

Informe de diagnosi d'accessibilitat universal

Estudi per a la millora de l'accessibilitat universal de la

Biblioteca Fages de Climent de Figueres

***“Cap a una millora de la inserció social de les
persones amb diversitat funcional”***

PUBLICACIÓ FINAL

Octubre 2018

Crèdits

Edició Ajuntament de Figueres. Regidora de Gent Gran, Salut, Discapacitació, Dona, E-Administració i Informàtica, Estadística i Omac i Serveis Socials.

Elaboració: Dra. Monica Cerdan Chiscano. Profesora titular de la Universidad Ramon Llull i experta en accessibilitat universal.

© de l'edició: Ajuntament de Figueres

Setembre 2018

El contingut d'aquest llibre no pot ser reproduït ni totalment ni parcial sense permís exprés de l'editor.

Tots els drets estan reservats.

Índex

Agraïments.....	5
0. Pròleg	6
1. Resum executiu	11
2. Presentació de l'estudi	16
2.1. Introducció.....	16
2.2. Metodologia i resultats	18
2.2.1 Mostra: Centres participants.....	18
2.2.2 Tècniques d'estudi.....	19
3. L'accessibilitat a les biblioteques públiques municipals	19
3.1. Un pas cap a la millora dels drets de les persones amb diversitat funcional	24
4. La disCAPACITAT intel·lectual	26
4.1. Definició i descripció del col·lectiu.....	26
4.2. Quantificació.....	33
4.3. Característiques del col·lectiu	37
5. Model d'estudi I NORMATIVA UNE 170001-1:2007 ACCESSIBILITAT UNIVERSAL-CRITERIS DALCO	42
5.1. Arquitectura del centre	47
5.2. Fons documental	49
5.3. Formació en atenció al client amb diversitat funcional	50
5.4. Servei de Qualitat	51
5.5. Puntuacions del model.....	54
6.0. Resultats del treball de camp.....	54
6.1. Mostra estudiada.....	54
6.2. L'accessibilitat a les biblioteques	56
6.3. La situació de les biblioteques de proximitat	61
6.4. Resultats del diagnòstic – model	68
7.0. Voluntat de millora i reptes de futur	72
7.1. Possibles àmbits de millora.....	74
7.2. Rol d'altres agents	77
8.0. Accions recomanades	93
Sessió formativa a biblioteques	93

9. Bibliografia i recursos	95
Recursos per a fer ús de comunicació visual i pictogrames	96
10. Annexes.....	103
Annex 1. Fitxa Metodològica.....	103
Annex 2. Mostra final	106
Annex 3. Mapa de la situació de la biblioteca	108
Annex 4. Decàleg DINCAT: 10 pautes per donar suport a una persona amb diversitat funcional com a usuari/a de la biblioteca.....	115
Annex 5. Material de suport en la comunicació amb els usuaris amb dificultats de comprensió.	117

Agraïments

Els resultats presentats en el present document formen part de l'estudi en el que han participat diferents entitats, persones i empreses del districte, i que han presentat les seves experiències de treball amb el col·lectiu analitzat.

Hem d'agrair doncs, la col·laboració de les següents persones i les seves institucions:

Sra. Dolors Pujol (Regidora de Gent Gran, Salut, Discapacitació, Dona, E-Administració i Informàtica, Estadística i Omac i Serveis Socials.)

Sra. Martarita Custey (Responsable dels programes de Salut de l'ajuntament de Figueres)

Sra. Nati Vilanova (directora de la Biblioteca Fages de Climent de Figueres) i el seu equip de personal de la biblioteca.

Persones individuals amb discapacitat i associacions representants que voluntàriament han participat a la recerca. En concret, O.N.A. ASSOCIACIÓ DE DISCAPACITATS DE L'ALT EMPORDÀ, CENTRE DE LLEURE EL DOFI, ASSOCIACIÓ DE MALALTS D'ALZHEIMER I FAMÍLIA (A.M.A.), FUNDACIÓ TUTELAR DE L'EMPORDÀ, MIFAS, FUNDACIO ALTEM, ONCE, ASSOCIACIÓ FAMÍLIA I SALUT MENTAL, ASSOCIACIÓ TOTS HI SOM, ASSOCIACIÓ GIRONINA DE SORDS, CEE Mare de Deu del Montserrat.

0. Pròleg

L'Ajuntament de Figueres a través de la seva Regidora de Gent Gran, Salut, Discapacitació, Dona, E-Administració i Informàtica, Estadística i Omac i Serveis Socials impulsa i la direcció de la Biblioteca Fages de Climent de Figueres fan actuacions locals de suport a les persones amb diversitat funcional i inclusió social. La població de Figueres es una de les més poblacions amb major dimensió i activitat de la comarca i l'ajuntament mostra interès en fer de la població una ciutat per a tothom. És per això, que, anant un pas més enllà en les iniciatives realitzades fins ara, es planteja la iniciativa i estudi que es recull en el present informe: *Cap a una millora de l'accessibilitat universal de la biblioteca municipal de Figueres. Biblioteca inclusiva per a la millora de qualitat de vida de les persones amb diversitat funcional.*

Figueres... és Inclusió

Amb projectes com el present, l'ajuntament de Figueres creen espais **d'acció, de reflexió i d'interacció** entre el conjunt dels agents implicats: entitats de persones amb diversitat funcional, entitats del tercer sector i agents econòmics i de coneixement. Aquest, s'uneixen per compartir i generar coneixement i experiència, en el camí d'aprofundir en la definició i l'impuls d'estratègies per una societat inclusiva.



Propòsits de Bones Pràctiques en Inclusió social en biblioteques

- Facilitar una millor participació de les persones amb diversitat funcional als serveis culturals i educatius
- Un espai generador de **valors** i coneixement, creant espais d'oportunitats vitals per les persones amb diversitat funcional.
- Generar espais de **sensibilització** vers les persones amb diversitat funcional.
- Donar visibilitat i servei públic per a tothom.
- Un espai que impulsi **iniciatives** que afavoreixin la participació activa de les persones amb diversitat funcional.

La biblioteca de Fages de Climent de Figueres... més inclusiva

La biblioteca de Fages de Climent de Figueres porta recorregit en inclusió. Cal destacar que la biblioteca va dur a terme l'any 2016 una ampliació del seu fons amb recursos adaptats a usuaris amb necessitats especials i va treballar en ampliar els serveis adreçats a aquest col·lectiu. Tanmateix l'any 2016 la Biblioteca Fages de Climent de Figueres va ampliar el fons orientat a usuaris amb necessitats lectores i de comprensió especials, principalment nens i joves. Van adquirit nous llibres adaptats a llengua de signes, amb llenguatge pictogràfic i de comunicació (SPC), àudio contes, llibres de lectura fàcil i llibres on els protagonistes tenien alguna discapacitat, que també poden ser d'interès per a les famílies i educadors. Així mateix, la biblioteca va iniciat el contacte amb centres i entitats amb usuaris amb necessitats especials de Figueres i entorn per tal de millorar els serveis adreçats a aquest col·lectiu



Propòsits de Bones Pràctiques en Inclusió social en biblioteques

- Facilitar una millor participació de les persones amb diversitat funcional als serveis culturals i educatius
- Un espai generador de **valors** i coneixement, creant espais d'oportunitats vitals per les persones amb diversitat funcional.
- Generar espais de **sensibilització** vers les persones amb diversitat funcional.
- Donar visibilitat i servei públic per a tothom.
- Un espai que impulsi **iniciatives** que afavoreixin la participació activa de les persones amb diversitat funcional.

En aquest projecte per un costat, es detecta la necessitat de treballar en un col·lectiu específic en concret, les persones amb diversitat funcional, poc conegut i estudiat, pel què no existeixen pràcticament iniciatives reals que en fomentin la seva inclusió en les activitats diàries en accés

a les biblioteques. Per altra banda, es detecta que per a poder començar en aquest camí cap a la inclusió, i que el col·lectiu pugui participar en les iniciatives esmentades, era necessari un pas previ de diagnòstic sobre l'estat actual de la biblioteca. Un primer estudi i contacte amb una mostra de participants amb necessitats d'accés i amb la directora de la biblioteca han permès identificar l'estat de la qüestió, i fins i tot començar a identificar possibles necessitats i àrees de millora ajustades a la biblioteca. Una biblioteca accessible per a tothom és beneficiós per a tots, millorant i adaptant els seus serveis per tal d'assegurar que estiguin adaptats a tots els col·lectius, i concretant-ho en un disseny més universal i en la proposta de projectes i accions concretes que es puguin aplicar.

Entenem per accessibilitat universal en una biblioteca, que el personal es pugui comunicar, entendre i atendre correctament el client amb necessitats especials d'accés i comunicatives d'una manera normalitzada. Això s'aconsegueix amb formació, informació, sensibilització, senyalització, utilització d'eines de comunicació i aplicació de les normatives de Disseny universal principalment. En aquest sentit, l'oferta de serveis bibliotecaris adaptada per aquest col·lectiu es relativament nou.

Així, l'estudi i guia que es presenta en aquest document pretén per un costat **identificar l'estat de l'oferta actual de serveis de la biblioteca municipal en el territori amb disseny universal per alhora proposar aquelles millores en base a la normativa en disseny universal que incentivi incrementar la participació de les persones amb necessitats d'accés i sigui a la vegada un referent per d'altres biblioteques i territoris que d'una manera o altre vulguin prendre iniciatives de responsabilitat social o accessibilitat.**

Es presenten també alguns casos concrets o experiències ja realitzades a les biblioteques amb el col·lectiu que puguin servir d'exemple, referent i estímul per a la resta de territoris.

1. Resum executiu

La iniciativa de l'ajuntament de Figueres i la direcció de la biblioteca Fages de Climent de Figueres és la de millorar el disseny universal i per tant l'accessibilitat universal de la seva biblioteca per a garantir l'ús de la seva biblioteca per a tothom. Aquest projecte es una aposta decidida per la inserció social. L'estudi del qual es presenten els resultats en una doble vessant: per una banda del resultat de la diagnosi del disseny universal en base a la normativa i regulació internacional actual i per altre, de la recerca de les necessitats especials a una mostra d'usuaris i usuàries de la biblioteca amb l'objectiu de donar veu a les persones amb discapacitat envers la seva percepció d'ús dels serveis i equipaments de la biblioteca.

Com a premissa cal considerar que aquest col·lectiu és poc conegut, i fins i tot en ocasions poc visible. Es tracta d'assegurar, que l'oferta d'aquests serveis estigui pensada en clau de disseny universal per a que tothom hi pugui participar sense trobar barreres o impediments afegits i amb la màxima autonomia personal. Apart de què són persones que han de tenir, com tothom, dret per a poder participar en qualsevol oferta del territori sense dificultats, cal tenir present que es tracte de persones que cada vegada són més actives i autònomes, alhora que és una realitat que és un grup cada vegada més nombrós i per tant no pot quedar exclòs en l'oferta de serveis municipals. L'OMT ha previst un increment del 15 al 20 per cent de persones amb discapacitat pel 2030.

Cal tenir present la realitat del col·lectiu: Per exemple, la discapacitat intel·lectual es vincula a **un estat particular de funcionament en el qual coexisteixen limitacions en la comprensió de l'entorn juntament amb limitacions en habilitats comunicatives i adaptatives**. Per tant, no es tracta de res que tingui o sigui l'individu: és **PERSONA**, no discapacitat. Per tant, parlem de persones amb necessitats especials, no persones discapacitades o discapacitats.

Què ens pot ajudar a adaptar l'oferta dels nostres establiments i el tracte amb el client amb necessitats comunicatives i d'accés per assegurar que sigui inclusiva? Tenir presents, per exemple, algunes de les dificultats d'aquests col·lectius, en concret, per exemple, les persones amb discapacitat intel·lectual i del desenvolupament (PDID) i les persones amb trastorn mental que es la discapacitat més desconeguda:

- **Dificultats per a la comprensió i transmissió de la informació.**

Poden tenir dificultats per entendre i processar adequadament la informació que els arriba, per tant cal ajustar al màxim el vocabulari i manera d'expressar-nos, tant a nivell oral com escrit (evitar vocabulari tècnic, expressions complexes, frases llargues, etc.). Optar per missatges breus, clars i concisos, i a ser possible intentar assegurar la seva comprensió. De la mateixa manera, també cal tenir en compte que algunes PDID poden tenir dificultats per a comunicar-se ells i fer-nos arribar la informació, per això existeixen també algunes eines que poden donar suport.

- **Dificultats per adaptar-se a les situacions desconegudes. Dificultats per a l'expressió dels sentiments i altres aspectes.**

Les PDID acostumen a tenir dificultats per afrontar les situacions que els són noves o que no formen part del seu dia a dia. Per tant, convé preveure que en determinats entorns no freqüentats es poden no trobar còmodes i cal facilitar que puguin preveure les situacions o anticipar possibles accions, i minimitzar les incerteses. Tindran també dificultats per poder expressar d'una forma "correcta" el que els està passant. És per aquest motiu que la necessitat, la incomoditat, etc., que puguin sentir podran ser expressats en forma de conductes menys adaptades (crits, agressions i autoagressions, hiperactivitat...).

- **Dificultats per a la integració d'estímuls sensorials.**

Algunes PDID tenen dificultats a l'hora de processar els estímuls que els arriben a través dels sentits (sorolls, llums, temperatura...). Per aquest motiu, els és difícil tolerar aquelles situacions o ambients que ofereixin un elevat nombre d'estímuls (entorns hiperestimulants). És per això que per tal de comptar amb unes instal·lacions més adaptades i més accessibles, serà convenient intentar que els entorns siguin el més neutre i tranquils possibles, i minimitzar possibles alteracions.

A l'hora de determinar l'estat de disseny universal de cada establiment, s'ha classificat el diagnòstic en quatre dimensions clau en base a la normativa internacional actual :

- **ISO 21542:2011, Building construction. Accessibility and usability of the built environment**
- **UNE 170001-1:2007, Accesibilidad universal — Parte 1: Criterios DALCO para facilitar la accesibilidad al entorno**

Tenint en compte abans la variable motivació: **Predisposició, actitud, voluntat i motivació** de l'equip de l'establiment per a ser més inclusius (i posada pràctica).

1. Arquitectura del centre : Nivell d'adaptació en disseny universal de l'establiment en quan a **instal·lacions físiques i senyalització seguint les directrius de la normativa.**

2. Formació: Nivell de coneixement i habilitats d'atenció i comunicació per part del personal de la biblioteca, entesa i resolució de problemes amb persones amb diversitat funcional.

3. Fons documental: Nivell d'adaptació del fons documental a les necessitats de comunicació i lectures de cada col·lectiu, disponibles en diferents formats.

4. Servei de qualitat: **Accions específiques** que afavoreixen una major accessibilitat (gestió accessibilitat, comunicació, i **experiències** concretes.

A partir del treball realitzat i la diagnòstic realitzada de disseny universal de la biblioteca amb entrevistes amb profunditat amb l'equip i tècniques d'observació de compliment de la normativa podem determinar que:

- La biblioteca ha mostrat **interès en poder millorar en el seu nivell d'accessibilitat vers els col·lectius amb diversitat funcional**, tot i que per a poder impulsar realment accions pràctiques que afavoreixin aquesta millora caldrà de disposar d'un pressupost concret per a poder portar a terme les millores d'equipaments.
- **Els usuàries i usuàries no tenen una idea clara del que la biblioteca els pot oferir o bé els serveis que ells poden sol·licitar**. Per exemple, alguns usuàries no saben que poden accedir a recursos per l'autonomia com per exemple lupes o softwares específics per persones amb problemes de visió. Rarament per això faran una demanda de servei específica.
- **Cal millorar el coneixement sobre aquest col·lectiu**, i potenciar actuacions conjuntes ja que encara és força parcial, i més basat en relacions personals o iniciatives puntuals.
- Destaca especialment la **necessitat de saber millor les necessitats específiques que poden tenir aquestes persones per tal de poder assegurar que els serveis estan adaptats** per a elles. Això s'aconsegueix amb més contacte amb les associacions i entitats representants.
- L'element **clau és l'atenció personal** que es fa amb aquest col·lectiu, si bé l'atenció rebuda es excel·lent segons la percepció dels usuaris i usuàries de la mostra, aquests mostren problemes en el moment d'entendre les normes del servei, especialment les persones amb discapacitat intel·lectual o trastorn mental. Cal assegurar que la comunicació (oral i escrita) sigui clara i comprensible.

- **L'adaptació física dels establiments pren menor importància**, degut a que els equipaments ja estan construïts seguint la normativa, no obstant, sí hi ha elements que poden facilitar el crear un espai més adequat per aquestes persones, per exemple introduir elements de disseny i d'autonomia per a persones amb discapacitat visual mínimes es necessari per a un equipament bibliotecari. Així, la instal·lació de bandes senyalitzadors per a persones amb discapacitat visual i Braille en la senyalització dels equipaments bàsics com els ascensors es primordial. També s'identifica la necessitat d'adaptar el rètol de l'entrada en un format adequat d'acord amb el disseny universal: lletra gran amb contrast de colors entre les lletres i el fons adequat i sense il·luminacions.

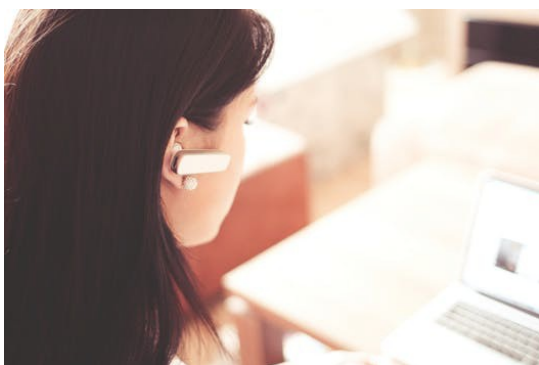
Tot i que aquests són alguns dels resultats globals, hi ha millores d'acord amb la normativa i a la identificació de necessitats no cobertes dels usuaris entrevistats que es recomana introduir i que detallarem a l'apartat de recomanacions. **La biblioteca de proximitat destaca per a una major proximitat amb els ciutadans**, que és majoritàriament fixa, i compten amb una atenció molt més personalitzada que permet adaptar a les necessitats específiques de tot tipus d'usuaris, la majoria d'ells ja coneguts, el que els facilita el poder ajustar el tracte per exemple a les persones amb discapacitat intel·lectual que ja en són usuaris habituals o les seves famílies. Tot així, encara hi ha aspectes en quant a millores en el disseny universal de l'equipament i els serveis que milloraries substancialment l'autonomia personal del col·lectiu amb diversitat funcional a la biblioteca.

2. Presentació de l'estudi

2.1. Introducció

Aquest informe presenta els principals resultats del “Estudi de recerca per a la millora de l'accessibilitat universal a les biblioteques Fages de Climent dels municipals de Figueres per a la millora de la qualitat de vida de les persones amb diversitat funcional”.

El projecte neix com a resposta d l'interès de la Regidora de Gent Gran, Salut, Discapacitació, Dona, E-Administració i Informàtica, Estadística i Omac i Serveis Socials de l'ajuntament de Figueres i la direcció de la Biblioteca Fages de Climent de Figueres en continuar implementant de manera decidida iniciatives que afavoreixin la inserció social de les persones amb diversitat funcional als serveis públics de la població. I en concret a la biblioteca municipal.



Aquest projecte es pioner ja que son poques les biblioteques que estan totalment adaptades a les persones amb diversitat funcional i compten amb un disseny totalment universal.

Des de l'ajuntament de Figueres i la direcció de la biblioteca s'ha volgut seguir endavant en aquesta línia de treball, i és per aquest motiu que l'any 2018 s'acordà elaborar un informe sobre l'accessibilitat universal de l'equipament i els serveis de la biblioteca, i centrat específicament

en el col·lectiu de persones amb diversitat funcional. L'objectiu era poder aprofundir en major mesura i realitzar un diagnòstic sobre l'estat actual del disseny universal dels equipaments i serveis de la biblioteca i conèixer la percepció dels usuaris i usuàries respecte a les seves necessitats especials, amb la voluntat de poder treballar posteriorment en la millora en l'accessibilitat de la biblioteca amb un full de ruta clar i amb un coneixement més clar i ajustat a la seva realitat, tenint en compte la normativa internacional en disseny universal.

Per aquest motiu, es decideix elaborar l'estudi d'accessibilitat universal a la biblioteca amb una metodologia participativa, donant veu a una mostra d'usuaris i usuàries del servei que han donat veu a les seves necessitats en l'ús d'aquest servei.

Objectiu del projecte

*Millorar els serveis, espais i equipaments de la biblioteca municipal de la població de Figueres per apropar la lectura als ciutadans amb necessitats especials, donant veu a l'opinió de les persones amb diversitat funcional i atenent a la normativa de disseny universal actual. Les biblioteca de Fages de Climent de Figueres esdevenirà una de les primeres biblioteques amb un disseny universal un cop invertit en les millores i **convertir-se en un referent per d'altres poblacions, a la vegada que pionera en experiències inclusives en biblioteques.***



Objectius específics:

- **Identificar l'estat actual** de la biblioteca en quant a disseny universal i d'acord amb la normativa internacional actual.
- **Sensibilitzar** en discapacitat al personal que treballa a la biblioteca
- Identificar **bones pràctiques** existents en quant a inclusió social a la biblioteca

- Aportar **eines per a la millora** de l'oferta de la qualitat dels serveis i equipaments actual tenint en compte la opinió de la mostra d'usuaris i usuàries entrevistats.

Amb aquest projecte es pretén per tant **donar resposta a la demanda creixent** de famílies i persones amb discapacitat que persegueixen solucions per una ciutat per a tothom.

