

**BIBLIOTECAS ACCESIBLES PARA TODOS:
Pautas para acercar las bibliotecas a
las personas con discapacidad y a las
personas mayores**



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE SANIDAD, POLÍTICA SOCIAL
E IGUALDAD



IMSERSO

BIBLIOTECAS ACCESIBLES PARA TODOS:

Pautas para acercar las bibliotecas a las personas con discapacidad y a las personas mayores

COORDINACIÓN:

Centro de Referencia Estatal de Autonomía Personal y Ayudas Técnicas (CEAPAT). IMSERSO. Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad. Ana M^a Sánchez Salcedo.

AUTORES:

Centro Español de Documentación sobre Discapacidad (CEDD). Real Patronato sobre Discapacidad. Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad. Cristina Velarte Pérez.

Centro de Referencia Estatal de Autonomía Personal y Ayudas Técnicas (CEAPAT). IMSERSO. Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad. Jesús Faucha Pereda. Ana Pérez Moreno. Carlos Rodríguez Mahou. Margarita Sebastián Herranz.

Fundación CNSE. Confederación Estatal de Personas Sordas (CNSE). Departamento de Documentación del Centro de Recursos Juan Luis Marroquín. Jesús Martín Blanco.

Fundación ONCE. Departamento de Cultura y Ocio. M^a José Sánchez Lorenzo.

Organización Nacional de Ciegos Españoles (ONCE). Dirección de Cultura y Deporte. Mercedes Hernández Navarro. Francisco Javier Martínez Calvo.

COLABORADORES:

Grupo de Trabajo de Cooperación Bibliotecaria: Multiculturalidad y Accesibilidad en Bibliotecas Públicas. En el marco de las Jornadas de Cooperación Bibliotecaria entre el Ministerio de Cultura y las Comunidades Autónomas.

Isabel Gutiérrez Sánchez. Biblioteca de la Universidad Complutense de Madrid.

Javier Villar Pérez. Biblioteca Pública de Zaragoza.

Cristina Ameijeiras. Biblioteca del Forum Metropolitano. Red de Bibliotecas Municipales de A Coruña.

FOTOGRAFÍAS E ILUSTRACIONES:

Nieves Peinado Margalef. CEAPAT-IMSERSO. Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad. Carlos Rodríguez Mahou. CEAPAT-IMSERSO. Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad. María Ángeles Tirado Cubas. IMSERSO. Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad. Base de Datos de la Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria del Ministerio de Cultura.

PROYECTO DESARROLLADO POR:



CON LA COLABORACIÓN DE:



Colección Manuales y Guías
Serie Servicios Sociales
Nº 33.010 (Papel)
Nº 33.011 (Cdrom)

Catálogo General de Publicaciones Oficiales
<http://www.060.es>

El Instituto de Mayores y Servicios Sociales no comparte necesariamente las opiniones y juicios expuestos y en ningún caso asume responsabilidades derivadas de la autoría de los trabajos que publica.

DISEÑO DE LA COLECCIÓN:

Onoff Imagen y Comunicación
Segunda edición, 2011

EDITA:

Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad
Secretaría General de Política Social y Consumo
Instituto de Mayores y Servicios Sociales (IMSERSO)
Avda. de la Ilustración s/n, c/v Ginzo de Limia, 58 - 28029 Madrid
Tel. 91 703 39 35 - Fax 91 703 38 80
E-mail: publicaciones@imserso.es

Bibliotecas accesibles (Papel): ISBN: 978-84-8446-132-6

Bibliotecas accesibles (Cdrom): ISBN: 978-84-8446-133-3

NIPO papel: 866-11-010-3

NIPO en línea: 866-11-011-9

NIPO CDROM: 866-11-009-0

D.L.: M-14176-2011

Realización: ARTEGRAF, S.A.

Índice

Presentación	7
PARTE I. Accesibilidad y diseño universal. Bibliotecas para todos	11
PARTE II. Edificio y equipamiento	17
PARTE III. Productos y servicios de apoyo	39
PARTE IV. La colección	51
PARTE V. Los servicios bibliotecarios	59
PARTE VI. La relación con el usuario	67
PARTE VII. Buenas prácticas	77
ANEXOS	89
• Fuentes de información	91
• Directorio de bibliotecas	99
• Glosario	103

Presentación

Desde hace años, la preocupación por integrar de forma efectiva a todas las personas en la sociedad ha conducido a diversos organismos a reflexionar sobre el papel que la biblioteca pública puede desempeñar en el servicio a la comunidad. El carácter colectivo de las bibliotecas, y su fuerte componente social, educativo y cultural, las convierte en instituciones clave para conseguir que la integración de las personas con discapacidad y las personas mayores sea una realidad.

La UNESCO, en su *Manifiesto en favor de las Bibliotecas Públicas* (1994), subraya la importancia de la educación y del acceso a la información para el desarrollo de la persona y su participación en la sociedad:

"La libertad, la prosperidad y el desarrollo de la sociedad y de la persona son valores humanos fundamentales que sólo podrán alcanzarse si ciudadanos bien informados pueden ejercer sus derechos democráticos y desempeñar un papel activo dentro de la sociedad. La participación constructiva y la consolidación de la democracia dependen de una buena educación y de un acceso libre e ilimitado al conocimiento, el pensamiento, la cultura y la información.

La biblioteca pública, paso obligado del conocimiento, constituye un requisito básico de la educación permanente, las decisiones autónomas y el progreso cultural de la persona y los grupos sociales."

Este *Manifiesto* resalta la capacidad de la biblioteca pública para convertirse en institución democrática, que ofrece a las personas las posibilidades para desarrollar sus capacidades y deseos, y de participar en el progreso de las sociedades en las que viven. Se presenta así como una institución que favorece la inclusión, la igualdad, el respeto a los derechos de todos.

Las bibliotecas no pueden cumplir totalmente con esta finalidad si no son capaces de asegurar el acceso y disfrute de sus servicios a todos sus usuarios, sin importar sus características físicas, sociales o de cualquier otra índole. Para ello, no basta con realizar unos cuantos ajustes en los edificios; es necesario también un cambio en las mentalidades y en la concepción de las estructuras con las que se viene organizando el funcionamiento bibliotecario.

El 13 de diciembre de 2006, la Asamblea General de las Naciones Unidas adoptó la *Convención de los Derechos de las Personas con Discapacidad* y su Protocolo Opcional. Se trata del primer

tratado de derechos humanos del siglo XXI y constituye un cambio paradigmático en las actitudes hacia las personas con discapacidad. Esta convención es un instrumento legal de defensa de los derechos humanos, con una dimensión explícita de desarrollo social, donde se contemplan derechos económicos, sociales y culturales.

De forma expresa, mediante el artículo 30, "Participación en la vida cultural, las actividades recreativas, el esparcimiento y el deporte", los Estados Partes firmantes de la Convención "reconocen el derecho de las personas con discapacidad a participar, en igualdad de condiciones con las demás, en la vida cultural y adoptarán todas las medidas pertinentes para asegurar que las personas con discapacidad tengan acceso a las bibliotecas", entre otros lugares y materiales culturales.

En España, la *Ley 51/2003, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad* constituye el fundamento del cambio hacia una sociedad que garantiza los derechos a todos sus miembros, sin distinción por motivo de discapacidad. En la exposición de motivos el concepto de "accesibilidad", en cuanto eliminación de barreras arquitectónicas, es sustituido por el de "diseño para todos" y "accesibilidad universal", a través de la idea de "vida independiente". Estas nuevas corrientes se recogen en esta ley como instrumentos para "garantizar y reconocer el derecho de las personas con discapacidad a la igualdad de oportunidades en todos los ámbitos de la vida política, económica, cultural y social".

En este sentido, recordamos las *Directrices para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas* (2001) de IFLA/UNESCO, en las que se declara que "los servicios han de ser accesibles a todos los miembros de la comunidad, lo que supone edificios bien situados, buenas salas de lectura y estudio, tecnologías adecuadas y un horario suficiente y apropiado. Supone asimismo servicios de extensión para quienes no pueden acudir a la biblioteca."

Este es el contexto en el que se enmarca el presente proyecto, que deriva de las propuestas de la citada *Ley de igualdad de oportunidades* y cobra sentido con el papel otorgado a las bibliotecas por los organismos internacionales. La accesibilidad en nuestras bibliotecas ha de ser entendida en su sentido más amplio. No es solo importante que la persona con discapacidad pueda acceder al edificio, sino que ha de tener a su alcance todos los servicios y productos culturales que en ellas se ofrecen.

La responsabilidad es de todos: arquitectos, diseñadores de mobiliario, editores, bibliotecarios, organismos públicos. El Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad, a través del CEAPAT-IMERSO, para poder elaborar este documento ha coordinado un grupo de profesionales del ámbito de la discapacidad, pertenecientes al Centro Español de Documentación sobre Discapacidad, del Real Patronato sobre Discapacidad (Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad), la ONCE, la Fundación ONCE y la Fundación CNSE para la Supresión de las Barreras de Comunicación.

El Ministerio de Cultura ha tenido un papel fundamental en la difusión del documento y en el asesoramiento técnico a través del Grupo de Cooperación Bibliotecaria "Multiculturalidad y Accesibilidad en Bibliotecas Públicas", creado en el marco de las Jornadas de Cooperación entre el Ministerio de Cultura y las Comunidades Autónomas. De este modo, es posible trabajar de

forma conjunta, con ideas claras sobre cómo proceder para conseguir la accesibilidad universal en las bibliotecas, tanto desde la perspectiva técnica, como respecto a las actitudes de quienes deben participar en la consecución de este objetivo.

Aún queda mucho por hacer. Tenemos la *Ley de igualdad de oportunidades* y sus decretos de desarrollo, la legislación autonómica específica sobre accesibilidad, y se están elaborando herramientas legislativas, respondiendo a las directivas y recomendaciones de los organismos internacionales, que significan un avance en el acceso a la cultura de las personas con discapacidad. La nueva legislación en materia de propiedad intelectual facilita la creación y utilización de formatos accesibles para personas con discapacidad, estipulando exenciones de los cánones de la propiedad intelectual y favoreciendo la producción de formatos accesibles. También la Ley de la Lectura, del Libro y de las Bibliotecas obliga a las administraciones públicas a garantizar que los programas de fomento de la lectura, y los servicios bibliotecarios en general, se planifiquen y diseñen de acuerdo con los principios de accesibilidad e integración. Finalmente, la inclusión de requisitos de accesibilidad en los procedimientos de compras y contratación de servicios en el sector público, mediante la Ley 30/2007, es un mecanismo que debe ser utilizado para conseguir que los suministradores de productos y servicios bibliotecarios respeten los principios de accesibilidad universal.

Nos queda emprender otras acciones de fomento en varios ámbitos. Es importante iniciar medidas que favorezcan la edición de materiales documentales accesibles y su presencia en el mercado editorial español y en nuestras bibliotecas, entre otros: audiolibros, libros de lectura fácil, libros adaptados y traducidos en Lengua de Signos Española, documentos en braille. Se hace imprescindible además la cooperación entre las bibliotecas, las administraciones competentes del ámbito de la cultura y la educación, y los centros y entidades especializados en discapacidad.

Quisiéramos ofrecer con este documento algo más que unas directrices sobre accesibilidad. También aportamos la experiencia de colaboración entre profesionales con distintas trayectorias formativas y entre diferentes organismos de la Administración y entidades asociativas.

Dirección General del IMSERSO

Parte I

Accesibilidad y diseño universal.
Bibliotecas para todos

ACCESIBILIDAD Y DISEÑO UNIVERSAL. BIBLIOTECAS PARA TODOS

Hemos considerado oportuno partir de una serie de conceptos básicos como forma de acercamiento y comprensión de la terminología y la realidad de la discapacidad, cuyas definiciones están recogidas en la *Ley de Igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal* (Ley 51/2003).

Estos conceptos son tres:

- La Normalización: se trata del principio en virtud del cual las personas con discapacidad deben poder llevar una vida normal, accediendo a los mismos lugares, ámbitos, bienes y servicios que están a disposición de cualquier otra persona.
- La Accesibilidad Universal: es la condición que deben cumplir los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, así como los objetos o instrumentos, herramientas y dispositivos, para ser comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas en condiciones de seguridad y comodidad y de la forma más autónoma y natural posible. Presupone la estrategia del diseño para todos y se entiende sin perjuicio de los ajustes razonables que deban adoptarse.
- El Diseño para Todos: es la actividad por la que se conciben o proyectan, desde el origen y siempre que ello sea posible, los entornos, procesos, bienes, productos, servicios, objetos, instrumentos, dispositivos o herramientas, de tal forma que puedan ser utilizados por todas las personas, en la mayor extensión posible.

A partir de estos conceptos, podría decirse que trabajando desde la perspectiva del diseño para todos se puede llegar a conseguir la accesibilidad universal, y con ella la normalización en el acceso a las bibliotecas por parte de las personas con discapacidad.

"Diseñar para todos", lejos de suponer hacer entornos específicos para personas con discapacidad (en los que puedan imperar adaptaciones que resulten extrañas al usuario), consiste en concebir entornos que con normalidad puedan ser utilizados por todos los ciudadanos, independientemente de cualquier característica física, sensorial o intelectual, sin que distorsione el uso normal para la población general.

Podemos comprobar que la estética no está reñida con la aplicación del diseño para todos, de forma que se pueden conseguir infraestructuras sin renunciar a los cánones del buen gusto.

Una sociedad justa y democrática ha de permitir que todas las personas puedan desenvolverse en cualquier actividad de la vida diaria con autonomía, para lo que resulta fundamental evitar diseños que supongan obstáculos para una parte de sus miembros.

Además, cuando se habla de diseño para todos se incluye a la población global en su heterogeneidad, teniendo en consideración las distintas características que concurren en cada persona y las que coinciden entre personas permitiéndonos definir grupos.

Este preámbulo nos sirve para situarnos en la casuística de las bibliotecas accesibles, como un eslabón más en la eliminación de barreras no sólo arquitectónicas.

La accesibilidad se entiende como un concepto muy amplio que abarca aspectos físicos, sociales, culturales y de comportamiento.

Las bibliotecas, como fuente fundamental de acceso a la cultura, la formación y el disfrute intelectual, suponen un bien incuestionable para las personas con discapacidad y una herramienta indispensable para su desarrollo intelectual.

Por tanto, es de vital importancia que las bibliotecas cumplan su función social teniendo en cuenta la accesibilidad universal; esto es, que todos los usuarios puedan utilizar sus servicios.

Por ello, para que una biblioteca sea accesible tiene que cumplir las normas físicas de acceso que la ley establece, pero el concepto de la accesibilidad se extiende, como hemos dicho, al acceso a la documentación, los bienes y los servicios ofrecidos por la biblioteca, además del comportamiento y las actitudes de las personas que interactúan en el mismo espacio.

Bibliotecas para todos

Escribir sobre una biblioteca de uso universal puede resultar una obviedad; sin embargo, en la actualidad muchas personas siguen sin poder participar de sus servicios y de sus recursos en igualdad de condiciones. Esto da lugar a situaciones de exclusión respecto a bienes imprescindibles para el desarrollo social y personal de los individuos, pues el libro y la lectura han de estar al alcance de todos y no debe existir ninguna barrera para ello.



Biblioteca Pública del Estado. Sevilla

Este manual centra su contenido en la realización de propuestas para que las bibliotecas, y por ende los documentos, sean accesibles a las personas con discapacidad. Antes de profundizar en aspectos técnicos, debemos saber qué entendemos por persona con discapacidad y qué entendemos por biblioteca, y lo más importante: cómo debe ser la interacción entre ambas.

La discapacidad es un término relativamente reciente; antes se utilizaban otros como minusvalía e incluso algunos más peyorativos. Durante mucho tiempo la discapacidad estuvo vinculada a aspectos médicos. En la actualidad, el término discapacidad va precedido de otro más importante: persona. De esta forma, al denominar a un colectivo se da prioridad a la cualidad de persona y no a la circunstancia de la deficiencia. En este sentido, hemos recogido la siguiente definición elaborada por la organización que representa a las personas con discapacidad en España, el CERMI, Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad:

"La discapacidad es una circunstancia personal y un hecho social producto de la interacción de factores tanto individuales (el hecho físico, la materialidad de la discapacidad, que

en ocasiones consiste o deriva de un desorden de salud), como sociales (el entorno de la persona que presenta el hecho físico)"¹.

El concepto de biblioteca, al igual que el de discapacidad, también ha experimentado una evolución a lo largo de los tiempos, especialmente como servicio a la sociedad. Las bibliotecas eran antes lugares herméticos, silenciosos y elitistas, y se han convertido en centros modernos, luminosos y cercanos al lector.

Ya en el año 1949 se publica el *Manifiesto de la UNESCO sobre la biblioteca pública*, que proclama su confianza en esta institución "como fuerza viva al servicio de la enseñanza, la cultura y la información, y como instrumento indispensable para el fomento de la paz y de la comprensión entre las personas y entre las naciones".

En 1994, la UNESCO emite una nueva declaración de intenciones sobre la biblioteca pública, diciendo que: "Los servicios de la biblioteca pública se prestan sobre la base de igualdad de acceso para todas las personas, sin tener en cuenta su edad, raza, sexo, religión, nacionalidad, idioma o condición social. Debe ofrecerse servicios y materiales especiales para aquellos usuarios que por una u otra razón no pueden hacer uso de los servicios y materiales ordinarios, por ejemplo, minorías lingüísticas, personas con discapacidades o personas en hospitales o en prisión".

Una vez definidos estos dos conceptos habría que explicar cómo debería ser la interacción entre ambos. Es importante reflexionar sobre las circunstancias que determinan que las personas con discapacidad no participen de las bibliotecas y de la cultura de forma igualitaria, y quizá preguntarse por qué en el siglo XXI sigue siendo necesaria una guía para recomendar pautas de accesibilidad a las bibliotecas.

Si tenemos en cuenta esta concepción de la UNESCO sobre las bibliotecas, como "centros al servicio de todas las personas", y recogemos la última parte de la definición de discapacidad, "una manifestación más de la diversidad humana que enriquece a las sociedades", nos encontramos con dos acepciones positivas de dos realidades que deben encontrarse y participar la una de la otra.

El nexo para que esto sea efectivo viene de la mano de la *accesibilidad universal*, ya mencionada, pues la capacidad o discapacidad de una persona va a depender del grado de accesibilidad del entorno que le rodea. Para ello es necesario eliminar barreras físicas, pero no menos importantes son las actitudes y/o comportamientos negativos o de compasión hacia las personas con discapacidad, que deben ser corregidos; sólo con adaptar los entornos físicos no se consigue una integración plena. Es vital la información y la concienciación de la ciudadanía, y muy especialmente de los profesionales que trabajan en los servicios públicos.

Tal y como precisaremos en este manual, la adaptación de los entornos y de los servicios bibliotecarios a las personas con discapacidad es algo sencillo; sólo habría que acercarse y conocer la realidad de estos ciudadanos. Escuchando sus necesidades y teniendo en cuenta sus circunstancias se podrá dar una atención adecuada a personas para quienes también es importante el consumo cultural.

¹ En PÉREZ BUENO, L. C. (2006).



Centro Español de Documentación sobre Discapacidad. Real Patronado de Discapacidad

La interacción biblioteca-persona con discapacidad se debe basar en la información y en el respeto hacia otras realidades; de esta manera las bibliotecas podrán cumplir su cometido de atender a todas las personas. De igual forma, las personas con discapacidad pueden cooperar con los centros bibliotecarios en la mejora de sus instalaciones y servicios, y participar de las mismas para enriquecerlas, de modo que la inclusión y la participación ciudadana a través de la cultura deje de ser un reto de futuro para convertirse en un bien del presente.

Parte II

Edificio y equipamiento

EDIFICIO Y EQUIPAMIENTO

El acceso al edificio será un primer paso para abrir los servicios culturales y bibliotecarios a todos los ciudadanos. En este capítulo, queremos ofrecer algunas pautas básicas para eliminar las primeras barreras y diseñar con una perspectiva universalista e integradora. Muchos de los aspectos indicados deberán tenerse en cuenta en el diseño inicial de la biblioteca y otros en el proyecto de reforma, en caso de edificios ya existentes. Los arquitectos y los diseñadores deben ser conscientes de la importancia de la accesibilidad, que no está reñida con los criterios estéticos, ni supone necesariamente un coste extra.

Por otra parte, la relación que se establezca entre el mobiliario y el espacio debe permitir que este último sea accesible para todos. Además de las dimensiones del mobiliario, habrá que jugar con su ubicación y distribución para permitir los alcances necesarios a usuarios de diferentes características: no sólo la edad, también la altura (personas de talla baja), el volumen corporal (personas obesas), el equilibrio postural (personas con ataxias) u otros problemas en la deambulación, la amplitud articular, la potencia muscular (fuerza) y la destreza; en definitiva, la capacidad funcional. En otro ámbito, debemos contemplar las necesidades específicas de las personas con discapacidad sensorial (auditiva, visual y táctil) y cognitiva.



Biblioteca Pública María Moliner. Madrid.

Todos estos factores van a influir en la posibilidad de acceder o no al uso y disfrute de la biblioteca.

En este capítulo no pretendemos ofrecer referencias técnicas exhaustivas, sino una serie de directrices que conviene respetar en el diseño y equipamiento de un edificio accesible.

Las dimensiones que se presentan son orientativas. Para conocer los criterios técnicos de obligado cumplimiento remitimos a las leyes de accesibilidad de cada una de las comunidades autónomas, que tienen la competencia en la materia, y sus respectivos reglamentos de desarrollo, y a la *Ley 51/2003, de igualdad de oportunidades no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad*². Aconsejamos además la lectura de los principales manuales, que serán de gran utilidad para la aplicación práctica, tanto de las citadas leyes, como de los consejos que aportamos en estas páginas. Nos referimos principalmente al *Manual para un entorno accesible*³, publicado por el Real Patronato sobre Discapacidad en 2005, y la *Guía Técnica de Accesibilidad en la Edificación, 2001*⁴, editado por el Centro de Publicaciones del Ministerio de Fomento, en la que ha participado el Departamento de Arquitectura del Centro de Referencia Estatal de Autonomía Personal y Ayudas Técnicas (CEAPAT), así como la consulta de la bibliografía recopilada en este documento.

1. Edificio

1.1. Entorno inmediato

La ubicación de los edificios bibliotecarios debe ser cuidadosamente considerada en los programas generales de organización de las redes bibliotecarias.

