

# Plan de accesibilidad en la red de Bibliotecas Públicas del Ayuntamiento de Madrid

## **Carmen del Moral Iglesias**

Jefa del Departamento de Archivos y Bibliotecas del Ayuntamiento de Madrid

## **Gilberto Pedreira Campillo**

Departamento de Archivos y Bibliotecas del Ayuntamiento de Madrid

## **Juan Ramón Sanz Villa**

Departamento de Archivos y Bibliotecas del Ayuntamiento de Madrid

## **Bibliotecas Accesibles**

La Biblioteca se concibe siempre como centro proveedor de recursos culturales y educativos, en donde se promueve la lectura, la investigación y el intercambio cultural. Pero si además hablamos de Biblioteca Pública debemos decir que es la institución abierta a toda la ciudadanía. La accesibilidad debería estar garantizada, por lo tanto, en todos sus aspectos.

La legislación española es extensa en este ámbito y recoge desde el año 1982 (Ley 13/1982) el derecho de integración social de las personas con algún tipo de discapacidad. A pesar de la gran sensibilidad existente, aún son muchas las Bibliotecas que no pueden ser usadas por todos.

El Ayuntamiento de Madrid, al igual que muchas otras instituciones, ha avanzado más en lo referente a accesibilidad física, con mejoras de transporte público, diseño de la ciudad y diseño de edificios, que en el campo del diseño de los servicios.

En 1977 se abre la Biblioteca Municipal, entonces ubicada en el número 78 de la calle Fuencarral. En aquel inicio, el Ayuntamiento firma un convenio con la ONCE y se dota a la Biblioteca de dos puestos de lectura para personas con dificultades visuales, iniciándose a la vez el desarrollo de una red de Bibliotecas Públicas que se extiende por todos los distritos y barrios de la capital.

Durante el período de 1977 a 1990 se dota a la ciudad de 17 nuevas Bibliotecas Públicas. La prioridad de estos primeros años fue la de encontrar espacios donde poder ofrecer el servicio, primándose más la cantidad que la calidad.

El resultado obtenido fue muy heterogéneo, contando con instalaciones en una planta undécima o en locales de alquiler con salas de lectura en sótanos y una gran mayoría compartiendo espacios con Centros Culturales que fueron creándose conjuntamente.

En 1991, la Dirección de Bibliotecas Públicas elaboró un estudio de necesidades y trató de establecer unos mínimos necesarios para la creación de nuevas Bibliotecas. Es a partir de ahora cuando se comienza a hablar de la accesibilidad física a los edificios, pero, lamentablemente, en muchas ocasiones los arquitectos y bibliotecarios hemos optado por soluciones encaminadas a servir a una mayoría en detrimento de la minoría.

Hoy podemos constatar que es necesario programar planificaciones y acciones que se conciban accesibles desde el inicio. La accesibilidad debería ser parte integrante del proceso de diseño de cualquier objeto: de un edificio, de un ascensor, de un libro... No todos los objetos son susceptibles de ser accesibles para todos, pero se debe garantizar que aquello que sí puede serlo se diseñe teniendo en cuenta esa posibilidad. Un producto adaptado a una discapacidad es útil e incluso mejora su utilidad para una persona sin discapacidad.

En el año 2004 el Gobierno municipal cambia la estructura y es el Área de Las Artes la que asume la construcción y reforma de las Bibliotecas Públicas. Este nuevo equipo plantea de nuevo la necesidad de elaborar un estudio que recoja la situación real del servicio, sus carencias y posibles mejoras si las hubiese. Así, durante el año 2004 se encargan y realizan los primeros documentos, dedicando el año 2005 a la evaluación, priorización de necesidades y planificación de obras a realizar. Fue a partir del año 2006 cuando se iniciaron las obras de reforma en las que se invirtieron aproximadamente 1.300.000€ anuales y que todavía se continúan realizando. Las obras han consistido en:

- Dotación de ascensores externos.
- Distribución de espacios.

- Iluminación de salas.
- Dotación de nuevo mobiliario y señalización.
- Creación de rampas.
- Dotación de ayudas técnicas para salvar desniveles...

Asimismo, hay que decir que, evidentemente, nuestras nuevas instalaciones están construidas siguiendo las normas de acceso marcadas por la legislación vigente.