2.2. Metodologia i resultats

Per a la realització de l'estudi s'ha emprat la següent metodologia i fases:

2.2.1 Mostra: Centres participants

El públic objectiu de l'estudi era la biblioteca municipal objecte d'estudi i una mostra de 14 centres i entitats socials usuàries de la biblioteca amb diferents tipologies de diversitat funcional i per tant diferents necessitats del servei.

Així, la mostra de centres que finalment han participat en l'estudi, en aquesta fase de treball de camp ha estat de: O.N.A. ASSOCIACIÓ DE DISCAPACITATS DE L'ALT EMPORDÀ, CENTRE DE LLEURE EL DOFI, ASSOCIACIÓ DE MALALTS D'ALZHEIMER I FAMÍLIA (A.M.A.), FUNDACIÓ TUTELAR DE L'EMPORDÀ, MIFAS, FUNDACIO ALTEM, ONCE, ASSOCIACIÓ FAMÍLIA I SALUT MENTAL, ASSOCIACIÓ TOTS HI SOM, ASSOCIACIÓ GIRONINA DE SORDS, CEE Mare de Deu del Montserrat.

1	15
Biblioteca municipal	Entitats socials amb diversitat funcional
	

2.2.2 Tècniques d'estudi:

Les entrevistes s'han combinant presencialment amb tècniques d'observació a la biblioteca objecte d'estudi a través d'un qüestionari amb 93 ítems d'acord amb la normes UNE i ISO en disseny universal. Tanmateix s'ha passat un qüestionari de necessitats a la mostra d'usuaris i usuàries facilitada pels responsables de l'ajuntament de Figueres i la direcció de la biblioteca Fages de Climent de Figueres.

3. L'accessibilitat a les biblioteques públiques municipals

L'Ajuntament de Figueres fa costat a les persones amb diversitat funcional i gent gran amb necessitats especials, donant resposta a les limitacions en l'accés que presenta aquest col·lectiu de població per la seva condició, garantint així la igualtat a l'accés universal a les biblioteques, dret que queda recollit en la Llei 10/2007, de 22 de juny, de la lectura, del llibre i de les biblioteques (Article 17, 2d). Tanmateix, segons estableix la Llei 51/2003, de 2 de Desembre, d'igualtat d'oportunitats, no discriminació i accessibilitat universal de les persones amb

discapacitat, tots els edificis públics haurien de complir amb una normativa quant a accessibilitat i supressió de barreres arquitectòniques però encara són moltes les biblioteques que no són accessibles: distància de pas, tipus de paviment, altura de mobiliari, escales, la falta de documents adaptats a algunes necessitats lectores i de comprensió, sobretot de contes dirigits a nens i nenes, els més vulnerables i els que precisen aquest accés per poder tenir oportunitats de futur....o que presenten problemes de senyalització i formació del personal: ús de símbols i pictogrames, colors, dimensions... (visuals i tàctils). Aquests estudi es desenvoluparà per a donar resposta a les necessitats socials amb metodologia participativa amb els principals agents principals involucrats (ajuntament de Figueres, biblioteca Fages de Climent de Figueres associacions i persones amb diversitat funcional). La idea de proporcionar eines per a la realització i gestió eficient de l'accessibilitat universal a les biblioteques ha estat reconeguda per la Fundació ONCE per a la millora de la inserció social de les persones amb discapacitat des de l'any 2011. Per altre banda, l'oci és un dret de les persones amb discapacitat (ONU).

El CERMI situa la data del 4 de desembre de 2017 seguint la **Llei General de Drets de les Persones amb Discapacitat** i de la seva Inclusió Social, per a que tots els productes, béns entorns i serveis siguin accessibles seguint les condicions bàsiques de no discriminació i accessibilitat universal. Important també destacar la **Convenció de Drets Humans (2006)**.

Les millores valorades són:

1. Obligació per a les biblioteques públiques de prestació d'assistència a les persones amb discapacitat.
2. Obligació de facilitar la informació en formats adequats, accessibles i comprensibles per assegurar la no discriminació en l'accés ni ús dels equipaments de la biblioteca.

3. Ús ampli i universal d'accessibilitat, més enllà de les persones amb mobilitat reduïda, ampliant les obligacions a altres tipus de col·lectius com també la discapacitat Intel·lectual, la visual o auditiva...

4. Remarcar aquesta necessitat d'adaptar la comunicació.



Com ja es va avançar aleshores, existeixen algunes possibles definicions sobre el concepte d'accessibilitat:

Definicions accessibilitat:



Què és l'accessibilitat? No hi ha una definició d'aquest terme extrapolable a tots els camps, així que no ens ha d'estranyar trobar-nos amb diferents aproximacions al fet de l'accessibilitat. Una definició que ha estat habitualment acceptada és la del Central Coordinating Committee for the Promotion of Accessibility for the Disabled (CCPT) (1996): *“L'accessibilitat és una característica bàsica de l'entorn construït. És la condició que possibilita l'acció d'arribar, entrar, sortir i utilitzar els habitatges, els comerços, els teatres, els parcs i els llocs de treball. L'accessibilitat permet a les persones participar en les activitats socials i*

econòmiques per a les quals s'ha concebut l'entorn construït"¹. La Convenció de les Nacions Unides sobre els Drets de les Persones amb Discapacitat, publicada el 2007, segueix aquesta línia de pensament quan regula de forma clara l'accessibilitat *"a fi que les persones amb discapacitat puguin viure independentment i participar plenament en tots els aspectes de la vida"*.



Segons el text del Reial decret legislatiu 1/2013, de 29 de novembre², pel qual s'aprova el text refós de la Llei general de drets de les persones amb discapacitat i de la seva inclusió social, es defineix l'accessibilitat universal com la condició que han de complir els entorns, processos, béns, productes i serveis, així com els objectes, instruments, eines i dispositius, per ser comprensibles, utilitzables i practicables per totes les persones en condicions de seguretat i comoditat i de la forma més autònoma i natural possible. Pressuposa l'estratègia de «disseny

¹ IMSERSO (1996): Concepto europeo de accesibilidad. CEAPAT. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.

² BOE 3 de desembre de 2013, núm. 289, derogativa que agrupa i deroga les tres normatives anteriors (Llei 13/1982, de 7 d'abril, d'integració social de las persones amb discapacitat; Llei 51/2003, de 2 de desembre, d'igualtat d'oportunitats, no discriminació o accessibilitat universal de les persones amb discapacitat; i Llei 49/2007, de 26 de desembre, d'infraccions i sancions en matèria d'igualtat d'oportunitats no discriminació i accessibilitat universal de les persones amb discapacitat). Disponible aquí: http://www.boe.es/boe_catalan/dias/2013/12/03/pdfs/BOE-A-2013-12632-C.pdf

Cada cop existeixen més iniciatives que defensen la necessitat de treballar per una cultura més inclusiva, una cultura per a tothom. Les característiques d'un individu no poden ser en cap manera restriccions per a gaudir de menys oportunitats o serveis disponibles per a poder gaudir de l'oci, cultura o serveis associats a les destinacions turístiques, ni tampoc limitacions en la seva gama d'oferta de cultural a l'abast.

[illegible]

Totes aquestes iniciatives parlen d'accessibilitat en general, doncs, precisament, en la utilització del terme "per a tothom" hi ha la voluntat de poder comptar amb una mateixa oferta que serveixi per a tothom, i abandonar les tendències històriques en què es creaven productes o serveis específicament dissenyats per a persones amb necessitats espacials i diferenciades de l'oferta general. La inclusió es basa en aquest principi, igual com succeeix en altres àmbits com per exemple l'educació, en el que la tendència és en aquest sentit, i per això, en el cas de la cultura hem d'assegurar una oferta "per a tots".



3.1. Un pas cap a la millora dels drets de les persones amb diversitat funcional

El col·lectiu de persones amb discapacitat intel·lectual i sensorial (auditiva i visual) presenta dificultats en el moment d'accedir a la cultura i als serveis bibliotecaris en general. Això és degut principalment a que fins el moment la normativa ha posat la seva atenció en el col·lectiu de discapacitat física amb grans progressos, havent un buit i un repte social en l'atenció a les persones amb necessitats d'accés i de comunicació.

La manca de formació i sensibilització del personal genera importants barreres a l'accés per aquest col·lectiu i una pèrdua d'autonomia de l'individu a la seva integració social. L'oci i la cultura és un dret de tots els ciutadans independentment de la seva condició segons la ONU. El creixent nombre de persones amb diagnosticades amb discapacitat té una important implicació en les entitats educatives i culturals. A mesura que aquest col·lectiu creix, més serveis adaptats són requerits per les famílies i associacions afectades, fet que suposa un repte social i una oportunitat per les empreses i les administracions. Per donar solució a aquest repte social innovador es requereix investigació i co-disseny de serveis adaptats per a encaminar les necessitats especials, percepcions i experiències culturals dels ciutadans que presenten discapacitats. **Aquest segment és, sens dubte, poc contemplat fins ara i que aportarà més benestar a aquelles destinacions i municipis, serveis públics i establiments que siguin els primers a prestar-los especial atenció, com es el cas del servei de biblioteca de l'Ajuntament de Figueres, on els usuaris i usuàries amb discapacitat es podran beneficiar, augmentant el seu nivell de benestar social . La generació de marca social podrà suposar un dels beneficis intangibles més destacats a les destinacions i municipis com és el cas del municipi de Figueres.**

4. La disCAPACITAT intel·lectual

4.1. Definició i descripció del col·lectiu

En aquest apartat farem especial èmfasis en la discapacitat intel·lectual al ser la més desconeguda en general.

Segons l'Associació Americana de Discapacitats Intel·lectuals i de Desenvolupament (AAIDD³), establí l'any 2010 en la seva 11^a edició (i manté vigent) la següent definició:

“La discapacitat intel·lectual es caracteritza per limitacions significatives tant en el funcionament intel·lectual, como en la conducta adaptativa, tal i com s’ha manifestat en habilitades adaptatives, conceptuais i pràctica. Aquesta discapacitat s’origina abans dels 18 anys”.

Una de les principals entitats de referència que treballa amb aquest col·lectiu és DINCAT, una entitat de segon nivell que precisament agrupa entitats i associacions de persones amb discapacitat intel·lectual i les seves famílies. Apart d'oferir serveis específics per a aquestes persones i les entitats membres, treballen activament en la part de difusió i donar a conèixer la realitat del col·lectiu i els seus reptes i drets.

Des de DINCAT, aposten per una visió diferent en la que la discapacitat no s'ha de veure com a una característica estàtica, ni tampoc adscrita a la persona en si, si no que és producte de la seva relació amb l'entorn. És el denominat **model social**.

³ Associació anteriorment coneguda AAMR, per l'antiga denominació “Asociación Americana sobre Retraso Mental” que va ajustar el seu propi nom l'any 2006 amb el vocabulari defensat pel propi sector i abandonament de termes anteriorment acceptats i que han quedat obsolets.

Així, la pròpia entitat defineix aquest model i presenta com cal parlar i definir la discapacitat, i tenint present la realitat històrica i actual al nostre context:

Model Social

La discapacitat no és quelcom estàtic i absolut, sinó que, tal i com recull la Convenció de Drets de les Persones amb Discapacitat de l'ONU (2006) “és un concepte que evoluciona i que resulta de la interacció entre les persones amb deficiències i les barreres degudes a l'actitud i a l'entorn que eviten la seva participació plena i efectiva en la societat, en igualtat de condicions amb les altres (CDPD, 2006, preàmbul).”

De forma més general, es pot explicar aquesta evolució a través de 3 grans models, que si bé segueixen una lògica de seqüència temporal, poden coexistir en un mateix moment històric. Aquests models de tractament de les persones amb discapacitat són el Model de Presidència, el Model Rehabilitador i el Model Social (Palacios, A., Romañach, J, 2006).

Des del Model de la Presidència es considera que les causes que originen la discapacitat són religioses, i que les persones amb discapacitat no tenen res a aportar a la societat, i per tant es pot prescindir d'elles. Des del Model Rehabilitador, s'entén que les causes que originen la discapacitat són científiques i per tant explicables i corregibles des de la lògica de la ciència positiva i normativa, com per exemple a través de la medicina. Per últim, **el Model Social entén que les causes que originen la discapacitat no són religioses ni científiques, sinó que aquestes tenen un origen social** (Palacios, A. 2008).

Es important senyalar que el Model Rehabilitador (o biomèdic), ha estat predominant i hegemònic en el nostre país, ocupant una centralitat en la forma d'interpretar la discapacitat intel·lectual. La filosofia que hi ha al darrere es centra en el substrat fisiològic, entenent que “la discapacitat intel·lectual es caracteritza per limitacions significatives tant en el

funcionament intel·lectual com en la conducta adaptativa expressada en les habilitats adaptatives conceptuals, socials i pràctiques. Aquesta discapacitat s'origina abans dels 18 anys (AAMR, 2002).

De forma general es pot dir que la mirada provinent d'aquest model apunta a les limitacions individuals, a la idea de problemàtica clínicament abordable, i a la rehabilitació de la persona com a estratègia necessària per a poder recuperar un (suposat) estat de "normalitat".

A casa nostra, aquest model ha cristal·litzat de forma molt evident -sustentat tant per l'acadèmia com per l'administració- en tots aquells serveis específics destinats a ocupar-se de les persones amb discapacitat al llarg de tota la seva vida.

Com a contraposició al model rehabilitador, trobem **el Model Social de la discapacitat que entén que no serien les limitacions individuals les arrels de la discapacitat, sinó les limitacions de la societat per prestar serveis adequats i per assegurar adequadament que les necessitats de totes les persones siguin tingudes en consideració dintre de l'organització social** (Palacios, 2008).

Aquest model entén la **discapacitat com una forma d'opressió social** que -sense negar la deficiència com a funcionament divers d'una part del cos- es centra en els processos de discriminació i exclusió vers la persona quan aquesta és categoritzada (per suposats experts) com a persona amb discapacitat.

Aquesta visió quedava ja recollida a l'any 1976 per part de la Union of Physically Impaired Against Segregation (UPIAS) de la següent forma: "La discapacitat és el desavantatge o la limitació de l'activitat causades per una organització social contemporània que té en escassa o cap consideració a les persones amb alguna deficiència i per tant les exclou de la participació en les activitats socials generals" (UPIAS, 1976).

Aquest model, molt vinculat al Moviment de Vida Independent des dels seus inicis (final de la dècada dels 60 als EE:UU), deriva a l'estat espanyol en el que avui coneixem com a Model de la Diversitat (Palacios, A., i Romañach, J., 2006) i en el concepte àmpliament difós de diversitat funcional (Foro de Vida Independiente, 2005).

Romà Javierre

Responsable de Ciutadania Activa i Accessibilitat

Dincat

Què és la discapacitat intel·lectual?

La discapacitat intel·lectual no és una cosa que tenim, com els ulls blaus o un cor malalt. Tampoc no es tracta d'alguna cosa que som, com ser baix o prim... Discapacitat intel·lectual es refereix a **un estat particular de funcionament que**



comença en la infantesa en el qual coexisteixen limitacions en la intel·ligència juntament amb limitacions en habilitats adaptatives. Com a conseqüència no podem dir "aquesta persona té discapacitat" o "aquesta persona és discapacitada", ja que la discapacitat intel·lectual no és una cosa que podem tenir o ser (AAIDD⁴).

La discapacitat intel·lectual no es tracta de res que tingui o sigui l'individu: és **PERSONA**, no discapacitat. Per tant, parlem de persones amb discapacitat intel·lectual, no persones discapacitades o discapacitats. I com a persona té capacitats amb les quals està dotat biològicament per fer-se un espai a l'entorn en el que viu. Però el fet de que aquestes capacitats es

⁴ Anteriorment AAMR.

desenvolupin més o menys no depèn tan sols d'un "compte bancari genètic", depèn també, en part, de l'entorn.

Un nen no es desenvolupa en aïllament, una persona no es construeix com a persona si no és entre persones, el bebè humà neix suspès de la necessitat social, s'alimenta de la interacció. Necessitem que l'entorn cultural, social i afectiu que ens acompanyi al llarg del nostre progrés de vida.

El discapacitat intel·lectual no és tan sols el nivell intel·lectual, ni les habilitats d'adaptació;



són totes dues coses, iniciades en el transcurs del desenvolupament que, en l'entorn físic, social i cultural on viu aquesta persona, suposen una limitació important del seu funcionament. Així doncs, la

discapacitat és una expressió de les limitacions en el funcionament individual dins un context social i que representa una desavantatge substancial per la persona (AAIDD, 2002, 15).

Què són els suports i quines implicacions tenen per a les persones amb discapacitat intel·lectual?

La definició que fa l'AAIDD el 2002 defineix els suports com recursos i estratègies que tenen l'objectiu de promoure el desenvolupament, l'educació, els interessos i el benestar d'una persona i que milloren el funcionament individual. Els serveis són un tipus de suport que proporcionen els professionals i les institucions. El funcionament individual resulta de la interacció dels suports amb les dimensions següents:

- Habilitats intel·lectuals



- Conducta adaptativa
- Participació
- Interacció i rols socials
- Salut i context

El concepte de suports és essencial per comprendre el sistema del 2002, no és un concepte nou però varia en la creença de que una aplicació assenyada dels suports pot millorar les capacitats funcionals de les persones amb discapacitat intel·lectual. La importància dels suports resideix en el fet de permetre proporcionar una base natural, eficient i continuada per millorar els resultats personals.

Font: Pàgina web DINCAT – desembre 2017: <http://www.dincat.cat/ca/qu%C3%A8-%C3%A9s-la-discapacitat-intel·lectual- 33963>

Aquestes definicions, constaten doncs, que dins els experts que treballen amb el col·lectiu hi ha una acord en un enfocament que **concep la discapacitat com un ajust entre les capacitats de la persona i el context en què aquesta funciona i el recolzament que necessita.**

Es tracta d'afeccions que es donen durant l'etapa de desenvolupament dels individus i que implica **limitacions del funcionament intel·lectual, però també del comportament adaptatius en els dominis conceptuals, social i pràctic.**

ÀREES DEL DESENVOLUPAMENT AFECTADES EN LA DISCAPACITAT INTEL·LECTUAL

1. Alteració en el desenvolupament cognitiu

- Dificultats en tasques d'**organització i planificació**
- Dificultat en la **resolució de problemes**

2. Alteració en el desenvolupament adaptatiu i funcional

- Dificultat en el seguiment de les **normes socioculturals**
- Dificultats per adquirir **hàbits d'autonomia i responsabilitat social**

3. Alteració en el desenvolupament d'habilitats socials i de llenguatge

- Dificultat en la **comprensió i expressió del llenguatge oral**
- Dificultat en l'adquisició i ús de les **habilitats comunicatives**

Font: IDAPP, sessions formatives novembre 2017⁵

Existeixen diferents nivells o graus d'afectació, i per aquest motiu s'estableix una classificació que va des de la discapacitat intel·lectual lleu, moderada, greu, fins a l'extrem de profunda⁶.

Estudis científics estimen que el grau d'afectació se situa al voltant d'un 1% de la població total, però amb ratis variables segons els grups, gènere i tipologies concretes de discapacitats.



⁵ Extret del document elaborat per a les sessions formatives realitzades dins el marc d'aquest mateix projecte, com a accions pilot, el passat mes de Novembre de 2017, i recollides en els documents "ESTRATÈGIES PER FACILITAR LA INCLUSIÓ SOCIAL A INFANTS AMB DISCAPACITAT INTEL·LECTUAL".

⁶ Classificació establerta per la l'Associació Americana de Psiquiatria (ASA-American Psychiatric Association) en la cinquena edició del seu manual de referència "Manual Diagnóstico y Estadístico de las Trastornos Mentales", conegut com DSM-V, publicat l'any 2013. En el mateix, defineix la discapacitat intel·lectual dins dels trastorns de neurodesenvolupament, i inclou algunes de les propostes del manual de la AAIDD de 2010.

Totes aquestes institucions de referència i altres entitats que treballen amb el col·lectiu i les seves famílies fa temps que intenten promoure un canvi en la manera d'entendre aquesta realitat i el col·lectiu a les nostres societats, començant per exemple amb la pròpia nomenclatura emprada anteriorment (per exemple al parlar de "retard mental"), que tenia una connotació negativa despectiva i efecte estigmatitzada. Tot i que encara queda camí per recórrer i no és una tendència generalitzada a tota la societat, en els darrers anys s'ha vist una evolució en el tractament d'aquest col·lectiu, alhora que s'ha lligat amb noves tendències en àmbits com l'educació -i altres- intentant apostar en major mesura per una educació inclusiva, més que les fases prèvies de segregació o integració.

La tasca és, aconseguir crear entorns en què aquestes persones puguin desenvolupar-se de la millor manera possibles i sense limitacions que els redueixin o dificultin l'accés a serveis o drets que tenen com qualsevol altra persona. Cal tenir presents, doncs, les seves característiques per tal d'ajustar l'oferta i assegurar que s'adapti i pugui respondre a les seves necessitats i no excloure el col·lectiu per aquesta condició.

4.2. Quantificació

Segons publicava DINCAT en el seu Observatori dels drets⁷ l'any 2010, basada en xifres del 2009, aleshores estimaven que...

Pel què fa a la discapacitat en general (2009)

... hi ha **413.673 persones** amb discapacitat valorada a Catalunya

.. és a dir, un **5,53% de la població** catalana

⁷ <http://www.dincat.cat/observatori-dincat-drets-i-discapacitat-intel·lectual- 51406.pdf>

... les dones representen un 51% del total i els homes un 49% del total de la població amb discapacitat

... la **tendència ha estat creixent** els darrers anys (com en altres contextos)

... per exemple en el decenni 1999-2009 pràcticament s'ha **duplicat**

.. han incrementat totes les tipologies de discapacitat, tot i que a nivell relatiu l'increment de la discapacitat intel·lectual i de desenvolupament ha estat menor.



