

**SERVICIOS ESPECIALES PARA USUARIOS CON DISCAPACIDAD. UNA INICIATIVA DE LA BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD DE ALCALÁ.
SPECIAL LIBRARY SERVICES FOR PHYSICALLY DISABLE USER. AN INITIATIVE OF THE ALCALÁ UNIVERSITY LIBRARY.**

Autoras:

Leonor Saldaña Álvarez. Universidad de Alcalá. leonor.saldana@uah.es

M. Carmen Fernández-Galiano Peyrolón. Universidad de Alcalá. mcarmen.fgaliano@uah.es

Resumen: La Biblioteca de la Universidad de Alcalá en los últimos años ha trabajado con objetivos bien definidos encaminados a la gestión de la calidad total con el principio, entre otros, de centrarse en la satisfacción del usuario. Quedaba pendiente la atención a un grupo de usuarios que necesitan una atención especial para poder utilizar todos los servicios sin ninguna limitación. En el 2007 se constituyó un grupo de mejora para la puesta en marcha de *servicios para personas con discapacidad* y habilitar los recursos necesarios para mitigar las barreras que dificultan el acceso a la información. En este artículo se habla de las actuaciones llevadas a cabo y sus resultados.

Abstract: Over the last years, the Alcalá University Library has been working with well-defined objectives aimed at total quality management with the principle, among others, of focusing on users satisfaction. However, the library had to pay particular attention to a minority group of users who need special difficulties in order to use all library services without any limitation. In 2007, a think tank was established to take into consideration the special needs of people with disabilities and enable resources to mitigate the limitations in the use of information. This article provides an overview of the actions taken and a report of the current state and an evaluation of the results thus achieved.

Palabras clave: Bibliotecas universitarias, Servicios Bibliotecarios para Personas con Discapacidad, Acceso a la Información.

Keywords: University libraries; Special services, People with disabilities.

ANTECEDENTES

La Biblioteca de la Universidad de Alcalá (en adelante UAH) desde el año 2000 ha venido aplicando paulatinamente diferentes *técnicas de gestión de la calidad y marketing* para la mejora continua y la difusión de sus servicios buscando una mayor eficiencia y, sobre todo, elevar el nivel de satisfacción de sus usuarios.

Desde el 2007 hasta el 2011 se han desarrollado dos procesos de evaluación con el resultado de la obtención del *Sello de Excelencia Europea 300+ y 400+* (2009 y 2011) que premia la calidad de la gestión, otorgado por el Club de Excelencia en Gestión y la entidad de certificación Bureau Veritas Certification y convalidado a nivel europeo por la European Foundation for Quality Management (EFQM). Entre los puntos fuertes más valorados en la evaluación ha sido la organización de grupos de mejora que fomenten el trabajo en equipo e impulsen el desarrollo de mejoras en los servicios de la Biblioteca.

En línea con esta política, en el 2007 se creó el Grupo de Mejora "*Servicios a usuarios con discapacidad*", con el objetivo de conseguir que los usuarios con alguna discapacidad puedan utilizar los servicios, instalaciones y equipamiento de las bibliotecas sin ninguna limitación. Esta iniciativa vino precedida de la concesión del Primer Premio, Área de Biblioteca, a un proyecto de servicios especiales a usuarios con discapacidad en la Biblioteca¹ en el I Concurso de Ideas y Proyectos para el Personal de Administración y Servicios convocado por la Gerencia de la UAH.

Para entender el alcance del proyecto hay que tener en cuenta que la Biblioteca de la UAH se estructura en 15 puntos de servicio repartidos en 3 campus en las ciudades de Alcalá de Henares y Guadalajara. Son usuarios potenciales 19.065 estudiantes de Grado, 3.435 estudiantes de Máster, 6.538 estudiantes de estudios propios, 1.828 profesores e investigadores (PDI) y 802 personas de administración y servicios (PAS) (datos del curso 2010-2011).

Según *el Censo de la Comunidad Universitaria con Discapacidad en la UAH*, publicado por la Secretaría General, en el curso académico 2010-2011 había registrados 144 estudiantes, 6 usuarios del PDI y 27 usuarios del PAS que dan un total de 177 usuarios y suponen el 0,05 del total de usuarios.

