

# ACCESIBILIDAD EN MUSEOS

## Manual de Buenas Prácticas para Profesionales e Instituciones

lica do Município, a abundância dos recursos naturais da  
orlal, a função histórica e estratégica da ria de Alvor e do  
cipais "estradas" de navegabilidade e comunicação, entre  
de uma vasta região do Barlavento do Algarve e Balsa-  
am a progressiva fixação e desenvolvimento dos primeiras  
de e pré-história, à ocupação romana e islâmica, até às  
rurais, urbanas e ribeirinhas.

of the municipality, the wealth of  
ritory, the historic and strategic  
y and the Arade river as the main  
ne communication between the  
he western area of the Algarve and  
of the progressive settling and  
man groups since the prehistoric  
mic occupations, until the current  
communities.

**ORIGEM E  
DESTINO  
DE UMA  
COMUNIDADE**

**ORIGIN AND DESTINY  
OF A COMMUNITY**

**1**



**ACCESIBILIDAD EN MUSEOS**  
**Manual de Buenas Prácticas**  
**para Profesionales e Instituciones**

amma



**Junta de Andalucía**

Consejería de Presidencia,  
Administración Pública e Interior

**Coordinación**

López Gil, Elena. Museógrafa. Presidenta de AMMA,

**Comité Científico**

Cebrián Sotomayor, M<sup>a</sup> Dolores. Delegada de AMMA en Málaga.

López Gil, Elena. Museógrafa. Presidenta de AMMA.

Martín, Sol. Gestora Cultural. Vicepresidenta 1<sup>a</sup> y Tesorera de AMMA.

Morán, Elena. Técnica Superior Arqueóloga. Câmara Municipal de Lagos (Portugal).

Vega Higuera, Marcela. Calicrates, consultoría de accesibilidad y diseño.

Yuste González, Adrián. Proyectos de Accesibilidad Universal CEIS S.L.

**Edita**

Asociación de Museólogos y Museógrafos de Andalucía, AMMA .

**Patrocina**

Consejería de Presidencia, Administración Pública e Interior, Junta de Andalucía.

**Diseño editorial**

Marcelo Martín, arquitecto. AMMA.

**Fotografía de portada**

Museu de Portimao. Fotografía: Sol Martín, 2019.

**Impresión**

ULZAMA Digital.

© de los textos: sus autores

© de las reproducciones: sus autores

© de la edición: AMMA y JUNTA DE ANDALUCÍA

ISBN: 978-84-09-27754-4

D.L.: SE 175-2021

**ACCESIBILIDAD EN MUSEOS**  
**Manual de Buenas Prácticas**  
**para Profesionales e Instituciones**

Asociación de Museólogos y Museógrafos de Andalucía

# ÍNDICE

## Manual de Buenas Prácticas para Profesionales e Instituciones

<b>PRESENTACIÓN.</b> Marta Santos	06
<b>INTRODUCCIÓN.</b> Elena López Gil.	08
<b>A. POLÍTICAS DE ACCESIBILIDAD.</b> A intervenção no Museu de Lagos, Núcleo Dr. José Formosinho e a estratégia de política cultural do Plano de Ordenamento Museológico do Município de Lagos (POMML). Elena Morán   Catarina Alves.	10
<b>B. PLANIFICACION DE LA VISITA.</b> Qué ofrecer y cómo antes de la visita. Sol Martín   M <sup>a</sup> Dolores Cebrián.	18
<b>C. LA VISITA AL MUSEO.</b> Qué ofrecemos y cómo durante la visita. M <sup>a</sup> Dolores Cebrián   Sol Martín   Marcela Vega Higuera   Adrián Yuste.	26
<b>D. DESPUÉS DE LA VISITA.</b> Qué hemos ofrecido y cómo durante la visita. Marcela Vega Higuera   Adrián Yuste.	72
<b>E. CONCLUSIONES.</b>	82
<b>F. BIBLIOGRAFÍA.</b>	84
<b>G. EQUIPO REDACTOR.</b>	100

## APRESENTAÇÃO.

### **Acessibilidade e o acesso aos espaços públicos, equipamentos colectivos e edifícios.**

#### **Marta Santos**

Responsável pelo Gabinete  
Reabilitação Urbana,  
Câmara Municipal de São  
Brás Alportel

O direito ao acesso aos espaços de uso colectivo e privado deverá ser encarado como requisito imprescindível.

A promoção da acessibilidade constitui condição essencial para o pleno exercício de direitos de cidadania, como o direito à qualidade de vida, à dignidade Social, à igualdade de oportunidades, entre outros.

Assim, promover a acessibilidade em edifícios e espaços públicos é garantia de melhor qualidade de vida para todos os cidadãos.

Do mesmo modo, que garantir a plena autonomia, é favorecer práticas inclusivas para todos, em vez de implementar medidas excepcionais para minimizar a “não-acessibilidade” aos lugares.

#### **Acessibilidades & Eixos Acção**

Apesar das sucessivas medidas no quadro legislativo existente, ainda muitos dos edifícios, espaços e instalações não satisfazem as condições mínimas de acessibilidade e que colocam limitações aos cidadãos que deles pretendem fruir.

Neste contexto verifica-se da existência de quatro eixos de actuação fundamentais que permitem uma implementação activa das medidas essenciais no tema das acessibilidades: o da «Legislação» na medida em que deverá ir adequando as necessárias correcções e revisões do panorama jurídico; melhoria da «Fiscalização» de forma a implementar mecanismos fiscalizadores com maior eficácia; a implementação de uma «Comunicação» mais assertiva e com recurso a instrumentos auxiliares e orientadores de interpretação da Lei e adequada aos diversos agentes envolvidos; e a fundamental integração no âmbito da «Inovação», contribuindo com as novas soluções técnicas e necessária actualização científica que vai ocorrendo.

#### **Nota Final**

Concluindo que a acessibilidade deve actuar como requisito imprescindível a todos os cidadãos. Deverá, também, fazer parte de um projecto comum, sensibilizando e envolvendo a população em geral e os agentes directamente envolvidos em particular; e que actuando na autonomia de todos os cidadãos é actuar com práticas inclusivas para todos.

## **PRESENTACIÓN.**

### **Accesibilidad y acceso a espacios públicos, equipamientos colectivos y edificios.**

El derecho de acceso a espacios de uso colectivo y privado debe verse como un requisito imprescindible.

La promoción de la accesibilidad es condición imprescindible para el pleno ejercicio de los derechos de la ciudadanía, como el derecho a la calidad de vida, la dignidad social, la igualdad de oportunidades, entre otros.

Así, promover la accesibilidad en los edificios y espacios públicos es garantía de una mejor calidad de vida para todos los ciudadanos.

Asimismo, garantizar la plena autonomía es favorecer prácticas inclusivas para todos, en lugar de implementar medidas excepcionales para minimizar la “no accesibilidad” a los lugares.

#### **Accesibilidad y ejes de acción**

A pesar de sucesivas medidas en el marco legislativo vigente, muchos de los edificios, espacios e instalaciones aún no cumplen las condiciones mínimas de accesibilidad y que imponen limitaciones a los ciudadanos que desean disfrutar de ellos.

En este contexto, existen cuatro líneas de actuación fundamentales que permiten una implementación activa de medidas esenciales en el ámbito de la accesibilidad: la de «Legislación» en la que debe adecuarse las necesarias correcciones y revisiones del panorama legal; mejora de la «Inspección» para implementar los mecanismos de inspección de manera más eficaz; la implementación de una «Comunicación» más asertiva con el uso de instrumentos auxiliares y orientadores para la interpretación de la Ley y adecuados a los distintos agentes involucrados; y la integración fundamental en el ámbito de la «Innovación», aportando las nuevas soluciones técnicas y la necesaria actualización científica que se está produciendo.

#### **Nota final**

Concluyendo que la accesibilidad debe actuar como un requisito imprescindible para todos los ciudadanos. También debe ser parte de un proyecto común, sensibilizando e involucrando a la población en general ya los agentes directamente involucrados en particular; y que actuar sobre la autonomía de todos los ciudadanos es actuar con prácticas inclusivas para todos.

## INTRODUCCIÓN.

### Buenas prácticas de Accesibilidad en Museos.

#### Elena López Gil

Museógrafa. Presidenta de AMMA

El Encuentro Transfronterizo de Profesionales de Museos. Museos y accesibilidad, ETPM, es un proyecto liderado por la Asociación de Museólogos y Museógrafos de Andalucía, en adelante AMMA, y desarrollado en ediciones consecutivas desde 2012 con la cooperación de entidades portuguesas con sede en Algarve y Alentejo.

Este trabajo parte del esfuerzo y dedicación de un buen número de colaboradores que han compartido experiencias, reflexiones y propuestas en el marco de la accesibilidad y los museos. Hemos comprobado que museos, profesionales y administraciones están comprometidos con la accesibilidad, convertida en objetivo básico sobre el que trabajar. Por todo lo anterior, queremos centrarnos en las buenas prácticas de Accesibilidad en Museos, conocer proyectos y estudios y sus resultados, pero también hacer propuestas de mejora.

En nuestro afán por acercar el patrimonio a la sociedad, presentamos un estudio en el que los expertos analizan y evalúan las buenas practicas en atención a públicos con necesidades especiales, el diseño de programas de formación especializada para técnicos y la presentación de medidas de implementación de la accesibilidad.

Creemos que esta iniciativa puede ser la base para abordar soluciones efectivas, para instituciones y visitantes, responder a los principios de responsabilidad social con los que nos sentimos comprometidos y propiciar la aparición de nuevos planteamientos y usos del museo.

La Asociación de Museólogos y Museógrafos de Andalucía, AMMA, es una entidad sin ánimo de lucro que promueve relaciones entre profesionales y trabaja por un patrimonio accesible, aportando soluciones novedosas, integradoras y creativas, e introduciendo las tecnologías de la información y la comunicación como factor clave para el desarrollo social y cultural de personas con un alto riesgo de exclusión. Tras casi diez años de trabajo, es intención de la asociación, dejar por escrito una recopilación de buenas prácticas que el museo puede implementar para llegar a ser una institución más accesible cada día.

Los museos, sitios patrimoniales y centros expositivos que surgen como salvaguarda del conocimiento y la memoria colectiva, como entidades cerradas y

Asociación de museólogos y museógrafos de Andalucía. (2012). Logo del Encuentro transfronterizo de profesionales de museos: museos y accesibilidad.



elitistas, quieren ser hoy dinamizadores culturales, espacios abiertos al diálogo y lugares de reflexión comprometidos con el acceso a la cultura de todos los grupos sociales, convirtiéndose en la institución cultural del siglo XXI.

Actualmente entendemos el museo como una institución viva, permanente, sin ánimo de lucro y con una decidida orientación social, en la que a las funciones tradicionales y, aplicando soluciones sostenibles, se incorporan otras nuevas que permiten definirlo como un centro generador de cultura, de comunicación y disfrute del patrimonio que promueve la colaboración y el trabajo en red, consolida y amplía lazos de cooperación y divulgación del conocimiento de manera participativa, dialogante, accesible e inclusiva utilizando las herramientas a su alcance, con especial atención a las nuevas tecnologías.

Pero, además, el museo comparte con todos y cada uno de los visitantes la responsabilidad con respecto al patrimonio que custodia, un patrimonio que constituye la expresión relevante de la identidad de los pueblos, testimonio de su historia y diversidad cultural y un patrimonio natural constituido por las reservas de la biosfera, los monumentos naturales, las reservas y parques nacionales, y los santuarios de la naturaleza. Y aunque las colecciones que custodian y difunden constituyen su razón de ser, ponen el acento en sus visitantes abriéndose a la sociedad, respondiendo a los nuevos retos y adaptándose a los cambios sociales.

