

ASPECTOS NORMATIVOS DE LA ATENCIÓN A USUARIOS CON DISCAPACIDAD EN LA BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD DE ALCALÁ

LEONOR SALDAÑA ÁLVAREZ

Jefa de Normalización

Biblioteca de la Universidad de Alcalá

Resumen: En el año 2007 la Biblioteca de la Universidad de Alcalá emprendió un proyecto de mejora para adaptar y hacer accesibles todos sus servicios y recursos, en cumplimiento de la legalidad vigente en España. En este artículo se explica cómo se ha tenido en cuenta la legislación existente a la hora de realizar las distintas actuaciones, no sólo la de las personas con discapacidad, sino también regulaciones de otro ámbito.

Palabras clave: Bibliotecas universitarias, Personas con discapacidad, Servicios para personas con discapacidad, Normativa bibliotecaria.

Abstract: In 2007, the Library of the University of Alcalá launched a project to improve and adapt all its services and resources, in compliance with the legislation at force in Spain. This article explains how the current legislation has been considered when undertaking the different procedures, not only the ones involving people with disabilities, but also regulations in other areas.

Keywords: University libraries, People with disabilities, Services for persons with disabilities, Library regulations.

SUMARIO: I. INTRODUCCIÓN. II. ACTUACIONES EN LA BIBLIOTECA Y SUS IMPLICACIONES LEGALES. 1. Segmentación de usuarios con discapacidad. 2. Accesibilidad total de la biblioteca. 2.1. Accesibilidad física (edificación, urbanismo). 2.2. Accesibilidad virtual (comunicación e información). 2.2.1. Equipamiento accesible y puestos informáticos adaptados. 2.2.2. Reproducción en formatos accesibles. 2.2.3. Accesibilidad de la página web de la Biblioteca. III. CONCLUSIONES. IV. BIBLIOGRAFÍA.

I. INTRODUCCIÓN

La atención a usuarios con discapacidad en las Bibliotecas universitarias españolas es un tema de interés creciente en la actualidad. Es bien conocido que la accesibilidad universal es un derecho amparado por numerosa legislación que ha ido apareciendo y ampliándose a lo largo del tiempo, bien como ley concreta o como referencias a la discapacidad en leyes o decretos de otra temática. No

vamos a hablar aquí de la legislación universitaria española sobre discapacidad, pues se han escrito artículos sobre la misma¹.

Sin embargo, en el ámbito de la gestión de bibliotecas universitarias los aspectos legales no son ajenos, pues como servicio público que es, le afectan distintas leyes y normativa en mayor o menor grado. El objetivo de hacer la Biblioteca más accesible nos ha hecho trabajar y formarnos en un campo que apenas conocíamos, no solamente desde el punto de vista técnico sino también desde el punto de vista legal.

La Biblioteca de la Universidad de Alcalá comenzó a plantearse la atención a usuarios con discapacidad en el año 2007, con la intención de conseguir una mayor integración de los mismos, en cumplimiento de la legislación vigente y al mismo tiempo, utilizando técnicas de gestión de calidad para conseguir la mejora continua de sus servicios. En este compromiso con la calidad la Entidad de Certificación *Bureau Veritas Certification*, ha otorgado a la Biblioteca el Sello de Excelencia Europea 400+ que premia la calidad de la gestión. Dicho Sello ha sido ratificado por el Club de Excelencia en Gestión y convalidado a nivel europeo por la European Foundation for Quality Management (Enero 2012).

Durante los años transcurridos podemos decir que hemos ido haciendo la integración de los usuarios con discapacidad más real, intentando mejorarla dentro de nuestras posibilidades.

En este artículo vamos a intentar plasmar nuestra experiencia, pero centrándonos en los aspectos legales que han ido surgiendo.

El total de las actuaciones están recogidas en la propia página web de la Biblioteca de la UAH² y en la bibliografía adjunta³.

