguin un nivell molt baix de comprensió lectora (Day, 2000, p. 9; Lissi, 2018, p. 233; Soro-Camats & Vilà, 2005, p. 48). Si bé és d'esperar que aquells que han arribat a la universitat sàpiguen llegir, cal tenir en compte que el seu nivell de llenguatge serà similar al de les persones estrangeres: no entendran certs jocs de paraules, determinades metàfores, etc. Per tant, trigaran més a llegir els textos normals, ja que han de consultar molt sovint el diccionari (Galanopoulos, 2010, p. 31; Lissi, 2018, p. 235). Els textos que se'ls adrecin (rètols, reglaments, prospectes, etc.) haurien de seguir les pautes de Lectura Fàcil per assegurar-ne la comprensió (Nomura et al., 2012, p. 19).

Per contra, els sords “postlinguals”, els que n'han esdevingut després de conèixer la llengua oral, i que suposen el 98 % del total (Galanopoulos, 2010, p. 16); solen conèixer perfectament la llengua escrita i troben difícil d'aprendre la llengua de signes (Day, 2000, p. 9).

Tot i això, a uns i altres els afecten els problemes de comunicació. Cosa que vol dir que eviten al màxim el contacte amb els bibliotecaris per evitar situacions incòmodes (no controlen el volum de la seva veu, per exemple) i prefereixen aquells serveis que els donin

⁴ De fet, han viscut experiències paral·leles a les d'altres minories lingüístiques. Galanopoulos (2010, p. 21) explica com, el 1880, es va decidir que la millor manera d'afavorir la “integració dels sord-muts” era erradicant-ne la llengua de signes, la qual seria efectivament prohibida a les escoles de França fins al 1991.

la màxima autonomia (Miglioli & Santos, 2017, p. 136). Així, valoren serveis com l'autopréstec, però també demanen una millor senyalització (per orientar-se, per localitzar els documents), catàlegs més fàcils,⁵ així com que les condicions de préstec estiguin escrites en llocs visibles (Galanopoulos, 2010, p. 30).

Per últim, cal recordar que els vídeos divulgatius, pedagògics, etc., haurien d'estar subtitulats (Galanopoulos, 2010, p. 31).

3.2.5 Discapacitat intel·lectual

Fins fa relativament poc, no es devia pensar que persones amb discapacitat intel·lectual o cognitiva poguessin anar a la universitat. Així, no se'ls considera a l'estudi sobre *Universitat i discapacitat a Catalunya* (Soro-Camats & Vilà, 2005), ni a les guies d'atenció a estudiants amb discapacitat de les universitats (Comes et al., 2013; Unidiscat, 2007). En canvi, actualment 27 universitats espanyoles tenen cursos adreçats a aquests estudiants (Sala Bars, 2019). Per exemple, la URV els ofereix el curs INSERLAB d'orientació per a la Inserció Sociolaboral (Rosell Morales, 2019; URV, 2019b).

Com en els altres casos que hem vist, cal tenir en compte que es poden presentar perfils molt heterogenis (Elorduy Hernández-Vaquero & Caldés Canela, 2015). La definició més utilitzada és la que es refereix a un funcionament intel·lectual inferior a la mitjana (García Alés & Romero, 2019, p. 31).

Aquests usuaris poden tenir problemes per identificar les àrees de la biblioteca i, per tant, per orientar-s'hi. A la vegada, la seva comprensió lectora pot ser molt baixa. Per tant, cal senyalitzar clarament les diferents zones amb pictogrames i textos planers i entenedors. Com diu Luc Givry, "*Raisonnement la signalétique d'une bibliothèque en présupposant que le visiteur ne peut pas ne pas savoir lire, serait faire la même erreur que de fonder l'accueil des personnes aveugles sur leur nécessaire maîtrise du braille*" (2010, p. 279).

Fer textos planers i entenedors, així com il·lustrar la informació amb pictogrames, hauria de ser la norma, per exemple, en fer tríptics sobre el reglament de préstec o presentant serveis. El millor per a això és seguir les pautes de Lectura Fàcil de l'IFLA (Nomura et al., 2012, p. 18).

La principal barrera que es poden trobar aquests usuaris és, però, l'actitudinal del personal a l'hora de comunicar-s'hi. S'ha d'intentar ser el més clars possibles: frases curtes, una sola idea per frase, sense metàfores, evitar frases passives, abreviatures o barrejar idiomes; seguir un ordre clar i concís, etc. També cal tenir en compte que potser se'ls hi ha de repetir o explicar la informació que no han entès, cosa que potser requereix de certa paciència, sobretot tenint en compte que poden trigar un temps a respondre. Tampoc no cal caure en l'altre extrem: parlar "més fàcil" no vol dir tractar-los com si fossin nens petits (Elorduy Hernández-Vaquero & Caldés Canela, 2015, p. 10-11).

⁵ La demanda d'uns catàlegs més entenedors no és exclusiva d'aquest col·lectiu. Els propis bibliotecaris són conscients d'aquest problema que, a més, s'ha agreujat amb el temps. (Llueca, 2020)

3.2.6 Discapacitats psicosocials o mentals

Amb un 20 % (és a dir, un de cada cinc) del total de “persones reconegudes legalment com a discapacitades a Catalunya” (Idescat, 2019), els “malalts mentals” són la segona categoria més important de l'estadística. De fet, doblen en nombre a les discapacitats sensorials (la suma de “visuals” i “auditius” és només d'un 11 %). I això que és una discapacitat invisible que difícilment s'autodeclara (Soro-Camats & Vilà, 2005, p. 50). La varietat de trastorns que s'hi poden enquadrar és enorme: ansietat, depressió, esquizofrènia, trastorns de l'alimentació, trastorns de la personalitat, trastorn bipolar, trastorn obsessivocompulsiu, fòbies, etc. (Comes et al., 2013, p. 69; Vives García, 2007, p. 149-155).

La principal barrera que es troben aquestes persones a la biblioteca és la social i actitudinal. Així, si bé no tenen cap problema de mobilitat ni d'accessibilitat documental, l'estigma social de la malaltia mental encara existeix, degut al desconeixement i desinformació al respecte (Grassi, 2019, p. 85).

Per tant, no sembla que es puguin recomanar mesures d'accessibilitat arquitectònica ni tècnica; tret de millorar la formació i conscienciació del personal d'atenció per tal que sàpiga, en tot moment, com reaccionar davant de possibles crisis d'una forma empàtica i amable que afavoreixi l'autonomia i autoestima d'aquests usuaris (García Alés & Romero, 2019, p. 32; Givry, 2010, p. 279; Soro-Camats & Vilà, 2005, p. 55).

De totes maneres, caldrà estar atents a les novetats al respecte. En un recent article de l'ACRL (2020, p. 274-275), tot citant estudis que situen el percentatge d'estudiants amb ansietat entre el 20 % i el 66 % dels universitaris nord-americans, s'explica que les universitats comencen a preocupar-se pel “benestar dels estudiants”. L'ACRL destaca el paper que hi poden tenir les biblioteques universitàries gràcies a llur localització central, llargs horaris d'obertura i a ser percebudes com un “espai segur” i considera aquest aspecte un dels *Top Trends* de 2020 per a les biblioteques acadèmiques. Tot això, abans del confinament arran de la pandèmia de la COVID-19 que, de ben segur, ha accentuat aquesta preocupació per la salut mental de la comunitat universitària.

3.2.7 Trastorns de l'aprenentatge

No hi ha acord en considerar els trastorns de l'aprenentatge, el més conegut dels quals és la dislèxia, com una discapacitat. Tot i això, el fet que es trobin amb limitacions justament en un àmbit primordial de la universitat com és l'aprenentatge, fa que se'ls atengui en els Serveis d'Atenció als estudiants amb discapacitat de les universitats (Soro-Camats & Vilà, 2005, p. 51; Vives García, 2007, p. 156-159).

L'IFLA també inclou les “persones amb dificultat lectora” a les *Pautes d'accés a biblioteques per a persones amb discapacitat* (Irvall & Nielsen, 2016) i ha elaborat una *Guía de servicios bibliotecarios para personas con dislexia*, on la defineix com “una discapacidad bastante grave con efectos prolongados en el transcurso de la vida” (IFLA, 2014,

p. 11), tot i que la guia es pot aprofitar per a tots els “*usuarios con dificultades en la lectura y trastornos de aprendizaje*” (IFLA, 2014, p. 8).

S'estima que el 8 % de la població mundial té dislèxia, un trastorn que interfereix en el processament del llenguatge i dificulta la relació entre l'escriptura i la parla (IFLA, 2014, p. 11; Panella, 2009, v. Dyslexia), de manera que es complica la capacitat lectora. Això fa que necessitin més temps per llegir comprenent els textos (IFLA, 2014, p. 12), però també significa que poden tenir problemes per posar els pensaments en paraules i fer-ne preguntes clares (cosa que afecta la comunicació amb el personal, però també les cerques al catàleg); així com per orientar-se en un edifici si no n'entenen els senyals o consultar informació ordenada alfabèticament (IFLA, 2014, p. 13).

No només hi ha molts estudiants amb dislèxia que arriben a la universitat, si no que hi ha casos que no es diagnostiquen fins arribar a l'educació superior (IFLA, 2014, p. 22). La *Guia* de l'IFLA està pensada per a una biblioteca pública, tot i que algunes idees es poden aprofitar en una d'universitària, com per exemple: la senyalització clara i amb pictogrames (IFLA, 2014, p. 17) o bé tenir informació dels serveis de la biblioteca en fulletons en Lectura Fàcil (disponibles impresos i en digital) i en videotutorials (IFLA, 2014, p. 20).

Com passava amb altres casos, més que allotjar una col·lecció en Lectura Fàcil que sempre serà testimonial, la biblioteca universitària ha de trobar la manera que els estudiants amb dislèxia puguin consultar exactament la mateixa bibliografia amb equitat amb els seus companys. Això pot passar per oferir-los un període de préstec més llarg (IFLA, 2014, p. 23); o bé, per als casos més greus, obtenir o produir els mateixos textos en un format més accessible (format electrònic, audiollibres, DAISY, etc.). La *Guia* suggereix col·laborar amb el Servei d'Atenció així com amb els editors per obtenir les versions electròniques dels textos (IFLA, 2014, p. 22), formar al personal sobre la dislèxia, designar un responsable d'informació per a persones amb discapacitat, tenir programari lector de textos i donar informació al respecte a la web (IFLA, 2014, p. 23).

3.2.8 Trastorns de l'espectre autista

La qualificació dels trastorns de l'espectre autista és complexa. De fet, la paraula “espectre” vol representar la gran varietat de manifestacions i símptomes que hi ha. La seves característiques principals són la dificultat en les habilitats comunicatives i socials, així com tenir uns interessos fixos i comportaments repetitius (Panella, 2009). Cal destacar la seva dependència en les rutines i una forta sensibilitat als canvis (Anderson, 2018, p. 646).

Donat que és un trastorn invisible i que aquests estudiants no necessiten de suport acadèmic, no solen inscriure's al Servei d'Atenció, de manera que passen desapercebuts per a la universitat (Anderson, 2018, p. 646-647).

Aquests usuaris solen valorar la biblioteca com un lloc ordenat, lògic i silenciós, on no tindran gaires distraccions (Anderson, 2018, p. 647), cosa que s'ajusta als seus interessos. Però, el fet que les biblioteques no siguin aquest lloc silenciós els descol·loca i, a més, en alguns casos poden tenir molt poca tolerància al soroll (Anderson, 2018, p. 650). També,

però, es documenten casos al revés: que trobin que la biblioteca és un lloc massa silenciós, on qualsevol moviment pot cridar l'atenció. Per evitar el contacte social, valoren que es pugui disposar de cubicles individuals o almenys de “racons privats” (Anderson, 2018, p. 653).

Igualment, valoren trobar-hi els llibres que necessiten o que parlen dels seus interessos particulars: sovint consideren la biblioteca un lloc on anar a passar-hi l'estona (Anderson, 2018, p. 651). A vegades, però, són els propis recursos documentals de la biblioteca els que provoquen la distracció que pretenien evitar. Així, es posen a llegir els llibres de la biblioteca oblidant la feina que hi havien anat a fer (Anderson, 2018, p. 652).

Per donar resposta a les seves necessitats, les biblioteques haurien de designar uns espais com a totalment silenciosos, a ser possible sense cap mena de distracció (finestres, llibres, etc.) i d'altres per a la col·laboració i la interacció, on s'hi permeti cert grau de soroll. Aquesta diversitat d'espais ja va en la línia de la tendència actual en el disseny d'espais de les biblioteques universitàries (Choy & Goh, 2016; Gallo León, 2018). El que necessiten aquests usuaris, però, és que estiguin molt clarament senyalitzats (que sigui “obvi” quins són els espais de silenci absolut i quins no) i que aquesta informació sigui consultable tant a l'entrada de l'edifici com a la web. Això permetria als estudiants amb trastorn de l'espectre autista preparar la visita (Anderson, 2018, p. 654; Chaintreau, 2012, p. 81).

Especificar clarament les regles de conducta de cada espai ajudaria a aquests usuaris a saber com han de comportar-s'hi. Recordem que l'adherència a les normes és molt marcada en alguns d'ells (Anderson, 2018, p. 654-655). De fet, no caldria ni que aquestes normes fossin fixes en el temps: Gallo León (2017, p. 314) cita el cas d'una biblioteca on s'anuncia amb un sistema de colors, com un semàfor, el nivell de soroll permès a les sales, que és variable durant l'any.

3.3 Quadre resum

En la *Taula 7* presentem un resum de les mesures per contrarestar les barreres amb què es troba cada una de les discapacitats. Tot i que no pretén ser exhaustiu, podem comprovar en quins casos aquestes coincideixen i ens quins no. Hem dividit les limitacions que es pot trobar un usuari a tres grans àmbits: Moure's (inclou l'accés físic, mobilitat i orientació), Llegir (inclou la localització del document, la seva obtenció i la lectura) i Comunicar-se (inclou la interacció amb el personal, amb el catàleg, etc.).

Discapacitat		Moure's	Llegir	Comunicar-se
Motrius	Hemiplègics	Portes automàtiques Baranes als dos costats Llums amb detector de moviment Paper WC als dos costats		
	Paraplègics	Portes automàtiques Rampes, ascensors Portes, passadissos, etc. prou amples Taules, taulells, etc. a l'alçada adequada Lavabos adaptats	Servei de reserva i recollida de llibres	
	Tetraplègics	Portes automàtiques Rampes, ascensors Portes, passadissos, etc. prou amples Taules, taulells, etc. a l'alçada adequada Lavabos adaptats	Servei de reserva i recollida de llibres Equipaments: faristol, passapàgines, etc. Audiollibres, DAISY	Poden tenir afectada la parla: Formació del personal
Visuals	Daltonisme			Informació en colors amb equivalent en text o pictogrames Alt contrast de colors
	Baixa visió	Bona il·luminació Contrast colors terra parets i portes Senyalitzar vidres Senyalitzar itineraris al terra	Lupes de mà Lupes televisió Programari d'augment de text Més temps de préstec	
	Ceguesa	Itineraris marcats amb bandes podotàctils Senyalització amb lletres en relleu	Audiollibres, DAISY, en menor mesura, braille Lectors de pantalla, auriculars	Missatges visuals han de tenir so: ascensor, torns d'accés, etc.
Auditives	Hipoacúsia	Espai de silenci clarament senyalitzat		Bucle magnètic al taulell d'atenció
	Sordesa	Senyalització clara i entenedora	Més temps de préstec Autopréstec Catàleg més entenedor Condicions de préstec visibles	Intèrpret llengua de signes Fulletons, reglaments, etc. en Lectura Fàcil Vídeos subtitulats
Intel·lectual		Senyalització clara i entenedora, amb pictogrames Senyalitzar itineraris al terra		Fulletons, reglaments, etc. en Lectura Fàcil Informació amb pictogrames Formació del personal
Psicosocial / mental				Formació del personal
Dislèxia		Senyalització clara i entenedora, amb pictogrames	Més temps de préstec Catàleg més entenedor Audiollibres, DAISY Lectors de pantalla	Fulletons, reglaments, etc. en Lectura Fàcil Videotutorials Formació personal
Autisme		Espai de silenci clarament senyalitzat Senyalització clara i entenedora	Cubicles individuals Racons privats	Formació del personal

Taula 7 Quadre resum de barreres i mesures necessàries en una biblioteca (Elaboració pròpia)

4 Estudi de casos

“Les bonnes pratiques proposées ici ne permettent pas d’élaborer un modèle idoine, adhérent à toutes les configurations de la réalité. Il s’agit plutôt de relier dans une trame commune les phénomènes disparates de l’expérience.” (Bonello, 2009, p. 46)

4.1 Biblioteques públiques

Buscar exemples de bones pràctiques d’inclusió i accessibilitat a la bibliografia s’ha de fer amb cautela. En la gran majoria de casos, els articles que presenten polítiques d’accessibilitat en biblioteques estan escrits per personal de la institució que les ha implementades i només en destaquen els èxits, sense que es mencionin cap punt feble. Arriba un moment en què costa de distingir l’optimisme de la mera propaganda.

L’únic document que hem trobat que intenti una anàlisi crítica sobre l’accessibilitat a les biblioteques, és una tesi de llicenciatura a l’École Nationale Supérieure des Sciences de l’Information et des Bibliothèques francesa (Bonello, 2009). Així que, a més de veure els exemples del nostre entorn més proper, també veurem exemples de França dels quals podrem contrastar els pros i contres de les decisions preses d’una forma més realista.

En el nostre país, s’ha produït un canvi de mentalitat important. Si fa pocs anys les biblioteques abordaven la discapacitat bàsicament des del Fons Infantil, com si només afectés als xiquets (Gálvez Domingo & López Sánchez, 2017; Peix Cruz, 2014)⁶; actualment, s’aborda la inclusivitat des d’un punt de vista general, englobant arquitectura, fons documentals, serveis i formació. En aquest sentit, cal destacar el projecte “Biblioteques inclusives”, impulsat el 2016 pel Servei de Biblioteques de la Generalitat de Catalunya. (Carbonell et al., 2019; Peix Cruz, 2018).