El gran esfuerzo llevado a cabo no ha conseguido en ocasiones resultados idóneos, ya que las soluciones ofrecidas por los arquitectos no han resuelto el acceso igualitario para todos. Estos trabajos nos pusieron de manifiesto la imposibilidad de actuación en algunas de nuestras bibliotecas. Hay que tener en cuenta que en muchos casos tratamos de edificios de carácter histórico o de complicada estructura, dado que hablamos incluso de inmuebles que llevan funcionando como bibliotecas desde hace décadas, como es el caso de la Biblioteca de Vallecas, fundada en 1931.

Sin embargo, nos engañaríamos si una vez resueltos los problemas de acceso físico a nuestras bibliotecas pensáramos que éstas podrían considerarse como verdaderamente accesibles, no ya a las personas con movilidad reducida, sino también a aquellas que por sufrir algún tipo de discapacidad tienen dificultades para acceder a nuestros servicios. De hecho, una vez que los arquitectos, por supuesto bajo la supervisión de los bibliotecarios, han realizado su trabajo, comienza lo que debería ser nuestra responsabilidad a este respecto.

Esta es la razón por la que el 24 de octubre del pasado año, coincidiendo con el “Día de la Biblioteca”, se puso en marcha un proyecto para mejorar la accesibilidad “real” de estos colectivos a lo que también son sus bibliotecas.

Partimos de la idea de que una mala señalización, un fondo con letra demasiado pequeña, una película sin subtítulos adecuados, o un cuentacuentos sin intérprete para personas sordas suponen en realidad la diferencia entre poder acceder o no a los servicios de una biblioteca.

Por esta razón, nos planteamos como objetivo de todas estas actuaciones el conseguir una aproximación real por parte de los colectivos con alguna discapacidad a las actividades de nuestras bibliotecas. Es necesario ir hacia una sociedad más abierta e integradora a la vez que mejorar la calidad de vida y la plena igualdad de derechos de las personas con discapacidad.

En el año 2007, el Departamento de Archivos y Bibliotecas, a sugerencia del personal de bibliotecas públicas, destina la cantidad de 200.000€ para iniciar el proyecto de accesibilidad en Bibliotecas Públicas. Este proyecto va a contar durante el presente año con un mínimo de 100.000€, aunque la cuantía destinada finalmente al mismo sea difícil de precisar ya que pretendemos integrar el

proyecto en todas y cada una de las actividades llevadas a cabo dentro de Bibliotecas Públicas Municipales.

Nos referimos a que la selección de nuestros fondos, la programación de actividades de animación, la selección de nuevo mobiliario... se haga pensando en accesibilidad, lo cual no deje de redundar en beneficio de todos nuestros usuarios. Hay que esforzarse para que la igualdad de oportunidades, la no discriminación y el comportamiento íntegro estén presentes en todos los procesos de gestión.

Pasaremos ahora a describir el proyecto de accesibilidad, así como las actuaciones llevadas a cabo hasta el día de hoy.

## 1.<sup>a</sup> Fase del Proyecto de Accesibilidad en las Bibliotecas Públicas del Ayuntamiento de Madrid

Tal y como apuntábamos, el proyecto se abordó atendiendo a un triple objetivo:

1. Sensibilización
2. Eliminación de barreras en la comunicación
3. Acción directa

### 1. Sensibilización

Este programa no se comprendería sin la complicidad de todos los usuarios de nuestras bibliotecas, a quienes hemos querido hacer partícipes de la programación de actividades. Para ello se han realizado iniciativas como:

#### 1.1. Edición en papel y CDRom de una "Guía sobre discapacidad" con los documentos presentes en nuestras bibliotecas sobre este asunto.

Esta guía contiene una selección de 130 títulos sobre el tema de la discapacidad física y psíquica que se encuentran disponibles en la red de Bibliotecas Públicas del Ayuntamiento de Madrid. Los fondos están organizados en cuatro capítulos:

- *Accesibilidad y discapacidad (obras generales)*
- *Discapacidad en el hogar*
- *Discapacidad y sociedad*
- *Y en concreto hablamos de...: donde ya abordamos las distintas discapacidades tanto físicas como sensoriales y psíquicas*

Su objetivo final consiste, por tanto, en mejorar el conocimiento sobre estos colectivos que, además de las limitaciones que les impone su discapacidad, se encuentran a menudo con la hostilidad inconsciente de una sociedad que no ha sido diseñada para aceptar

la diferencia.