DESARROLLO DEL PROYECTO

En una primera fase el trabajo se centró en el apoyo a los estudiantes con discapacidad con la intención de dejar para una fase posterior el apoyo al PDI y PAS. Hasta la fecha y salvo la debida atención a casos puntuales, la Biblioteca había dado prioridad a otros objetivos y quedaba pendiente la normalización de la atención a los usuarios con algún tipo de discapacidad y numerosas actuaciones.

Desde el principio se consideró fundamental ponerse en contacto con todos los usuarios que pudieran beneficiarse de estos servicios para conocer su situación y poder canalizar adecuadamente las ayudas técnicas. Para llevar a cabo esta iniciativa, se contactó con la Agencia de Protección de Datos de la Comunidad de Madrid con el fin de garantizar la legitimidad de las actuaciones en el acceso a los datos de dichos usuarios. Paralelamente, en el 2008, se elaboró una encuesta a la que contestó un 10% de los usuarios del censo. A pesar de la baja participación, las respuestas se consideraron suficientemente significativas para seguir con las actuaciones previstas. En la encuesta se preguntaba cuál era su discapacidad, en qué facultad estudiaban, qué problemas se habían encontrado al acceder a los servicios de la Biblioteca, y qué sugerencias podían hacer para mejorar el servicio. Se envió a sus domicilios y se incorporó a la página web de la Biblioteca.

ACTUACIONES PRINCIPALES

Han sido muy variadas, tanto para los usuarios externos de la Biblioteca como para el personal que los atiende.

Destaca la creación de una *página web*, dentro de la web de la Biblioteca, que proporciona información a los usuarios reales y al propio personal de la Biblioteca y de la Universidad. Se encuentra permanentemente actualizada:

http://www.uah.es/Biblioteca/Biblioteca/informacion_discapacidad.html

¹ SALDAÑA ALVAREZ, Leonor. Servicios especiales para usuarios con discapacidad en la Biblioteca de la Universidad de Alcalá

Información a usuarios con discapacidad

En el año 2007 la Biblioteca emprendió un proyecto de mejora para adaptar y hacer accesibles todos sus servicios y recursos. Con este objetivo se presenta aquí una información con las mejoras y servicios especiales que la Biblioteca ofrece en la actualidad. Cualquiera que sean sus necesidades, puede ponerse en contacto con la Biblioteca, que tendrá gran interés en estudiar sus propuestas. Sus sugerencias nos ayudarán a mejorar.

Sugerencias

- [Quién puede hacer uso de los servicios especiales de la Biblioteca](#)
- [Acceso a las Bibliotecas](#)
- [Equipamiento accesible](#)
- [Consulta en sala](#)
- [Préstamo](#)
- [Reproducción y digitalización de documentos](#)
- [Acceso remoto a la biblioteca](#)
- [Enlaces relacionados](#)

Figura 1. Página web del proyecto

Se ofrece la siguiente información:

➤ *Quién puede hacer uso de los servicios especiales de la Biblioteca.*

Con un enlace a la Unidad de Integración y Coordinación de Políticas de Discapacidad de la UAH.

➤ *Acceso a las Bibliotecas.*

En esta página se ofrece información sobre las condiciones de accesibilidad de las bibliotecas. Previamente se había elaborado una “Guía de Accesibilidad” biblioteca por biblioteca, con información sobre el acceso, posibles barreras arquitectónicas, existencia de puestos adaptados, etc. Se sigue haciendo un seguimiento constante de la accesibilidad (sobre todo física) y se han buscado soluciones alternativas para aquellas Bibliotecas que, por estar ubicadas en edificios antiguos, presentan mayor dificultad de acceso. También se han tenido en cuenta las peticiones y quejas de los usuarios.

➤ *Equipamiento accesible*

En el 2008 se adquirieron una serie de equipos especiales (mobiliario, hardware y software) a partir de la información proporcionada por los propios usuarios y se instalaron en las zonas más accesibles. Son espacios reservados, debidamente

señalizados, que cuentan con mesas adaptadas y distintas herramientas informáticas especialmente diseñadas para distintas discapacidades. Desde esta página se obtiene información detallada de todas las ayudas técnicas, fotos incluidas, y de su ubicación en las distintas bibliotecas.