Se tendrá en cuenta que existan medios de transporte público cercanos que sean accesibles, así como itinerarios peatonales que garanticen la accesibilidad desde las paradas de transporte público hasta la biblioteca.

En el caso de que el edificio disponga de aparcamiento para usuarios, éste debe contar con plazas reservadas para vehículos de personas con movilidad reducida. El itinerario de acceso hasta el edificio tendrá una anchura suficiente, estará bien iluminado y dispondrá de un pavimento duro, no deslizante ni en seco ni mojado, sin cejas ni resaltes distintos a los del propio material y libre de obstáculos.

1.2. Acceso al edificio

El acceso al edificio se realizará preferentemente a cota cero. En caso de que esto no sea posible y exista un desnivel entre el exterior y el interior del edificio, éste se salvará mediante una escalera y una rampa.

² CEAPAT. CENTRO DE DOCUMENTACIÓN. Normativa básica de accesibilidad y productos de apoyo.

³ DE BENITO, J., et al. (2010).

⁴ *Guía Técnica de Accesibilidad en la Edificación* (2001).

Puerta de acceso

Las puertas de acceso tienen algunas características específicas, que las hacen diferentes de las puertas interiores.

Es aconsejable utilizar puertas automáticas para la entrada, pues facilitan la movilidad de las personas con discapacidad. No obstante, debemos tener en cuenta algunos aspectos, entre ellos:

- el tiempo de apertura y de cierre,
- la distancia de detección de los sensores del dispositivo de apertura automática se establecerán de forma que se eviten riesgos para todo tipo de usuarios,
- la apertura de las hojas estará protegida mediante un sistema que impida el aprisionamiento o colisión, en especial para las personas con deficiencias visuales.

La altura y la anchura libre de paso será suficiente como para permitir a las personas usuarias de sillas de ruedas, muletas, etc. entrar con comodidad. En el caso de puertas de dos o más hojas, al menos una de ellas dejará una anchura libre de paso al abrirse de 80 cm como mínimo.

Si utilizamos puertas de vidrio es conveniente que tengan un zócalo de protección, salvo que sean de seguridad. Deberán señalarse mediante la colocación de dos bandas horizontales de colores puros y contrastados, que transcurran a lo largo de toda la extensión de las hojas. Además, las superficies acristaladas en las que se integren las puertas se señalarán de la misma manera y se destacará el perímetro de la puerta, de forma que sea fácilmente detectada por las personas con deficiencia visual.

También prestaremos atención a las manillas, que se accionarán mediante mecanismos de presión o de palanca, de fácil manejo y accionamiento por las personas con problemas de movilidad en las manos. Como en otros casos, el color será contrastado con las puertas y su marco, que a su vez contrastarán con el paramento donde estén instaladas. De este modo, facilitamos su localización a las personas con deficiencia visual.



Biblioteca Pública del Estado. Sevilla.



Biblioteca Pública María Moliner. Madrid.

Vestíbulo cortavientos

En el vestíbulo cortavientos deberá quedar un espacio libre (1,50 m de diámetro) que no sea barrido por la apertura de las puertas y que permita un giro completo de las personas usuarias de sillas de ruedas.

Es aconsejable colocar una alfombra de perfiles de aluminio o un felpudo enrasado con el pavimento circundante, para evitar la entrada de suciedad (polvo, barro, agua) y que el pavimento se moje en los días de lluvia con el tránsito de personas.

1.3. Interior del edificio

Vestíbulo

Si hay algún elemento de control (arco, torniquete, etc.), éste dispondrá de un paso alternativo con una anchura libre de 80 cm como mínimo, que se pueda utilizar indistintamente en el sentido de entrada, salida y evacuación.

El vestíbulo incluirá el área de información y el acceso a los núcleos de aseos y de comunicación vertical. Los puntos de información estarán bien señalizados y dispuestos en lugares cercanos a los accesos.

Es aconsejable utilizar bandas guía desde los accesos hasta el punto de información o control de acceso, pero siempre teniendo en cuenta que un uso excesivo de éstas puede originar saturación y confusión. El material con el que estén realizadas las bandas direccionales deberá ser distinto del utilizado en otras de carácter señalizador. En general, tendrán una superficie con estrías o acanaladuras paralelas a la dirección del desplazamiento.

Puede resultar muy útil para las personas ciegas exponer una maqueta seccionada de cada planta o planos en relieve para el reconocimiento táctil y la comprensión general de la organización, distribución y estructura del edificio.

Igualmente, los puntos de información estarán dotados de sistemas que complementen la comunicación oral, como por ejemplo los paneles gráficos o los sistemas audiovisuales.

1.4. Circulación horizontal

Pasillos

Las dimensiones de los pasillos han de permitir una circulación fluida, teniendo en cuenta los requisitos espaciales de las personas con movilidad reducida usuarias de silla de ruedas (cruce de dos o más usuarios, giros y cambios de dirección, fundamentalmente).

Debemos tener en cuenta que los pasillos son lugares de tránsito, por lo que evitaremos colocar obstáculos en su recorrido, y elementos volados o colgados que no pueden detectar fácil-

mente las personas ciegas o con resto visual (altura libre de paso de 210 cm de altura como mínimo). Cuando sea imprescindible ubicar en ellos elementos del mobiliario, se situarán todos en el mismo lado para dejar el otro libre y facilitar la circulación.

El contraste entre el color del pavimento y el de las paredes y el techo ayuda a las personas con deficiencia visual a percibir mejor el espacio. En los paramentos verticales y horizontales se usarán materiales que no produzcan reflejos ni deslumbramientos

Puertas

En el diseño o selección de puertas interiores tendremos presentes aquellos aspectos que puedan facilitar la entrada y salida a personas con movilidad reducida, así como las características que permitan su localización a las personas con deficiencia visual y la comunicación a personas con discapacidad auditiva.

De este modo, es importante asegurar que a ambos lados de cualquier puerta incluida en un itinerario accesible quede un espacio libre no barrido por la hoja, donde una persona usuaria de silla de ruedas pueda realizar un giro completo (círculo de 150 cm de diámetro), excepto en el interior de la cabina del ascensor. Es conveniente proteger la parte inferior de las puertas de los golpes que se producen con los reposapiés de las sillas de ruedas en la maniobra de acercamiento; para ello, dispondremos un zócalo de 30 cm de altura como mínimo.

Deberán tener alto contraste de color en relación con la superficie donde se encuentren instaladas.

El espacio libre necesario para que la persona realice la maniobra de apertura y de cierre varía en función de la disposición de éstas.

Todas las puertas tendrán una altura de al menos 2,10 m y una anchura libre de paso de 80 cm, como mínimo. En caso de puertas de dos o más hojas, la anchura de una de ellas será de 80 cm como mínimo.

Las manillas se accionarán mediante mecanismos de presión o de palanca, (preferentemente con forma de U), fáciles de manipular por personas con movilidad limitada en las manos. Además, es conveniente que contrasten cromáticamente con la puerta, para facilitar su localización.

Dispondrán además de ojos de buey o cristales que faciliten la comunicación visual entre los espacios que separan.



Biblioteca Pública María Moliner. Madrid.

Pavimentos

En general, el pavimento deberá transmitir seguridad (sin brillos excesivos que producen sensación de deslizamiento) y no reflejará la luz incidente, para evitar deslumbramientos o percepciones espaciales equivocadas.

Deberá ser no deslizante, tanto en seco como mojado, será duro y estable, sin cejas, bordes ni resaltes distintos a los del propio material, para evitar tropiezos. En caso de que sea necesario utilizar ceras para la limpieza, éstas serán antideslizantes.

1.5. Circulación vertical



Biblioteca Pública del Estado. Cuenca.

Escaleras

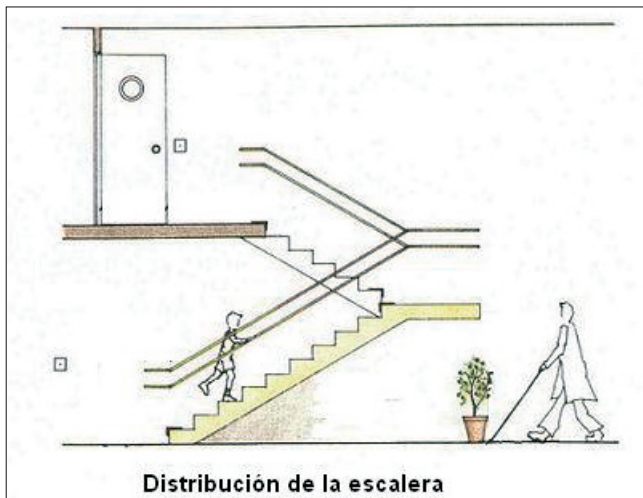
Las escaleras deberán tener un diseño que resulte cómodo para todos los usuarios. De forma preferente, serán de directriz recta o ligeramente curva y tendrán una anchura útil de paso que permita el cruce de al menos dos usuarios (ancho libre de paso no inferior a 1,20 m). Se mantendrán libres de obstáculos en todo su recorrido (jarrones, maceteros, esculturas, etc.). En el caso de que existan puertas en las mesetas, su barrido no debe invadir el espacio de paso. Se cuidará especialmente la iluminación en todo su recorrido, evitándose las zonas oscuras.

Se protegerán los espacios bajo la escalera que tengan una altura libre menor de 2,20 m, ya que las personas ciegas o con resto visual no pueden detectar los obstáculos en altura. De este modo evitaremos que se puedan golpear.

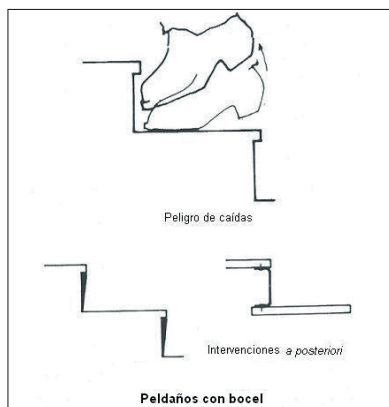
Además de estas recomendaciones generales, la accesibilidad de la escalera dependerá de las características de sus principales elementos, fundamentalmente: los peldaños, las barandillas y pasamanos, y el pavimento.

a) Peldaños

El número máximo de peldaños seguidos, sin rellano intermedio, será doce y el mínimo tres. En un mismo tramo todos los peldaños tendrán la misma altura.



Escaleras



Peldaños con bocel

Para que la escalera sea cómoda y segura, cada escalón debe presentar una adecuada relación entre la huella y la tabica, es decir, entre la altura y la profundidad de cada escalón. Es conveniente que exista un contraste cromático entre ambas superficies. La huella de los escalones será de 32 cm como máximo y de 28 cm como mínimo, y la tabica de 18 cm máximo y 16 cm mínimo. La tabica será vertical o como máximo de un ángulo de 15° con respecto a la vertical.

No son admisibles los escalones con la tabica "vacía" o

los vuelos (bocel) de la huella sobre la tabica, ya que pueden provocar tropiezos, sobre todo a las personas que arrastran los pies al caminar.

b) *Barandillas*: estarán diseñadas de forma que no supongan riesgos para los usuarios: hueco libre, no escalables, etc.

c) *Pavimento*: como en otros casos, será no deslizante, duro y estable, y no presentará cejas, resaltes, bordes o huecos que puedan ocasionar el tropiezo de las personas.

Para indicar el inicio y el final de la escalera es conveniente colocar una franja de pavimento de diferente color y textura, para facilitar su localización y uso a las personas ciegas o con resto visual.



Centro de Referencia Estatal de Autonomía Personal y Ayudas Técnicas

Rampas

Las rampas serán de directriz recta o ligeramente curva. Cuanto menor sea su pendiente, más cómoda resultará de utilizar. En general, podemos recomendar las siguientes medidas:

- Tramos de hasta 3 m de largo, de 10 a 12% de pendiente máxima.
- Tramos de 3 a 6 m de largo, de 8 a 10% de pendiente máxima.
- Tramos de hasta 10 m de largo, de 6 a 8% de pendiente máxima.
- La pendiente transversal máxima será de un 2%.



Biblioteca Pública del Estado. Murcia.

La longitud de cada tramo de rampa medida en proyección horizontal será como máximo de 10 m. En la unión de tramos de diferente pendiente se colocarán mesetas intermedias, con una longitud mínima en la dirección de circulación de 1,20 m. Cuando exista un cambio de dirección, en la meseta deberá ser posible inscribir un círculo de 1,50 m de diámetro libre de obstáculos.

Al inicio y al final de la rampa habrá un espacio libre de obstáculos de 1,50 m de longitud como mínimo.

También cuidaremos la señalización. Cuando la altura libre de paso bajo la rampa sea inferior a 2,20 m, señalizaremos su proyección vertical sobre el paramento horizontal mediante un elemento que impida el paso a esta zona.

Para indicar el inicio y el final de la rampa es conveniente disponer una franja de diferente color y textura, de la misma anchura que la rampa y de 1,20 m de profundidad en el sentido de la marcha.

Los tramos con bordes libres contarán con un zócalo o un elemento de protección lateral de 10 cm de altura que se puede colocar en la parte inferior de la barandilla.

El pavimento ha de tener las características que ya hemos indicado en otros elementos, impidiendo tropiezos o deslizamientos.



Biblioteca Pública María Moliner. Madrid.

Pasamanos

Los pasamanos facilitan los recorridos a una amplia variedad de usuarios. En general, su diseño ha de ser anatómico, de manera que puedan ser asidos con facilidad por cualquier persona, por ejemplo con sección circular, con un diámetro comprendido entre 35 y 50 mm.

El remate del pasamanos se hará hacia el suelo o pared, evitándose aristas o elementos punzantes.

Es conveniente colocar pasamanos a los dos lados de las escaleras y las rampas. Serán continuos en todo el recorrido y se prolongarán al inicio y al final de cada tramo en 30 cm como mínimo. En el caso de la parte inferior de la escalera, si es posible, el pasamanos se prolongará un peldaño inclinado y luego horizontalmente 30 cm.

Es conveniente colocar dos en cada lado y a dos alturas: entre 0,90 y 0,95 m, el primero, y 0,70 y 0,75 m, el segundo.

La distancia adecuada de separación con el paramento vertical varía entre 45 mm y 55 mm y el sistema de sujeción no impedirá el deslizamiento continuo de la mano. Su color será contrastado con el resto de elementos de la escalera o de la rampa.

Evitaremos los materiales muy deslizantes o demasiado rugosos, así como aquellos que expuestos a la radiación solar directa alcancen temperaturas excesivas.

Resulta muy útil para personas con discapacidad visual disponer de información táctil en braille sobre el pasamanos.

Ascensores

De forma general, el ascensor deberá disponer de un mecanismo de nivelación para que el interior y el exterior de la cabina queden a igual nivel. La separación máxima de la cabina con el forjado de planta será de 1 cm.

Veamos los distintos elementos:

Puertas:

- Las puertas serán automáticas y su barrido o pliegue no invadirá el espacio de la cabina. Además, contarán con un dispositivo que permita abrir las puertas desde el interior.
- Las puertas automáticas contarán con un sensor de cierre en toda la altura del lateral. Existirá un botón de activación de apertura desde la cabina.
- La anchura libre de paso será de 80 cm como mínimo.
- Frente a la puerta de acceso a la cabina, existirá un espacio donde se pueda inscribir un círculo de 1,50 m de diámetro para el desembarque o embarque de personas en silla de ruedas.
- Es conveniente que las puertas sean de cristal transparente para facilitar la comunicación con el exterior.

Cabina:

- Las dimensiones mínimas: 1,20 m de fondo y 1 m de ancho (aunque es preferible 1,40 x 1,10 m).
- Contará con un pasamanos fácil de asir y de sección preferentemente circular (diámetro entre 40 mm y 50 mm), ubicado a una altura comprendida entre 90 cm y 105 cm y separado entre 45 mm y 55 mm de los paramentos verticales.
- Es conveniente colocar un zócalo de protección de 30 cm de altura como mínimo.
- El pavimento será no deslizante, tanto en seco como mojado.

Botonera de la cabina:

- Estará situada a una altura comprendida entre 90 cm y 120 cm y separada de las esquinas al menos 40 cm.



Centro de Referencia Estatal de Autonomía Personal y Ayudas Técnicas

- El pulsador de llamada tendrá las mismas características que la botonera.
- Los botones tendrán un tamaño mayor o igual a 2 cm de diámetro si son circulares y de lado si son cuadrados o rectangulares.
- Los indicadores de parada o de alarma se diferenciarán del resto por su tamaño, su forma y su color. No se utilizarán sistemas de sensores térmicos.
- La información gráfica de los botones irá en altorelieve y en braille. El diseño del panel facilitará la detección individual de los botones.
- En edificios con un número significativo de plantas, se pueden colocar dos botoneras, una en vertical y otra horizontal.

Información:

- Cuando el ascensor comunique dos o más niveles, la cabina contará con un indicador de parada e información sonora y visual que refleje el número de planta y la dirección de subida o bajada.
- Los dispositivos de emergencia contarán con señales luminosas complementarias al timbre sonoro.
- Lo ideal será contar con un video-interfono que permita la comunicación visual y auditiva en ambas direcciones.
- El número de cada planta deberá señalarse mediante un indicador con un tamaño de 10 x 10 cm como mínimo, que cuente con información en braille y caracteres gráficos en altorrelieve. El color del indicador contrastará con el fondo. Los indicadores se colocarán a ambos lados de la puerta del ascensor. El número que corresponde a cada planta tendrá una altura de 5 cm como mínimo.
- La zona de embarque del ascensor se señalará mediante la instalación de una franja tacto-visual en el pavimento adyacente a la puerta y centrada respecto a ésta. Sus dimensiones serán 120 cm de ancho por 120 cm de fondo como mínimo.

1.6. Servicios higiénicos

Cada núcleo de espacios higiénico-sanitarios debe contar con aseos adaptados, con acceso desde el vestíbulo o en los espacios de circulación.

Tendremos en cuenta las siguientes características:

Puertas de acceso:

- Se rotularán con un pictograma (dibujo simple y claro) en altoprelieve. Debajo del pictograma se colocará un texto, también en altoprelieve y en braille, para indicar si el aseo está destinado a hombres o mujeres. La lectura táctil resulta más fácil cuando los caracteres de la palabra identificativa están en mayúscula. Los caracteres en braille se ubicarán en la parte inferior izquierda del rótulo. Se utilizará el sistema braille normalizado por la ONCE.
- Dejarán una anchura libre de paso de 80 cm como mínimo. En caso de puertas abatibles, éstas se abrirán hacia el exterior del recinto.
- Los tiradores y manillas tendrán forma de "U" y se accionarán con mecanismos de presión o de palanca. Se situarán a una altura máxima de 1 m.
- Los mecanismos de condena tendrán una superficie de accionamiento suficiente para que puedan ser manipulados por las personas con problemas de movilidad en las manos, y permitirán su desbloqueo desde el exterior en caso de emergencia.
- Existirá un contraste de color entre la puerta y el paramento vertical donde está situada, y con la manilla o tirador.
- La hoja de la puerta tendrá en la parte inferior un zócalo de 30 cm de altura como mínimo como protección contra los golpes de los reposapiés de las sillas de ruedas, que a veces se producen durante la maniobra de acercamiento y apertura.
- Se utilizarán sistemas visuales que permitan conocer la disponibilidad del aseo (rojo-verde; ocupado-libre).



Centro de Referencia Estatal de Autonomía Personal y Ayudas Técnicas

Interior:

- Entre 0 y 0,70 m de altura respecto del suelo habrá un espacio libre de giro de 1,50 m de diámetro no barrido por la apertura de la puerta, que permita el giro completo (360°) a una persona usuaria de silla de ruedas.
- En el acercamiento lateral al inodoro se dejará un hueco de 0,80 m de ancho como mínimo

en uno de sus lados (o en ambos, si hay espacio suficiente), para facilitar la transferencia (paso desde la silla de ruedas al inodoro y viceversa).

- El inodoro tendrá el plano de asiento situado a 45 cm del suelo. A ambos lados, se colocarán barras de apoyo horizontales para facilitar las transferencias. Las barras del lado de la transferencia serán abatibles. La altura estará comprendida entre 70 y 75 cm medidos desde el suelo.
- La cisterna o los fluxores se accionarán mediante mecanismos de gran superficie, que puedan manipular las personas con problemas de movilidad en las manos. Otra alternativa es instalar una cisterna automática.
- El lavabo no tendrá pie ni mobiliario inferior, para que las personas usuarias de silla de ruedas se puedan acercar frontalmente. El fondo medirá 0,60 m como mínimo. Si es posible, se puede instalar un lavabo graduable en altura, de forma que cada usuario lo coloque en la posición que le resulte más adecuada. En este caso, las conducciones de alimentación y desagüe serán flexibles. La acometida de agua caliente estará aislada térmicamente si va al descubierto.
- Los accesorios, jabonera, secamanos, etc. se situarán dentro de la longitud de alcance del usuario. El espejo tendrá el borde inferior situado a 90 cm del suelo como máximo.
- La grifería manual más adecuada es la de tipo monomando con palanca alargada (tipo gerontológico). También se puede utilizar una grifería automática con un sistema de detección de presencia. La instalación de agua caliente estará dotada de un termostato que evite temperaturas superiores a 40° c.
- Se debe estudiar la posibilidad de señalar visualmente la alarma de incendio (tradicionalmente sonora), instalando un piloto de color rojo en el interior de las cabinas de aseo, para avisar a las personas con discapacidad auditiva.
- El suelo será antideslizante, en seco y en mojado.
- La iluminación será uniforme. No se deben instalar mecanismos de control temporizados.

1.7. Señalización

Es importante que la información del entorno sea perceptible y comprensible, y se transmitirá de forma visual, sonora y táctil.

Para que los usuarios puedan identificar las distintas zonas y elementos de la biblioteca se utilizarán símbolos universalmente reconocidos, comprensibles y diferenciados. La letra utilizada en paneles y elementos señaladores debe cumplir los mínimos requisitos técnicos que garanticen su sencillez, claridad y legibilidad.

La forma en la que utilizemos el color puede ser de ayuda en la orientación, tanto mediante contrastes cromáticos, como en la relación con la luz/oscuridad (tonos



Escribir con símbolos

grises). Por ejemplo, el color puede servir para localizar e identificar dependencias u otros elementos del entorno: entradas, salas, puertas, etc.

Se recomienda también que el color de los indicadores, pictogramas, puertas, etc., tenga contraste con el fondo para aumentar su visibilidad. En el caso de que se utilicen indicadores con texto, éste tendrá un contorno nítido y una coloración viva y contrastada con el fondo y que ambos, a su vez, queden contrastados con la pared, puerta, etc. a la que estén adosados. El mejor contraste para los carteles es el realizado con letras claras y fondo oscuro. Para carteles que requieran una localización e identificación a distancia, el fondo oscuro y la letra clara proporcionan mayor contraste y, en general, facilitan su lectura.