Específicament per a discapacitat intel·lectual i de desenvolupament (DID) (2009):

... hi ha **43.166 persones amb DID a Catalunya**

... aquesta xifra representa un **10,43%** del total de la població amb **discapacitat**

... i un **0,6% del total de la població catalana** (per tant una mica per sota l'estimació del 1% d'altres estudis internacionals)

.. la major part es concentra a l'**àrea metropolitana de Barcelona, amb 26.587** persones que representen el 61,59% de totes les persones amb DID de Catalunya (implica aleshores, que en aquesta regió, el pes de persones amb DID valorada és major que en altres regions, doncs l'AMB concentra menys de la meitat de la població de Catalunya, però en canvi un major percentatge de persones amb DID)

... a diferència del que succeïa amb la discapacitat en general, en el cas de la DID la **incidència és molt major en els homes**: el 41,9% de població són dones i el **58,1% homes**

... **19.492 persones** tenen un grau de discapacitat DID reconegut entre el **33% i el 64%** (un **45%** dels casos de DID)

... **11.608 persones** tenen un grau de discapacitat reconegut entre el **65% i el 74%** (un **27%** dels casos de DID) i

... finalment, **12.066** persones tenen reconegut un grau **superior al 75%** (un **28%** dels casos de DID).

TAULA 1. PROGRESSIÓ DE LA POBLACIÓ AMB DISCAPACITAT A CATALUNYA

	1999		2001		2003		2005		2007		2009	
	nombre absolut	%	nombre absolut	%	nombre absolut	%	nombre absolut	%	nombre absolut	%	nombre absolut	%
població amb discapacitat intel·lectual	33.120	14,76	35.011	13,06	37.006	12,01	39.139	10,98	40.854	10,61	43.166	10,43
total població amb discapacitat	224.438	100	267.988	100	308.064	100	356.530	100	385.173	100	413.673	100

Font. Idescat 2009

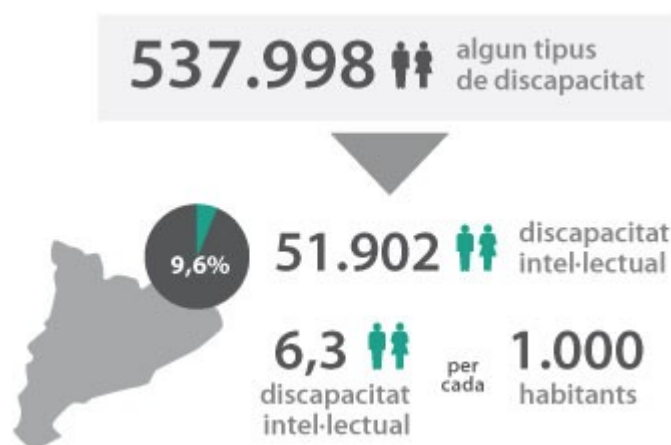
També des de Sant Pere Claver – Fundació Serveis Socials, aporten algunes xifres més recents per a determinar el volum de persones del col·lectiu:

A Catalunya hi ha 51.902 persones que presenten discapacitat intel·lectual

Al món un **1,5%** de la població pateix una discapacitat intel·lectual, segons l'Organització Mundial de la Salut. D'aquest percentatge entre un 30% i un 50% de les persones amb discapacitat intel·lectual **tenen trastorns psiquiàtrics i/o de conducta afegit**.

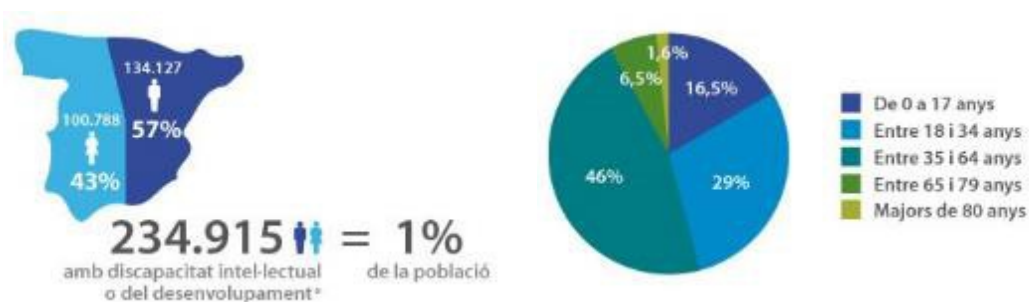
A Catalunya, hi ha **537.998** persones amb algun tipus de **discapacitat** de les quals **51.902** **persones presenten discapacitat intel·lectual**, segons dades de l'any 2014 del Departament de Benestar Social i Família.

Al nostre país la **taxa** de discapacitat intel·lectual de la **població de 16 a 64 anys és de 6,3 persones cada 1.000 habitants**, segons dades de l'Observatori de Treball elaborades per Comissions Obreres.



Font: Departament de Benestar Social i Família, i dades de l'Observatori de Treball elaborades per Comissions Obreres. Dades del 2014.

A l'Estat espanyol s'estima que aproximadament un **1% de la població té algun tipus de discapacitat intel·lectual o del desenvolupament**, segons la Confederació Espanyola d'Organitzacions en Favor de les Persones amb Discapacitat Intel·lectual (FEAPS).



Font: Confederació Espanyola d'Organitzacions en Favor de les Persones amb Discapacitat Intel·lectual (FEAPS). Dades del 2013.

A finals de l'any 2013 hi havia un total de 234.915 persones amb una discapacitat intel·lectual reconeguda amb un grau igual o superior al 33%, dels quals hi havia 134.127 homes (57%) i 100.788 eren dones (43%).

Pel que fa als trams d'edat 38.680 persones tenien entre 0 i 17 anys (16,5%), 68.492 persones entre 18 i 34 anys (29%), 108.696 persones entre 35 i 64 anys (46%), 15.234 persones entre 65 i 79 anys (6,5%), i 3.813 persones majors de 80 anys (1,6%).

Font: <http://www.spcsocial.org/dia-internacional-discapacitat-intelectual.html>

Al municipi de Figueres hi ha 2.788 persones que presenten alguna discapacitat

A continuació detallem les dades per tipologia de discapacitat.

Tipologia de discapacitat	Nombre de persones
Total físics	1.569
Visuals	148
Auditius	117
Intel·lectuals	473
Malalts mentals	428
Invalidesa	48
Total discapacitats	2.788

Font: Dades del municipi de Figueres (2017) ICASS.

4.3. Característiques del col·lectiu

Un cop descrit en termes generals què entenem per discapacitat intel·lectual, és necessari concretar en major mesura en les característiques específiques de les persones d'aquest col·lectiu, i, principalment, com la seva condició pot implicar diferents maneres d'entendre o interpretar el seu entorn, alhora que en algunes ocasions mostrar comportaments diferenciats.

Cal remarcar, però, que es tracten de diferents elements que es poden donar, però lògicament no són sempre comuns ni generalitzats, doncs existeix molta heterogeneïtat dins el col·lectiu, i

com sabem, cada persona és un món, i possibles inputs ens poden afectar de manera diferent per múltiples raons, tot i que poden haver-hi tendències més freqüents en persones amb més trets característics comuns que altres.

Tal i com indiquen els professionals de l'IDAPP⁸:

“La discapacitat intel·lectual inclou limitacions en diverses àrees, que posen de manifest que a les persones amb discapacitat intel·lectual els costi més que a les altres persones aprendre, comprendre i comunicar-se.

*Lligat a l'alteració en el **funcionament intel·lectual**, es manifesten amb **dificultats en l'aprenentatge de conceptes que impliquen raonament, dificultats en la resolució de problemes, dificultats en la planificació, el pensament abstracte, i l'aprenentatge a partir de l'experiència**.*

*Engloba, també, una alteració qualitativa en el **comportament funcional i adaptatiu**, la qual es manifesta amb dificultats en el compliment dels estàndards socioculturals i en el desenvolupament per a l'autonomia personal i la responsabilitat social.*

*Així mateix, les persones amb discapacitat intel·lectual presenten dificultats en l'adquisició de les **habilitats socials i de llenguatge**, les quals es manifesten amb problemes en la comprensió i expressió del llenguatge oral i l'ús funcional i esperat d'habilitats socials.”*

⁸ Extret del document elaborat per a les sessions formatives realitzades dins el marc d'aquest mateix projecte, com a accions pilot, el passat mes de Novembre de 2017, i recollides en els documents “ESTRATÈGIES PER FACILITAR LA INCLUSIÓ SOCIAL A INFANTS AMB DISCAPACITAT INTEL·LECTUAL”.



Factors relacionats amb les persones amb discapacitat intel·lectual i del desenvolupament (PDID):

- **Dificultats per adaptar-se a les situacions desconegudes.**

Les PDID acostumen a tenir dificultats per afrontar les situacions que els són noves o que no formen part del seu dia a dia.

- **Dificultats per a la comprensió i transmissió de la informació.**

Les PDID poden tenir dificultats per entendre les paraules que utilitzem per comunicar-nos amb elles i també els pot ser difícil processar adequadament la informació que els arriba. Si utilitzem vocabulari molt tècnic, frases amb doble sentit o els proporcionem gran quantitat d'informació en poc temps, tindran dificultats per poder entendre el que els estem preguntant i, a la vegada, per explicar-nos a nosaltres el que ens cal saber. També cal tenir en compte que algunes PDID poden tenir dificultats per establir referències temporals.

- **Dificultats per a l'expressió dels sentiments i altres aspectes.**

Les PDID tindran també dificultats per poder expressar d'una forma "correcta" el que els està passant. És per aquest motiu que la necessitat, la incomoditat, etc., que puguin sentir

podran ser expressats en forma de conductes menys adaptades (crits, agressions i autoagressions, hiperactivitat...).

- **Dificultats per a la integració d'estímul sensorials.**

Algunes PDID tenen dificultats a l'hora de processar els estímuls que els arriben a través dels sentits (sorolls, llums, temperatura...). Per aquest motiu, els és difícil tolerar aquelles situacions o ambients que ofereixin un elevat nombre d'estímuls (entorns hiperestimulants). En aquest context, les PDID tindran més probabilitats de patir malestar, la qual cosa es podrà traduir en trastorns de conducta.

Font: Adaptació a partir de Dincat (2014) *La salut de les persones amb discapacitat intel·lectual: què hem de tenir en compte? Guia pràctica per a professionals de la salut*. Disponible a: <http://www.dincat.cat/guia-pr%C3%A0ctica-la-salut-de-les-persones-amb-discapacitat-intel·lectual-qu%C3%A8-hem-de-tenir-en-compte-186132.pdf>

Un dels col·lectius que formen part de les persones amb discapacitat intel·lectual són les persones amb Trastorn de l'Espectre Autista (TEA)⁹, que de fet sovint són un dels grups dins aquest conjunt amb menor visibilitat donat que, a diferència d'altres casos i síndromes, no és una característica observable físicament o a partir de la fisonomia de la persona. Algunes de les característiques més habituals d'aquest col·lectiu, també es poden generalitzar per a persones amb altres tipus de discapacitat. Per això també és molt interessant tenir present el llistat de característiques, separades en dificultats i capacitat, elaborat per la Federación Autismo Madrid:

⁹ El Trastorn de l'Espectre Autista (TEA) és un trastorn neurobiològic del desenvolupament que **afecta a la percepció i al processament de la informació**. Els principals símptomes s'associen a **deficiències persistents en la comunicació i en les interaccions socials**, així com patrons restrictius i repetitius de comportaments, interessos o activitats (elaboració pròpia a partir de la combinació de diferents definicions). Parlem de TEA per tal d'ampliar i no només incloure els casos d'autisme en sentit estricte, sinó també altres trastorns amb característiques similars com són el trastorn generalitzat del desenvolupament no especificat, l'autisme atípic, el trastorn desintegratiu infantil o síndrome de Heller, la síndrome d'Asperger i la síndrome de Rett (https://www.social.cat/reportatge/5136/%20les-10-claus-per-entendre-lautisme)).

DIFICULTATS		
INTERACCIÓ SOCIAL	COMUNICACIÓ	COMPORTAMENT
<ul style="list-style-type: none"> · Atenció conjunta · Interès per a compartir · Comprendre subtils socials · Comprendre normes socials · Identificar emocions pròpies i dels altres · Anticipar el que succeirà · Imaginar · Establir metes en les seves conductes · Organitzar i comprendre la informació en el seu context 	<ul style="list-style-type: none"> · Comprensió · Expressió · Intenció comunicativa · Presència de ecolàlies (trastorn del llenguatge caracteritzat per la repetició de paraules o frases) · Ús funcional del llenguatge 	<ul style="list-style-type: none"> · Interessos restringits · Presència de moviments repetitius · Rituals · Conductes obsessives · Tendència a la rutina · Resistència a canvis · Híper/Hipo sensibilitat a estímuls

CAPACITATS	
<ul style="list-style-type: none"> · Analitzar i observar els petits detalls · Gran motivació per interessos molt concrets · Elevada capacitat de memòria · Sinceritat · Bona intenció 	<ul style="list-style-type: none"> · Lleialtat · Honestedat · Coherència · Persistència · No jutgen

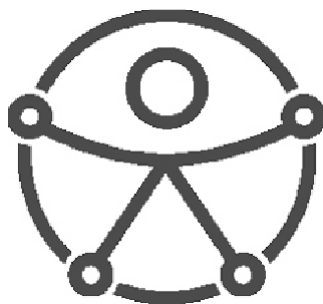
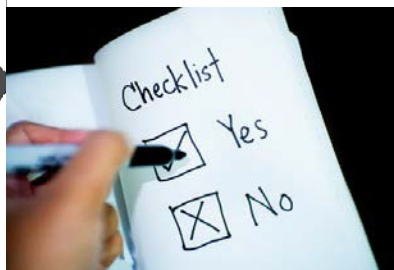
Font: Federación Autismo Madrid (2017)¹⁴

5. Model d'estudi I NORMATIVA UNE 170001-1:2007

ACCESSIBILITAT UNIVERSAL-CRITERIS DALCO

Per a aquest estudi, i amb l'objectiu de poder identificar la situació d'accessibilitat universal de la biblioteca, s'ha elaborat un **model d'anàlisi propi com a eina de diagnòstic de l'estat d'accessibilitat universal dels centres vers el col·lectiu estudiat** de diversitat funcional basat el la normativa de disseny universal actual.

Tenint present la realitat del col·lectiu, ja detallada en l'anterior capítol 4 d'aquest informe, i els requeriments seguint la **normativa UNE 170001-1:2007. Accesibilidad universal - Criterios DALCO** para facilitar la accesibilidad al entorno.



A continuació es fa un resum dels **criteris DALCO per a l'accessibilitat universal de l'espai bibliotecari**:

L'**accessibilitat es refereix a les diferents dimensions de l'activitat humana**: desplaçar-se, comunicar-se, aconseguir, entendre, usar i manipular són algunes de les formes bàsiques d'activitat humana. Garantir l'accessibilitat significa garantir que aquestes activitats puguin ser desenvolupades per qualsevol usuari sense que es trobi amb cap tipus de barreres.

Aquestes activitats es resumeixen en quatre grans grups: circulació, aprehensió, localització i comunicació, coneguts com els REQUISITS DALCO. Aquests requisits vénen definits en les següents normes:

UNEI 170001-1:2007 Accessibilitat global. Criteris per facilitar l'accessibilitat a l'entorn. Parteix 1: requisits DALCO.

UNE 170001-2:2007 Accessibilitat global. Criteris per facilitar l'accessibilitat a l'entorn. Parteix 2: sistema de gestió de l'accessibilitat global.

UNE 41500 IN Accessibilitat en l'edificació i l'urbanisme. Criteris generals de disseny.

UNE 41510 Accessibilitat en l'urbanisme.

UNE 41520 Accessibilitat en l'edificació. Espais de comunicació horitzontal.

UNE 41523 Accessibilitat en l'edificació. Espais higiènic-sanitaris.

CIRCULACIÓ EN ELS ESPAIS:

Es refereix a la mobilitat, tant horitzontal com a vertical; aquesta mobilitat pot ser a través dels mitjans propis de l'individu, com a través d'ajudes tècniques (cadira de rodes, crosses,...) o mitjançant l'ús de mitjans de transport.

Una component fonamental de la mobilitat és l'estudi dels ACCESSOS, ja que la condició primordial per poder gaudir d'un servei és poder accedir a ell, per això farem una especial insistència en aquest aspecte.

Aquest requisit afecta als següents entorns i situacions: accessos, amplex de pas, amplex de gir, obstacles, desnivells verticals: rampes, escales, ascensors,...

APREHENSÍO:

Es refereix a les capacitats de aprehendre, aconseguir i agarrar, i engloba no només l'abast manual, sinó també l'abast auditiu i el visual.

Aquest requisit afecta als següents entorns i situacions:

abast manual: abast dels botons i interruptors, col·locació de mecanismes, manilles i ferralles, aixetes, passamans, rosteixes, barres de suport,...

abast visual: senyalística, elecció de colors, grandària de textos,...

abast auditiu: avisos per megafonia, senyals d'alarma, mostradors d'atenció al públic,...

LOCALITZACIÓ:

L'usuari ha de conèixer a cada moment on es troba i on trobar informació per trobar alguna cosa o a algú. Aquest concepte engloba i fa referència a molts uns altres com a orientació o senyalització.

Aquest requisit es refereix a espais físics com un edifici, però també al disseny d'interfícies (botoneres, senyalística,...) en les quals l'usuari ha de ser capaç de trobar la informació que busca.

COMUNICACIÓ:

Entenent per comunicació els processos d'emetre, rebre i intercanviar informació a través de diferents canals: oral, escrit, visual, auditiu,... En aquest apartat estaria inclòs tot el referent a la senyalística i a la cartellera, així com tots els sistemes d'avís, alarmes, megafonia, senyalització tàctil, fullets, plànols, interfícies,...

Entorns especialment afectats per aquest requisit: zones d'atenció al públic, mostradors o taquilles.

Accessibilitat DALCO

Aquests requisits estan relacionats entre si i apareixen, en diferent mesura, en tots els entorns i elements: per exemple, en el disseny d'una porta trobem requisits de circulació (dimensions de la porta) d'aprehensió (disseny de la manilla) de localització (l'usuari ha de saber on porta aquesta porta abans de creuar-la) i de comunicació (el cartell de la porta ha de ser comprensible).

El compliment de tots aquests requisits garanteix el disseny universal i l'accessibilitat global

d'un entorn, servei o producte. En aquelles situacions en les quals no sigui possible garantir algun d'ells es recorrerà a l'ús d'una ajuda tècnica o adaptació, i només si no hi ha altre remei es recorrerà a un element alternatiu.

Seguint els criteris DALCO vigent per a poder oferir un servei el més adaptat possible a aquestes persones, el model dissenyat identifica cinc dimensions principals. Analitzarem les següents cinc dimensions d'accessibilitat universal en dos situacions diferencials:

0. Motivació	 
1. Arquitectura del centre	     
2. Fons documental	  
3. Formació en atenció al client amb diversitat funcional	  
4. Servei de Qualitat	  

Per a cadascuna de les dimensions, s'han llistat diferents indicadors associats (ítems i subtemes) dels quals s'ha recollit informació a través dels contactes amb els diferents centres analitzats. Tot i que tota la informació és qualitativa, el detall en indicadors més bàsics permet convertir-los en una escala agregable per a poder determinar una puntuació final en cadascuna de les dimensions, tot i que els resultats numèrics ofereixen només una primera base que cal

complementar amb els detalls i matisos que es perden en part dels processos d'agregació de la informació i en aquesta traducció quantitativa.

Com es veurà en l'explicació posterior de cadascuna d'aquestes dimensions, un component molt important és el de l'equip que configura els establiments, tant de les persones que treballen en contacte directe amb els usuaris , com dels responsables que prenen decisions sobre les actuacions i polítiques generals de la institució. Així, per exemple, el component humà és la clau en dos de les quatre dimensions: formació i qualitat del servei. La primera dimensió, arquitectura, és la única centrada en aspectes més físics o de condicionament de les instal·lacions. Això és degut en el cas de les persones amb discapacitat la premissa bàsica és poder atendre'ls bé, principalment en el tracte personal, entendre i comprendre els possibles comportaments i reaccions, i també la comunicació amb ells (en aquest cas també hi ha una part que es pot atribuir a les instal·lacions, com és la senyalística i suports visuals que facilitin la orientació i transmissió de la informació).

A continuació definim breument cadascuna de les cinc dimensions del model elaborat.

5.0. Motivació

La primera dimensió del model se centra en la **predisposició** de l'equip de l'establiment, la seva **actitud, voluntat** de poder ser més inclusius. Per tant inclou també la **motivació**. S'analitza a diferents nivells, el grau de coneixement i la motivació tant la direcció (o responsables) com el personal d'atenció directa amb els usuaris i usuàries amb necessitats especials.

Aquesta actitud no es limita a recollir només la voluntat manifestada directament per part dels establiments entrevistats, sinó que **també s'usen com indicadors alguns elements sobre les iniciatives actualment existents com a reflex de la posada en pràctica real** d'aquesta predisposició (o inclús en la pròpia cultura organitzativa). És per aquest motiu que alguns

elements inclosos en la informació recollida, o indicadors concrets, no s'associen exclusivament a una única dimensió, sinó que són analitzats de manera múltiple en un parell d'elles.

Aquesta dimensió es clau i afectarà als nivells d'accessibilitat potencial de les següents quatre dimensions.

