

## Los servicios bibliotecarios para personas con necesidades especiales : una experiencia en Canadá

*Patricia Frola*

**Dirección General de Bibliotecas**

**Universidad Nacional Autónoma de México**

---

"... Pero de ahí me mandaron para acá, dijo la chica invidente yo quiero poner una queja por la mala atención que me dieron en esa biblioteca y entiendo que aquí es la Dirección"

"Pero nosotros no tenemos nada que ver con esa biblioteca, replicó el empleado ...así que no puedo atenderla.

Así que no puede mhh... ¡está bien! ... gracias.

La joven se retiró por donde vino con sus propios honores, el silencio quedó detrás de ella; y una serie de pensamientos reflexiones y remordimientos se generaron en los minutos siguientes. ¿Cómo llegó aquí?, ¿desde donde vienen ella, su perro y el disgusto por el mal servicio recibido en "equis" biblioteca? Además ¿cómo subió? el elevador está descompuesto y no es fácil encontrar la oficina de la Dirección.

Aunado a ello, el pensar que cuando al fin llegó, no pudo manifestar su queja pues fue recibida con el clásico, " Lo siento pero aquí no es" Y para finalizar, tener la paciencia de un Lama Tibetano para contestar "Bueno, ... gracias", y retirarse sin siquiera maldecir u ordenar a su perro que atacara al empleado y al séquito de insensibles que no dijimos una sola palabra en su favor, pudimos al menos decirle que dejara su queja, aunque se trasapelara después, sucede a menudo, de todos modos ella no podía ver, pudimos al menos invitarla a que tomara asiento, y no fue así.

¿Qué pensamientos pasarían por su cabeza? esa derrota, esa impotencia, esa monserga de ser diferente a los demás, y al mismo tiempo comprobar una vez más que la gente "normal", no está preparada para aceptar la diversidad.

Este pasaje, más que una vivencia, es el punto de partida de una serie de cuestionamientos que fueron tomando forma y derivaron en un proyecto de trabajo.

Preguntas tales como: ¿Qué sabemos los que trabajamos en el ámbito de las bibliotecas sobre las personas con necesidades especiales? ¿Qué medidas se han tomado para ampliar los servicios a estudiantes con diferentes desventajas sensoriales y/o motoras? ¿Es suficiente poner algunas

rampas, pensando que eso es eliminar las barreras arquitectónicas para ellos y ellas? ¿Y qué hay con las barreras humanas que son aún más difíciles de eliminar? Si bien está tomando fuerza el movimiento en favor de las personas con discapacidad, (nótese que no se usa el término discapacitado sino Persona con discapacidad), nuestras bibliotecas, que en áreas técnicas y tecnológicas van a la vanguardia, navegan tristemente a la zaga en lo que se refiere a necesidades especiales.

El hecho de no encontrar con relativa frecuencia a estudiantes con alguna discapacidad no significa que no existan, sino que generalmente no tienen acceso a los ámbitos universitarios, y no por falta de ganas o por falta de capacidad sino porque el acceso a las instalaciones y a los servicios bibliotecarios son para ellos toda una odisea a campo traviesa. De nuestros casi 100 millones de habitantes en el país, el 10% presenta alguna discapacidad (Organización Mundial de la Salud, 1981 p.12) Así que unos 10 millones de individuos con discapacidad no son pocos, sólo que la mayor parte del tiempo no están integrados en las actividades de la sociedad.

Esta falta de integración se observa como algo grave desde la óptica de las políticas internacionales en favor de los disminuídos, La ONU, UNESCO, OMS han establecido acuerdos mundiales y propuestas de aceptación internacional donde México ha participado, y ha aceptado las sugerencias de dichos organismos (ONU "Programa de acción mundial para los impedidos 1983-1993. Nueva York 1983. p. 14, "Declaración de los derechos humanos". ONU. 1958) sin embargo no se ven reflejadas en las políticas nacionales y menos aún en las políticas universitarias de los últimos años; sería deseable que se generaran procedimientos más específicos sobre los servicios a los que todo estudiante que presente necesidades especiales tiene derecho por el simple hecho de ser persona, y ejercerlo en corresponsabilidad con la Universidad.

