

## PONENCIA XV JORNADAS EUBD

# Los retos de la Biblioteca ante el usuario discapacitado

Belén LLERA CERMEÑO

Directora de la Biblioteca Regional de la Comunidad de Madrid «Joaquín Leguina»

### INTRODUCCIÓN

En 1994, la UNESCO declaraba en *El Manifiesto de la Biblioteca Pública*<sup>1</sup> que:

*«Los servicios de la biblioteca pública se brindan en base a la igualdad de acceso para todos, sin importar la edad, raza, sexo, religión, nacionalidad, lenguaje o condición social. Por lo cual se deben proveer materiales y servicios específicos para aquellos usuarios que no pueden, por cualquier razón, usar los materiales y servicios tradicionales como por ejemplo, minorías lingüísticas, personas con alguna discapacidad o personas en el hospital o en la prisión».*

Según datos estadísticos de la *Encuesta de discapacidades, deficiencias y estado de salud 1999* publicada por el INE, el porcentaje de población discapacitada asciende al 10 % de la población en España. Sin embargo, este dato está muy alejado del porcentaje de usuarios de bibliotecas con algún tipo de discapacidad.

Para aportar soluciones que integren a los ciudadanos con discapacidad como usuarios habituales de nuestros servicios, es necesario tanto analizar sus necesidades como aprender a pensar conjuntamente con ellos. En este trabajo intentamos dar pautas sobre las distintas perspectivas existentes para abordar esta asignatura pendiente en las bibliotecas.

### MARCO NORMATIVO

Si analizamos la evolución de la legislación en el ámbito de la discapacidad que se ha promulgado en España en los últimos 30 años, podemos ver un desarrollo altamente positivo en la que del ámbito proteccionista de la Ley 13/1982 ha evolucionado hacia un concepto abierto y responsable de discapacidad presente también en la regulación sobre sociedad de la información y el conocimiento.

## CONSTITUCIÓN ESPAÑOLA

Art. 9. 2. Corresponde a los poderes públicos promover las condiciones para que la libertad y la igualdad del individuo y de los grupos en que se integra sean reales y efectivas; remover los obstáculos que impidan o dificulten su plenitud y facilitar la participación de todos los ciudadanos en la vida política, económica, cultural y social.

Art. 49. Los poderes públicos realizarán una política de previsión, tratamiento, rehabilitación e integración de los disminuidos físicos, sensoriales y psíquicos, a los que prestarán la atención especializada que requieran y los ampararán especialmente para el disfrute de los derechos que este Título otorga a todos los ciudadanos

## LEY 13/1982, DE 7 DE ABRIL, DE INTEGRACIÓN SOCIAL DE LOS MINUSVÁLIDOS

Art. 1. Los principios que inspiran la presente Ley se fundamentan en los derechos que el art. 49 de la Constitución reconoce, ..., a los disminuidos en sus capacidades físicas, psíquicas o sensoriales para su completa realización personal y su total integración social, y a los disminuidos profundos para la asistencia y tutela necesarias.

Art. 3.1. ...constituyendo una obligación del Estado la prevención, los cuidados médicos y psicológicos, la rehabilitación adecuada, la educación, la orientación, la integración laboral, la garantía de unos derechos económicos, jurídicos sociales mínimos y la Seguridad Social.

Como desarrollo de esta Ley, se promulgó el **Real Decreto 556/1989, de 19 de mayo, por el que se arbitran medidas mínimas sobre accesibilidad en los edificios.**

De carácter supletorio, establece de forma genérica exigencias dimensionales mínimas, que afecten a la accesibilidad y desplazamiento en los edificios.

La legislación autonómica en esta materia se ha desarrollado de forma paulatina y su aplicación ha sido irregular en el territorio español. Como ejemplo, podemos mencionar:

Ley 8/1993, de 22 de junio, de Promoción de la Accesibilidad y Supresión de Barreras Arquitectónicas de la Comunidad de Madrid.

Ley 20/1991, de 25 de noviembre, de promoción de la accesibilidad y de supresión de barreras arquitectónicas y de aprobación del código de accesibilidad de la Generalitat de Catalunya.

La iniciativa e-europe desarrollada a partir del año 1999, supuso un impulso definitivo para la implantación de Internet en España bajo el compromiso de la accesibilidad. Entre sus objetivos destacamos:

- Llevar la era digital y la comunicación en línea a cada ciudadano, hogar, escuela, empresa y administración.

- Crear una Europa que domine el ámbito digital.
- El proceso ha de ser integrador y reforzar la cohesión social.