Els casos que s’han estudiat són els següents:

Biblioteca	Font Bibliogràfica
Biblioteca Armand Cardona Torrandell	(Peix Cruz, 2018, p. 7-8)
Biblioteca de Blanes	(Ciuró, 2019)
Biblioteca Josep Janés, L’Hospitalet de Llobregat	(Gálvez Domingo & López Sánchez, 2017)
Biblioteca Montserrat Abelló	(Carbonell et al., 2019, p. 108; Peix Cruz, 2018, p. 8-10)
Biblioteca Pública de Girona Carles Rahola	(Carbonell et al., 2019, p. 111)
Biblioteques de l’Hospitalet de Llobregat	(Carbonell et al., 2019, n. 18)
Xarxa de biblioteques de Vilanova i la Geltrú	(Carbonell et al., 2019, p. 114)
Biblioteca Forum Metropolitano, A Coruña	(Velarte Pérez et al., 2011, p. 82-83)
Biblioteca Pública de Zaragoza	(Velarte Pérez et al., 2011, p. 81-82)
Médiathèque du Val d’Europe	(Bonello, 2009, p. 33-35)
Médiathèque José Cabanis de Toulouse	(Andissac, 2014, p. 3-5; Bonello, 2009, p. 38-40; Renaudin et al., 2015)

⁶ Aquest focus en els infants, en tractar de certes discapacitats, és habitual. Per exemple, el vocabulari de referència de l’IFLA, en definir l’autisme, només parla de “Children with autism” (Panella, 2009). Anderson (2018) denuncia que “this systematic focus on children renders Autistic adults invisible”.

Biblioteca	Font Bibliogràfica
Médiathèque l'Alcazar, Marseille	(Bonello, 2009, p. 41-42)
Médiathèque Marguerite-Duras (Paris, 20 ^e)	(Plécard, 2010)
Pôles Sourds, Bibliothèques de la Ville de Paris	(Andissac, 2014, p. 5-6; Bonello, 2009, p. 35-38)

Taula 8 Biblioteques públiques estudiades

En quant a l'accessibilitat arquitectònica, es mencionen les següents mesures: portes automàtiques, franges podotàctils, contrast de color d'endolls i mobiliari, ascensors i lavabos accessibles, plànol en relleu, senyalització en braille i la instal·lació d'un bucle magnètic.

Destaquen, en aquest àmbit, la Biblioteca Montserrat Abelló de Barcelona i la Médiathèque José Cabanis de Tolosa, pensades per ser accessibles des de l'origen i posades d'exemple en congressos de l'IFLA (Andissac, 2014; Peix Cruz, 2018). Cal destacar que, segons Bonello (2009, p. 38), les associacions de cecs van rebutjar la instal·lació de franges podotàctils a la mediateca tolosana perquè els cecs "hi anirien acompanyats".

Respecte la col·lecció, moltes biblioteques tenen una secció especial (centre d'interès, espai, *pôle*, etc.) amb els documents en format accessible (braille, audiollibres, lletra gran, Lectura Fàcil, llenguatge pictogràfic, etc.). D'aquestes seccions, se'n destaca si estan aïllades de la resta, són visibles o estan amagades, etc. Irene Gálvez i Xavier López (2017, p. 30) subratllen que tenir aquests documents en un fons especial permet treure'n estadístiques d'ús. Susana Peix (2014, p. 47) troba que segregar aquests fons no és prou inclusiu i recomana tenir-los barrejats amb la resta, el catàleg ja permet de recuperar-los per separat.

Els equipaments que es mencionen són: ordinadors amb programari d'augment i de lectura de pantalla i la tele-lupa. La Médiathèque José Cabanis de Tolosa, a més, també ofereix una línia de braille, escàner i un dispositiu de síntesi vocal amb lector de RFID, que identifica els documents per l'etiqueta RFID i n'anuncia les dades: autor, títol, etc. (al respecte, més avall, nota 24, a la p. 56). Aquests equipaments, però, poden tenir molt poc ús, especialment si es col·loquen en llocs amagats i no se'n fa prou difusió, així que caldrà concentrar els esforços en la qualitat de la mediació humana, serveis i activitats i no tan sols en equipaments (Bonello, 2009, p. 34-41).

En l'àmbit de serveis i activitats, es mencionen: el préstec i lectura a domicili, guies i tríptics en Lectura Fàcil, exposicions de conscienciació, Clubs de Lectura Fàcil i activitats en llengua de signes.

Per últim, es destaquen dos aspectes en l'àmbit del personal. Per una banda, la necessitat de la formació sobre la discapacitat; per exemple, rudiments de la Llengua de Signes. Per altra, la necessitat de tenir en plantilla treballadors amb discapacitat (visual, auditiva, intel·lectual, etc.), ja que això permet millorar la percepció al respecte de la resta de personal i millora la implicació amb els usuaris.

4.2 Biblioteques universitàries

A diferència de les biblioteques públiques, costa de trobar exemples d'accions d'accessibilitat de biblioteques universitàries en les fonts bibliogràfiques. En revistes especialitzades americanes, s'hi poden trobar articles teòrics sobre la inclusivitat a les biblioteques acadèmiques (Nichols & Ercoli Schnitzer, 2015; Oud, 2018) o sobre l'accessibilitat de la web (McCann & Peacock, 2019),⁷ però no pas exemples concrets.

Només hem estat capaços de trobar l'exemple de la Bibliothèque Marie Curie de l'INSA de Lió, referenciada en dos llibres francesos sobre arquitectura de biblioteca i CRAI (Joly, 2010, 2012); un article sobre el Laboratório de Acessibilidade da Universidade Estadual de Campinas, al Brasil (Pupo et al., 2008)⁸ així com els que consten en dues tesis de llicenciatura de l'ENSSIB ja esmentades: una sobre discapacitat i biblioteques (Bonello, 2009) i l'altra sobre públics sords a la biblioteca universitària (Galanopoulos, 2010).

El fet que totes les referències siguin de fa més de deu anys, i cap del nostre país, ens fa desconfiar de l'interès que tindria el seu estudi complet. Però que no se n'escriguin llibres o articles no vol dir que no es faci res a les biblioteques universitàries, només que cal replantejar l'estratègia per l'estudi de casos, buscant unes altres fonts.

Així doncs, per fer l'estudi de casos de les biblioteques universitàries, recorrerem a la font més primària possible, l'anàlisi de les pàgines web de les pròpies biblioteques per esbrinar si donen informació sobre els serveis adreçats a usuaris amb discapacitat i estudiar quins són. Això ens hauria de permetre elaborar una comparativa entre universitats.

4.2.1 Universitats catalanes

De les set universitats públiques catalanes, en tres no hem trobat informació sobre els serveis adreçats als usuaris amb discapacitat al web de la biblioteca:

Universitat	Enllaç a la pàgina de la biblioteca de serveis per a usuaris amb discapacitat
Universitat Autònoma de Barcelona	https://ddd.uab.cat/record/100014
Universitat de Barcelona	https://crai.ub.edu/ca/que-ofereix-el-crai/serveis-persones-necessitats-especificues
Universitat de Girona	https://biblioteca.udg.edu/ca/compromis-social/inclusio-i-accessibilitat
Universitat de Lleida	No en té
Universitat Politècnica de Catalunya	No en té

⁷ L'ACRL també té la web <https://accessibility.arl.org/> que només està dedicada a l'accessibilitat del web.

⁸ El Laboratório de Acessibilidade és una “sala d'accés a la informació i laboratori de suport didàctic”, coordinada per una bibliotecària i una pedagoga, en un espai de la Biblioteca Central César (Pupo et al., 2008, p. 263). Principalment, es dedica a l'elaboració de materials adaptats per a usuaris amb deficiència visual: basant-se en la bibliografia bàsica dels estudiants que atén, comprova si estan en digital. Si no hi està, s'escaneja, es corregeix (assegurant-se que les pàgines i notes al peu coincideixin), i s'envia l'arxiu digitalitzat a l'estudiant. Si aquest ho demana, s'imprimeix en braille. Com a dades per tal valorar el servei, l'article diu que en un any atendien quatre estudiants, a qui van digitalitzar 1.500 pàgines (entre elles dos llibres sencers) i destaca el paper fonamental dels becaris per assolir-ho (Pupo et al., 2008, p. 266).

Universitat	Enllaç a la pàgina de la biblioteca de serveis per a usuaris amb discapacitat
Universitat Pompeu Fabra	https://www.upf.edu/web/biblioteca-informatica/suport-a-persones-amb-necessitats-especials
Universitat Rovira i Virgili	No en té

Taula 9 Webs sobre els serveis per a usuaris amb discapacitat de les biblioteques de les universitats públiques catalanes. (Data de consulta: 13/07/2020)

Evidentment, però, que no hi hagi un apartat a la web que en parli no significa que no en tinguin. Com veurem en el cas de la URV, pot ser que tinguin serveis per a aquests usuaris però no els publicitin. Ara bé, caldria tenir en compte la importància que donen els futurs estudiants amb discapacitat a aquesta informació per decidir a quina universitat matricular-se. Com sol passar a internet, es pot aplicar la màxima de “si no hi surts, no existeixes”.

Passem a veure quins serveis presenten les quatre universitats catalanes que sí tenen aquesta informació al web:

Servei	UAB	UB	UdG	UPF
Web de la biblioteca amb informació sobre l'accessibilitat dels edificis	No	Sí	Sí	Sí
Alarmes d'incendi visibles i auditives			Sí	
Adaptació pla evacuació per a persones amb discapacitat			Sí	
Taula individual adaptada per a usuaris amb mobilitat reduïda				Sí
Fons en formats accessibles: braille, audiollibres, etc.		Enllaç catàleg		
Lupa televisió	A totes		A totes	
Cabines adaptades per a usuaris amb discapacitat	6	1		
Teclat adaptat o perifèrics	Cabines	Cabines		
Programari lector de pantalla (Jaws)	Cabines	14	A totes	A totes
Programari amplificador de pantalla (Zoomtext)	Cabines	2	A totes	A totes
Programari per a dislèxia (ClaroRead)	Cabines			
Permeten personalitzar les opcions d'accessibilitat d'un ordinador del CRAI		Sí		
Ordinador reservat per a usuaris amb disminució visual				1
Servei de petició anticipada de documents				Sí
Servei de localització i entrega	Sí	Sí		
Préstec a persones autoritzades	Sí	Sí		
Préstec adaptat o amb durada especial	Sí, el doble	Sí, un terç més	Sí, sense especif.	
Reserva de punts de lectura		Sí		
Reserva de portàtils		Sí		
Servei de digitalització de documents		Sí		
Presten els llibres exclosos per portar-los a escanejar per una institució externa	Sí			
Formació a mida per a usuaris amb discapacitat	Sí		Sí	
Nombre de biblioteques	9	16	3	3

Taula 10 Quadre-resum dels serveis per a usuaris amb discapacitat de les biblioteques de les universitats públiques catalanes

En tres de les quatre, hem trobat informació a la web sobre l'accessibilitat als edificis de la biblioteca. En el cas de la UdG, es fa constar que s'ha adaptat el pla d'evacuació i les alarmes són visuals i sonores.

Només la UB fa constar que té fons en formats accessibles com braille, audiollibres, etc. amb un enllaç al catàleg. Val dir que, com sol passar amb aquestes col·leccions, els documents són majoritàriament contes infantils i no s'acaba de veure la pertinença per a un estudiant universitari que no estudiï magisteri.

Tant la UAB com la UdG afirmen tenir una tel·lupa a cada biblioteca. També en té la UdL que, tot i no tenir un apartat específic al web sobre serveis per a usuaris amb discapacitat, la menciona com a equipament de cada biblioteca i se'n parla també a la informació del Servei de Suport de la Universitat (<http://www.udl.cat/ca/serveis/seu/UdLxtothom/recursos/ajudes/>).

La UAB té 6 cabines adaptades per a usuaris amb discapacitat i la UB en menciona una, les quals estan equipades amb ordinadors amb teclat adaptat. Les tres biblioteques de la UdG i la UPF donen accés al programari amplificador de pantalla Zoomtext i al lector de pantalla Jaws. El CRAI de la UB esmenta el programa Jaws en 14 de les 16 seus i el Zoomtext en dues; mentre que les biblioteques de la UAB el tenen a les cabines adaptades, així com també el programa Claroread, destinat a persones amb dislèxia. La UAB condició l'ús de les cabines a estar inscrit al Servei de Suport de la Universitat.

El CRAI de la UB dóna l'opció de personalitzar les opcions d'accessibilitat del sistema operatiu d'un ordinador del CRAI. La UPF esmenta un ordinador reservat per a usuaris amb discapacitat visual.

Només la UPF llista serveis generals que “poden ser especialment útils per a persones amb discapacitats físiques o de mobilitat”, com reservar i renovar préstecs telemàticament; serveis que, de fet, presten tots els membres del CCUB. La UAB i la UB esmenten la possibilitat que el personal vagi a buscar un llibre a les prestatgeries i tenen reglamentat el préstec a persones autoritzades així com un préstec més llarg per aquests usuaris (el doble a la UAB, un terç més a la UB). La UdG esmenta la possibilitat d'allargar el préstec però no la concreta.

La UB contempla la reserva de punts de lectura i de portàtils, així com la possibilitat de reproduir els documents en formats accessibles acollint-se a l'excepció de la Llei de la Propietat Intel·lectual per a les persones amb discapacitat (RD Leg. 1/1996, art. 31 ter). La UAB, en canvi, permet prestar llibres exclosos per escanejar-los, però deixa ben clar que l'escaneig i la transcripció l'ha de fer una “institució externa”.

Finalment, en l'àmbit de la formació, només la UAB i la UdG esmenten la possibilitat d'una formació a mida per a usuaris amb discapacitat.

Com ja hem comentat, aquesta llista no és gens exhaustiva, probablement moltes universitats fan d'altres coses però no les comuniquen, de manera que la informació no arriba a l'usuari i s'infraprofita el servei.

Per altra banda, si cerquem a la guia oficial sobre els serveis universitaris per a estudiants discapacitats (Unidiscat, 2019), les úniques referències a la biblioteca tenen a veure amb els ordinadors adaptats per a estudiants amb baixa visió. La UPF diu que hi ha els programes Jaws i Zoomtext a les aules informàtiques i a les seues del CRAI/Biblioteca (p. 16). La UdG menciona els “Punts adaptats per a persones amb baixa visió o problemes de lectoescriptura a les biblioteques dels diferents campus” amb Jaws, Zoomtext i una lupa televisió (p. 20). En canvi, la resta d'universitats, tot i esmentar els mateixos programes, no parlen de la biblioteca ni del CRAI.

Per últim, un apunt respecte la difusió dels serveis des d'un punt de vista inclusiu. La Biblioteca de la UPF és l'única que esmenta serveis genèrics que “poden ser d'interès per a usuaris amb mobilitat reduïda”. Per altra banda, quan la UdL explica les telelupes, diu que “aquests recursos també són útils per a persones que treballen amb imatges miniaturitzades, texts antics, il·lustracions, (...) que requereixen ser augmentats per a una millor visualització”.

Les dues perspectives són necessàries: ni els usuaris amb discapacitat utilitzen exclusivament “serveis per a discapacitats”; ni aquests serveis han de ser necessàriament exclusius. Hem de ser capaços de fer una oferta que respongui a les necessitats específiques d'aquests usuaris (i per això són importants les pàgines que estem analitzant), però també hem de saber ofertar tots els serveis als màxims usuaris possibles que els puguin necessitar per rendibilitzar-los, cosa que no farem si els etiquetem a uns o a altres.

4.2.2 Universitats espanyoles

Per a l'anàlisi de les biblioteques universitàries espanyoles, hem agafat les 10 primeres universitats del U-Ranking Volumen (<https://www.u-ranking.es/analisis.php>). El motiu d'haver-lo triat és precisament la principal crítica que se li fa: el fet que prioritza les grans universitats sobre les petites. En el nostre cas, hem pensat que serien les que tindrien més recursos i, potser, podrien permetre's de fer més coses.

Universitat	Enllaç a la pàgina de la biblioteca de serveis per a usuaris amb discapacitat
Universidad Complutense de Madrid (UCM)	https://biblioteca.ucm.es/serviciosdiscapacitados
Universitat de Barcelona	https://crai.ub.edu/ca/que-ofereix-el-crai/serveis-persones-necessitats-especificues
Universidad de Granada (UGR)	https://biblioteca.ugr.es/pages/servicios/saddis Biblioteca de derecho: biblioteca accesible
Universidad de Sevilla (US)	https://bib.us.es/utiliza_la_biblioteca/atencion
Universitat de València (UV)	https://www.uv.es/uvweb/servei-biblioteques-documentacio/ca/sbd/accesibilitat/accesibilitat-1286109772452.html

Universitat	Enllaç a la pàgina de la biblioteca de serveis per a usuaris amb discapacitat
Universidad del País Vasco	https://www.ehu.eus/es/web/discapacidad/liburutegia
Universitat Autònoma de Barcelona	https://ddd.uab.cat/record/100014
Universidad Politécnica de Madrid	No en té
Universitat Politècnica de València	No en té
Universitat Politècnica de Catalunya	No en té

Taula 11 Webs sobre els serveis per a usuaris amb discapacitat de les biblioteques de les 10 primeres universitats de l'U-Ranking. (Data de consulta: 13/07/2020)

Descomptant les tres universitats que no tenen pàgina sobre els serveis per a usuaris amb discapacitat i les dues catalanes, que ja hem vist, ens en queden cinc per a l'estudi. Ens centrarem en les diferències respecte el que hem vist fins ara.



Fig. 5 Universidad de Granada. Biblioteca de la Facultad de Derecho (Font: https://biblioteca.ugr.es/pages/biblioteca_ugr/bibliotecas_centros/derecho/biblioteca-accessible)

En cap universitat no hi trobem informació sobre l'accessibilitat de totes les seves Biblioteques. La UGR només dona la informació de la Biblioteca de la Facultad de Derecho, dissenyada en origen per ser accessible (portes automàtiques, franges podotàctils, ascensors adaptats, etc.) (Fig. 5).