Por el momento y sin afán de parecer ambiciosa al querer trascender hasta el establecimiento de políticas bibliotecarias para la atención a esta población estudiantil, ya que sabemos que los esfuerzos se centran en atender por lo menos a los "normales", y muy ocasionalmente a los que presentan alguna discapacidad, nos limitamos a investigar, observar y analizar algunas acciones que en otros ambientes universitarios se han desarrollado, con una visión abierta y sin adelantar juicios sobre las diferencias entre unos y otros.

Esto con la firme intención de que algunas alternativas pudieran desprenderse y concretarse más adelante en nuestros centros, respetando las características e idiosincracia que les son propias.

Así de sencillo, se propuso ante la Embajada de Canadá un proyecto que incluía las visitas a algunas bibliotecas universitarias en Toronto y Ottawa, con una actitud más exploratoria que crítica. Más de búsqueda de las cosas que podrían ser viables en nuestra adolorida UNAM, que de lamentarse al ver los recursos y avances en esta materia. Más de indagar sobre el cambio en las actitudes hacia las personas con discapacidad que en el costo de los aparatos y "softwares" que para este fin inventan y costean en estas universidades.

Más de introducirme en esa cultura de las necesidades especiales que se respira en esas bibliotecas, que de empezar con los típicos comentarios derrotistas: "¡ah!... pero es que ellos tienen grandes asignaciones presupuestales... son de un país desarrollado y nosotros somos tercermundistas" ... Eso es una verdad relativa, pero no es impedimento para ampliar nuestro panorama al respecto.

Recordaba a la mujer ciega con su perro guía que, si bien sorteó las escaleras, el camino empedrado y los árboles de la explanada para llegar a exponer su inconformidad, nunca pensó que el peor obstáculo iba a ser nuestra actitud impersonal e indolente ante su necesidad, y a ella no le beneficiaría en nada un tratado sobre las causas "macroestructurales" de la apatía de nuestro sistema.

Dividiremos este documento en tres partes para graduar su extensión: los Antecedentes.- que son simplemente aquellos elementos informales, que se han descrito arriba, subjetivos, e individuales, y también los formales, que giran en torno a los requerimientos para que el proyecto resultara atractivo al Departamento de Asuntos Extranjeros del Gobierno de Canadá.

Una segunda parte.- que consiste en plasmar de una manera ilustrativa lo observado en las bibliotecas universitarias de Toronto y Ottawa, y, por último, la parte propositiva.- Ya que de poco serviría la observación si no se cristalizara al menos una propuesta, no a manera de copia malinchista de las políticas y procedimientos del país del Norte, pues distaríamos bastante al equiparar las condiciones de nuestro cootratadista en el tlc con nuestra realidad universitaria; sino con un mesurado respeto a nuestros perfiles y cotidianidades, para ver su viabilidad.

Sin embargo, adelantándonos un poco, haciendo honor a la equidad, he de decir que algunas autoridades universitarias canadienses se sorprenden y valoran grandemente la amplitud y extensión de nuestro sistema bibliotecario; los señores canadienses se quitan el sombrero ante la cobertura de servicios que la UNAM ofrece a tal cantidad de estudiantes, aprecian en toda su extensión el esfuerzo por ofrecer servicios educativos a los bajos costos que nosotros ya conocemos, casi no daban crédito al ver las cifras de la plantilla de profesores, y de la extensión de nuestros diferentes campus, y ni que decir del número de alumnos que alberga nuestra máxima casa de estudios.

## **2a. Parte**

### **Las bibliotecas de la Universidad de Toronto**

Esta universidad fue fundada en 1827 y es considerada la más importante del Canadá, es el más grande Centro de Investigación en toda Norteamérica, en ella se han logrado descubrimientos científicos tan notables como el descubrimiento de la insulina, los genes responsables de la aparición temprana de la enfermedad de Alzheimer y de la fibrosis quística entre otras.

Alberga a 52,200 estudiantes divididos en tres Campus y 10,600 profesores y personal de apoyo.

Tiene 7 "Colleges" afiliados, 17 facultades y escuelas profesionales.

Como dato curioso, sus cuotas anuales versan entre los 4 mil y 5 mil dólares y es considerada Universidad Pública ya que percibe un subsidio del gobierno además de las colegiaturas . (Fuente: Universidad de Toronto, Nona Macdonald Visitors Centre. Tríptico. "Wellcome to U of T". jul. 1999)

El sistema bibliotecario de la U de T alberga 10 millones de volúmenes, dividida en 74 bibliotecas, está considerada como una de las universidades con mayores facilidades para la investigación en toda Norteamérica.