En los últimos años hemos evolucionado en la manera de abordar la discapacidad pasando de actitudes proteccionistas a reclamar la autonomía personal como un valor irrenunciable y que la forma de lograr la accesibilidad se centra en el diseño universal que concibe espacios, servicios y productos para ser utilizados por todas las personas sin necesidad de adaptación ni diseño especializado. Entendemos por Diseño Universal el diseño de productos y entornos aptos para el uso del mayor número de personas sin necesidad de adaptaciones ni de un diseño especializado<sup>1</sup>.

El diseño universal se basa en los principios de Igualdad de uso, Flexibilidad, Uso Simple y Funcional, Información Comprensible, Tolerancia al Error, Bajo Esfuerzo Físico, Espacio y Tamaño para el Acercamiento y Uso.

Si los profesionales de los museos contáramos con estos principios desde el primer momento no sería necesario recurrir posteriormente a adaptaciones de los proyectos que encarecen el producto final. Además es importante que el personal de museos que trabaja de cara al público (venta de entradas, taquillas, vigilantes de sala) reciba una formación adecuada para atender a los grupos de personas con necesidades especiales.

La accesibilidad es un objetivo básico sobre el que el museo ha de reflexionar para que pase a ser algo más que una declaración de intenciones, "tiene que ser el principio para la acción, debe ser la respuesta de cualquier sociedad"<sup>2</sup>.

1. The Center for Universal Design, N. C. State University.

2. CACHEDA BARREIRO, R. M. y otros, (2015) La accesibilidad de los museos: visiones y perspectivas. Una propuesta de intervención en Galicia, Santiago de Compostela: Andavira Editores, 2015, página 15.

Parte de este estudio fue presentado por la autora durante el encuentro celebrado en 2014 en el Museo de Huelva con el título: Acceder, una opción para todos. Análisis de los procesos de adaptación y accesibilidad de los museos de arte contemporáneo en Galicia, grupo de investigación IACOBUS: Proyectos y Estudios sobre Patrimonio Cultural -GI-1907 de la Universidad de Santiago de Compostela.

## A - POLÍTICAS DE ACCESIBILIDAD.

### A intervenção no Museu de Lagos e a estratégia de política cultural do Plano de Ordenamento Museológico do Município de Lagos (POMML).

#### Elena Morán

Técnica Superior  
Arqueóloga. Câmara  
Municipal de Lagos  
(Portugal)

*Es necesario que el museo cuente con unas políticas culturales que respondan a las necesidades reales de la población, y por tanto que tengan la accesibilidad como uno de sus objetivos prioritarios y de esta manera influyan en proyectos y actividades realizados.*

#### Catarina Alves

Técnica Superior  
Arqueóloga. Câmara  
Municipal de Lagos  
(Portugal)

*“Un museo no debe ser accesible solo por cumplir las leyes, reglamentos y normativas, sino porque piensa en “la persona”, conociendo sus necesidades y los requerimientos específicos para acceder al ocio y la cultura, proporcionando espacios y programas que den la bienvenida a todos los visitantes”<sup>3</sup>.*

*Para que las políticas de accesibilidad cumplan sus objetivos, es necesaria la formación y capacitación de sus trabajadores, profesionales y colaboradores en materia de accesibilidad como una parte de la cadena de accesibilidad. Hacer un análisis previo de la situación para conocer las carencias y necesidades ayudará a planificar cualquier actuación en base a los objetivos formulados estableciendo prioridades y acciones.*

*A partir de la intervención en el Museu de Lagos, Núcleo Dr. José Formosinho para adaptarlo a los actuales parámetros museográficos y de accesibilidad haremos un análisis exhaustivo del museo, su historia, evolución e intervención actual que nos ayudará a comprender los contenidos desarrollados en el artículo que se publica a continuación.*

#### A.1.0 Museu de Lagos: história, coleções, missão, estrutura (polinucleada).

O museu foi fundado por iniciativa de José Formosinho em 1930, com um conceito museológico tradicional, de natureza pluridisciplinar, de tutela pública (municipal) e de temática mista. O seu acervo é constituído por coleções de Arqueologia, Lapidária, Arte Sacra, Pintura Contemporânea, Artes Decorativas (incluindo Azulejo e Talha), Armas, Metrologia, Numismática e Medalhística, Etnografia, Arte e Etnografia Coloniais, História Natural. Desde a sua fundação, integra no percurso da visita a Igreja de Santo António, imóvel classificado como Monumento Nacional e exemplar marcante de obra de arte total de estilo barroco.

O multifacetado acervo do Museu de Lagos resulta de várias formas de incorporação: escavações arqueológicas por conta do museu, doações, legados,

3. ZÚÑIGA ROBLES, L. (2019) Manual de accesibilidad para museos. Museo de Arte de Lima, 1ª edición. Página 30.

e, mais recentemente, coleções em depósito, resultantes de intervenções de arqueologia preventiva e de salvamento, bem como de ações de investigação plurianual programada no território concelhio. Só uma parte do acervo do museu se encontra em exposição. Em reserva estão sobretudo objetos arqueológicos e etnográficos, obras de pintura e exemplares de história natural, mas sem que estejam inventariados na sua totalidade.

Para além da reunião de um acervo museístico de abrangência regional (sobretudo respeitante ao Barlavento algarvio), o museu orientou-se, logo desde a sua fundação em 1930, para uma interação com a comunidade local, que passou a reconhecer no museu uma entidade guardiã das suas memórias. Consequência deste posicionamento foi a criação, logo na década de 1930, de um Grupo de Amigos do Museu e a constituição de um acervo de «curiosidades», repositório de doações que procuravam envolver a comunidade na construção do «seu» museu e de que resultaram algumas das peças icónicas das suas coleções, como a «cabrinha de seis patas» ou o «gato de duas cabeças», referenciais de visita obrigatória para quem se deslocava a Lagos e visitava o museu.

Outro aspeto não descurado pelo fundador foi a orientação do museu para a produção de conhecimento no domínio histórico e arqueológico. Para além de ser um ativo investigador da história local de Lagos, José Formosinho empreendeu diversas pesquisas arqueológicas, numa época em que as prioridades do Estado Novo raramente incluíam a valorização do património arqueológico não monumental.

Para além de reunir um importante acervo documental, em 1945 o museu passou a dispor de uma biblioteca, com o apoio da Junta de Província do Algarve. Esse acervo bibliográfico e documental, enriquecido ao longo dos anos de existência do museu, encontra-se hoje reunido e sistematizado num Centro de Documentação. O museu encontra-se em processo de credenciação no âmbito da Rede Portuguesa de Museus, e a Câmara Municipal de Lagos pretende, para além de efetivar a remodelação e ampliação do seu núcleo central, dotá-lo de recursos humanos que permitam cumprir a missão que lhe compete nas diversas áreas, nomeadamente de estudo e investigação, incorporação de bens no acervo, inventário e documentação, conservação e segurança, interpretação e exposição e educação.



Museu de Lagos . Porta de acesso

## **A.2. A situação preexistente: acessibilidade física e comunicação no espaço público do MLJF; eventuais bloqueios ao incremento de um plano de acessibilidades.**

O museu foi concebido pelo seu fundador com um carácter colecionista que pautou o conceito expositivo: a grande maioria dos exemplares que constituíam as coleções foi exposta, deixando o mínimo espaço para a circulação dos visitantes. A exígua iluminação das salas acrescentava dramatismo à exposição.

Os conjuntos expostos eram acompanhados de tabelas escritas à mão e em português, com a designação e a procedência, em ocasiões, quando o exemplar merecia destaque, quer pela singularidade da peça, quer pela sua procedência, também foram acompanhados de uma tabela mais informativa, mas no museu predominava a exposição de exemplares sem mais informações.

Na década de 2000, o museu foi alvo de uma tímida remodelação, com instalações sanitárias adaptadas a pessoas com mobilidade condicionada, e libertando parcialmente o espaço expositivo das salas para favorecer a circulação das pessoas. Foram ainda incorporadas informações bilingues em português e inglês mas afixadas em módulos exentos que, contrariamente ao que se pretendia, acabaram por empatar a circulação e não servir à finalidade pretendida que era a de informar o visitante.

Na década de 2000, o museu foi alvo de uma tímida remodelação, com instalações sanitárias adaptadas a pessoas com mobilidade condicionada, libertando parcialmente o espaço expositivo das salas para favorecer a circulação das pessoas. Foram, ainda, incorporadas informações bilingues em português e inglês afixadas em atriles, que, contrariamente ao que se pretendia, acabaram por empatar a circulação e não servir à finalidade pretendida que era a de informar o visitante.

## **A.3. Critérios do novo programa museológico: criação de circuitos diferenciados (percurso cronológico; coleções especiais; sacristia e igreja de Santo António); ampliação das instalações para acomodar a secção de arqueologia, área de exposições temporárias e áreas técnicas de apoio.**

O museu tal e como foi concebido pelo seu fundador estava considerado na museografia nacional como «um museu dos museus» dado ter ficado perpetuado, até finais da década de 1990, tal e como tinha sido originalmente concebido. Desde essa premissa, e nessa altura, não era de todo importante nem pertinente a sua adaptação por questões de mobilidade.

No entanto as alterações efetuadas a partir da década de 2000 laceraram o discurso expositivo e a filosofia do fundador tornando o museu num espaço adulterado e pouco atrativo à visita, apesar de algumas das suas coleções serem das mais representativas ao nível regional e com exemplares únicos ao nível nacional.

A perda de qualidade museográfica esteve associada a uma ausência de programa



Área de bilheteira e sala de arqueologia do museu até 2018

museológico, bem como à degradação dos espaços, das coleções, das infraestruturas e da iluminação.

Assim, o Município de Lagos decidiu em 2017 encerrar o museu para permitir a sua remodelação e ampliação, elaborando um novo programa museológico que permitiu fundamentar o projeto museográfico de comunicação e ambientes e preparar o projeto de acessibilidades.

#### **A.4. O plano de acessibilidade física para o MLJF.**

##### **A.4.1. Diagnóstico da situação preexistente.**

Não existia propriamente um plano para a acessibilidade física do museu, o que significa que o espaço exterior de acesso ao mesmo carecia absolutamente de tudo: de sinalética, de espaço reservado para deixar e recolher os visitantes, de estacionamento para pessoas com mobilidade condicionada, sem sinalética adequada para identificar o museu. Tão só foram tomadas algumas medidas para facilitar a mobilidade dentro do espaço expositivo, nomeadamente a colocação de rampas nas áreas de passagem entre salas para salvar a diferença de cotas dos pavimentos, a par da colocação de sinalética luminosa para orientar o percurso até à saída, coincidente com o acesso, em caso de emergência.

##### **A.4.2. Os projetos de arquitetura e de museografia e a mitigação de barreiras arquitetónicas no circuito de visita e espaços acessíveis aos utentes: diagnóstico da situação atual.**

O projeto de arquitetura adequou as características do edifício preexistente à legislação em vigor pelo que os espaços foram preparados para uma visita acessível, com pavimentos de nível, excetuando a passagem para a sacristia que antecede a igreja de Santo António e a ligação destas ao espaço de receção onde foi colocado o pavimento em rampa para salvar a diferença de cota entre as duas salas. A largura dos vãos e portas permite uma circulação confortável dos visitantes.