II. ACTUACIONES EN LA BIBLIOTECA Y SUS IMPLICACIONES LEGALES

Como ya hemos dicho antes, la biblioteca de la Universidad de Alcalá ha ido implantando paulatinamente una serie de actuaciones para hacerla más accesible. En 2006 la Gerencia de la Universidad convocó un concurso de ideas y proyectos para el Personal de Administración y Servicios, resultando premiado

¹ MILLÁN REYES, A.N., “Bibliotecas universitarias y personas con discapacidad: análisis del contexto legislativo a través de seis Universidades madrileñas y andaluzas”, en *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, n° 92-93, julio-diciembre 2008, pp. 45-73; RUBIRALTA, M., “Las políticas sobre discapacidad en el sistema universitario español”. MEC, Secretaría General de Universidades, 2011, (ed. en línea).

² http://www.uah.es/biblioteca/biblioteca/informacion_discapacidad.html#equipamiento

³ FERNÁNDEZ-GALIANO PEYROLÓN, M.C. / SALDAÑA ÁLVAREZ, L., “Servicios especiales para usuarios con discapacidad. Una iniciativa de la Biblioteca de la Universidad de Alcalá”, en *RUIDERAe*, n° 1, 2012. <https://ruidera.uclm.es/xmlui/handle/10578/2331>; SALDAÑA ÁLVAREZ, L., “Atención a usuarios con discapacidad: una experiencia en la Biblioteca de la Universidad de Alcalá”, en *Mi Biblioteca*, n° 15, 2008. <http://dspace.uah.es/dspace/handle/10017/1900>.

un proyecto de servicios especiales a usuarios con discapacidad en la Biblioteca. Al año siguiente se creó el grupo de mejora “Servicios especiales para usuarios con discapacidad en la Biblioteca Universitaria”, formado por seis personas, que empezó a trabajar en el tema. El grupo siguió trabajando durante el 2008 en nuevas mejoras y en la implementación y seguimiento de las propuestas de mejora realizadas inicialmente, con el Vº Bº de la Dirección de la Biblioteca. Posteriormente, todo el personal de la Biblioteca ha ido asumiendo sus responsabilidades.

A raíz de la creación de la Unidad de Integración y Coordinación de Políticas de Discapacidad de la UAH, dependiente de la Secretaría General, se empezó a trabajar de manera coordinada, aunando esfuerzos con todos los servicios de la Universidad implicados.

En algunas de estas actuaciones la legislación ha estado muy presente.

1. Segmentación de usuarios con discapacidad

Las personas con discapacidad de la comunidad universitaria son usuarios de pleno derecho. Paso previo fundamental es decidir qué usuarios pueden hacer uso de dichos servicios, adaptaciones y mejoras, si deben cumplir unos requisitos concretos.

Algunos servicios, como el de préstamo domiciliario, deben adaptarse para hacerlos accesibles. Esta adaptación posibilita la ampliación del plazo de préstamo domiciliario al doble de la duración que corresponda al material prestado. Además, desde cualquier biblioteca se pueden solicitar libros y materiales que físicamente se encuentren ubicados en otras bibliotecas o en otros Campus. El préstamo domiciliario varía en función del tipo de usuarios, por lo que esta segmentación es fundamental para obtener la ampliación del plazo del mismo.

Tomamos como referencia la Ley 13/1982, de 7 de abril, de Integración Social de los Minusválidos (LISMI), norma básica que establece los requisitos para obtener el certificado de 33% de discapacidad. Además, en su artículo 30 establece que estos estudiantes tienen derecho a la exención de tasas de matrícula, por lo que las universidades los tienen censados, facilitándose así su identificación.

Con los datos proporcionados anualmente por el Servicio de Alumnos y Planes de Estudio de la Universidad se gestiona un perfil de usuario específico en el sistema integrado de gestión bibliotecaria, de forma automática y garantizando la confidencialidad.

⁴ http://www.uah.es/biblioteca/biblioteca/informacion_discapacidad.html

⁵ http://www.uah.es/biblioteca/biblioteca/informacion_discapacidad.html#equipamiento

⁶ http://www.uah.es/biblioteca/ayuda_formacion/Propiedad.html

2. Accesibilidad total de la biblioteca

La Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de Igualdad de Oportunidades, No Discriminación y Accesibilidad Universal (LIONDAU) reconoce los principios de accesibilidad universal y diseño para todos que los servicios públicos, la biblioteca universitaria entre ellos, deben promover. Esta accesibilidad debe ser no solamente física sino también virtual.

2.1. Accesibilidad física (edificación, urbanismo)

Como paso previo se elaboró una Guía para estudiar 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 Vicegerencia de la Universidad, con el fin de que se solucionasen los puntos débiles encontrados.