Cabe mencionar que la ciudad de Toronto ha sido varias veces designada como una de las mejores para vivir y trabajar (Fortune Magazine, 1996), y es la segunda ciudad multiétnica y multicultural de Canadá.

La Universidad de Toronto, como puede verse tiene una historia relativamente reciente si la comparamos con nuestra Universidad, que desde los años 1553, ya era Real y Pontificia, donde el pensamiento sobre filosofía, teología y jurisprudencia era modelo a seguir por el resto de América.

En el Canadá, las modificaciones en las políticas universitarias y la instauración de procedimientos específicos para alumnos con alguna discapacidad son también recientes, estos datan de una década atrás, con la participación del primer ministro de Canadá en los foros internacionales auspiciados por la ONU en materia de discapacidad, que creó una tendencia vanguardista, como consecuencia el Gobierno asignó una partida considerable (4 millones de dólares) a la Universidad, exclusivamente con miras a generar las adaptaciones necesarias, la formación de profesores hacia la discapacidad y la difusión de estos apoyos para que alumnos que permanecían en sus casas, asistieran a las aulas universitarias, tomando como base su derecho inalienable a la educación.

"Cada persona tiene derecho a ser tratado de igual manera con respecto a servicios, bienes, y facilidades sin discriminación debido a alguna... discapacidad" (Código de los Derechos Humanos. secc 1. Ontario, Canadá, 1982.)

Así, a través de la oficina de asuntos estudiantiles de la universidad se delegaron tareas a diferentes profesionales para que pusieran en marcha los "Servicios Especiales a personas con discapacidad" Este departamento se fue fortaleciendo en la medida que hubo una mayor demanda de estudiantes con necesidades especiales.

Un poco de estadísticas ilustran este proceso.

### Cuadro de concentración de los estudiantes atendidos en las diferentes universidades de Ontario, Canadá 1989-1998

Clasificación	1989-90	1990-91	1991-92	1992-93	1993-94	1994-95	1995-96	1996-97	1997-98
Problemas de aprendizaje	*	934	1,790	2,673	3,062	3,551	3,555	3,297	3,346
Discapacidad por enfermedad crónica		313	279	884	1,049	1,434	1,657	1,595	1,876
Discapacidad motora		361	781	875	1,158	1,158	1,255	1,310	1,225
Ciegos y débiles visuales		158	293	356	341	365	363	331	333
Sordos e hipoacústicos		148	280	327	306	320	307	255	297
Discapacidad múltiple		11	47	257	188	232	293	262	390
Otros		297	302	595	680	772	573	524	331
Totales*	1,668	2,911	3,772	5,967	6,728	7,832	8,003	7,574	7,798

\*. No se tienen registros separados por cada discapacidad sino sólo cifras globales en este año.

## En qué consisten específicamente estos servicios?

Las bibliotecas que conforman el sistema bibliotecario de Toronto tienen facilidades arquitectónicas como rampas, puertas eléctricas, elevadores y personal encargado de dar servicios especializados, pero es en la Biblioteca ROBARTS, donde se concentran y coordinan todos los apoyos.

Esta biblioteca que podría equipararse con la Biblioteca Central de nuestra UNAM, tiene además el "Centro de Recursos y Tecnología adaptada" (ATCR) que brinda información y acceso a tecnología adaptativa para personas con alguna discapacidad.

Tiene también el "Centro Tecnológico de Visión" que desarrolla programas clínicamente autorizados para personas con debilidad visual o para sustitución de la visión, esto es, aparatos e impresoras para ampliar o transformar los textos completos en tipografía acorde a las necesidades. Cabe mencionar que el uso de impresoras en Braille se está abandonando y sustituyendo por otras opciones tecnológicas.

Ofrece también el servicio de MICROTEXT, que consiste en hacer los arreglos, establecer contactos y fomentar la coparticipación entre profesores estudiantes y personal especializado a fin de que el material de estudio y los exámenes se impriman en diversos formatos, así como otros servicios bibliotecarios para estudiantes con desventajas motoras o sensoriales. Cabe recalcar que este proceso de cambios y adaptaciones son relativamente recientes, pues se iniciaron hace 10 años.