O projeto museográfico, tendo por base o programa museológico, prevê:

- Produzir réplicas.
- Produzir miniaturas de peças grandes, acompanhadas por uma indicação do seu tamanho real.
- Tanto as réplicas como as miniaturas podem ser feitas em colaboração com a comunidade de artesãos locais.
- Produzir imagens em relevo.
- Produzir imagens simplificadas a preto e branco de quadros e imagens.
- Permissão a pessoas com deficiência visual de manuseamento de algumas peças sem redoma, nomeadamente os elementos arquitectónicos. Disponibilização e obrigatoriedade de usar luvas apropriadas, livre de anéis e pulseiras.
- Fornecer serviço de visita guiada em língua gestual portuguesa e/ou internacional.
- Criação de um roteiro/catálogo em braille (prescindindo assim desta forma de escrita nos painéis).
- Criação de formatos de apresentação do museu e suas coleções para um público infanto-juvenil.
- Leitores áudio grátis para pessoas com deficiência visual e reduzida audição.
- No caso das salas de pintura escolher as peças estrela e reproduzi-las em relevo.
- Disponibilizar 1 vez por mês visitas guiadas adaptadas aos diferentes públicos (para isso é necessário investir na formação de pessoal).
- Criar um website com toda a informação sobre o museu (plantas, acessos, horários, condições de acessibilidade a pessoas com necessidades especiais indicando, por exemplo, a disponibilidade de estacionamento reservado ou as diferentes formas inclusivas de que o museu dispõe para receber os visitantes...) de modo que o visitante se prepare antes da deslocação (ver tema das acessibilidades na internet).
- Criar um serviço educativo com atividades regulares.
- Formação aos funcionários em atendimento a visitantes com diferentes graus e tipos de deficiência e formação em técnicas de guia.
- Utilização dos símbolos que indicam os vários tipos de acessibilidade.



### **A.4.3. Circuitos e instrumentos de evacuação de emergência**

No seguimento da elaboração do projeto de arquitetura foi preparado plano de emergência uma vez que, tratando-se de um equipamento cultural público a legislação em vigor obriga a elaborar projeto que deve ser previamente à execução do projeto aprovado pela entidade competente. O plano de evacuação foi elaborado tendo em consideração os circuitos de visita à exposição.

## **A.5. O plano de acessibilidades sensoriais e cognitivas para o MLJF.**

### **A.5.1. Acolhimento e prestação de informações a pessoas com necessidades especiais.**

O projeto de acessibilidade pretende universalizar a visita ao novo museu. Para isso consideramos fundamental um trabalho conjunto, desde a fase prévia à obra, das equipas de museologia e museografia, tentando conciliar o programa e a exposição com as características da arquitetura do edifício.

Assim, procurámos uma comunicação direta e inteligível para as diversas capacidades cognitivas e preparámos os espaços e os percursos, procurando que a colocação dos exemplares expostos e das vitrinas permitam a circulação em segurança e forneçam informação comunicada eficazmente, não descurando a receção do museu onde se construiu um balcão acessível também para às pessoas em cadeira de rodas.

Atendendo a que o museu não permite uma visita contínua passando por todas as áreas, foi possível definir dois circuitos expositivos. Um histórico cronológico construído a partir das coleções do museu para explicar a evolução urbana de Lagos desde o século XVI ao XIX, explorando o papel das confrarias na vida de Lagos, o papel de Lagos como sede do governo militar do Algarve na defesa da costa e a visita a igreja de Santo António, ex-libris do barroco regional. E um outro circuito que corresponde às coleções do fundador (um gabinete de curiosidades, coleção de pintura, artes tradicionais e os ambientes algarvios).

As características do próprio museu aconselham a sinalizar sinteticamente os espaços, entregando com o bilhete de entrada o mapa do museu, bem como de um mapa do museu na receção, em ambos casos indicando ainda os percursos.

A comunicação do museu foi programada considerando que a informação fornecida diretamente e de maneira imediata é suficiente para a transmissão de conhecimento acerca da exposição e permite ao visitante interrogar-se e dialogar com o conhecimento que vai adquirindo. Em suma pretende-se que o visitante participe na exposição.

Previu-se, ainda, informação complementar através de aplicação multimédia que simultaneamente permite colocar outro nível de informação disponível ao visitante mais curioso e possibilita comunicar em língua gestual.

A altura das vitrinas permite visualizar o conteúdo de maneira universal (crianças, adultos em cadeira de rodas,...), assim como a altura da tabela informativa permitirá uma leitura direta.

A dimensão dos textos: sucintos e claros, o tipo e o tamanho da fonte a usar considerará também a sua leitura confortável em duas línguas (português e inglês).

É uma vez que o pessoal técnico do museu integra uma pessoa surda, será uma mais-valia a sua integração para preparar e acompanhar a informação em língua gestual a transmitir mas também para acompanhar visitas de pessoas surdas.

O percurso estará dotado, também, de pontos de descanso procurando que os equipamentos a colocar permitam o seu uso universal, isto é facilitando sentar-se e levantar-se de maneira confortável às pessoas como mobilidade reduzida.

## **A.6. Programação em curso.**

### **A.6.1. Acessibilidade sensorial.**

A acessibilidade sensorial ao museu será programada a partir do exterior, considerando todo o percurso até ao museu desde a área de estacionamento, de modo a facilitar a circulação dos visitantes.

Haverá estacionamento reservado para pessoas idosas, com mobilidade reduzida, em cadeira de rodas, com crianças em carro de bebé, grávidas,... Mas também passadeira sinalizada e rampas acessíveis até à entrada do museu. Incluindo passadeiras específicas de encaminhamento para cegos.

A colocação da sinalética no exterior permitirá identificar claramente a localização do museu, assim como o acesso ao mesmo. O circuito expositivo será dotado de percurso de encaminhamento para invisuais e pessoas com visão reduzida, com comunicação adaptada a todas as necessidades especiais (audioguias e audioguias com legendas e folhas em braille). O posicionamento das peças estrela será acessível universalmente garantindo assim a comunicação às pessoas com necessidades diferentes.

### **A.6.2. Acessibilidade cognitiva: adequação dos conteúdos de comunicação**

A comunicação será precisa e redigida em linguagem clara para permitir a compreensão universal. Pretende-se também complementar a visita com informação multimédia tanto com dados complementares à visita como com a informação de sala transmitida para pessoas com visão reduzida, legendado para surdos e em braile para cegos.

### **A.6.3. O plano de atividades educacionais, de promoção e divulgação para pessoas com necessidades especiais**

Está prevista após a abertura do museu a criação de atividades ligadas com os

diversos temas expositivos adaptados para todos os tipos de públicos. E nomeadamente integrar neste serviço pessoas que possuam diferenças motoras e/ou cognitivas. Está prevista a edição de merchandising para pessoas com necessidades especiais. Simultaneamente e de modo a permitir a preparação da visita, será disponibilizado na página do museu (a criar) e na página do município toda a informação acerca do grau de acessibilidade ao museu de maneira a não criar falsas expectativas nos visitantes.

Tentaremos, ainda, junto dos serviços da Câmara Municipal de Lagos, incluir no preçário um “bilhete reduzido primeira vez” para residentes que nunca visitaram o museu. Assim como descontos para pessoas com necessidades especiais. Ainda procurando abrir o museu à comunidade, numa perspetiva de integração social real, descontos para outros tipos de utentes.

A programação de atividades junto das escolas procurará integrar-se no curriculum escolar, com visitas orientadas e material preparatório adaptado.

#### A.6.4. O plano de incremento do voluntariado e de capacitação dos trabalhadores.

Será dada especial atenção à formação dos trabalhadores do museu, tanto ao nível dos vigilantes-rececionistas como ao nível dos técnicos e que participarão nas atividades complementares.

As formações serão integradas nas formações em rede que anualmente oferece a Rede de Museus do Algarve e a Rede Portuguesa de Museus numa perspetiva de formação contínua para elevar a qualidade dos serviços prestados nos museus.

E serão preparados inquéritos online que permitam recolher a avaliação dos públicos acerca da exposição, e avaliar a qualidade de receção aos visitantes por parte do pessoal que presta funções.

Projeto para a receção e loja do museu no espaço anteriormente ocupado pela bilheteira e sala de arqueologia



## B - PLANIFICACIÓN DE LA VISITA.

### Qué ofrecer y cómo antes de la visita.

#### Sol Martín

Gestora Cultural.  
Vicepresidenta 1<sup>a</sup> y  
Tesorera de AMMA.

#### M<sup>a</sup> Dolores Cebrián

Delegada de AMMA  
en Málaga. Mediadora  
cultural en el Centre  
Pompidou Málaga.

#### B.1. Diseño, desarrollo y programación de visitas y actividades paralelas.

Las actividades que habitualmente se programan en torno a la exposición permanente o temporal sirven como complemento a los contenidos expuestos y es una manera de llegar mejor al visitante que puede adoptar, en algún momento de su visita, un papel protagonista.

Talleres, demostraciones, experiencias, visitas teatralizadas, juegos de rol, o monólogos nos pueden ayudar a acercar el trabajo del museo a la sociedad de forma rigurosa pero también divertida. Las actividades permiten el diálogo, un contacto directo, de forma presencial o a través de las redes, y un diálogo con los propios expertos. Además potencian el papel social de los centros con objeto de ampliar su audiencia y mejorar el acceso de todos los grupos sociales al patrimonio.

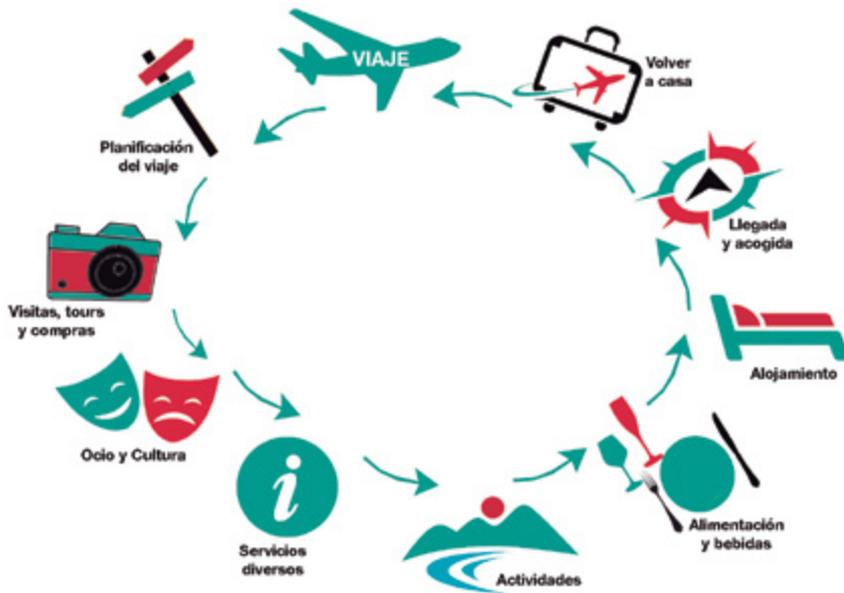
Para que las visitas y actividades paralelas que programa el museo sean realmente accesibles, es necesario:

- Que las actividades respeten los principios del diseño universal
- Que la información sobre los servicios de los museos sea accesible a todos
- Que aquellos que tienen necesidades especiales encuentren actividades específicas
- Que existan programas para los colectivos que no pueden acudir al museo<sup>4</sup>.

El museo se dirige a toda la sociedad y busca mejorar la experiencia de los usuarios y ampliar recursos y servicios ofreciendo actividades adaptadas a los intereses de todos. Para un correcto funcionamiento de la programación deberá existir un diálogo permanente con los agentes y mediadores para diseñar las acciones y con el público para conocer sus necesidades y de esta manera obtener los resultados esperados.

En este sentido, las asociaciones de afectados realizan una labor encomiable planificando actividades adaptadas y desarrollando programas siempre en contacto con instituciones y sus profesionales, pero es verdad que, habitualmente, sus acciones no van más allá de sus propios asociados.

<sup>4</sup> <http://www.culturaydeporte.gob.es/museosmassociales/presentacion.html>



Sería conveniente que:

- Las actividades paralelas accesibles a todos los públicos formaran parte de cada uno de los proyectos propuestos por los museos y no fueran adaptaciones posteriores.
- Las páginas web de nuestros museos dieran noticia de cada una de las propuestas existentes y la manera de acceder a ellas.
- Colaborar en todo momento con las asociaciones de afectados y voluntarios pero sin dejar en manos de la "buena voluntad" un trabajo que debe profesionalizarse y formar parte de la infraestructura del museo.

La comunicación es una de las tareas más importante del museo. Dar a conocer la colección y llegar al mayor número de personas es uno de los retos de siempre de los museos. Con las tecnologías se ha abierto un amplio abanico de posibilidades para abrir estas colecciones al mundo.