5.1. Arquitectura del centre



Dimensió que analitza **el nivell d'adaptació** de l'establiment amb disseny universal vers al col·lectiu de persones amb diversitat funcional en quan a **instal·lacions físiques**. Recull indicadors que permeten identificar si els locals s'ajusten o no a requeriments idonis per al col·lectiu (o en quin grau i per a quines necessitats concretes).

Inclou indicadors que recullen **informació general sobre l'establiment i instal·lacions** (distribució d'espais, antiguitat, estat i marge de millores), junt amb **indicadors més sensorials**, molt orientats a les possibles necessitats d'un col·lectiu que destaca precisament per el seu elevat nivell d'hipersensibilitat vers alguns d'aquests aspectes. Per tant, els indicadors reflecteixen com un o una possible visitant pot percebre l'estat de les instal·lacions pel què fa als seus sentits (vista, olfacte, oïda, tacte o gust), junt a altres temes concrets que, tot i potser alguns estan en part vinculats amb els anteriors, prenen especial rellevància (Mobilitat / consciència corporal, Senyalització i espais d'escapada).

Per analitzar aquesta dimensió s'ha combinat la informació proporcionada directament per els centres entrevistats amb l'observació directa.

Per a que una biblioteca sigui inclusiva ha de complir uns nivells òptims de la dimensió

Arquitectura del centre:

1) Garantir l'accés a tothom: La biblioteca ha d'apostar per un disseny universal que permeti a totes les persones fer ús sense impediments dels equipaments, serveis i fons documentals.

2) Ubicar la biblioteca en un lloc de fàcil accés: La biblioteca ha de gaudir d'una ubicació cèntrica, ben comunicada amb els transports públics, amb places d'aparcament reservades per a persones amb discapacitat i amb itineraris accessibles.

3) Oferir espais practicables: S'ha d'aconseguir una bona circulació dins de l'equipament perquè tothom pugui accedir sense dificultats, tenint en compte les distàncies d'apropament i de maniobra.

4) Disposar de mobiliari adequat: S'han de tenir en compte les necessitats específiques dels usuaris i el disseny del mobiliari ha de facilitar la comunicació i l'accés a la informació.

5) Disposar d'una retolació i senyalització adient: La informació ha de ser comprensible per tots els usuaris i ha d'afavorir al màxim l'autonomia de les persones amb discapacitat a l'interior de la biblioteca.

6) Respectar la normativa vigent: Cal tenir molt presents les directrius internacionals sobre el servei de biblioteca pública per garantir l'autonomia, la no-discriminació i la igualtat d'oportunitats per a totes les persones.



5.2. Fons documental



Amb l'objectiu d'aconseguir que la biblioteca sigui inclusiva el fons documental ha de:

1) Disposar de fons documental adaptats

La política de col·lecció ha d'incloure materials adreçats a diferents necessitats lectores: lectura fàcil, lletra gran, llengua de signes, sistema pictogràfic SPC, Braille, DVD subtitulats per a persones sordes i/o amb audiodescripció i audiollibres.

2) Oferir materials en diferents formats: La col·lecció ha d'incloure materials de diversa tipologia (textual, audiovisual, etc.) i en diferents formats (llibre, CD/DVD, electrònic, etc.) per tal de ser consultables per persones amb discapacitat. S'ha de tenir en compte la plataforma de préstec digital com a recurs per llibres i revistes electròniques, i audiollibres.

3) Identificar els documents adaptats de manera que siguin fàcilment localitzables:

S'ha d'afegir un pictograma que acompanyi la signatura i el destaquï de la resta de fons.

4) Indexar els documents amb termes actuals i de nivell específic:

Fer ús dels encapçalaments de matèria o descriptors més adients, correctes i acceptats pel sistema, tot assignant els termes més específics possibles, o genèrics en el seu defecte.

5) Augmentar els recursos adaptats disponibles: Assignar una part del pressupost a l'adquisició de fons adaptat, que es podria completar amb fons de la Central de Préstec o mitjançant préstec interbibliotecari.

6) Facilitar la itinerància de lots per promoure la lectura de persones amb discapacitat:

Identificar les entitats, escoles i centres educatius locals per portar aquests recursos on siguin necessaris



5.3. Formació en atenció al client amb diversitat funcional



A la vegada aquesta dimensió determina el nivell de **preparació dels equips** per a poder ajustar la seva oferta i que sigui inclusiva. És a dir, apart de la predisposició, voluntat o actitud del punt anterior, aquí inclouríem el **coneixement** de l'equip de les especificitats del col·lectiu, i les **accions específicament desenvolupades per part del centre per a promoure una millor formació** en aquest sentit. En definitiva, es tracta d'identificar **si els treballadors estan capacitats o no per a poder atendre correctament** les especificitats que pot requerir el col·lectiu. Es consulta, doncs, tant pel nivell de coneixement com pels mecanismes de formació existents cap a l'equip dels establiments (o la capacitació prèvia del personal), tan explícita com més implícita.

Per a que una biblioteca sigui inclusiva cal garantir:

- 1) Adreçar-nos amb normalitat a la persona amb discapacitat:** Cal tractar-la com una persona més, adreçant-nos directament a ella. Respectar les seves decisions i no imposar el nostre criteri.
- 2) Oferir ajuda a les persones amb discapacitat:** Si intuïm que la persona té dificultats, li oferirem ajuda. Si l'accepta, li proporcionarem amb flexibilitat i amb indicacions clares i concretes.
- 3) Comunicar-nos de manera adequada.** Cal aprendre a adreçar-se adequadament a les persones amb discapacitat. Algunes requereixen procediments de comunicació concrets: mirar als ulls, vocalitzar sense exagerar, emprant llengua de signes, etc.
- 4) Respectar l'usuari i interessar-se per les seves necessitats:** Les persones amb discapacitat tenen unes necessitats de lectura i d'accés a la informació diferents. Conèixer-les facilitarà que es pugui donar un millor servei.
- 5) Tractar tothom amb igualtat:** Una persona amb discapacitat té drets, però també obligacions, com tothom.
- 6) Conèixer i difondre els recursos i activitats específiques que tenim a l'abast.** Cada biblioteca ha de saber quins recursos, activitats i serveis hi ha disponibles i, si no n'hi ha, cal que les creï.

5.4. Servei de Qualitat



La quarta i última dimensió identifica totes les **accions específiques** que actualment ja realitzen o tenen a l'establiment, que es puguin considerar **bones pràctiques** cap aquest el col·lectiu. Es

tracta de saber quines **accions afavoreixen una major accessibilitat**, tot i que no sempre estiguin plantejades o dissenyades específicament per a aquest públic objectiu.

El bloc recull informació sobre **com es gestiona l'accessibilitat** dins l'establiment (o el grup, en cas que correspongui), en àmbits com per exemple els criteris en el disseny de les instal·lacions, o existència o no de polítiques específiques d'accessibilitat.

Una part important entraria dins l'activitat de **comunicació** de l'establiment: com informen als usuaris de les condicions d'accessibilitat dels seus equipaments (sigui expressament per remarcar la seva accessibilitat o no), informació disponible a la pàgina web, existència de possibles materials complementaris per a persones amb necessitats especials, etc.

Però alhora, s'inclouen també totes les possibles **ofertes o accions que s'hagin fet específicament amb aquest col·lectiu, i les experiències prèvies amb usuaris d'aquest col·lectiu**, així com **relacions amb entitats vinculades**.

Per a ser una biblioteca inclusiva amb un servei de qualitat, s'ha de garantir:

1) Programar de forma periòdica i estable activitats inclusives: Cal oferir activitats que afavoreixin la inclusió, la igualtat i el respecte a tothom: clubs de lectura virtuals, en lectura fàcil, interpretació en llengua de signes, o els cursos TIC adaptats.

2) Oferir materials informatius en diferents formats adaptats: Els materials de promoció de la biblioteca han de ser accessibles per a tothom. S'ha d'oferir la informació en diferents formats adaptats: suport audiovisual, en llengua de signes i subtitulada, en Braille o en sistema pictogràfic de comunicació, en lectura fàcil, etc.

3) Disposar d'eines que facilitin l'accés a la informació: Com ara els anells magnètics, tele-lupes, lupes de mà i de taula, ampliadors d'eines de contrast, lectors de pantalla, escàners amb OCR, etc.

4) Cooperar amb col•lectius de persones amb discapacitat: Cal establir contacte amb les associacions, escoles i agrupacions de l'àmbit de la biblioteca per conèixer les seves necessitats i treballar de manera cooperativa.

5) Adaptar els diferents serveis per a garantir-ne l'accessibilitat: Els serveis han de ser accessibles per a tothom de manera igualitària, oferint servei de préstec i/o lectura a domicili i formació d'usuaris adaptada, entre d'altres.

6) Oferir serveis i activitats de sensibilització: La biblioteca ha de donar visibilitat a les persones amb discapacitat.

5.5. Puntuacions del model

El model elaborat, doncs, s'agafa com a base per a desgranar els diferents ítems i informació recollida durant les entrevistes i visites (observacions) classificant-lo en les quatre dimensions presentades. Part d'aquesta informació s'ha convertit en format puntuació per a determinar la posició en cada dimensió, sempre a nivell relatiu (respecte la puntuació màxima). Cal tenir present que es tracta en tots els casos d'**indicadors qualitius** que s'han convertit en numèrics en el procés d'agregació, però cal sempre complementar els resultats amb la informació detallada i explicació corresponent. Per exemple, en molts casos, els indicadors es basen en una escala segons l'existència o no d'una determinada mesura o iniciativa (en una escala de Sí, No, o fins i tot nivells entremitjos quan existeix parcialment, per exemple). Tal i com s'ha esmentat anteriorment, els resultats dels diagnòstic en aquest model seran útils per oferir un panorama general, però lògicament només amb el resultat agregat numèric es perd gran part de la informació detallada i explicacions generals que justifiquen la posició en cadascuna de les dimensions.

6.0. Resultats del treball de camp

6.1. Mostra estudiada

El present estudi es basa principalment en un diagnòstic del disseny universal de la biblioteca Fages de Climent de Figueres i amb els resultats de l'enquesta de necessitats i percepció de la mostra de persones amb diversitat funcional usuaris de la biblioteca. La selecció dels participants de la mostra van ser escollits per la directora de la biblioteca i la regidoria de l'ajuntament de Figueres al tenir coneixement dels usuaris amb necessitats especials.

NOM PERSONA	PROCEDÈNCIA	TIPUS DISCAPACITAT/RELACIO DISCAPACITAT
Marisol Bosch	O.N.A. ASSOCIACIÓ DE DISCAPACITATS DE L'ALT EMPORDÀ	Discapacitat intel·lectual
Mercè Coll o M. Àngels Puig o Joan	CENTRE DE LLEURE EL DOFÍ (per a joves discapacitats)	Discapacitat intel·lectual
M. Teresa Figueras (directora)	ASSOCIACIÓ DE MALALTS D'ALZHEIMER I FAMÍLIA (A.M.A.)	Alzheimer
Roser Ayats	FUNDACIÓ TUTELAR DE L'EMPORDÀ	Professional (Proposarà usuaris llars)
Pere Tubert	MIFAS	Discapacitat intel·lectual / Discapacitat sensorial
Isabel Artigas i Pilar Grau	ALTEM	Discapacitat intel·lectual
Maria Combalia	ASSOCIACIÓ FAMÍLIA I SALUT MENTAL (Delegació Figueres)	Salut mental
Manuel Caballero Villar	ONCE	Discapacitat visual
Laura Cebrià Riu / Alba Pérez Comamala.	ASSOCIACIÓ TOTS HI SOM	Diversitat funcional
Ana Torres	ASSOCIACIÓ GIRONINA DE SORDS	Discapacitat auditiva
Anna Serra	CEE Mare de Déu del Mont	Discapacitat intel·lectual
Irene Sanchez	particular	Discapacitat auditiva
Associacio gent gran	Rosa Lloveras	Tercera edat
Casal cívic de Figueres L- Emporda	Miriam Lladós	Tercera edat
Rosa Batlle	particular	Discapacitat física

En total la mostra son 15 usuaris o entitats representants de persones amb diversitat funcional amb dificultats de mobilitat, discapacitat sensorial (auditiva i de visió) i discapacitat intel·lectual i autisme. Els graus de discapacitat son variats des de lleu, mitjà a greu (menys de

33%, entre 34 i 64% i igual o més de 65% respectivament). A l'annex es llista la mostra de l'estudi.

6.2. L'accessibilitat a les biblioteques



Per a analitzar la situació d'accessibilitat universal de les biblioteques com s'ha indicat, s'ha contactat amb dos tipus d'agents. Per un costat, s'ha visitat i entrevistat a la directora de la biblioteca de Figueres: la biblioteca Fages de Climent, recollint informació detallada en base al model de diagnòstic de l'estudi. Per altra banda, també s'han entrevistat diferents associacions i persones amb diversitat funcional de la població amb dades facilitades tant per la regidoria com per la biblioteca per a comptar amb la veu de la població amb discapacitat envers les seves necessitats en el context de les biblioteques.

Com s'aborda l'accessibilitat i el coneixement del col·lectiu

El primer element a tenir present és **que no existeixen polítiques clares sobre accessibilitat en les biblioteques municipals en general**, sinó que les iniciatives estandarditzades es basen en assegurar els compliment mínims normatius en quan a adaptació física dels espais per a persones amb mobilitat reduïda, tot i que s'han identificat bones pràctiques en la biblioteca objecte d'estudi. Tot i això, es presenten certes carències en l'adaptació cap a altres tipus de discapacitat com la sensorial, de persones amb dificultats auditives o visuals o be persones amb dificultats de comprensió de l'entorn.

Al llarg de les entrevistes es destaca la **poca freqüència de demandes específiques** en aquest sentit, i encara menys per part de les persones amb discapacitat sensorial i intel·lectual, que **no sempre són identificades** en la seva visita al centre.

Així doncs, el tractament que es fa per atendre necessitats especials es basa en casos concrets no planificats i sense polítiques establertes a excepció d'alguna visita d'algun centre planificada. Tot i existir una **bona voluntat i predisposició** per part de la biblioteca, la poca demanda en aquest sentit, i el **poc coneixement sobre els requeriments específics per assegurar una bona adaptació dels espais i serveis**, fa que es treballi sempre com **experiències puntuals anecdòtiques**.

De fet, tot i mostrar **interès en millorar la seva accessibilitat cap aquest col·lectiu**, **no és quelcom que la majoria de serveis bibliotecaris tinguessin plantejat** anteriorment, sinó que han existit idees i iniciatives puntuals però fins i tot més lligades a l'àmbit d'acció social i relació amb entitats socials, que no pas de disseny universal per assegurar el proporcionar una oferta inclusiva per a tot tipus d'usuaris.

Condicions dels equipaments de les biblioteques en quant a disseny universal

Un dels elements estudiats són les condicions dels equipaments i les infraestructures, les recollides en la primera dimensió del model com a factors ambientals. Cal destacar que el diagnòstic elaborat se centra en els espais generals de les biblioteques, els espais de pas i passeig i espais de comunicació i obtenció de la informació.

Des de els propis serveis bibliotecaris, per exemple, intenten establir un **entorn sense limitacions de pas i maniobrabilitat i de fàcil accés a la informació i comunicació tot i que manca l'aplicació d'un disseny més universal**.



També es pot destacar que la biblioteca visitada, la configuració i dissenys dels espais comuns, ús dels colors, il·luminació, crea **entorns sense grans distraccions visuals**, que també afavoreixen un ambient més accessible o menys pertorbant. Només quedarien exclosos algunes àrees concretes en les que per exemple no sempre queda ben delimitat d'espai de pas o passeigs dels visitants dels establiments instal·lats, per exemple en centres en els que s'aprofita part de l'espai comú de pas entre les prestatgeries i les taules (en algunes ocasions per exemple poden dificultar el pas obligant un canvi de recorregut per evitar taules o cadires). O existeixen també casos puntuals d'equipaments o àrees concretes que no estan tancats o clarament delimitats sinó que són expositors en la mateixa zona de pas dels usuaris . Aquest element de nou pot ser considerat com un element destorbador dins els espais o zones de pas del centre.

Dins els factors ambientals, la senyalització i l'accés a la informació es un element rellevant i especialment en el cas de les biblioteques. Aquest factor serà determinant en l'autonomia personal dels usuaris i usuàries.

Tanmateix, **l'elevada afluència d'usuaris en determinats dies i horaris podria influir negativament en el nivell d'accessibilitat dels establiments**, ja que suposa més saturació i dificultats per a crear un entorn tranquil i relaxat que seria més idoni.

Així, per exemple, és freqüent **que les famílies amb persones amb discapacitat intel·lectual o fins i tot grups, evitin les visites en determinats dies o horaris, i els propis serveis són conscients d'aquesta realitat**. Es comú veure com les visites als equipaments bibliotecaris solen fer-se en grups vers individualment per la manca d'autonomia i adequació a les necessitats especials dels espais.

“Tenim un grup de nois amb discapacitat intel·lectual que venen sovint a la nostra biblioteca d'un centre del territori, són pràcticament fixes, venen algun matí entre setmana i els agrada perquè

ja ho coneixen i saben que és un lloc tranquil. El personal de la biblioteca ja els coneixen i els atenen perfectament com a qualsevol altre usuari.”

Extracte d’una entrevista



Importància del tracte directe amb el client

Un element clau a l'hora d'atendre aquest col·lectiu, apart de les condicions de l'establiment ja esmentades, és el poder-los oferir un tracte adequat. Part de la dificultat en aquest sentit és que les persones amb diversitat funcional encara tenen poc coneixement dels seus drets i dels serveis per a persones amb necessitats especials que els hi poden ofertar i per tant realitzen poques demandes de servei.

Per altre banda, les tècniques de comunicació amb persones amb diversitat funcional son encara poc conegudes i per tant es poden donar casos de resolució insuficient als usuaris amb demandes de serveis amb necessitats especials, tot i la bona predisposició del personal. La formació en aquest punt es bàsic per a millorar aquest punt. També cal puntualitzar que en el cas de la biblioteca Fages de Climent de Figueres la proximitat amb els usuaris que acaben essent els mateixos facilita l'aprenentatge i la comunicació amb els usuaris amb necessitats especials de manera esporàdica. Tot i així hi ha una manca de desconeixement de les necessitats dels usuaris amb discapacitat que no venen sovint als equipaments.



6.3. La situació de les biblioteques de proximitat



Tal com dèiem a l'apartat anterior, la directora de la biblioteca comenta que **la clau dels seus serveis és el fet de ser equipaments de proximitat, fortament arrelades al territori, i que comp-ten en general amb uns usuaris força fixos i coneguts**, en algunes ocasions de fa molts anys. Així, el tracte amb els usuaris es converteix en un aspecte clau de relacions personals i de coneixement més ampli del que es pot donar en establiments més habituats a visites puntuals i sovint no repetitives. Això permet per tant el **coneixement de casos específics, com el de famílies amb persones amb discapacitat. La relació continuada també afavoreix el major coneixement de la seva realitat i necessitats específiques per anar millorar en la seva interacció vers aquests casos concrets.**

Tot i així, s'identifica que es dóna **menys importància a l'adaptació de les necessitats sensorials i de comunicació envers les físiques**, que alguns casos podria dificultar l'accessibilitat de persones amb discapacitat sensorial, visual o auditiva o amb problemes d'aprenentatge i comprensió de l'entorn amb l'autonomia desitjada.



No obstant, consideren que els **factors ambientals no són un gran impediment** o una trava pel què fa al nivell d'accessibilitat, al ser en general **locals més tranquils, sense grans elements distorsionadors a nivell sensorial** (volum de usuaris i visites, olors, soroll, etc.), i només com destaquen en alguns casos, destacarien en negatiu la manca d'elements comunicatius adaptats a les necessitats de comunicació dels col·lectius de discapacitat sensorial i intel·lectual encaminats a la seva autonomia i participació social.

Hi ha un acord general en què les biblioteques de proximitat ofereixen **aquesta relació més directa amb els usuaris**, per coneixement previ, i fidelitat dels mateixos. Això és possible també gràcies a oferir **un tracte més personalitzat i atent**.

*“Les biblioteques de proximitat podem oferir millor atenció. **Atendre usuaris i usuàries ens requereix ser bastant psicòlegs, i empàtics. I això també ens ajuda per exemple a l'hora d'atendre a persones amb necessitats especials, que ja coneixem (i ells a nosaltres) i sabem com atendre. De fet sovint ho treballem de manera conscient però també inconscient, ja sense pensar-ho.**”*

Extracte d'una entrevista



*“La clau és la **personalització**. I tenir paciència, i observar bé. Ser conscient que cadascú és diferent, i no prejudicar. Depenent de la persona que atengui a un usuari, que pot ser més o menys receptiva. Però també del moment concret (segurament el tracte no serà el mateix en moment de punta de feina o cua de usuaris que quan estan sols a la biblioteca).”*

Extracte d’una entrevista

*“L’element clau a l’hora d’atendre aquest col·lectiu és precisament **el tracte personal**. No fem **un treball en sèrie**. El personal de les biblioteques estan capacitats en part gràcies a la seva pròpia experiència, al tracte amb l’usuari i coneixement de la població, etc.”*

Extracte d’una entrevista



Així, es destaca aleshores que el **coneixent del col·lectiu es basa en la pròpia experiència de les persones de les biblioteques, i especialment amb els usuaris i usuàries recurrents** que ja coneixen i dels quals cada vegada tenen més presents les especificitats. Destaquen que molt **sovint són persones que no venen soles**, sinó acompanyades per familiars, o almenys en cas d'infants o primeres visites. Per tant, la formació és pràctica. Aquesta limitació de personal d'atenció a l'usuari amb necessitats especials que necessiten més temps d'atenció també pot afectar com indicaven en alguns casos, en la poca disponibilitat per a dedicar major temps a determinats usuaris que requereixin un tractament més intensiu que altres, com per exemple poden ser les persones amb discapacitat intel·lectual.

