

Rampa de acceso en la Biblioteca de Ciencias Económicas y Empresariales.



Atención a *usuarios*  
con *discapacidad*

UNA EXPERIENCIA EN LA BIBLIOTECA DE  
LA UNIVERSIDAD DE ALCALÁ

En el año 2003, Año europeo de personas con discapacidad, se aprueba la Ley de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad. La CRUE (Conferencia de Rectores de Universidades Españolas) y el CERMI (Comité Español de Representantes de Minusválidos) firmaron un convenio de cooperación. Tras la firma, el presidente del CERMI explicó que la aspiración de su organización era que “la atención a la discapacidad sea un eje de acción transversal en la política universitaria, en la acción que desarrollen los equipos de gobierno”. En algunas universidades comenzaron a hacer importantes esfuerzos por integrar a las personas con discapacidad. Las bibliotecas universitarias no se quedaron a la zaga, ya que, además, dicha Ley hacía hincapié en las condiciones básicas de accesibilidad a las tecnologías, productos y servicios relacionados con la sociedad de la información.

En la biblioteca de la Universidad de Alcalá éramos conscientes de que la accesibilidad es un derecho y que la biblioteca universitaria es un servicio público y, como tal, debe intentar garantizarla, escuchar a los usuarios con discapacidad y animarlos a que planteen sus quejas y sugerencias, para conocer sus problemas e intentar solucionarlos.

*Para garantizar el acceso a la información en igualdad de condiciones para todos los ciudadanos, la biblioteca universitaria debe adaptar sus instalaciones, equipamientos y servicios a las necesidades de los alumnos con discapacidad. Veamos cómo las bibliotecas de la Universidad de Alcalá (Madrid) facilitan el uso de todos los recursos que ofrecen a este colectivo de usuarios.*

En 2006 nuestra universidad convocó un Concurso de ideas y proyectos para el Personal de Administración y Servicios, resultando premiado un proyecto de servicios especiales a usuarios con discapacidad en la biblioteca. Al año siguiente se formó un grupo de mejora para empezar a trabajar en ello. La idea de utilizar la metodología de los grupos de mejora ha sido muy positiva. Es una forma de trabajar muy relacionada con la filosofía de la calidad total al servicio de los usuarios, que se basa en el trabajo en equipo, donde todos participan con sus ideas, y las decisiones se toman por consenso, y que se sirve de una metodología muy concreta. El trabajo suele durar un año y al final del mismo se presentan una serie de propuestas de mejora muy puntuales sobre un proceso o un servicio. Todo el trabajo desarrollado por nuestra biblioteca se ha basado en las propuestas de mejora presentadas por el grupo y aceptadas por la Dirección de la misma. El grupo lo formamos seis personas y empezamos a trabajar a principios de 2007. Nos encontramos con que la universidad ofrecía la gratuidad de la matrícula para este colectivo, pero quedaban por abordar otras actuaciones. Y, salvo casos puntuales, la atención a los usuarios con discapacidad no había sido un objetivo prioritario para la biblioteca hasta este momento. Nos centramos en el apoyo a los estudiantes con discapacidad, dejando para una fase posterior el apoyo al personal docente y de administración y servicios.

En primer lugar se hicieron dos propuestas, aparentemente testimoniales, pero importantes, pues significaban una declaración de intenciones por parte de la biblioteca. Por un lado, la decisión de que la atención a usuarios con discapacidad se reflejase en el Plan Estratégico 2008-2010. Por otro, se modificó la Normativa de uso de los servicios bibliotecarios, en su título II (Derechos y deberes de los usuarios), mencionando el derecho de los usuarios con discapacidad a la adaptación de los distintos servicios a sus necesidades específicas.