Gracias a las tecnologías podemos buscar información de nuestro museo favorito o incluso hacer una visita virtual antes de trasladarnos físicamente a sus instalaciones. Por lo que es muy interesante que las páginas web de los museos nos den toda la información necesaria para la visita y sean lo más completas posible.

Plataforma Representativa Estatal de Personas con Discapacidad Física (2015). *Gráfico representativo de la cadena de accesibilidad.*

## B.2. Comunicación y difusión: Web accesible: información general, reserva y compra de entradas. Redes.

### B.2.1. Web accesible: información general, reserva y compra de entradas.

Desde el punto de vista de la accesibilidad universal es importante que las páginas web tengan en cuenta información práctica de cómo llegar y los servicios de los que disponen en sus instalaciones para personas con discapacidad de manera que la organización de la visita sea lo más fructífera para aquellos con capacidades diferentes.

Cuando se habla de realizar una actividad cultural o turística, es muy importante el concepto de “cadena de accesibilidad” que ha de implementarse en todos los procesos que se deben realizar desde que ideamos la salida hasta que llegamos a casa. Y que, sin duda, debe estar por encima del simple concepto de “accesibilidad”.

La cadena de accesibilidad se consigue cuando se logra que los entornos, productos y servicios culturales o turísticos puedan ser disfrutados en igualdad de condiciones por cualquier persona con o sin discapacidad.

No romper la cadena de accesibilidad es algo vital para que la visita se lleve a cabo y si en la web encontramos información de cómo llegar al museo, horarios y demás información práctica será de gran ayuda para no frustrar esa salida de casa.

#### *Webs accesibles*

El primer aspecto a tener en cuenta es la propia accesibilidad de la página web para que todas las personas interesadas puedan hacer uso de ella. Es importante que el contenido de la web sea claro y se adecúe a cada necesidad de las personas que la visitan.

Las webs deben estar adaptadas para personas ciegas, o con restos de visión, teniendo en cuenta que una de las soluciones más eficaces a la hora de hacerlas accesibles son los programas de voz o lectores de pantalla. Estos

Museo Nacional del Prado. (2021). Captura de pantalla de la página web del Museo Nacional del Prado.

The screenshot shows the website for the Museo Nacional del Prado. At the top, there is a navigation bar with links for 'COLECCIÓN', 'ACTUALIDAD', 'VERSA', 'APRENDER', 'MUSEO', 'TENDAS', 'SERVICIOS', and 'INFORMACIÓN'. Below the navigation bar is a large banner image of a gallery with several paintings on the walls and people viewing them. Below the banner, there is a sidebar with four main sections: 'ENTRADA', 'HORARIO', 'ACCESOS', and 'VISTA'. Each section contains detailed information about museum access, hours, accessibility services, and viewing options.

ENTRADA	HORARIO	ACCESOS	VISTA
<p>Entrada general: 18 €</p> <p>Entrada reducida: 7,50 €</p> <p>Entrada general + audioguía de Guía del Prado: 20 €</p> <p>Entrada gratuita: 0 €</p> <p>Grupo de 5 a 10 €: 50 € máximo</p> <p><a href="#">Comprobar la Tarjeta</a></p> <p>Reservación de acceso de audioguía, audioguía de acceso y normativa para la visita: PDF</p>	<p>De lunes a sábado: 10 - 20 h</p> <p>Domingos y festivos: 10 - 17 h</p> <p><b>HORARIO DE GRATUIDAD</b></p> <p>De lunes a sábado: 16 - 20 h</p> <p>Domingos y festivos: 10 - 17 h</p> <p>Acceso al Museo: Plaza Real, Plaza Nueva entre las 10 y 17 h</p>	<p>Plaza de Sevilla</p> <p>Acceso general</p> <p>Exposición Inicial</p> <p>Acceso por el Museo</p> <p>Personas con movilidad reducida o servicios de asistencia</p> <p>Acceso al Museo de Arte Contemporáneo</p>	<p>Reservación</p> <p>Reservación por una selección de las obras más importantes de la Colección</p> <p>Waves (Acceso PDF, HTML)</p> <p>Audioguía: Normativa de los visitantes / Guía de acceso de las obras más importantes PDF (Acceso)</p> <p>Acceso</p> <p>Oferta reducida: Vista reservada con pase turístico</p> <p>Reservación: Acceso con audioguía, audioguía de acceso y normativa para la visita: PDF</p> <p>Horario de grabación de las últimas horas de apertura: todos los días</p> <p>Audioguía: Normativa de los visitantes / Guía de acceso de las obras más importantes PDF (Acceso)</p>

programas son un sistema accesible que ofrecen la posibilidad convertir el texto escrito en contenido de voz, así la información de la web llega a los usuarios que lo necesitan. Además, si se incluyen imágenes, éstas deben incluir una descripción alternativa en texto para que pueda ser leída por estos lectores de pantalla. En caso de incluir formularios, estos deben estar completamente adaptados a personas invidentes, para que el usuario pueda aportar los datos necesarios.

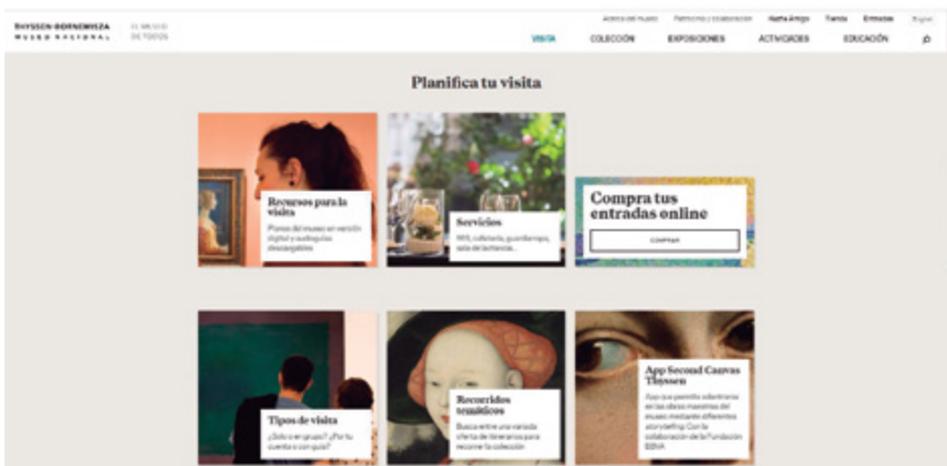
Aunque no sea una medida orientada específicamente a personas invidentes, es necesario que, si la web dispone de vídeos, éstos tengan subtítulos para que la información sea totalmente accesible también a personas sordas.

Para que la web sea accesible cognitivamente, sería interesante que la información estuviera disponible en formato de lectura fácil. También sería importante utilizar pictogramas sencillos y fácilmente interpretables.

En cuanto a apariencia en diseño accesible siempre es mejor usar un fondo blanco con letras negras para que exista un buen contraste. Son las personas con pérdida de agudeza visual o discapacidad visual las que tienen más dificultades al navegar por internet. Estas personas navegan con el teclado y una aplicación virtual, o programa de voz, que va leyendo lo que aparece en la pantalla. Por ello, además del diseño del aspecto es muy importante que la programación interna de la web sea muy cuidada y bien organizada.

En un aspecto más técnico, existen varias normativas en cuanto al diseño y programación, tanto a nivel internacional como nacional. En este sentido, hablamos del diseño de la página web tanto en el aspecto externo: de cómo la vemos en nuestros navegadores, como del aspecto interno: cómo se ha programado internamente.

Las páginas web han de garantizar el acceso, la navegación y la usabilidad sin importar las condiciones de cada uno. No está recomendado usar programas como flash ya que este lenguaje está compuesto fundamentalmente por imágenes y no tienen una estructura de texto por lo que no se puede navegar bien con el citado programa de voz ayudados por el teclado.



Museo Nacional Thyssen-Bornemisza Madrid. (2021). Captura de pantalla de la página web del Museo Nacional Thyssen-Bornemisza, Madrid, España

Las webs deben ser compatibles con software y tecnología de apoyo, así como garantizar el acceso a contenidos digitales y permitir el uso de todos los servicios a disposición de los usuarios.

### *Cómo llegar al museo*

Es la primera información que debería aparecer en la página web, haciendo hincapié en qué servicios de transporte públicos o privados accesibles se pueden utilizar para llegar a las instalaciones. No sólo es importante llegar, si no saber también cuál es el acceso más conveniente para cada uno, en caso de que el museo segregue la entrada principal, que no es lo más recomendado. Hay ocasiones en que los edificios en los que se encuentran los museos no son totalmente accesibles por ser edificios patrimoniales con un alto grado de protección, por ejemplo, y las entradas para personas usuarias de sillas de ruedas tienen diferente acceso.

### *Horarios de apertura al público*

Para organizar con éxito una visita deberíamos tener en cuenta los días que podemos ir y el horario en que podemos acceder a sus salas. Las instituciones museísticas suelen cerrar un día en la semana, habitualmente el lunes y el acceso a las salas suele restringir media hora antes del cierre de las puertas del museo al público. Además, todos los museos suelen reservar alguna franja horaria de acceso gratuito a sus instalaciones. Esta información característica de estas instituciones debería dejarse bien clara en la web para no crear frustraciones en los visitantes. También es interesante que se hicieran públicos los horarios de los servicios complementarios como visitas guiadas o actividades paralelas organizadas por el museo.

### *Tipos de entradas*

Es importante aclarar el tipo de entrada que se tarifica para acceder al museo. Normalmente las personas con discapacidad y un acompañante entran de manera gratuita y sin hacer colas, pero no está de más dejar esta información reflejada de manera clara en la página, además es importante que esta gestión pueda hacerse a través de la propia web.

En ocasiones, como en exposiciones temporales, es posible reservar la entrada con antelación y fijar una hora para visitarla, ya que los aforos son restringidos, y así se asegura una visita más confortable y segura.

### *Servicios accesibles*

A nuestro modo de ver, lo más importante que debe aparecer en la web, serían los servicios de que dispone el museo para personas con discapacidad. En muchas ocasiones tener de antemano esta información es de vital importancia para algunos visitantes antes de preparar la visita. Estos servicios podrían ser:

- Si el museo dispone de material de información en braille o en lectura fácil.

- Si dispone de dispositivos como audioguías con audiodescripción, o signoguías de las exposiciones para personas sordas.
- Si hay personal preparado para hacer visitas para personas sordas o sordociegas con conocimientos de la lengua de signos.
- Si dispone de bucles magnéticos en puntos de información o dentro de la sala expositiva o en los salones de actos. Los lazos de inducción magnética individuales facilitan a los usuarios de prótesis auditivas, audífonos o implantes cocleares, recibir directamente, a través de estas prótesis, la voz del guía y así poder participar en las visitas guiadas.
- Si existen bandas de encaminamiento tactovisuales así como otros elementos arquitectónicos que faciliten una visita autónoma a personas con discapacidad.

### B.2.2. Redes.

Las redes sociales se presentan como una gran oportunidad, pero también un reto, para que el museo dialogue con el público, lo conozca, escuche sus demandas y sea capaz de ofrecer sus servicios a cualquier usuario potencial al margen de sus circunstancias personales. La actuación en medios sociales no es exclusiva de los grandes centros, así, museos locales y provinciales pueden disponer de las mismas herramientas de promoción, comunicación y difusión que los grandes museos.

Los museos tienen que trabajar en crear comunidad, fidelizar a sus usuarios y ofrecer un verdadero servicio a través de estos medios. De la misma manera que en cada una de las áreas del museo trabajan especialistas, las redes sociales deberían estar atendidas por profesionales formados en esta materia, para dar un servicio adecuado con una correcta planificación, igual que en cualquier otro ámbito del museo, y que las acciones a realizar estén respaldadas por un plan de comunicación web estructurado.