Como consecuencia de estos antecedentes, la **Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico** incluía entre sus disposiciones la obligatoriedad de accesibilidad de las páginas de las Administraciones Públicas en el año 2005:

*«Disposición adicional quinta. Accesibilidad para las personas con discapacidad y de edad avanzada a la información proporcionada por medios electrónicos.*

*Uno. Las Administraciones públicas adoptarán las medidas necesarias para que la información disponible en sus respectivas páginas de Internet pueda ser accesible a personas con discapacidad y de edad avanzada de acuerdo con los criterios de accesibilidad al contenido generalmente reconocidos antes del 31 de diciembre de 2005.*

*Asimismo, podrán exigir que las páginas de Internet cuyo diseño o mantenimiento financien, apliquen los criterios de accesibilidad antes mencionados.*

*Dos. Igualmente, se promoverá la adopción de normas de accesibilidad por los prestadores de servicios y los fabricantes de equipos y “software”, para facilitar el acceso de las personas con discapacidad o de edad avanzada a los contenidos digitales».*

Este cambio de paradigma, dejó en evidencia la necesidad de promulgar una nueva ley que recogiese las demandas actuales de la sociedad con respecto a la discapacidad. En el año 2003, coincidiendo con el año europeo de la discapacidad vio la luz la **Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad** que en su exposición de motivos nos dice:

*«...dos razones justifican esta ley: la persistencia en la sociedad de desigualdades, ...y lo que es más importante todavía, los cambios operados en la manera de entender el fenómeno de la discapacidad y, consecuentemente, la aparición de nuevos enfoques y estrategias: hoy es sabido que las desventajas que presenta una persona con discapacidad tienen su origen en sus dificultades personales, pero también y sobre todo en los obstáculos y condiciones limitativas que en la propia sociedad, concebida con arreglo al patrón de la persona media, se oponen a la plena participación de estos ciudadanos de la comunidad para intercambiar información y explorar ideas»*

Asimismo, define dos conceptos que deben ser la pauta para el desarrollo de nuevos servicios al ciudadano:

Accesibilidad universal: 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.

Diseño para todos: la actividad por la que se concibe o proyecta desde el origen, y siempre que ello sea posible, 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.

Enmarcado dentro de esta Ley en la que se afronta el reto de la discapacidad como un desafío a su interiorización por la sociedad y abandonar el habitual extrañamiento con el que se aborda el tema. Todos, a lo largo de nuestra vida, tendremos en algún momento limitada nuestra capacidad física, bien por edad, accidentes o enfermedad. Por esta razón se elabora el **1er Plan Nacional de Accesibilidad 2004-2012** pretende «alterar comportamientos muy arraigados vinculados a la tradicional consideración del problema como una responsabilidad exclusiva de las áreas de servicios sociales mediante la aplicación del principio de transversalidad de las políticas en materia de discapacidad».

Sus objetivos son:

1. Consolidar el paradigma del Diseño para todos y su implantación en los nuevos productos, entornos y servicios.
2. Introducir la accesibilidad como criterio básico de calidad de la gestión pública.
3. Conseguir un sistema normativo para la promoción de la accesibilidad.
4. Adaptación de los entornos, productos y servicios a los criterios de Diseño para Todos.
5. Promover la accesibilidad en las nuevas tecnologías.

## ESTRATEGIAS DE INTERVENCIÓN EN BIBLIOTECAS EN MATERIA DE ACCESIBILIDAD

Las Bibliotecas, como motor social de promoción de la igualdad, deben desarrollar, al menos, las siguientes estrategias de intervención:

- **Accesibilidad física:** La *Guía técnica de accesibilidad en la edificación 2001*<sup>2</sup>, la define como cualidad del medio que permite a todas las personas el uso de los espacios de forma autónoma y segura.
- **Accesibilidad a los servicios:** diseñar servicios que realmente puedan satisfacer a todos los usuarios, independientemente de su capacidad física.
- **Accesibilidad a los contenidos de la red:** producto, servicio o entorno que puede ser utilizado por personas con el más amplio rango de capacidades. (UNE 139801:2003)<sup>3</sup>