La siguiente medida, simple pero eficaz, fue facilitar el contacto directo con los usuarios con discapacidad, proporcionando una dirección de correo electrónico y un teléfono que pudieran utilizar para hacer cualquier consulta. Esta dirección también ha servido para que distintas



*Propusimos que se modificasen los términos del tesoro de materias del catálogo, muchos de los cuales se habían quedado obsoletos o poco adecuados (minusválidos, disminuidos, etc.), y así se hizo.*

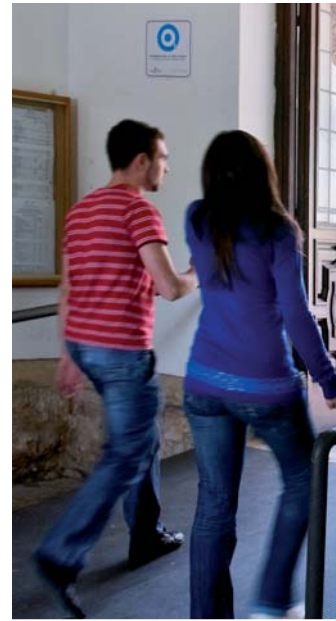
organizaciones, como la ONCE, se hayan puesto en contacto con la biblioteca, planteando una colaboración mutua.

Queríamos contribuir a una mayor sensibilización y concienciación, y para ello nada mejor que el lenguaje: propusimos que se modificasen los términos del tesoro de materias del catálogo, muchos de los cuales se habían quedado obsoletos o poco adecuados (minusválidos, disminuidos, etc.), y así se hizo.

Considerábamos que la biblioteca es un servicio más de la universidad y sus actuaciones deberían enmarcarse dentro de la política que la misma desarrolle en ese sentido. Era necesario impulsar el tema y colaborar con los servicios implicados. Al comenzar el trabajo nos pusimos en contacto con la Vicesecretaría general, donde se estaba empezando a plantear la coordinación de las políticas de discapacidad. Con ella hemos estado colaborando y seguimos haciéndolo. También hemos colaborado con el Defensor del universitario y con el Gabinete de orientación psicopedagógica.

Nuestras primeras propuestas se centraban en la accesibilidad total. Comenzamos elaborando una guía donde estudiamos la situación inicial, biblioteca por biblioteca, en cuanto a accesos, posibles barreras arquitectónicas, existencia de puestos adaptados, señalización, salidas de emergencia, etc. En esta guía prestó su colaboración el personal de cada una de las bibliotecas, que es el que mejor conoce sus edificios e instalaciones. Así pudimos ver las carencias existentes. Hay que tener en cuenta que bastantes bibliotecas se ubican en edificios históricos muy antiguos. El resultado de este estudio se envió a la Gerencia de la Universidad, con el fin de que se solucionasen los puntos débiles encontrados.

También abordamos la cuestión de las ayudas técnicas funcionales: instrumentos, dispositivos o herramientas que permiten a las personas que presentan una discapacidad realizar actividades que sin dicha ayuda no podrían ser llevadas a cabo o requerirían de un mayor esfuerzo. Considerábamos prioritarios los puestos informáticos adaptados a las distintas discapacidades que pudieran tener. Pero desconocíamos cuáles eran, solamente disponíamos de una base de datos con sus nombres y direcciones, donde no constaba la discapacidad. Son datos que están especialmente protegidos, según la Ley de Protección de Datos de Carácter Personal y la Ley de Protección de Datos de



PC con lector de pantalla Jaws.



Adaptación de acceso en un edificio antiguo (Facultad de Filosofía y Letras).