Aunque la implicación de los museos españoles en redes sociales es todavía limitada, empiezan a estar presentes en estos medios, pero parece que aún no acaban de asimilar sus usos y posibilidades y eso que la participación en redes es casi una demanda de los usuarios que debe estar presente en la comunicación del museo con el público.

En términos generales se observa cierta improvisación en las actuaciones de los museos en red y la falta de programas de comunicación web estructurados que den un sentido y unos objetivos concretos a los distintos medios a utilizar. Además, muchos museos no hacen suyas las bases de las redes sociales, no las entienden como espacios de conversación y gestionan sus perfiles de manera unidireccional.

Es también habitual la creación de identidades sociales en las que el museo no está presente o que son abandonadas tras unos meses de uso, todo lo cual repercute de manera negativa en la imagen pública del museo. Las redes sociales implican inmediatez en las respuestas y eso es lo que el usuario busca cuando interactúa con el museo a través de ellas.

Autobús accesible con plataforma elevadora para transportar a personas con movilidad reducida.  
Fotografía: Sol Martín. (2020).



Hall de entrada del Museo Gulbenkian de Lisboa, Portugal.  
Fotografía: Sol Martín. (2019).



### B.3. Transporte y accesos.

#### B.3.1. Transporte.

El transporte accesible es un derecho de todas las personas y supone poder desplazarse libremente ya sea con medios públicos o privados. El fomento de la accesibilidad física de vehículos, paradas y estaciones es un gran reto para el transporte público de las ciudades.

Pero al margen de las diversas medidas municipales que se tomen al respecto, la movilidad es tan importante como el no encontrar obstáculos para poder ir a visitar un museo independientemente del tipo de transporte elegido. Por parte de los museos es necesario informar a los usuarios sobre la manera de llegar a sus instalaciones y los servicios ofrecidos, en caso de acudir en transporte privado.

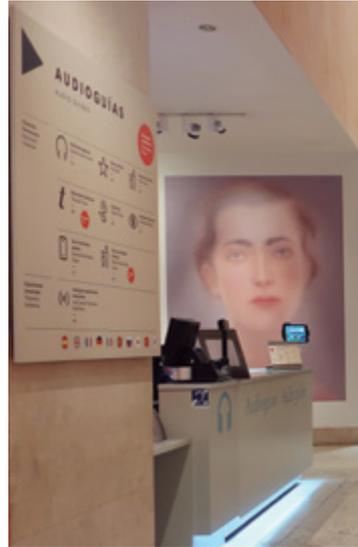
#### B.3.2. Accesos.

##### *Exterior: Aparcamiento*

En el caso de que el museo cuente con aparcamiento en las instalaciones, debe tener plazas de aparcamiento reservadas para Personas con Movilidad Reducida (PMR). Éstas deben estar en una zona sin pendiente y con espacio suficiente para colocar la silla de ruedas con estabilidad junto al coche.

Las plazas reservadas cumplirán los siguientes requisitos:

- Tendrán el Símbolo Internacional de Accesibilidad (SIA) indicado en el pavimento, y en la medida de lo posible con una señal vertical con colores contrastados.
- Serán las plazas más próximas a la entrada principal o al itinerario que conduce hasta ella.
- El perímetro estará señalizado y tendrán unas dimensiones de 5m de longitud por 220cm de anchura, como mínimo, para facilitar el acceso al vehículo por el/la conductor/a y el copiloto. En caso de haber más de una plaza,



*Mostrador de entrada del Museo Nacional Thyssen Bornemisza, Madrid, España. Fotografía: Sol Martín. (2019).*

contarán con una zona lateral común de 120 cm de ancho, que permita la apertura completa de la puerta del vehículo para pasar de la silla al coche y viceversa.

Para que el camino que lleva desde la zona de aparcamiento hasta la entrada principal del edificio sea accesible, debe ser homogéneo, antideslizante, exento de escalones y con una anchura libre de paso no inferior a 120 cm. Salvo que nos encontremos en un edificio protegido, en cuyo caso se podrá contar con un trayecto alternativo común a todo el público. Si existiera desnivel entre el aparcamiento y el acceso principal, se usarán escalera y rampa y, siempre que fuese posible, ascensor.

#### *Interior: Entrada*

La entrada principal de museos y centros expositivos deberá ser fácilmente localizable, gracias al diseño, el uso de una buena señalización y la posible introducción de elementos táctiles.

Además, será completamente accesible, libre de obstáculos, sin desniveles y con un ancho útil de paso de 80 cm como mínimo, para permitir el paso de personas con sillas de ruedas y otras ayudas técnicas y, de perros guías y de asistencia sanitaria.

Las puertas serán abatibles o correderas. Si las puertas fuesen de vidrio, deberán tener franjas o marcas de color contrastado, con un mínimo de 5 cm de ancho y a 150 cm de altura. Se recomienda, en la medida de lo posible, añadir otra marca más baja y Garantizar así que las puertas sean detectadas tanto por público adulto, especialmente si hay visión reducida, como por público infantil.

Si por el contrario, la entrada principal no fuese accesible se contará con un acceso alternativo que cumplirá las condiciones ya citadas. Dicho acceso deberá ser visible desde la calle, de no ser posible, se recurrirá al uso de una rampa o ascensor.

En el interior se recomienda cuidar el diseño, la iluminación y aspecto del vestíbulo ya que esto afecta al ánimo del visitante. Con ello conseguiremos que el público esté calmado y receptivo antes de iniciar su visita.

## C. LA VISITA AL MUSEO.

### Qué ofrecemos y cómo durante la visita.

#### M<sup>a</sup> Dolores Cebrián

Delegada de AMMA en Málaga. Mediadora cultural en el Centre Pompidou Málaga.

#### Sol Martín

Gestora Cultural. Vicepresidenta 1<sup>a</sup> y Tesorera de AMMA.

#### Marcela Vega Higuera

Calicrates, consultoría de accesibilidad y diseño para todos.

#### Adrián Yuste

Proyectos de Accesibilidad Universal CEIS S.L. [ayuste@ceis.es](mailto:ayuste@ceis.es)

#### C.1. Infraestructura y servicios: criterios técnicos, señalización, circulación. Iluminación. Contenidos: Museología y museografía. Tecnología accesible.

##### C.1.1.a. Infraestructuras: criterios técnicos, señalización, circulación.

###### *Aislamiento acústico*

Las instituciones deberán velar porque el aislamiento acústico de las instalaciones sea el adecuado. Deberán tenerlo en cuenta en la fase de creación del edificio o en las diferentes reformas que se acometan y así se controlará la reverberación y transmisión de sonidos y la electricidad estática, que interfiere con las prótesis auditivas. Con ello garantizamos la accesibilidad y el confort del público, tengan o no discapacidad auditiva.

###### *Mobiliario*

El mobiliario contará con un diseño que permita la utilización, aproximación y circulación de todos los visitantes: sin aristas ni bordes cortantes, ni elementos voladizos a menos de 210 cm, ni salientes de más de 15 cm. Además, permitirá que los objetos que deban manipularse o alcanzarse queden situados entre 40 cm y 140 cm de altura. Y sus espacios de aproximación nunca serán inferiores a 80 cm. Las mesas y los expositores horizontales tendrán un espacio libre frontal de 80 cm de ancho y 120 cm de fondo, como mínimo. Debajo, el espacio libre mínimo será de 70 cm de ancho y alto, y 60 cm de fondo. Si el acceso a ellos es lateral, la anchura de paso mínima deberá ser de 90 cm.

Del mismo modo, estantes y expositores verticales estarán a una altura accesible que oscilará entre 80 cm y 100 cm de altura. Tanto su ubicación como su zona de aproximación no deben entorpecer la circulación.

El diseño de las zonas de descanso, tan necesarias en los museos, deberá respetar todos los parámetros que ya se han indicado, espacio libre de aproximación, movimiento y utilización y no interferir en la circulación del centro.

Conviene recordar que la ubicación de los diferentes elementos del mobiliario siempre respetará zonas libres de paso para la circulación y se colocarán manteniendo



entre ellos 80 cm de distancia como mínimo. Se dejarán también espacios para que las sillas de ruedas puedan hacer giros completos con un mínimo de 150 cm de diámetro.

#### *Recepción y puntos de información*

La recepción de un museo será un espacio bien iluminado, para que las personas con discapacidad auditiva puedan ver bien la cara y leer los labios del personal que les atiende, señalizado y localizable desde la entrada principal. El recorrido estará libre de obstáculos y es recomendable el uso de pavimento tactovisual que sirva de guía para ir de un punto a otro.

Las taquillas y los mostradores tendrán dos alturas para poder atender a personas de pie (110 cm de altura) y aquellas que lo hagan en silla de ruedas (80 cm), con espacio de aproximación frontal.

Por otro lado, la zona de recepción y los puntos de información contarán con la instalación de un bucle de inducción magnética para facilitar la comunicación con personas que lleven prótesis auditivas. Se recomienda añadir a esto el préstamo gratuito de lazos personales de inducción magnética que permitan participar en todas las actividades a aquellas personas que dispongan de audífono o implantes con la posición "T". Dichos servicios se señalarán con el icono correspondiente. La acogida del público en la recepción se completará con la oferta de folletos e información tanto en lectura fácil como en braille y con macrocaracteres.

#### *Salas de exposición*

En la zona expositiva se han de cumplir los mismos parámetros de accesibilidad que en el resto del museo, respetando la anchura recomendada de los pasillos y la altura libre de paso.

Exposición del arquitecto Fernando Higueras en el Museo ICO de Madrid, España. Fotografía: Sol Martín. (2019).

Vista general del Museo del Conjunto Arqueológico De Madinat Al-Zahra, Córdoba, España. Fotografía: Sol Martín. (2009).



En los pavimentos se recomienda contar con franjas guía de encaminamiento que indiquen el cambio de sala en el recorrido de las exposiciones para ayudar al visitante a ubicarse espacialmente.

Por último, deben habilitarse diferentes zonas de descanso con bancos y apoyos isquiáticos con diferentes alturas y reposabrazos. Contarán con espacio libre para la aproximación y circulación y, en la medida de lo posible, se situará alguna zona de descanso más alejada de los espacios expositivos para poder desconectar.

#### Señalización y circulación

Durante nuestra estancia en un museo se generan diferentes itinerarios en los que habrá que cuidar numerosos elementos para hacer de la visita una experiencia accesible: pavimento, desniveles, puertas, pasillos, aseos y servicios.

Los centros deben contar con itinerarios accesibles que nos permitan llegar a todos los espacios y servicios que se ofrecen: salas de exposición, aseos, cafetería o tienda. Por lo que será fundamental respetar la cadena de accesibilidad entre todos los elementos que afectan a las circulaciones dentro y fuera de la institución. Evitar el aburrimiento y el cansancio proporcionando muchas vías de escape, haciendo pausas o habilitando zonas de descanso. Esto ayudará a cumplir con los criterios DALCO (Deambulación, Aprehensión, Localización y Comunicación).

Algunas de las recomendaciones a seguir para cumplir con el diseño universal y las buenas prácticas:

- Salvar desniveles por medio de rampas o el uso de ascensores.
- Eliminar cualquier objeto o pieza de mobiliario que entorpezcan el tránsito.
- Utilizar contraste cromático entre puertas, paredes y suelos para facilitar la orientación.



<b>D</b> eambulación	¿Puedo moverme libremente, de forma continua?	<input checked="" type="checkbox"/>
<b>A</b> prehensión	¿Es cómodo de usar, coger, manipular...?	<input type="checkbox"/>
<b>L</b> ocalización	¿Dónde estoy?	<input checked="" type="checkbox"/>
<b>Co</b> municación	¿Hay suficientes recursos disponibles?	<input checked="" type="checkbox"/>

Normalización Española UNE 170001 Accesibilidad Universal.(Recomendaciones , no obligado cumplimiento)

- Respetar las medidas recomendadas para todos los elementos arquitectónicos y de servicios.