Las bandas guía son muy útiles para señalar los recorridos horizontales, incluyendo los accesos a los núcleos de comunicación vertical, y de aquellas dependencias que se considere oportuno. Se colocarán bandas de señalización visual y táctil al principio y al final de las escaleras y de las rampas.

1.8. Iluminación

La iluminación es un elemento importante en las bibliotecas. La luz artificial se dispondrá en una serie de luminarias alineadas en el techo, o en las paredes, situándolas todas a la misma altura. Esta disposición de los puntos de luz ayudará a mantener una línea de desplazamiento a las personas con deficiencia visual. La iluminación no producirá deslumbramientos directos ni diferidos.

La luz natural procedente de ventanas o superficies acristaladas situadas en las paredes laterales o de fondo de pasillo puede provocar deslumbramiento en determinados momentos del día según su orientación. Este efecto se reduce o elimina con el uso de cortinas o persianas que regulen la entrada de luz y la difuminen, o con láminas de control solar de aplicación interior o exterior de alta eficacia.

En general, la iluminación estará exenta de deslumbramientos y zonas oscuras, y tendrá una intensidad lumínica a nivel del suelo de al menos 300 luxes.

En las mesas de lectura es aconsejable disponer de flexos, preferentemente orientables y de luz fría.

2. Equipamiento

La relación que se establezca entre el mobiliario y el espacio debe permitir que este último sea accesible para todos. Como ya hemos mencionado, tendremos que tener en cuenta no sólo las dimensiones del mobiliario, sino también su ubicación y distribución, así como los espacios de uso.

Tomando como referencia las distintas áreas funcionales en las que se puede distribuir el espacio y el mobiliario definido para esas zonas concretas, aportaremos algunos puntos que nos ayudarán a acercarnos a un uso lo más universal posible del mobiliario.

2.1. Zona de recepción

El vestíbulo de recepción estará organizado de forma que facilite la orientación a los usuarios, mediante la iluminación y la adecuada ubicación del mobiliario; con acceso a las diferentes zonas y usos de la biblioteca, a los núcleos de comunicación vertical y a las entradas y salidas del inmueble.

Sistema antirrobo

No debe suponer un obstáculo para la circulación de personas con problemas de deambulación o usuarias de silla de ruedas. Tampoco debe interferir con dispositivos personales electromagnéticos, como marca-pasos o audífonos.

Depósito de objetos personales

- Percheros: Podemos optar por percheros con distintas alturas o bien barras abatibles (extraíbles) o regulables en altura. Son recomendables las perchas tipo garfio, con prolongación para facilitar su agarre, y que no sean muy pesadas.
- Taquillas: Deberán tener un hueco en la parte inferior (25-30 cm) que permita la aproximación con una silla de ruedas, y disponer de un asidero para facilitar la apertura. También es conveniente reservar alguna taquilla colocada a la altura adecuada y con llaves de fácil manejo para ser utilizada por personas con discapacidad.

Paneles informativos

No deben quedar ocultos por ningún obstáculo, ya sean puertas abiertas o mobiliario, ni por la concurrencia de personas.

El contenido de la información será legible y claro, evitando toda información superflua. Podemos utilizar símbolos estándar internacionales que mejoran la comprensión.

Para que la lectura sea más rápida se utilizará un tipo de letra de definición clara, y con un tamaño y un espaciado apropiados. La tabla número 5 de la norma UNE 41500, *Accesibilidad en la edificación y el urbanismo. Criterios generales de diseño*, ofrece indicaciones sobre el tamaño de la letra.

Utilizaremos los colores de mayor contraste entre las letras y el fondo, evitando situar el texto sobre ilustraciones o fotografías. Podemos seguir la norma *UNE 170006: Directrices para que el desarrollo de las normas tenga en cuenta las necesidades de las personas mayores y las personas con discapacidad*.

2.2. Zona de información / préstamo

Constituye el punto de acogida del usuario. Los elementos más importantes de esta zona son los mostradores y los puntos de información, por lo que el espacio de circulación inmediato a éstos debe quedar libre de obstáculos y ser suficiente para que los usuarios en silla de ruedas puedan aproximarse a ellos.

La altura de dichos mostradores y puntos de información debe ser adecuada para recibir a todo tipo de usuario. Es recomendable que existan dos alturas: una para permanecer de pie (110 cm aprox.), con suficiente superficie para permitir apoyar libros y rellenar fichas; y otra (72-80 cm), que podría ser una continuación de la superficie de trabajo del personal de la biblioteca, para atender a personas en silla de ruedas, baja estatura y en general usuarios que precisen sentarse. Este último tramo debe tener el espacio inferior libre de obstáculos hasta una altura de 70 cm como mínimo y una profundidad de 60 cm como mínimo, cuando se precise apoyo.

Para atender mejor a las personas usuarias de audífonos debemos instalar un *bucle magnético* y señalar dicha adaptación.

En general, estos elementos estarán ubicados en zonas bien iluminadas, evitando el uso de mamparas de cristal que dificulten la comunicación.

2.3. Zona de consulta

Mesas

La utilización de una mesa adecuada es determinante para facilitar a las personas con discapacidad acceder a los recursos de información que ofrece la biblioteca.

Si utilizamos mesas cuya altura pueda regularse mediante un sistema eléctrico (62-82 cm), al menos en un número determinado de puestos de consulta, todos los usuarios podrán encontrar el sitio idóneo para sus necesidades.

Sillas

Podemos seguir las recomendaciones sobre las sillas recogidas en las normas técnicas ISO 9241 y EN 29241, ambas sobre trabajo con pantallas de visualización de datos.

Equipos informáticos

De forma general, debemos seguir las siguientes recomendaciones:

- La pantalla será plana TFT de tamaño grande (19" mínimo).
- Usaremos tecnología *Bluetooth* (sin cables) que admita los periféricos utilizados por usuarios concretos.
- Sería recomendable que algún teclado tuviera los caracteres amplificados (puede conseguirse colocando pegatinas con caracteres de mayor tamaño sobre las teclas).



Biblioteca Pública María Moliner. Madrid

Ficheros y catálogos manuales

Suelen ser difíciles de manejar para las personas con discapacidad física y visual, por lo que la creciente sustitución por puntos de consulta informatizados contribuye a asegurar un acceso para todos los usuarios.

2.4. Zona de lectura / trabajo

Mesas de lectura

Preferentemente utilizaremos puestos modulares.

Es conveniente instalar algunos puestos que permitan la regulación en altura, de modo que puedan ser utilizados por personas de baja estatura, personas muy altas, usuarios de sillas de ruedas, etc.

Es aconsejable disponer de algunos flexos, orientables y de luz fría, y atriles de sobremesa, con inclinación regulable para facilitar el manejo del libro y la adopción de posturas adecuadas a personas con discapacidad física y personas con baja visión.



Biblioteca Pública María Moliner. Madrid.

Audición con auriculares

El progresivo aumento de libros en formatos alternativos, como los audiolibros y los formatos multimedia, auguran un sensible incremento de la utilización de los fondos de la biblioteca por las personas con problemas visuales, discapacidad física y dificultades cognitivas. Por ello, debemos disponer de puestos para el uso de estos medios que sean adecuados para las necesidades de los distintos tipos de usuarios.

Las personas ciegas utilizarán auriculares para escuchar la información que aparece en la pantalla del ordenador mediante un "programa lector de pantalla", un software específico.

También las personas sordas podrán utilizar estos auriculares, que deberán posibilitar la ampliación del sonido y proporcionar la nitidez necesaria con ausencia de interferencias.

Acceso a Internet

También para los puestos de acceso a Internet debemos disponer de algunos puestos regulables en altura.

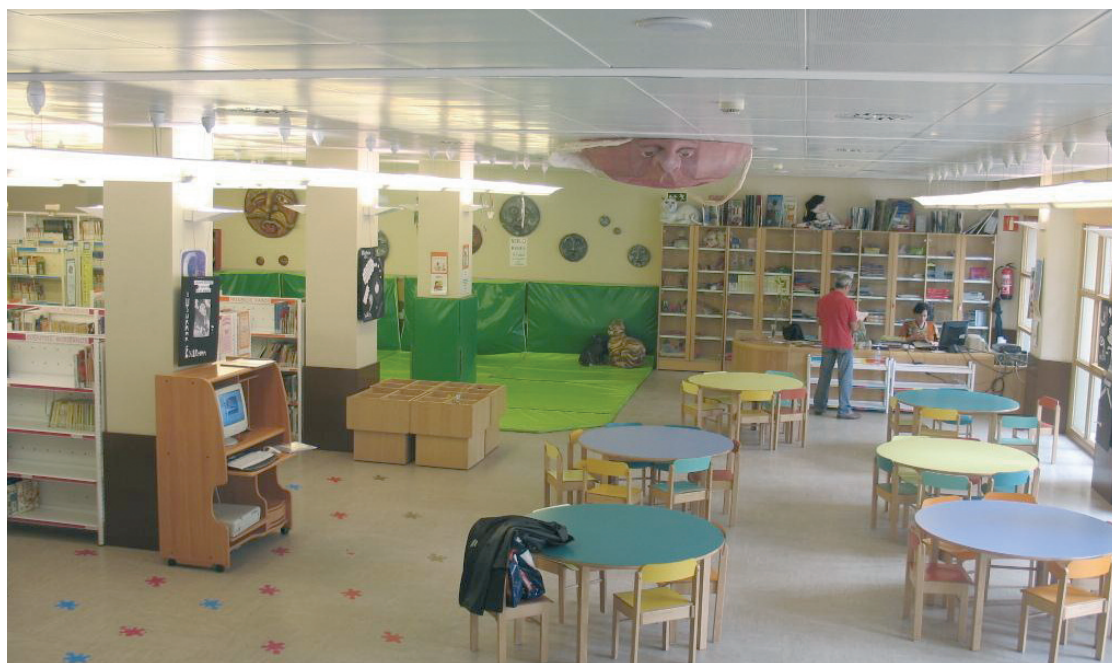
Los equipos informáticos deben cumplir las características descritas en las zonas de consulta. Además, algunos de estos equipos contarán con periféricos o software específico para que puedan ser usados por personas con discapacidad. Es recomendable instalar un programa "magnificador de caracteres" y con "síntesis de voz" para leer la información proporcionada en la pantalla, que posibilitará a personas con distintos grados de discapacidad visual acceder a la información disponible.

Podemos además ofrecer una webcam a las personas sordas para que puedan comunicarse en lengua de signos.

2.5. Zona infantil

El mobiliario infantil seguirá las mismas pautas espaciales que el utilizado en las zonas de adultos, y permitirá la aproximación y el acceso a niños usuarios de sillas de ruedas.

Para trabajos en grupos son mejores las mesas redondas u ovaladas.



Biblioteca Pública del Estado. Guadalajara.

2.6. Zona de estanterías / expositores

Estanterías

Conviene que todas las baldas de la estantería se puedan mover.

Los primeros 40 cm entre el suelo y el primer estante serán diáfanos, para que los usuarios de sillas de ruedas puedan aproximarse. Preferiblemente, la última balda ha de tener una altura inferior a 1,50 m.

El espacio entre estanterías permitirá la circulación de usuarios de silla de ruedas y el acercamiento frontal a las baldas.

Es muy importante cuidar la señalización, disponiendo los rótulos a una altura y un tamaño adecuados e incluyendo información en braille.

Expositores

Remitimos al lector a la Norma UNE 170001, *Accesibilidad global. Criterios para facilitar la accesibilidad al entorno*, que recoge los requisitos específicos relativos a expositores.



Biblioteca Pública del Estado. Murcia.

2.7. Mobiliario de uso general

Cada vez más, nuestras bibliotecas disponen de salas de usos múltiples para la realización de actividades variadas. En estos espacios prestaremos especial atención a las sillas y butacas.

Las personas mayores se sentirán más cómodas en aquellas sillas o butacas con características especiales en cuanto a altura, estabilidad, acolchado, reposa-brazos, etc. Debemos evitar asientos demasiado bajos, inferiores a 40 cm.

Los reposa-brazos facilitan la sedestación y la incorporación, no sólo a las personas mayores, sino también a usuarios con problemas de movilidad, entre otros.

Es conveniente que las sillas y butacas tengan dos alturas diferentes, como mínimo, para responder mejor a las necesidades de usuarios con estaturas y capacidad funcional diversa.

En las butacas para la lectura, la inclinación del respaldo debe ser adecuada para esta tarea y es conveniente que tengan apoyo, tanto para los hombros como lumbar.

2.8. Zona de trabajo del personal de la biblioteca

La selección del mobiliario y equipamiento debe permitir que los puestos de trabajo puedan ser desempeñados por personas con discapacidad.

Parte III

Productos y servicios de apoyo

PRODUCTOS Y SERVICIOS DE APOYO

Necesidad de los productos de apoyo

Dependiendo de la naturaleza de su discapacidad, algunos usuarios necesitarán que en nuestras bibliotecas públicas se les garantice el acceso físico, tanto al edificio como a sus distintas instalaciones, mientras que otros, como las personas con discapacidad sensorial, requerirán además adaptaciones que les permitan acceder igualmente a los contenidos de la biblioteca, a su catálogo.

Existen documentos que ya aparecen comercialmente en un formato que es accesible para algunos usuarios con discapacidad (audiolibros, libros en tipo de letra grande, etc.). Son lamentablemente muy escasos, representando un porcentaje ínfimo de lo que se produce en formatos impresos convencionales. Sin embargo, la biblioteca debe ofrecer a cualquier usuario, también a aquellos que presentan alguna discapacidad, las mismas posibilidades de elección que sus conciudadanos sin discapacidad, pudiendo leer y entender cualquier documento que se encuentre en la biblioteca.

El acceso a los contenidos en formatos convencionales (cuando no existe en formato digital alternativo) puede hacerse, fundamentalmente, de dos maneras:

- Transformando de forma permanente la apariencia externa del documento para que sea legible por los usuarios con alguna discapacidad (sistema de lectoescritura braille, grabación sonora, vídeos/DVD en lengua de signos, macrocaracteres, etc.), de modo que el resultado final es un nuevo documento físico; o bien,
- Utilizando el documento con un producto de apoyo que permita "leer" su contenido de manera transitoria (lectores de pantalla, lupas televisión, etc.).

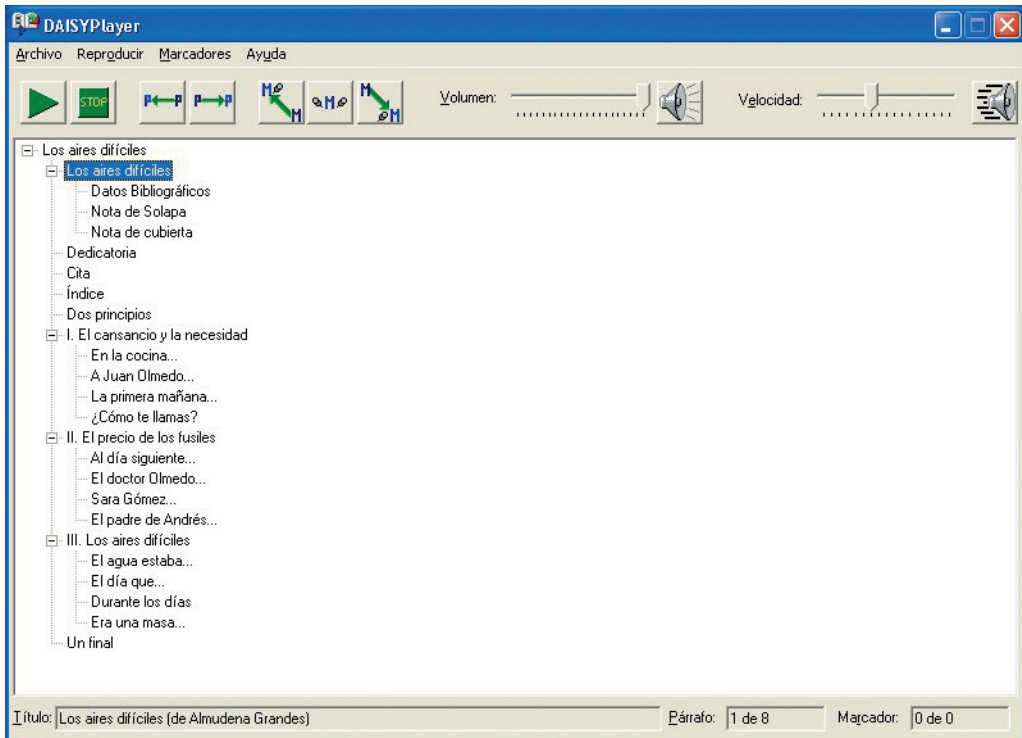
La primera de las soluciones pasa por la creación del documento, que no es función de la biblioteca pública⁵, sino de otras entidades que poseen la tecnología, los conocimientos, los medios y la capacidad de producción de los mismos. Este es el caso de los libros en sistema braille, de las grabaciones sonoras digitales estructuradas (libros en formato DAISY⁶), o de los libros en lengua de signos.

La segunda solución parte del documento que ya se encuentra en la biblioteca y lo único que requiere es de un dispositivo que permita al usuario con discapacidad acceder a su contenido de manera autónoma. Dependiendo de la discapacidad de la que hablemos, la persona requerirá de un dispositivo u otro, o de la combinación de varios,⁷ por lo que las bibliotecas públicas deberían estar equipadas con una variedad suficiente de estos productos de apoyo.

⁵ Si bien es cierto que en las bibliotecas públicas se podrían dar ciertos servicios de producción de documentos que llevaran poco tiempo y tuvieran un coste razonable, como por ejemplo la impresión en braille de documentos ya formateados en ese sistema, o la ampliación de textos por medios reprográficos con el fin de aumentar el tamaño de la letra y hacerla más legible.

⁶ Digital Accessible Information SYstem (Daisy). Estándar internacional para la producción, intercambio y uso de libros sonoros y digitales.

⁷ Dependiendo de la discapacidad, algunos productos de apoyo no son útiles por sí solos: un escáner con OCR carece de sentido si no existe otra ayuda que permita leer el resultado final (una línea braille o una síntesis de voz).



DAISYreader. ONCE

Existen múltiples variables a la hora de considerar qué y cuántos productos debe incorporar una biblioteca pública. Entre ellas, podemos destacar:

- El censo de personas con discapacidad del área de influencia de la biblioteca.
- Las distintas necesidades que puede presentar esa población con discapacidad (productos para personas sordas, para personas ciegas y deficientes visuales, sordociegas, con discapacidad intelectual, etc.).
- El espacio disponible en la biblioteca para albergar documentos en formatos accesibles además de los documentos convencionales.
- La disponibilidad o no de productos de apoyo en bibliotecas (públicas o especiales) cercanas a la misma zona de influencia.

Según esto, habrá bibliotecas que podrán dar un buen servicio con un equipamiento mínimo, mientras que otras deberán disponer de más equipamiento y productos más sofisticados, también más costosos y voluminosos. Como norma, podría decirse que se requiere al menos un equipo adaptado en cada biblioteca pública, combinando los productos que requieren un alto conocimiento tecnológico con aquellas cuyo uso no requiere formación previa alguna.

Dentro de estos productos podemos distinguir varios grupos:

- Aquellos que son simplemente una variante del equipamiento convencional y, por lo tanto, no requieren un espacio adicional: monitores de ordenador de gran formato, fotocopiadoras con capacidad de ampliaciones a formatos grandes, etc.

- Programas (software), que se pueden instalar en los ordenadores convencionales utilizados por el resto de los lectores y activarse únicamente cuando sean necesarios: magnificadores de pantalla, síntesis de voz, sistemas de OCR, etc.
- Periféricos (hardware), que sí requieren de un espacio físico propio (lupas televisión, reproductores de libros hablados, escáneres, etc.), si bien en algunos casos pueden acompañar o acoplarse a los equipos convencionales, como ocurre con la línea braille.
- Productos de apoyo que facilitan la utilización de libros por personas con discapacidad física, por ejemplo los atriles.



Lupa de regla. Exposición de Productos de Apoyo del CEAPAT

Para que su uso sea efectivo, el personal de la biblioteca debe conocer el manejo básico de los productos disponibles en su centro y saber informar al usuario sobre cómo utilizarlos; ha de tener además unas nociones mínimas de mantenimiento para afrontar las incidencias del uso diario. Del mismo modo, los manuales deberán estar disponibles para el personal y los lectores en formatos accesibles.

Documentos en otros formatos

Existen dos tipos fundamentales de documentos accesibles: los fondos físicos en formatos adaptados (libros en sistema braille, grabaciones sonoras, Video/DVD en lengua de signos e incorporando el subtítulo y/o audiodescripción, etc.) y los fondos "electrónicos".

Los documentos físicos en formatos adaptados son un añadido a los fondos de la biblioteca pública. En la mayoría de los casos (cuando estos fondos adaptados existen) suponen, en primer lugar, un porcentaje tan mínimo que no es significativo y además suele estar formado por obras cuyo interés es muy discutible; y, en segundo lugar, supone una reducción considerable del espacio de almacenaje: al disponer de la misma obra en varios soportes diferentes se está mermando la capacidad de la biblioteca de ampliar su colección.

El caso quizá más significativo sea el de las obras en sistema braille. *El Código Da Vinci* tiene, en una de sus ediciones impresas, 557 páginas en un único volumen de 23 cm de altura y unos 5 cm de grosor. Esa misma obra en sistema braille consta de 6 volúmenes de 31 cm de altura y un total de 30 cm de grosor aproximadamente. *El Quijote* en braille tendría una gran extensión difícilmente asumible en una biblioteca, mientras su versión en audio se resume en varios CDs. Siguiendo estas proporciones, si quisiéramos dar exactamente las mismas posibilidades de lectura a los usuarios ciegos que pudieran visitar la biblioteca, una vez replicados en braille todos los fondos de la misma, habría que clasificarlos y almacenarlos en kilómetros de estanterías, lo cual es obviamente inviable.

Del mismo modo, el único productor de libros en este sistema en España, la ONCE, sería incapaz de dar cabida a tal demanda por parte de toda la red de bibliotecas públicas.