¿A qué le llaman discapacidades en la U de T y de qué manera reciben servicios? no sólo por parte del personal bibliotecario, sino de profesores y empleados de la universidad en su conjunto.

La intención principal es que los estudiantes con discapacidad alcancen sus metas académicas, para ello se desarrollan una serie de recursos técnicos, tecnológicos, administrativos y humanos de apoyo para este fin. Así se consideran discapacidades:

1. Problemas de aprendizaje
2. Lesiones cerebrales adquiridas
3. Dificultades para la movilidad independiente
4. Problemas motores finos y funcionales
5. Enfermedades crónicas
6. Ceguera y debilidad visual
7. Sordera y pérdida auditiva
8. Desórdenes de salud mental
9. Problemas de Comunicación.

A partir de estas necesidades especiales que cualquier alumno inscrito pudiera presentar, la Biblioteca y las instancias involucradas despliegan una serie de medidas sistemáticas, que van desde la sensibilización, capacitación y entrenamiento de personal específico para estas tareas y para la comunidad en general, hasta la normatividad que cada profesor y alumno con necesidades especiales debe conocer para que su acceso, a la vida universitaria se lleve a cabo de la mejor manera.

Así, considerando las potencialidades que cada estudiante tiene conservadas, la oficina de servicios especiales para personas con discapacidad se encarga de coordinar, conjuntamente con el centro de recursos de la Biblioteca Central y los profesores involucrados, la manera en que la Universidad responderá a dichas necesidades.

"Es responsabilidad del departamento o facultad adaptar la enseñanza y los servicios bibliotecarios e instruccionales, en donde se respeten a la vez la dignidad de estudiante y se preserve la integridad del programa académico". ( Universidad de Toronto. "Enseñando a estudiantes con discapacidad y necesidades especiales". Manual del profesor. p.11, 1997.Ontario.Canadá).

Los apoyos y servicios consisten en:

Equipo adaptativo.- sillas y mesas especiales en aulas, bibliotecas, laboratorios, auditorios, entre otros espacios.

- Transportación dentro del campus
- Arreglos y adaptaciones para exámenes
- Libros en audiocasete, en sistema Braille y en formatos electrónicos maximizados para debilidades visuales
- Evaluación y asesoramiento para problemas de aprendizaje
- Personas para tomar notas. (notetaking)
- Estrategias para la integración de la información y técnicas de estudio.
- Intérpretes de lenguaje manual, captura simultánea en Lap-Top tomado de notas computarizada
- Contacto permanente con otras áreas de la universidad para apoyo del estudiante.

Más importante que esta infraestructura para dar cabida a estudiantes con necesidades especiales, es la actitud que la comunidad universitaria muestra hacia la discapacidad; en Toronto se puede hablar de una cultura de la discapacidad; una aceptación de lo diverso, esto se muestra no sólo en las instalaciones del campus universitario, sino en los rincones de la ciudad misma, existen numerosas guías, y accesos para estas personas que facilitan su integración no solo educativa

sino social.

No en vano la comunidad internacional considera a Canadá una de las naciones a la vanguardia en materia de necesidades especiales, basta revisar algunos proyectos y programas de integración educativa generados en sus universidades, para dar cuenta de este hecho. Sin embargo la intención de este trabajo queda lejos de resaltar lo inalcanzable de sus recursos, más bien es plantear aquellas modificaciones de fondo que vendrían bien a nuestro entorno universitario, que darían cabida a posteriores políticas de servicios especiales para estudiantes excepcionales, no sólo para nuestras bibliotecas sino para normar la actividad académica a este respecto.

El principal fundamento para ello sería la participación y acuerdo que existe por parte de nuestro país ante estos foros y organismos internacionales, además de la documentación y lineamientos que se han generado en los últimos años para la integración y bienestar de las personas con discapacidad en México.

Es innegable que algunos pasos se han dado en este sentido, basta observar algunos lugares públicos y servicios comunitarios que consideran la participación de estas personas especiales. Pero el camino es apenas una pequeña brecha, existe todo un proceso incipiente que se ha iniciado y no queda más que trabajar para que este proceso se consolide. La Declaración de los Derechos Humanos es piedra angular de estos movimientos, y es responsabilidad de todos y cada uno de nosotros, como parte sensible de la sociedad el contribuir a ese proceso de crecimiento y madurez humana en favor de la diversidad.