Itinerarios: Una de las preguntas que más se repite en los puntos de información es sobre los itinerarios del museo y su tiempo estimado de recorrido. La institución debe proponer al público visitas de distinta duración y longitud para que pueda escoger según sus necesidades, e indicar cuáles son accesibles.

Para que dichas visitas se conviertan en una experiencia positiva, deben evitarse las situaciones que producen ansiedad por lo que, es fundamental cuidar todos aquellos elementos que contribuyen a orientarse físicamente a nuestros visitantes para que puedan moverse de forma autónoma e independiente dentro de nuestras instalaciones. Por ello, el fin que debe perseguir la señalización de un museo ha de ser que todos nuestros visitantes sepan en todo momento y con facilidad dónde están y cómo llegar a cualquier punto del edificio.

### Señalización y circulación

Deberá localizarse fácilmente, ser versátil y coherente y las características y criterios de ubicación serán unitarios, tanto en el interior como en el exterior. Habrá de ser direccional e informativa, logrando así que el visitante pueda saber qué es lo que hay en el museo y cómo encontrarlo, lo que facilitará su orientación tanto espacial como temporal. Si sabemos dónde estamos, sabemos cuánto nos queda.

Los rótulos se colocarán:

- En paralelo a la dirección de la marcha,
- En un lugar en el que el público pueda acercarse más o menos, según su capacidad visual.
- La información en braille o altorrelieve irá a una altura que oscilará entre los 90 y los 175 cm.
- La ubicación ideal es sobre paredes o soportes que no queden ocultos y, que no supongan un obstáculo para los visitantes.

Infografía de los criterios DALCO recogidos en la Norma UNE 170001 de Accesibilidad Universal. Observatorio de Accesibilidad y Vida Independiente, COCEMFE. (2020).

Vista general de la exposición de Chema Madoz en las salas de exposiciones del Real Jardín Botánico de Madrid, España.  
Fotografía: Sol Martín. (2020).



Estos mecanismos de apoyo nos indicarán cuáles son los recorridos, dónde están los servicios, pero también dónde están las salidas, incluidas las de emergencia. La señalización seguirá los mismos criterios que el resto de la información que recibimos dentro del museo a través de planos de situación, folletos con una breve descripción, carteles o paneles. Si es posible, la institución contará con planos de situación táctiles para ayudar a las personas con algún tipo de discapacidad visual.

El sistema de signos deberá estar bien diseñado y planificado. Se combinarán señalización visual, símbolos y/o caracteres gráficos, presentados en diferentes formatos de comunicación: braille, altorrelieve, pictogramas homologados, lectura fácil y/o lenguaje claro, además de información auditiva.

Se recomienda disponer de un plano de situación en cada planta, que permita saber qué hay en ellas y dónde, es fundamental que también estén en altorrelieve y braille. Para ayudar a encontrar estas herramientas, se puede recurrir a pavimento tactovisual que lleve hasta ellas a las personas con discapacidad visual.

El aspecto de la rotulación es fundamental para que funcione correctamente:

- Se aconseja el uso de superficies mates para evitar brillos y deslumbramientos.
- Los símbolos y textos contrastarán cromáticamente con el fondo del soporte y, éste con respecto al lugar donde se ubique.
- No se recomienda el uso de ilustraciones o fotografías, ya que reducen el contraste entre los textos y su fondo, siendo más adecuado el uso de colores sólidos, ayudando así a su localización y legibilidad.
- El tipo de fuente también influye en la accesibilidad a la información. Los tipos de palo o sin serif son más adecuados, como los de las tipografías Arial, Calibri, Helvética, Tahoma o Verdana. Se utilizarán mayúsculas y minúsculas

para generar ritmo en el texto y restar homogeneidad a la mancha. Irá siempre justificado a la izquierda y su tamaño irá en función de la distancia desde la que se vaya a leer.

- Todos los elementos de un rótulo (textos, líneas, flechas y pictogramas) irán en altorrelieve y se acompañarán de la traducción al braille<sup>5</sup>.

<sup>5</sup>. El criterio de diseño será unitario y seguirá los Requisitos de accesibilidad en la rotulación que establece la norma UNE 170002.

El contenido evitará todo lo superfluo en favor de información básica, comprensible y concisa, usando lenguaje claro y prescindiendo de abreviaturas y siglas. La información más importante se facilitará en lectura fácil, braille o macrotipos, con un mínimo de 14 puntos, siendo lo ideal 19. En el caso de vídeos y material audiovisual, se acompañarán de subtítulos y audiodescripciones, en la medida de lo posible.

La información que se facilite por megafonía se hará con bucle de inducción magnética y amplificadores de campo magnético, para personas con prótesis auditiva; y también se hará en pantallas donde pueda leerse.

Con respecto a la señalización para casos de emergencia, el plan de evacuación deberá tener en cuenta las necesidades que puedan tener todas las personas que visiten la institución. La información que se facilite en estos casos deberá ser reconocible, acústica, pero también visual.

Plano del Museo Nacional Centro de Arte Reina Sofía, Madrid, España. Fotografía: Sol Martín. (2020).

*Pavimento*

El pavimento deberá ser antideslizante, tanto seco como húmedo, evitando aquellos pavimentos que provoquen reflejos. Será homogéneo, sin cejas, resaltes o huecos entre las piezas y se intentará que sea horizontal en todos los recorridos.

Señalética en el Centro Andaluz de Arte Contemporáneo de Sevilla, España. Fotografía: Elena López Gil. (2019).



En el caso de que algún museo cuente con alfombras, estarán perfectamente fijadas al suelo, sobre todo los bordes y se vigilará que estén bien extendidas. Serán de hilo corto y alta densidad, evitando así frenar el rodamiento de sillas de ruedas y carritos, y modificar la dirección de sus ruedas.

También es recomendable incluir suelo tactovisual para mejorar la accesibilidad. Son piezas con diferentes tipos de dibujos en altorrelieve con las que se crean franjas con textura y color contrastado que son fácilmente detectables por personas con discapacidad visual. Este pavimento ayuda a la orientación y localización, a seguir una ruta o a detectar cambios en ella.

### *Pasillos*

En los pasillos será importante respetar una serie de medidas para poder transitar por ellos cómodamente:

- Ancho preferentemente de 2 m, siendo el mínimo de 150 cm.
- Altura libre de paso será de 210 cm como mínimo.
- Estarán libres de obstáculos y su longitud no pasará de 10 m.

Para que una persona con silla de ruedas consiga hacer un giro completo de 360º y cambiar así la dirección de su recorrido, serán necesarias zonas libres de obstáculos en el extremo de los pasillos donde se pueda inscribir un círculo de 150 cm.

Hay otros elementos que habrá que tener en cuenta para que los pasillos sigan siendo accesibles como es el caso de las puertas que deberán abrir hacia el interior de las diferentes estancias, o serán correderas, para no invadir el pasillo. La excepción serán las salidas de emergencia y las puertas de baños y aseos accesibles.

### *Rampas*

Las rampas han de cumplir con una serie de requisitos concretos de longitud, inclinación y tipo de pavimento para poder utilizarlas cómodamente y sin peligro. Para evitar caídas o descarrilamientos de sillas de ruedas o carritos, el pavimento será antideslizante, sin grietas y se creará un bordillo de 12



cm de alto como mínimo a ambos lados y a lo largo de toda la rampa, siguiendo un trazado recto o ligeramente curvo. La anchura libre mínima será de 120 cm y una longitud máxima de 9 m. y, en caso de superar esta medida, se dividirá en varios tramos que contarán con rellanos intermedios con el mismo ancho que la rampa y espacio suficiente para inscribir una circunferencia de 150 cm que permitan hacer descansos y giros a las sillas de ruedas y carritos infantiles.

La pendiente variará en función de la longitud, según establece la normativa: 10% para distancias de 3 m o menos; 8% máximo para las que van de 3 m a 6 m y 6% o menos para rampas de 6 m a 9 m. La pendiente transversal será de un máximo del 2%.

Las zonas de entrada y salida de la rampa necesitan áreas libres de obstáculos para poder inscribir en ellas el círculo de giro de sillas de ruedas y carritos.

Los pasamanos serán dobles y se situarán a ambos lados de la rampa, prolongándose 30 cm en cada extremo para agarrarse al inicio y al final del recorrido. Su altura superior oscilará entre 90 cm y 105 cm, y la inferior estará entre 70 cm y 85 cm. La separación entre ambos será de 20 cm. Estarán bien iluminadas y se evitarán reflejos y deslumbramientos.

### *Escaleras*

Las escaleras son la principal barrera física para los usuarios, por lo tanto, los edificios deberán contar con un itinerario alternativo accesible a través de rampas, ascensores, salvaescaleras o plataformas elevadoras.

Rampa del Museo de Arte Contemporáneo de Buenos Aires, Argentina.  
Fotografía: Sol Martín. (2018).

Rampa de acceso a sala de exposiciones del Centro Andaluz de Arte Contemporáneo de Sevilla, España.  
Fotografía: Elena López Gil. (2019).



En la medida de lo posible y en cuanto al diseño, no podrán tener diferentes alturas, el ancho libre mínimo a respetar será de 120 cm y el trazado recto. El pavimento ha de ser antideslizante y estarán bien iluminadas para ayudar en la accesibilidad sensorial.

Así mismo, la escalera contará a ambos lados con un bordillo o zócalo de protección con un mínimo de altura de 12 cm. adecuada para todas las personas, y especialmente necesaria para aquellas que llevan ayudas técnicas. Al igual que en las rampas, las escaleras deben tener doble pasamanos con las medidas ya indicadas, para poder agarrarse antes de iniciar la bajada o el ascenso, se extenderán 30 cm más por cada extremo.

Se evitarán los escalones aislados, pero cuando los haya se señalarán con una franja antideslizante de color contrastado.

Las zonas de entrada y salida de las escaleras debes estar libres de obstáculos y tener la misma anchura de la escalera y al menos 120 cm de profundidad. Y se señalarán con franjas tactovisuales. En caso de haber salvaescaleras o plataforma elevadora es necesario que en esos espacios se pueda inscribir la circunferencia de 150 cm de diámetro para el giro de sillas de ruedas y carritos.

Con respecto a las dimensiones de los escalones, deberán ser las mismas dentro de cada tramo de escalera, la altura o contrahuella del escalón oscilará entre 14 y 17 cm y la huella de 28 a 32 cm. Será obligatorio el uso de contrahuella y el descarte del bocel para evitar tropiezos o enganches. Por último, no se podrán poner tramos de más de 12 peldaños, siendo la cifra recomendada 10. Si la distancia a cubrir es mayor, se crearán varios tramos y entre ellos se situarán rellanos que permitan descansar durante el trayecto.

### *Puertas*

Las dimensiones necesarias para las puertas tanto interiores como exteriores vienen marcadas por las medidas de una silla de ruedas, al igual que las de los pasillos. El ancho de las sillas de ruedas manuales suele ser de 70 cm y el de las eléctricas algo más. Además, las medidas no deben ser muy ajustadas para permitir el paso con comodidad. Por lo tanto, el ancho libre de paso será como mínimo de 80 cm.

Para poder usar adecuadamente este elemento de paso, también será necesario respetar espacios y medidas antes y después de ellas. A cada lado contarán con un espacio libre y horizontal lo suficientemente amplio como para poder girar (150 cm) y que permita acercarse a la puerta, abrirla y pasar.

Con respecto al sistema de apertura, serán, en la medida de lo posible, automáticos o fáciles de manipular. Se usarán tiradores de palanca, nunca pomos, e irán colocados a una altura de 1m para que puedan ser alcanzados y manipulados por todos. Las puertas de vidrio deberán estar correctamente señalizadas con marcas o bandas de color contrastado a una altura de 150 cm que permitan ser detectadas. Es recomendable colocar otra más abajo que también ayude a los niños.