Los fondos "electrónicos" tienen numerosas ventajas con respecto a los anteriores. Las dos más claras son: (1) no ocupan lugar físico en los estantes de las bibliotecas (si bien pueden en muchos casos utilizarse como master para la producción de una o varias copias del libro físico), y (2) además, adecuadamente adaptados, pueden utilizarse por personas con distintos tipos de discapacidad (por ejemplo, un documento electrónico puede ser leído por una persona ciega con las ayudas técnicas necesarias, y si incluye subtítulo y/o lengua de signos podrá ser interpretado también por una persona sorda).

¿Deben las bibliotecas públicas dar los mismos servicios que las bibliotecas especializadas?

Quizá donde no haya otro servicio bibliotecario que los proporcione la respuesta deba ser "sí", pero hay otras alternativas en aquellos lugares donde ya existe un servicio bibliotecario especializado que produce, almacena y gestiona las colecciones en formatos alternativos. No obstante, si queremos que nuestra red de bibliotecas públicas esté formada por espacios, elementos y servicios para todos, sí debe incorporar aquellos servicios que, dentro de las posibilidades de cada centro, permitan a personas con discapacidad hacer uso de sus instalaciones. La coexistencia de servicios exclusivamente especializados con aquellos que puedan darse también en las bibliotecas públicas no es excluyente, sino integradora.

La cuestión que se plantea no es si una biblioteca pública debe o no tener libros en braille o películas en lengua de signos y/o subtítuladas, sino si esta colección ha de tener un carácter meramente testimonial o realmente práctico: es decir, si puede albergar una colección lo suficientemente amplia y variada como para dar a sus usuarios lectores con discapacidad las mismas posibilidades que al resto de los usuarios. En otras palabras, ¿puede una biblioteca pública, con

una colección de 5.000 monografías, almacenar esas mismas 5.000 monografías en braille u otros formatos adaptados? ¿Es éste el único modo de ofrecer un servicio de calidad?

Es cierto que existen formatos que son más susceptibles que otros de ser almacenados en cantidad y variedad suficientes en determinadas bibliotecas públicas. Este es el caso de los "libros hablados". Actualmente estas grabaciones se realizan en formato digital y se distribuyen en discos compactos que albergan, al menos, una obra cada uno. Son los libros en formato DAISY, ya mencionados, que no sólo ofrecen una mayor calidad de sonido, sino que permiten, gracias a su estructura, una navegación por el libro igual a la que un usuario que ve puede realizar con un libro impreso convencional.

Gracias a ello, una biblioteca pública podría tener una buena colección de obras en este formato sin que ello supusiera grandes trastornos de espacio. Es más, el audio digital puede almacenarse en servidores de los que pueden grabarse discos compactos con la obra u obras requeridas a petición del usuario, por lo que no sería necesario disponer de una copia física del disco en todo momento. A diferencia de otros países europeos, los libros en audio apenas tienen presencia en el mercado editorial español; por un lado, ha habido muy pocas iniciativas en este sentido que no han tenido el éxito esperado, debido quizá a una falta de promoción, resaltando los beneficios para un grupo amplio de lectores. Necesitamos fomentarlo, provocar la reflexión colectiva para que las bibliotecas puedan contar con una colección de interés.

Algo similar puede hacerse también con las obras en sistema braille. Antes de su impresión definitiva, estas obras existen en formato electrónico: al ser ficheros de texto, ocupan además muy poco espacio en disco. De este modo, cualquier biblioteca podría tener en su servidor miles de obras en formato electrónico listas para ser impresas en braille, para lo cual debería contar con una impresora específica capaz de generar este tipo de documentos. El usuario ciego o deficiente visual podría imprimir únicamente aquella parte de la obra que tiene pensado leer en los próximos días, en lugar de obligar a la biblioteca pública a cubrir sus estanterías con obras tan voluminosas.

Entre la biblioteca pública cuyos fondos son totalmente inaccesibles y la biblioteca especializada, que no tiene más documentos que los que sus usuarios con necesidades especiales pueden utilizar, existen muchos términos medios, y a ellos es a los que la red de bibliotecas públicas debe tender.

Hoy día resulta incuestionable que la biblioteca pública debe ofrecer a los usuarios con algún tipo de discapacidad un servicio adecuado que les permita, de un modo u otro, acceder a un documento en el formato más apropiado para su discapacidad, bien porque esa biblioteca disponga de dicho documento en el formato requerido, bien a través de los medios necesarios que le permitan averiguar dónde se encuentra y cómo solicitarlo para dar servicio a su usuario, o bien por medio de productos de apoyo que transformen el contenido de un documento a un formato accesible.

Los productos de apoyo deben permitir tanto el acceso al contenido de los documentos como la creación de los mismos, cuando ello sea necesario y viable, pero no deben tratar de sustituir la existencia de servicios y documentos que ya proporcionan la ayuda necesaria. Por ello, se debe:

- Mantener una colaboración estrecha con bibliotecas especializadas a las que acudir en busca de un documento, por medio del préstamo interbibliotecario.
- Conocer aquellos enlaces más útiles para la búsqueda de documentos en formatos electrónicos, accesibles o susceptibles de ser adaptados, con el fin de ofrecerlos a los usuarios que los necesitan (Biblioteca Virtual Miguel de Cervantes, Tiflolibros, etc.). Esta información debe tratarse como parte integrante de su "catálogo" para usuarios con discapacidad.

El acceso a páginas web, al OPAC de bibliotecas especializadas, es el mejor recurso para saber dónde se encuentra ese libro en el formato deseado. Estas búsquedas a través de Internet puede hacerlas un usuario con discapacidad sensorial con determinadas ayudas. Podrá incluso descargar esos documentos e imprimirlos con el tamaño de letra que necesite, o en sistema braille, o dejar que una síntesis de voz lea lo que aparece en la pantalla. Tendrá así la autonomía necesaria para localizar, seleccionar y leer el documento que busca, exactamente igual que el resto de los usuarios.

Los formatos especiales y la propiedad intelectual

La transposición de la Directiva Europea 2001/29/EC se ha plasmado en la Ley 23/2006 de 7 de julio. En lo referente a las exenciones previstas para el mundo de la discapacidad, podemos decir que esta nueva ley ha supuesto un avance con respecto a la anterior de 1996. En primer lugar, porque hemos pasado de "exenciones para ciegos" a "exenciones para personas con discapacidad", en general, según se declara en su artículo 31bis, 2:

"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."

Éste era el primer objetivo: mantener el permiso pero además ampliarlo a todas las posibilidades existentes y por existir. Es decir, hemos pasado de los textos "en braille y otro formato específico" de la ley de 1996 a un "procedimiento o medio adaptado a la discapacidad", lo cual no restringe ni excluye ningún formato actual o futuro. Sólo se requiere que el destinatario del documento sea una persona con discapacidad, que no haya ánimo de lucro y que el sistema utilizado esté relacionado con la discapacidad.

El segundo era evitar que esta exención se viera anulada por la existencia de medidas técnicas de protección que en la práctica impidieran a un usuario o a una organización acceder al contenido de un libro para transformarlo en un formato accesible. En el artículo 161 se dice:

"1. Los titulares de derechos sobre obras o prestaciones protegidas con medidas tecnológicas eficaces deberán facilitar a los beneficiarios de los límites que se citan a continuación los medios adecuados para disfrutar de ellos, conforme a su finalidad, siempre y cuando tales beneficiarios tengan legalmente acceso a la obra o prestación de que se trate.

[...]

b. Límite relativo a fines de seguridad pública, procedimientos oficiales o en beneficio de personas con discapacidad en los términos previstos en el artículo 31bis."

Esto obliga a las editoriales a dar a determinadas entidades (la ONCE, por ejemplo) el texto de un libro en CD si no se puede extraer del mismo de manera normal, con el fin de que puedan traspasarlo a un formato accesible, por ejemplo en braille.

Principales tipos de productos de apoyo

Lectores ciegos (sin resto visual aprovechable)

- OCR (Reconocimiento Óptico de Caracteres): software que permite transformar en texto legible los caracteres de un documento capturado por medio de un escáner. La lectura del texto resultante deberá hacerse por medio de una línea braille o un lector de pantalla.
- Lectores de pantalla: software que "lee en voz alta", por medio de una síntesis de voz, el texto que aparece en el monitor del ordenador.
- Líneas braille: aparato que permite leer en braille el texto que aparece en pantalla.
- Reproductores audio de "libros hablados": reproductores de casetes o discos compactos específicos para la lectura de obras grabadas para las personas ciegas o deficientes visuales.⁸
- Impresoras braille: impresoras que reproducen en braille un texto enviado por un ordenador y que ha sido previamente formateado para este sistema de lectoescritura.

Lectores deficientes visuales (con resto visual aprovechable).

Además de los productos descritos arriba:

- Magnificadores o ampliadores de caracteres: software que aumenta el tamaño en pantalla de los caracteres o gráficos que aparezcan en la misma. El grado de aumento es ajustable por el usuario, al igual que los colores del texto, del fondo, etc.
- Monitores de gran tamaño: al menos de 19 pulgadas, para compensar la pérdida de texto en pantalla que se produce al ampliar los caracteres.
- Lupas televisión: captan el documento por medio de una lente colocada frente a él y lo muestran en un monitor, con la opción de ajustar el nivel de ampliación, el contraste, y los colores de letra y fondo.
- Lupas convencionales.
- Fotocopiadoras con capacidad de ampliación a formatos grandes (A3).
- Flexos.

⁸ Hay que diferenciar los "libros hablados" de los audiolibros existentes, poco frecuentes en España. Los libros hablados en cassette están grabados en un sistema específico que permite incluir hasta 6 horas de audio en una cinta casete convencional de 90 minutos. Ya hemos hablado anteriormente sobre los nuevos libros hablados en sistema DAISY.



Lupa electrónica portátil PVO. Exposición de Productos de apoyo del CEAPAT.

Productos de apoyo para personas sordas o con discapacidad auditiva

- Para las personas sordas o con discapacidad auditiva usuarias de la lengua de signos, lo idóneo es la adaptación de estos libros a través de formatos digitales que incorporen la información en su propia lengua natural, la lengua de signos. Muchas personas sordas tienen un nivel de lectoescritura insuficiente para comprender completamente estos libros en su forma impresa.
- Vídeos y DVD (medios audiovisuales) con subtítulo para personas sordas.
- Si la biblioteca cuenta con área de acceso a Internet, es recomendable instalar banda ancha con una webcam para facilitar la comunicación en lengua de signos, así como programas de comunicación IRC.
- La biblioteca podría contar en su servicio de información al usuario con un teléfono de texto, que permite la comunicación en tiempo real, sustituyendo los dispositivos de habla y de escucha de un terminal telefónico convencional por un teclado y una pantalla que permiten al usuario escribir la frase que desea, enviarla a su interlocutor y leer lo que éste responde. Emisor y receptor deben disponer del mismo terminal. La instalación telefónica necesaria es la misma que la establecida para los teléfonos estándar.
- El bucle magnético es otro dispositivo que puede facilitar el uso de las instalaciones y los servicios a los usuarios que utilicen el audífono en posición T⁹ o tengan implante, pues transforman una fuente sonora en magnética.

⁹ El audífono con un conmutador en posición "T" posee una bobina de inducción incorporada en el aparato, que es capaz de captar los campos magnéticos producidos por un sistema de bucle magnético externo y convertirlos en electricidad. A su vez, y ya dentro del audífono, estas señales se amplifican y se vuelven a convertir en sonidos.

- El intérprete de lengua de signos es un apoyo personal que todas las bibliotecas deberían tener en su plantilla. Permite la comunicación entre el personal bibliotecario y el usuario sordo, y posibilita a las personas sordas acceder a todas las actividades.

Productos de apoyo para personas sordociegas

Si bien la sordoceguera constituye una discapacidad singular con respecto a la visual y a la auditiva, los productos de apoyo que este grupo requiere para acceder a la información son en esencia los mismos que los reseñados para los dos grupos anteriores, combinados de manera que suplan ambas carencias sensoriales.

Productos de apoyo para personas con discapacidad física

Además de un equipamiento que contemple las características descritas en capítulos anteriores, algunas personas con discapacidad física necesitarán determinados productos de apoyo para poder manejar documentos en papel, que no suponen un coste elevado ni requieren una gran necesidad de espacio. Los más habituales son:

- Pasapáginas: convendría disponer de algún pasapáginas manual para facilitar esta tarea a personas con dificultad en la destreza manual.
- Atriles: facilitan la postura y la colocación del libro. Pueden ser útiles los de pie, para la consulta de documentos en las estanterías, o de sobremesa.
- Ratones y adaptaciones para el teclado en los puestos de consulta de ordenadores.



Modelos de ratones y adaptadores. Exposición de Productos de apoyo del CEAPAT.

En general podemos decir que las personas con discapacidad intelectual, auditiva o con movilidad reducida suelen tener más autonomía de acceso a los documentos, ya que pueden leerlos directamente, por lo que los productos que requieren son más de tipo físico (acceso a las instalaciones) y social (receptividad y apoyo por parte del personal de la biblioteca y los demás usuarios). Las personas con discapacidad visual son las más necesitadas de adaptaciones tecnológicas como las descritas anteriormente.

En definitiva, las bibliotecas públicas pueden aportar a las personas con discapacidad el acceso a la información, y el desarrollo cultural y de ocio, lo que les igualaría a aquellos usuarios que, sin tener ninguna discapacidad, acceden a la lectura y la información sin ningún tipo de problemas.

Tenemos la tecnología y los productos necesarios para mejorar, complementar, convertir lo escrito en voz y, en resumen, facilitar el acceso a la lectura para las personas con discapacidad, de modo que tan solo resta que se realice de forma sistemática en la red de bibliotecas públicas.

Parte IV

La colección

LA COLECCIÓN

Los fondos existentes en las bibliotecas públicas serán seleccionados pensando en el interés general de los usuarios de su área de influencia, independientemente de si tienen o no alguna discapacidad. Es posible además enriquecer estas colecciones con títulos que abordan la discapacidad de un modo más concreto, más directo o más técnico (dentro del nivel de conocimientos objetivo de las bibliotecas públicas).

Siguiendo los requisitos que hemos descrito en páginas anteriores, podemos afirmar que una "colección accesible" es aquella que:



Biblioteca Pública del Estado. Sevilla.

- Permite acceder a su contenido a todos los usuarios de la biblioteca sin excepción. Algunos sólo necesitarán que se eliminen las barreras arquitectónicas y físicas que les impidan acceder "físicamente" a los libros, mientras que otros requerirán además que el contenido de éstos se haga "accesible", bien a través de algún producto de apoyo o bien solicitando en préstamo o adquiriendo el mismo documento en un formato alternativo.
- Ofrece la opción de elegir entre distintos formatos para un mismo documento, dentro de las limitaciones que impone el espacio físico. En el caso de documentos en formato digital (texto, audio o multimedia), las posibilidades son más amplias ya que el espacio que ocupan no siempre es físico (no olvidemos que un simple PC puede albergar hoy en día en su disco duro una ingente cantidad de obras en formato electrónico y en audio MP3).
- Incluye lecturas graduadas para las personas con discapacidad intelectual así como para personas con problemas de comprensión lectora, es decir, libros y documentos cuya estructura y vocabulario permiten el acceso a su contenido de una manera sencilla.
- Incorpora con naturalidad en sus colecciones documentos de interés general sobre discapacidad, así como obras cuya temática está más directamente relacionada con esta realidad, pero siempre dentro de la concepción habitual de sus colecciones. La normalidad es el primer paso hacia la "accesibilidad" y la accesibilidad es uno de los pilares de la participación ciudadana.
- Incluye información sobre la disponibilidad, en otros centros o entidades, de aquellos servicios que la biblioteca pública, por sus limitaciones, no puede abarcar. Ofrecer una información veraz sobre un título en un formato determinado, y conocer los pasos para su adquisición o préstamo, es casi tan importante como tener ese título en las propias estanterías de la biblioteca.

Adquisiciones y desarrollo de una colección accesible

La política de adquisiciones de una colección accesible debe estar enmarcada dentro del plan general para la formación del fondo destinado a todo nuestro público. No debemos hacer de la integración de las personas con discapacidad un punto y aparte en nuestros criterios de selección y adquisición de la colección. Estos criterios deben obedecer a unos principios directores y asumidos por todo el personal bibliotecario, no sólo de aquellas personas encargadas de estos aspectos.

Como servicio público, las bibliotecas deben ser especialmente sensibles para garantizar la accesibilidad y la amigabilidad de sus fondos, teniendo presente su finalidad: acercar a todo tipo de usuarios al ocio, la educación, a la cultura y, a través de estos dos últimos, a una mejora de su calidad de vida. Es necesario escuchar a todos los usuarios y mantener una comunicación fluida con las asociaciones de personas con discapacidad, colaborando estrechamente para el mejor funcionamiento del que va a ser un punto de información importante para este colectivo

Al planificar la selección de documentos que integrarán la colección, las bibliotecas deberán tener en cuenta la diversidad de sus potenciales usuarios de modo que la colección se adapte a la posible demanda documental. Factores como el espacio disponible, los recursos económicos y la variedad de materias que son necesarias en una biblioteca pública deberán ser tenidos en cuenta siempre bajo la premisa básica de dicha diversidad.

Resulta muy importante que los responsables de la planificación de la colección consulten bibliografía existente en bibliotecas o centros de documentación especializados en temas de discapacidad, que contacten con el personal de estos centros. Sus recomendaciones serán muy útiles en la selección de los materiales y documentos que resulten más significativos.

En la selección de los materiales que conformarán una colección accesible conviene tener en cuenta los aspectos internos y externos del documento.

Los aspectos internos, aquellos que se refieren al contenido del documento, son muy importantes en este ámbito, pues el texto, la imagen o el sonido del documento deben ser prioritarios en la selección. Por ejemplo, para las personas sordas, un texto largo y denso supone un reto e incluso les puede desanimar. Por lo tanto, serán muy útiles los libros digitales en lengua de signos y aquellos que sean de su nivel de comprensión lectora. Para las personas con discapacidad intelectual, con problemas de aprendizaje o con un nivel de lecto-escritura bajo, son recomendables los textos de fácil lectura, que utilicen un lenguaje simple y directo y con estructuras gramaticales sencillas. Es necesario tener en cuenta que las personas ciegas no podrán acceder al contenido textual de los documentos sin productos de apoyo, por lo que podemos seguir las recomendaciones aportadas en páginas anteriores. Además, la actualidad de los documentos y la relevancia de la autoría se han de tener en cuenta para lograr una colección completa, de calidad y accesible.

Respecto a los factores externos, que se refieren a la presentación física del documento, tenemos que valorar la calidad de los materiales, su durabilidad y claridad (encuadernación, tipografía, papel...). Es recomendable adquirir libros con una tipografía clara, sin ornamentación, en un papel mate preferentemente y con una buena impresión. Esto facilitará la lectura a todos los

usuarios, no sólo a las personas mayores, con deficiencia visual o a discapacitados intelectuales. La abundancia de imágenes también clarifica el contenido de los documentos y ayuda a su comprensión.

La incorporación a la colección de una misma obra en diferentes tipos de soportes (libro, CD, vídeo, DVD, etc.) también ayuda a que muchas personas puedan acceder a ellas, al tiempo que ofrece a todos los usuarios la posibilidad de consultar el documento en el formato que les resulte más cómodo.

Otro factor importante es la incorporación a la colección de documentos que traten sobre discapacidad o en los que aparezcan personajes con alguna discapacidad. Estos documentos no estarán necesariamente dirigidos a usuarios con discapacidad, sino a todo el público en general, incidiendo en la labor de sensibilización que las bibliotecas públicas pueden hacer al dar a conocer otras realidades. Estos fondos se pueden incorporar en el diseño de "centros de interés" organizado por muchas bibliotecas.

Debemos tener presente que una biblioteca con una colección completa no existe. Pero podemos acudir a servicios alternativos, como el servicio de préstamo interbibliotecario con bibliotecas y centros de documentación especializados en discapacidad. Así, la demanda de un documento que no se encuentra en el centro podría ser paliada. Esto cobra gran importancia en el caso de las personas ciegas; ya hemos hablado de las dificultades que encontraría una biblioteca pública para tener todos los documentos en formato braille, pero sí resultaría muy beneficioso que sus usuarios ciegos tuviesen acceso a un servicio de préstamo a través del cual la biblioteca pudiese solicitar al organismo pertinente la obra en formato braille.

También es recomendable que el contacto con bibliotecas y centros de documentación especializados en discapacidad esté abierto a la posibilidad de adquirir documentos en forma de canje o donación.

Acceso a la colección

En este apartado debemos hablar fundamentalmente del acceso a la consulta de catálogos automatizados.

Es necesario adaptar de forma accesible tanto el diseño de las páginas web generales de la biblioteca, como los programas de gestión interna y la interfaz de consulta de catálogos y bases de datos. Esto sería beneficioso para todos, no sólo para personas con alguna discapacidad.

Las bibliotecas deben exigir el cumplimiento de las recomendaciones sobre accesibilidad en los pliegos de condiciones incluidos en la contratación de nuevos proyectos de diseño o en la compra de nuevos programas de gestión de bibliotecas, de bases de datos, etc.

El contenido de una web es dinámico, por lo que es importante cuidar y revisar que no se pierda la accesibilidad en ningún enlace.

Aún queda un largo camino para cumplir el objetivo de acceso democrático en las bibliotecas y

centros de documentación, tal como manifiesta la UNESCO. Con demasiada frecuencia se olvidan los requisitos de accesibilidad en el diseño de nuevas tecnologías. Además la mayoría de las aplicaciones diseñadas específicamente para personas con discapacidad se ofrecen en el mercado a precios muy elevados, por mencionar algunos aspectos a los que hay que prestar atención.

Descripción/ catalogación accesible del fondo

Una información accesible, que evite la tecnificación excesiva, sobre los modelos de descripción y catalogación del fondo redundará en beneficio de todos los usuarios de la biblioteca.

Acceso al catálogo

La interfaz de acceso al catálogo debe cumplir con todos los requisitos de accesibilidad en la web. Existen diversas herramientas que realizan un análisis del nivel de accesibilidad de la página y describen los problemas que pueda plantear. Una de ellas es el *Test de Accesibilidad Web (TAW)*, basado en las especificaciones de WAI (Web Accessibility Initiative). El TAW ha sido promovido por el CEAPAT-IMSERSO, Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad, y está disponible en la página: <http://www.tawdis.net>.



Biblioteca Pública del Estado. Cuenca

Al tratarse de un servicio completamente público es necesario que la web de la biblioteca cumpla el tercer nivel "AAA" de accesibilidad de las normas WAI.

OPAC

Los OPAC de biblioteca han mejorado en los últimos años en claridad y usabilidad. Las principales adaptaciones de esta interfaz estarán orientadas a facilitar el uso a las personas con discapacidad y, como venimos insistiendo, a todos nuestros usuarios.