EQUIPAMIENTO ACCESIBLE								
EQUIPAMIENTO	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	DISTRIBUCIÓN POR BIBLIOTECAS					
			CAMPUS EXTERNO		CAMPUS ALCALÁ			CAMPUS GUADALAJARA
			EXPERIM.	POLITEC	FILOLOGIA	ECON.	DERECHO	MAGIST.
JAWS 8.0 profesional	Programa revisor de pantallas que traduce el texto a voz; puede enviar salida braille	6	√	√	√	√	√	√
Zoomtext Xtra 9.1	Programa que amplía y lee el texto de la pantalla a personas con resto visual	6	√	√	√	√	√	√
Omnipage 16	Programa que permite digitalizar en formatos accesibles, incluido audio	2	√	√				
PC adaptado	Con pantalla de 22"; incluye auriculares en algunas bibliotecas	6	√	√	√	√	√	√
Teclado de letras extra grandes		6	√	√	√	√	√	√
Impresora Braille		3	√		√			√
Escáner		3	√		√			√
Línea Braille	Se conecta al ordenador y sirve para poder leer en braille el texto de la pantalla	1			√			
Mesa adaptada		6	√	√	√	√	√	√
Telelupa	Circuito cerrado de TV, para aumentar la letra de los textos escritos	3	√				√	√
Ratón adaptado		1		√				
Lector óptico	Equipo autónomo de lectura (sin PC), con sintetizador de voz y salida Braille	1			√			
Lupa de pantalla	Para aumentar la imagen de la pantalla	6	√	√	√	√	√	√

Tabla I. Equipamiento accesible

➤ *Consulta en sala*

En este apartado de la web simplemente se recuerda a los usuarios con discapacidad que todo el personal bibliotecario está a su disposición para prestarles cualquier tipo de ayuda si llegan a necesitarla. El personal de la Biblioteca está formado para atender a los usuarios con discapacidad en todo lo necesario.



Figura 2. Puesto de trabajo

➤ *Mejoras en el servicio de préstamo*

Se ofrece la posibilidad de ampliación del plazo de préstamo de documentos al doble de su duración. Asimismo, pueden realizar todos sus préstamos y devoluciones desde la Biblioteca que les proporcione mejores garantías de accesibilidad, evitando los desplazamientos entre los distintos campus e incluso dentro de cada uno de ellos. Además, como el resto de los usuarios, pueden hacer reservas y renovaciones en línea.

➤ *Reproducción y digitalización de documentos*

Se informa sobre los equipos existentes para la reproducción o digitalización de documentos en distintos formatos, por ejemplo en Braille, y se vuelve a insistir en la disponibilidad del personal para ayudar en lo necesario.

OTRAS ACTUACIONES

➤ *Aspectos normativos*

- La atención a usuarios con discapacidad quedó recogida en el Plan Estratégico 2008-2011 de la Biblioteca.
- Se modificó la *Normativa de Préstamo* (aprobada en Consejo de Gobierno el 29 de Noviembre de 2007) en el Título I. Del Servicio de Préstamo Domiciliario,

incluyendo el *Art. 3. Los usuarios con discapacidad tendrán derecho a la adaptación de este servicio a sus necesidades específicas.*

➤ *Sensibilización y concienciación*

- Se revisaron y actualizaron *los términos de materias del catálogo* que habían quedado obsoletos o poco adecuados (minusválidos, disminuidos, etc.).
- Se redactaron unas *Instrucciones para atención al usuario con discapacidad*, para ayudar al personal de la Biblioteca que tiene que tratar directamente con estos usuarios, dando unas pautas de comportamiento con el objetivo de conseguir un trato lo más eficaz y satisfactorio posible.
- Se ha normalizado la *señalización* para que en todas las bibliotecas sea similar. Los carteles se han colocado en las llamadas “zonas accesibles” para indicar que son puestos reservados a usuarios con discapacidad explicando los dispositivos que hay en cada una de ellas, cómo se denominan y para qué sirven. También se ha incluido en la página web.