### Ascensores

Los ascensores son la mejor opción en caso de contar con varias plantas por lo que deberá estar bien indicada su ubicación. El camino para llegar a ellos debe ser accesible, ubicándose lo más cerca posible de los accesos de entrada y salida y de los principales servicios.

Delante de ellos se dejará espacio horizontal y libre de obstáculos, con la amplitud necesaria para poder inscribir una circunferencia de 150 cm de diámetro para maniobrar con sillas de ruedas, carritos o diferentes ayudas técnicas. Se colocarán franjas de pavimento tactovisual indicador de dirección en todas las plantas.

En el exterior del ascensor se ubicará un sistema de señalización que indique la planta en la que se encuentra el ascensor y la dirección en la que se está moviendo.

Las botoneras exteriores e interiores estarán dotadas de numeración en caracteres arábigos y en braille, en relieve y con colores contrastados a una altura media que oscilará entre 90 y 120 cm y a 40 cm en horizontal a ambos lados de la puerta.

El ancho de libre de la puerta será el mismo que en el resto de puertas, 80 cm como mínimo.

Las dimensiones mínimas de la cabina son de 100 cm de ancho y 120 cm de profundidad. Estará dotada de pasamanos perimetral colocado a una altura que puede ir de 95 a 105 cm y, de un espejo frente a la puerta para ayudar a las personas con sillas de ruedas a maniobrar para entrar y salir.

Contará con bucle magnético, además de un sistema acústico y visual que

Fachada y puerta de entrada al Museo Municipal de San Roque, Cádiz, España. Fotografía: Sol Martín. (2020).

Exposición Sorolla y la moda en el Museo Nacional Thyssen-Bornemisza Madrid, España.  
Fotografía: Sol Martín. (2020).



indique las paradas y la información del número de la planta y, se situará junto a la botonera. También irá equipado con un sistema de comunicación a través de un interfono para casos de emergencia.

#### C.1.1.b. Iluminación.

La iluminación es un elemento que debemos mimar en todas las instalaciones de un museo, sus servicios y, sobre todo, su contenido. Una buena iluminación es aquella que es homogénea e indirecta y que evite reflejos, sombras y deslumbramientos. Así se eliminarán los cambios bruscos de intensidad que perjudican a las personas con discapacidad visual y las zonas oscuras que pueden provocar ansiedad en visitantes con discapacidad cognitiva.

Aun así, hay numerosos elementos en el interior de un museo que necesitan ser iluminados de forma puntual y dirigida: paneles, textos murales, cartelas y sobre todo, las obras de arte, donde habrá que ser especialmente cuidadoso. Se tendrá especial cuidado en el respeto de todas las premisas de conservación que requieran las piezas y proyectar sobre ellas únicamente la cantidad de luz estrictamente necesaria y no contribuir a su deterioro.

La iluminación puntual o de acento se compensa y homogeneiza con la iluminación general y la luz natural, recurso que podemos utilizar siempre y cuando se module. Su uso puede ayudar a calmar y orientar al público ya que les hace conscientes del paso del tiempo y los vincula al exterior. En el caso de la iluminación artificial, se puede jugar con la temperatura de la luz para generar espacios más cálidos y confortables.

Instalaciones y servicios por el contrario necesitan una iluminación general y será fundamental en algunos puntos como la entrada principal, escaleras, rampas y aseos, que siempre habrán de estar bien iluminados.

Se evitará la iluminación con neón en zonas sonorizadas porque provoca interferencias con las prótesis auditivas.

Todo el trabajo anterior no servirá si no se cuidan detalles de todos los elementos que se han de iluminar. Por ejemplo, el tipo de acabado que se utiliza en las superficies, ya que si son brillantes generarán muchos reflejos y dificultarán la legibilidad de la información que aparezca en ellos.

### **C.1.1.c. Servicios: criterios técnicos, señalización, circulación.**

Los museos, como edificios de uso público que son, deben estar dotados de diferentes servicios y todos ellos han de ser accesibles, ya que en uno u otro momento de nuestra visita necesitaremos usarlos y, vendrán a completar nuestra experiencia dentro de la institución. Su ubicación estará correctamente indicada siguiendo los estándares establecidos de señalización.

#### *Aseos*

En las instalaciones de un museo deberá haber al menos un aseo adaptado para personas que utilicen sillas de ruedas. Lo ideal es que haya uno en el baño de hombres y otro en el de mujeres, al igual que los cambiadores de bebés. Estará señalizado con el Símbolo Internacional de Accesibilidad (SIA) y la ruta para llegar a él será accesible y estará bien señalizada.

La puerta tendrá una anchura libre de paso mínima de 80 cm, preferiblemente será corredera o abrirá hacia fuera para no restar espacio libre de maniobra y poder auxiliar en caso de caída. Si existiese una puerta anterior, contará con espacio libre a ambos lados para poder hacer giros en ellos.

El interior del aseo deberá contar con espacio suficiente para poder inscribir una circunferencia de 150 cm de diámetro frente a cada una de las piezas para que puedan usarse con comodidad.

El hueco lateral libre a ambos lados del inodoro tendrá un mínimo de 80 cm para permitir la aproximación. Se situará una barra de apoyo a cada lado del inodoro, serán abatibles y se colocarán a una altura de 70 cm como mínimo y a una distancia entre sí de 65 cm. El inodoro, propiamente dicho, tendrá una altura de 50 cm. El mecanismo que acciona la cisterna estará en el lateral y será de fácil manejo. En los aseos de hombres se instalará un urinario más bajo de lo habitual para que pueda ser utilizado por niños.

Si se tratase de aseos en batería, debería haber una cabina adaptada por cada batería de aseos señalizado igualmente con el símbolo SIA y el pictograma homologado correspondiente. En la distribución de cabinas, mobiliario y lavabos se respetarán el ancho libre de paso mínimo de 80 cm y las zonas libres

Aseo adaptado para personas con movilidad reducida.  
Fotografía: Sol Martín. (2020).



de obstáculos para girar. En caso de contar con cabinas adaptadas, también se recomienda incluir dentro un lavabo. La cabina tendrá un cierre de fácil manipulación, que permita ser abierto desde el exterior.

Con respecto a los lavabos, se intentará que todos sean accesibles. Para ello, los lavabos irán suspendidos, carecerán de pedestal, su altura inferior libre será de 70 cm y el fondo de 60 cm. Los grifos han de ser monomando y los accesorios se colocarán entre 70 y 120 cm de altura y el espejo por encima de los 95 cm.

Por último, la iluminación se accionará gracias a interruptores con alguna señal luminosa, o mediante sensores de movimiento.

#### *Cafetería - restaurante*

Las visitas a museos son largas y generan cansancio por lo que es necesario hacer descansos para beber o comer, por esa razón es muy recomendable ofrecer algún tipo de servicio, ya sea restaurante, cafetería o máquinas de vending señalizados correctamente e incluyendo pictogramas homologados.

Las puertas de acceso serán accesibles, al igual que el mobiliario, su disposición y los espacios que hay entre ellos.

Las mesas tendrán una altura y anchura inferiores mínimas de 70 cm y un fondo de 60 cm libres de obstáculos, para permitir la aproximación frontal de sillas de ruedas. El soporte será un pedestal central o cuatro patas, que permitan introducir las



Cafetería del Moderna  
 Museet de Estocolmo,  
 Suecia.  
 Fotografía: Sol Martín.  
 (2009).

piernas, quedando descartados los soportes transversales. Se recomienda que sean redondas para facilitar la comunicación en lengua de signos y la lectura labial.

Por su parte, las sillas contarán con respaldo y su asiento tendrá una altura aproximada de 50 cm. También se ofrecerán troncos o adaptadores para pequeños.

Mesas y sillas no se fijarán al suelo, en el caso de que si lo estén, al menos el 50% serán móviles para poder moverlas si es necesario.

Con respecto a la barra, deberá ser de doble altura y tener un espacio de atención adaptado donde se puedan acercar frontalmente las personas con sillas de ruedas, de baja estatura o que deseen sentarse para ser atendidos. Esta zona de la barra cumplirá con los 70 cm de altura libre, 90cm de ancho y 60 cm de fondo.

Todo el mobiliario se dispondrá de manera que queden 80 cm como mínimo entre ellos y se dejen espacios en los que poder realizar giros completos con carritos o sillas de ruedas.

Conviene señalar la importancia de la variedad de comidas que se oferten, que habrá de tener en cuenta las necesidades dietéticas, requisitos religiosos o comida adecuada para bebés y niños. En la medida de lo posible, se contará con algunas ayudas técnicas para poder comer y/o beber.

Del mismo modo, la accesibilidad debe llegar a las cartas y menús de los restaurantes; contar con varios ejemplares en braille, con letra grande, y en

otros idiomas añadir códigos QR que faciliten información auditiva, redactarlas en lectura fácil, usando tipografías accesibles sobre fondos sólidos con colores contrastados y añadiendo fotos.

En caso de no tener restaurante, es recomendable que la institución cuente con máquinas de vending. Su ubicación debe estar indicada tanto a través de la señalética como del uso de pavimento tactovisual delante de ellas. El lugar en el que se inserten también será accesible, contando con espacio suficiente para inscribir la circunferencia de giro para sillas de ruedas o carritos.

En lo que se refiere a la máquina en sí, deberá cumplir ciertos requisitos que establecen diferentes leyes y normativas<sup>6</sup>. Siguiendo estas directrices, la máquina tendrá una altura máxima de 85 cm con respecto al suelo y deberá permitir la aproximación de una silla de ruedas si su manipulación es únicamente frontal.

La altura a la que estarán las botoneras oscilará entre 120 y 140 cm, para estar al alcance de todos.

Deberán contener información clara sobre su funcionamiento, donde también se cuidará el tipo de fuente, su tamaño y contraste. Su uso será intuitivo y se facilitará información visual y táctil o visual y auditiva para la manipulación de la máquina.

El terminal de pago será fácilmente localizable a través del tacto y de la vista y los puntos para introducir dinero o tarjetas estarán destacados por medio de colores y relieves.

Se atenderán las necesidades cognitivas con un uso intuitivo, las sensoriales con información en braille y acústica y, también las necesidades dietéticas, ofreciendo variedad de productos.

### *Sala de conferencias*

Las salas de conferencias deben prever diferentes medidas de accesibilidad para todos los tipos de eventos que se vayan a realizar en ellas.

Contarán con una zona reservada para personas con sillas de ruedas y el espacio suficiente para poder llegar a ella. Si la sala cuenta con tarima o escenario deberá haber una rampa que de acceso a ella. El mobiliario que se encuentre sobre la tarima también deberá respetar alturas y zonas de aproximación.

En este espacio es fundamental cuidar el aislamiento acústico para evitar reverberación y electricidad estática y controlar la transmisión del sonido. La sala estará equipada con bucle magnético para facilitar la comunicación auditiva. En caso de que se proyecten vídeos, se recomienda el uso de subtítulos y audiodescripciones para eliminar barreras comunicativas.

Para conseguir que la estancia en la sala sea más confortable también se ha de mantener la temperatura adecuada.

6. Directiva (UE) 2019/882 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 17 de abril de 2019, sobre los requisitos de accesibilidad de los productos y servicios, y la Ley 4/2017, de 25 de septiembre de Atención a personas con discapacidad de Andalucía, en su artículo 50.

### *Consignas*

Las taquillas de la consigna deberán contar al menos con una franja de casilleros situados entre 60 cm y 120 cm de altura.

### *Otros servicios*

La calidad de la experiencia de los usuarios se amplía si los museos ofrecen otros servicios adicionales como el préstamo de sillas de ruedas, banquetas móviles, bastones o cochecitos para bebés; y añaden a sus instalaciones zonas para familias y más áreas de descanso.

### **C.1.2. Contenidos: Museología y Museografía.**

En una exposición es fundamental que se respeten todos los eslabones de la cadena de accesibilidad, ya que en ella se consigue la accesibilidad por la

Consignas del Moderna  
Museet de Estocolmo,  
Suecia  
Fotografía: Sol Martín.  
(2009).



perfecta conjunción de muchos elementos tales como arquitectura, museografía, señalización, iluminación o mobiliario.