Adaptación de las ayudas del sistema: es aconsejable que exista una ayuda general ilustrada con ejemplos y una ayuda sensible en cada pantalla que esté siempre presente en el momento que el usuario la necesite. En ésta se debe tener especial cuidado con las explicaciones referentes a conceptos complejos, como la signatura, o códigos que identifiquen la sección donde se ubica el documento dentro de la biblioteca.

Ampliación de opciones: Deben ampliarse otras opciones "telemáticas", como las reservas y renovaciones en línea, para evitar visitas innecesarias a la biblioteca.

Incorporación de nuevas funciones: las bibliotecas están ofreciendo cada vez más la posibilidad de vincular la información del catálogo con bases de datos externas de información básica, o incluso facultar al usuario para acceder a documentos digitalizados completa o parcialmente (índice, capítulos-clave, etc.). Esto beneficia a todos nuestros usuarios, pero puede resultar doblemente útil para quienes tienen alguna discapacidad.

Inclusión de nuevos formatos accesibles: por ejemplo, documentos con información e instrucciones en videos en lengua de signos para las personas sordas.

Catálogos en línea

El compromiso de accesibilidad no debe consistir únicamente en cumplir la normativa específica para la web; además deberíamos asegurar una accesibilidad real al usuario con discapacidad, ofreciendo productos de información adaptados sin sacrificar la capacitación necesaria para que pueda "moverse" con facilidad en el entorno bibliotecario virtual.

Las bibliotecas han de adaptar sus productos orientándolos a las necesidades de información de todos sus usuarios, ya tengan problemas de visión, auditivos o motores, incorporando las adaptaciones y productos de apoyo adecuados.

Centros de Interés

Los centros de interés, como forma de acceso rápida y sencilla a los fondos que responden al interés de un público diverso, pueden resultar una presentación atractiva para colectivos que han utilizado poco las bibliotecas públicas.

Con este sistema podemos conseguir dos objetivos:

- Dar a conocer la realidad de la discapacidad a los usuarios de la biblioteca.
- Acercar a las personas con discapacidad a las bibliotecas. Contando con fondos sobre el colectivo o adaptados a su realidad conseguimos crear bibliotecas más cercanas.

Para crear un centro de interés sobre algún colectivo o algún aspecto de la discapacidad, se recomienda contactar con asociaciones, quienes facilitarán la bibliografía más adecuada.



Biblioteca Pública Municipal Pablo Neruda. Madrid

Parte V

Los servicios bibliotecarios

LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

Desde la perspectiva de accesibilidad universal, el objetivo central reside en que las personas con discapacidad se puedan incorporar con total naturalidad en los servicios que ofrece el sistema general de bibliotecas.

El *Manifiesto de la UNESCO en favor de la Biblioteca Pública*, de 1994, expone: "los servicios de la biblioteca pública se prestan sobre la igualdad de acceso a todas las personas, independientemente de su edad, raza, sexo, religión, nacionalidad, idioma o condición social. Debe ofrecerse servicios y materiales especiales para aquellos usuarios que por una u otra razón no pueden hacer uso de los servicios y materiales ordinarios, por ejemplo, minorías lingüísticas, personas con discapacidades o personas en hospitales (...)"

Esto implica un enfoque normalizado en el que el usuario con discapacidad es uno más, como lo es un inmigrante o un estudiante cualquiera. Los servicios deben ir acordes con las necesidades de los usuarios y atender sus demandas. En los nuevos modelos bibliotecarios, la noción de servicio al usuario ha cobrado mayor importancia y ha generado la aparición de nuevas posibilidades que ponen su acento en la difusión de la información.

Una vez resuelto el acceso físico a la biblioteca, como primera aproximación podemos tener en cuenta los siguientes servicios:

Servicios de orientación y difusión de la información

La información que la biblioteca ofrezca sobre sus propios recursos y servicios será el primer punto de contacto del usuario con discapacidad, por lo que es especialmente importante facilitar el acceso a ella.



Biblioteca Pública del Estado. Cuenca

Los servicios de referencia o información bibliográfica son normalmente servicios directos y personalizados; el personal dedicado a ellos debe conocer bien las posibles alternativas para adaptar la información a los requisitos derivados de los distintos tipos de discapacidad, y será de gran ayuda tener presentes unas normas básicas de comportamiento, según describimos en esta guía.

Las bibliotecas disponen cada vez más de obras de referencia en formatos digitales. Además, las nuevas tecnologías permiten que el usuario pueda realizar sus consultas desde su domicilio o cualquier punto de acceso a Internet, a través de un formulario en la página web, correo electrónico, incluso chats y foros. Como vemos, estas son ventajas de las que se pueden beneficiar todos los lectores y en mayor medida las personas con discapacidad.

Las actividades de dinamización que muchas bibliotecas públicas están incorporando entre sus tareas resultan muy útiles para impulsar el uso de sus servicios por parte de los usuarios con discapacidad, hasta ahora poco dados a utilizarlos. La biblioteca ha de convertirse en un punto de acceso a todo tipo de documentación, sirviendo también de enlace hacia bibliotecas especializadas en discapacidad.

A través de la red general de bibliotecas, el usuario podrá acceder a directorios y recursos directamente relacionados con la discapacidad: asociaciones, centros de atención, servicios disponibles en su área de acción, etc. Los catálogos específicos sobre recursos de ocio adaptado a personas con discapacidad resultan de gran utilidad; la colaboración con organismos y centros de documentación especializados permitirá tener información actualizada.

Formación de usuarios

Se trata de un servicio fundamental para conseguir que las personas con discapacidad aprovechen mejor los recursos disponibles. Las bibliotecas podrán emprender campañas dirigidas a asociaciones, instituciones o entidades de personas con discapacidad para promover los servicios de la biblioteca y animarles a que la visiten.

Las necesidades y características específicas de las personas con discapacidad deberán ser consideradas al establecer el programa de formación de usuarios, al planificar las tareas que el personal debe realizar y al elaborar el material publicitario para atraer a los usuarios hacia las actividades propuestas. Así, se tendrán presentes las características de accesibilidad de los folletos o los carteles, e incluiremos en el presupuesto la contratación de servicios, entre ellos un intérprete de lengua de signos, para asegurar que la actividad no excluye a ninguna persona.

Fomento de la lectura

Se prestará atención a las características de la población y su evolución. Dar a conocer la biblioteca, ayudar a niños y adultos a descubrir el placer de la lectura y a percibir la biblioteca como un lugar agradable donde se puede leer y trabajar con tranquilidad, todas son tareas que

contribuyen a cumplir con el papel que la UNESCO otorga a las bibliotecas públicas en su manifiesto.

Los niños y adultos con alguna discapacidad deben contar con los materiales adaptados: "libros fáciles" para personas con retraso intelectual, con grandes ilustraciones y textos sencillos; material audiovisual adaptado, textos en braille, etc.

La promoción de la lectura puede llevarse a cabo captando personas con discapacidad de las entidades, asociaciones o centros educativos de la zona para que conozcan los recursos de su barrio. Para ello, resulta imprescindible hacer una adecuada difusión en el sector. Las sesiones de animación a la lectura en escuelas con integración escolar son instrumentos de gran utilidad.

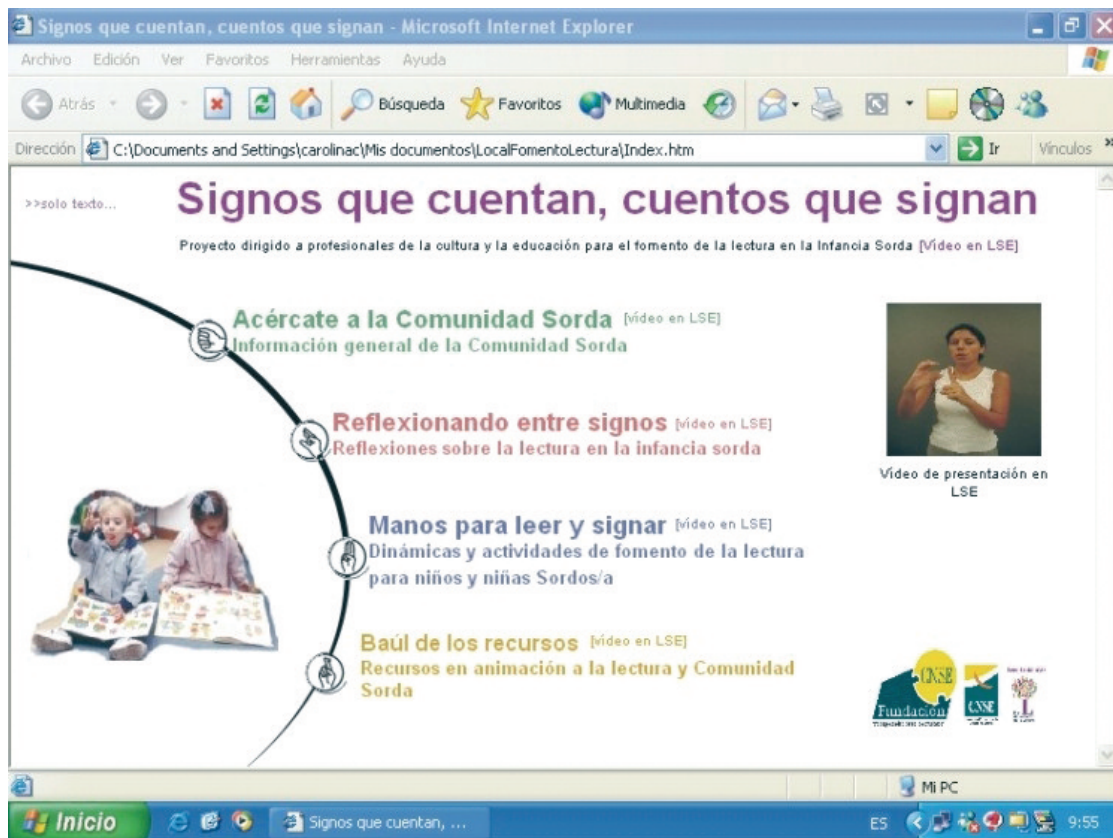
Existen campañas de fomento a la lectura para ciertos colectivos. Como modelo podemos citar la experiencia llevada a cabo por la Fundación CNSE para la Supresión de las Barreras de Comunicación. La Fundación CNSE ha desarrollado *Signos que Cuentan, Cuentos que Signan*, un instrumento dirigido a profesionales de la cultura y de la educación, con el fin de dotarles de herramientas y recursos para que trabajen el fomento de la lectura con niñas y niños sordos.

Este instrumento se materializa en una página web¹⁰, desde la cual, y a través de diferentes enlaces, los profesionales pueden acercarse a la realidad del colectivo, trabajar las diferentes dinámicas y propuestas de animación a la lectura y consultar un sinfín de recursos para conocer más a fondo la comunidad sorda y las actividades de promoción lectora. En las actividades de animación a la lectura dirigidas a personas sordas se recomienda utilizar profesionales sordos y especialistas de lengua de signos española.



Publicidad de la biblioteca accesible. Ayuntamiento de Madrid

¹⁰ <http://www.fundacioncnse.org/lectura/index.html>



Campaña de Fomento de la Lectura. Fundación CNSE
<http://www.fundacioncnse.org/lectura/index.html>

Servicio de préstamo

El préstamo, tanto individual como colectivo, es quizá uno de los servicios bibliotecarios de los que más se pueden beneficiar las personas con discapacidad. Se recomienda que las bibliotecas públicas ofrezcan condiciones especiales de préstamo a personas con grandes necesidades debido a su discapacidad. Por ejemplo, las personas enfermas, hospitalizadas o con una gran discapacidad que les impida desplazarse a la biblioteca dispondrán de un servicio de préstamo por correo y por periodos más largos, incluso ofertando la modalidad de préstamo en lotes para personas que residan en instituciones.

Existen algunas iniciativas en este sentido. Podemos citar como ejemplo el servicio Telebiblioteca de la Comunidad de Madrid, dirigido a personas mayores y personas con discapacidad. La solicitud de préstamo se realiza por teléfono y en un breve plazo se entrega el libro en el domicilio.



Publicidad de la Telebiblioteca. Comunidad de Madrid.
http://www.telebiblioteca.org/que_TB.htm

Resulta de especial interés el préstamo de libros hablados para personas con graves discapacidades que les impiden leer, pasar páginas e incluso manejar un ordenador.

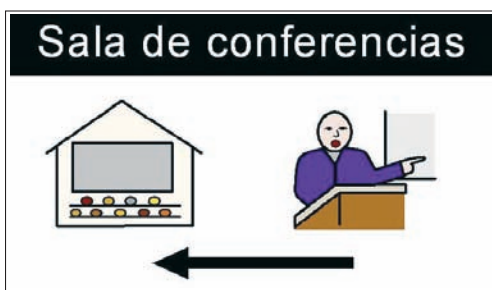
En apartados anteriores, ya hemos hablado de la importancia del servicio de préstamo interbibliotecario, con el que la biblioteca pueda obtener documentos de centros especializados y ofrecerlos al usuario con discapacidad. Sería muy interesante ampliar la colaboración existente en este aspecto con entidades del ámbito de la discapacidad.

Actividades culturales complementarias

No hace falta decir que, en todas sus actividades, la biblioteca pública debe planificar y hacer efectivas las adaptaciones que sean necesarias para facilitar la asistencia de usuarios con discapacidad.

Pero además, las bibliotecas públicas pueden poner en marcha actividades destinadas a ofrecer al público general una visión integradora de la discapacidad. En la planificación anual se puede incluir, por ejemplo, la presentación de libros, cuentos y novelas cuyos personajes tengan alguna discapacidad, y otras obras en las que estas personas relatan sus vivencias personales. También exposiciones sobre este tema, evitando actitudes ternuristas y mostrando situaciones de normalidad, por ejemplo personas con alguna limitación física o de otro tipo practicando deportes. Actividades realizadas por algunas bibliotecas, como 'la hora del cuento', deberían hacerse eco de colecciones especiales dirigidas, por ejemplo, a niños con problemas de aprendizaje. Para todo ello, las asociaciones e instituciones relacionadas con la discapacidad pueden aportar una valiosa colaboración.

El día 3 de diciembre, declarado Día Internacional de las Personas con Discapacidad, es una ocasión muy apropiada para difundir el tema, mediante promoción de editoriales, tertulias, atención a grupos que visitan la biblioteca con el objeto de familiarizar al usuario con el sistema braille, el uso de materiales de relieve y otros recursos cuyo conocimiento puede enriquecer a toda la comunidad.



Escribir con símbolos



Biblioteca Pública María Moliner. Madrid.

La proyección de videos sobre discapacidad y las posteriores tertulias sobre el tema ayudan a sensibilizar a los usuarios y eliminar barreras psicológicas en la población.

Por otro lado, el uso de videoconferencia a través de Internet permite llevar diversas actividades (presentación de libros, tertulias, exposiciones...) a personas con graves discapacidades que no pueden salir de su domicilio, facilitando su integración en la comunidad.

Servicios bibliotecarios en Internet

No es necesario insistir en la obligación de todos los centros públicos de hacer accesibles todos los servicios ofertados a través de la red. En este sentido, las bibliotecas públicas, que están incrementando la utilización de Internet tanto para su comunicación interna, como para su presentación al exterior, deben contar con el adecuado asesoramiento. Las páginas web y los catálogos automatizados han de cumplir la normativa sobre accesibilidad, por lo que los responsables deben tener conocimiento de las recomendaciones internacionalmente aceptadas y que recogemos en los anexos de este documento.

Parte VI

La relación con el usuario

LA RELACIÓN CON EL USUARIO

Como venimos señalando a lo largo de este libro, la accesibilidad de una biblioteca vendrá determinada no sólo por el cumplimiento de las normas físicas de acceso establecidas por la ley. El concepto de accesibilidad se extiende a la documentación, los bienes y los servicios que la biblioteca ofrece, además del comportamiento y las actitudes de las personas que interactúan en el mismo espacio. Todos debemos aprender a dirigirnos a las personas con discapacidad de una forma natural, evitando prejuicios y generalizaciones. El objetivo es conseguir un contacto eficaz que permita al usuario recibir un trato satisfactorio.

Tendremos en cuenta que el perfil de los usuarios de la biblioteca pública es heterogéneo: podemos definir grupos por edad (infantil, juvenil, mayores), por el nivel de estudios, por la discapacidad (movilidad reducida, discapacidad auditiva, visual, intelectual) o por una combinación de estas características.

Por eso es importante contar con información sobre los diversos usuarios, sobre cómo debemos relacionarnos con ellos. Respecto a las personas con discapacidad, debemos basar el proceso comunicativo y la interacción con el usuario en el trato normal, en la seguridad de que la comunicación es posible. Para la persona con discapacidad su situación es habitual y generalmente asumida, no se plantea problemas al abordarla, ofreciendo así la posibilidad de que nos digan qué necesitan y lo que podemos o no hacer.

Debemos evitar las generalizaciones. Cada discapacidad es diferente, al igual que cada persona que la tiene.

Queremos ofrecer a continuación unas pautas de comportamiento generales para mejorar la comunicación con las personas con discapacidad, eliminando prejuicios y falsas creencias, y teniendo siempre en cuenta que la naturalidad y el sentido común nos indican al final las mejores prácticas¹¹.

Personas sordas o con discapacidad auditiva

Para facilitar la comunicación con personas sordas o con discapacidad auditiva nos conviene saber que:

- existe la figura de intérprete de lengua de signos española (LSE), que es la persona que puede intermediar en su comunicación con la persona sorda,
- no es necesario gritar cuando se dirija a una persona sorda, ésta no le oirá,
- algunas personas sordas le comprenderán leyendo sus labios, pero otras no,

¹¹ El folleto *Trato adecuado para personas con discapacidad* (2000) ofrece sencillas pautas de comunicación. También aborda este tema la obra de CASADO, D. (2003).

- al dirigirse a la persona sorda, hágalo de frente para que ésta le pueda mirar; no le hable nunca de espaldas,
- es necesario que llame su atención con un gesto, un leve toque en el hombro, encendiendo o apagando las luces, o bien golpeando suavemente el suelo o la mesa, ya que la persona nota las vibraciones que se producen con mucha facilidad e inmediatamente le prestará atención.

Cuando se dirija a una persona sorda que se comunica con la lengua de signos:

- se puede contar con la presencia del intérprete para cualquier tipo de interacción con ella.

Cuando la persona sorda utiliza prótesis auditivas (audífonos), es importante tener en cuenta varios aspectos:

- la mayoría no tiene audición completa por el simple hecho de llevar audífonos; son un complemento para discriminar los sonidos que se producen a su alrededor,
- la comprensión de la lengua oral a través de las prótesis auditivas exige una larga rehabilitación auditiva para que sean realmente útiles para la persona sorda. Aún así, no hay que olvidar que, aún con los audífonos y una buena adaptación a las prótesis, no disponen de una garantía de recepción del mensaje al cien por cien,
- algunas personas sordas usuarias de audífonos precisan el apoyo de la lectura labial para captar los mensajes,
- algunas personas sordas usuarias de audífonos utilizan en su vida cotidiana al intérprete de lengua de signos española y, por tanto, pueden solicitarlo para cualquier otro tipo de servicio de interpretación extraordinario.

Cuando se comunique con una persona sorda sin conocimiento de lengua de signos ni lectura labial:

- podrá comunicarse con ella a través de la escritura (con mensajes escritos sencillos y claros),
- hay que tener en cuenta que esta persona posiblemente presente un nivel de lecto-escritura bajo.

En cualquier circunstancia, siempre se puede solicitar apoyo, orientación y asesoramiento al movimiento asociativo de personas sordas, acerca del mejor modo de optimizar la comunicación según las diferentes particularidades de cada persona o grupo de personas sordas.

Personas ciegas o con deficiencia visual

En el caso de las personas ciegas y personas con deficiencia visual, debemos:

- identificarnos siempre,
- definir los límites de su visión para determinar la asistencia que puedan necesitar,

- describir el área en la que se encuentra la persona,
- mostrar tangiblemente dónde se encuentran los objetos,
- colocar los objetos siempre en el mismo lugar,
- ofrecer el brazo como ayuda para la movilidad, andando un poco adelantados y describiendo la situación durante el camino,
- utilizar el braille en todas las señalizaciones,
- no obstaculizar los itinerarios.

Teniendo en cuenta además que:

- ayudar a una persona ciega o con deficiencia visual no consiste en "agarrarla" sin más. Es necesario preguntar si desea nuestra ayuda,
- las personas con ceguera o deficiencia visual no hacen las cosas "a nuestra manera". Necesitan explorar los objetos y/o los espacios por donde han de deambular. Requieren algo más de tiempo,
- existen muchas diferencias entre las personas con deficiencia visual, tanto a nivel de resto visual, como de su funcionamiento autónomo. No se debe generalizar por el hecho de compartir la característica de "tener problemas de visión",
- no debemos sustituir el lenguaje verbal por gestos. Cuando informamos del lugar donde se encuentra algo, deberemos situar el objeto en relación con la posición espacial en la que se encuentra la persona; por ejemplo, "está delante de ti", "a tu derecha", etc.
- de la misma manera, se han de evitar palabras que no tengan ningún significado, como: allí, aquí, esto. Hay que transmitir la ubicación exacta de las cosas en relación con su posición espacial,
- es necesario identificarnos y no jugar a las adivinanzas,
- no dudar en utilizar palabras como "ver", "mirar", "observar", etc.

También, para facilitar su independencia y evitar accidentes, conviene:

- no cambiar la ubicación de las cosas y avisarles de cualquier variación,
- favorecer los contrastes entre los objetos habituales y el fondo de los mismos,
- ser conscientes de que muchos obstáculos no se pueden detectar, bien por su mala ubicación o por inesperados, o por estar fuera de su lugar habitual,
- mantener unas normas mínimas de seguridad: dejando las puertas o ventanas totalmente abiertas o cerradas, nunca entreabiertas; colocando las sillas debajo de la mesa o arriadas a la pared, pero nunca dispersas arbitrariamente en las habitaciones o pasillos; tener la precaución de dejar cerradas las puertas de los armarios, sobre todo si son superiores, etc.

En cualquier caso, hay que tener en cuenta que cada persona tiene una visión distinta, pudiendo tener problemas de agudeza visual y/o de campo visual, y que esto no es fácil de identificar en un primer momento. Por ello nos mostraremos en disposición de resolver las cuestiones que

nos planteen para poder acceder a un documento, intentando identificar la ayuda técnica más conveniente como ayuda a la lectura.