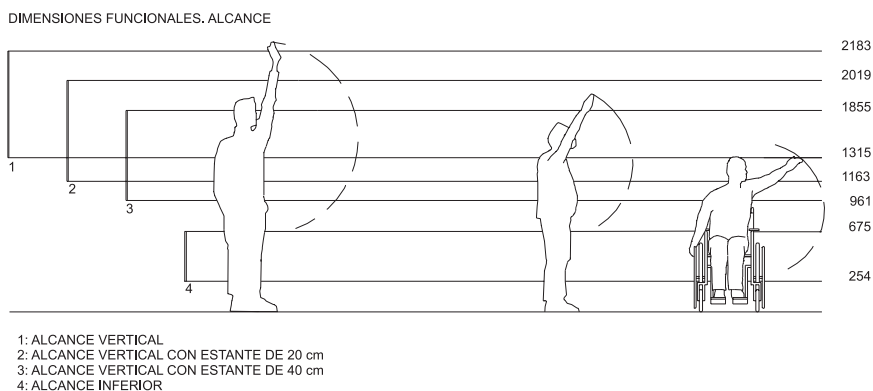
## ACCESIBILIDAD FÍSICA A LA BIBLIOTECA

Se deberá tener en cuenta:

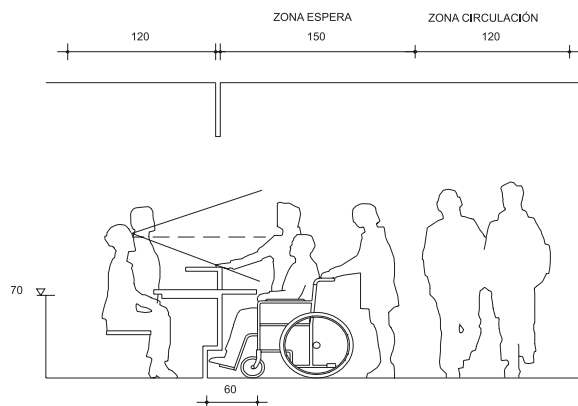
- Espacios de circulación horizontal
- Espacios de circulación vertical
- Mobiliario
- Señalización
- Zona de estancia
- Espacios Higiénicos-sanitarios
- Carpintería

Destacamos especialmente:

### 1) Posibles limitaciones de alcance



### 2) Mostradores de información, préstamo y acceso al OPAC que permitan un servicio de calidad al usuario independientemente de su capacidad física:



3) La señalización con colores que permitan una visualización fácil

Símbolo	Fondo
Blanco	Azul oscuro
Negro	Amarillo
Verde	Blanco
Rojo	Blanco
Azul	Blanco
Negro	Blanco
Amarillo	Negro
Blanco	Rojo
Blanco	Verde oscuro

4) Elección de caracteres gráficos sans serif y con líneas anchas

Caracteres gráficos con correcta diferenciación

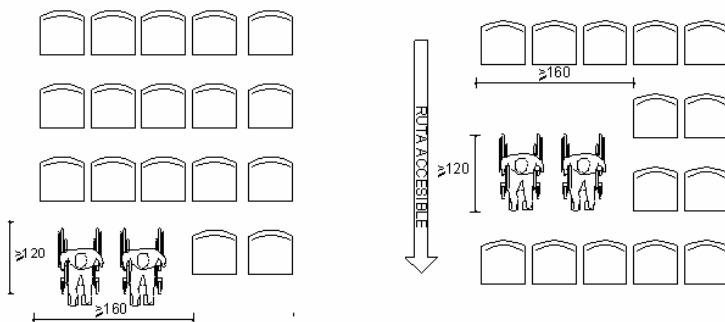
**3 5 6 8 9 0**

Caracteres gráficos con difícil diferenciación

**3 5 6 8 9 0**

**3 5 6 8 9 0**

5) Garantizar la movilidad en salas y espacios internos:



## ACCESIBILIDAD PRESENCIAL A LOS SERVICIOS:

### 1) **Organización de la colección:**

Clasificar y ordenar la colección de forma intuitiva con una señalización precisa y clara

### 2) **Hardware apropiado:**

Adquisición de hardware específico y dispositivos alternativos de consulta que garanticen el acceso a la información disponible en la red

### 3) **Adquisición de materiales adaptados**

Disponibilidad de materiales en formatos alternativos (p.ej. audiolibros) que faciliten la lectura y el acceso a la información

### 4) **Otras acciones específicas**

Visitas guiadas: realización de visitas guiadas para sectores específicos de población o disponibilidad de dispositivos de apoyo para las visitas.

Fomento a la lectura: Realización de actividades para todo tipo de usuarios. P. ej. cuentacuentos con intérprete de signos

Edición folletos informativos adaptados: Braille, letras de gran tamaño, lectura fácil,...