➤ *Difusión y relaciones institucionales*

- Difusión externa: Se han realizado varias entrevistas en diversos medios de comunicación, se han publicado artículos en revistas profesionales, etc. Se destacan algunas de estas actuaciones:
 - Entrevista telefónica a la Dirección de la Biblioteca en “Radio 5”, en espacio de la ONCE (octubre de 2008).
 - Publicación del artículo “La atención a usuarios con discapacidad en la Biblioteca universitaria: una experiencia en la Biblioteca de la Universidad de Alcalá” en la revista “Mi Biblioteca”, número de julio de 2008. Puede consultarse en: <http://hdl.handle.net/10017/1900>
 - Entrevista en el “Diario de Alcalá” (28 de octubre de 2008). Con un editorial.
 - Entrevistas y reportajes en la Revista Digital de la UAH el 3, 13 y 27 de marzo y el 22 de octubre de 2008.
 - Reportaje en la revista de tirada nacional “Así somos” de la ONCE (3 de junio de 2009).
- Difusión interna: Además de la mencionada página web, se han realizado dos encuestas (la primera como toma de contacto, la segunda, de satisfacción de

usuarios). También se remite información a cada usuario a principios de cada curso académico.

- Relaciones institucionales: Desde el primer momento se consideró que la Biblioteca era un servicio más de la UAH y que sus actuaciones debían enmarcarse dentro de la política que la misma desarrollase trabajando en colaboración con todos los servicios implicados:
 - *La Unidad de Integración y Coordinación de Políticas de Discapacidad de la UAH* es un servicio especializado de apoyo y asesoramiento que tiene como objetivos el impulso, desarrollo, coordinación y evaluación de todas aquellas actuaciones adoptadas en y desde la UAH que favorezcan la plena inclusión de las personas con diversidad funcional en el ámbito universitario. Proporciona anualmente los datos para gestionar este servicio en la Biblioteca e informa de cualquier solicitud de los usuarios (petición de ayudas técnicas, problemas de accesibilidad, problemas puntuales, etc.). Al mismo tiempo, la Biblioteca informa de cualquier novedad y canaliza a usuarios a la propia Unidad. La retroalimentación es muy positiva.
 - *Vicegerencia de Infraestructuras y Desarrollo de Equipamiento Tecnológico*. Con la Vicegerencia se ha trabajado fundamentalmente en la adquisición de productos técnicos de apoyo y en la elaboración de la Guía de Accesibilidad. Las carencias detectadas se enviaron a la Vicegerencia para que fueran solventadas en la medida de lo posible.
 - *Inspección de Servicios*. En 2010-11 elaboró un Informe de resultados del estudio sobre la accesibilidad y adaptación de los espacios y servicios de la UAH a las personas con discapacidad en el que colaboró la Biblioteca proporcionando datos y experiencia.
 - *Gabinete de Orientación Psicopedagógica*. Se acordó que ayudasen a usuarios con problemas de comunicación en sus relaciones con la Biblioteca.
- *Encuesta de satisfacción de usuarios*
Se realizó en el 2009 con el objetivo de conocer el grado de satisfacción de los usuarios, una vez implantadas las primeras mejoras. Se puso en la página

de Información a usuarios con discapacidad de la Biblioteca. La mayoría conocían los servicios especiales y estaban satisfechos con ellos. Al igual que sucedió con la primera encuesta, aportaron valiosos comentarios que han ayudado a mejorar el servicio.

CONCLUSIONES

- El objetivo inicial era que los usuarios con discapacidad se encontrasen en igualdad de condiciones que los demás a la hora de recibir los servicios que la Biblioteca ofrece eliminando barreras y trabajando para evitar la discriminación.
- También se pretende empezar a trabajar en el nuevo concepto de accesibilidad total: diseño para todos, condiciones que deben cumplir los entornos, productos y servicios para que sean comprensibles y utilizables.
- La Biblioteca es un servicio más de la Universidad y sus actuaciones deben enmarcarse dentro de la política que la misma desarrolle en ese sentido. Era necesario impulsar el tema y colaborar con los servicios implicados. Se debe seguir trabajando en estrecha colaboración e intentar conseguir acuerdos con otras entidades, fundaciones, etc.
- Hasta ahora, las iniciativas llevadas a cabo han estado centradas en el apoyo a los estudiantes con discapacidad, pero hay que abordar también el apoyo al PDI y PAS.
- Es importante seguir evaluando el servicio mediante más encuestas, buzón de sugerencias, etc. para la toma constante de decisiones e impulsar más su difusión.
- El personal de la Biblioteca, desde el principio, ha colaborado activamente y se ha implicado en un grado muy elevado en la implantación de todas estas mejoras. No obstante, necesita mayor formación, especialmente en el uso y manejo de las ayudas técnicas funcionales y el equipamiento accesible.