Personas con sordoceguera

El colectivo de personas sordociegas es muy heterogéneo, con una panorámica y unas situaciones comunicativas muy variadas.

Para establecer la comunicación:

- es necesario que el interlocutor llame la atención de la persona sordociega. La forma de hacerlo va a depender de la persona; comprobaremos si ésta posee o no algo de visión o audición e intentaremos llamar su atención a través del canal sensorial que esté más conservado. Al llegar a su lado le tocaremos en el hombro o en el brazo y esperaremos a que nos dé pie para comenzar la comunicación,
- nos identificaremos con nuestro nombre o signo en lengua de signos.

Para iniciar la comunicación:

- elegiremos el sistema de comunicación que se ajuste a las necesidades y habilidades comunicativas de la persona sordociega, ya sea la lengua oral en sus diferentes versiones (lengua oral adaptada, lectura labial, etc.), la lengua de signos (a distancia, táctil y/o apoyada, a corta distancia, etc.), la escritura en la palma de la mano con mayúsculas, el sistema dactilológico (en el aire, en palma, etc.),
- además, existen otros recursos de apoyo a la comunicación, entre ellas: las tablillas de comunicación, los dibujos, tablillas de braille, escritura en papel y/o ordenador (se tendrá en cuenta el contraste entre la letra y el papel, el tamaño de la letra, etc.),
- si tiene resto visual y utiliza la lengua de signos como sistema de comunicación, nos situaremos de frente, a la distancia que sea adecuada para la persona sordociega, y trataremos de signar dentro de su campo visual, utilizando un espacio sígnico reducido. Es importante tener en cuenta que las condiciones de iluminación sean adecuadas, previendo en todo caso que no les ilumine de frente,
- si no tiene resto visual, haremos uso del tacto como vía de comunicación,
- si utiliza la lengua oral, hablaremos por el oído que mejor audición tenga; la distancia será la que mejor se adecue a la necesidad de la persona sordociega y el volumen será un poco más elevado de lo normal. Buscaremos el lugar menos ruidoso posible,
- si utiliza la lectura labial, nos colocaremos de frente a corta distancia y trataremos de vocalizar lo más claro posible y a un ritmo pausado. Tendremos en cuenta que las condiciones de iluminación sean las adecuadas,
- es recomendable dar pautas para indicar que se sigue la conversación,
- siempre nos aseguraremos de que ha comprendido bien,

- si por cualquier circunstancia hay que interrumpir la comunicación, debemos explicar nuestra ausencia y/o el motivo de la interrupción. Cada vez que regresemos nos identificaremos nuevamente. Si nos marchamos nos despediremos; en caso contrario, la persona sordociega puede pensar que aún seguimos allí y puede recurrir a nosotros en algún momento.

Para contextualizar a la persona sordociega:

- es muy importante situar a la persona sordociega próxima a un referente en el espacio, cómodo y seguro, y la orientaremos sobre dónde está, describiéndole tanto las personas que le rodean como el lugar donde se encuentre, los objetos cercanos, cómo están colocados en el espacio, etc. Es necesario tener la precaución de mantener los objetos siempre en el mismo lugar.

Para las reuniones, conferencias o eventos de especial interés, es recomendable contar con un guía-intérprete de lengua de signos y con las ayudas técnicas (tiflotécnicas o auditivas) para facilitar el acceso a la información.

Personas con movilidad reducida



Centro Español de Documentación sobre Discapacidad. Real Patronado sobre Discapacidad.

Las personas con movilidad reducida no encuentran mayores dificultades si el edificio es accesible, los estantes están a una altura adecuada, las mesas de lectura y de atención al usuario tienen altura suficiente para que entren las sillas de ruedas, ascensores y baños adaptados,

etc. Estas cuestiones se deberán contemplar en el plan de construcción y/o equipamiento del edificio, siguiendo las pautas que hemos recogido en los capítulos correspondientes de este libro.

Si la accesibilidad física está asegurada, estos usuarios estarán cómodos para poder preguntarnos y comunicarnos sus intereses y necesidades, sin que ningún obstáculo se lo impida.

No obstante, resulta fundamental que además de estas adaptaciones al medio físico, el personal de la biblioteca se muestre cercano, comprensible y disponible cuando una persona con movilidad reducida le pida un documento, por ejemplo, o cuando solicite algún apoyo (empujar un poco la silla para salvar un pequeño desnivel, ayudar a pasar la página de un libro, o tenga cualquier incidencia con un soporte electrónico).

Personas con discapacidad intelectual

En el caso de las personas con discapacidad intelectual, lo más importante es:

- mostrarnos tranquilos,
- tener una actitud normal,
- estar propensos a la escucha y el diálogo,
- facilitarles el libro que soliciten,
- acompañarles a la mesa de lectura,
- hablarles con total normalidad,
- preguntarles cuando no les entendamos
- repetir claramente las indicaciones si son ellos los que no comprenden.

Recomendaciones generales ante todo tipo de discapacidad

Es importante que en todo momento se tenga conocimiento de la ubicación de la persona sorda o hipoacúsica y la persona ciega o deficiente visual, ya que en situaciones de emergencia (alarmas de incendios, etc.) sólo la ayuda directa de las personas cercanas podrá ponerles en aviso.

El respeto es fundamental, por ello conviene que preguntemos a la persona con discapacidad si precisa de nuestra ayuda y que tengamos en cuenta que las necesidades de una persona no necesariamente son iguales a las de otra por el hecho de tener la misma discapacidad. Por lo tanto, no debemos generalizar y pensar que la ayuda siempre será la misma.

Es bueno evitar las actitudes de sobreprotección, ya que acentúan la percepción de la discapacidad desde la compasión y el sentimentalismo. Lo que intentamos es establecer la comunicación con normalidad y respeto.

Pensar que cualquiera a lo largo de nuestra vida podemos, por accidente u otra circunstancia, experimentar la discapacidad nos ayudará a entender que la discapacidad no cambia a la per-

sona. Muy al contrario, sigue teniendo las mismas aspiraciones de bienestar y felicidad que los demás y el derecho de un trato respetuoso y normal.



Centro Español de Documentación sobre Discapacidad. Real Patronato sobre Discapacidad.

Parte VII

Buenas prácticas

BUENAS PRÁCTICAS

La accesibilidad ha empezado a estar presente en las bibliotecas públicas a través de experiencias concretas y gracias a las iniciativas particulares de profesionales bibliotecarios, que trabajan con frecuencia en colaboración con organizaciones de personas con discapacidad. Los logros conseguidos no deben constituir el objetivo final de una experiencia puntual, sino incorporarse en la planificación estratégica del centro, de manera que las actividades realizadas se conviertan en la práctica habitual.

En este capítulo, presentamos algunos ejemplos de acciones llevadas a cabo en distintas bibliotecas, que ilustran la integración de los distintos grupos de personas con discapacidad.

BIBLIOTECA ABIERTA A LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL LA EXPERIENCIA DE SANT PAU-SANTA CREU DE BARCELONA

El mayor reto en la consecución de la accesibilidad y la diversidad en las bibliotecas es quizá la integración de personas con discapacidad intelectual. La Biblioteca Sant Pau-Santa Creu del Barrio del Raval de Barcelona ha realizado una interesante colaboración con el Taller Sant Jordi de Formación Ocupacional, cuyo resultado ha sido el uso activo de los servicios bibliotecarios, en distintos niveles, por parte de los usuarios con discapacidad intelectual.

El origen del proyecto fue el acercamiento real de la biblioteca a los diversos sectores de población de su entorno, caracterizado por su marcada heterogeneidad y en el que se ha asentado un buen número de asociaciones y entidades dirigidas a diferentes grupos sociales. La presencia del Taller Sant Jordi desveló la falta de experiencias con colectivos de personas con discapacidad intelectual en el ámbito bibliotecario.

El taller atiende a personas con discapacidad intelectual en edad adulta, con un grado de minusvalía superior al 65%. La atención ofrecida se basa en la rehabilitación integral a través de actividades relacionadas con la vida adulta, que fomentan la integración en el entorno y la utilización de los servicios ofrecidos por la comunidad.

La colaboración entre el taller y la biblioteca se inició en 1999. El objetivo era facilitar a los usuarios con discapacidad el acceso a los equipamientos bibliotecarios, con un cierto grado de autonomía. Inicialmente se definieron aspectos como el periodo y la frecuencia de uso, el tipo de materiales, los servicios o las actividades más adecuadas. Para ello, se partía de un análisis de las necesidades reales de estas personas, y del trabajo conjunto entre los responsables bibliotecarios y los monitores del taller.

La asistencia a la Biblioteca Sant Pau-Santa Creu se inició como una actividad puntual fuera del taller, con el objetivo de conocer y entender el funcionamiento de un servicio público. Según los usuarios comenzaban a desenvolverse en el entorno del centro, y de acuerdo con sus capacidades y preferencias, se fueron ampliando las prestaciones del servicio.



Biblioteca Sant Pau-Santa Creu. Barcelona.

De este modo, desde octubre de 2000 se desarrollaron tres fases. En la primera, el taller y la biblioteca plantearon a los usuarios una actividad que consistía en buscar información para la revista editada en el taller, consultando los libros disponibles. Las sesiones se efectuaban un día a la semana en la sala infantil, con un grupo de 18 personas entre 20 y 60 años. Estas personas llegaron a considerar la biblioteca como un espacio propio, de manera que los responsables del proyecto decidieron ampliar la experiencia.

En una segunda fase, se buscó el objetivo de conseguir cierta autonomía de los integrantes del grupo para localizar los libros que les interesaban, con el apoyo de dibujos que les permitieran relacionar gráficamente el tema mostrado en cada libro. La evaluación de la experiencia, en la que se incluyeron algunos comentarios de los propios miembros del grupo, permitió dar un paso más en el camino hacia la integración y el aprovechamiento de los recursos bibliotecarios: los grupos se dividieron de modo que los más participativos comenzaron a utilizar las instalaciones de la sala general de la biblioteca.

Se inició así una tercera y última fase, a partir de 2003, cuyo programa incluía la consulta de libros y la realización de dibujos, la explicación de cuentos y la proyección de videos, tareas que servían de base para que los usuarios comentasen y expresasen sus opiniones y percepciones ante el recurso documental utilizado.

Como señalan las profesionales que han participado en esta experiencia¹², la integración es posible si se ofrece un espacio en el que la diferencia sea la característica más habitual. Para todos es una experiencia enriquecedora.

ADAPTACIÓN DE UNA BIBLIOTECA A USUARIOS CIEGOS. LA BIBLIOTECA PÚBLICA DE ZARAGOZA POR LA ACCESIBILIDAD

Coincidentes con la compra por parte del Ministerio de Cultura de cinco licencias del programa Jaws, la Biblioteca ha implantado unas medidas a favor de la accesibilidad de las personas con deficiencia visual, que pretenden tener una continuidad en el tiempo, de forma que se cumplan los postulados democráticos de la biblioteca pública de acceso en igualdad de condiciones de todos sus usuarios.

A raíz de un informe elaborado por técnicos de la ONCE se están mejorando aspectos relativos a la señalización, iluminación y eliminación de obstáculos. Ya se procedió a la reforma de la rampa de acceso exterior. En 2007 y los años sucesivos se ha previsto la sustitución de todos los aparatos de luz, la mejora de las cabinas del ascensor y sus mecanismos de nivelación, y la señalización de recorridos para las personas con dicha discapacidad (esto último paralelo a la sustitución de los suelos de linóleo).

Para concienciar a la plantilla de que las mejoras en la accesibilidad han de basarse no solamente en el cambio de los factores físicos, sino también en la asunción de un compromiso personal de trato igualitario a las personas con discapacidad, que generalmente sólo precisan una ayuda suplementaria, expertos de la ONCE impartieron dos sesiones de formación, orientadas a dar a conocer las estrategias básicas para atender a este tipo de público. Incluyeron tres documentos titulados: "Recomendaciones para presentar textos impresos accesibles a personas con deficiencia visual", "Relación y comunicación" y "Ayuda al desplazamiento".

A finales de enero de 2007 quedaron instalados 4 puestos informáticos (tres adaptados y uno exclusivo), que incluyen acceso al Opac, a programas de Ofimática y a Internet, mediante el programa lector de pantalla Jaws y el programa de ampliación de caracteres Mega-Once, el primero facilitado por el Ministerio de Cultura y el segundo por la ONCE. El puesto exclusivo está dotado además de un escáner para facilitar la lectura de textos y se ubica junto a una lupa de lectura. Dichos puestos se localizan en las tres plantas de acceso público de la biblioteca (Biblioteca Infantil, Planta de Información y Préstamo, Planta de Hemeroteca-Sala de Referencia).

En cuanto a la colección, se ha individualizado un centro de interés, debidamente señalado, compuesto por impresos en letra grande y audiolibros, con la voluntad de incrementar en la medida de lo posible esta parte de la colección, muy demandada pero limitada por el problema de la carencia de documentos comerciales en España.

¹² CAPELLERAS, N., LIZARRALDE, M., MONTIA, M. y SOLÉ, I. (2006).

A invitación de la biblioteca, un grupo de afiliados de la ONCE, junto con sus monitores, realizó una visita para conocer el centro, lo que despertó el interés de los usuarios. Al mismo tiempo, se pudieron contrastar las necesidades y expectativas de este colectivo frente a los servicios que la biblioteca puede ofrecerles en estos momentos y en el futuro.

Finalmente, hemos invitado a los niños con deficiencias visuales a participar en los cuentacuentos que la biblioteca organiza todos los viernes, integrados con el resto de usuarios infantiles.

Todas estas medidas son pequeños pasos conducentes a hacer de nuestro centro una "Biblioteca para todos" en cumplimiento de las declaraciones de la UNESCO sobre las bibliotecas, y en el convencimiento de que no sólo hay que eliminar barreras físicas sino adecuar actitudes, y de que cualquier esfuerzo pasa siempre por la cooperación, en este caso con las instituciones que trabajan en favor de los grupos con discapacidad (visual, auditiva, intelectual o de movilidad).

ADAPTACIÓN DE UNA BIBLIOTECA A USUARIOS SORDOS. EL SERVICIO DE ATENCIÓN A PERSONAS SORDAS EN LA BIBLIOTECA FORUM METROPOLITANO

La Biblioteca del Forum Metropolitano, que pertenece a la red de Bibliotecas Municipales de A Coruña, cuenta desde el año 2003 con un servicio de atención a personas sordas. El servicio nació para fomentar la participación de las personas con discapacidad auditiva en el circuito normalizado de servicios y en la oferta cultural y educativa de la ciudad, y concretamente en la utilización de las bibliotecas.

La iniciativa pretendía contribuir a la integración social de las personas sordas o con discapacidad auditiva, para facilitar y fomentar su participación social. Los objetivos que se plantearon para el servicio eran:

1. Desarrollar acciones que fomentaran la percepción de las bibliotecas como espacios abiertos a la participación y al encuentro de las personas sordas. Para ello se creó el centro de interés "comunidad sorda", con materiales específicos: documentos sobre cultura sorda, diccionarios de lengua de signos, monografías para la educación y la formación de personas sordas, películas o libros, cuyos personajes o situaciones hicieran referencia a este colectivo.
2. Eliminar las barreras de comunicación con las que se encuentran las personas sordas cuando acceden a los servicios bibliotecarios. Para cumplir con este objetivo, se desarrolló una serie de acciones que paralelamente contribuyeran a la sensibilización de la sociedad mediante la difusión de la realidad social, cultural y lingüística del colectivo con discapacidad auditiva:
 - a. Mejora y adaptación de la señalización de los fondos de la biblioteca y de la indicación de servicios, para facilitar el acceso y uso de los recursos bibliotecarios a los sordos.
 - b. Intérprete de lengua de signos en la biblioteca, que se ha mantenido desde entonces en el mismo horario que el resto del personal. Desde el inicio se decidió que la figura del intérprete estuviera presente no sólo para la comunicación con las personas sordas, sino en todas las actividades organizadas por la biblioteca, tanto para niños como para adul-

tos, facilitando la visibilidad social del colectivo, contribuyendo a la normalización de su lengua y obteniendo mayor repercusión mediática.

- c. Otras medidas: señales luminosas, pantallas de texto, envío de mensajes de texto a teléfonos móviles (información de actividades, consultas, reservas...)
3. Fomentar hábitos de lectura entre la población con discapacidad auditiva. Para ello, además de la creación del centro de interés con materiales de lectura fácil y lecturas graduadas, se desarrollaron otras acciones, entre ellas las muestras bibliográficas o cuentacuentos, realizados tanto por personas sordas como oyentes con intérpretes de lengua de signos española.

LA EXPERIENCIA PROFESIONAL DE UNA BIBLIOTECARIA CON DISCAPACIDAD. BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID

Introducción

Cuando hablamos de bibliotecas accesibles, siempre nos fijamos en cómo atender y satisfacer las necesidades de aquellos usuarios que tienen una discapacidad. Paradójicamente, solemos olvidarnos de que también pueden existir profesionales con discapacidad que necesiten ciertas adaptaciones para el normal desarrollo de su trabajo cotidiano, que muchas veces se ve dificultado porque no tenemos en cuenta que el personal de la biblioteca es el primer usuario que, de manera asidua y prolongada en el tiempo, se va a enfrentar con cuestiones como:

- el edificio
- los fondos
- los recursos electrónicos, etc.

Si un edificio y unos fondos inaccesibles significan que el usuario con discapacidad no pueda utilizar un servicio público al que tiene derecho, esta situación se agrava aún más cuando la persona se ve obligada a acudir diariamente y permanecer gran parte del día en un lugar donde no va a poder realizar su trabajo de la manera más eficiente, cómoda y adecuada, provocando dependencia de otros miembros del personal y una falta de autonomía que incluso puede incidir en su labor diaria y en su autoestima.

Los problemas que encuentra un bibliotecario discapacitado en su trabajo, como en el caso de un usuario, dependen de la discapacidad que tenga, pudiendo ser muy variados:

- barreras arquitectónicas
- barreras tecnológicas
- barreras de comunicación, etc.

No olvidemos que a estas barreras se pueden añadir en ocasiones prejuicios hacia la discapacidad, que influirán en la visión que tengan, tanto los otros miembros del personal, como los propios usuarios. En el caso de estos últimos, dichos prejuicios pueden llevarles a ignorar la condición de profesional bibliotecario, debido a que sólo consideran a la persona en relación a su discapacidad.

Barreras arquitectónicas

En relación con las discapacidades motóricas, el primer problema es el propio acceso a la biblioteca y la libre circulación por la misma. Hemos hablado de las salas, escaleras, ascensores, pasillos, objetos colgados, estanterías, etc. Pero también debemos tener en cuenta que existen áreas restringidas para los usuarios que siempre suelen tener problemas de accesibilidad física para el personal, por el mero diseño y función de las mismas. Todos conocemos despachos pequeños y con más puestos de trabajo de lo aconsejado, con frecuencia sin posibilidad de reforma.

El ejemplo de inaccesibilidad arquitectónica paradigmática en una biblioteca es el depósito, debido al propio concepto del mismo existente en estos momentos, como una sala específica para guardar el mayor número de documentos en el menor espacio posible. Para empezar, la mayoría de los depósitos suelen situarse en sótanos cuyo acceso se realiza mediante escaleras, no existiendo ascensor, salvo en algunos casos el montacargas. De este modo, cualquier miembro del personal que simplemente tenga una limitación leve, temporal o permanente, no podrá traer ningún documento del depósito a un usuario.

Sin embargo, el principal problema de accesibilidad de los depósitos se encuentra en los armarios compactos, tanto por su diseño, con pasillos muy estrechos, como por su manejo, siendo necesario tener fuerza y cierta destreza en las manos para moverlos; a ello sumaremos la necesidad de escaleras de mano en muchos casos para poder colocar los documentos en los estantes más altos.

En consecuencia, los depósitos son zonas a las que no todos los profesionales pueden acceder, tanto por discapacidad (sobre todo motórica), como por otros problemas como sobrepeso, vértigos, enfermedades reumáticas, etc.

Barreras de comunicación

Nos referimos sobre todo a las barreras de comunicación que surgen entre el bibliotecario con discapacidad y los usuarios. En general, los prejuicios todavía existentes hacia las personas con discapacidad originan situaciones como:

- ignorar al profesional cuando éste les habla
- sorprenderse al enterarse de que pertenece al personal de la biblioteca
- ignorar activamente su presencia, mientras se dirigen a otro miembro del personal
- quedarse sin saber cómo reaccionar ante el profesional, etc.

Todas estas situaciones se ven incrementadas si el profesional bibliotecario tiene alguna discapacidad sensorial.

Barreras tecnológicas

Estas barreras, aunque pueden afectar a cualquier persona, inciden sobre todo en los profesionales ciegos o deficientes visuales, pues son los que necesitan un mayor número de adaptaciones tecnológicas para acceder con normalidad a la información. En consecuencia, son los profesionales con discapacidad que sufren una problemática mayor en sus quehaceres cotidianos, a causa de la propia definición y tareas de la profesión bibliotecaria.

No obstante, los problemas de usabilidad en muchas plataformas comerciales de bases de datos, y especialmente en los sistemas integrados de gestión bibliotecaria (SIGB), son comunes para muchas personas. Los más frecuentes:

- menús en otros idiomas
- ayudas en otras lenguas
- opciones con nombres equívocos, etc.

Esta falta de usabilidad es muy frecuente y cualquier bibliotecario podría exponer varios ejemplos.

Paradójicamente, ya existe la tecnología que permite una gran accesibilidad a los recursos de información por parte de ciegos y deficientes visuales, pero la cantidad de recursos y software inaccesibles aumenta cada día, simplemente por el hecho de que los desarrolladores del software y los productos derivados de éstos no siguen los criterios de accesibilidad, viéndolo muchas veces como un lujo que va a encarecer el producto. Según su razonamiento, no merece la pena cambiar su forma de trabajar para que se beneficie un grupo de usuarios "que se cuentan con los dedos de una mano, cuando no hemos tenido quejas hasta ahora".

El problema de accesibilidad más grave que encuentra hoy cualquier bibliotecario con deficiencia visual es el manejo del Sistema Integrado de Gestión Bibliotecaria (SIGB), pues, salvo honrosas excepciones, son todos absolutamente inaccesibles, no permitiendo ni siquiera el acceso a cualquier módulo. Esto provoca que muchas de las tareas asignadas a cualquier profesional no puedan ser llevadas a cabo por un bibliotecario ciego o deficiente visual:

- catalogar
- prestar documentos
- gestionar los registros de usuarios (reservas, renovaciones, etc.)
- estadísticas

Algunos de los SIGB más utilizados en España presentan problemas de accesibilidad insalvables para los revisores de pantalla y los magnificadores de pantalla. Teniendo esto en cuenta, unos desarrollos informáticos inadecuados provocan que un colectivo profesional no pueda realizar su trabajo en igualdad de condiciones respecto al resto de sus compañeros.