La Universitat de València (UV) té dues biblioteques amb el certificat AENOR d'Accessibilitat Universal UNE 170001-2:2007. Només hi hem trobat, però, els plànols d'una d'elles.

Mentre la majoria de biblioteques posen l'accent en els ordinadors amb programes per discapacitat visual com el Zoomtext (és l'únic servei que esmenta la pàgina de la Universitat del País Basc), la UV els cita de passada i se centra en equipaments molt més barats i lleugers, però que faciliten la comoditat dels usuaris: 10 lupes d'augment, 47 faristols, 5 passapàgines, 15 auriculars amb micròfon, etc.

La Universidad Complutense (UCM) té un total d'11 “llocs adaptats” (un o dos per facultat): bàsicament, ordinadors amb alguna versió del Jaws o el Zoomtext, i algun perifèric adaptat (teclat, *joystick*, etc.). La Universidad de Sevilla (US) esmenta 14 llocs informàtics “amb ajudes visuals”, però no diu quines. La UGR té el SADDIS (Servicio de Apoyo Documental a personas con Discapacidad), un espai format per sis ordinadors amb el Jaws, NVDA, un escàner OCR i un lector de DAISY. (Fig. 6)



Fig. 6 SADDIS de la Universidad de Granada
(Font: <https://biblioteca.ugr.es/pages/servicios/saddis>)

Respecte el préstec, la UCM i la US permeten el préstec per correu postal, complementari del préstec delegat. Totes dues dupliquen, també, la durada del temps de préstec.

La UCM també contempla, tal com feia la UAB, la possibilitat de treure un llibre exclòs per escanejar-lo, preferentment en un lloc adaptat de la pròpia facultat; o bé per part d'una “associació de persones amb discapacitat”. Tot i això, si la biblioteca ho creu oportú, pot fer-ho directament.

4.3 Conclusió de l'estudi de casos

Després de l'estudi de casos, en destaquem les següents conclusions:

- Les mesures d'accessibilitat arquitectònica més espectaculars (portes automàtiques, franges podotàctils, etc.), només les trobem en equipaments nous. Tot i així, cada cop són més comunes.
- Les biblioteques públiques allotgen una col·lecció de documents en braille, audiollibres, etc. i es plantegen com presentar-la (un racó, un centre d'interès, etc.). A les universitàries, en canvi, aquesta col·lecció és poc rellevant i el debat se centra en la digitalització de la bibliografia (si l'escaneja la biblioteca, ho fa l'usuari dins la biblioteca, es presta perquè ho faci una associació, etc.).
- Els equipaments més comuns són els ordinadors amb programari d'augment (Zoomtext) i de lectura de pantalla (Jaws, NVDA) i les lupes TV. De fet, és l'únic servei de biblioteca que es publicita a les guies d'Unidiscat. Les diferències es troben en la localització: a les aules d'informàtica, en espais concrets, o bé en cabines reservades.
- Només una biblioteca fa una oferta àmplia d'equipaments senzills que poden fer més còmoda l'experiència dels usuaris amb discapacitat o sense, com lupes, faristols, etc.
- El servei de préstec s'adapta amb l'allargament del termini, el préstec delegat i, en alguns casos, el préstec per correu.
- Poques biblioteques destaquen serveis genèrics que poden interessar els usuaris amb discapacitat com ara les reserves i renovació telemàtiques.

5 Aplicació pràctica: Propostes per a un CRAI URV inclusiu

*“Promoure i facilitar al llarg de la vida de les persones el **màxim desenvolupament possible de les seves capacitats**, a fi de contribuir eficaçment al progrés personal i al de la societat” (Primera Missió de la URV)*

El principal objectiu del nostre treball és elaborar propostes que es puguin aplicar directament al CRAI de la URV. Així que, un cop feta tota l'anàlisi teòrica, intentarem veure quines mesures es poden aplicar per tal que la URV tingui un CRAI completament inclusiu.

En primer lloc, caldrà conèixer els antecedents (quines característiques defineixen el CRAI de la URV i quines mesures s'han pres fins ara en l'àmbit de l'accessibilitat); posteriorment, realitzarem una avaluació de quina situació té ara mateix el CRAI de la URV per, finalment, presentar les nostres propostes de millora.

5.1 Antecedents

El CRAI (Centre de Recursos per a l'Aprenentatge i la Investigació) de la Universitat Rovira i Virgili (URV) és un entorn comú que integra tots els serveis universitaris de suport a l'aprenentatge, la docència i la recerca relacionats amb la informació i les tecnologies de la informació (TIC) per a l'aprenentatge i el coneixement (TAC) (CRAI URV, 2019a).

Té per missió: “*Prestar serveis de qualitat als usuaris en els àmbits de l'aprenentatge, la docència, la recerca i la Tercera Missió, integrant i rendibilitzant l'oferta de serveis i de recursos de la URV per tal de potenciar-los i dotar-los de valor afegit*” (CRAI URV, 2018).

Els serveis que ofereix el CRAI de la URV són els propis d'una biblioteca universitària (espais de lectura i silenci, fons documental de consulta, préstec domiciliari i interbibliotecari); a més d'altres com el préstec d'espais de treball en grup i d'equipaments varis (portàtils, calculadores, càmeres de vídeo, gravadores, etc.). Finalment, també integra tota la sèrie de serveis de les unitats associades, com l'Espai d'Aprenentatge de Llengües, la Factoria, l'Aula d'Informàtica, etc.

L'Estatut de la URV reconeix el dret a “disposar, en el cas dels estudiants amb discapacitats, de les condicions adequades i el suport material i humà necessari per poder seguir els seus estudis amb plena normalitat i aprofitament” (URV, 2012, art. 152.m).

El curs 2013/2014, el Consell de Govern de la URV va aprovar un *Pla d'Atenció a la Discapacitat*, actualitzat el 2015; que inclou “Adaptar paulatinament biblioteques, laboratoris, aules, etcètera per tal que s'adaptin a criteris d'accessibilitat” (URV, 2015, p. 23, act. 3.4.3.).

El *Pla d'Actuacions del CRAI* de 2017-2018 (act. 41) i de 2019-2020 (CRAI URV, 2019b, act. 32) contemplen l' "Anàlisi de l'estat actual del CRAI accessible i inclusiu".

L'Equip de Treball del CRAI Inclusiu es constitueix el 17 de juliol de 2018. En les diferents reunions de l'Equip de Treball, s'elabora una graella per avaluar l'accessibilitat de cada CRAI de campus, amb la intenció de passar-la a cada responsable per tal que puguin informar-ne.

Diversos contratemps (el darrer l'arribada de la pandèmia de la COVID-19 a mitjans de curs 2019/2020) han anat retardant la tasca de l'Equip de Treball, que s'ha reactivat, arran de la realització d'aquest treball, l'estiu de 2020.

Per altra banda, la Càtedra d'Inclusió Social de la URV va organitzar el curs passat el programa INSERLAB, un títol propi de la URV adreçat a joves amb discapacitat intel·lectual per a formar-los per a la inserció laboral. El CRAI hi va participar activament posant a disposició d'aquests estudiants unes tauletes amb programari adaptat i realitzant diverses visites per donar-ne a conèixer els recursos i serveis. A més, els estudiants d'aquest programa van triar com objecte d'estudi el CRAI per a la realització del treball de fi de curs, consistent en una avaluació de l'accessibilitat d'un CRAI de campus (CRAI URV, 2019a).

Cinc dels seus alumnes s'han incorporat a la plantilla del CRAI, cosa que ha estat reconeguda pel programa de bones pràctiques de l'ALA "Value of libraries in promoting social justice and inclusion" (Alonso Arévalo, 2020; Rosell Morales, 2019).

5.2 Avaluació

5.2.1 Context

Atenent a l'organització territorial que caracteritza la URV, amb campus repartits pel territori de la província de Tarragona, el CRAI de la URV s'estructura en 7 subunitats, els CRAI de campus (*Fig. 7*).

Cal dir que els CRAI de campus són molt diferents entre ells en termes de dimensions, nombre d'estudiants, així com d'antiguitat. Això suposa, evidentment, una gran diversitat en les condicions d'accessibilitat dels seus edificis. En canvi, s'ha intentat sempre donar el mateix nivell de servei en tots ells (Taula 12).



Fig. 7 Situació dels CRAI de campus a la província de Tarragona. (Font: CRAI URV, 2019a)

CRAI		Superfície m ²	Punts de treball	Estudiants
Campus Bellissens	Reus	1.086	390	1.537
Campus Catalunya	Tarragona	3.578	751	3.279
Campus Sescelades	Tarragona	3.995	1.081	4.960
Campus Terres de l'Ebre	Tortosa	1.106	369	764
Campus Vila-seca	Vila-seca	795	200	378
Medicina i Ciències Salut	Reus	1.181	324	1.335
Seu Baix Penedès	El Vendrell	474	136	335
Total		12.361	3.251	12.588

Taula 12 CRAI de campus de la URV (Font: CRAI URV, 2019a)

Segons el cens d'estudiants inscrits al *Pla d'Atenció a la Discapacitat*, la distribució d'aquests per facultats seria la següent, nosaltres hi afegim l'adscripció als CRAI de campus (Taula 13):

Facultat	CRAI de campus	
Escola Tècnica Superior d'Arquitectura	Bellissens	8
Facultat Economia i Empresa	Bellissens; Terres de l'Ebre	16
Facultat Ciències Jurídiques	Catalunya	18
Facultat Infermeria	Catalunya; Terres de l'Ebre; Baix Penedès	15
Facultat Lletres	Catalunya	44
Facultat Medicina Ciències Salut	Medicina	9
ET Superior d'Enginyeria	Sescelades	5
ET Superior d'Enginyeria Química	Sescelades	10
Facultat Ciències Educació i Psicologia	Sescelades; Terres de l'Ebre; Baix Penedès	37
Facultat Enologia	Sescelades	5
Facultat Química	Sescelades	5
Facultat Turisme i Geografia	Vila-seca	6
Escola Postgrau i Doctorat	n/a	10
Servei de Gestió Acadèmica	n/a	5
Total cens Pla Discapacitat 2018-19		193

Taula 13 Estudiants inscrits al Pla d'Atenció a la Discapacitat (Font: URV, 2018, p. 211)

5.2.2 Metodologia

La primera intenció en plantejar aquest treball, el febrer passat, era fer l'estudi de les necessitats dels usuaris a partir d'enquestes o entrevistes a usuaris amb discapacitat, ja que l'avaluació de l'accessibilitat del CRAI ja l'estava elaborant l'Equip de Treball. Dos obstacles s'han posat pel camí: 1- La dificultat d'obtenir les dades d'aquests usuaris, ja que es consideren dades sensibles i especialment protegides, i 2- L'arribada de la pandèmia de la COVID-19 al març, amb el corresponent confinament i tancament dels serveis presencials de les universitats, cosa que va suposar perdre el contacte directe amb els usuaris.

Abandonat l'estudi de necessitats, i atès que l'avaluació de l'accessibilitat del CRAI encara estava pendent, vaig redissenyar l'enquesta pensada per als usuaris per adreçar-la a les coordinadores de cada CRAI de campus. A més, volia preguntar a la direcció sobre

certs aspectes de la gestió i la relació del CRAI amb l'Oficina del *Pla d'Atenció a la Discapacitat*. En la resposta, la cap de la Secció de Serveis als Usuaris, Montse Olivé, em va oferir d'integrar-me a l'Equip de Treball i, molt amablement, em va donar accés a tota la documentació generada en aquests dos anys.

L'enquesta definitiva (*Annex 1*) incorpora idees extretes de tres fonts: l'estudi bibliogràfic d'aquest treball, algunes esmenes fetes per la coordinadora del CRAI Campus Catalunya, Carme Montcusí (qui n'havia rebut el primer esborrany), i la graella d'avaluació de l'Equip de Treball.

L'enquesta es va enviar a les coordinadores de CRAI de campus el 27 de juny de 2020 i les respostes es van rebre entre el 29 de juny i el 2 de juliol (*Annexos 2 i 3*). La cap del CRAI, Xose Rius, també em va enviar les seves observacions (*Annex 4*). Degut a que alguna resposta havia suggerit que el Servei de Recursos Educatius (SREd) potser tindria accés a tecnologies en accessibilitat, em vaig adreçar al responsable de la Factoria,⁹ Jordi Barrero, que em va aclarir aquest aspecte (*Annex 5*).

S'ha adaptat la graella d'avaluació dissenyada per l'Equip de Treball per tabular les respostes rebudes, però la metodologia és bàsicament qualitativa. Més que comparar els diferents CRAI de campus, es busca detectar on són els punts forts i febles en l'àmbit de l'accessibilitat per tal de poder-hi actuar. Així, es presta molta atenció a les observacions expressades en les respostes.

5.2.3 Respostes a l'enquesta d'autoavaluació

S'han rebut respostes de tots els CRAI de campus, excepte el CRAI Campus Bellissens i el CRAI Medicina. La mostra es considera prou vàlida ja que són 5 de les 7 unitats i representen un 77 % dels estudiants de la URV.

En el cas del CRAI Bellissens, podem aprofitar l'avaluació elaborada pels estudiants del curs INSERLAB l'any passat (apartat 5.2.4). L'avaluació del CRAI Medicina, per altra banda, tampoc no sembla especialment prioritària, si tenim en compte que n'està previst el trasllat a un altre edifici (URV, 2019a).

Han respost l'enquesta les coordinadores i responsables dels CRAI de campus, amb excepció del Campus Terres de l'Ebre i la Seu Baix Penedès, que han delegat en altres membres del personal.

Accessibilitat CRAI de campus	Campus Catalunya	Campus Sescelades	Terres Ebre	Vila-seca	Baix Penedès	Direcció CRAI	Observacions
Rep dades generals de les persones amb discapacitat	No	No	-----	No	No	No	
La Universitat informa de les necessitats individualment	Sí	No	-----	No	No	Sí	Responsables ensenyament
Usuaris amb discapacitat s'hi han adreçat directament	Sí	Sí	-----	Sí	No	Sí	

⁹ El Servei de Recursos Educatius té com a missió promoure la integració de les tecnologies de l'aprenentatge i el coneixement (TAC) a l'activitat docent. La Factoria és un servei del CRAI vinculat al SREd que dóna suport a la comunitat universitària en l'ús d'aquestes tecnologies.

Accessibilitat CRAI de campus	Campus Catalunya	Campus Sescelades	Terres Ebre	Vila-seca	Baix Penedès	Direcció CRAI	Observacions
Ha pres alguna iniciativa per a l'atenció d'usuaris amb discapacitat	Sí	Sí	-----	No	No	Sí	

Taula 14 Autoavaluació dels CRAI de campus referent a l'àmbit de Gestió (Font: Respostes a l'enquesta, Annexos 3 i 4)

En primer lloc, es constata que els CRAI de campus no reben informació general sobre quantes persones amb discapacitat hi ha al seu campus. Totes les coordinadores han respost que no se les informava al respecte.¹⁰

Sembla ser que la interlocució des de l'Oficina de Compromís Social es fa amb la direcció del CRAI, per a temes com oferiment de programari i material, etc. Per contra, dels casos particulars, qui n'informa el CRAI de campus és el responsable de l'ensenyament en qüestió, tot i que només una resposta diu que li n'hagin informat alguna vegada.

En canvi, és més habitual que l'usuari s'adreci directament al CRAI de campus a demanar l'ajuda que necessita. Quatre de cinc respostes ho afirmen. Els casos documentats van des de l'obertura d'una porta, ascensors, etc.; al d'un cec per treure el gos pigall i endollar un cable a l'ordinador. També apareixen dos casos de discapacitat invisible ("un usuari amb discapacitat auditiva i un altre amb problemes d'aprenentatge") que no demanaven cap ajuda en concret, "simplement ho comunicaven per tal que ho tinguéssim en compte".

Una altra resposta explica que "en 4 anys sé que hi ha hagut 2 matrícules d'usuaris amb algun tipus de discapacitat, però mai he sabut de quin tipus i si calia prendre mesures concretes per facilitar-los l'accés".

Totes les respostes parlen d'un o dos casos que "recorden" i sovint s'esmenta que ara no hi ha cap usuari amb discapacitat.¹¹ En canvi, les dades de la *Taula 13* (a dalt, p. 41), indiquen que, al campus que en té menys, ja n'hi ha sis. La percepció que se'n té, doncs, no es correspon a la realitat.

Aquest curs, arran de la contractació de cinc persones amb discapacitat cognitiva (URV, 2019b), s'ha fet una formació sobre com tractar amb persones amb aquesta discapacitat.¹² És la única que recorden les coordinadores, tot i que la cap del CRAI en cita una altra per part de l'ONCE arrel de l'arribada d'un estudiant cec.

¹⁰ El cert és que aquestes dades són públiques, ja que consten a la *Memòria Anual* de la URV (2018, p. 211), però cal rebuscar-les en un document d'*Annexos* amb més de 250 pàgines d'estadístiques. La cap del CRAI explica que, en una presentació de la *Memòria* (on hi devia ser per raó del càrrec), es va sorprendre de l'elevat nombre que hi havia i per això es va activar el projecte de CRAI inclusiu. Però és poc probable que, en un altre nivell de decisió, s'estigui al corrent d'aquesta estadística sense haver-la cercat expressament. De fet, en les respostes, només la cap del CRAI sembla ser conscient del fet que "algunes discapacitats passen desapercebudes", precisament perquè en coneix l'estadística de la *Memòria Anual*.

¹¹ "Com sabràs el Campus _____ és petit i no tenim casos concrets. Fa anys vam tenir un estudiant amb mobilitat reduïda (...) però actualment no tenim cap cas."

¹² Cal fer notar que es tracta d'una formació sobre com treballar-hi i no pas sobre com atendre'ls.