El personal de les biblioteques són conscients que **un dels elements clau per atendre'ls correctament és la paciència i respectar els seus ritmes**, però tal i com alguns comenten, tot i que el seu volum de usuaris en general no és molt elevat, sí que en alguns moments puntuals es pot donar una mínima concentració o generació de cues que no els permet sempre atendre amb tanta calma com desitjarien. Com comenten, en alguna ocasió, aquest fet pot generar alguna incidència puntual amb altres usuaris esperant per ser atesos, que en alguns casos són els menys comprensius amb les necessitats d'algunes persones.

Per tant, el nivell i qualitat de l'atenció també pot ser variable en funció del moment puntual de la visita, i el temps que se li pot dedicar a cada client (segons el nombre de persones de cara al públic i el volum d'usuaris en aquell moment). Un altre tema esmentat per aquest col·lectiu, i també en altres entrevistes i sessions puntuals és la necessitat de que també **la resta d'usuaris han de conèixer millor el col·lectiu**. Es considera fins i tot que la **pròpia biblioteca de proximitat pot tenir un rol rellevant de sensibilització**, ja que per experiències prèvies s'ha detectat que en alguns casos els problemes no es donen pel fet de no atendre bé a les persones amb discapacitat intel·lectual, sinó per la falta de comprensió d'altres usuaris que hi puguin haver esperant a la mateixa biblioteca, que poden fer comentaris o realitzar certes crítiques que no faciliten que la persona se senti còmoda ni respectada. Així, un bon tracte de la persona que l'atén, i el fet de mostrar comprensió i empatia per a respectar el seus ritmes i facilita la comunicació i tracte amb ell, permet la normalització d'aquestes persones com a qualsevol altre client davant la resta.





Accions i bones pràctiques circumstancials, no programades

Com s'ha esmentat, apart d'**algun cas molt puntual en el que s'hagi treballat activament en l'accessibilitat més enllà de la normativa**, el personal de la biblioteca sí afirma que a banda de fer xarxa amb els centres de persones amb discapacitat, **no existeixen plans d'acció per millorar el disseny universal per a tots per a millorar en l'àmbit d'oferir un servei més inclusiu**. I encara té **menor pes el pensar en l'adaptació per a col·lectius com les persones amb discapacitat sensorial**, al no ser un públic que sigui habitual dels seus serveis. Hi ha un cert desconeixent de les necessitats especials de les persones amb discapacitat que es tradueix en una manca d'adaptacions d'accés i comunicació per al col·lectiu.

Volem considerar aquest col·lectiu simplement com un usuari més, no fer grans accions específiques, sinó assegurar que sigui tot accessible i adaptat a les seves possibles necessitats. Tractar-los com un client més, i assegurar per tant que els podem oferir determinats serveis, per exemple com també fem altres coses per a nens i famílies.

Extracte d'una entrevista

Això no obstant, no treu que no hi hagi **voluntat de millorar en aquests àmbits**, dins les possibilitats disponibles. En aquest cas, però, els responsables destaquen com a **primer pas necessari el tenir un major coneixement de les característiques d'aquest col·lectiu** per a **valorar possibles necessitats de millora o adaptació de les instal·lacions**, en cas que sigui necessari, o d'**incloure algunes orientacions als seus treballadors** de cara a facilitar el tracte amb aquest tipus de usuaris (en primer lloc, la seva correcta identificació, i posteriorment, saber la manera de tractar-los).

El personal de la biblioteca afirma haver tingut un **major coneixement gràcies a relacions amb entitats que treballen amb aquest col·lectiu**, però **difícilment aquesta experiència s'ha transformat en implantació d'accions de cara a millorar l'adaptació i el disseny universal per a atendre usuaris** d'aquest grup. Es recomanable poder comptar amb algun treballador o treballadora amb diversitat funcional ja que el fet de tenir aquestes persones a la plantilla implica canvis en la manera de treballar i formar els equips, que després poden ser útils per a incloure-ho en el tracte amb client.

Nosaltres per exemple tenim alguns professionals sords dins el grup. I per aquest motiu tenim intèrprets de llengua de signes i hem començat a donar nocions de en la formació de la resta de treballadors. Es va implementar aquesta iniciativa amb l'objectiu de facilitar la comunicació entre aquests companys, però posteriorment hem vist que hem aconseguir objectius secundaris que no estaven previstos i que realment han suposat també un avantatge , i és que hem preparat també els nostres equips per exemple de cara a dirigir-se a usuaris amb aquests tipus de discapacitat, que creiem que és un valor afegit important.

Extracte d'una entrevista d'un altre biblioteca

6.4. Resultats del diagnòstic – model

En el cas de la biblioteca objecte d'estudi, la **millor puntuació del model de diagnòstic es dona en la dimensió arquitectònica i factors ambientals**, principalment en els elements associats a aspectes físics i observables durant la visita a l'establiment. Això es degut a que el centre ja compleix amb la normativa arquitectònica per la mobilitat física.

És per aquest motiu que la majoria de les biblioteques noves compten amb **instal·lacions àmplies, edificis en general reformats de manera relativament recent, i assegurant en tots ells una fàcil mobilitat i adaptació per a persones amb dificultats motores**, que també implica un espai més adaptat per a persones amb discapacitat intel·lectual en la part de mobilitat i orientació. Alhora, el **disseny dels equipaments tendeix a basar-se en estils neutres i sense saturacions de colors, formes, o altres elements distorsionadors que també generen uns entorns més**

favorables per a persones amb major hipersensibilitat. Per aquests motius són elevades les puntuacions dels diferents subtemes dins la dimensió d'arquitectura i factors ambientals, especialment pel què fa a la vista (espais amplis, lluminosos, amb atenció a l'ús de la il·luminació, entre altres) i mobilitat i orientació, i també, encara que en menor mesura, en olfacte i oïda.

La **senyalística** es la variable que presenta menys puntuació (47%) ja que **encara queda marge de millora en algunes de**



les indicacions, potenciant un major ús del Braille en els ascensors i principals punts i bandes de senyalització al terra de l'entrada als mostradors i fins els ascensors per la discapacitat visual, una millor senyalització en quant a disseny i posició del cartell de l'entrada posicionament a d'il·lustracions i grafismes, i indicacions amb fletxes i plànols que facilitin la localització i ubicació sense necessitat de lectura de text. De fet, l'ús d'aquests elements també poden tenir altres avantatges per altres usuaris com la gent gran o el públic infantil ja que per exemple l'ús d'ícones i gràfics com a complement del text permet la millor comprensió per part de públic en general. Tampoc hi ha senyalització pel públic amb discapacitat auditiva.

La **resta de dimensions tenen unes puntuacions força similars, especialment el què respecta a actitud i formació (80%), i, una mica per sota, se situa el servei de qualitat i les accions concretes de les bones pràctiques (70%).**

Destaca que tot i la proximitat, el personal de les biblioteques consideren que ells mateixos tenen un **coneixement parcial del col·lectiu**, del que faltaria **ampliar principalment el detall sobre les especificitats de les seves necessitats i com poder ajustar l'oferta dels serveis de la biblioteca** per a fer-lo més accessible.

I també consideren que en el cas dels seus **treballadors, el grau de coneixement és molt variable i no poden assegurar un bon nivell per part de tots** els seus equips. Alhora, el poc contacte amb aquest col·lectiu, ja que la majoria afirmen **no haver tingut experiències de usuaris d'aquest tipus, o, si més no, no ser-ne conscients.**

Així, de nou, **el coneixement del col·lectiu es basa principalment per experiències més de l'àmbit personal que no pas professional** (o com a màxim pel fet de comptar amb alguna persona coneguda dins l'entorn familiar o entre els cercles de persones de l'equip de l'establiment). I en alguns casos, també s'ha mantingut **cert contacte amb aquest col·lectiu dins les iniciatives de responsabilitat social o acció social de les empreses** (o les seves cadenes), que col·laboren amb diferents entitats donant algun tipus de suport o participant en activitats, tot i que **el tracte amb organitzacions que treballen amb persones amb discapacitat intel·lectual és propiciat.**

Aquest tipus d'iniciatives i relacions amb els entitats són algunes de les destacades en el cas de les bones pràctiques, però amb una presència més puntual i de poc impacte, com mostra doncs la baixa col·laboració en aquesta dimensió. Són **poc habituals per exemple les biblioteques que hagin adaptat les seves instal·lacions o tinguin mesures concretes d'accessibilitat més enllà dels mínims requisits legals per a persones amb discapacitat física**, ni tan sols per altres tipus de discapacitat més visibles (visuals o auditives), i **en cap cas s'han impulsat adaptacions específicament dissenyades per al col·lectiu de persones amb discapacitat cognitiva.**

Alguns exemples de bones pràctiques o idees concretes:

- Donar pas preferent a PDID i les seves famílies en les cues.
- Formar a personal per a poder tractar amb companys que són persones amb discapacitat, tot i que en aquest cas amb dificultats auditives, però l'experiència permet ampliar la utilitat de la formació també en el tracta cap als usuaris.

- Ser conscient que cada usuari requereix un temps i un tractament diferenciat, ser empàtic i ajustar-se a les seves necessitats, siguin les que siguin, com a principi del servei orientat al client i personalitzat.
- Crear entorns neutres i tranquils a disposició dels usuaris i visitants, sempre que sigui possible.
- Aprendre de les col·laboracions amb entitats o experts en iniciatives puntuals, i que serveixi per a que el personal conegui millor el públic amb què treballen i siguin conscients de com identificar-los i atendre'ls.
- Revisar la senyalística i la comunicació dels cartells i materials, per ajustar a criteris més visuals i gràfics, i de lectura fàcil.
- Aprendre i compartir dins els equips de les experiències viscudes, laborals i personals i també entre altres biblioteques.

7.0. Voluntat de millora i reptes de futur

La direcció de la biblioteca mostra la seva **voluntat per a millorar en l'àmbit d'accessibilitat vers el col·lectiu de persones amb diversitat funcional**. Tot i que lògicament cal tenir presents que **la disponibilitat del pressupost serà el que permetrà donar resposta o implicar-se amb actuacions concretes** per a traslladar aquesta millora.

Una de les principals conclusions a extreure després de les entrevistes realitzades és la **necessitat de millorar en el grau de coneixement del col·lectiu** en qüestió, i especialment de les seves especificitats i les implicacions a tenir presents en els propis equipaments per poder-los atendre de manera inclusiva i adaptada.

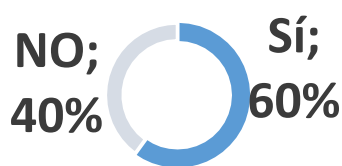
Fins i tot en aquells casos que indiquen conèixer el col·lectiu, en general vinculat a factors externs o personals (no només dins la seva experiència en el dia a dia de l'establiment), es troba a faltar un marc més clar sobre la realitat del mateix i les **implicacions de cara a adaptar els serveis de la biblioteca i oferir un servei ajustat**.



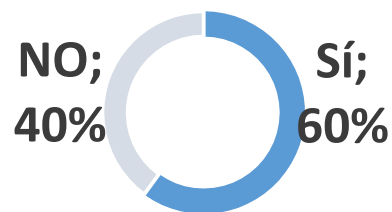
Destaquen per exemple la claredat en quan a la normativa pel què fa a l'accessibilitat nivell física, en comparació amb el **buit legal i informatiu vers altres col·lectius**. I especialment en el cas de persones afectades en les que és una **realitat no sempre visible o identificable en una visita**.

Així, **més de la meitat dels entrevistats (un 60%) destaquen com una de les principals limitacions precisament aquest desconeixement de la realitat del col·lectiu i de les necessitats específiques**, fins i tot entre aquells que consideren que compten amb un nivell mínimament de coneixement, però **els faltaria la aplicació pràctica per adaptar la seva oferta**.

Coneixeu els serveis de la biblioteca adaptats?



Us interessaria disposar de més serveis adaptats?



També se li dóna el mateix pes com a limitació a la **poca demanda de usuaris** vinculada a aquest col·lectiu. Es considera un **grup molt minoritari, especialment en el cas dels biblioteques de municipis**, on la majoria afirmen no comptar amb usuaris habituals amb aquest tipus de discapacitats, o haver tingut només algunes experiències molt esporàdiques (i especialment no haver-ne tingut constància).

Tanmateix, es evident la encara limitació per poder comptar amb suport o orientació per adaptar l'establiment a les necessitats del col·lectiu, així com la complexitat de les especificitats del mateix. Són encara més les biblioteques que consideren que hi ha una barrera econòmica pel cost de les accions a realitzar, o la gran diferència o desequilibri entre els esforços necessaris en comparació a la demanda existent, ja que la majoria afirmen tenir voluntat de millora i no es basen en criteris de rendibilitat econòmica.

Cal destacar també que un altre element que mostra la bona actitud i voluntat del personal de les biblioteques en la millora en accessibilitat és el fet que **no es considera en cap cas la poca predisposició dels responsables i equips com una limitació o obstacle. I tampoc les característiques del propi personal o plantilla**, en els que una elevada rotació del personal podria ser un element negatiu.

7.1. Possibles àmbits de millora

Seguint la normativa de disseny universal es va preguntar al personal de la biblioteca sobre possibles àmbits de millora a mig i curt termini per a iniciar aquest recorregut de millora de l'accessibilitat dels seus establiments. Se'ls consultava en relació a quatre possibles àmbits suggerits:

- Adaptar els FACTORS AMBIENTALS de l'establiment
- Millorar FORMACIÓ i coneixement sobre col·lectiu
- Elaboració de MATERIALS i guies específiques (per a usuaris)
- Realització d'ACCIONS específiques cap aquest col·lectiu

L'àmbit en que hi ha un major consens com a prioritari és en el de **millorar la formació i coneixement del col·lectiu**. De fet, **totes les biblioteques consideren clau actuar en aquest sentit**, com a necessitat evident.

Podria ser interessant incloure dins la nostra formació ja establerta algunes orientacions per a treballar i atendre amb aquest col·lectiu, com per exemple ja fem en el cas de formacions sobre diversitat cultural.

Extracte d'una entrevista

En segon lloc, se situen la **realització d'accions específiques vers aquest col·lectiu**. Aquí, la biblioteca el considera com un **dels àmbits prioritaris d'acció** per apropar-se al col·lectiu de persones amb diversitat funcional.

Els altres dos tipus d'accions, **l'adaptació de factors ambientals i elaboració de material, són considerats menys rellevants**.

En el cas dels factors ambientals és destacat la **falta de claredat sobre com han d'estar condicionades dels instal·lacions per a poder determinar el marge de millora o implicacions**. És a dir, que els faltaria tenir alguna orientació o guia sobre com habilitar i adaptar espais.

Un element que ens seria molt útil seria el poder comptar amb algun manual o guia que especifiqui com han d'estar adaptats les nostres biblioteques per a ser accessibles per aquest col·lectiu. Que ens servís d'ajuda o possible orientació. En el cas de l'accessibilitat física tenim clar el compliment de normativa existent, però després en altres àmbits o col·lectius no sabem en quines referències basar-nos.

Extracte d'una entrevista

En darrer lloc se situa **l'elaboració de materials i informació dels serveis específiques per a usuaris**, destacat perquè cal una adaptació a les necessitats de comunicació dels usuaris.

En la següent taula es pot observar les aportacions de la mostra d'estudi:

NOM PERSONA	PROCEDÈNCIA	TIPUS DISCAPACITAT/RELACIO DISCAPACITAT	Comentaris a destacar
Marisol Bosch	O.N.A. ASSOCIACIÓ DE DISCAPACITATS DE L'ALT EMPORDÀ	Discapacitat intel·lectual i física	<i>"Com a millores proposen que alguns espais inclosió estiguin a la planta baixa. Algun cop no ha funcionat l'ascensor. Tanmateix veuen manca de llibres en format electrònic i llibres en lectura fàcil mes actualitzats. Problemes d'accés en alguns dels espais en cadira de rodes, sobretot a l'àrea infantil"</i>
Mercè Coll o M. Àngels Puig o Joan	CENTRE DE LLEURE EL DOFÍ (per a joves discapacitats)	Discapacitat intel·lectual	<i>"Pensem que està adaptada, però podria estar-ho encara més. Els usuaris del nostre centre son joves i ens trobem que hem d'anar a la sala infantil, potser estaria bé disposar d'un espai per a joves. Al centre molts dels usuaris van amb cadira de rodes i ens trobem amb que hi ha un únic ascensor per accedir al pis de baix i hem de baixar d'un a un, perquè només hi cap una cadira. D'altra banda la sala infantil té espai però no el suficient quan ens ajuntem unes quantes cadires de rodes. Desconec si tenen material amb sistema pictogrames SPC o DVD amb audiodescripció i audiollibres. Alguns dels llibres que rebem son contes que parlen de la diversitat funcional, la igualtat... Està molt bé aquest contingut, però penso que pot resultar més útil per a nens sense diversitat funcional que per nosaltres. El que nosaltres necessitem és un format adaptat, no un contingut que parli de la diversitat!"</i>
M. Teresa Figueras (directora)	ASSOCIACIÓ DE MALALTS D'ALZHEIMER I FAMÍLIA (A.M.A.)	Alzheimer	<i>Troblem que la biblioteca està totalment adaptada pel nostre col·lectiu.</i>
Roser Ayats	FUNDACIÓ TUTELAR DE L'EMPORDÀ	Professional (Proposarà usuaris llars)	<i>"Voldriem millores en quant a material en format lectura fàcil, i més actuacions programades pel col·lectiu"</i>
Pere Tubert	MIFAS	Discapacitat intel·lectual / Discapacitat sensorial	<i>"Creiem que es necessari senyalització en Braille i problemes amb la porta d'accés que limita l'entrada. També veiem interessant disposar de programes informàtics als ordinadors per persones amb discapacitat"</i>
Isabel Artigas	ALTEM	Discapacitat intel·lectual	<i>"En ocasions els llibres amb lletra gran són de temàtica infantil. Augmentar la col·lecció amb format Braille. Augmentar les activitats que es fan per adults. Augmentar el material en Braille. Augmentar el catàleg de llibres en lectura fàcil per adults. Ens agradaria tenir mes informació sobre la possibilitat de demanar alguna persona que es comuniqui amb llenguatge de signes"</i>
Maria Combalia	ASSOCIACIÓ FAMÍLIA I SALUT MENTAL (Delegació Figueres)	Salut mental	<i>Troblem que la biblioteca està totalment adaptada, però pensem que manca plaça d'aparcament per a minusvàlids i més mobiliari de taules i cadires.</i>
Contacte Madrid ONCE	ONCE	Discapacitat visual	<i>No podem aportar respostes perquè no coneixem la població amb discapacitat visual de la població de Figueres.</i>

Laura Cebrià Riu / Alba Pérez Comamala.	ASSOCIACIÓ TOTS HI SOM	Diversitat funcional	"No anem perquè tenim problemes amb el soroll que fan els nois amb autisme" "L'espai que ens ofereixen té escales i hem d'anar per darrera, no sé perquè tenim que sortir al carrer..." "La porta de l'entrada, els ascensors i els lavabos es molt estreta per a segons quines cadires de rodes". "A vegades per a un usuari amb cadires de rodes li costa arribar a agafar un llibre o arribar fins a la prestatgeria"
Ana Torres	ASSOCIACIÓ GIRONINA DE SORDS	Discapacitat auditiva	"Viem millores en la il·luminació en els sistemes de seguretat. Que a la recepció hi hagi una taula sense impediments de visió amb la persona que ens esta atenent. Ascensors amb sistema il·luminació per seguretat. Bucle magnètic i cursos i activitats programades per a sords. També llibre de signes". Penso que la biblioteca caldria mes recursos lectors. En quant a un bucle magnètic estaria molt be disposar/ne tot i que en el meu cas no crec que el necessiti especialment. Ens agrada-ria tenir mes informació sobre els recursos de la biblioteca, tot i que en general estem contents"
Irene Sánchez	particular	Discapacitat auditiva	"La biblioteca em sembla molt bé. Únicament aniria bé un bucle magnètic a la sala d'actes i sistema de seguretat d'il·luminació"
Rosa Batlle	particular	Discapacitat física	"La biblioteca està molt bé. Tot així manca plaça d'aparcament específica per munisvàlids. Els ordinadors estan a una alçada massa alta i a vegades em costa moure'm amb autonomia per falta d'espai a alguns espais i la moqueta dificulta la mobilitat.
Casal cívica de Figueres L'Empordà	Míriam Lladós	Tercera edat	"Ens agradaria un taller d'apropament a l'ús de la biblioteca i llibres en lletra gran per adults"
Associació gent gran	Rosa Lloveras	Tercera edat	"Trobem a faltar algun fons documental electrònic, activitats pel nostre col·lectiu i adaptar algún mobiliari"

7.2. Rol d'altres agents

Les biblioteques consideren **per a una millora de l'accessibilitat dels seus equipaments és necessària la implicació o suport d'altres agents**, a partir de les iniciatives i voluntats de cada equipament en si.

Es destaca especialment **el rol de les administracions públiques**, liderat principalment per **l'ajuntament en l'àmbit d'inclusió**, on tots els equipaments municipals són conscients que és **una administració referent i pionera en l'àmbit**. Per això, **consideren clau comptar amb el seu suport, orientacions i assessorament en el camí cap a la millora, sempre amb un component voluntari i desinteressat**. Es consideraria negatiu imposicions immediates i estrictes en quan a adaptacions concretes o normatives legals, sinó que caldria un temps de marge de millora per

anar avançant en el recorregut.