La información permanentemente actualizada de los accesos a los distintos puntos de servicio se encuentra en la página web de la Biblioteca de la UAH⁴. Se sigue haciendo un seguimiento constante, buscándose soluciones alternativas para aquellas bibliotecas que por estar ubicadas en edificios antiguos, presentan mayores dificultades de acceso. También se tienen en cuenta las peticiones y quejas de los usuarios.

Esta información puede verse en la página web de la Biblioteca.

2.2. Accesibilidad virtual (comunicación e información)

La LIONDAU hace hincapié especial en las condiciones básicas de accesibilidad para el acceso y utilización de las tecnologías, productos y servicios relacionados con la sociedad de la información. La biblioteca de la Universidad de Alcalá está evolucionando hacia un modelo en el que se da prioridad a la información electrónica, a la alfabetización informacional, a la organización de los recursos de la web y a la difusión de los contenidos docentes generados por la Universidad en un entorno claramente digital.

2.2.1. Equipamiento accesible y puestos informáticos adaptados

Es una necesidad fundamental. Los productos de apoyo son instrumentos, dispositivos o herramientas que permiten a las personas que presentan una disca-

⁴ http://www.uah.es/biblioteca/biblioteca/informacion_discapacidad.htmls

pacidad (temporal o permanente) realizar actividades que sin dicha ayuda no podrían ser realizadas o requerirían de un mayor esfuerzo para su realización. El abanico de productos de apoyo es muy amplio, cada discapacidad necesita unos productos concretos. Aunque existen aplicaciones gratuitas, incluso algunas proporcionadas por equipos de investigación de la propia Universidad (programa PredWin), su adquisición supone una inversión importante, por lo que la toma de decisiones de qué productos hay que comprar es complicada.

Como ya hemos dicho, considerábamos prioritarios los puestos informáticos adaptados a las distintas discapacidades que pudieran tener nuestros usuarios, pero desconocíamos cuáles eran éstas, solamente disponíamos de la citada base de datos con sus nombres y direcciones, donde no constaba la discapacidad. Nuestra única posibilidad era ponernos en contacto con ellos y preguntarles qué discapacidad tenían, un dato de carácter personal.

La Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de carácter personal, recoge una serie de derechos fundamentales de los ciudadanos como son el derecho de acceso, el derecho de rectificación, de cancelación y oposición de sus datos. En el artículo 7.3. se refleja que los datos referidos a la discapacidad son datos especialmente protegidos:

» (...)Los datos de carácter personal que hagan referencia al origen racial, a la salud y a la vida sexual sólo podrán ser recabados, tratados y cedidos cuando, por razones de interés general, así lo disponga una ley o el afectado consienta expresamente. (...)».

Nos planteamos si podíamos utilizarlos, por lo que enviamos una consulta a la Agencia de Protección de datos de la Comunidad de Madrid. La respuesta fue positiva: podíamos utilizar esos datos, indicando la finalidad, la función y respetando el deber de secreto.

Con este visto bueno de la Agencia enviamos una encuesta a todos los alumnos censados, donde 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. Las respuestas nos aportaron información muy valiosa que, entre otras cosas, ha servido para canalizar a las bibliotecas adecuadas los productos de apoyo más necesarios.

La descripción del equipamiento accesible del que disponemos puede verse en la página web de la Biblioteca⁵.

2.2.2. Reproducción en formatos accesibles

Puede haber obras que por su soporte no sean accesibles a algunos usuarios, y la biblioteca debe garantizar el acceso a las mismas en formatos adecuados.

⁵ http://www.uah.es/biblioteca/biblioteca/informacion_discapacidad.html#equipamiento

Pueden ser transcripciones de contenido de grabaciones sonoras, transcripciones a formato audio, digitalizaciones, etc. Nos planteamos si esas reproducciones eran legales.

La norma nacional principal que regula la propiedad intelectual es el Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de propiedad intelectual y se regularizan, aclaran y armonizan las disposiciones legales vigentes sobre la materia. En su Artículo 31 bis establece:

» (...) Tampoco necesitan autorización los actos de reproducción, distribución y comunicación pública de obras ya divulgadas que se realicen en beneficio de personas con discapacidad, siempre que los mismos carezcan de finalidad lucrativa, guarden una relación directa con la discapacidad de que se trate, se lleven a cabo mediante un procedimiento o medio adaptado a la discapacidad y se limiten a lo que ésta exige. (...)».