Les mesures d'inclusió que citen espontàniament les coordinadores són: una lupa electrònica, accés a un ascensor que estava reservat al personal, reserva d'un espai accessible i la substitució de senyals textuais per pictogràfics.

Accessibilitat CRAI de campus	Campus Catalunya	Campus Sescelades	Terres Ebre	Vila-seca	Baix Penedès	Observacions
Servei de reserva anticipada	Sí	Sí	Sí	No	Sí	
Servei de localització i entrega	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	
Préstec per correu	No	No	No	No	No*	*Ara es fa per la COVID-19
Préstec a persones autoritzades	Sí*	Sí	Sí	Sí	Sí*	*Si s'avisava abans
Préstec adaptat o amb durada especial	Sí	No*	Sí	No	No	*No està contemplat, però es podria fer en algun moment
Reserva de punts de lectura	No*	Sí	No	No	No	*Ara es fa per la COVID-19
Reserva de portàtils	No	No	No	No	No	
Servei de digitalització de documents	Sí	Sí	Sí	Sí		
Cabines adaptades per a usuaris amb discapacitat	No	No	Sí*	No	No	*Les cabines de treball en grup tenen la porta per a cadira de rodes

Taula 15 Autoavaluació dels CRAI de campus referent a l'àmbit de Serveis (Font: Respostes a l'enquesta, Annex 3)

Respecte els serveis, es presten a tots els CRAI de campus: reserva anticipada,¹³ localització i lliurament, préstec autoritzat,¹⁴ i la digitalització de documents. En canvi, no es presta per correu, ni es reserven punts de lectura,¹⁵ ni portàtils i tampoc no hi ha cabines exclusives per a usuaris amb discapacitat.¹⁶ L'única discrepància és en la durada especial del préstec, on dos CRAI de campus diuen que no, un diu que no està contemplat al reglament però, si fos necessari, ho farien; i dos que diuen que sí que ho fan. El criteri que expressa la cap del CRAI, preguntada al respecte, és d' "adaptar-se a la necessitat de l'usuari".

Accessibilitat CRAI de campus	Campus Catalunya	Campus Sescelades	Terres Ebre	Vila-seca	Baix Penedès	Observacions
Formació del personal per atendre usuaris amb discapacitat	No*	No	No	No	No	*Curs puntual pels nous treballadors Inserlab
Anell magnètic	No*	No	No	No	No	*No sabia el que era
Materials de difusió en	Lectura fàcil	No*	No	No	----- +	*Hi ha intenció de fer-ho arran del treball dels estudiants Inserlab +No ho sap
	Format àudio	No	No	No	No	
	Braille	No	No	No	No	
Visites guiades personalitzades sobre accessibilitat	Sí*	No	No	No	No	*Si en una visita hi ha una persona amb discapacitat se li fa la visita a part

¹³ El No del CRAI Vila-seca ha de ser un malentès, ja que el servei es presta mitjançant la reserva telemàtica pel catàleg.

¹⁴ Tothom ha contestat que sí tot i que el reglament no ho contempla i, de fet, diu que "El servei de préstec és personal i intransferible" (CRAI URV, 2019c, art. 4.1).

¹⁵ En el moment de fer el treball sí que es feien aquests serveis a causa de les mesures de desconfinament per la pandèmia del COVID-19.

¹⁶ El Sí de Terres de l'Ebre és clarament un malentès, ja que responen que les portes de les "cabines" o sales de treball en grup són aptes per a cadira de rodes.

Accessibilitat CRAI de campus	Campus Catalunya	Campus Sescelades	Terres Ebre	Vila-seca	Baix Penedès	Observacions
Web accessible	No	Sí*	-----	No	-----	*Cita un certificat obsolet, però fa constar que s'està renovant
Vídeos formatius subtitulats	No	No	No	No	Sí	

Taula 16 Autoavaluació dels CRAI de campus referent a l'àmbit de Difusió i formació (Font: Respostes a l'enquesta, Annex 3)

De l'apartat de difusió i formació, no es compleix cap dels ítems que s'hi demanaven: No hi ha anells magnètics als taulells d'atenció, ni materials de difusió en formats accessibles (Lectura Fàcil, àudio, braille, etc.). La web no compleix l'estàndard vigent per ser accessible.¹⁷ Alguna resposta fa constar que la web està en procés de renovació i una altra que ja es contempla de fer difusió amb Lectura Fàcil, arran de l'avaluació dels alumnes d'IN-SERLAB. A més, la cap del CRAI afirma que "la tendència és a incorporar subtítols" als vídeos, cosa que, pel que es veu, només reconeixen a la seu Baix Penedès.

En l'àmbit de la formació, no es plantegen visites ni cursos específics per a usuaris amb discapacitat. Al CRAI Catalunya, en les visites en grup (per exemple a les Jornades de Portes Obertes per futurs estudiants), se'ls hi fa un recorregut a part, degut a les diferents circulacions de l'edifici (l'ascensor i les escales estan en llocs diferents). Tampoc, com hem vist, no s'ha fet formació per als treballadors al respecte.

Accessibilitat CRAI de campus	Campus Catalunya	Campus Sescelades	Terres Ebre	Vila-seca	Baix Penedès	Observacions
Equipaments de suport	Auriculars	Sí	Sí	Sí	Sí	
	Gravadora de veu	Sí	Sí	Sí	Sí	
	Faristols de sobretaula	No	No	No	No	
	Passapàgines	No	No	No	No	
	Llum de flexo	No	No	No	No	
	Lupa convencional	No	No	No	No	
	Lupa televisió	Sí	No	No	No	
Ordinadors del CRAI equipats amb	Línia / impressora braille	No	No	No	No	
	Taula adaptada	No	Sí*	No	Sí+	*Alguna +Taula compatible amb cadires de rodes
	Teclat adaptat o perifèrics	No	No	No	No	
	Pantalla gran	No	No	Sí*	Sí*	*Algun
	Lectura de pantalla	No	No	No	No	
	Amplificador de pantalla	No	No	Sí	No	
	Escàner OCR	No	No	No	No	N'hi ha a les Factoria
	Altres	No	-----	-----	--	No

Taula 17 Autoavaluació dels CRAI de campus referent a l'àmbit d'Equipaments (Font: Respostes a l'enquesta, Annex 3)

¹⁷ El Real Decreto 1112/2018, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público, estableix que tots els webs dels organismes públics hauran de complir els criteris d'accessibilitat UNE-EN 301-549, equivalents al certificat WCAG 2.1, el 20 de setembre de 2020.

Respecte els equipaments de suport, es presten auriculars i gravadores a tots els CRAI de campus i hi ha una lupa TV al CRAI Campus Catalunya.

Al CRAI Terres de l'Ebre, tots els ordinadors tenen programari amplificador de pantalla. Tant al CRAI Vila-seca com al de Terres de l'Ebre, hi ha algun ordinador amb la pantalla gran. No n'hi ha cap que tingui lector de pantalla ni teclats o perifèrics adaptats. Per últim, les coordinadores diuen que en cap CRAI de campus no hi ha escàner OCR, tot i que n'hi ha a la Factoria dels CRAI Catalunya, Sescelades, Bellissens i Terres de l'Ebre.¹⁸

La pregunta sobre si hi havia ordinadors en taules adaptades ha generat dubtes entre qui no veu que tingui cap taula "diferent" i qui considera que té totes les taules prou grans perquè hi entri una persona amb cadira de rodes i, per tant, són adaptades (com defensa Romero, 2004, p. 65).

Accessibilitat CRAI de campus		Campus Catalunya	Campus Sescelades	Terres Ebre	Vila-seca	Baix Penedès	Observacions
Fons documental adaptat al CRAI	Braille	No	Sí		No	Sí	
	Audiollibres	Sí*	Sí		Sí	No	*De proveïdors molt concrets
	DVD subtitulats	Sí	Sí		Sí	Sí	
	Llengua de signes	No	Sí		No	No	
	Sistema pictogràfic	No	No		No	No	
	Format DAISY	No*	No	Sí	No		*Desconeix si n'hi ha proveïdors
	Lectura Fàcil	No	Sí		No		
	Altres	-----			No	No	
Mitjans per produir-ne		No	No	Sí	No*	No	*Creu que el SRED potser sí que pot
Mitjans per obtenir-ne		Sí	Sí		Sí	Sí	
Plataforma de llibres digitals		No	Sí*	Sí+	Sí^	Sí=	*Vídeos que es poden subtitular +Llibres DAISY ^Audiollibres i DVD amb subtítols =Llengua de signes
Identificació especial dels documents adaptats		-----	Sí*		No	Sí*	*Es troben al magatzem
Indexació especial dels documents adaptats		-----	Sí*		No+	No	*Al catàleg, opció "gènere/forma" +Per paraula clau

Taula 18 Autoavaluació dels CRAI de campus referent a l'àmbit de Recursos documentals (Font: Respostes a l'enquesta, Annex 3)

La col·lecció més completa en formats accessibles és al CRAI Sescelades, on hi ha audiollibres, llibres en braille, en llengua de signes i en Lectura Fàcil. També hi ha llibres en braille al CRAI Baix Penedès, format DAISY a Terres de l'Ebre i audiollibres als Campus Catalunya i Vila-seca. Les col·leccions en braille, tant a Sescelades com a Baix Penedès

¹⁸ Algunes respostes ja suggerien de contactar amb la Factoria, el servei del CRAI dedicat a les tecnologies de l'aprenentatge i el coneixement. Tot i no formar part estricta de la biblioteca, la Factoria és un dels serveis que es donen als CRAI de la URV i justifiquen que se l'anomeni centre de recursos.

es troben al magatzem i s'han de demanar al taulell de préstec, no tenen una indexació especial.

El CRAI Terres de l'Ebre és l'únic que declara ser capaç de produir llibres accessibles DAISY, obtenint-los d'una plataforma digital. La resta de CRAI, en cas de necessitar llibres accessibles, els demanaria per préstec interbibliotecari. A la pregunta de quin format accessible poden obtenir per una plataforma digital, curiosament, cada CRAI n'ha respost un de diferent: Sescelades diu vídeos subtitulats; Terres de l'Ebre, llibres DAISY; Vila-seca, audiollibres i DVD subtitulats; i Baix Penedès, Llengua de signes.

Accessibilitat CRAI de campus		Campus Catalunya	Campus Sescelades	Terres Ebre	Vila-seca	Baix Penedès	Observacions
Itinerari fins al CRAI adaptat		Sí	Sí*	Sí	Sí	Sí	*El recorregut per la rampa és diferent
Places aparcament adaptades		Sí	Sí	-----	Sí	No	
Portes d'entrada automàtiques		No	No*	No	No	No	*Tenen demanat un pressupost per posar-la-hi
Portes d'entrada adaptades per a cadira de rodes		Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	
Taulell d'atenció	És visible	Sí	Sí	No	Sí	Sí	
	Senyalitzat pictogrames	No	No	No	No	No	
Torns d'accés		Sí	Sí	No	Sí	Sí	
Escales	Són visibles	Sí	No	Sí	Sí	-----	
	Senyalitzat pictogrames	No	No	No	No	-----	
Ascensor	És visible	No	No	No	Sí	-----	
	Senyalitzat pictogrames	Sí	Sí	No	No	-----	
Franja podotàtil		No	No	No	No	No	
Espais accessibles		Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	
Espais entre prestatges prou amples		Sí*	Sí	Sí	Sí	Sí	*Són del mínim legal, creu que podrien ser més amples
No hi ha obstacles sense senyalitzar		Sí	Sí	No	Sí	Sí	
Accés a WC adaptats		Sí	Sí*	Sí	No	Sí	*Una planta no té lavabos
Ascensors accessibles		Sí*	No+	No	No	-----	*Un és proper a l'entrada i l'altre no +No té veu sintètica
Rampes accessibles		No*	-----	-----	No	-----	*Només tenen barana a un costat
Espais només accessibles per escales		No	No	No	No	-----	
Escales practicables (baranes a dues bandes, senyalitzades, etc.)		Sí*	Sí	No	Sí	-----	*Ho diu de memòria

Taula 19 Autoavaluació dels CRAI de campus referent a l'àmbit d'Infraestructures (Font: Respostes a l'enquesta, Annex 3)

En quant a l'accessibilitat arquitectònica, cal tenir en compte que cada edifici és diferent, però tots els campus tenen: itinerari fins al CRAI adaptat, portes d'entrada prou amples per una cadira de rodes, tots els espais són accessibles, els passadissos prou amples¹⁹ i sense obstacles. Per altra banda, només hi ha un campus que no tingui: places d'aparcament reservades (Baix Penedès); el taulell d'atenció ni els torns d'accés visibles des de

¹⁹ Al CRAI Campus Catalunya fan constar que compleixen el mínim legal, però que, per ser còmodes, podrien ser més amples.

l'entrada, escales amb baranes a les dues bandes (Terres de l'Ebre); tots els lavabos accessibles (Vila-seca), escales visibles des de l'entrada o senyalitzades (Sescelades).

En canvi, no hi ha cap CRAI de campus que tingui: portes automàtiques,²⁰ taulell senyalitzat amb el pictograma d'informació, franges podotàctils al terra.

Accessibilitat CRAI de campus		Campus Catalunya	Campus Sescelades	Terres Ebre	Vila-seca	Baix Penedès	Observacions
Plànol de cada planta		No	No	No	No	No	
Directori d'orientació amb pictogrames		No	No	Sí	No	No	
Maqueta tàctil		No	No	Sí	No	No	
Organització de l'espai lògica i entenedora		Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	
Senyalització	entenedora i fàcil de llegir	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	*Troba la pregunta subjectiva
	pictogrames	No*	No	Sí	No	No+	*Algunes, en procés de canviar-les +Només ho està el WC
	braille	No	No	No	No	No	
	relleu tàctil	No	No	No	No	No	
Missatges de megafonia amb senyal lluminós		No	No	No	No	No	
Alarmes d'incendi visibles i auditives		No	Sí	Sí	No	No	
Adaptació pla evacuació per a persones amb discapacitat		No	No	-----	----- --		

Taula 20 Autoavaluació dels CRAI de campus referent a l'àmbit de Senyalització (Font: Respostes a l'enquesta, Annex 3)

Tots els CRAI de campus afirmen tenir l'organització de l'espai i la senyalització entenedora. Cap, però, no té senyalització en braille o relleu tàctil, ni plànols de cada planta a l'entrada, ni acompanya els missatges de megafonia amb senyals visuals, ni tenen contemplats els usuaris amb discapacitat en el pla d'evacuació. Terres de l'Ebre és l'únic que diu tenir directori d'orientació i senyalització amb pictogrames i maqueta tàctil.

Accessibilitat CRAI de campus		Campus Catalunya	Campus Sescelades	Terres Ebre	Vila-seca	Baix Penedès	Observacions
Alçada dels taulells adaptada		Sí	Sí		Sí*	Sí	*Només hi ha una alçada, però és compatible amb les cadires de rodes
Taules d'alçada regulable		No	No	No	No	No	
Taules de diferents alçades		No	No	No	No	No	*Només hi ha una alçada, però és compatible amb les cadires de rodes
Cadires amb braços		Sí*	No	No	No	No	*Algunes
Accés als ordinadors / OPACS en alçades diferents		No	Sí	Sí	Sí	No	
Prestatges a menys de 40 cm del terra		Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	
Prestatges a més de 150 cm del terra		No	Sí	Sí	Sí	No	

Taula 21 Autoavaluació dels CRAI de campus referent a l'àmbit de Mobiliari (Font: Respostes a l'enquesta, Annex 3)

²⁰ A destacar que, al CRAI Sescelades, les troben molt necessàries, ja que les portes que tenen pesen molt i ja tenen demanat un pressupost per canviar-les.

Respecte el mobiliari, tots els CRAI diuen tenir l'alçada dels taulells adaptada per a cadires de rodes. En canvi, cap CRAI no té taules regulables en alçada ni taules de diferents alçades, ja que consideren que l'alçada que tenen ja és compatible. Tots diuen tenir llibres en llocs inaccessibles com prestatges a menys de 40 cm del terra. Baix Penedès i Campus Catalunya no tenen els OPACS accessibles (algun a alçada baixa); però el del Campus Catalunya és l'únic CRAI que té cadires amb braços.

Ja fora de l'enquesta, una de les respostes resumeix la situació dient que “De totes totes al CRAI no estem preparats per atendre persones amb discapacitat visual ni auditiva. Les discapacitats físiques sí que les tenim més controlades”.

5.2.4 La veu dels usuaris: l'avaluació d'accessibilitat dels estudiants d'IN-SERLAB

Les *Pautes* de l'IFLA recomanen que a les avaluacions d'accessibilitat hi participin “grups de discapacitats”, ja que “cal observar (...) amb els ulls de l'usuari discapacitat” (Irvall & Nielsen, 2016, p. 3). El fet de no comptar amb l'opinió de cap usuari amb discapacitat, tot i justificar-se per la manca de contacte amb els usuaris durant el confinament per la COVID-19, és una de les mancances del treball que intentarem pal·liar amb el document que presentarem tot seguit.

El curs 2018/2019, la Càtedra d'Inclusió Social de la URV va organitzar el programa IN-SERLAB, un títol propi de la URV adreçat a joves amb discapacitat intel·lectual per a formar-los per a la inserció laboral. En una de les assignatures, *Empresa simulada*, aquests estudiants van simular una assessoria en accessibilitat, ja que és un tema que tots coneixen. Com a treball de final de curs, van avaluar l'accessibilitat cognitiva del CRAI Campus Bellissens (CRAI URV, 2019a).

L'informe d'aquesta avaluació ens ha de servir per donar la veu als usuaris amb discapacitat i, a més, per avaluar un dels CRAI de campus que no ha participat en l'enquesta. Cal dir, però que només en van avaluar la accessibilitat cognitiva sense tenir en compte altres discapacitats.

Els estudiants van entrevistar treballadores del CRAI per conèixer quins en són els usos principals i definir-ne la “cadena d'accessibilitat”. És a dir, els passos que un usuari ha de fer dins del CRAI.