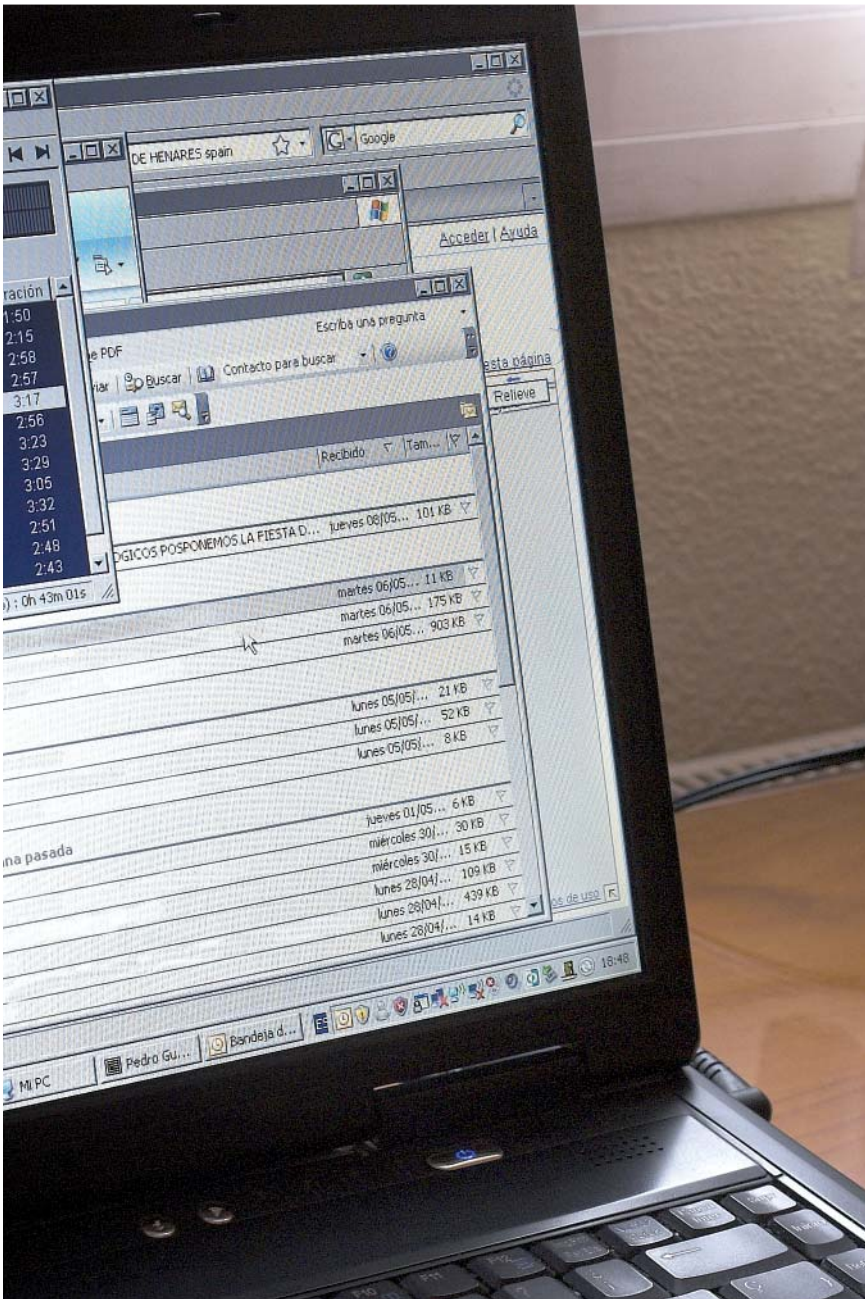


Carácter Personal en la Comunidad de Madrid, por lo que enviamos una consulta a la Agencia de Protección de datos de la Comunidad de Madrid para saber si podíamos utilizarlos para ponernos en contacto con ellos mediante una encuesta. La respuesta fue positiva (indicando la finalidad, la función y respetando el deber de secreto). En la encuesta preguntábamos cuál era su discapacidad, en qué facultad estudiaban, qué problemas se habían encontrado a la hora de acceder a los servicios de la biblioteca, y qué sugerencias podían hacernos para mejorar el servicio. La enviamos a sus domicilios y la hemos incorporado a la página web de la biblioteca.

Contestaron el 15 por ciento del censo, un porcentaje que puede parecer pequeño y nos ha hecho replantearnos la iniciativa. Una posible explicación es que el censo incluye a los alumnos que presentan el certificado de poseer una discapacidad igual o superior al 33 por ciento, y algunas de esas discapacidades no son aparentes ni les llegan a limitar seriamente. Otra posible causa sería la timidez, el complejo, incluso la desganancia o el desconocimiento. Queremos seguir insistiendo y potenciando la comunicación con estos usuarios, aprovechando los medios que nos proporcionan las nuevas tecnologías.