Junto a esta guía impresa en papel se publica un CD-Rom<sup>1</sup> en el que se puede obtener mayor información sobre los títulos seleccionados, sus índices digitalizados, además de un quinto capítulo en el que hemos incluido un directorio de organizaciones.

En este sentido es preciso agradecer la colaboración de algunas asociaciones cuya cooperación ha sido esencial a la hora de actualizar y enriquecer nuestras colecciones. Nos referimos a:

- *Confederación Nacional de Sordos Españoles*
- *SIMPROMI* (Sociedad Insular para la Promoción de las Personas con discapacidad). Biblioteca.
- *Fundación Telefónica*
- *Real Patronato sobre Discapacidad*
- *Comunidad de Madrid. Consejería de Educación*

## 1.2. Programación de talleres de Lengua de Signos Española (LSE).

Quizá una de las iniciativas que más éxito está teniendo son los talleres de iniciación a la lengua de signos que se vienen impartiendo en varias Bibliotecas de la red. Hasta el momento, y desde que se puso en marcha el proyecto, se han celebrado cuatro cursos que han contado con una magnífica aceptación por parte de nuestros usuarios.

El objetivo de estos talleres no es otro que dar a conocer la forma de comunicación entre personas sordas. Es decir, una aproximación a la Lengua de Signos Española y por tanto a la comunidad sorda.

En un futuro se pretende extender este tipo de curso al personal de la Biblioteca, como parte de la política de sensibilización de nuestras plantillas con este tipo de colectivos. Igualmente, y debido a la gran aceptación de estos, pretendemos organizar alguna edición más avanzada para aquellas personas que, habiendo participado en los cursos de introducción, deseen profundizar en el lenguaje de signos.

### 1.3. Programación de charlas sobre el mundo de los que padecen algún tipo de discapacidad, en algunos casos pronunciadas por personas que las sufren en primera persona y en otros casos por psicólogos y especialistas en la materia.

Dentro de las acciones destinadas a la sensibilización de colectivos con necesidades específicas, ha resultado especialmente interesante el ciclo de charlas sobre el tratamiento que han recibido las distintas discapacidades en la literatura y en el cine.

Bajo el título "*Cine y discapacidad: tópicos, estereotipos y acercamientos reales*" hemos podido comprobar cómo, a lo largo de la historia del cine, han aparecido individuos que sufrían algún

<sup>1</sup>La citada Guía es accesible en <http://www.muni-madrid.es/bibliotecaaccesible>

tipo de discapacidad. Cómo los guionistas han reflejado alguna vez tópicos sobre esos personajes y los han tratado como estereotipos. Pero también ha habido acercamientos más realistas al tema, que intentaban apartarse de los prototipos habituales que muchas personas les aplican.

Paralelamente, en *“Contar el cuento de otra manera”*, nos hemos acercado a escritores que han sufrido algún tipo de discapacidad de forma puntual o crónica y a cómo han intentado reflejar el punto de vista de alguien que ve el mundo desde esa perspectiva.

En ambos casos se ha procurado que las charlas se desarrollaran de la manera más participativa y dinámica posible. En todos los casos las charlas han contado con la asistencia de un Intérprete de Lengua de Signos Española.

Del mismo modo, se celebró otro ciclo de charlas en el que fueron las propias personas sordas quienes se encargaron de transmitir a los asistentes algunos de los problemas y situaciones que afectan a la comunidad sorda. Estas conferencias se desarrollaron en Lengua de Signos Española y contaron con un intérprete, que en este caso tradujo directamente a las personas sordas.

## 2. Eliminación de barreras de comunicación

Más que las barreras físicas, o las impuestas por los propios documentos presentes en nuestras salas, muchas veces son las barreras de comunicación las que impiden que una persona con discapacidad acuda a una biblioteca. Para evitarlo se han establecido:

### 2.1. Un Servicio de Atención en Lengua de Signos Española

Desde octubre del año 2007 tres bibliotecas de la red cuentan con Intérprete de Lengua de Signos Española todos los días en un horario que coincide con un momento de máxima afluencia a la biblioteca: desde las 16:00 hasta las 20:00 horas.