En la página web de la Biblioteca se ofrece amplia información sobre el tema de propiedad intelectual y derechos de autor⁶.

2.2.3. Accesibilidad de la página web de la Biblioteca

Es un derecho reconocido además de en la LIONDAU en la Ley 34/2002 de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico (LSSICE), y en el RD 1497/2007 por el que se aprueba el Reglamento sobre las condiciones básicas para el acceso de las personas con discapacidad a las tecnologías, productos y servicios relacionados con la sociedad de la información y medios de comunicación social. Está garantizada por los Servicios Informáticos de la Universidad, que han adoptado las medidas necesarias, siguiendo las directrices de la www.w3.org.

III. CONCLUSIONES

La legislación va evolucionando y recogiendo necesidades sociales y, al mismo tiempo, la sociedad va adaptándose a estas mismas necesidades, abandonando el proteccionismo o paternalismo mal entendido y reconociendo cada vez más los derechos de las personas con discapacidad.

Para cumplir la legalidad vigente, las Universidades españolas han ido incorporando paulatinamente la atención a las personas con discapacidad a su normativa interna. Con la Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, Ley Orgánica de Modificación de la Ley Orgánica de Universidades (LOMLOU), se dio un enorme salto cualitativo en la incorporación de la discapacidad en la Universidad.

⁶ http://www.uah.es/biblioteca/ayuda_formacion/Propiedad.html

Fundamental ha sido la creación de centros o unidades de integración y/o apoyo a la discapacidad, que han estado trabajando en colaboración con las bibliotecas universitarias.

A este respecto la Universidad de Alcalá hace mención expresa a la atención a estos usuarios en sus Estatutos, teniendo que informar el Rector al Claustro de las actuaciones realizadas.

La Biblioteca por su parte, recoge la atención a este grupo de usuarios en el Plan Estratégico 2008-2011 de la Biblioteca y en 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 artículo 3. *Los usuarios con discapacidad tendrán derecho a la adaptación de este servicio a sus necesidades específicas.*

Se suele decir que las personas son el mejor activo de las empresas y servicios y en el caso de la atención a usuarios con discapacidad tenemos que hacer una mención especial no sólo a los integrantes del Grupo de mejora, sino a todo el personal de la Biblioteca, cuya implicación en la implantación de todas esas mejoras ha sido enorme, favoreciendo el contacto permanente con los usuarios y escuchando sus necesidades, aprendiendo a conocer y utilizar los distintos productos de apoyo y en definitiva, haciendo realidad una Biblioteca accesible para todos.

IV. BIBLIOGRAFIA

FERNÁNDEZ-GALIANO PEYROLÓN, M. Carmen. SALDAÑA ÁLVAREZ, Leonor. “Servicios especiales para usuarios con discapacidad. Una iniciativa de la Biblioteca de la Universidad de Alcalá”, en *RUIDERAe*, nº 1, 2012-09-14 <https://ruidera.uclm.es/xmlui/handle/10578/2331>

MILLÁN REYES, Ana Nieves. “Bibliotecas universitarias y personas con discapacidad: análisis del contexto legislativo a través de seis universidades madrileñas y andaluzas”, en *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, nº 92-93, Julio-Diciembre 2008, pp. 45-73

RUBIRALTA, Marius. *Las políticas sobre discapacidad en el sistema universitario español*. MEC, Secretaría General de Universidades, 2011 (ed. En línea)

SALDAÑA ÁLVAREZ, Leonor. “Atención a usuarios con discapacidad: una experiencia en la Biblioteca de la Universidad de Alcalá”, en *Mi Biblioteca*, nº 14, 2008. <http://dspace.uah.es/dspace/handle/10017/1900>

Web de la BUAH (usuarios con discapacidad): http://www.uah.es/biblioteca/biblioteca/informacion_discapacidad.html

Web de la BUAH (equipamiento accesible): http://www.uah.es/biblioteca/biblioteca/informacion_discapacidad.html#equipamiento

Web de la BUAH (propiedad intelectual): http://www.uah.es/biblioteca/ayuda_formacion/Propiedad.html