Amb això, es van adreçar al CRAI Campus Bellissens i van intentar respondre les preguntes: “Podem trobar el CRAI? Podem entrar-hi? Podem agafar un llibre en préstec? Podem utilitzar una sala de treball en grup? Podem agafar material en préstec de la factoria?”.

El resultat de l'avaluació que van presentar és el següent:

Què està molt bé?	Què es pot millorar?	Què proposem?
El suport de les persones que treballen al CRAI.	No trobem el lloc per què no està senyalitzat. No veiem cap cartell que indiqui l'edifici al que entrem.	Posar les instruccions en Lectura Fàcil en el funcionament del programa de préstec.
Les seccions del plànol estan en colors i ajuda a ubicar-se	Ens va costar passar la targeta pel torn d'entrada	Fer més senzill el programa per a buscar els llibres.
Alguns cartells amb informació clara	Les instruccions del programa de préstec.	Posar senyals al terra que ajudin a arribar als diferents espais.
Els cartells amb informació del CRAI	Mida de la lletra dels cartells més gran.	Posar un color per a cada tema
	Lletra dels codis dels llibres més gran.	Posar pictogrames per matèries.
	Les instruccions de la sala són clares però es podrien adaptar a Lectura Fàcil.	Codis QR per a accedir al llibre digital o gravat per a escoltar-lo amb cascs,...

Taula 22 Resultat de l'avaluació del CRAI Campus Bellissens (Font: presentació elaborada pels estudiants INSERLAB)

En definitiva, demanen: informació en Lectura Fàcil, un catàleg més intuïtiu [demanda compartida també pel sector (Lluca, 2020)], senyalitzar l'exterior de l'edifici, senyalitzar els itineraris interns al terra i identificar àrees per pictogrames o colors.

Cal destacar la proposta de posar als llibres un adhesiu amb un codi QR per accedir a la versió digital o audiollibre, que recorda una de similar implantada a la Médiathèque José Cabanis de Tolosa (Andissac, 2014, p. 3-4; Renaudin et al., 2015, p. 16), a partir de les etiquetes RFID.

5.2.5 Resultats

Per tal de valorar els resultats de l'avaluació de l'accessibilitat del CRAI de la URV, emparam una anàlisi DAFO. Així, destacarem els punts forts i punts febles detectats al respecte i ens plantejarem quines amenaces i oportunitats hi ha en la situació actual. Amb aquesta anàlisi, hauríem de poder plantejar les propostes de millora.

5.2.5.1 Punts forts

La creació del Grup de Treball així com la incorporació de l'accessibilitat en el *Pla d'actuacions* del CRAI, demostren la predisposició de la direcció al respecte.

La bona disposició del personal és destacada pels usuaris. A més, els bibliotecaris demostren el seu compromís amb l'equitat d'aquests usuaris anant més enllà del *Reglament de préstec*, i prioritant les necessitats de l'usuari (préstec delegat, durada especial, etc.).²¹

La integració de cinc persones amb discapacitat cognitiva a la plantilla, reconeguda pel programa de bones pràctiques de l'ALA "Value of libraries in promoting social justice and inclusion", ha fet millorar encara més la conscienciació de tot el personal sobre les discapacitats. (ALA, 2020)

²¹ Recordem que l'equitat és, precisament, l' "Adaptació de la norma jurídica a cada cas concret, per evitar una interpretació rígida dels preceptes legals" (DIEC)

El CRAI presta una sèrie de serveis genèrics d'utilitat per als usuaris amb discapacitat: reserves i renovacions telemàtiques, digitalització, etc. que es poden potenciar. També de forma general, ha incorporat el préstec d'equipament senzills com auriculars, gravadores, etc.

Hi ha equipaments més específics: una lupa televisió al CRAI Campus Catalunya i escàner OCR a les Factories dels Campus Catalunya, Bellissens, Sescelades i Terres de l'Ebre.

De fet, la Factoria té els recursos tècnics i l'expertesa (està vinculada al SREd, que impulsa l'accessibilitat dels continguts docents) per donar suport tècnic a usuaris amb discapacitat.

El CRAI té col·leccions de llibres adaptats (braille, DAISY, etc.) al Campus Sescelades, a Terres de l'Ebre i a Baix Penedès. També té mitjans per obtenir-ne, ja sigui d'internet o per préstec interbibliotecari.

A nivell arquitectònic, tots els CRAI tenen prou bona accessibilitat: portes, passadissos, etc. prou amples i es pot arribar a tots els espais amb cadira de rodes. Igualment, la gran majoria tenen mobiliari apte.

En la senyalització, es constata que arran de l'informe de l'any passat, es comencen a incorporar més imatges i pictogrames, tot i que aquests canvis són encara incipients.

5.2.5.2 Punts febles

La gran diversitat de campus, amb edificis de diferents mides i antiguitat, dificulta l'establiment de mesures d'accessibilitat homogènies, especialment en l'àmbit arquitectònic.

Es constata una falta comunicació entre l'Oficina de Compromís Social, la direcció del CRAI i els CRAI de campus, de manera que aquests últims desconeixen la situació real de les discapacitats al seu campus i només s'assabenten dels casos que l'ensenyament o bé el propi usuari els comunica. No hi ha consciència de les discapacitats invisibles.

No hi ha una formació genèrica per al personal sobre l'atenció a usuaris amb discapacitat que pal·liaria una mica el punt anterior. Tampoc sobre formats accessibles ni de com obtenir-los.

Serveis com el préstec delegat o amb durada especial no estan contemplats al *Reglament de préstec*, tot i que es presten a la pràctica, cosa que prova que són necessaris.

No hi ha equipaments com: anells magnètics, faristols, lupes, etc. A més, no consta que els ordinadors tinguin programari específic: Zoomtext, Claroread, Jaws, NVDA, etc.

No hi ha difusió adreçada als usuaris amb discapacitat: No s'editen materials de difusió (tríptics, etc.) en formats accessibles (Lectura Fàcil, lletra gran, etc.) ni tampoc hi ha informació a la web sobre l'accessibilitat dels CRAI de campus o els serveis adreçats a aquests usuaris.

Es desconeixen les potencialitats de la Factoria. Ningú no sabia que hi ha escàners OCR a la Factoria de quatre CRAI de campus.

Tot i que totes les respostes de l'enquesta diuen que la senyalització és entenedora, la majoria de propostes de l'avaluació dels usuaris se centren en aquest aspecte.

D'acord amb les respostes a l'enquesta, ni els plans d'evacuació ni les alarmes tenen en compte les necessitats dels usuaris amb discapacitat.

5.2.5.3 Amenaces i Oportunitats

La principal amenaça per al projecte del CRAI inclou són els problemes financers de la URV, que han aturat les grans inversions en infraestructures.

El març de 2019, s'anunciava la paralització del trasllat de la Facultat d'Educació del Campus Sescelades al Campus Catalunya per manca de finançament (Plana, 2019; Recasens, 2019). Un any després, el febrer de 2020, es confirmava l'aturada del trasllat de la Facultat de Medicina al Campus Bellissens (Morté, 2020). L'arribada de la pandèmia de la COVID-19, amb l'aturada econòmica deguda al confinament, no augura cap millora en el finançament públic i es pot donar segur que aquestes inversions trigaran en arribar.

Tot i això, cal tenir en compte que la previsió d'aquests trasllats col·locaven quatre CRAI de campus (Sescelades, Catalunya, Medicina i Bellissens) en una situació de provisionabilitat. No tenia sentit invertir en senyalització, per exemple, si s'havien de reconfigurar els espais de l'edifici en breu. La paralització d'aquests trasllats, tot i no ser desitjada, podria suposar una oportunitat per consolidar els espais ja existents, dedicant els pocs recursos disponibles a millores en la senyalització o a l'adquisició d'equipaments.

La incertesa que genera no saber encara quan acabarà l'epidèmia de la COVID-19, sumat a les mesures de distància social i la desconfiança en les massificacions de gent; faran repensar els usos dels espais i circulacions. Caldrà estar atents que no suposin una minva en l'accessibilitat.

Per altra banda, en el context de l'epidèmia, s'ha començat a prestar serveis (com la reserva de punts de lectura, el préstec per correu o la digitalització d'articles), que no estan contemplats i que poden millorar l'accessibilitat del nostre *target*. Es pot estudiar si, quan passi la situació excepcional, es podrien seguir prestant aquests serveis, aprofitant que ja s'ha creat l'estructura per donar-los, encara que sigui només per als usuaris amb discapacitat que els necessitin.

El tancament de les biblioteques durant gairebé tres mesos ha provocat l'acceleració de la tendència a la digitalització. En el cas de la URV, s'hi ha detectat un augment de visites al web del CRAI d'un 31,5 %. (URV, 2020). Cal recordar que els documents digitals beneficien molt a les persones amb discapacitat "per al text imprès" ja que són fàcilment convertibles a formats accessibles, mentre el canvi de format del text en paper és més tediós i complicat.

Per altra banda, la imminent elaboració d'una nova web del CRAI (està prevista per al setembre de 2020), és una oportunitat per a fer-la accessible i afegir-hi informació sobre els serveis específics i l'accessibilitat dels CRAI de campus, els tres problemes que hi havíem detectat.

Positiu		Negatiu	
Intern	Fortaleses	Debilitats	
	• Predisposició de la direcció ○ creació grup de treball ○ incorporació accessibilitat a la planificació • Predisposició del personal • Integració dels INSERLAB • Serveis que milloren l'autonomia de l'usuari: Reserva anticipada, localització i lliurament, digitalització, etc. • Equipaments ○ Integrats al préstec: (auriculars, gravadores) ○ Específics: Lupa televisió, escàner OCR • Expertesa de la Factoria • Col·lecció ○ Llibres adaptats ○ Mitjans per obtenir-ne • Incorporació d'imatges i pictogrames a la senyalització • Tots els CRAI són bastant accessibles ○ portes, passadissos, ○ Taulells, ordinadors, etc.	• Gran diversitat de campus • Falta d'informació ○ Manca comunicació entre OCS, direcció CRAI i CRAI campus ○ Desconeixement de la situació real dels campus (discapacitats invisibles) • Falta de formació sobre discapacitats • Es presten serveis que no cobreix el reglament ○ Préstec delegat ○ Préstec més llarg • Falta d'equipaments (anells magnètics, etc.) • Ordinadors sense programari específic. • Falta de materials de difusió: ○ Tríptics, web, etc. accessibles ○ Web sobre els serveis per a discapacitats ○ Web sobre accessibilitat dels CRAI • Es desconeix les potencialitats de la Factoria • La senyalització no és prou entenedora • Les alarmes i els plans d'evacuació no tenen en compte els usuaris amb discapacitat	
Extern	Oportunitats	Amenaces	
	Aturada dels edificis → consolidació dels existents COVID-19 → nous serveis que no es prestaven COVID -19 → augment de la digitalització Nova web → capacitat de millorar la difusió Nova web → accessibilitat	Manca finançament → Aturada inversions COVID -19 → més problemes pressupostaris COVID -19 → canvi en la gestió dels espais, circulacions, etc.	

Taula 23 Anàlisi DAFO de l'accessibilitat del CRAI URV

5.3 Propostes de millora per a un CRAI inclusiu

Quality is (...) the closest fit to users' needs that resources permit
(Brophy, 1994)

Seguint la metodologia recomanada per Bonello (2009, p. 47), un cop elaborada la graella d'avaluació, caldria elaborar un pla d'acció distingint les accions prioritàries, les programables i aquelles a estudiar. Pot semblar agosarat elaborar plans (amb calendari, objectius temporals, etc.) quan ens trobem en plena pandèmia i no sabem ben bé com acabarà ni quan podrem dedicar recursos a d'altres coses que no siguin la protecció d'usuaris i treballadors.

Tot i això, sí que es poden fer una sèrie de propostes de millora, a partir de l'estudi bibliogràfic, la comparativa de casos i la situació actual del CRAI de la URV, per tal de millorar-ne l'accessibilitat i acostar-se a un CRAI inclusiu. Però ens cal ser realistes: si bé totes les mesures haurien de ser implementades; ens cal saber quines resulten més beneficioses, ponderant les necessitats dels usuaris i els recursos de la Universitat.

Classificarem les accions, segons la seva viabilitat, en:

- **Prioritàries:** aquelles propostes que resolen necessitats urgents i són assumibles amb els recursos existents a la Universitat. Haurien de ser les primeres en implementar-se.
- **Planificables:** aquelles que són assumibles amb una certa assignació de recursos. Es poden planificar a mitjà termini per tal de tenir temps d'obtenir els recursos necessaris.
- **A estudiar:** aquelles propostes que necessiten d'una inversió desproporcionada per a la necessitat que resoldrien d'aplicar-se ara mateix. Es podrien tenir en compte en cas d'un hipotètic augment de la inversió (per fer un edifici nou, per exemple).

Pros	Contres	Viabilitat
1- Fer arribar informació als CRAI de campus sobre el nombre d'usuaris amb discapacitat (núm. estudiants per campus, per tipus de discapacitat, etc.)		
La Universitat ja té aquestes dades però no arriben als punts de servei. Permetrien planificar i assignar prioritats de la resta de mesures.	Protecció de dades → han de ser dades genèriques	Prioritària
2- Realitzar formació al personal (especialment el d'atenció al públic) sobre les discapacitats		
Conscienciació de les "invisibles" Pautes d'actuació Conèixer els recursos propis	Cost Cal organitzar-ho Buscar el formant (OCS?, alguna associació?, etc.)	Planificable
3- Donar a conèixer les potencialitats de la Factoria		
Recursos Factoria desconeguts pel personal → s'infrautilitzen		Prioritària
4- Realitzar més avaluacions amb usuaris amb discapacitat		
Cal diversificar campus i discapacitats avaluades Permetria conèixer les opinions de primera mà	Protecció de dades → via enquestes anònimes, o cercant voluntaris per a una auditoria d'observació	Planificable
5- Modificar el Reglament de préstec per incorporar-hi serveis com el préstec delegat o els terminis adaptats de préstec		
Serveis que ja s'estan donant Donar seguretat jurídica Possibilitat de publicitar-los a la web	Cal valorar si convé posar unes condicions molt rígides o donar cert marge per a la discrecionalitat	Prioritària
6- Fer més accessible el web del CRAI		
El 20 de setembre serà obligatori Oportunitat: nova web per al setembre Permetria la difusió del servei	El web ja ho és, però amb un certificat que és obsolet	Prioritària
7- Tenir a la web informació sobre l'accessibilitat de tots els CRAI de campus		
Els interessats les visiten d'avantmà per decidir la visita	Cost d'elaborar-la (en principi, baix)	Prioritària

Pros	Contres	Viabilitat
8- Tenir a la web informació sobre els serveis per persones amb discapacitat		
Pot atreure futurs estudiants Publicitar uns serveis que ja es fan	Cost d'elaborar-la (en principi, baix)	Prioritària
9- Fer difusió dels equipaments accessibles que hi ha al CRAI entre altres públics		
Rendibilitzar els equipaments No estigmatitza → inclusiu		Prioritària
10- Elaborar material de difusió (informació, reglaments, etc.) en Lectura Fàcil i amb pictogrames		
Són més entenedors per a tothom S'ha començat a fer-ne	Depèn de quina informació pot ser complexa (reglaments, etc.) Cost d'elaborar-los (mitjà)	Planificable
11- Anunciar les condicions de préstec amb infografies per penjar-les als taulells		
Són més entenedors per a tothom S'ha començat a fer-ne (per posar-les a Twitter o Instagram)	Depèn de quina informació pot ser complexa (reglaments, etc.) Cost d'elaborar-los (baix)	Prioritària
12- Elaborar material de difusió en format braille		
Servirien per qui no pot consultar cap altre format	Tenen un cost molt alt Menys d'un 10 % dels cecs el llegeix	A estudiar
13- Subtitular els vídeos de difusió		
Ja s'ha començat a fer, però els més antics encara no s'han canviat	Cost d'elaborar-los (baix)	Planificable
14- Elaborar vídeos amb llengua de signes		
Arribar a més públic	Cal trobar un intèrpret El públic ja pot llegir el subtítols	A estudiar
15- Ordinadors amb programari lector (JAWS) i amplificador de pantalla (Zoomtext)		
És el servei de biblioteca més des-tacat per part de la competència ²²	El preu és molt alt ²³ → Instalar-ne un o dos per CRAI de campus	Planificable
16- Instalar programari lector de pantalla (NVDA) a tots els ordinadors		
És gratuït Es podria instalar en xarxa	No és tan estàndard com el JAWS	Prioritària
17- Instalar bucles magnètics als taulells		
Facilita la comunicació Té sentit en llocs "sorollosos" → només CRAI amb molt de moviment	Caldria veure el preu Preveure la formació del personal	Planificable
18- Préstec de petits equipaments com faristols, lupes de mà, passapàgines, etc.		
Preu relativament econòmic Complementa el servei de préstec de petits equipaments ja existent	Només el fa una biblioteca → no hi ha dades de l'ús real	Planificable

²² Segons l'estudi de la Fundación Universia (2018b, p. 61), l'ampliació de textos suposa el 26 % de les peticions als serveis de suport, només superada per la gravació de classes.