La elección de estos centros se realizó atendiendo a su ubicación geográfica dentro de la ciudad, las condiciones y facilidades de accesibilidad con las que contaban y la proximidad con asociaciones o colegios especializados en este tipo de personas.

Actualmente son, como decimos, tres los centros que ofrecen este servicio:

- Biblioteca Pública “Vázquez Montalbán”, situada en la zona norte de la ciudad.
- Biblioteca Pública “Francisco Ayala”, dando cobertura a la zona este de la ciudad.

- Biblioteca Pública “Pablo Neruda”, que vendría a satisfacer las necesidades del centro-oeste de Madrid.

El servicio lo presta en el mostrador de la biblioteca un Intérprete de Lengua de Signos Española que, si bien en ocasiones ofrece él mismo la información demandada, en otras actúa como simple traductor entre el personal de la biblioteca y la persona sorda.

Hay que decir que, pese a que se trata de personal sin formación bibliotecaria, ha sido adiestrado en la utilización de técnicas básicas y en el funcionamiento elemental de la biblioteca: manejo del Opac, información bibliográfica sencilla, ordenación, etc.

En cuanto a la demanda y utilización de este servicio debemos indicar que hasta ahora no ha cubierto las expectativas que habíamos puesto en él, ya que por el momento su uso es reducido.

Probablemente las causas de la utilización escasa de este servicio sean ajenas a los colectivos de personas sordas, y se deban más bien a las propias dificultades que tienen las bibliotecas para la atracción de ciertos usuarios, o incluso al escepticismo con el que estos colectivos pueden interpretar esta clase de medidas, no viendo continuidad en el tiempo de este tipo de acciones.

En cualquier caso, durante el año 2009 se pondrá en marcha este servicio en tres bibliotecas más de la red con el claro objetivo de extenderlo por todas las áreas de la ciudad y, en un futuro algo más a medio plazo, en todas las bibliotecas de la red.

**2.2. Construcción de una página Web** en la que se recogen todas nuestras actuaciones en la materia: programación de actividades con Intérprete de Lengua de Signos Española, Guías de lectura, Audio libros, etc. Además, ésta servirá como plataforma para una futura Biblioteca Virtual.

La página se encuentra accesible en la siguiente URL:

<http://www.munimadrid.es/bibliotecaaccesible>

Hay que decir que el Portal Web del Ayuntamiento de Madrid ha sido especialmente sensible al mundo de las distintas discapacidades, aplicando las diferentes normativas que sobre este tema se han dictado desde todas las administraciones. Tal es así que el Portal Web del Ayuntamiento de Madrid ha obtenido el *Premio TAW 2007* a la web pública más accesible de ámbito local.

Entre las medidas adoptadas para favorecer la accesibilidad figuran:

- Utilización de código(x)html, que permite crear documentos estándar y una estructura limpia. Este código ha sido validado con el validador que proporciona la W3C (World Wide Web Consortium).
- Se ha separado el contenido de la presentación mediante el uso de hojas de estilo. De esta forma se asegura la navegación a aquellos usuarios que deshabiliten la descarga de las hojas de estilo.

- Uso de distintos estilos visuales que facilitan la lectura en pantalla. El tamaño de la letra se puede modificar con las herramientas del navegador para adaptarlos a personas con dificultades visuales.
- Se han creado atajos de teclado para facilitar la navegación sin ratón y la rápida y directa localización de los principales contenidos del web.
- Para las unidades de medida se han utilizado unidades relativas en todo momento de forma que la interfaz se puede visualizar con varias configuraciones de pantalla y tamaños de letra.
- En todas las imágenes se ha utilizado un texto equivalente a través del elemento "alt".
- No se han utilizado frames ni tablas o cualquier otro elemento que dificulte la accesibilidad. También se han evitado los destellos en la pantalla, las imágenes en movimiento y los sonidos.