Apoyo a la edición: La Biblioteca puede realizar la edición de materiales adaptados o desarrollar una política de apoyo editorial a este tipo de edición

## ACCESIBILIDAD WEB

Conforme a las directrices dadas por el W3 Consortium, los contenidos web deben cumplir al menos las siguientes Pautas de Accesibilidad del Contenido en la Web:

1. Proporcione alternativas equivalentes para el contenido visual y auditivo
2. No se base sólo en el color
3. Utilice marcadores y hojas de estilo y hágalo apropiadamente
4. Identifique el idioma usado
5. Cree tablas que se transformen correctamente
6. Asegúrese de que las páginas que incorporen nuevas tecnologías se transformen correctamente
7. Asegure al usuario el control sobre los cambios de los contenidos temporales
8. Asegure la accesibilidad directa de las interfaces incrustadas
9. Diseñe para la independencia del dispositivo
10. Utilice soluciones provisionales
11. Utilice las tecnologías y pautas W3C
12. Proporcione información de contexto y orientación
13. Proporcione mecanismos claros de navegación
14. Asegúrese de que los documentos sean claros y simples

Tal y como recoge la **Norma UNE 139802/2003**, cada pauta, además de otras especificaciones, contiene puntos de verificación que explican cómo se aplican en situaciones típicas de desarrollo de contenidos. Cada punto de verificación tiene un nivel de prioridad fundamentado en su impacto en la accesibilidad:

### *Prioridad 1*

Un desarrollador de contenidos de páginas Web **tiene** que satisfacer este punto de verificación. De otra forma, **uno o más grupos de usuarios encontrarán imposible acceder a la información del documento**. Satisfacer este punto de verificación es un requerimiento básico para que algunos grupos puedan usar los documentos Web.

### *Prioridad 2*

Un desarrollador de contenidos de páginas Web **debe** satisfacer este punto de verificación. De otra forma, **uno o más grupos encontrarán dificultades en el acceso a la información del documento**. Satisfacer este punto de verificación eliminará importantes barreras de acceso a los documentos Web.

### *Prioridad 3*

Un desarrollador de contenidos de páginas Web **puede** satisfacer este punto de verificación. De otra forma, **uno o más grupos de usuarios encontrarán alguna dificultad para acceder a la información del documento**. Satisfacer este punto de verificación mejorará la accesibilidad de los documentos Web.

El grado de cumplimiento de estas prioridades establece los niveles de adecuación a las pautas de accesibilidad:

- **Adecuación de nivel A (A)**: se satisfacen todos los puntos de verificación de prioridad 1.
- **Adecuación de nivel Doble A (AA)**: se satisfacen todos los puntos de verificación de prioridad 1 y 2.
- **Adecuación de nivel Triple A (AAA)**: se satisfacen todos los puntos de verificación de prioridad 1, 2 y 3.

## **BUENAS PRÁCTICAS**

Los referentes en materia de accesibilidad y bibliotecas los encontramos actualmente en el ámbito anglosajón, entre los que podemos destacar:



#### THE DISABILITY DISCRIMINATION ACT PART 4. LIBRARIES AND LEARNING CENTRES GOOD PRACTICAL GUIDE<sup>4</sup>

Publicada por la Disability Rights Commission, recoge en su introducción la obligación legal de «Garantizar que las personas con discapacidad tengan igualdad de oportunidades para beneficiarse y contribuir al aprendizaje y los servicios existentes en las instituciones de educación superior».

En esta exposición de motivos se ha avanzado más allá de los parámetros actuales en materia de discapacidad que manejamos actualmente en España, ya que pone en valor las capacidades de las personas con discapacidad y destaca su posible contribución al progreso y la mejora de la sociedad.

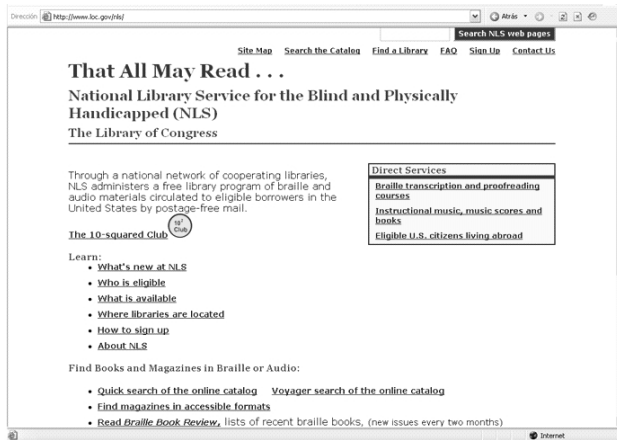
#### NATIONAL LIBRARY OF AUSTRALIA

La Biblioteca Nacional de Australia cuenta con un Plan de Accesibilidad<sup>5</sup> basado en la Estrategia para la Discapacidad de la Commonwealth. En este Plan se estudia el ámbito de la accesibilidad en Bibliotecas desde distintas perspectivas de su funcionalidad: empleados, usuarios, proveedores de servicios, accesibilidad presencial o remota, etc.