²³ Almenys 1000 \$ per llicència (<https://www.freedomscientific.com/products/software/jaws/>)

Pros	Contres	Viabilitat
19- Elaborar protocol per a la digitalització de bibliografia per convertir-la a formats accessibles		
Regular el temps de préstec, préstec d'exclusos, qui fa la digitalització, etc. Donar seguretat jurídica Publicar-lo al web de serveis específics	Prou ampli per donar discrecionalitat a les direccions de CRAI de campus Que no perjudiqui la resta d'estudiants	Prioritària
20- Organitzar exposicions, activitats, amb el material accessible		
Es pot col·laborar amb l'OCS, associacions etc.	El material ha d'estar disponible per als usuaris que el necessitin	Planificable
21- Col·locar als llibres un codi QR per accedir a la versió digital, audiollibre, etc.		
Visibilitza les versions electròniques en general Petició dels propis usuaris	Cost de produir les etiquetes Un canvi de les URL d'accés faria obsoletes les etiquetes i caldria canviar-les	A estudiar
22- Préstec d'un dispositiu de síntesi vocal que identifica els documents per l'etiqueta RFID i n'anuncia les dades catalogràfiques		
Aprofita les etiquetes RFID ja presents És una ajuda per discapacitats visuals	La versió actual de l'aparell no té lector RFID ²⁴ Té sentit en grans col·leccions de braille, però no amb les de paper	A estudiar
23- Marcar els DVD amb pictogrames dels subtítols, audiodescripció i idiomes que incorporen		
Identifica unes dades que surten en lletres molt petites	Cost de les etiquetes	Planificable
24- Instal·lació de portes automàtiques		
El CRAI Sescelades ja ho està valorant Alt nombre d'accessos ²⁵ d'alguns CRAI	Valorar el preu	Planificable
25- Creació d'àrees de silenci i soroll senyalitzades		
Demanda dels usuaris Si les normes són clares, s'eviten conflictes entre usuaris	Cal valorar les possibilitats de cada edifici	Planificable
26- Situar un plànol de totes les plantes a prop de l'entrada, amb un directori indicant les zones principals del CRAI amb pictogrames i un codi de colors		
En edificis complexos, facilitaria les circulacions	Cost d'elaborar-lo (especialment si es vol en relleu, etc.)	Prioritària
27- Elaborar una maqueta tàctil de l'edifici i situar-la a l'entrada		
Algun CRAI ja la té	El cost es bastant alt	A estudiar

²⁴ La Médiathèque José Cabanis de Tolosa, única on hem documentat aquest servei, ha gravat el seu catàleg en un lector d'audiollibres Milestone 312, que incorporava un lector d'RFID (Andissac, 2014, p. 3). La versió actual del dispositiu, Milestone 312 Ace, ja no té lector d'RFID (es pot comparar <https://www.compartolid.es/milestone-312/> i <https://www.compartolid.es/milestone-312-ace/>)

²⁵ El CRAI Sescelades i el CRAI Catalunya tenen més de 1.300 accessos diaris (CRAI URV, 2019a), si tenim en compte que els usuaris també n'han de sortir, suposa que la porta s'obre i es tanca 2.600 cops al dia.

Pros	Contres	Viabilitat
28- Avaluat tota la senyalització		
Comprovar que segueix criteris (Lectura Fàcil, contrast de colors, pictogrames de totes les àrees, etc.) Aprofitar tot allò que ja està bé	El cost, per part d'una empresa especialitzada pot ser elevat Cal mantenir la imatge corporativa	Planificable
29- Senyalitzar els itineraris principals al terra		
Porta → taulell → ascensor Útil per edificis complexos ²⁶ Els usuaris ho demanen	Si el material és durador, el preu s'incrementa.	Planificable
30- Comprovar que les alarmes i els plans d'evacuació tinguin en compte les persones amb discapacitat		
És responsabilitat d'una empresa externa Prioritari si tenim en compte les possibles conseqüències	Possible sobrecost al respecte La gestió no és del CRAI sinó del Servei de Recursos Materials	Prioritari

Taula 24 Propostes per a la millora de l'accessibilitat del CRAI de la URV amb la seva valoració

Cal començar destacant la implicació de la direcció i de tots els nivells de personal del CRAI de la URV per aconseguir un CRAI inclusiu. És per això que resulta alarmant que no arribi als CRAI de campus informació sobre el nombre real d'usuaris amb discapacitats a la Universitat. S'hi detecta un desconeixement del fenomen de les discapacitats invisibles, i també de quins recursos i amb quines actituds se'ls ha d'atendre, tot i que, en cap cas, no hi falta la disposició.

Per això posem l'accent, en primer lloc, en activar aquest flux d'informació i també en la formació del personal al respecte. Més que no grans inversions en equipaments o adaptacions d'edificis, la inclusió s'aconsegueix amb una millor atenció per part del personal.

També destaquem que cal seguir avaluant les necessitats dels usuaris. El treball d'avaluació dels estudiants INSERLAB hauria de ser el model per futures avaluacions d'altres CRAI de campus per part d'usuaris amb diferents discapacitats.

Els CRAI de campus ja han adoptat discrecionalment una sèrie de serveis adreçats als usuaris amb discapacitat, com el préstec delegat o els terminis de préstec més llargs dels que consten al reglament de préstec. Tot i que és lloable aquest compromís amb l'equitat dels usuaris, seria recomanable donar seguretat jurídica a aquestes decisions per evitar conflictes. A més, en contemplar-se al reglament, podrien incorporar-se a la cartera de serveis de la web. També es planteja adoptar serveis trobats en la comparativa amb altres universitats.

²⁶ Al CRAI Campus Catalunya, per exemple, l'ascensor per accedir a la planta 2 (aula d'informàtica, factoria, etc.) està allunyat del taulell de préstec i de la porta, i cal creuar tota la planta 0 per arribar-hi. En canvi, l'ascensor per accedir a la planta 1 és al vestíbul d'entrada junt al taulell. No hi ha ascensor entre les plantes 1 i 2: per anar d'una a l'altra, cal anar a la planta baixa i fer els dos recorreguts.

Es prioritza la nova web d'aparició imminent que, almenys, hauria de resoldre tres qüestions: ha de tenir un apartat sobre l'accessibilitat dels CRAI de campus, ha de tenir un apartat sobre els serveis per a persones amb discapacitat i la web en sí ha de ser accessible.

Des d'una perspectiva d'accés universal, l'apartat de serveis per a persones amb discapacitat ha d'incorporar, a més dels específics, serveis genèrics "d'especial interès" (com les reserves telemàtiques). Igualment, s'ha de difondre també determinats equipaments com la telulupa entre d'altres públics per tal de rendibilitzar-los (per exemple, amb missatges com "La lletra és massa petita? Tenim una lupa!"). Els materials de difusió haurien de ser en formats accessibles, d'aquests es valora prioritzar la Lectura Fàcil perquè és el format que arriba a més públics.

En l'àmbit dels equipaments, prioritzem els ordinadors amb programari per a discapacitats visuals. A més de ser el principal accés a la informació digital, és l'únic servei de biblioteca que apareix a les guies d'Unidiscat. Si bé l'ideal seria que tots els ordinadors els tinguessin, el seu alt preu aconsella instal·lar-los en un o dos per CRAI de campus i fer servir alternatives gratuïtes a la resta.

Per altra banda, el servei de préstec de petits equipaments ja existent a la URV²⁷ es pot ampliar amb d'altres (a la Universitat de València, s'hi presten lopes d'augment, faristols, passapàgines, etc.). És una forma de donar comoditat als usuaris segurament molt més econòmica que no els grans equipaments que després no sempre es rendibilitzen.

Per garantir l'equitat dels usuaris amb certes discapacitats, s'ha de trobar la manera que aquests usuaris tinguin la mateixa bibliografia que els seus companys en formats accessibles (audiollibres, braille, DAISY, etc.). Descartada la producció pròpia per l'alt cost i perquè aquesta ja és assumida per associacions com l'ONCE, sí que caldria establir un protocol, amb la col·laboració del Servei d'Atenció i les pròpies associacions, respecte la digitalització dels materials. En els casos que hem vist (UAB i UCM), es contempla el préstec d'exclusos per a l'escaneig, l'augment de temps de préstec per a la transcripció o bé, "si es creu oportú" l'escaneig per la pròpia biblioteca.

Tot i que la Universitat té una col·lecció de documents en braille, audiollibres, etc. aquesta resulta poc rellevant per als estudiants amb discapacitat i, de fet, es troba amagada en magatzems. Es proposa augmentar-ne la visibilització, i alhora la conscienciació de la comunitat universitària, aprofitant-la per a exposicions, centres d'interès, etc. Sempre hi ha d'haver part d'aquest material disponible per als seus usuaris principals, els estudiants de magisteri. També es valoren altres mesures de fer visibles els materials d'interès.

Finalment, atès que cada edifici té la seva idiosincràsia, no es poden fer propostes generals ens l'àmbit d'infraestructures per a tots ells. Destaquem que el CRAI Sescelades dóna prioritat a la instal·lació de portes automàtiques i proposem d'instal·lar-ne, almenys als CRAI més grans.

²⁷ <https://twitter.com/craiURV/status/1235542583948062720>

En canvi, tot i que, a l'autoavaluació, tots els CRAI de campus han dit que la senyalització és prou entenedora, es constata que l'avaluació dels usuaris es va centrar en aquest aspecte. Així que valorem una sèrie de propostes per millorar la senyalització per fer-la més accessible.

Per últim, cal destacar que a l'estudi de necessitats es donava molta importància a oferir espais amb diversos nivells de soroll ambiental i senyalitzar-los. Entenem que caldria estudiar-ho tenint en comptes les condicions de cada un dels edificis i dels estudis que s'hi allotgen.



Fig. 8 Senyalització amb pictogrames dels nivells de soroll permès

6 Conclusions

“L’accessibilitat no és una despesa per a un petit percentatge dels nostres usuaris, és assegurar-nos que les coses es fan bé i que invertim a garantir que el 100 % de les persones puguin fer servir els nostres serveis i que els resultin pràctics, còmodes i intuïtius.” (Gutiérrez, 2019, p. 102)

Un CRAI vertaderament inclusiu és aquell on tots els usuaris són tractats amb respecte, són valorats per les seves habilitats distintives i tenen igual accés als recursos per tal de poder contribuir completament a l’èxit de la Universitat. Per poder aconseguir-ho, caldrà en primer lloc, que el CRAI sigui accessible a les persones amb discapacitat, és a dir, que puguin accedir-hi, orientar-s’hi, utilitzar-ne els recursos i comunicar-se amb el personal.

En general, l’atenció als usuaris amb discapacitat ha estat més desenvolupada en l’àmbit de les biblioteques públiques que no en les universitàries, com és d’esperar pel paper social que tenen. Tot i això, fins fa relativament poc, el desenvolupament teòric de les biblioteques públiques se centrava en el públic infantil i era, doncs, poc aprofitable per a les biblioteques universitàries.

Els canvis demogràfics i la millora de la percepció social de les discapacitats ha facilitat que arribin cada cop més persones amb discapacitat a les universitats. La resposta d’aquestes ha estat, a part de millorar l’accessibilitat física dels edificis, organitzar uns Serveis de Suport que posen molta atenció a donar suport a docents que han d’atendre aquests estudiants (adaptacions curriculars, etc.), però no gaire als serveis universitaris, ni les biblioteques en particular.

No hi ha, doncs, un cos teòric sobre l’atenció als usuaris amb discapacitat per part de les biblioteques universitàries. Un dels objectius secundaris d’aquest treball ha estat pal·liar aquesta mancança, cosa que s’ha aconseguit a partir de l’estudi de les necessitats d’aquests usuaris en una biblioteca i la comparativa entre els serveis prestats per diverses biblioteques universitàries, a partir de les seves pàgines web.

Cal destacar que les estimacions diuen que la meitat dels estudiants amb discapacitat no les declaren (les discapacitats invisibles). Per tant, el sistema de fer adaptacions individualitzades quan l’usuari ho demana no és viable per a un CRAI, com el de la URV, que pretén ser el punt de referència, l’àgora o el cor del campus, sempre obert a tothom. Hem de poder donar resposta sense obligar a l’usuari a donar a conèixer la seva discapacitat.

Respecte el CRAI de la URV, se n’ha avaluat el servei a partir d’enquestes a les responsables i coordinadores de cada CRAI de campus. Degut a les extraordinàries circumstàncies en les que s’ha desenvolupat aquest treball (en plena pandèmia, que ha obligat al confinament massiu de la població i el tancament dels serveis presencials), no ha estat possible conèixer l’opinió dels usuaris interessats; cosa que s’ha intentat suplir amb l’avaluació de l’accessibilitat d’un CRAI de campus efectuada per estudiants amb discapacitat intel·lectual el curs passat.

Es detecta una molt bona disposició tant de la direcció com del personal per a millorar la inclusivitat del CRAI de la URV, així com un bon punt de partida: prou bona accessibilitat dels edificis; mitjans tècnics ja integrats (auriculars, gravadores, escàners, etc.); i la prestació de serveis que ajuden l'usuari amb discapacitat (reserves, préstec delegat, digitalització, etc.).

Tot i això, també es constata que no arriba als punts de servei informació de la situació real de les discapacitats als diferents campus, cosa que en dificulta la planificació i la presa de consciència, per exemple de les discapacitats invisibles. Per altra banda, no hi ha una difusió dels serveis adreçada aquest col·lectiu (no hi ha web sobre accessibilitat, ni sobre serveis específics; de fet ni web, ni tríptics, etc. no són en formats accessibles).

En la part final de treball es presenten, tal com era el seu objectiu principal, una sèrie de propostes d'accions per millorar l'accessibilitat del CRAI de la URV. Es posa l'accent en els dos problemes ja esmentats, així com en la formació del personal, ja que considerem que és el pilar fonamental per assolir un CRAI realment inclusiu. Tot i això, també es presenten una sèrie de propostes per equiparar el nivell d'equipaments, serveis, etc. amb el d'altres biblioteques universitàries; i en altres àmbits assenyalats per l'avaluació d'accessibilitat (senyalització, reglament, etc.).

De totes les propostes, se n'ha fet una valoració de la seva prioritat i viabilitat; tenint en compte que, si bé seria desitjable tenir tots els ítems possibles, cal ponderar aquest desig amb els recursos reals que té la institució, tant els econòmics com els humans, per tal d'obtenir la màxima qualitat en el servei sense que se'n ressenti el propi CRAI ni la Universitat.

Si aquesta llista de propostes d'acció serveix per a millorar la inclusió d'aquests col·lectius a la URV i al CRAI en particular (i per tant, a què s'hi sentin representats i se'l facin seu), es podrà dir que aquest treball ha complert la seva finalitat.

7 Bibliografia

- ACRL. (2019). *ACRL Environmental Scan 2019*. Association of College and Research Libraries.
<http://www.ala.org/acrl/sites/ala.org.acrl/files/content/publications/whitepapers/EnvironmentalScan2019.pdf>
- ACRL. (2020). 2020 top trends in academic libraries: A review of the trends and issues affecting academic libraries in higher education. *College & Research Libraries News*, 81(6), 270-278. <https://doi.org/10.5860/crln.81.6.270>
- ALA. (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. https://sites.google.com/view/icc-programs/2020-photo-gallery#h.p_W8vMx-VDxtTK
- Alonso Arévalo, J. (2020, maig 18). *Varias bibliotecas españolas reconocidas por la ALA en el programa de internacional de Buenas Prácticas*. Universo Abierto. <https://universoabierto.org/2020/05/18/varias-bibliotecas-espanolas-reconocidas-por-la-ala-en-el-programa-de-internacional-de-buenas-practicas/>
- Anderson, A. (2018). Autism and the Academic Library: A study of online communication. *College & Research Libraries*, 79(5), 645-658. <https://doi.org/10.5860/crl.79.5.645>
- Andissac, M.-N. (2014). Des bibliothèques accessibles et inclusives : quelques exemples de bonnes pratiques en France. *IFLA WLIC 2014 - Lyon - Libraries, Citizens, Societies: Confluence for Knowledge*. <http://library.ifla.org/id/eprint/965>
- ARL. (2019, febrer 1). *Statement: ARL Affirms Commitment to Advancing Diversity, Equity, Inclusion*. <https://www.arl.org/news/arl-affirms-commitment-to-advancing-diversity-equity-inclusion/>
- Bonello, C. (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>
- Brophy, P. (1994). The quality program of the Library and learning resources service at the University of Central Lancashire. *Inspel*, 28(2), 240-247. <http://forge.fh-potsdam.de/~IFLA/INSPEL/94-2brpe.pdf>
- Carbonell, A., Matamoros, E., & Peix, S. (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>
- Catalunya. (2014). Llei 13/2014, del 30 d'octubre, d'accessibilitat. *Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya*, 6742(4 de novembre). <https://portaljuridic.gencat.cat/eli/es-ct/l/2014/10/30/13>
- Chaintreau, A.-M. (Ed.). (2012). *Bibliothèques universitaires, Learning centres: Guide pour un projet de construction*. Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche. <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/57224->

bibliotheques-universitaires-learning-centres-guide-pour-un-projet-de-construction.pdf

- Choy, F. C., & Goh, S. N. (2016). A framework for planning academic library spaces. *Library Management*, 37(1-2), 13-28. <https://doi.org/10.1108/LM-01-2016-0001>
- Ciuró, G. (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>
- Coates, J., Felsmann, C., Hackett, T., Keninger, K., Martínez Calvo, F. J., Owen, V., Taylor, A., Pereyaslavskaya, K., & van den Berg, F. (2018). *Ponerse en marcha: Implementar el Tratado de Marrakech para personas con dificultades para acceder al texto impreso de acuerdo con la legislación española: Guía práctica para bibliotecarios*. IFLA; ONCE. https://www.ifla.org/files/assets/hq/topics/exceptions-limitations/ponerse_en_marcha_ley_espanola.pdf
- COBDC. (2006). *Codi deontològic del Col·legi Oficial de Bibliotecaris-Documentalistes de Catalunya*. Col·legi Oficial de Bibliotecaris-Documentalistes de Catalunya. http://www.cobdc.org/collegi/codi_deontologic.html
- Comes, G., Vives, M., Parera, B., & Vedriel, G. (2013). *Atenció a l'estudiantat amb discapacitat i altres trastorns a la Universitat Rovira i Virgili: Una guia per als docents*. Publicacions URV. <http://digital.publicacionsurv.cat/index.php/purv/catalog/book/128>
- CRAI URV. (2018). *Carta de serveis del CRAI de la URV* (6a ed.). Universitat Rovira i Virgili. <http://www.urv.cat/ca/vida-campus/serveis/crai/carta-serveis-crai/>
- CRAI URV. (2019a). *Memòria d'activitats 2018-19*. Universitat Rovira i Virgili. <https://www.urv.cat/html/memoria1819/pdf/3602.pdf>
- CRAI URV. (2019b). *Pla d'actuacions del CRAI: 2019/2020* [Documentació interna]. Universitat Rovira i Virgili.
- CRAI URV. (2019c). *Reglament del servei de préstec del CRAI de la URV*. [https://www.urv.cat/media/upload/arxius/crai/Reglament del servei de préstec del CRAI de la URV_rev final.pdf](https://www.urv.cat/media/upload/arxius/crai/Reglament%20del%20servei%20de%20pr%C3%A9stec%20del%20CRAI%20de%20la%20URV_rev%20final.pdf)
- Day, J. M. (Ed.). (2000). *Lineamientos para los Servicios Bibliotecarios para Personas Sordas* (2a ed.) [Informes Profesionales de IFLA, No. 24]. IFLA. <https://www.ifla.org/files/assets/hq/publications/professional-report/64.pdf>
- Elorduy Hernández-Vaquero, T., & Caldés Canela, M. J. (2015). *Guia d'atenció a les persones amb discapacitat als serveis públics*. Generalitat de Catalunya. Departament de Benestar Social i Família. http://treballiaferssocials.gencat.cat/web/.content/03ambits_tematicas/17accessibilitat/autonomia/normativa_relacionada/destacats_dreta/guia_atencio_persones_amb_discapacitats_als_serveis_publics.pdf
- Espanya. (1996). Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Propiedad Intelectual, regularizando, aclarando y armonizando las disposiciones legales vigentes sobre la materia. *Boletín Oficial del Estado*, 97(22 de abril). <https://www.boe.es/eli/es/rdlg/1996/04/12/1/con>
- Espanya. (2001). Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades. *Boletín*