### 2.3. Creación de una Fonoteca Virtual

Aquí nos encontramos con libros editados por el Ayuntamiento, y otros que están en el dominio público, que han sido locutados por personas con experiencia en la grabación de este tipo de textos para personas ciegas. Entre los títulos, accesibles de forma libre y gratuita, se encuentran:

- *La colección Hitos de Madrid*. Gestada desde el Departamento de Archivos, Museos y Bibliotecas del Área de Las Artes del Ayuntamiento de Madrid y la Asociación de Amigos del Libro Infantil y Juvenil, pretende acercar a los lectores más jóvenes algunos de los rincones y monumentos que han contribuido a la formación de la identidad de la Ciudad de Madrid. Para ello, se cuenta con destacados escritores de literatura infantil y juvenil tales como Jordi Sierra i Fabrá, Montserrat del Amo, Fernando Marías, Gustavo Martín Garzo, Espido Freire, entre otros, quienes han colaborado con nosotros de forma desinteresada.
- Clásicos de la Literatura Infantil y Juvenil. Aquí encontramos obras de Conan Doyle, Perrault, Andersen, etc.
- Clásicos de la Literatura. Obras de Pardo Bazán, Mark Twain, Bécquer, Poe, etc.

## 3. Acción directa

Todas estas iniciativas serían inútiles si no se pusiera a disposición del público una colección adecuada de documentos y actividades adaptados a las distintas discapacidades.



**3.1. Creación un fondo específico** para estos usuarios y su difusión a través de una guía de lectura impresa.

Esta segunda guía de lectura creada por Bibliotecas Públicas sirve de complemento a la ya realizada con los fondos sobre discapacidad disponibles en nuestras bibliotecas. "Biblioteca Accesible" es una guía de lectura que recoge una selección de fondos adaptados a personas con discapacidad auditiva y visual:

- Audiolibros
- Películas con subtítulos en español para personas sordas
- Libros de "Letra grande"

A raíz de su elaboración se ha realizado una profunda revisión de los fondos de nuestras bibliotecas, lo que ha motivado un nuevo enfoque en nuestra política de adquisiciones, más atenta ahora a las necesidades de estos colectivos.

Nos gustaría que esta selección de títulos se convirtiera, además, en una invitación a editoriales y productoras para que la publicación de este tipo de fondos fuera cada vez más frecuente. De este modo, Bibliotecas e Instituciones Públicas estaríamos en mejores condiciones de enriquecer día a día nuestras colecciones.

### **3.2. Servicio de referencia y de préstamo de dispositivos de ayuda para la lectura**

La Biblioteca ofrece a aquellos usuarios con problemas de visión dispositivos que facilitan la lectura. Para ello se han puesto en marcha los siguientes servicios:

- Préstamo domiciliario de *lupas de mano* (lupas postal, lupas guía...): como si fueran otro documento más. Cada Biblioteca contará con 25 lupas para poder ser prestadas.

- Préstamo domiciliario de *Discman*: En principio son 2 los reproductores portátiles puestos a préstamo, pero queremos llegar en las próximas fechas a un total de 7 discman por biblioteca que se prestarán junto con los audiolibros.

*Lupas de mesa*. Además cada Biblioteca cuenta con, al menos, 3 lupas de mayores dimensiones disponibles permanentemente en las zonas de lectura para la consulta de la prensa diaria y de las obras de referencia de las Bibliotecas.

### **3.3. Programación de actividades con intérpretes de Lengua de Signos Española**

Otra de las líneas por las que apuesta la red de Bibliotecas Públicas del Ayuntamiento de Madrid es la introducción de la figura del intérprete de Lenguaje de Signos española en nuestra programación de actividades; especialmente en la programación de cuentacuentos.

Podemos decir que desde octubre del 2007 se han celebrado aproximadamente una treintena de cuentacuentos que se han desarrollado con la participación de un intérprete de Lengua de Signos Española. Esto supone que al menos un veinticinco por ciento de las actividades han sido accesibles para personas sordas.

Todas estas actividades han estado dirigidas al conjunto de usuarios de la Biblioteca y en ningún momento han sido publicitadas como actividades dirigidas a un tipo de personas u otras.

Para el desarrollo de éstas es esencial que exista una comunicación previa entre el cuentacuentos y el intérprete que va signar la actividad. En esta entrevista el artista deberá explicar lo que va a contar y, si es posible, le deberá facilitar el contenido de las historias con el objeto de facilitar al intérprete el signado de estos.

Un aspecto bastante importante, pero que puede pasar inadvertido o ser obviado, es que antes de comenzar la actividad el artista explica brevemente lo que va a hacer el intérprete de Lengua de Signos Española.