Su compromiso no sólo llega a la adopción de soluciones ya creadas o desarrolladas sino que también investiga para encontrar nuevas soluciones posibles. Esta política la sitúa en la vanguardia bibliotecaria en el ámbito de la accesibilidad.

#### NATIONAL LIBRARY SERVICE FOR THE BLIND AND PHYSICALLY HANDICAPPED (NLS)<sup>6</sup>

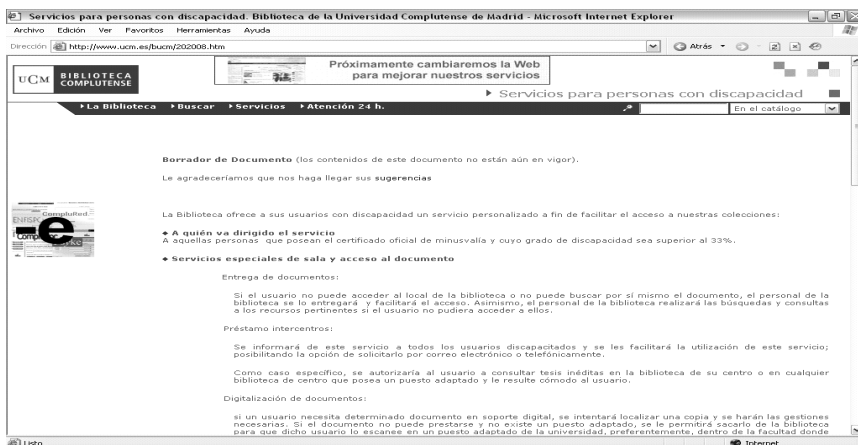
La Library of Congress ha desarrollado este servicio consistente en una red de bibliotecas que permite el envío de forma gratuita y por correo postal de materiales accesibles a ciudadanos americanos residentes en Estados Unidos o en el extranjero y que padecen algún tipo de discapacidad.



Dentro del ámbito español, aunque todavía de forma puntual, se están realizando acciones para integrar a los ciudadanos con discapacidad dentro de sus usuarios, como ejemplo podemos reseñar:

## BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD COMPLUTENSE

Las Bibliotecas Universitarias están empezando a desarrollar políticas que faciliten a los estudiantes o al personal con discapacidad disfrutar en igualdad de condiciones de los servicios que ofrece la Biblioteca. La Biblioteca de la Universidad Complutense<sup>7</sup> ha elaborado un borrador de documento donde se explica los servicios que oferta a sus usuarios con discapacidad y lo ha expuesto en la red para que puedan participar en la redacción final con sus sugerencias aquéllas personas que lo deseen.



## BIBLIOGRAFÍA

1. *Manifiesto Biblioteca Pública de la UNESCO*. Consultado en: 06-03-2006.  
<http://www.ifla.org/VII/s8/unesco/span.htm>
2. *Guía Técnica de Accesibilidad en la Edificación 2001*. Consultado en 01.03-2006.  
[http://www.mviv.es/es/index.php?option=com\\_content&task=view&id=20&Itemid=60](http://www.mviv.es/es/index.php?option=com_content&task=view&id=20&Itemid=60)
3. *UNE 139801: 2003 aplicaciones informáticas para personas con discapacidad: requisitos de accesibilidad al ordenador: hardware*. Madrid: AENOR, [2003]
4. *Disability discrimination act Part 4. Libraries and Learning Centres Good Practice Guide*. Consultado en:01-03-2006  
[http://www.skill.org.uk/info/drc\\_guides/libraries.doc](http://www.skill.org.uk/info/drc_guides/libraries.doc)
5. *Disability Action Plan*. National Library of Australia. Consultado en 27-02-2006.  
<http://www.nla.gov.au/dap/index.html>
6. National Library Service. Library of Congress. Consultado en 27-02-2006  
<http://www.loc.gov/nls/>
7. Biblioteca Universidad Complutense. Consultado en 27-02-2006  
<http://www.ucm.es/bucm/202008.htm>