- Oficial del Estado*, 307(24 de diciembre).
<https://www.boe.es/eli/es/lo/2001/12/21/6/con>
- Espanya. (2007). Ley 10/2007, de 22 de junio, de la lectura, del libro y de las bibliotecas. *Boletín Oficial del Estado*, 150(23 de junio).
<https://www.boe.es/eli/es/l/2007/06/22/10/con>
- Espanya. (2010). Real Decreto 1791/2010, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Estatuto del Estudiante Universitario. *Boletín Oficial del Estado*, 318(31 de diciembre). <https://www.boe.es/eli/es/rd/2010/12/30/1791/con>
- Espanya. (2015). Reial decret 420/2015, de 29 de maig, de creació, reconeixement, autorització i acreditació d'universitats i centres universitaris. *Boletín Oficial del Estado (suplement en català)*, 144(17 de juny).
<https://www.boe.es/eli/es/rd/2015/05/29/420>
- Espanya. (2018). Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público. *Boletín Oficial del Estado*, 227(19 de septiembre).
<https://www.boe.es/eli/es/rd/2018/09/07/1112>
- Fofana-Sevestre, R., & Sarnowski, F. (2009). Universal Design: Les principes de la conception universelle appliqués aux bibliothèques. *Bulletin des bibliothèques de France*, 54(5), 12-18. <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2009-05-0012-002>
- Fundación Universia. (2018a). *Guía de atención a la discapacidad en la Universidad 2018*. Fundación Universia. <https://www.fundacionuniversia.net/guia-de-atencion-a-la-discapacidad-2018/>
- Fundación Universia. (2018b). *Universidad y discapacidad: IV Estudio sobre el grado de inclusión del sistema universitario español respecto de la realidad de la discapacidad*. Fundación Universia. https://www.fundacionuniversia.net/wp-content/uploads/2019/05/IVEstudio_UniversidadyDiscapacidad_ACC.pdf
- Galanopoulos, P. (2010). *L'accessibilité des publics sourds et malentendants en bibliothèque universitaire* [Mémoire Diplôme de Conservateur des Bibliothèques, École nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques]. <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/48196-l-accessibilite-des-publics-sourds-et-malentendants-en-bibliotheque-universitaire.pdf>
- Gallo León, J. P. (2017). *Los edificios de bibliotecas universitarias : planificación y evaluación*. Trea.
- Gallo León, J. P. (2018). Los cuatro espacios: un modelo para la organización física de la biblioteca. *Anuario ThinkEPI*, 12, 104-112.
<https://doi.org/10.3145/thinkepi.2018.11>
- Gallo León, J. P. (2016). La edificios para una nueva época de las bibliotecas: en el 2029 aún tendremos paredes. *Bibliotecas 2029: Documentos de las Jornadas*, 33-41. <http://hdl.handle.net/10760/29094>
- Gálvez Domingo, I., & López Sánchez, X. (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/>
- García Alés, A., & Romero, S. (2019). *Biblioteques Inclusives* [Materials inèdits d'un

curs de formació (Girona, juny 2019)].

- Givry, L. (2010). L'accessibilité des bibliothèques aux personnes handicapées. En M.-F. Bisbrouck (Ed.), *Bibliothèques d'aujourd'hui : à la conquête de nouveaux espaces* (p. 272-280). Éditions du Cercle de la librairie.
- Grassi, R. (2019). Innovació i discapacitat a la biblioteca: entrevista a Renee Grassi. *Item: revista de biblioteconomia i documentació*, 67, 84-90.
<https://www.raco.cat/index.php/Item/article/view/362828>
- Gutiérrez, I. (2019). A què es dedica la Secció de serveis bibliotecaris per a persones amb necessitats especials (LSN, Library Services to people with Special needs Section Comitee) de l'IFLA? Una aproximació a les seves activitats. *Item: revista de biblioteconomia i documentació*, 67, 91-102.
<https://www.raco.cat/index.php/Item/article/view/362832>
- Idescat. (2019, novembre 21). *Estadística de persones amb discapacitat*.
<https://www.idescat.cat/pub/?id=regdis&n=443>
- IFLA. (1998). *Guidelines for library service to Braille users*.
<https://www.ifla.org/publications/guidelines-for-library-service-to-braille-users?og=72>
- IFLA. (2014). *Guía de servicios bibliotecarios para personas con dislexia. Revisada y ampliada*. IFLA. https://www.ifla.org/files/assets/lsn/publications/guidelines-for-library-services-to-persons-with-dyslexia_2014-es.pdf
- IFLA. (2015). *Access and Opportunity for All: How Libraries contribute to the United Nations 2030 Agenda*. IFLA. <https://www.ifla.org/publications/node/10546>
- IFLA. (2018, abril 20). *Library Services to People with Special Needs Section*.
<https://www.ifla.org/lsn>
- IFLA. (2019, novembre 25). *Libraries Serving Persons with Print Disabilities Section*.
<https://www.ifla.org/lpd>
- Irvall, B., & Nielsen, G. S. (2016). *Accés a biblioteques per a persones amb discapacitat: pautes* [IFLA Professional Reports, núm. 89]. Generalitat de Catalunya. Servei de Biblioteques.
<https://www.ifla.org/files/assets/hq/publications/professional-report/89-ca.pdf>
- Jiménez Lara, A. (Ed.). (2018). *Informe Olivenza 2018, sobre la situación general de la discapacidad en España*. Observatorio Estatal de la Discapacidad.
<https://www.observatoriodeladiscapacidad.info/wp-content/uploads/2019/04/OED-INFORME-OLIVENZA-2018.pdf>
- Joly, M. (2010). Lyon (Rhône) - INSA (Institut national des sciences appliquées) - Bibliothèque Marie-Curie. En M.-F. Bisbrouck (Ed.), *Bibliothèques d'aujourd'hui : à la conquête de nouveaux espaces* (p. 230-234). Éditions du Cercle de la librairie.
- Joly, M. (2012). La bibliothèque Marie Curie de l'INSA de Lyon – France. En A.-M. Chaintreau (Ed.), *Bibliothèques universitaires, Learning centres: Guide pour un projet de construction* (p. 163-167). Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche. <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/57224-bibliothèques-universitaires-learning-centres-guide-pour-un-projet-de-construction.pdf>

- Kavanagh, R., & Christensen Sköld, B. (Ed.). (2005). *Libraries for the Blind in the Information Age : Guidelines for development* [IFLA Professional Reports, No. 86]. IFLA. <https://www.ifla.org/files/assets/hq/publications/professional-report/86.pdf>
- Lissi, M. R. (2018). ¿Por qué es difícil la lectura para los sordos? Algunas pistas para comprender y abordar las complejidades del desarrollo de habilidades de lectura en niños y jóvenes sordos. *Actas del III Seminario Internacional ¿Qué leer? ¿Cómo leer? Lectura e inclusión*, 233-238. http://plandelectura.gob.cl/wp-content/uploads/2018/11/Actas_lectura_inclusion2018_09_digital_paginas.pdf
- Llueca, C. (2020, juny 17). *Així són els sistemes de gestió bibliotecària que volem*. Blok de BiD. <http://www.ub.edu/blokdebid/ca/content/aixi-son-els-sistemes-de-gestio-bibliotecaria-que-volem>
- Mates, B. T. (2011). *Assistive technologies in the Library*. American Library Association.
- McCann, S., & Peacock, R. (2019). Be an ally for accessibility: Tips for all librarians. *College & Research Libraries News*, 80(5), 266-268. <https://doi.org/10.5860/crln.80.5.266>
- Miglioli, S., & Santos, G. A. dos. (2017). Acessibilidade e serviços inclusivos para minorias sociais: a biblioteca do Instituto Nacional de Educação de Surdos. *Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina*, 22(1), 136-149. <https://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/1278>
- Morté, A. (2020, febrer 27). El trasllat de la Facultat de Medicina al Campus Bellissens de la URV de Reus, sense calendari. *Tarragona Digital*. <https://tarragonadigital.com/area-metropolitana/trasllat-facultat-medicina-campus-bellissens-urv-reus-calendari-febrer-2020>
- Mortensen, H. A., & Nielsen, G. S. (2008). *Directrices para servicios bibliotecarios destinados a personas con demencia* [IFLA Professional Reports, nº 105]. IFLA. <https://www.ifla.org/files/assets/hq/publications/professional-report/105.pdf>
- Nichols, D., & Ercoli Schnitzer, A. (2015). Developing inclusive research libraries for patrons and staff of all abilities. *Research Library Issues: A Report from ARL, CNI, and SPARC*, 286, 18-26. <https://publications.arl.org/blgf1a.pdf>
- Nomura, M., Nielsen, G. S., & Tronbacke, B. (Ed.). (2012). *Directrius per a materials de Lectura Fàcil* [IFLA Professional Reports, núm. 120]. Col·legi Oficial de Bibliotecaris - Documentalistes de Catalunya. http://www.cobdc.org/publica/directrius/directrius_lf.pdf
- Nygaard, K. M. (2018). What is Universal Design : Theories, terms and trends. *IFLA WLIC 2018 – Kuala Lumpur – Transform Libraries, Transform Societies*. <http://library.ifla.org/id/eprint/2250>
- ONU. (2006). *Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y Protocolo Facultativo*. Naciones Unidas. <https://www.un.org/disabilities/documents/convention/convoptprot-s.pdf>
- Oud, J. (2018). Academic Librarians with Disabilities: Job Perceptions and Factors Influencing Positive Workplace Experiences. *Partnership: The Canadian Journal of Library and Information Practice and Research*, 13(1), 1-30. <https://doi.org/10.21083/partnership.v13i1.4090>

- Panella, N. M. (Ed.). (2009). *Library Services to People with Special Needs Section - Glossary of Terms and Definitions* [IFLA Professional Reports, No. 117]. IFLA. <https://www.ifla.org/files/assets/hq/publications/professional-report/117.pdf>
- Peix Cruz, S. (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, S. (2018). Bibliotecas inclusivas: arquitectura, servicios, fondo documental y formación se fusionan en un proyecto de accesibilidad en las bibliotecas de Cataluña. *IFLA WLIC 2018 – Kuala Lumpur – Transform Libraries, Transform Societies*. <http://library.ifla.org/2263/1/127-peix-cruz-es.pdf>
- Plana, M. (2019, març 15). La URV paraliza la nueva Facultat d'Educació por falta de financiación. *Diari de Tarragona*. <https://www.diaridetarragona.com/amp/tarragona/La-URV-paraliza-la-nueva-Facultat-dEducacio-por-falta-de-financiacion-20190315-0004.html>
- Plécard, C. (2010). La Médiathèque Marguerite-Duras, Paris (20e arrondissement). En M.-F. Bisbrouck (Ed.), *Bibliothèques d'aujourd'hui : à la conquête de nouveaux espaces* (p. 219-222). Éditions du Cercle de la librairie.
- Pupo, D. T., Carvalho, S. H. R. de, & Oliveira, V. (2008). Educação inclusiva e bibliotecas acessíveis. *Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina*, 13(1), 259-267. <https://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/562>
- Recasens, G. (2019, març 14). La URV atura les obres de la nova Facultat d'Educació al Campus Catalunya. *Tarragona Digital*. <https://tarragonadigital.com/area-metropolitana/urv-atura-obres-facultat-educacio-campus-catalunya>
- Renaudin, C., Henard, C., & Andissac, M.-N. (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>
- Ribera, M., & Moese, S. (2008). Una visió de futur: DAISY com a format estrella per a documents digitals. *11es Jornades Catalanes d'Informació i Documentació*, 233-240. http://www.cobdc.org/jornades/11JCD/actes11jcid/comunicacions/pag_233.pdf
- Romero, S. (2004). *L'arquitectura de la biblioteca: recomanacions per a un projecte integral* (2a ed.). Col·legi d'Arquitectes de Catalunya. https://www.diba.cat/documents/16060163/22275360/arquitectura_de_la_bibliotec_a_santi_romero.pdf/da313526-37eb-4c20-9813-68e79158556f
- Rose, D. (2012, febrer 20). ¿Quién usa el alfabeto Braille? *BBC News*. https://www.bbc.com/mundo/noticias/2012/02/120216_braile_ciegos_uso_declive_cch
- Rosell Morales, I. (2019). INSERLAB: Un programa formatiu centrat en les persones per a la inserció sociolaboral. *II Congrés Internacional sobre Universitat i Inclusió*. http://universitatsirecerca.gencat.cat/web/.content/16_integracio_dels_estudiants_discapacitats/accions_d_integracio_dels_estudiants_discapacitats_a_la_universitat/II_congres_internacional_universitats_inclusio/documents/Taula1/1.1.-

INSERLAB.pdf

Sala Bars, I. (2013). *Universitat i discapacitat: Construint un model d'aula inclusiva en el marc universitari* [Tesi doctoral, Universitat Ramon Llull].
<http://www.tdx.cat/handle/10803/119739>

Sala Bars, I. (2019). El Diseño Universal: un reto y una oportunidad para la Universidad. *II Congreso Internacional sobre Universitat i Inclusió* (7 i 8 de novembre de 2019).
http://universitatsirecerca.gencat.cat/web/.content/16_integracio_dels_estudiants_discapacitats/accions_d_integracio_dels_estudiants_discapacitats_a_la_universitat/II_congres_internacional_universitats_inclusio/documents/Conferencies_convidades/Conferenci

Saloni Marimón, G. (2017). *Serveis bibliotecaris per a persones grans: una nova realitat, una nova percepció (Xarxa de Biblioteques Municipals de Barcelona)* [Tesi doctoral, Universitat de Barcelona]. <http://www.tdx.cat/handle/10803/482039>

SAPDU. (2014). *Servicios de Atención a Personas con Discapacidad en las Universidades*. <https://sapdu.unizar.es/>

Soro-Camats, E., & Vilà, A. (2005). *Projecte UniDisCat: Universitat i discapacitat a Catalunya*.
http://universitatsirecerca.gencat.cat/web/.content/16_integracio_dels_estudiants_discapacitats/accions_d_integracio_dels_estudiants_discapacitats_a_la_universitat/documents/doc_25232385_1.pdf

TERMCAT. (2018). *Diversitat funcional o discapacitat?* Apunts.
<https://www.termcat.cat/ca/actualitat/apunts/diversitat-funcional-o-discapacitat>

TERMCAT. (2019). *Diccionari de bioètica*. TERMCAT, Centre de Terminologia.
<http://www.termcat.cat/ca/diccionaris-en-linia/271/>

Unidiscat. (2007). *Guia d'atenció dels estudiants amb discapacitat a la universitat*. 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/doc_40264957_1.pdf

Unidiscat. (2019). *Universitat i discapacitat: Programes i serveis de les universitats catalanes*. 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

URV. (2012). Estatut de la URV. *Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya*, 6100 (2 d'abril), 16762-16833. <https://www.urv.cat/ca/universitat/normatives/estatut-de-la-urv/>

URV. (2015). *Actualització del Pla d'Atenció a la Discapacitat 2015-18*. Universitat Rovira i Virgili. http://www.urv.cat/media/upload/arxius/atencio-discapacitat/pla_atencio_discapacitat_2015_2018.pdf

URV. (2018). Tercera missió: Annexos. En *Memòria Curs 2018/19*. Universitat Rovira i Virgili. <https://www.urv.cat/html/memoria1819/pdf/61.pdf>

URV. (2019a). *Memòria: Curs 2018/2019*. <https://www.urv.cat/html/memoria1819/>

- URV. (2019b, novembre 27). Cinc exestudiants amb diversitat cognitiva treballen en un entorn ordinari per primera vegada a la URV. *URV Activ@*.
<https://diaridigital.urv.cat/cinc-exestudiants-diversitat-cognitiva-treballen-entorn-ordinari-urv/>
- URV. (2020, maig 18). El confinament modifica l'ús que la comunitat universitària fa dels serveis en línia de la URV. *URV Activ@*.
<https://diaridigital.urv.cat/confinament-modifica-us-serveis-linia-universitat/>
- Velarte Pérez, C., Faucha Pereda, J., Pérez Moreno, A., Rodríguez Mahou, C., Sebastián Herranz, M., Marroquín, J. L., Martín Blanco, J., Sánchez Lorenzo, M. J., Hernández Navarro, M., & Martínez Calvo, F. J. (2011). *Bibliotecas accesibles para todos: Pautas para acercar las bibliotecas a las personas con discapacidad y a las personas mayores* (A. M. Sánchez Salcedo (Ed.); 2a ed.). IMSERSO.
<http://hdl.handle.net/10421/5761>
- Vives García, M. (2007). *La inclusió dels estudiants amb discapacitat als estudis superiors: Anàlisi i valoració del suport educatiu a l'alumnat amb discapacitat a la Universitat Rovira i Virgili* [Tesi doctoral, Universitat Rovira i Virgili].
<http://hdl.handle.net/10803/8933>