De esta forma se alcanza un doble objetivo: por un lado se satisface la curiosidad de los asistentes y por otro se contribuye en gran medida a la sensibilización de las personas oyentes con la principal forma de comunicación de la comunidad sorda.

Actualmente estamos trabajando en la incorporación dentro de nuestra plantilla de intérprete de Lengua de Signos Española que no sólo sean conocedores de la lengua de signos española, sino que además tengan un perfil que les faculte para trabajar con usuarios infantiles.

## Resultados y conclusiones

Aunque puede que sea pronto para valorar el impacto del Programa, dado que todavía no hemos cumplido ni siquiera un año desde su implantación, es evidente que no se puede, ni probablemente se deba, caer en ningún triunfalismo ya que cada tipo de actividad ha tenido una respuesta entre nuestros usuarios bastante dispar.

Por un lado es de destacar un éxito rotundo en lo concerniente a las convocatorias de cursos y talleres abiertos a todo tipo de público, mientras que la respuesta a otras actividades por parte de los colectivos a quienes se dirigen todavía no ha alcanzado los niveles inicialmente propuestos.

Puede que sea ingenuo pensar que, después de décadas de abandono por parte de las distintas administraciones, cualquier iniciativa en este sentido reciba una gran acogida de manera inmediata por parte de los colectivos de personas con discapacidad.

Además, la todavía corta vida del proyecto nos ha enseñado

entre otras muchas cosas la importancia de la colaboración con asociaciones, colegios y organizaciones, quienes al trabajar de manera directa con estos colectivos aportan una experiencia que resulta fundamental en el desarrollo de este tipo de iniciativas.

De igual modo, es claro que la accesibilidad o la vocación de hacer accesible una Biblioteca es una tarea que afecta de manera integral a “todos” los procesos que intervienen en el día a día de una biblioteca pública; desde la selección de fondos, hasta su colocación.

Por último, sólo nos resta realizar una breve reflexión sobre el concepto de rentabilidad de este tipo de actuaciones. No creemos que el buen funcionamiento de éstas deba depender de indicadores tradicionales: número de usuarios, préstamos, etc. Probablemente el éxito mayor al que puede aspirar un proyecto de esta naturaleza es conseguir que las actuaciones que lo componen no sean percibidas como algo extraño, sino natural.

Para ello continuaremos trabajando en contacto directo con las asociaciones que agrupan a estos colectivos y dando continuidad al proyecto con el objetivo de hacer cuanto esté en nuestras manos para que nuestras Bibliotecas resulten lo mas accesibles posible.

## Bibliografía

CERDEIRAS URÍA, Mercedes. SACX: servicio de atención á comunidad Xorda en la Biblioteca Forum metropolitano. En “Actas del II Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas”. Salamanca, 17 al 19 de noviembre del 2004. pp. 258 a 266 .

Acércate a la Comunidad Sorda. Fundación CNSE  
<[http://www.fundacioncnse.org/lectura/acercate\\_comunidad\\_sorda/acercate\\_comunidad\\_sorda.htm](http://www.fundacioncnse.org/lectura/acercate_comunidad_sorda/acercate_comunidad_sorda.htm) > [consulta: junio de 2008]

Bibliotecas Públicas y Comunidad Sorda. En “Educación y Biblioteca”, núm 138. 2003.  
[http://sid.usal.es/idocs/F8/ART6277/DOSSIER\\_Comunidad\\_Sorda.pdf](http://sid.usal.es/idocs/F8/ART6277/DOSSIER_Comunidad_Sorda.pdf)

MARTÍNEZ USERO, José Ángel. La accesibilidad a la información en las Bibliotecas Públicas: directrices para garantizar la integración. En “textos universitarios de biblioteconomía i documentació”, núm 18, Junio 2007.  
[http://www2.ub.edu/bid/consulta\\_articulos.php?fichero=18marti2.htm](http://www2.ub.edu/bid/consulta_articulos.php?fichero=18marti2.htm)

Bibliotecas Accesibles para todos: Pautas para acercar las bibliotecas a las personas con discapacidad y a las personas mayores. IMSERSO. Ministerio de Educación, Política Social y Deporte. 2008.  
[http://sid.usal.es/idocs/F8/FDO20516/bibliotecas\\_para\\_todos.pdf](http://sid.usal.es/idocs/F8/FDO20516/bibliotecas_para_todos.pdf)