Es destaca principalment que són els principals **referents pel què fa al coneixement del col·lectiu**, i per tant el seu rol per a **donar suport i indicacions en el procés d'adaptació dels serveis i instal·lacions** pot ser molt interessant.

Existeixen moltes entitats i associacions amb les que col·laborar o que se'ns poden apropar, i a vegades ens perdem... No tenim clar. Per a nosaltres seria molt més útil que estigués tot molt més unificat, perquè no podem arribar a tot (ni estudiar totes entitats una a una per a tenir coneixement o referències concretes)

Extracte d'una entrevista

Com s'ha indicat, algunes biblioteques ja tenen algun tipus de relació amb entitats socials, i fins i tot específicament treballant amb aquest col·lectiu, però en general la relació es basa més en l'àmbit de l'acció social o només en activitats molt concretes, i **poques aprofiten l'oportunitat d'aquesta relació per a que aquestes entitats els donin suport o acompanyin en la millora de la seva accessibilitat**. Com ja s'ha mencionat, ha estat sovint una oportunitat per als centres per a millorar en el coneixement i sensibilització vers aquest col·lectiu, tot i que no sempre per a ajustar la seva oferta per a comptar amb aquest col·lectiu com a potencial usuari.

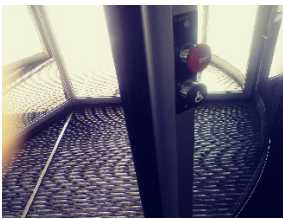
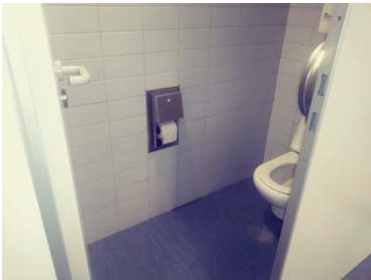


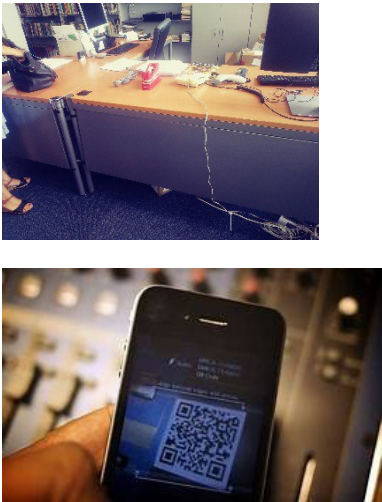
8. Recomanacions i propostes properes accions

Una vegada analitzats tots els resultats, es poden extreure algunes conclusions importants:

- El col·lectiu de persones amb discapacitat és un **col·lectiu força desconegut** en general tot i que hi ha la practica de visita les biblioteques en grup, el que dona la oportunitat de interactuar indirectament amb el personal de les biblioteques.
- Tot i que part dels equips puguin tenir certes nocions sobre qui són o com són aquestes tipus de persones, sovint els **falta major claredat sobre quines són les seves necessitats especials o les condicions idònies que ha de tenir un entorn o espai per a que sigui el més inclusiu possible** per aquest col·lectiu.
- El coneixement parcial que és té del col·lectiu, **es basa més en experiències puntuals i més personals que dins de l'àmbit laboral**. I quan la relació ha estat a nivell professional, en general s'inclou dins de les **iniciatives socials de les empreses**, treballant amb entitats com a part de la seva contribució a la societat, però no arribant a considerar-los com a usuaris potencials, per exemple.
- No obstant, hi ha un clar acord en la **voluntat de millorar en l'accessibilitat vers aquest col·lectiu**, i per això el primer àmbit a resoldre seria incrementar precisament el coneixement d'aquest col·lectiu.

Recomanacions: Milllores especificques a considerar tenint en compte la normativa de disseny universal. ISO 21542:2011, Building construction. Accessibility and usability of the built environment i UNE 170001-1:2007, Accesibilidad universal — Parte 1: Criterios DALCO para facilitar la accesibilidad al entorno.

Dimensió	Foto	Descripció del problema i millora a implementar
Arquitectura	 	<p>La porta de l'entrada tot i que amb el suport del personal de la biblioteca permet l'accés, no es facilitadora de l'autonomia personal. Seria interessant un plantejament a llarg termini d'una porta amb obertura automàtica i no circular per les cadires de rodes.</p>
Arquitectura		<p>La porta de l'entrada del lavabo tot i que la mida es segons normativa de 0.90 cm, s'hauria d'obrir cap a fóra i no cap a dintre seguint la normativa actual.</p>
Arquitectura	 	<p>Alguns passadissos son massa estrets per les cadires de rodes, especialment en infantil. Els mobiliari no ha presentar un impediment i donar una maniobrabilitat de 1,20 m d'ample i 1,50 m de llarg per assegurar la adequada mobilitat i amb espai de 0.60 cm entre la cadira i el moble. Les estanteries moebles son ideals per garantir l'accessibilitat de tothom.</p>

<p>Arquitectura</p>		<p>La informació dels serveis i normativa de recepció ha d'estar adaptat a les necessitats de comunicació de les persones amb discapacitat per a que siguin més comprensibles. Per exemple adaptant els continguts dels documents a lectura fàcil o amb codis QR.</p>
<p>Arquitectura i senyalització</p>		<p>Es necessari dissenyar un nou rètol a l'entrada amb un disseny adequat amb lletra gran, preferiblement Arial, fons de contrast i colors adequats i d'acord amb la resta de senyalística del centre. L'alçada ha de ser de 1,75 m per adults i 1,25 m per nens amb un 10% de marge de visió.</p>

<p>Arquitectura i senyalització</p>	  	<p>Es necessari incorporar Braille als ascensors per fora i per dintre i a les indicacions d'entrada als lavabos. Tanmateix es recomana instal·lar codis QR que son gratuïts per persones amb discapacitat visual.</p>
<p>Servei de qualitat. Bucle magnètic</p>	 	<p>Es recomana disposar d'un equipament de bucle magnètic a la sala d'actes o a la recepció principalment per la discapacitat auditiva.</p>
<p>Fons documental</p>	  <p>Biblioteques inclusives</p>	<p>El fons documental es variat, extens i amb diferents formats. Es recomana que per una millor identificació per part dels usuaris i autonomia a la vegada que evitem l'exclusió, identificar molt clarament amb el logotip de biblioteca inclusiva el material adaptat en el seu lloc de classificació versus fer un espai d'inclusió social.</p>

<p>Arquitectura i senyalització</p>	 	<p>La biblioteca ha de garantir un mínim de senyalització per millorar l'autonomia de la discapacitat visual. Les bandes haurien d'anar des de l'entrada a la recepció i als espais d'ascensors principals.</p>
<p>Servei de qualitat</p>		<p>Es recomanable disposar del mínim equipament en programa Jaws amb formació del personal per a la seva utilització. LA PAGINA WEB ha de complir amb la Normativa ISO IEC 40500.2012. W3C.</p>
<p>Formació</p>		<p>Es recomanable que el personal de la biblioteca tinguin nocions bàsiques de llenguatge de signes</p>
<p>Formació</p>		<p>Es recomanable que el personal de la biblioteca rebi formació continua en atenció a la discapacitat i estratègies de comunicació.</p>

Servei de qualitat		Es recomanable disposar un sistema il·luminació per a persones amb dificultats auditives
Arquitectura		Es recomanable disposar d'una sala tancada i silenciosa per tal que els nois amb problemes d'autocontrol gaudeixin d'un espai tranquil en algun moment determinat. La sala que disposa la biblioteca actualment té esglaons a l'entrada, i s'ha d'entrar pel carrer. Caldria un accés directe sense impediments.

Llistat de recomanacions. En color vermell s'indica les prioritats més immediates per assegurar el disseny universal i la qualitat del servei. En color verd les prioritats a curt termini recomanades.

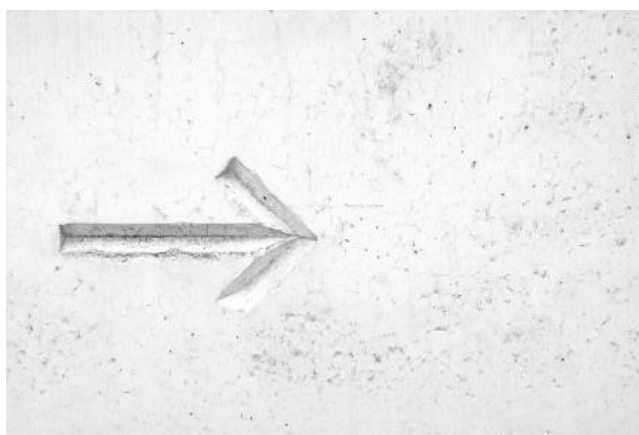
Llistat de proveïdors

Per a la millora de la senyalització	<p>EMPRESA TOUCHGRAPHICS</p> <p>Sr. Bernat Franquesa.</p> <p>https://www.touchgraphicseurope.com/</p>
Per a la formació en atenció a la discapacitat	<p>DINCAT PLENA INCLUSIO</p> <p>Sra. Monica Platas. Observatori de Drets de Dincat</p> <p>http://www.dincat.cat/es</p>
Per a la formació en llenguatge de signes	<p>APSO SERVEIS D'INTERPRETACIÓ</p> <p>http://www.interprets.org/</p>

Per a la compra d'equipaments	EMPRESA BJ ADAPTACIONES gema.castel@bjadaptaciones.com www.bjadaptaciones.com
-------------------------------	---

Altres recomanacions: En aquest sentit, podrien ser útils iniciatives com:

- o **Formacions específiques** (o incloure nocions dins els programes ja existents) per a personal en contacte amb l'usuari o usuària sobre la realitat d'aquest col·lectiu i la millor manera d'atendre'l.
- o Comptar amb algun tipus de **manual o orientacions lligades a l'atenció al client** per a aquest tipus de col·lectiu.
- o L'existència d'algun **manual o guia també sobre com adaptar els espais i instal·lacions** per a ser el més inclusius possible, tenint present el concepte de disseny per a tots, i oferint algunes pistes sobre elements a tenir presents dins el possible.
- o **Realització de cursos d'apropament a la biblioteca. Taller d'ús del servei de la biblioteca.** Quins recursos hi ha i com utilitzar-los?



Per aquests tipus d'accions, però, caldrà **tenir present les diferents característiques segons el sector.**

En l'àmbit de consideració d'aquest col·lectiu com a possible usuari:

- En aquest sentit, per exemple, podria afavorir un oci més inclusiu el fet de **compartir amb indicacions específiques per aquest col·lectiu i les seves famílies, i millorar en la comunicació** cap aquests col·lectius.
 - Es podria incloure **informació específica a la pàgina web, o elaborar materials específics**, per a donar algunes indicacions que els puguin fer la vista més còmoda a la biblioteca (informar bé sobre els diferents espais i diferències entre ells, plànols clars, recomanar millors zones, horaris i dies de visites, informar de possibles serveis complementaris, indicacions sobre com contactar en cas de dubtes o necessitats especials, etc.)
 - També seria recomanable **treballar amb entitats i associacions de familiars, que poden donar suport en aquest procés** d'orientació i elaboració de recomanacions, però també com a prescriptors de cara a que altres famílies siguin conscients de les possibilitats de visitar la biblioteca.
- En el cas de la biblioteca de proximitat, es considera que **l'actiu principal és el seu coneixement dels usuaris i el tracte personalitzat.**
 - No obstant, es podria millorar gràcies a **compartir experiències entre diferents biblioteques**, i especialment entre els que estan més habituats o coneixen millor alguns casos, per a donar orientacions a altres biblioteques.

- o També seria interessant **revisar els propis equipaments i comptar amb una guia breu de recomanacions sobre com fer que els seus locals siguin més accessibles**, amb pistes o indicacions molt generals com a possibles temes a considerar quan sigui factible.
 - o I, de nou, el **suport de les entitats que treballen amb el col·lectiu** pot ser clau.
- Finalment, en el cas de la biblioteca, com ja s'ha esmentat, hi ha interès en millorar en accessibilitat universal
 - o Hi ha però **marge de millora en revisar els materials comunicatius** de les biblioteques, tenir en compte els criteris de **disseny per a tots, lectura fàcil, i un increment de l'ús dels gràfics, pictogrames i similar** per assegurar que puguin ser més adequats per a qualsevol tipus de usuari.
 - o També seria recomanable revisar la **informació disponible a les seves pàgines web**, i tenir en compte criteris d'accessibilitat i informar dels serveis disponibles.
 - o Alhora, es pot **avançar en una senyalística i indicacions més clares** en la majoria dels equipaments, de nou acompanyat molts cartells amb elements més gràfics, i millorar les indicacions.
 - o **Cal revisar alguns aspectes de mides i de disposició dels mobles amb els arquitectes** per a la plena mobilitat de les cadires de rodes amb autonomia.
 - o I, de nou, el **suport de les entitats que treballen amb el col·lectiu** pot ser clau.



El col·lectiu de persones amb discapacitat és un col·lectiu força desconegut pel públic en general i també pel personal de les biblioteques. La manca d'habilitats socials, la dificultat en la comunicació i la comprensió de l'entorn dificulta les oportunitats de tracte amb aquest col·lectiu que sovint queden en un segon pla per la intervenció dels seus tutors i tutores.

Per això, una possible recomanació generalitzada per a la majoria de les biblioteques és el **comptar amb algun material de suport que els treballadors puguin emprar en casos concrets d'atenció a usuaris d'aquest col·lectiu** (o altres). Per exemple, seria interessant comptar amb plafons que puguin facilitar la comunicació i interacció amb aquestes persones. Es tracta de fulls que es basen en l'ús de pictogrames que el personal pot mostrar al possible client tant per a complementar la informació que se li transmet de manera oral, com també per a que aquest pugui expressar-se senyalant el que necessiti.

I també és clar tenir present que sempre la comunicació haurà d'intentar adaptar-se per assegurar la major comprensió per part del client, i tant a nivell oral com escrit, assegurar que es donen missatges curts, clars, en llenguatge comprensible, i a un ritme o temps que faciliti la seva comprensió.

És recomanable per exemple anar assegurant que la persona ens va entenent, intentant identificar i interpretar les seves respostes o afirmació a mida que se li comunica el missatge. I també donar el ritme que necessiti la persona per a comunicar-se ell, mostrar paciència, i no anticipar-se a les seves peticions.

En aquesta línia, el decàleg elaborat per Dincat i dirigit a comerciants i serveis al públic (consultar a l'annex), que detalla 10 punts bàsics a tenir en compte al tractar amb un client amb discapacitat intel·lectual, és una eina d'ajuda molt útil que dona algunes indicacions bàsiques en aquest sentit. Tot i estar pensat per al comerç, les recomanacions són aplicables o adaptables en part per a altres tipus d'establiments com els serveis bibliotecaris.

Estratègies per facilitar la inclusió de les persones amb discapacitat intel·lectual en context de biblioteques

La diversitat intel·lectual engloba limitacions en les habilitats necessàries perquè la persona pugui aprendre a funcionar en la seva vida diària i respondre davant diferents situacions i llocs, segons que s'esperava. És per això, que si aconseguim un **entorn més fàcil i accessible**, les persones amb discapacitat intel·lectual tindran menys dificultats, i maximitzarem les seves possibilitats d'inclusió en la societat.

L'ús d'un **llenguatge oral curt, clar i concís**, juntament amb l'ús d'**imatges** són els suports més eficaços per facilitar la planificació, l'organització i la resolució de problemes, així com per afavorir la comprensió de les normes segons el context i facilitar la comunicació.



A continuació es presenten diferents estratègies que permeten oferir major comprensió i accessibilitat a l'entorn a les persones amb discapacitat intel·lectual:

A.- Estratègies per a facilitar la planificació, resolució de problemes i adquisició de les normes

Per facilitar la planificació, la resolució de problemes i la comprensió de les normes serà convenient presentar estímuls visuals que permetin oferir un **entorn predictable** en què sigui possible que la persona amb discapacitat intel·lectual pugui anticipar **què ha de fer, en quin moment i en quin lloc**.

Aquests estímuls poden tractar-se per exemple de l'acompanyament de totes les explicacions amb materials en què es detallin de manera diferents missatges que es vulguin comunicar, fent us de pictogrames, il·lustracions, fotografies, o qualsevol acompanyament més gràfic que només el text. I, en casos que no sigui possible i calgui recórrer a textos, usar, com s'aconsellava també a nivell oral, frases curtes i clares, i evitant qualsevol vocabulari més complex. Alhora, tenir present l'ús d'una tipografia que faciliti la lectura i assegurar sempre els contrastos de color.

A l'annex es presenten alguns exemples de l'ús dels estímuls visuals per crear un entorn predictable i estructurat que pugui ajudar a les persones amb discapacitat intel·lectual a estar més tranquil·les i a ser més independents i autònomes i al mateix temps a comprendre millor l'entorn i les normes, així com facilitar la planificació i organització de les tasques.

B. Estratègies per facilitar la comunicació

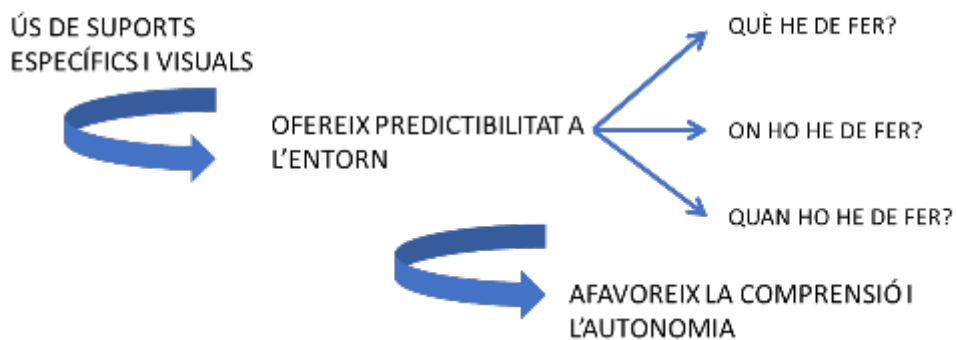
Per a aquelles persones que presentin dificultats en la comprensió i expressió del llenguatge oral, és convenient que l'adult acompanyi les seves verbalitzacions de codis de comunicació

no verbal, és a dir, gestos o imatges, que ajudin a la comprensió del llenguatge oral i alhora facilitin l'expressió a les persones amb discapacitat intel·lectual.

En aquests casos, es recomana l'ús de **plafons visuals** de comunicació que permetin a la persona amb discapacitat la possibilitat d'expressar, indicant amb el dit, una elecció, un desig o una necessitat així com l'expressió d'un estat d'ànim, facilitant així la regulació emocional. A més, l'ús d'aquests plafons permet a les persones amb problemes d'expressió oral poder seguir petites converses, ja que poden accedir a codis visuals per respondre a les preguntes. (veure exemples a annex)

C. Estratègies per facilitar l'adaptació d'activitats

ESTRATÈGIES PER MILLORAR EL DESENVOLUPAMENT COGNITIU



A continuació es presenten algunes estratègies per tal de facilitar l'adaptació de les activitats:

I. Desglossar les activitats complexes

Desglossar les activitats complexes en tasques més curtes i senzilles permet a les persones amb discapacitat accedir a aquelles tasques que impliquen més d'una acció. Es durà a terme

cada part de forma parcial i progressivament s'aniran encadenant les diferents parts, fins arribar a completar la tasca.

II. Ús de suports específics

L'ús de suports físics o de modelatge permet facilitar la realització de noves habilitats a les persones amb discapacitat intel·lectual i evitar així els aprenentatges per assaig i error.

ESTRATÈGIES PER FACILITAR LA COMPRENSIÓ I EXPRESSIÓ DEL LLENGUATGE

ÚS DE SUPORTS VISUALS



ÚS D'UN LLENGUATGE CURT
CLAR I CONCÍS

MILLORA LA COMPRENSIÓ
MILLORA L'EXPRESSIÓ
DISMINUEIX L'ANSIETAT

Font: IDAPP, sessions formatives novembre 2017¹⁰

¹⁰ Extret del document elaborat per a les sessions formatives realitzades dins el marc d'aquest mateix projecte, com a accions pilot, el passat mes de Novembre de 2017, i recollides en els documents "ESTRATÈGIES PER FACILITAR LA INCLUSIÓ SOCIAL A INFANTS AMB DISCAPACITAT INTEL·LECTUAL".

8.0. Accions recomanades

A partir dels resultats i les recomanacions del present informe una de les actuacions que es recomanen es la realització d'un taller formatiu en atenció a les persones amb diversitat funcional. Aquesta proposta respon a les necessitats detectades per tal de que la biblioteca pugui millorar i avançar en la millora de l'accessibilitat dels seus serveis i oferir una proposta adaptada per a tothom, especialment tenint present aquest la realitat del col·lectiu per a poder ajustar la seva activitat i atenció al client.