### **Tercera Parte. "Una propuesta"**

Todo anteproyecto descansa sobre una intención, y para que se eche a andar debe tener congruencia con alguna normatividad, en este caso, tomando como base la normatividad internacional y las modificaciones a la constitución realizadas en la última década y que de manera explícita hacen de la atención a personas con necesidades especiales un mandato. Y, por otro lado, después de vivir lo que en otros ambientes universitarios han desarrollado en este rubro, se va conformando una propuesta, con todas las limitaciones que el momento histórico por el que atraviesa nuestra universidad antepone.

Sería necesario hacer un análisis de las condiciones en que se encuentran los universitarios con necesidades especiales y proponer una serie de acciones sistemáticas destinadas a:

1. La obtención de recursos para financiar infraestructura, esto incluye un anteproyecto serio y realista de lo conveniente de contar con políticas en materia de necesidades especiales para nuestra casa de estudios.
2. La creación de un órgano coordinador (Departamento, Oficina, Coordinación) de estas acciones dentro de la Universidad que tenga tareas bien definidas en la atención oportuna y satisfactoria de los estudiantes especiales, y que vincule con las facultades, escuelas bibliotecas y demás dependencias.
3. La sensibilización de la comunidad universitaria hacia las diferentes discapacidades, a través de situaciones de enseñanza-aprendizaje significativas.

4. La utilización eficiente de recursos para crear esa conciencia hacia las necesidades especiales, difusión y actualización al respecto.
5. Generar normatividad sobre la corresponsabilidad entre el individuo excepcional y la institución, a fin de evitar dispersión y mala distribución de los apoyos.
6. Establecer programas permanentes de actualización y entrenamiento para la prestación de servicios especiales en todos los espacios universitarios, principalmente en las bibliotecas y facultades.

Lo anterior tendría que considerarse una primera aproximación o un esbozo de lo que este trabajo generó, es decir, quedaría como un precedente para ulteriores intentos por consolidar un proyecto más elaborado y formal. Por fortuna, a la fecha los organismos internacionales y, en especial el gobierno de Canadá, considera que los intentos realizados en esta materia son valiosos para las relaciones bilaterales, y por otro lado estimulan el desarrollo de estrategias en beneficio de estos sectores de la población.

## **Agradecimientos**

Al Gobierno de Canadá, que a través de su embajada en México tuvo a bien acoger este proyecto de trabajo, permitiendo ampliar la panorámica sobre lo que en materia de necesidades especiales las bibliotecas universitarias han implantado en ese país, permitiendo a su vez fortalecer el repertorio de alternativas viables para nuestra comunidad universitaria, en este rubro.

Queda de nuestra parte hacer una sensible difusión de estas acciones e innovaciones como antesala para posteriores intercambios y para el enriquecimiento de nuestros proyectos.

En años recientes las acciones sobre personas con discapacidad han cobrado sumo interés en las esferas internacionales. En nuestra universidad se ha investigado poco a este respecto, por lo que esta contribución del gobierno canadiense se valora en toda su extensión.

El agradecimiento se hace extensivo a la Dirección General de Bibliotecas UNAM, por el apoyo y relevancia que se asignó a este trabajo desde sus inicios y al seguimiento que hará del mismo.

---

## **Bibliografía**

University of Toronto. *Speak for your self*. Department of Special Services. 1992. Toronto, Canadá. 109 p.

University of Toronto. *Teaching Students with disabilities and special needs. An instructor's handbook*. Office of Students Affairs, Koffler Student's Center. Toronto, Ca. 1997. 67p.

University of Toronto. *Disability Services for Students*. Koffler Students Center. Tríptico. 1999. Toronto, Ontario.

Biblioteca Nacional de Canadá. *La Biblioteca Nacional*, cuaderno informativo, servicios y secciones. Ottawa Canadá, 1982. 37 p.



ONU. *Programa de acción mundial para los impedidos. Decenio de las Naciones Unidas para los impedidos 1983-1992*. Nueva York, USA .128p.

UNESCO. *Declaración de Cartagena de Indias sobre políticas integrales para las personas con discapacidad en el área iberoamericana*. Colombia, 1992.



---

UNAM. Dirección General de Bibliotecas

Ciudad Universitaria

México, D. F.