No obstante lo anterior, las respuestas nos aportaron información muy valiosa que, entre otras cosas, ha servido para canalizar a las bibliotecas adecuadas las ayudas técnicas adquiridas en una primera fase. Decidimos dar prioridad a los usuarios con discapacidades visuales, alguno con ceguera total, y a otros con la movilidad muy limitada, en silla de ruedas, pues eran los que se encontraban con mayores dificultades.

Se han adquirido varios PCs con adaptaciones: para personas invidentes con el programa Jaws 9.0 (un lector de pantalla que hace posible el acceso a entornos gráficos) y con un ratón adaptado para personas con discapacidad motriz. Se han comprado varios escáneres con el programa Omnipage 16 (para escanear y posteriormente imprimir en braille o leer mediante voz), una *línea braille* (se conecta a la CPU y sirve para transcribir a braille el texto de la pantalla línea a línea) y varias impresoras braille. Destacamos el lector óptico POET, equipo autónomo de lectura, que proporciona a las personas invidentes un acceso rápido y sencillo a textos impresos. El equipamiento se com-



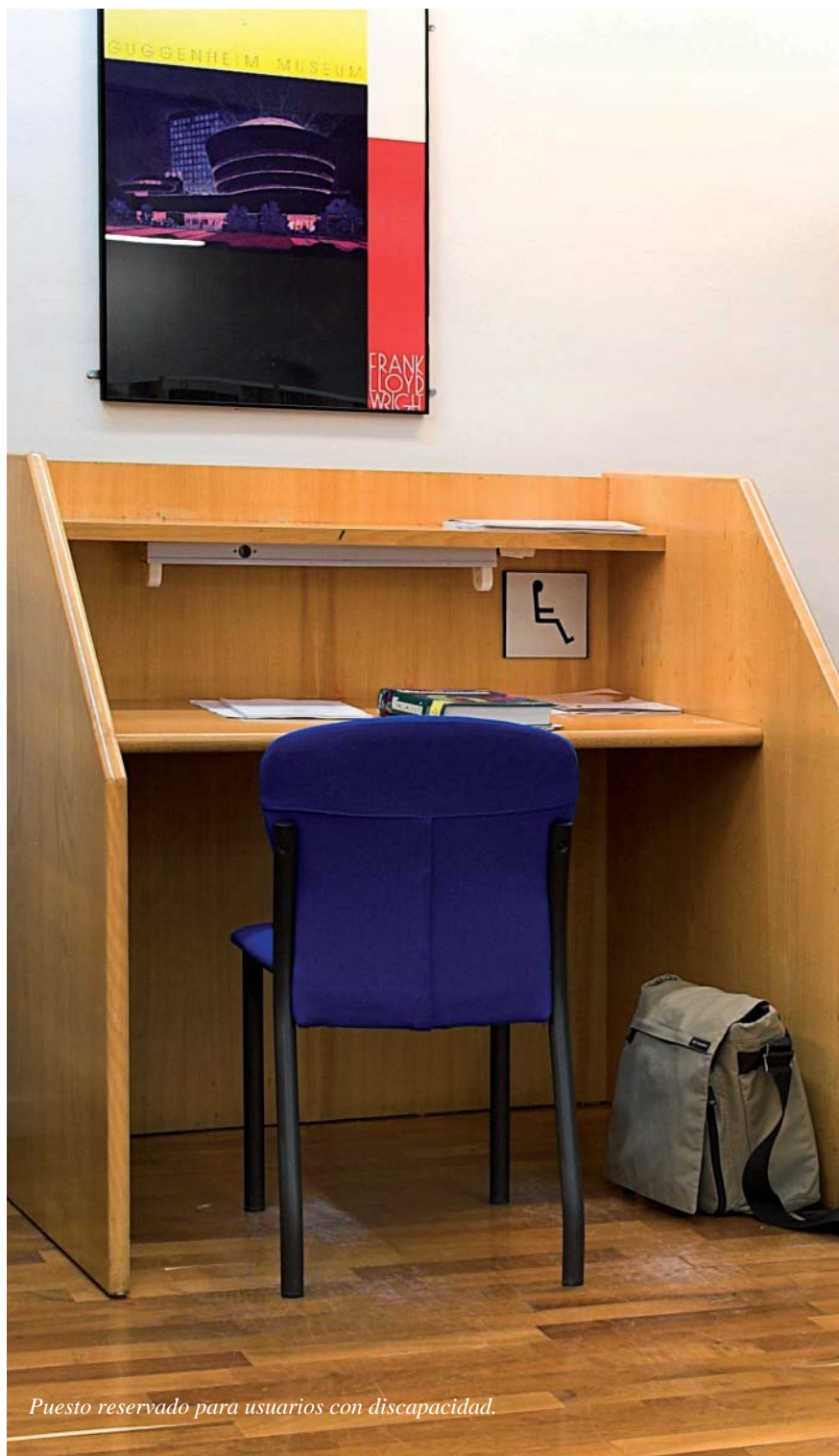
*Comenzamos elaborando una guía donde estudiamos la situación inicial, biblioteca por biblioteca, en cuanto a accesos, posibles barreras arquitectónicas, existencia de puestos adaptados, señalización, salidas de emergencia...*