Sessió formativa a biblioteques

Data: a concretar

Lloc: Biblioteca Fages de Climent (Figueres)

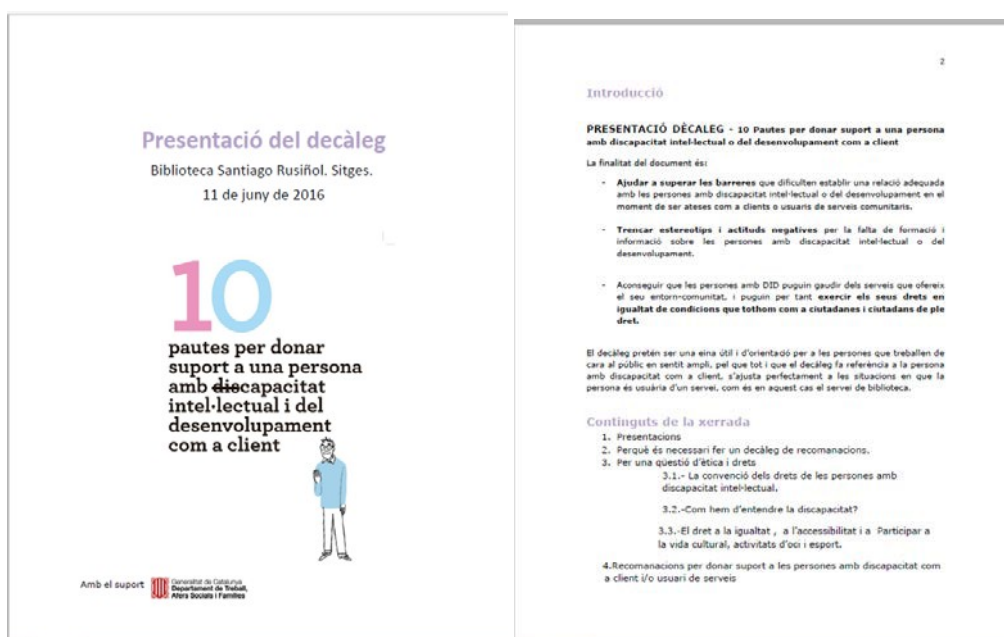
Sessió formatives a càrrec de l'Observatori de Dincat.

Una propera acció recomanada seria la de realitzar una sessió formativa dirigida a personal de la biblioteca de Figueres i personal de l'ajuntament de Figueres en un futur pròxim.

Els tallers formatius es realitzen amb metodologia participativa i solen ser impartides per dues persones amb diversitat funcional amb un nivell de discapacitat moderat que es caracteritzaven per ser usuàries dels serveis de biblioteques de proximitat d'altres municipis. En la mateixa, després d'una primera introducció molt general sobre el col·lectiu i especialment l'evolució del model social que ha tingut en la societat i la necessitat de reivindicació dels seus drets per a poder participar en diferents àmbits com qualsevol altra persona, es sol presentar el decàleg elaborat

per la mateixa entitat: “10 pautes per donar suport a una persona amb discapacitat com a client”. Es tracta, precisament, de un document breu en què es donen recomanacions als establiments, botigues i serveis públic o privats sobre com atendre a una persona amb discapacitat.

Veure decàleg a annex o també disponible: http://www.dincat.cat/10-pautes-per-donar-suport-a-una-persona-amb-discapacitat-intel-lectual-com-a-client_228271.pdf.



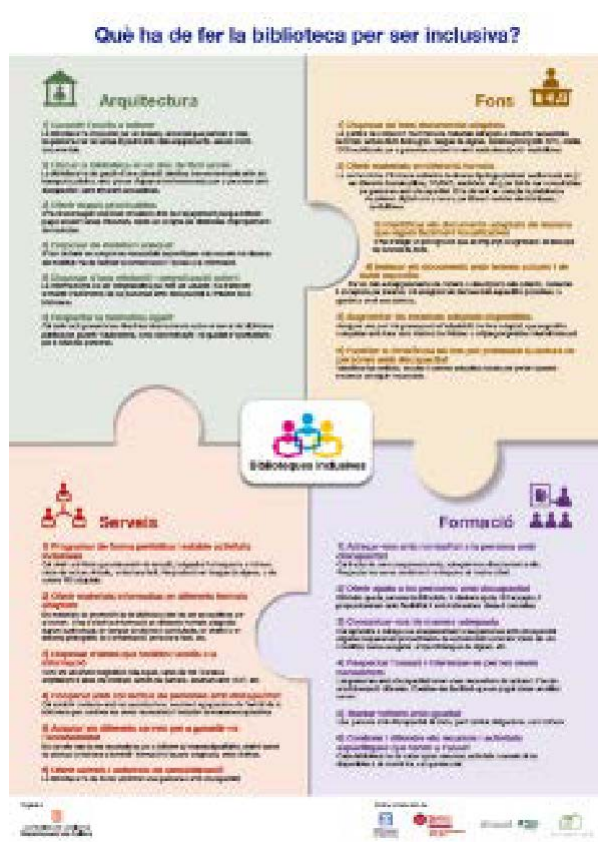
9. Bibliografia i recursos

Recursos:

- Biblioteques inclusives

Guia elaborada amb la col·laboració Diputació de Barcelona. Servei de Biblioteques, Biblioteques de Barcelona, DINCAT, ACIC, Associació de Lectura Fàcil i ONCE va ser publicada l'any 2016.

Disponible al lloc d'Internet: <http://biblioteques.gencat.cat/ca/professionals/biblioteques-inclusives/>



- 10 pautes per donar suport a una persona amb discapacitat intel·lectual com a client

Breu document elaborat per Dincat per tal de donar recomanacions sobre com atendre a persones en discapacitat intel·lectual. Editat en format tríptic i cartell. També es aplicable a d'altres equipaments i serveis com son les biblioteques de proximitat.

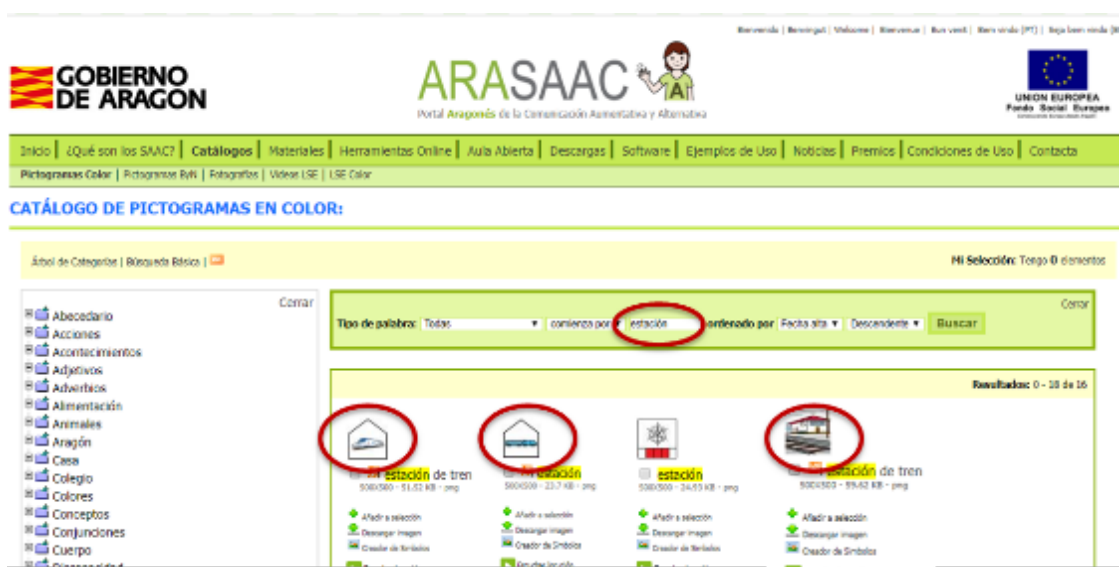
Disponible a: http://www.dincat.cat/10-pautes-per-donar-suport-a-una-persona-amb-discapacitat-intel·lectual-com-a-client_228271.pdf

Ampliat en detall a l'annex

Recursos per a fer ús de comunicació visual i pictogrames:

www.arasaac.org: Portal del Gobierno de Aragón de la Comunicación Aumentativa y Alternativa, des del que es poden cerca tot tipus de pictogrames (en color i BiN). Es pot cerca directament per concepte o paraula i copiar la imatge dels pictogrames associats.

Per exemple, cerquem “Estació” i podem copiar la imatge escollida per a incloure a qualsevol manual o document.



www.pictotraductor.com: Com l'anterior, és un portal permet fer cerques per a traduir de text (usant també paraules clau) a pictograma, funcionant com altres traductors automàtics. En les respostes generades a vegades es poden buscar alternatives (fletxes indiquen múltiples opcions).



www.utac.cat: Portal de la Unitat de Tècniques Augmentatives de Comunicació (UTAC), un servei extern de la Facultat de Psicologia de la Universitat de Barcelona, que inclou diferents recursos. Per exemple dins de l'apartat de "Descàrregues" s'inclou el document "Exemples de llibres de comunicació per persones amb TEA", dins el qual hi ha diferents plafons (veure exemples inferiors) que es poden descarregar i utilitzar com a recursos (i adaptar).

PERSONES					
JO	TU	HOME	DOMA	NEN	NEVA
MARE	PARE	FILL	FILLA	GERMA	GERMANA
AVI	AVA				
FAMÍLIA	AMIC/A MICA	VELLUTINA			

TRANSPORTS					
COTXE	PETRO	TRAMVIA	MOTO	TREN	FURGONETA
AUTOBUS	CAMIO	TAXI	CARAVANA	BICICLETA	AVIO
VADELL		AMBULANÇA			
VOLANT		RODA			

VERBS					
OBRIR	TANCAR	CUINAR	MENJAR	BEURE	CANVIAR
CORRER	PASSEJAR	DANçar	DESCANSAR	DORMIR	JUGAR
DALLAR	LEIGER	PINTAR	COSIR	ESCRURE	DEBENTAR
OLDRAR	PLANTAR	REGAR	COMPRAR	PAGAR	VENDRE

AGRAIR	GUARDAR	DONAR	APAGAR	DEMANAR	AJUDAR
MIRAR	VEURE LA TELE	CANTAR	ESPRAR	CAURE	PEDAR
ESTIMAR	OLDRAR	RECORDAR	MOLESTAR	AGRAIR	REURE
FLORAR		NECESSITAR	SABER	TRENCAR	ARREGLAR

Bibliografia:

Bibliografia bàsica:

AAVV. ¡Pregúntame sobre accesibilidad y ayudas técnicas!. Imserso. Madrid, 2005.

BIAK BAT, CALÍCRATES Y FUNDACIÓN CAJA NAVARRA. Conóceme, soy un perro de asistencia. Gobierno de Navarra. Pamplona, 2017.

Bouzas, A.N; Carreiro Prieto, P.; Arceo Tourís, M. (2015) *Comprendo mi entorno. Manual de accesibilidad cognitiva para personas con trastorno del espectro del autismo*, editat per la Federación Autismo Galicia i amb el suport de la Fundación ONCE. Disponible aquí: http://www.autismogalicia.org/index.php?option=com_content&view=article&id=440&Itemid=1&lang=es.

Brusilovsky, B.L (2014) Accesibilidad Cognitiva. Modelo para diseñar espacios accesibles, editat per La Ciudad Accesible. Disponible aquí: https://afanias.org/wp-content/uploads/2016/08/LIBRO-1.-espacios_accesibles_brusilovsky.pdf.

CALÍCRATES, EL CUBO BLANCO Y LE PERFECTIER. Guía para hacer museos y exposiciones accesibles. Calícrates. 3ª Edición. Pamplona, 2017.

Card, J.A.; Cole, S.T. i Humphrey, A.H. (2006) A comparison of the Accessibility and Attitudinal Barriers Model: Travel providers and travelers with physical disabilities, *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, Vol. 11, No. 2, June 2006, pàg. 161-175.

Darcy, S. (2010) Inherent complexity- Disability, accessible tourism and accommodation information preferences. *Tourism Management*, 31(6), pàg. 816-826.

Darcy, S., i Dickson, T. J. (2009) A whole-of-life approach to tourism- The case for accessible tourism experiences. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 16(01), pàg. 32-44.

Fundación ONCE y Technosite (2009) *Accesibilidad y capacidades cognitivas: movilidad en el entorno urbano: vialidad, transporte y edificios públicos: legislación, normativa y estándares.*

Conocimiento y experiencias. Disponible aquí:

[http://www.fundaciononce.es/sites/default/files/docs/Accesibilidad Cognitiva Urbana Legislacion y Estandares vFinal 2.pdf](http://www.fundaciononce.es/sites/default/files/docs/Accesibilidad_Cognitiva_Urbana_Legislacion_y_Estandares_vFinal_2.pdf).

FLUJAS Leal, María José. Protocolo accesible para personas con discapacidad. Fundación Once. Madrid, 2006.

FOLLETE Story, Molly y Mace, Ronald. The Universal Design File. Designing for People of All Ages and Abilities. NC State University. The Center for Universal Design. North Carolina, 1998.

Gallardo, A. (coord.) (2014) *Accesibilidad Cognitiva. Guía de Recomendaciones*, editat per FEAPS

Madrid. Disponible aquí: <http://plenainclusionmadrid.org/wp-content/uploads/2017/12/GuiaderecomendacionesAccesibilidadcognitiva.pdf>.

GARCÍA MUÑOZ, Óscar. Lectura fácil: Métodos de redacción y evaluación. Real Patronato sobre Discapacidad. Madrid, 2012.

Hernández Galán, J. (dir.) (2011) *ACCESIBILIDAD UNIVERSAL Y DISEÑO PARA TODOS ARQUITECTURA Y URBANISMO*. Editat per la Fundación Arquitectura COAM i la Fundación ONCE para la cooperación e inclusión social de personas con discapacidad. Disponible aquí:

http://www.fundaciononce.es/sites/default/files/docs/Accesibilidad%2520universal%2520y%2520dise%C3%B1o%2520para%2520todos_1.pdf.

Hernández-Galán. J. (dir.) (2017) *Observatorio de accesibilidad universal del turismo en España*, de la Fundación ONCE/Vía Libre, dissenyat per Ilunion, i amb el suport de CERMI (Comité español de representantes de personas con discapacidad) i el Real Patronato sobre Discapacidad, Madrid. Disponible aquí: <http://biblioteca.fundaciononce.es/publicaciones/procedencia/colecciones-propias/observatorio-de-la-accesibilidad-universal-del-turismo>

INSTITUTO DE MAYORES Y SERVICIOS SOCIALES. Bibliotecas accesibles para todos: Pautas para acercar las bibliotecas a las personas con discapacidad y a las personas mayores. Imserso. Madrid, 2011.

Larraz Istúriz, C. (2015) *Accesibilidad cognitiva. 25 aniversario Ceapat*. Colección 12 retos, 12 meses, núm. 10, editat per Ceapat-Imserso. Disponible aquí: http://www.ceapat.es/interpresent3/groups/imserso/documents/binario/reto_diez_acc_cog.pdf.

Observatori Dincat (2010). *“Drets i discapacitat intel·lectual”*. Primer informe. Editat per Dincat. Disponible aquí: <http://www.dincat.cat/observatori-dincat-drets-i-discapacitat-intel·lectual-51406.pdf>.

Observatorio Estatal de la Discapacidad (2015) *La accesibilidad cognitiva en España. Estado de situación*. Observatorio Estatal de la Discapacidad. Disponible aquí: <http://observatoriodeladiscapacidad.info/attachments/article/68/La%20accesibilidad%20cognitiva.pdf>.

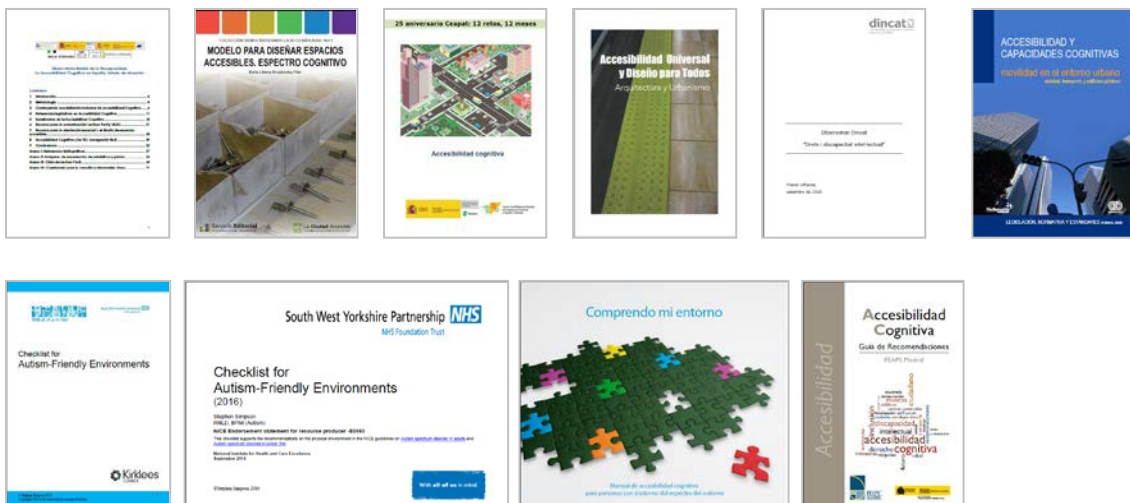
REAL PATRONATO SOBRE DISCAPACIDAD. Trato adecuado para personas con discapacidad. Editorial Polibea. Madrid. (no consta fecha)

Reial decret legislatiu 1/2013, de 29 de novembre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei general de drets de les persones amb discapacitat i de la seva inclusió social. Boletín Oficial del Estado (BOE), Dimarts 3 de desembre de 2013, núm. 289.

Simpson, S. (2016) *Checklist for Autism-Friendly Environments*, editat per la NHS Foundation.

Disponible aquí: <http://www.hirstwood.com/wp-content/uploads/2016/11/Checklist-for-Autism-Friendly-Environments-September-2016.pdf>

Smith, T. B. (2013) DEVELOPMENT OF BUSINESS STANDARDS FOR IMPROVING SERVICE QUALITY FOR CONSUMERS WITH DISABILITIES WITHIN THE U.S. SERVICE INDUSTRY SECTOR: A MODIFIED DELPHI STUDY. Tesis Doctoral.



Pàgines web:

<http://www.dincat.cat/es/>

<http://creena.educacion.navarra.es/web/necesidades-educativas-especiales/equipo-de-psiquicos/discapacidad-intelectualp/definicion-de-discapacidad-intelectual/>

<http://www.plenainclusion.org/discapacidad-intelectual/que-es-discapacidad-intelectual>

<http://www.plenainclusion.org/discapacidad-intelectual>

https://es.wikipedia.org/wiki/Discapacidad_intelectual

<http://www.spcsocial.org/dia-internacional-discapacitat-intelectual.html>

10. Annexes

Annex 1. Fitxa Metodològica

Títol del projecte:

Projecte de recerca per a la millora de l'accessibilitat de persones amb diversitat funcional a la biblioteca Fages de Climent de Figueres.

“Cap a una millora de la inserció social de les persones amb diversitat funcional”

Objectiu:

- **Fer una diagnosi del nivell d'accessibilitat universal actual** de la biblioteca Fages de Climent de Figueres en quan a: nivell de sensibilització i accessibilitat vers al col·lectiu de persones amb diversitat funcional en base a la normativa de disseny universal existent.
- Identificar **bones pràctiques** existents
- Aportar **eines per a la millora** dels serveis i equipaments per l'autonomia existents en base al disseny universal.
- Elaborar recomanacions **de millora** per millorar el disseny universal que permeti atendre a les persones amb diversitat funcional amb un millor coneixement i autonomia.

Calendari: Juny 2018 a octubre 2018

Metodologia:

- Recerca i explotació de la **bibliografia**: Inclourà, a més de recollir tota la normativa aplicable en accessibilitat universal a la biblioteca, d'altres estudis i informes i bibliografia acadèmica, la identificació de models adaptables i identificació de bones practiques en altres contextos
- **Treball de camp** (recollida de dades)
- **Explotació dels resultats**: anàlisi de la informació recollida, extracció de conclusions i línies d'anàlisis
- Elaboració **informe final amb recomanacions de millora del serveis i equipament de la biblioteca per a l'autonomia.**

Per a les diferents fases es treballarà en col·laboració amb els agents principals involucrats amb les biblioteques i la inserció social.

Treball de camp:

- **Públic objectiu**: una biblioteca municipal i una mostra de 15 usuaris i usuàries amb diversitat funcional.
- **Fases i tipologia treball de camp**:
 - o **Contacte inicial**: Es farà un primer contacte amb una mostra de 15 usuaris i usuàries i centres o entitats de discapacitat en els que es presentarà l'estudi i es demanarà la seva disponibilitat per a participar. Es realitzarà un primer contacte telefònic acompanyat d'un enviament electrònic de la informació.

L'objectiu és identificar les necessitats principals no cobertes i determinants per a la participació i l'autonomia personal dels usuaris en el context de la biblioteca.

- o **Entrevistes profunditat + enquesta:** Realització d'una entrevista presencial la direcció i el personal de la biblioteca. L'entrevista permetrà recollir informació qualitativa, junt amb indicadors quantitius a través de l'enquesta i model elaborat.
- o **Contrast i complementació de les dades facilitades:** Es mantindrà contacte posterior amb els entrevistats per acabar de completar les dades no disponibles en el moment de l'entrevista i acabar de completar el model d'indicadors per a cada establiment (en cas que sigui necessari)

L'objectiu de les dues fases anteriors és recollir la informació individualitzada per l'equipament de la biblioteca per a poder elaborar un diagnòstic sobre l'estat de cadascun en quan a accessibilitat per al col·lectiu de persones amb diversitat funcional, incloent tant aspectes físics dels establiments, com determinar el nivell de sensibilització, formació i accions concretes realitzades en aquest àmbit, així com la identificació de bones pràctiques.

- o **Observació dels equipaments de la biblioteca:** Apart de la informació directament proporcionada per la pròpia biblioteca, es complimentarà amb tècniques d'observació a partir de visita a les seves instal·lacions per tal d'identificar i contrastar les condicions d'accessibilitat dels propi establiment i identificar temes clau en base a la normativa actual.