Esta falta de acceso también se encuentra en muchas plataformas comerciales. De hecho, todas las existentes, incluyendo los catálogos, presentan problemas de accesibilidad en mayor o menor grado, en especial los recursos que utilizan formatos propietarios o programas de dibujo o representación gráfica en alguno de sus sectores (Web of Knowledge).

También en los recursos disponibles a través de Internet encontramos con frecuencia problemas de accesibilidad, desde las páginas personales, institucionales, empresariales y de la administración, a pesar de la legislación en vigor. En general, esta situación podría mejorarse cumpliendo los criterios WAI.

Otra barrera tecnológica existente, aunque de menor gravedad, estriba en las importantes carencias que aún tienen los OCR que hay en el mercado, aunque son muy buenos. La más destacada es la necesidad de que la impresión cumpla determinadas condiciones:

- gran legibilidad
- tipos de imprenta habituales (Arial, Times New Roman, etc.)

Por la mera definición de las condiciones que necesitan, los OCR no pueden descifrar otros caracteres que pueden ser imprescindibles a la hora de procesar el documento:

- tipos manuscritos, decorativos, etc.
- gráficos y símbolos

Conclusiones y propuestas

1. Para lograr bibliotecas accesibles debemos pensar tanto en los usuarios como en los profesionales.
2. La eliminación de barreras arquitectónicas debe incluir tanto las áreas públicas como las restringidas para el uso del personal.
3. Se debe obligar a las empresas desarrolladoras de los SIGB que cumplan la legislación vigente y que desarrollen software accesible para cualquier tipo de usuario, sin importar sus características especiales.
4. Debe exigirse en los contratos de licencia con los proveedores que los recursos electrónicos cumplan los criterios de accesibilidad en vigor.
5. Conviene que el profesional con discapacidad trabaje cara al público y su cometido requiera el trato asiduo y constante con los usuarios. De esta manera, lograremos que los usuarios pierdan parte de sus prejuicios hacia la discapacidad y favoreceremos la aceptación e integración de estos profesionales y del colectivo con discapacidad.

Si se cumplen estas recomendaciones, conseguiremos que nuestras bibliotecas sean un centro de integración para todos y no de exclusión.

BIBLIOTECA SUECA DE LIBROS SONOROS Y BRAILLE

Suecia desarrolla interesantes actividades relativas a la accesibilidad en el ámbito bibliotecario. La Ley de Bibliotecas estipula que cada municipio debe proveer servicios bibliotecarios a todos sus ciudadanos, con especial atención a las necesidades de las personas con discapacidad (artículo 8). A ello se añade la Ley de los Derechos de Autor, que permite a las bibliotecas y a otras

organizaciones oficialmente autorizadas por el gobierno a publicar libros y documentos sonoros para personas con discapacidad, sin la obligación de pedir permiso al autor o al editor. Además, las copias en braille de cualquier libro están permitidas de forma generalizada.

Este es el marco legislativo que da cobertura a una interesante entidad gubernamental: la Biblioteca Sueca de Libros Sonoros y Braille (TPB)¹³, responsable de la elaboración y el suministro de literatura en formatos alternativos a personas que no puedan acceder a textos escritos. Toda su producción está contenida en la base de datos Handikat. TPB colabora con bibliotecas locales para garantizar al máximo la distribución y tiene un servicio especial dirigido a los estudiantes universitarios. Colabora también con diversos países a través de préstamos interbibliotecarios.

¹³ <http://www.tpb.se/english/>

Anexos

FUENTES DE INFORMACIÓN

Actas de la Reunión Internacional de Expertos sobre Servicios de Bibliotecas para Ciegos: 16-19 de agosto de 1993. Madrid: Organización Nacional de Ciegos Españoles, 1994.

ALEGRE, L. et al. *Análisis comparado de las normas autonómicas y estatales de accesibilidad.* Madrid: Real patronato sobre Discapacidad, 2005.

ALIANZAS PARA EL DESARROLLO ECONÓMICO Y SOCIAL (ALIDES) (Coord.). *¡Pregúntame sobre accesibilidad y ayudas técnicas!.* Madrid: Obra Social Caja Madrid, [2005].

Disponible en:

http://www.ceapat.es/ceapat_01/centro_documental/productos_apoyo/IM_036183

[Fecha de consulta: 2 de marzo, 2011]

Biblioteca Virtual Miguel de Cervantes.

<http://www.cervantesvirtual.com/>

[Fecha de consulta: 2 de marzo, 2011]

Bibliotecas accesibles en la Web: un reto urgente. Biblioteca Nacional, 10 de mayo de 2004.

Disponible en: <http://www.sidar.org/acti/cursos/2004/biblio/>

[Fecha de consulta: 2 de marzo, 2011]

BRITISH LIBRARY AND JOINT INFORMATION SYSTEMS COMMITTEE, *REVIEL: Resources for Visually Impaired Users of the Electronic Library.*

Disponible en: <http://www.cerlim.ac.uk/projects/reviel/>

[Fecha de consulta: 2 de marzo, 2011]

CAPELLANES, N., LIZARRALDE, M., MONTIA, M., SOLÉ, I., "Diferentes. Una experiencia de colaboración entre la Biblioteca Sant Pau-Santa Creu y el taller Sant Jordi". *Educación y Biblioteca*, 154 (2006), pp. 37-41.

CASADO, D., *Comunicación social en discapacidad. Cuestiones éticas y de estilo.* Madrid: Real Patronato sobre Discapacidad, 2003.

Disponible en:

<http://www.cedd.net/ver-detalle.php?ref=132812&volver=resultados>

[Fecha de consulta: 2 de marzo, 2011]

CEPAT. DELEGACIÓN DE ALBACETE, *Cómo elaborar textos de fácil lectura.* Albacete: CEPAT, Delegación de Albacete, [2006].

Disponible en:

http://www.ceapat.es/ceapat_01/centro_documental/disenos_todos/IM_037339 [Fecha de consulta: 2 de marzo, 2011]

COMISIÓN BRAILLE ESPAÑOLA. *Características de la rotulación para personas con discapacidad visual. Edición multilingüe*. [CD-ROM]. Madrid: Organización Nacional de Ciegos Españoles, 2007.

CONSEJO DE EUROPA. Plan de Acción del Consejo de Europa para la promoción de derechos y la plena participación de las personas con discapacidad en la sociedad: mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad en Europa 2006-2015.

Disponible en:

[http://www.coe.int/t/e/social_cohesion/soc-sp/Rec\(2006\)5%20Spain.pdf](http://www.coe.int/t/e/social_cohesion/soc-sp/Rec(2006)5%20Spain.pdf)

[Fecha de consulta: 2 de marzo, 2011]

CONSEJO DE EUROPA. ResAP(2007)3. *Achieving full participation through Universal Design*. Adopted by the Committee of Ministers on 12 December 2007

<https://wcd.coe.int/ViewDoc.jsp?id=1226267&Site=CM&BackColorInternet=9999CC&BackColorIntranet=FFBB55&BackColorLogged=FFAC75>

[Fecha de consulta: 2 de marzo, 2011]

CONSORCIO EXLIB. *El proyecto EXLIB. Los discapacitados visuales y el acceso a la información*. Madrid: Organización Nacional de Ciegos Españoles, 1996.

COUNCIL FOR MUSEUMS, ARCHIVES AND LIBRARIES. *The Disability Portfolio*. Londres: Council for Museums, Archives and Libraries, 2003.

Disponible en:

http://www.mla.gov.uk/what/support/toolkits/libraries_disability/find_out_about_disability

[Fecha de consulta: 2 de marzo, 2011]

DE BENITO, J., et al. *Manual para un entorno accesible*. Madrid: Real Patronato sobre Discapacidad, 2010.

Disponible en:

<http://www.cedd.net/ver-detalle.php?ref=185982&tvolver=resultados>

[Fecha de consulta: 2 de marzo, 2011]

Discapacidad y Bibliotecas: Jornadas organizadas por el Real Patronato de Prevención y de Atención a Personas con Minusvalía y el Centro de Coordinación Bibliotecaria (15-17 marzo, 1988). Madrid: Ministerio de Cultura. Centro de Coordinación Bibliotecaria, 1988.

EBLIDA. Recopilación de legislación.

Disponible en: <http://www.eblida.org>

[Fecha de consulta: 2 de marzo, 2011]

EUROPEAN COMMISSION. *Digital Libraries Initiative*.

Disponible en:

http://ec.europa.eu/information_society/activities/digital_libraries/what_is_dli/index_en.htm

[Fecha de consulta: 2 de marzo, 2011]

FERNÁNDEZ, J. L., *Guía de estilo sobre discapacidad*. Madrid: Real Patronato sobre Discapacidad, 2006.

Disponible en:

<http://www.cedd.net/ver-detalle.php?ref=159311&tvtol=resultados>

[Fecha de consulta: 2 de marzo, 2011]

FUNDACIÓN CNSE. *Web de fomento a la lectura en la infancia sorda*.

Disponible en: <http://www.fundacioncnse.org/lectura/index.html>

[Fecha de consulta: 2 de marzo, 2011]

FUNDACIÓN CTIC. *Test de Accesibilidad Web (TAW)*.

Disponible en: <http://www.tawdis.net/>

[Fecha de consulta: 2 de marzo, 2011]

Guía Técnica de Accesibilidad en la edificación, 2001. Madrid: Ministerio de Fomento, Centro de Publicaciones, 2002.

Disponible en: <http://www.codigotecnico.org/web/galerias/archivos/libracesib.pdf>

[Fecha de consulta: 2 de marzo, 2011]

IFLA/UNESCO. *Directrices para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas*. 2001.

Disponible en: <http://unesdoc.unesco.org/images/0012/001246/124654s.pdf>

[Fecha de consulta: 2 de marzo, 2011]

IFLA. *Guidelines for library service to Braille users*.

Disponible en: <http://www.ifla.org/VII/s31/pub/guide.htm#1>

[Fecha de consulta: 2 de marzo, 2011]

IFLA. *Libraries for the Blind Section*.

Disponible en: <http://www.ifla.org/VII/s31/index.htm>

[Fecha de consulta: 2 de marzo, 2011]

IFLA. *Library Services to People with Special Needs*.

Disponible en: <http://www.ifla.org/VII/s9/index.htm>

[Fecha de consulta: 2 de marzo, 2011]

IFLA. *Manifiesto sobre Internet*. La Haya, 2002.

Disponible en: <http://archive.ifla.org/III/misc/im-s.htm>

[Fecha de consulta: 2 de marzo, 2011]

IFLA. COMMITTEE ON COPYRIGHT AND OTHER LEGAL MATTERS. *Limitations and exceptions to copyright and neighbouring rights in the digital environment: an international library perspective*. Buenos Aires: IFLA, 2004.

MARTÍNEZ CALVO, F. J. "Las bibliotecas públicas y los lectores ciegos o deficientes visuales". En: *I Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas*, Valencia, 29-31 de octubre, 2002. Málaga: Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, 2002. pp. 338-341.

MARTÍNEZ CALVO, F. J. "La biblioteca pública y los lectores con discapacidad visual: una reflexión sobre el caso español". *Integración*, 41, (2003), pp. 15-21.

MINISTERIO DE CULTURA, *Legislación de Bibliotecas*.
Disponible en: <http://www.mcu.es/bibliotecas/index.html>
[Fecha de consulta: 2 de marzo, 2011]

NACIONES UNIDAS. *Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad*. Nueva York, 6 de diciembre de 2006.
Disponible en: <http://www.un.org/esa/socdev/enable/rights/convtexts.htm>
[Fecha de consulta: 2 de marzo, 2011]

NACIONES UNIDAS. *Programa de Acción Mundial para las Personas con Discapacidad y Normas Uniformes sobre la Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad*. Madrid: Real Patronato de Prevención y de Atención a Personas con Minusvalía, 1996.

ONCE. *Accesibilidad para personas con ceguera y deficiencia visual*. Madrid: Organización Nacional de Ciegos Españoles, 2003.

Pautas del Consejo de Europa y EBLIDA sobre legislación y política bibliotecaria en Europa.
Disponible en: <http://www.fundaciongsr.es/documentos/manifiestos/ebldata.htm>
[Fecha de consulta: 2 de marzo, 2011]

PÉREZ BUENO, L.C. *Discapacidad y asistencia sanitaria*. Madrid: CERMI, 2006.

PÉREZ PÉREZ, J. R. *Una biblioteca para los discapacitados*. Salamanca: Universidad Pontificia, 1998.

Plan Nacional de Accesibilidad. 2004-2012. Madrid: Instituto de Mayores y Servicios sociales, 2004.
Disponible en: <http://sid.usal.es/mostrarficha.asp?ID=12610&fichero=8.1>
[Fecha de consulta: 2 de marzo, 2011]

Resolución ResAP(2001)1 sobre la introducción de los principios de diseño universal en los planes de estudio de todas las actividades profesionales relacionadas con el entorno de la construcción.
Disponible en:
http://www.imserso.es/InterPresent1/groups/imserso/documents/binario/200808010002_4_4_0-4.pdf
[Fecha de consulta: 2 de marzo, 2011]

Tiflolibros. <http://www.tiflolibros.com.ar/>

[Fecha de consulta: 2 de marzo, 2011]

Trato adecuado para personas con discapacidad. Madrid: Real Patronato sobre Discapacidad, 2000.

Disponible en:

<http://www.cedd.net/ver-detalle.php?ref=102965&tvolver=resultados>

[Fecha de consulta: 2 de marzo, 2011]

UNESCO. *Manifiesto a favor de la Biblioteca Pública*, 1949.

UNESCO. *Manifiesto en favor la Biblioteca Pública*, 1972.

UNESCO. *Manifiesto en favor de las Bibliotecas Públicas*, 1994.

Disponible en: http://www.unesco.org/webworld/libraries/manifestos/libraman_es.html

[Fecha de consulta: 2 de marzo, 2011]

World Wide Web Consortium (W3C), Web Accessibility Initiative (WAI). www.w3.org/WAI

[Fecha de consulta: 2 de marzo, 2011]

Normativa Técnica

AENOR. *Accesibilidad en la edificación y el urbanismo. Criterios generales de diseño.* Norma UNE 41500 IN. Madrid: AENOR, 2001.

AENOR. *Requisitos ergonómicos para trabajos de oficina con pantallas de visualización de datos (PDV).* UNE-EN 29241-1, UNE-EN 29241-2, UNE-EN 29241-3. Madrid: AENOR, 1994.

AENOR, *Requisitos ergonómicos para trabajos de oficina con pantallas de visualización de datos (PDV). Parte 3: Requisitos para las pantallas de visualización de datos.* UNE-EN 29241-3/A1. Madrid: AENOR, 2000.

AENOR, *Requisitos ergonómicos para trabajos de oficina con pantallas de visualización de datos (PDV).* UNE-EN ISO 9241-2, UNE-EN ISO 9241-2. Madrid: AENOR, 1994.

AENOR, *Requisitos ergonómicos para trabajos de oficina con pantallas de visualización de datos (PDV).* UNE-EN ISO 9241-3. Madrid: AENOR, 2001.

AENOR, *Requisitos ergonómicos para trabajos de oficina con pantallas de visualización de datos (PDV). Parte 10: Principios de diálogo.* UNE-EN ISO 9241-10. Madrid: AENOR, 1996.

AENOR. *Requisitos ergonómicos para trabajos de oficina con pantallas de visualización de datos (PVD). Parte 11: Guía sobre utilizabilidad.* UNE-EN ISO 9241-11, UNE-EN ISO 9241-12, UNE-EN ISO 9241-13. Madrid: AENOR, 1998.

AENOR. *Ergonomía de interacción persona-sistema. Parte 110: Principios de diálogo*. UNE-EN ISO 9241-110. Madrid: AENOR, 2006.

AENOR. *Accesibilidad global. Criterios para facilitar la accesibilidad al entorno*. UNE 170001-1, UNE 170001-2. Madrid: AENOR, 2001.

AENOR. *Directrices para que el desarrollo de las normas tenga en cuenta las necesidades de las personas mayores y las personas con discapacidad*. UNE 170006. Madrid: AENOR, 2003.

Catálogos de productos de apoyo

CEAPAT, *Catálogo de productos de apoyo*.

Disponible en: <http://www.catalogo-ceapat.org/>

[Fecha de consulta: 2 de marzo, 2011]

ONCE. CENTRO DE INVESTIGACIÓN, DESARROLLO Y APLICACIÓN TIFLOTÉCNICA. *Catálogo*.

Disponible en: <http://cidat.once.es/>

[Fecha de consulta: 2 de marzo, 2011]

Legislación de accesibilidad

CEAPAT. CENTRO DE DOCUMENTACIÓN, *Normativa básica de accesibilidad y productos de apoyo*.

Disponible en:

http://www.ceapat.es/ceapat_01/centro_documental/normativa/normativa_basica_accesibilidad_productos_apoyo/index.htm

[Fecha de consulta: 2 de marzo, 2011]

CEAPAT. CENTRO DE DOCUMENTACIÓN, *Desarrollo de la Ley de Igualdad de Oportunidades, no Discriminación y Accesibilidad Universal*.

Disponible en:

http://www.ceapat.es/ceapat_01/centro_documental/normativa/desarrollo_le_igualdad_opportunidades/index.htm

[Fecha de consulta: 2 de marzo, 2011]

CEAPAT. CENTRO DE DOCUMENTACIÓN, *Normativa Básica de Accesibilidad en la Información y la Comunicación*.

Disponible en:

http://www.ceapat.es/ceapat_01/centro_documental/normativa/normativa_basica_accesibilidad_informacion_comunicacion/index.htm

[Fecha de consulta: 2 de marzo, 2011]

LEY 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad.

Boletín Oficial del Estado, 13 de diciembre de 2003, núm. 289, pp. 43187-43195.

Disponible en:

http://www.boe.es/aeboe/consultas/bases_datos/doc.php?id=BOE-A-2003-22066

[Fecha de consulta: 2 de marzo, 2011]

LEY 23/2006, de 7 de julio, por la que se modifica el texto refundido de la Ley de Propiedad Intelectual, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril. Boletín Oficial del Estado, 8 de julio de 2006, núm. 162, p. 25561-25572.

Disponible en: <http://www.boe.es/boe/dias/2006/07/08/pdfs/A25561-25572.pdf>

[Fecha de consulta: 2 de marzo, 2011]

LEY 10/2007, de 22 de junio, de la lectura, del libro y de las bibliotecas. Boletín Oficial del Estado, 23 de julio de 2007, núm. 150, pp. 27140 – 27150.

Disponible en: http://www.boe.es/g/es/bases_datos/doc.php?coleccion=iberlex&tid=2007/12351

[Fecha de consulta: 2 de marzo, 2011]

DIRECTORIO DE BIBLIOTECAS Y CENTROS DE DOCUMENTACIÓN ESPECIALIZADOS EN DISCAPACIDAD

Biblioteca de Accesibilidad y Productos de apoyo del CEAPAT

C/ Los Extremeños, 1
28018 Madrid
Teléfono: 91 703 31 10
Fax. 91 778 41 17
ceapat@imserso.es
<http://www.ceapat.es>

Biblioteca del Ministerio de Trabajo e Inmigración

C/ Huertas, 73
28014 MADRID
Teléfono: 91 363 36 23
Fax: 91 363 36 54
Correo electrónico: bibliotecamtin@mtin.es
http://www.mtin.es/es/sec_bep/bibliotecas/central/index.htm

Centro Español de Documentación sobre Discapacidad (CEDD). Real Patronato sobre Discapacidad

C/ Serrano, 140
28006 Madrid
Teléfono: 91 745 24 46
Fax: 91 411 55 02
Correo electrónico: cedd@cedd.net
<http://www.cedd.net>

COCEMFE – Confederación Española de Personas con Discapacidad Física y Orgánica

C/ Luis Cabrera, 63
28002 Madrid
Teléfono: 91 744 36 00
Fax: 91 413 19 96
Correo electrónico: cocemfe@cocemfe.es
<http://www.cocemfe.es/>

Área de Documentación y de Fomento de la Lectura. Fundación CNSE para la Supresión de las Barreras de Comunicación.

C/ Islas Aleutianas, 28
28035 Madrid
Teléfono: 91 376 85 60
Fax: 91 376 85 64
documentacion@fundacioncnse.org
<http://www.fundacioncnse.org>

CNSE, Confederación Estatal de Personas Sordas

C/ Montesa, 38 c/v a pasaje martí

28006 Madrid

Teléfono: 91 356 58 32

FAX 91 355 43 36

cnse@cnse.es

<http://www.cnse.es>

FIAPAS – Confederación Española de Familias de Personas Sordas

C/ Núñez de Balboa 3 – 1º interior

28001 Madrid

Teléfono.: 91 576 51 49

Fax: 91 576 57 46

fiapas@fiapas.es

<http://www.fiapas.es/>

Fundación ONCE

C/ Sebastián Herrera, 15

28012 Madrid

Teléfono: 91 506 88 88

Fax: 91 539 34 87

dae@fundaciononce.es

<http://www.fundaciononce.es>

IMSERSO – Biblioteca de Servicios Sociales

Avda. de la Ilustración c/v Ginzo de Limia, nº 58

28029 Madrid

Teléfono: 91 703 39 75

Fax: 91 703 38 80

biblioteca@imserso.es

http://www.imserso.es/imserso_01/documentacion/biblioteca/index.htm

Servicio Bibliográfico de la ONCE.

Dependencias de Madrid:

C/ La Coruña, 18

28020 Madrid.

Teléfono: 91 902 112 292

Fax: 91 589 42 25

sbomadridau@once.es

<http://sbo.once.es>

Dependencias de Barcelona:

C/ Pedro IV, nº 78 - 84, 1ª planta

08005 BARCELONA

Tel: 902 112 292
Fax: 93 485 13 01
<http://sbo.once.es>

Servicio de Información sobre Discapacidad

Universidad de Salamanca
Avda. de la Merced 109-131
37005 Salamanca
Teléfono: 923 29 48 36
sid@sid.usal.es
<http://sid.usal.es/>

SIIS. Centro de Documentación y Estudios

C/ General Etxague, 10
20003 San Sebastián (Gipuzkoa)
Teléfono: 943 423 656
Fax: 943 293 007
Correo electrónico: documentacion@siis.net
<http://www.siis.net/>

Unidad de Documentación y Traducción de la ONCE.