pleta con lupas, telelupas, teclados con letras grandes y el programa Zoomtext Xtra 9.1 (para personas con baja visión) y con mobiliario adaptado especial. Este equipo es muy costoso, por lo que seguiremos intentando conseguir algún tipo de subvención o ayuda externa.

Toda la información específica para nuestros usuarios con discapacidad se encuentra en la página web de la biblioteca; se informa de la situación inicial, se aconseja y puede servir de ayuda para optimizar el tiempo de estudio así como los desplazamientos a las instalaciones. Contiene recomendaciones sobre bibliotecas con mejores accesos, existencia de puestos adaptados, accesibilidad de los ordenadores, acceso remoto a los servicios, disponibilidad del personal para reprografía o acceso al material, reserva de puestos de lectura, etc. Puede consultarse en la siguiente dirección: [[http://www.uah.es/biblioteca/biblioteca/informacion\\_discapacidad.html](http://www.uah.es/biblioteca/biblioteca/informacion_discapacidad.html)].

En esta página queremos incorporar todas las mejoras en las que el grupo está trabajando y que esperamos ofrecer este mismo año: ampliación del plazo del préstamo al doble de duración, préstamo a distancia, dónde se encuentran y cuáles son las ayudas técnicas que se vayan adquiriendo o existencia de barreras arquitectónicas que se vayan subsanando.

Nuestro objetivo es que este colectivo se encuentre en igualdad de condiciones que los demás a la hora de recibir los servicios que la biblioteca ofrece, la lucha ya clásica por la eliminación de barreras y la no discriminación. Pero también queremos empezar a trabajar en el nuevo concepto de accesibilidad total: *diseño para todos*, condición que deben cumplir los entornos, productos y servicios para que sean comprensibles y utilizables. ■



*Puesto reservado para usuarios con discapacidad.*

**AUTORA:** Saldaña Álvarez, Leonor.

**FOTOGRAFÍAS:** Pueblos de la Torre, Ángel (Gabinete de Fotografía Científica de la Universidad de Alcalá).

**TÍTULO:** *Atención a usuarios con discapacidad. Una experiencia en la biblioteca de la Universidad de Alcalá.*

**RESUMEN:** La atención a los usuarios con discapacidad es un aspecto muy importante que las bibliotecas no deben olvidar. La biblioteca de la Universidad de Alcalá formó en 2007 un grupo de mejora para trabajar en este sentido. En este artículo se habla de sus experiencias y el resultado de su trabajo.

**MATERIAS:** Bibliotecas Universitarias / Acceso a las Bibliotecas / Acceso a la Información / Servicios Bibliotecarios para Personas con Discapacidad / Comunidad de Madrid.