- **Calendari recollida informació: Setembre 2018**

Resultats/Outputs:

- Informe final complet: Document per a editar i elaborar informe públic final
- Annex a informe: document intern amb informació complementària a l'informe públic
- Guia bàsica amb recomanacions i oportunitats de millora. Separades entre possibles accions globals per la biblioteca i específiques orientades als establiments concrets.
(possible base per a elaborar documents de comunicació posteriors)
- Model indicadors (diagnòstic)

Annex 2. Mostra final

Biblioteca municipals (1):

ESTABLIMENT	PERSONA ENTREVISTADA	CÀRREC	Treball camp
Biblioteca Fages de Climent de Figueres	Sra. Nati Vilanova i equip	Directora	Entrevista + observacions

NOM PERSONA	PROCEDÈNCIA	TIPUS DISCAPACITAT/RELACIO DISCAPACITAT
Marisol Bosch	O.N.A. ASSOCIACIÓ DE DISCAPACITATS DE L'ALT EMPORDÀ	Discapacitat intel·lectual
Mercè Coll o M. Àngels Puig o Joan	CENTRE DE LLEURE EL DOFÍ (per a joves discapacitats)	Discapacitat intel·lectual
M. Teresa Figueras (directora)	ASSOCIACIÓ DE MALALTS D'ALZHEIMER I FAMÍLIA (A.M.A.)	Alzheimer
Roser Ayats	FUNDACIÓ TUTELAR DE L'EMPORDÀ	Professional (Proposà usuaris llars)

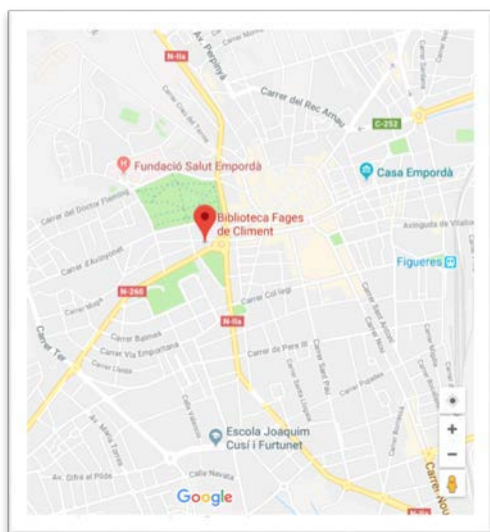
Pere Tubert	MIFAS	Discapacitat intel·lectual / Discapacitat sensorial
Isabel Artigas	ALTEM	Discapacitat intel·lectual
Maria Combalia	ASSOCIACIÓ FAMÍLIA I SALUT MENTAL (Delegació Figueres)	Salut mental
Manuel Caballero Villar	ONCE	Discapacitat visual
Laura Cebrià Riu / Alba Pérez Comamala.	ASSOCIACIÓ TOTS HI SOM	Diversitat funcional
Ana Torres	ASSOCIACIÓ GIRONINA DE SORDS	Discapacitat auditiva
Pilar Grau i Salvà	Fundació Altem	Discapacitat intel·lectual
Anna Serra	CEE Mare de Déu del Mont	Discapacitat intel·lectual
Irene Sanchez	particular	Discapacitat auditiva
Rosa Batlle	particular	
Casal cívic de Figueres L-Emporda	Miriam Lladós	Tercera edat
Associació gent gran	Rosa Lloveras	Tercera edat

La llista de la mostra es la inicialment plantejada en la definició del projecte així com el grup de persones individuals o associacions que va ser facilitada tant per la direcció de la biblioteca i de l'ajuntament de Figueres. La metodologia i les tècniques d'obtenció de dades han estat combinades:

- o Entrevistes personals a la directora de la biblioteca
- o Qüestionaris enviats per correu electrònic o amb entrevistes telefòniques a la mostra d'usuaris
- o Tècniques d'observació en la biblioteca

- o Normativa base en accessibilitat universal (normes UNE i criteris d'accessibilitat DALCO)

Annex 3. Mapa de la situació de la biblioteca



GUIÓ ENTREVISTA USUARIS I USUARIES de la Biblioteca de Figueres AMB NECESSITATS ESPECIALS

Projecte de recerca per a la millora de l'accessibilitat de persones amb diversitat funcional a la biblioteca de la població de Figueres.

"Cap a una millora de l' inserció social de les persones amb diversitat funcional"

ENTREVISTA:

INTRODUCCIÓ – INFORMACIÓ GENERAL

1. Dades bàsiques general del'enquestat

Nom biblioteca:

Persona entrevistada:

Any naixement:	
Població:	
Associació o escola de referència:	
Tipus de discapacitat:	

DIAGNÒSTIC D'ACCESSIBILITAT UNIVERSAL DE LA BIBLIOTECA MUNICIPAL A LES PERSONES AMB NECESSITATS ESPECIALS. PERCEPCIÓ

DEL USUÀRI/A

1. ARQUITECTURA

Indicadors:

Aquest apartat fa referència principalment a identificar l'adequació de l'arquitectura i els equipaments, especialment en quan als requeriments per ajustar-se a les especificitats dels col·lectius amb major sensibilitat.

1. La vostra biblioteca disposa d'indicacions i senyalització visual que faciliti com orientar-vos dintre de la biblioteca?

SÍ ☐ NO ☐ NS/NC ☐

Comentari sobre la vostra necessitat no coberta o suggeriment:

2. Trobeu un fàcil accés a la biblioteca, es a dir és cèntrica, ben comunicada i amb reserva d'aparcament per persones amb discapacitat?

SÍ ☐ NO ☐ NS/NC ☐

Comentari sobre la vostra necessitat no coberta o suggeriment:

3. Trobeu que la biblioteca està adaptada per a tothom?

SÍ ☐ NO ☐ NS/NC ☐

Comentari sobre la vostra necessitat no coberta o suggeriment:

4. Penseu que la vostra biblioteca disposa de mobiliari adequat per a facilitar la comunicació i l'accés a la informació?

SÍ ☐ NO ☐ NS/NC ☐

Comentari sobre la vostra necessitat no coberta o suggeriment::

5. L'espai practicable de la biblioteca es suficient ample perquè tothom pugui accedir sense dificultats?

SÍ ☐ NO ☐ NS/NC ☐

Comentari sobre la vostra necessitat no coberta o suggeriment::

2. FONS

6. El fons documental de la biblioteca inclou materials adreçats a les vostres necessitats lectores? (lectura fàcil, lletra gran, llengua de signes, sistema pictogrames SPC, Braille, DVD subtitulats per a persones sordes i/o amb audiodescripció i audiollibres?

sí ☐ NO ☐ NS/NC ☐

Comentari sobre la vostra necessitat no coberta o suggeriment::

7. La biblioteca us ofereix materials en diferents formats? Es a dir, la col·lecció inclou tipologies text, audiovisual i diferents formats (llibre, CV/DVD, electrònic...)? Hi ha plataforma de préstec digital (revistes electròniques i audiollibres)?

sí ☐ NO ☐ NS/NC ☐

Comentari sobre la vostra necessitat no coberta o suggeriment::

8. Us es fàcil localitzar on son els llibres o fons documental a la biblioteca, es a dir, trobeu que està ben senyalitzat?

sí ☐ NO ☐ NS/NC ☐

Comentari sobre la vostra necessitat no coberta o suggeriment::

9. La biblioteca us ofereix la possibilitat d'enviar-vos recursos o llibres adaptats disponibles a la vostra entitat, centre educatiu o domicili?

sí ☐ NO ☐ NS/NC ☐

Comentari sobre la vostra necessitat no coberta o suggeriment::

3. SERVEIS

10. La vostra biblioteca programa de forma periòdica i continua activitats inclusives, per exemple, cursos TIC adaptats, club de lectura fàcil, cursos inclusius, taller de contes inclusius...?

SÍ ☐

NO ☐

NS/NC ☐

Comentari sobre la vostra necessitat no coberta o suggeriment::

11. Trobeu que els materials promocionals de la vostra biblioteca està adaptat per a tothom (suport audiovisual, Braille, sistema pictogràfic de comunicació, en lectura fàcil...)?

SÍ ☐

NO ☐

NS/NC ☐

Comentari sobre la vostra necessitat no coberta o suggeriment::

12. La vostra biblioteca disposa d'eines que facilitin l'accés a la informació, com per exemple, anells magnètics, tele-lupes, lupes de mà, lectors de pantalla, escàners amb OCR, entre d'altres?

SÍ ☐

NO ☐

NS/NC ☐

Comentari sobre la vostra necessitat no coberta o suggeriment::

13. La vostra biblioteca us contacta personalment o bé a través d'alguna associació o escola per a conèixer millor les vostres necessitats?

SÍ ☐

NO ☐

NS/NC ☐

Comentari sobre la vostra necessitat no coberta o suggeriment:

--

14. La vostra biblioteca realitza activitats i/o difusió d'informació que donin visibilitat a les persones amb discapacitat?

sí ☐ NO ☐ NS/NC ☐

Comentari sobre la vostra necessitat no coberta o suggeriment::

--

4. ATENCIÓ AL CLIENT AMB NECESSITATS ESPECIALS

15. El personal de la vostra biblioteca s'adreça a vosaltres amb normalitat i hospitalitat tenint en compte les vostres necessitats?

sí ☐ NO ☐ NS/NC ☐

Comentari sobre la vostra necessitat no coberta o suggeriment::

--

16. El personal de la vostra biblioteca us ofereix ajuda quan en teniu alguna dificultat?

sí ☐ NO ☐ NS/NC ☐

Comentari sobre la vostra necessitat no coberta o suggeriment::

--

17. Quins altres serveis necessiteu i que creieu que podrien millorar el vostre ús de la biblioteca?

	Millores	COMENTARI SOBRE LA VOSTRE NECESSITAT NO COBERTA O SUGGERIMENT:: ús, com és, accés usuaris , etc.
--	----------	---

☐	Infraestructures	
☐	Accés biblioteca	
☐	Mobiliari i espai practicable	
☐	Senyalització	
☐	Activitats específiques	
☐	Servei de préstec a domicili	
☐	Atenció al usuari/a amb diversitat funcional	
☐	Fons documental	

Gràcies per la vostra col·laboració!

Annex 4. Decàleg DINCAT: 10 pautes per donar suport a una persona amb diversitat funcional com a usuari/a de la biblioteca

10 pautes per donar suport a una persona amb discapacitat intel·lectual i del desenvolupament com a client

- 1 Jo també sóc el teu client**
Vull, com qualsevol ciutadà, anar de compres, prendre un cafè, ser el teu client i que em reconeguin com a tal.
- 2 Dirigeix-te a mi quan em vulguis dir alguna cosa**
Encara que tingui acompanyat.
- 3 Tracta'm com un més i parla'm com un adult**
Si em tractes de manera infantil, em serviràs una cervesa?
- 4 La informació, com més clara, millor**
Una lletxa o una carta amb lletra gran, clara i amb imatges, m'ajudarà a poder escollir millor el que vull prendre o comprar.
- 5 Parla'm clar i pausadament**
Dono'm temps per pensar.
- 6 Respecta el meu ritme**
Tots els clients tenim el seu ritme, respecta el meu.
- 7 Tu pots ajudar-me**
Encara que m'agrada fer les coses per mi mateixa, si em veus amb dificultats, pregunta'm et puc ajudar?
- 8 Si no m'entens? tranquil, t'ho torno a repetir**
Si em pots demostrar a algun que em cometa bé que em doni suport.
- 9 Respecta la meva decisió**
Igual que tu, quan dic "no" és "no" i quan dic "sí" és "sí".

i 10: Exigeix-me perquè tinc drets, però també obligacions, com tothom

dincat **Plena inclusió**
Catalunya

Deixarles que un altre client marxi sense pagar?
Exigir-me tot allò que exigeixen als altres clients una vegada que l'hagis assegurat de tot l'interior.



10 pautes per donar suport a una persona amb discapacitat in-

tel·lectual i del desenvolupament com a client

1. Jo també sóc el teu client

Vull, com qualsevol ciutadà, anar de compres, prendre un cafè, ser el teu client i que em reconguin com a tal.

2. Dirigeix-te a mi quan em vulguis dir alguna cosa

Encara que vingui acompanyat.

3. Tracta'm com un més i parla'm com un adult

Si em tractes de manera infantil, em serviries una cervesa?

4. La informació, com més clara, millor

Un rètol o una carta amb lletra gran, clara i amb imatges, m'ajudarà a poder escollir millar el que vull prendre o comprar.

5. Parla'm clar i pausadament

Dóna'm temps per pensar.

6. Respecta el meu ritme

Tots els usuaris tenen el seu ritme, respecta el meu.

7. Tu pots ajudar-me

Encara que m'agrada fer les coses per mi mateix, si em veus amb dificultats, pregunta'm: et puc ajudar?

8. Si no m'entens? tranquil, t'ho torno a repetir

Si no, puc demanar a algú que em coneix bé que em doni suport.

9. Respecta la meva decisió

Igual que tu, quan die "no" és "no" i quan die "sí" és "sí".

10. Exigeix-me perquè tinc drets, però també obligacions, com tothom!

Deixaries que un altre client marxés sense pagar? Exigeix-me tot allò que exigeixes als altres usuaris una vegada que t'hagis assegurat de tot !'anterior

Annex 5. Material de suport en la comunicació amb els usuaris amb dificultats de comprensió.

ÚS DEL PLAFÓ DE COMUNICACIÓ PER EXPRESAR UN ESTAT D'ÀNIM

			
Contento	Triste/deprimido	Asustado	Enfadado
			
Avergonzado	Nervioso	Enfermo	Aburrido
			
Mareado	Frio	Calor	Dolor

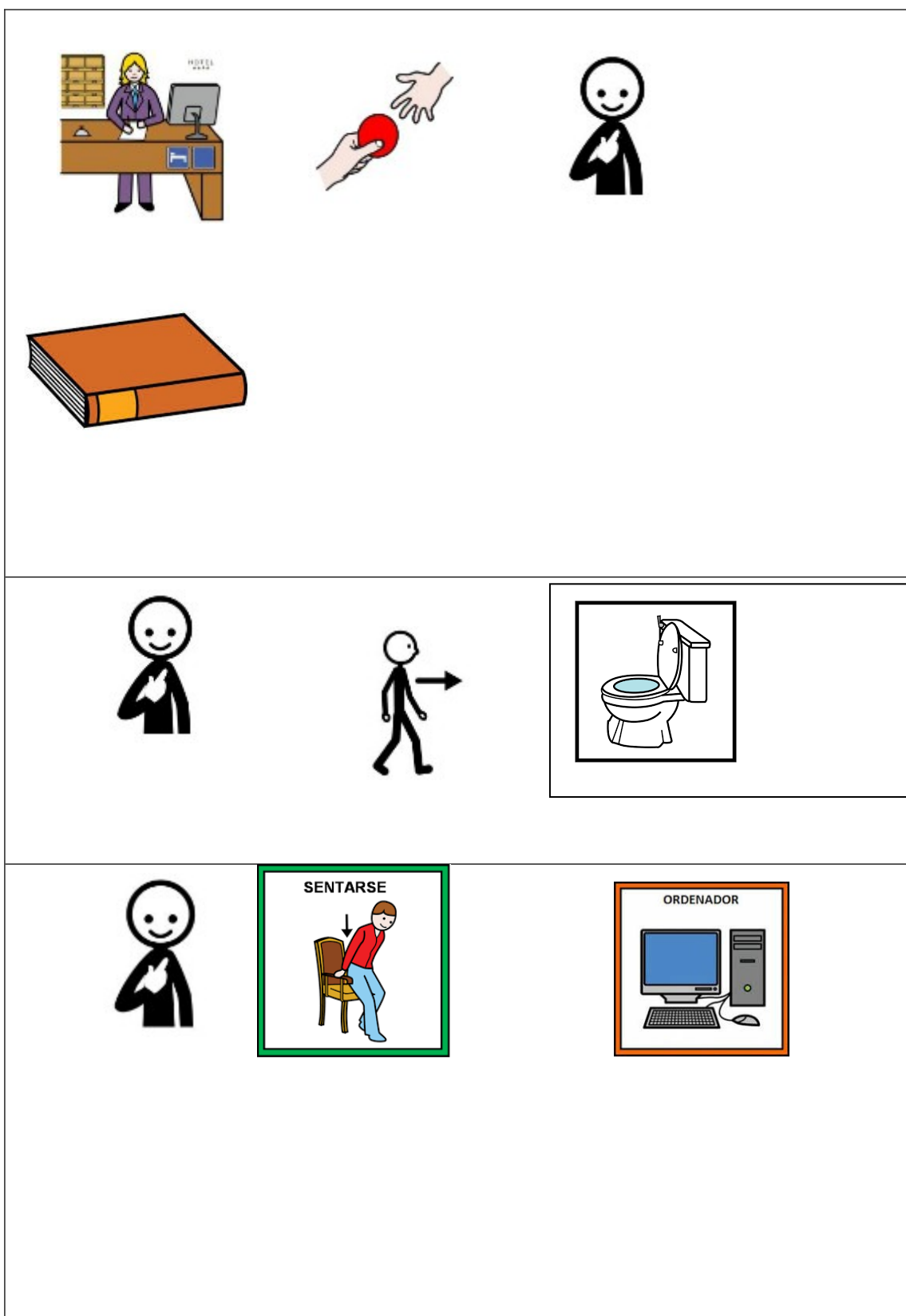
Exemples pràctics

Exposem alguns exemples pràctics concrets i models dels possibles materials comunicatius a emprar adaptats tant al col·lectiu com a les possibles necessitats comunicatives i materials a incloure en els serveis de la biblioteca.

Exemples d'ús de suports visuals

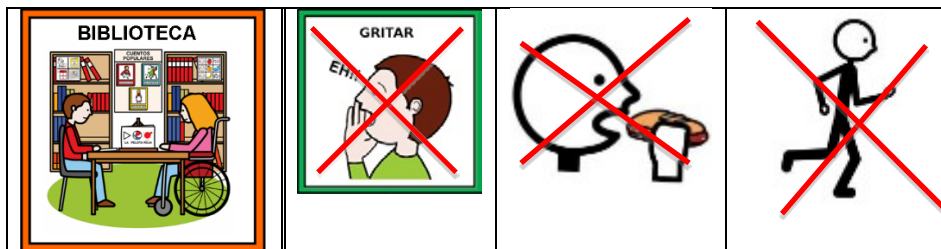
EXEMPLE 1: Ús de suports visuals per facilitar la planificació i organització



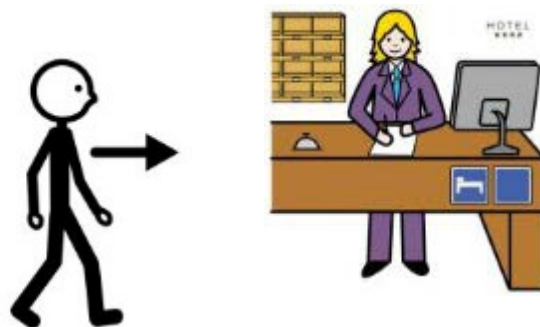


EXEMPLE 2: Ús de suports visuals per a facilitar la comprensió de les normes, segons el context

A LA BIBLIOTECA:



EXEMPLE 3: Ús de suports visuals per a facilitar la resolució de problemes



EXEMPLE 4: Ús de suports visuals per a facilitar la comunicació

Ús de plafons visuals de comunicació per facilitar la comunicació:

ÚS DE PLAFONS VISUALS DE COMUNICACIÓ PER FACILITAR L'EXPRESSIÓ: TRIAR UN RECURS



BIBLIOGRAFIA NORMATIVES INTERNACIONALS EN DISSENY UNIVERSAL

[1] IEC 60118-4:2014, Electroacoustics — Hearing aids — Part 4: Induction-loop systems for hearing aid purposes — System performance requirements

[2] IEC 60268-16:2011, Sound system equipment — Part 16: Objective rating of speech intelligibility by speech transmission index (EN 60268-16:2011)

[3] ISO 7240-16:2007 (Ed. 1), Fire detection and alarm systems — Part 16: Sound system control and indicating equipment

[4] ISO 7240-19:2007 (Ed. 1), Fire detection and alarm systems — Part 19: Design, installation, commissioning and service of sound systems for emergency purposes

- [5] ISO 9241-20:2008, Ergonomics of human-system interaction — Part 20: Accessibility guidelines for information/communication technology (ICT) equipment and services
- [6] ISO 9241-11:2018, Ergonomic requirements for office work with visual display terminals (VDTs) — Part 11: Guidance on usability
- [7] ISO 9241-110:2006, Ergonomics of human-system interaction — Part 110: Dialogue principles
- [8] ISO 9241-171:2008, Ergonomics of human-system interaction — Part 171: Guidance on software accessibility
- [9] ISO 21542:2011, Building construction. Accessibility and usability of the built environment**
- [10] ISO 26800:2011, Ergonomics — General approach, principles and concepts
- [11] ISO/IEC 13066-1:2011, Information technology — Interoperability with assistive technology (AT)
- [12] ISO/IEC 29136:2012, Information technology — User interfaces — Accessibility of personal computer hardware
- [13] ISO/IEC 40500:2012, Information technology — W3C Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.0
- [14] EN 14206:2003, Inland navigation vessels — Gangways for passenger vessels — Requirements, tests
- [15] EN 301549, Accessibility requirements suitable for public procurement of ICT products and services in Europe

[16] UNE 170001-1:2007, Accesibilidad universal — Parte 1: Criterios DALCO para facilitar la accesibilidad al entorno

[17] UNE 178501:2016, Sistema de gestión de los destinos turísticos inteligentes — Requisitos

[18] EN 301549 V1.1.2:2015, Accessibility requirements suitable for public procurement of ICT products and services in Europe

[19] FprEN 301549:2018, Accessibility requirements for ICT products and services