C/ Quevedo, 1
28014 Madrid.
Teléfono: 915 894 625
asdocdg@once.es

ACCESIBILIDAD UNIVERSAL.- Es la condición que deben cumplir los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, así como los objetos o instrumentos, herramientas y dispositivos, para ser comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas en condiciones de seguridad y comodidad y de la forma más autónoma y natural posible. Presupone la estrategia del diseño para todos y se entiende sin perjuicio de los ajustes razonables que deban adoptarse.

ALZHEIMER, ENFERMEDAD DE.- Enfermedad neurológica progresiva e irreversible que afecta al cerebro produciendo la muerte de las neuronas. Los síntomas iniciales más frecuentes son: pérdida de la memoria de cosas recientes, de la capacidad de concentración, del interés por las cosas; tendencia al aislamiento y a la desorientación.

APOYO, TECNOLOGÍAS DE.- Son los productos, instrumentos, equipamientos o sistemas técnicos accesibles para personas con discapacidad y/o mayores -ya sean éstos producidos especialmente para ellas o con carácter general- para evitar, compensar, mitigar o neutralizar la limitación y mejorar la autonomía personal y la calidad de vida. Antes se denominaban "Tecnologías de la rehabilitación".

AUDIODESCRIPCIÓN.- Servicio de apoyo a la comunicación que consiste en el conjunto de técnicas y habilidades aplicadas, con objeto de compensar la carencia de captación de la parte visual contenida en cualquier tipo de mensaje, suministrando una adecuada información sonora que la traduce o explica, de manera que el posible receptor discapacitado visual perciba dicho mensaje como un todo armónico y de la forma más parecida a como lo percibe una persona que ve¹⁵.

AUDIOLIBRO.- Versión sonora de una obra impresa que puede incluir la totalidad de la obra original o solo parte(s) de ella. La lectura puede realizarse por una sola persona o por varias, de manera teatralizada, incluyendo efectos sonoros. Existen también audiolibros generados por síntesis de voz. Estas grabaciones no son productos realizados exclusivamente para personas con discapacidad.

AUTISMO.- Trastorno mental caracterizado por el aislamiento del individuo ante cualquier acontecimiento del entorno. Se presentan principalmente los siguientes rasgos: dificultades para desarrollar relaciones con los demás desde el nacimiento; alteraciones graves del lenguaje (mutismo, retraso en la adquisición del lenguaje verbal, uso no comunicativo de la palabra, ecolalia diferida, inversión pronominal); juegos repetitivos y estereotipados; insistencia obsesiva en mantener el entorno sin cambios; ausencia de imaginación; facilidad para aprender de memoria (sólo en algunos casos); y apariencia física sin alteraciones.

¹⁴ Este glosario ha sido elaborado tomando como fuente principal: FERNÁNDEZ. (2006).

¹⁵ Fuente: norma UNE sobre audiodescripción.

AYUDA TÉCNICA O PRODUCTO DE APOYO.- Es cualquier producto, instrumento, equipo o sistema técnico usado en el ámbito del hogar, como en espacios interiores o exteriores, por una persona con discapacidad, fabricado especialmente o disponible en el mercado para prevenir, compensar, mitigar o neutralizar las limitaciones producidas por la discapacidad. Las ayudas técnicas son nombradas frecuentemente como "dispositivos de asistencia" o "tecnología de apoyo" y se clasifican en: ayudas para la protección y el cuidado personal, ayudas para la movilidad personal, ayudas para las tareas domésticas y ayudas para la comunicación. La nueva norma UNE EN ISO 9999, "Productos de Apoyo para personas con discapacidad. Clasificación y Terminología", publicada por AENOR (Asociación Española de Normalización y Certificación), en septiembre de 2007, sustituye el término "Ayuda técnica" por "Producto de apoyo".

BARRERAS.- Son todos aquellos factores ambientales en el entorno de una persona, que, por ausencia o presencia, limitan el funcionamiento y crean discapacidad. Estos incluyen aspectos como un ambiente físico inaccesible, falta de tecnología asistencial apropiada, actitudes negativas de las personas hacia la discapacidad, servicios, sistemas y políticas que no existen o que específicamente dificultan la participación de todas las personas con una condición de salud que conlleve una discapacidad.

BRILLE, SISTEMA.- Conjunto de signos utilizado por las personas ciegas. El braille utiliza seis puntos en relieve con diferentes posiciones para representar letras y números, que podrán ser leídos por las personas ciegas con las yemas de sus dedos. Existen adaptaciones a cada lengua.

BUCLES MAGNÉTICOS, SISTEMA DE.- Sistema que mejora la eficacia de los audífonos. Este sistema ayuda a reducir el ruido ambiental y mejora la claridad de los sonidos que realmente se deseen oír. Un amplificador y un bucle magnético transmiten los sonidos, que luego recoge un audífono colocado en la posición T. Estos sistemas se pueden colocar en teatros, aeropuertos, etc.

CENTRO ESPECIAL DE EMPLEO.- Son empresas cuyo objetivo principal es proporcionar a los trabajadores con discapacidad la realización de un trabajo productivo y remunerado, adecuado a sus características personales y que facilite la integración laboral de éstos en el mercado ordinario de trabajo.

CENTRO OCUPACIONAL.- Los centros ocupacionales tienen como finalidad asegurar los servicios de terapia ocupacional y de ajuste personal y social a las personas con discapacidad cuya gravedad temporal o permanente les impide su integración en una empresa ordinaria o en un Centro Especial de Empleo. El Centro Ocupacional tiene por objetivo la habilitación profesional de los miembros de este colectivo, tratando de preparar a sus usuarios de forma gradual y mediante una pedagogía aplicada para una actividad laboral.

DACTILOGRAFÍA.- Escritura en la mano. Método de comunicación en personas sordas (consiste en dibujar con las manos en el aire o en una superficie cualquiera) y sordociegas (dibujando las letras con un dedo sobre la palma de la mano).

DACTILOLOGÍA.- Sistema de comunicación para personas sordas que utiliza distintas posiciones de la mano, cada una de las cuales representa una letra. Este sistema se utiliza en personas sordociegas colocando la mano con la letra configurada sobre la palma de la mano de la persona sordociega.

DAISY, LIBROS.- Digital Accessible Information System (Daisy). Estándar internacional para la producción, intercambio y uso de libros sonoros y digitales. Los libros sonoros y/o electrónicos creados a partir de este estándar permiten al usuario con discapacidad "navegar" por el libro del mismo modo y con la misma flexibilidad con que lo hace un usuario sin discapacidad en un libro impreso convencional.

DEFICIENCIA.- Según la Clasificación Internacional de Deficiencias, Discapacidades y Minusvalías (CIDDM), publicada por la OMS en 1980, y desde el punto de vista de la salud "una deficiencia es toda pérdida o anormalidad de una estructura o función psicológica, fisiológica o anatómica". En la nueva Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud (CIF) publicada en el 2001, se definen las deficiencias como la pérdida o anormalidad de una parte del cuerpo (ej. estructura) o función corporal (ej. función fisiológica). Las funciones fisiológicas incluyen las funciones mentales. Anormalidad se refiere estrictamente a una desviación significativa de las normas estadísticas establecidas (ej. como la desviación de la media de una población con normas estandarizadas) y sólo debe usarse en este sentido.

DEFICIENCIAS FÍSICAS.- Son aquellas que producen un menoscabo por lo menos en un tercio de la capacidad física para la realización de las actividades propias de una persona sin discapacidad, de edad, sexo, formación, capacitación, condición social, familiar y geográfica, análogas a las de la persona con discapacidad.

DEFICIENCIAS INTELECTUALES.- Son aquellas que presentan las personas cuyo rendimiento intelectual es igual o inferior a 70 puntos de coeficiente intelectual, medidos por un test validado por la Organización Mundial de la Salud y administrado individualmente, y/o presenten trastornos en el comportamiento adaptativo, previsiblemente permanente.

DEFICIENCIAS SENSORIALES.- Son aquellas deficiencias visuales, auditivas o de la fonación, que disminuyen la capacidad del sujeto para desarrollar actividades propias de una persona sin discapacidad, en situación análoga de edad, sexo, formación, capacitación, condición social, familiar y localidad geográfica.

DEPENDENCIA.- Es el estado en el que se encuentran las personas que por razones ligadas a la falta o la pérdida de autonomía física, psíquica o sensorial, tienen necesidad de asistencia o ayudas importantes a fin de realizar los actos corrientes de la vida diaria.

DIFICULTADES DE APRENDIZAJE.- Alteraciones que dificultan la adquisición y utilización del lenguaje, la lectura, la escritura, el razonamiento o las habilidades matemáticas debidas a una disfunción del sistema nervioso central y no a otras causas psicoafectivas o socio-ambientales.

DISCAPACIDAD.- Según la Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud (CIF), publicada por la OMS en 2001, discapacidad es un término que recoge las deficiencias en las funciones y estructuras corporales, las limitaciones en la capacidad de llevar a cabo actividades y las restricciones en la participación social del ciudadano.

DISCAPACIDAD AUDITIVA.- Alteración en las funciones sensoriales auditivas y/o estructuras del oído o del sistema nervioso, que limitan al individuo principalmente en la ejecución y participación en actividades de comunicación.

DISCAPACIDAD FÍSICA O MOTORA.- Alteración en las funciones neuromusculares esqueléticas y/o estructuras del sistema nervioso y relacionadas con el movimiento, que limitan al individuo principalmente en la ejecución y participación en actividades de movilidad.

DISCAPACIDAD INTELECTUAL- Es consecuencia de un funcionamiento intelectual por debajo de la media, en dos o más áreas de la vida (trabajo, educación, vida diaria, etc.). "Discapacidad intelectual" o "deficiencia cognitiva" son términos aceptables, que siempre deben ir precedidos por "persona con...". Actualmente no son aceptables términos como "subnormal" o "retrasado".

DISCAPACIDAD VISUAL.- Alteración en las funciones sensoriales visuales y/o estructuras del ojo o del sistema nervioso, que limitan al individuo principalmente en la ejecución y participación en actividades que impliquen el uso de la visión.

DISCRIMINACIÓN.- En el ámbito de la discapacidad, la discriminación se puede ejercer de manera directa o indirecta. La discriminación directa se produce cuando una persona con discapacidad es, ha sido o pudiera ser tratada menos favorablemente que otra que no lo sea, en una situación análoga o comparable. La discriminación indirecta se produce cuando una disposición, un criterio o una práctica aparentemente neutros puedan ocasionar una desventaja particular a personas con discapacidad respecto a otras sin discapacidad. Sin embargo, esta disposición, este criterio o esta práctica pueden estar justificados si su objetivo es legítimo y si los medios para verificarlo son proporcionados y necesarios.

DISEÑO PARA TODOS O DISEÑO UNIVERSAL.- Estrategia cuyo objetivo es hacer el diseño y la composición de los diferentes entornos y productos accesibles y comprensibles, así como utilizables para todo el mundo, en la mayor medida y de la forma más independiente y natural posible, sin la necesidad de adaptaciones ni soluciones especializadas de diseño.

DISLEXIA.- Dificultad en el aprendizaje de la lectura y escritura.

EDUCACIÓN ESPECIAL- La educación especial es una modalidad del sistema escolar, de tipo transversal e interdisciplinario, encargada de potenciar y asegurar el cumplimiento del principio de equiparación de oportunidades de los alumnos que presentan necesidades educativas especiales debidas a sobredotación intelectual o discapacidades intelectuales, mentales, físicas o sensoriales, entre otras, en todos los niveles y modalidades del sistema escolar.

EDUCACIÓN INCLUSIVA.- Es un enfoque educativo basado en la valoración de la diversidad como elemento enriquecedor del proceso de enseñanza y aprendizaje, y en consecuencia favorecedor del desarrollo humano.

ESPECIALISTA EN LENGUA DE SIGNOS ESPAÑOLA (LSE).-El especialista de lengua de signos española organiza, desarrolla, programa y evalúa el proceso de enseñanza-aprendizaje de la LSE como primera y segunda lengua, en los diferentes ámbitos: educativo, familiar, social, laboral, etc. Informa y asesora sobre aspectos de la Comunidad Sorda y la LSE en el ámbito educativo, familiar y social. Actúa como modelo de identificación lingüística para los mismos y favorece el desarrollo global de estos niños/as y la interacción de los padres y profesionales con ellos.

ESPINA BÍFIDA.- Se trata de una anomalía congénita cuyo común denominador es un defecto en el desarrollo de la columna vertebral, manifestado por una falta de fusión entre los arcos vertebrales. Los trastornos principales que pueden aparecer son: dificultad o incapacidad para la marcha; deformaciones esqueléticas de columna, articulaciones y pies.

GUÍA-INTÉRPRETE: Profesional que desempeña la función de intérprete y guía de la persona sordociega, realizando las adaptaciones necesarias, sirviéndole de nexo con el entorno y facilitando su participación en igualdad de condiciones.

IMPLANTE COCLEAR.- Es un dispositivo electrónico que restablece parcialmente la audición a las personas con sordera profunda. Se implanta quirúrgicamente en el oído interno y es activado por otro dispositivo que se usa fuera del oído. A diferencia del audífono, no modifica el sonido haciéndolo más claro y fuerte. En cambio, sortea las partes dañadas del sistema auditivo y estimula directamente el nervio auditivo, permitiendo a las personas con sordera profunda recibir el sonido.

INCLUSIÓN.- Cultura que no discrimina sino que encuentra en todos sus miembros posibilidades de estar en la sociedad.

INTEGRACIÓN.- Cultura que supone acercar a alguien que está fuera o que eventualmente no estuvo integrado desde el punto de vista físico o social.

INTÉRPRETE DE LENGUA DE SIGNOS.- Profesional que interpreta y traduce la información de la lengua de signos a la lengua oral y escrita, y viceversa, con el fin de asegurar la comunicación entre las personas sordas, con discapacidad auditiva y sordociegas, que sean usuarias de esta lengua, y su entorno social.

IRC, PROGRAMAS DE COMUNICACIÓN.- El IRC (Internet Relay Chat) es un protocolo de comunicación en tiempo real basado en texto, que permite debates en grupo o entre dos personas y que está integrado dentro de la mensajería instantánea. Las conversaciones se desarrollan en los llamados canales de IRC, designados por nombres que habitualmente comienzan con el carácter # o &t (éste último sólo es utilizado en canales locales del servidor). Es un sistema de charlas ampliamente utilizado por personas de todo el mundo. Los usuarios del IRC utilizan una apli-

cación cliente para conectarse con un servidor en el que funciona una aplicación IRCd (IRC Daemon o servidor de IRC) que gestiona los canales y las conversaciones.

LECTOR DE PANTALLA: Software que "lee en voz alta", por medio de una síntesis de voz, el texto que aparece en el monitor del ordenador.

LECTURA LABIAL- Habilidad, destreza, por la que un sujeto comprende lo que se le habla observando los movimientos de los labios.

LENGUA DE SIGNOS: Lenguas o sistemas lingüísticos de carácter visual, espacial, gestual y manual, en cuya conformación intervienen factores históricos, culturales, lingüísticos y sociales, utilizadas tradicionalmente como lenguas por las personas sordas, con discapacidad auditiva y sordociegas signantes en España. En nuestro país conviven dos lenguas de signos: la lengua de signos española y la lengua de signos catalana.

LESIÓN MEDULAR.- Consiste en la lesión de la médula espinal, parte del sistema nervioso central, que produce parálisis de la movilidad voluntaria y ausencia de toda sensibilidad por debajo de la zona afectada, entre otras consecuencias. Su severidad depende de la lesión, si es completa o parcial, y está en función del nivel en que se produzca.

MAGNIFICADORES O AMPLIADORES DE CARACTERES.- Software que aumenta el tamaño en pantalla de los caracteres o gráficos que aparezcan en la misma. El grado de aumento es ajustable por el usuario, al igual que los colores del texto, del fondo, etc.

MINUSVALÍA.- Según la Clasificación Internacional de Deficiencias, Discapacidades y Minusvalías, (CIDDM) publicada en 1980 por la OMS, una minusvalía "es la situación de desventaja de un individuo determinado a consecuencia de una deficiencia o de una discapacidad, que le limita o impide el desempeño de un rol que sería normal en su caso (en función de la edad, sexo y factores sociales y culturales)". Es un término en desuso.

NORMALIZACIÓN.- Principio en virtud del cual las personas con discapacidad deben poder llevar una vida normal, accediendo a los mismos lugares, ámbitos, bienes y servicios que están a disposición de cualquier otra persona.

OCR (Reconocimiento Óptico de Caracteres).- Software que permite transformar en texto legible los caracteres de un documento capturado por medio de un escáner (el cual suele resultar en un conjunto de imágenes ilegibles para las personas ciegas y deficientes visuales). El texto resultante podrá entonces leerse por medio de una línea braille o un lector de pantalla.

PARÁLISIS CEREBRAL.- Es un trastorno de la postura y del movimiento, debido a una lesión no degenerativa del encéfalo, antes de que su crecimiento y desarrollo se completen. En algunos casos, puede ir acompañada por otros problemas como son: disartria, epilepsia, alteraciones auditivas y visuales, deformidades y trastornos de la conducta y a veces deficiencia mental.

PARAPLEJÍA.- Parálisis de los dos miembros inferiores.

PARKINSON, ENFERMEDAD DE.- Es una afección neurológica progresiva, caracterizada fundamentalmente por rigidez muscular; enlentecimiento de los movimientos; cara de máscara sin gestos ni sonrisas; temblor de reposo en los dedos de la mano, boca, lengua y cabeza; alteraciones de la postura generalmente con tendencia a doblarse hacia un lado; trastornos de la marcha; voz lenta sin matices.

PRODUCTO DE APOYO. La norma UNE EN ISO 9999 define Productos de apoyo como: cualquier producto (incluyendo dispositivos, equipo, instrumentos, tecnologías y software) fabricado especialmente o disponible en el mercado, para prevenir, compensar, controlar, mitigar o neutralizar deficiencias, limitaciones en la actividad y restricciones en la participación.

RETINOSIS PIGMENTARIA.- Enfermedad hereditaria caracterizada por la degeneración progresiva de la retina. Se produce una pérdida progresiva de la agudeza y del campo visual, al mismo tiempo se da un aumento progresivo del tiempo de adaptación a los cambios de luminosidad y un deterioro progresivo en la percepción de los colores.

SÍNDROME DE DOWN.- Alteración genética en el par 21 que presenta tres cromosomas (trisomía 21). Ocasiona una discapacidad intelectual que varía desde leve a grave y se asocia además con características físicas propias.

SINTETIZADOR DE VOZ.- Tecnología que ha hecho posible reproducir mecánicamente el lenguaje humano mediante complejos procesos electrónicos. Sistema de síntesis de voz que permite el acceso a la información suministrada por la pantalla de un ordenador.

SORDERA.- La sordera o hipoacusia se define como la disminución de la capacidad auditiva. Las personas sordas son aquellas que padecen una pérdida auditiva, en mayor o menor grado, y encuentran en su vida cotidiana barreras de comunicación. El término sordomudo es un estigma con el que la sociedad ha definido tradicionalmente a las personas sordas. Responde a la idea de una supuesta incapacidad de las personas sordas para comunicarse por medio de una lengua. Sin embargo, las personas sordas tienen una lengua propia, la lengua de signos, y mediante una educación adecuada pueden acceder a la lengua oral en sus formas escrita y, en función de las circunstancias individuales, hablada. Por tanto, la expresión "mudo" es incorrecta.

SORDOCEGUERA.- La persona con sordoceguera no puede valerse de los sentidos del oído y de la vista, aunque no necesariamente tenga pérdida total de ambos sentidos. Para comunicarse utiliza el tacto, mediante distintos sistemas alfabéticos o mediante sistemas basados en signos o símbolos.

TETRAPLEJÍA.- Parálisis de los cuatro miembros generalmente a causa de una lesión nerviosa.

TIFLOLOGÍA.- Ciencia que estudia la ceguera y los medios de curarla. En el uso cotidiano, se utiliza para designar todo aquello relacionado con la ceguera.

TIFLOLIBROS.- Iniciativa argentina comenzada en 1999 con la idea de crear una biblioteca gratuita de libros electrónicos accesible a través de la red. Consta de más de 20.000 títulos, muchos de ellos aportados por los propios usuarios, y es de uso exclusivo de personas ciegas. Actualmente cuenta con 3.000 usuarios registrados.

TRASTORNO POR DÉFICIT DE ATENCIÓN CON HIPERACTIVIDAD.- Es un trastorno que aparece en la infancia y que se caracteriza por un patrón persistente de desatención (fácil distracción por estímulos irrelevantes) y/o hiperactividad-impulsividad (moverse y hablar demasiado).

TRASTORNOS DEL HABLA.- Incluye: **DISFASIA.**- Trastorno producido por anomalías de la percepción y de la organización del lenguaje. **DISFEMIA.**- Trastorno del habla con perturbaciones en la fluidez y en el ritmo (por ejemplo, la tartamudez, el balbuceo, etc.)

VIDA INDEPENDIENTE.- Situación en la que una persona con discapacidad ejerce el poder de decisión sobre su propia existencia y participa activamente en la vida de su comunidad, conforme al derecho al libre desarrollo de su personalidad.

COLECCIÓN MANUALES Y GUÍAS

Serie Servicios Sociales

1. Manual de Sentencias. Pensiones no contributivas y prestaciones LISMI
2. Guía de Prestaciones para Personas Mayores y Personal con Discapacidad.
3. La accesibilidad universal en los municipios: Guía para una política integral de promoción y gestión.
4. El hotel accesible. Guía para su diseño, organización y gestión.
5. El hotel accesible. Guía para su diseño, organización y gestión. CDROM.
6. La accesibilidad universal en los municipios: Guía para una política integral de promoción y gestión. CDROM.
7. Guía de Prestaciones para Personas Mayores, Personas con discapacidad y Personas en situación de Dependencia.
8. Régimen jurídico de pensiones no contributivas y prestaciones LISMI.
9. Régimen jurídico de pensiones no contributivas y prestaciones LISMI. CDROM.
10. Bibliotecas accesibles para todos. Pautas para acercar las bibliotecas a las personas con discapacidad y a las personas mayores.
11. Bibliotecas accesibles para todos. Pautas para acercar las bibliotecas a las personas con discapacidad y a las personas mayores. CDROM.



ISBN 978-84-8446-132-6



9 788484 461326

P.V.P.: 10 €