Índex de figures

Fig. 1 Diferència entre “igualtat” i “equitat”	9
Fig. 2 Espais ocupats per un usuari amb cadira de rodes	22
Fig. 3 Tele lupa del CRAI Catalunya	23
Fig. 4 Esquema d'un bucle o anell magnètic.	25
Fig. 5 Universidad de Granada. Biblioteca de la Facultad de Derecho	37
Fig. 6 SADDIS de la Universidad de Granada	38
Fig. 7 Situació dels CRAI de campus a la província de Tarragona	40
Fig. 8 Senyalització amb pictogrames dels nivells de soroll permès	59

Índex de taules

Taula 1 Nombre d'estudiants amb discapacitat a Espanya	16
Taula 2 Estudiants amb discapacitat a Espanya, per tipus de discapacitat.....	17
Taula 3 Estudiants amb discapacitat a Espanya, per branca d'estudi	17
Taula 4 Estudiants amb discapacitat a Catalunya.....	17
Taula 5 Estudiants amb discapacitat a les universitats catalanes	18
Taula 6 Comparativa de percentatges per tipus de discapacitat	21
Taula 7 Quadre resum de barreres i mesures necessàries en una biblioteca	30
Taula 8 Biblioteques públiques estudiades.....	32
Taula 9 Webs sobre els serveis per a usuaris amb discapacitat de les biblioteques de les universitats públiques catalanes. (Data de consulta: 13/07/2020).....	34
Taula 10 Quadre-resum dels serveis per a usuaris amb discapacitat de les biblioteques de les universitats públiques catalanes	34
Taula 11 Webs sobre els serveis per a usuaris amb discapacitat de les biblioteques de les 10 primeres universitats de l'U-Ranking. (Data de consulta: 13/07/2020).....	37
Taula 12 CRAI de campus de la URV	41
Taula 13 Estudiants inscrits al Pla d'Atenció a la Discapacitat	41
Taula 14 Autoavaluació dels CRAI de campus referent a l'àmbit de Gestió.....	43
Taula 15 Autoavaluació dels CRAI de campus referent a l'àmbit de Serveis	44
Taula 16 Autoavaluació dels CRAI de campus referent a l'àmbit de Difusió	45
Taula 17 Autoavaluació dels CRAI de campus referent a l'àmbit d'Equipaments	45
Taula 18 Autoavaluació dels CRAI de campus referent a l'àmbit de Recursos.....	46
Taula 19 Autoavaluació dels CRAI de campus referent a l'àmbit d'Infraestructures	47
Taula 20 Autoavaluació dels CRAI de campus referent a l'àmbit de Senyalització.....	48
Taula 21 Autoavaluació dels CRAI de campus referent a l'àmbit de Mobiliari	48
Taula 22 Resultat de l'avaluació del CRAI Campus Bellissens	50
Taula 23 Anàlisi DAFO de l'accessibilitat del CRAI URV	53
Taula 24 Propostes per a la millora de l'accessibilitat del CRAI de la URV amb la seva valoració	57

Annex 1 Model d'enquesta enviat

Qüestionari sobre l'accessibilitat i inclusió de les persones amb discapacitat al CRAI de Campus __(*especificar quin*)__

Atenció a les persones amb discapacitat

- 1- La universitat et proporciona dades sobre les persones amb discapacitat (per exemple, núm. d'estudiants al campus, o si n'hi ha de visuals, auditius, motors, etc.)?
- 2- La universitat t'informa de necessitats dels usuaris amb discapacitat a títol individual, si aquests ho sol·liciten al servei d'atenció?
- 3- Usuaris amb discapacitat se t'han adreçat directament per comunicar-te alguna petició específica?
- 4- Pots explicar quina/es? D'accessibilitat arquitectònica? D'accessibilitat als recursos? Equipaments adaptats? Serveis adaptats? Etc.
- 5- El personal rep alguna formació sobre l'atenció a persones amb discapacitat?
- 6- El CRAI de campus ha pres alguna iniciativa per a l'atenció als usuaris amb discapacitat?

Serveis específics

Quins d'aquests serveis ofereix el CRAI, ja sigui específicament per a usuaris amb discapacitat o bé per a tots els usuaris?

Servei de petició anticipada de documents	☐ Sí ☐ No
El personal va a buscar el document a les prestatgeries	☐ Sí ☐ No
Préstec a domicili (s'envia a domicili)	☐ Sí ☐ No
Préstec delegat de documents (s'autoritza algú a recollir-los)	☐ Sí ☐ No
Préstec adaptat o amb durada especial	☐ Sí ☐ No
Reserva de punts de lectura	☐ Sí ☐ No
Reserva de portàtils	☐ Sí ☐ No
Servei de digitalització de documents	☐ Sí ☐ No
Cabines adaptades per a usuaris amb discapacitat	☐ Sí ☐ No
Observacions	

Difusió i comunicació

El personal rep formació sobre com atendre usuaris amb discapacitat	☐ Sí ☐ No
Hi ha un bucle magnètic al taulell per atendre millor els usuaris d'audiòfons	☐ Sí ☐ No
Els materials de difusió (tríptics, guia, etc.) s'elaboren en lectura fàcil	☐ Sí ☐ No
Els materials de difusió tenen còpia en format àudio	☐ Sí ☐ No
Els materials de difusió tenen còpia en braille	☐ Sí ☐ No
S'efectuen visites guiades personalitzades sobre l'accessibilitat	☐ Sí ☐ No
La web del CRAI és accessible? (Certificat WCAG 2.1 o similar)	☐ Sí ☐ No
S'inclouen subtítols als vídeos formatius?	☐ Sí ☐ No
La web del CRAI incorpora informació sobre l'accessibilitat de l'edifici i les col·leccions?	☐ Sí ☐ No
La web del CRAI informa sobre els serveis als usuaris amb discapacitat?	☐ Sí ☐ No
Observacions	

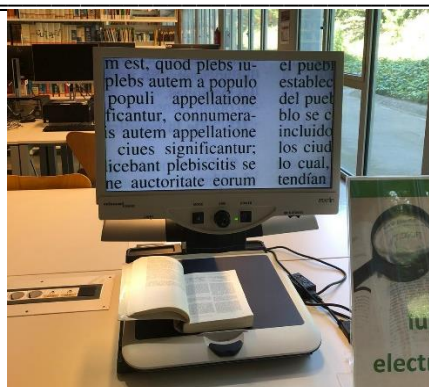
Accessibilitat documental

El CRAI proporciona als usuaris els següents **equipaments de suport per al fons convencional**:

Auriculars	☐ Sí ☐ No
Gravadora de veu	☐ Sí ☐ No
Faristols de sobretaula	☐ Sí ☐ No
Passapàgines	☐ Sí ☐ No
Llum de flexo	☐ Sí ☐ No
Lupa convencional (de mà)	☐ Sí ☐ No
Lupa televisió (de taula)	☐ Sí ☐ No
Línia Braille	☐ Sí ☐ No
Impressora Braille	☐ Sí ☐ No
Altres (especifiqueu)	☐ Sí ☐ No
Observacions	



1 Faristol de sobretaula



2 Lupa televisió

Els **ordinadors** del CRAI tenen els següents recursos per fer-los accessibles?

Taula adaptada per a usuaris amb cadira de rodes	☐ Tots ☐ Algun ☐ Cap
Teclat adaptat o perifèrics per a discapacitat motriu	☐ Tots ☐ Algun ☐ Cap
Pantalla gran	☐ Tots ☐ Algun ☐ Cap
Programa de lectura de pantalla (ClaroRead, Jaws, etc.)	☐ Tots ☐ Algun ☐ Cap
Programa amplificador de pantalla (ZoomText, etc.)	☐ Tots ☐ Algun ☐ Cap
Escàner amb OCR (Reconeixement òptic de caràcters)	☐ Tots ☐ Algun ☐ Cap
Altres (especifiqueu)	☐ Tots ☐ Algun ☐ Cap
<i>Observacions</i>	

Si un usuari amb discapacitat necessita un document en els següents **formats accessibles**, ...

	...el CRAI en té a la col·lecció	...el CRAI té mitjans per produir-los	...el demana el CRAI per préstec interbibliotecari	...s'obté per una plataforma de llibres digitals
Braille	☐ Sí ☐ No	☐ Sí ☐ No	☐ Sí ☐ No	☐ Sí ☐ No
Audiollibres	☐ Sí ☐ No	☐ Sí ☐ No	☐ Sí ☐ No	☐ Sí ☐ No
DVD amb subtítols	☐ Sí ☐ No	☐ Sí ☐ No	☐ Sí ☐ No	☐ Sí ☐ No
Llengua de signes	☐ Sí ☐ No	☐ Sí ☐ No	☐ Sí ☐ No	☐ Sí ☐ No
Llibres electrònics accessibles (DAISY)	☐ Sí ☐ No	☐ Sí ☐ No	☐ Sí ☐ No	☐ Sí ☐ No
Sistema pictogràfic	☐ Sí ☐ No	☐ Sí ☐ No	☐ Sí ☐ No	☐ Sí ☐ No
Lectura fàcil	☐ Sí ☐ No	☐ Sí ☐ No	☐ Sí ☐ No	☐ Sí ☐ No
Altres (especifiqueu)	☐ Sí ☐ No	☐ Sí ☐ No	☐ Sí ☐ No	☐ Sí ☐ No
<i>Observacions</i>				

En el cas que el CRAI tingui documents en algun dels formats anteriors, expliqueu com s'identifiquen (sala separada, prestatgeria/espai propi, senyalització, etiquetatge, etc.)

Com es localitzen al catàleg?

Accessibilitat arquitectònica

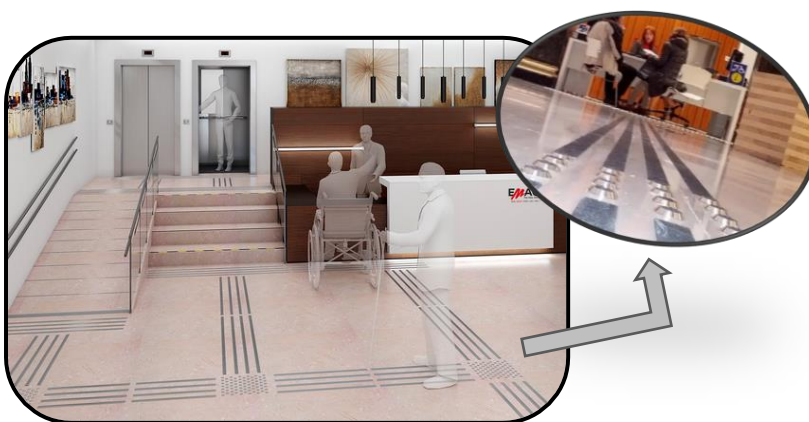
Com s'arriba a la porta principal del CRAI des de...?:

La via pública	☐ A peu pla	☐ Escales	☐ Rampa	☐ Ascensor
Parada de transport públic	☐ A peu pla	☐ Escales	☐ Rampa	☐ Ascensor
Aparcament propi	☐ A peu pla	☐ Escales	☐ Rampa	☐ Ascensor
Aulari del campus	☐ A peu pla	☐ Escales	☐ Rampa	☐ Ascensor
<i>Observacions</i>				

Si el campus té aparcament propi, hi ha places reservades per a persones amb mobilitat reduïda? Sí ☐ No ☐ NS/NC ☐ _____

La porta d'accés al CRAI...

És automàtica	☐ Sí ☐ No
S'identifica clarament (color diferent de la paret, etc.)	☐ Sí ☐ No
És prou ample per a una cadira de rodes? ($\geq 0,80$ m)	☐ Sí ☐ No
Observacions	_____



1- Exemple franja podotàctil

Mobilitat horitzontal

Des de la porta d'entrada:

	...és visible directament?	...està senyalitzat amb pictogrames?	...hi porta una franja podotàctil? (Veure dibuix)
El taulell d'atenció...	☐ Sí ☐ No	☐ Sí ☐ No	☐ Sí ☐ No
Els torns d'accés...	☐ Sí ☐ No	☐ Sí ☐ No	☐ Sí ☐ No
Les escales...	☐ Sí ☐ No	☐ Sí ☐ No	☐ Sí ☐ No
L'ascensor...	☐ Sí ☐ No	☐ Sí ☐ No	☐ Sí ☐ No

La resta d'espais oberts al públic:

Són accessibles als usuaris amb cadira de rodes?	☐ Sí ☐ No
L'espai entre prestatges és prou ample?	☐ Sí ☐ No
Hi ha obstacles en els espais de circulació?	☐ Sí ☐ No
Els obstacles hi estan clarament senyalitzats?	☐ Sí ☐ No
Hi ha un lavabo per a usuaris amb discapacitat a cada planta del CRAI?	☐ Sí ☐ No
Observacions	_____

Mobilitat vertical

S'arriba a totes les plantes amb ascensor?	☐ Sí ☐ No
L'ascensor és proper a l'entrada?	☐ Sí ☐ No
L'ascensor té botons en braille i veu sintètica?	☐ Sí ☐ No
Hi ha espais accessibles per rampa?	☐ Sí ☐ No
La rampa té baranes als dos costats?	☐ Sí ☐ No
La rampa està senyalitzada (color diferent, franja podotàctil, etc.)	☐ Sí ☐ No
Hi ha espais oberts al públic només accessibles per escales?	☐ Sí ☐ No
Les escales tenen baranes als dos costats?	☐ Sí ☐ No
Les escales estan indicades (color diferent, franja podotàctil, etc.)	☐ Sí ☐ No
Observacions	

Senyalització i orientació

Hi ha un plànol de cada planta situat a prop de l'entrada?	☐ Sí ☐ No
Hi ha un directori d'orientació amb pictogrames?	☐ Sí ☐ No
Hi ha una maqueta tàctil del CRAI?	☐ Sí ☐ No
L'espai s'organitza de manera lògica i és entenedor?	☐ Sí ☐ No
La senyalització és entenedora i fàcil de llegir?	☐ Sí ☐ No
La senyalització té pictogrames?	☐ Sí ☐ No
Hi ha senyalització en braille?	☐ Sí ☐ No
Hi ha senyalització en relleu tàctil?	☐ Sí ☐ No
Els missatges de megafonia (tancament, etc.) s'acompanyen d'un senyal lluminós?	☐ Sí ☐ No
Les alarmes d'incendi tenen senyals visibles i auditius?	☐ Sí ☐ No
Pla d'evacuació conté adaptacions per a persones amb discapacitat	
Observacions	

Mobiliari

El taulell d'informació té dues alçades (a peu i assegut)?	☐ Sí ☐ No
Hi ha taules amb alçada regulable a la sala de consulta?	☐ Sí ☐ No
Hi ha taules d'alçades variades a la sala de consulta?	☐ Sí ☐ No
Hi ha cadires amb braços?	☐ Sí ☐ No
Hi ha ordinadors en alçades diferents	☐ Sí ☐ No
Hi ha llibres en prestatges a menys de 40 cm del terra?	☐ Sí ☐ No
Hi ha llibres en prestatges a més de 1,50 m del terra?	☐ Sí ☐ No
Observacions	

Moltes gràcies!!

Annex 2 Correu de l'enquesta

Correu - David Domingo Pàmies - Outlook

Valoració accessibilitat CRAI de Campus

David Domingo Pàmies <david.domingop@urv.cat>

Ds. 27/6/2020 12:46

Per a:

1 fitxers adjunts (1 MB)

Qüestionari sobre accessibilitat.docx;

Benvolgudes,

Estic realitzant el Treball de Fi de Màster del Màster en Gestió i Direcció de Biblioteques i l'he dedicat a l'estudi de l'accessibilitat i inclusió de les persones amb discapacitat al CRAI de la URV.

Aquest treball té tres fases:

- 1- Estudi sobre mesures sobre accessibilitat en la bibliografia i/o implementades per altres biblioteques universitàries.
- 2- Avaluació de la situació al CRAI de la URV.
- 3- Elaboració de propostes de millora per al CRAI URV, tenint en compte la seva viabilitat.

Per a les fases 2 i 3 del treball, havia previst demanar la incorporació a l'Equip de Treball (ET) que ja hi ha sobre aquest tema i, també, visitar personalment tots els CRAI de Campus. Donada la situació amb la pandèmia, he anat postposant-ho "fins que tornéssim a la normalitat", però està clar que ja no podré fer-ho abans que s'acabi el curs. Dir-vos que, finalment, sí que m'han incorporat a l'ET del CRAI incliusiu, a qui vull agrair la seva col·laboració en donar-me accés a la documentació que han elaborat en aquests dos anys de treball.

Així que, basant-me en la informació que he trobat en l'estudi bibliogràfic, i en la graella d'avaluació que està elaborant l'ET, he fet una enquesta per veure quines mesures tenim o no cada un dels CRAI de Campus. Sóc conscient que algunes d'elles són potser poc viables, però això és el que miraré de respondre a les conclusions del treball, que han de servir com un document de treball més per a l'ET.

Us agrairia, doncs, que responguéssiu l'enquesta adjunta, que només us prendrà uns minuts. Hi ha preguntes concretes sobre l'accessibilitat del vostre CRAI de Campus (edifici, situació, relació amb la/les Facultat/s, etc.) i d'altres de més genèriques sobre el servei, però de les quals m'interessa la vostra opinió. Igualment, qualsevol comentari que em vulgueu fer sobre la temàtica serà ben rebut, en el benentès que, si no em dieu el contrari, m'autoritzeu a citar-vos en el treball.

Per poder complir els terminis del treball, us agriré que em responguéssiu abans del dia **3 de juliol**.

Moltes gràcies d'avançat,

David Domingo i Pàmies
CRAI Campus Catalunya
Av. Catalunya, 35, Edif. C
43002 Tarragona



UNIVERSITAT
ROVIRA I VIRGILI

www.urv.cat