Museología y museografía se unen para hacer llegar los contenidos expositivos a todos los visitantes, eliminando las posibles barreras que puedan encontrar y cuidando los aspectos de accesibilidad cognitiva, sensorial, física y psicosocial que mejoren la calidad de la experiencia.

Es importante tener en cuenta que durante la visita la vista será casi el único sentido que utilizaremos, que estaremos de pie en todo momento rodeados de muchas personas en un lugar que no conocemos y que puede desorientarnos.

El ritmo en el recorrido de la exposición, la iluminación y colores adecuados o la variedad de estímulos que se reciben evitarán la conocida como fatiga museal o "Pies de museo".

Es recomendable presentar el contenido para diferentes niveles de conocimiento, usando distintos soportes de información textual de una exposición y creando recorridos de duración e intensidad variable, que se adapten al tiempo, las necesidades o el cansancio de cada visitante. Itinerarios que concentren la información fundamental y puedan realizarse en unos 30 minutos; otros algo más extensos con una duración aproximada de una hora y otros que entren más en detalle para personas expertas o que deseen disfrutar en profundidad de la exposición.

El contenido parte de los objetos y por lo tanto se deberán tomar las medidas oportunas para que su exposición sea correcta, que el visitante sepa dónde están y pueda llegar hasta ellos.



Sala de exposición del Museo de Málaga, Málaga, España. Fotografía: Sol Martín. (2020).

Está establecido que las obras colgadas en la pared sitúen su centro a la altura de los ojos, una altura que varía en función de los países, pero ante esto cabe preguntarse ¿a la altura de qué ojos? 110 cm es la altura a la que ve el mundo una persona que utilice silla de ruedas y muy por encima estará la altura de alguien de pie de bastante estatura. Lo recomendable es que las obras se sitúen entre 80 cm y 160 cm del suelo.

Con respecto a las vitrinas, la línea de visión debe estar en torno a los 110 cm. Así también conseguimos que los niños puedan llegar a ver las obras que estén en su interior, sin necesidad de que un adulto los coja en brazos y evitamos poner a la obra ante ese riesgo. En el caso de tratarse de obras que deben exponerse en horizontal, el mobiliario de exposición se inclinará para facilitar su visión. También es importante saber, antes de entrar, qué es lo que vamos a ver, qué podríamos aprender, en qué aspectos fijarse, qué preguntas hacerse; y es aquí donde páginas web y salas de orientación previas cumplen un papel primordial (Cfr. B.2.1. Web accesible: información general, reserva y compra de entradas).

El diseño y estructura de la exposición han de contribuir a la puesta en valor de los objetos patrimoniales que se muestran utilizando aquellos recursos expositivos que se consideren necesarios y adecuados al discurso museológico.

Plantear un recorrido claro, facilitando información tridimensional sobre la disposición espacial de la exposición, mediante una maqueta o similar, en la entrada del recinto, nos ayudará a crear un entorno adecuado y confortable. Además de claros, los recorridos también serán amplios, permitiendo deambular a todos los usuarios, incluidas las personas con silla de ruedas, que podrán moverse, girar o detenerse a contemplar una obra, localizar las vías de evacuación y zonas de descanso.



Entrada a la exposición de la Colección del Museo Ruso de San Petersburgo en Málaga, España. Fotografía: Sol Martín. (2020).

Se seleccionará la información básica que la exposición quiera transmitir y se adaptarán los contenidos a los diferentes grupos sociales, cuidando la extensión de los textos y usando lectura fácil y lenguaje claro.

La gráfica expositiva se desarrollará siguiendo criterios de legibilidad, la tipografía, el tamaño de la letra, el contraste entre texto y fondo; y se referenciarán las obras con información sobre ellas de manera que no admita error.

Dicha información se ofrece en diferentes niveles, partiendo desde la obra, pasamos a la cartela, los textos de sala, el folleto, los paneles, los catálogos y el material audiovisual. El hecho de que toda esa información se traduzca a otros idiomas también contribuye a aumentar la accesibilidad de los contenidos.

Por último, los contenidos deberían comunicarse de forma que lleguen a través de varios sentidos a los visitantes: el tacto, el oído, incluso el olfato. La información puede ofrecerse en braille, altorrelieve, maquetas, a través de la manipulación táctil de las obras originales o por medio de réplicas creadas para tal fin. El patrimonio es de todos y ha de llegar a todos.

### **C.1.3. Tecnología accesible.**

La tecnología es una herramienta que sirve como complemento perfecto para completar la cadena de accesibilidad de un museo. La oferta que se puede hacer de dispositivos y programas es amplia y versátil.

Estos soportes nos permitirán facilitar información visual y auditiva en lectura fácil y lenguaje claro y diferentes idiomas a nuestros visitantes, consiguiendo así que la información fundamental y la accesoria puedan llegar a todas las personas. Desde planos de situación, datos del edificio, información sobre la exposición, a detalles de la carta del restaurante o juegos para los más pequeños.

Con la tecnología podemos llegar a conseguir que las personas con discapacidad puedan visitar de forma autónoma un museo sin contar con la ayuda de un acompañante. Todas estas herramientas funcionarán siempre y cuando haya detrás un equipo humano formado en accesibilidad.

#### *Audioguías*

La audioguía es el dispositivo de audio más tradicional y habitual en los museos y ofrece diferentes posibilidades. Podemos contar con diferentes audioguías para cada perfil de público o unificar toda la información en un único dispositivo. Es decir, ofrecer a nuestros visitantes la audioguía tradicional, otra para personas con discapacidad visual, otra para los niños, etc. O también podemos integrar todo ese contenido en diferentes canales de audio dentro de una sola audioguía.

Los contenidos que se incluyan usarán un lenguaje claro y comprensible y seguirán las normas de lectura fácil para información hablada. Además de audiodescripciones contarán con audionavegación, o narrador, que ayude a usar correctamente el dispositivo. También se podrán incluir datos que permitan la orientación espacial.

Aquellas que contengan textos estarán maquetados con contraste sobre fondo sólido, permitirán usar macrotipos, magnificadores de pantalla, etc.

Las audioguías y aplicaciones para tabletas o móviles ofrecen la oportunidad de orientar al público a la vez que interpretan las colecciones.

### *Signoguías*

A diferencia de las anteriores, las signoguías son dispositivos portátiles que necesitan una pantalla en la que mostrar vídeos subtitrados donde una persona explica a través de Lengua de Signos Española (LSE) toda la información necesaria para que las personas sordas o con discapacidad auditiva puedan realizar una visita guiada de forma autónoma.

### *Guías multimedia*

La guía multimedia se ha convertido en la opción más versátil, ya que permite usar textos, imágenes, videos y audios para transmitir información a los visitantes.

La cantidad de contenido que se puede incluir en ellas es mayor y ofrece también la posibilidad de convertirse en guía multimedia virtual, es decir, se puede alojar en la página web del museo para que el visitante la descargue y utilice en su propio dispositivo. Podemos usarla como un dispositivo, habitualmente tabletas, dotado de contenido propio o como un software descargable.

Todo el contenido que incluya debe ser accesible, convirtiéndola en una herramienta para cualquier persona. Podremos insertar audiodescripciones en diferentes idiomas, para personas con discapacidad visual y también intelectual, o niños; vídeos en LSE con subtítulos, realidad virtual y realidad aumentada.



Captura del video de una signoguía de la obra Ofrenda de Orestes y Pilades conocida como Grupo de San Ildefonso. Museo Nacional del Prado. (2020).

Su diseño hará que el uso de las mismas sea intuitivo y no genere estrés en el visitante. Los dispositivos citados hasta el momento están dotados de contenido propio, las siguientes herramientas sirven para acceder a contenidos para su consulta o descarga.

### QR

Los códigos QR, o códigos de respuesta rápida, son imágenes bidimensionales con una matriz de puntos que sirve para acceder a información. Podemos pensar que su uso va a estar ligado a las exposiciones y sus obras, pero ofrecen muchas más posibilidades. Pueden usarse en diferentes puntos del edificio para ayudar a orientarse al visitante, también se pueden incluir en la información que proporciona el restaurante de sus platos, etc.

### Bluetooth

El bluetooth es un sistema de transmisión de voz y datos por radiofrecuencia que podemos usar entre diferentes dispositivos. Solo será necesario activarlo y que los dispositivos (emisor y receptor) estén cerca.

### RFID/NFC.

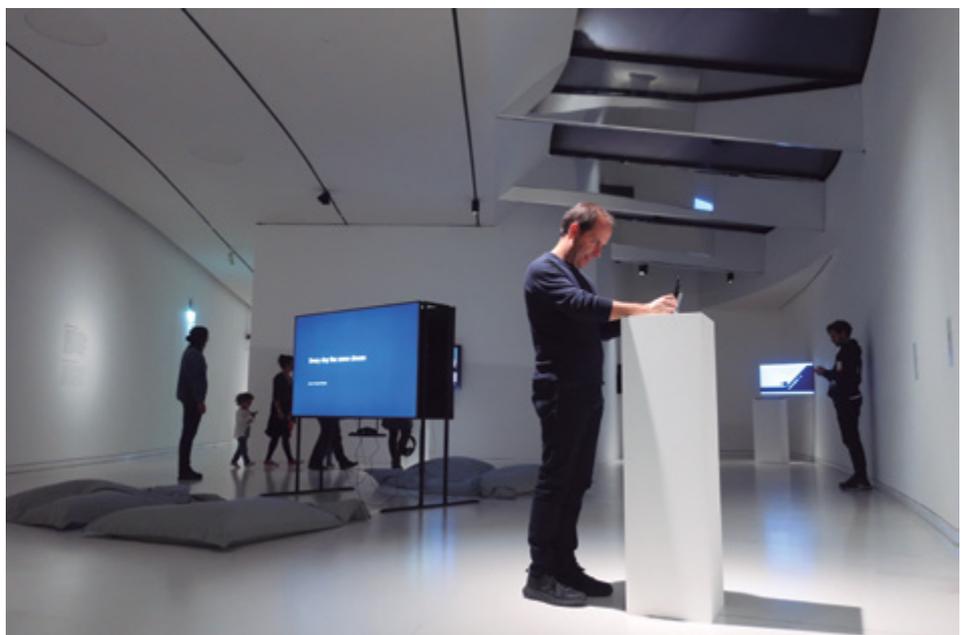
Tanto el RFID como el NFC son tecnologías de comunicación inalámbrica por radiofrecuencia. La diferencia entre ellos estará en el rango o límite de alcance.

### APPS

Las apps ofrecen la ventaja de que pueden instalarse en los dispositivos que

QR del libro  
Accesibilidad y  
Museos: Divulgación  
y transferencia de  
experiencias, retos y  
oportunidades de futuro  
editado por AMMA y la  
Junta de Andalucía.  
Asociación de  
museólogos y  
museógrafos de  
Andalucía (AMMA).  
(2017).

Sala de exposiciones  
del Museu de Arte,  
Arquitetura e Tecnologia  
de Lisboa, Portugal.  
Fotografía: Sol Martín.  
(2019).



ofrezca el museo o alojarlas en la web para que los visitantes puedan descargarlas y utilizar sus propios dispositivos que ya tendrán previamente configurados con sus propias necesidades de accesibilidad. Además, es un dispositivo cuyo funcionamiento ya maneja perfectamente el usuario y evita tener que enfrentarse a una guía multimedia que no conoce.

En ellas podemos insertar todos los contenidos de la guía multimedia necesarios para poder realizar una visita guiada autónoma, pero también otros que puedan enriquecer y nutrir nuestra experiencia.

Para que estas herramientas y tecnologías funcionen será necesario ofrecer WiFi gratuita en todo el museo y contar con una página web accesible en la que podamos alojar todo el contenido para la consulta o descarga de los usuarios.

### *Subtitulado del material audiovisual*

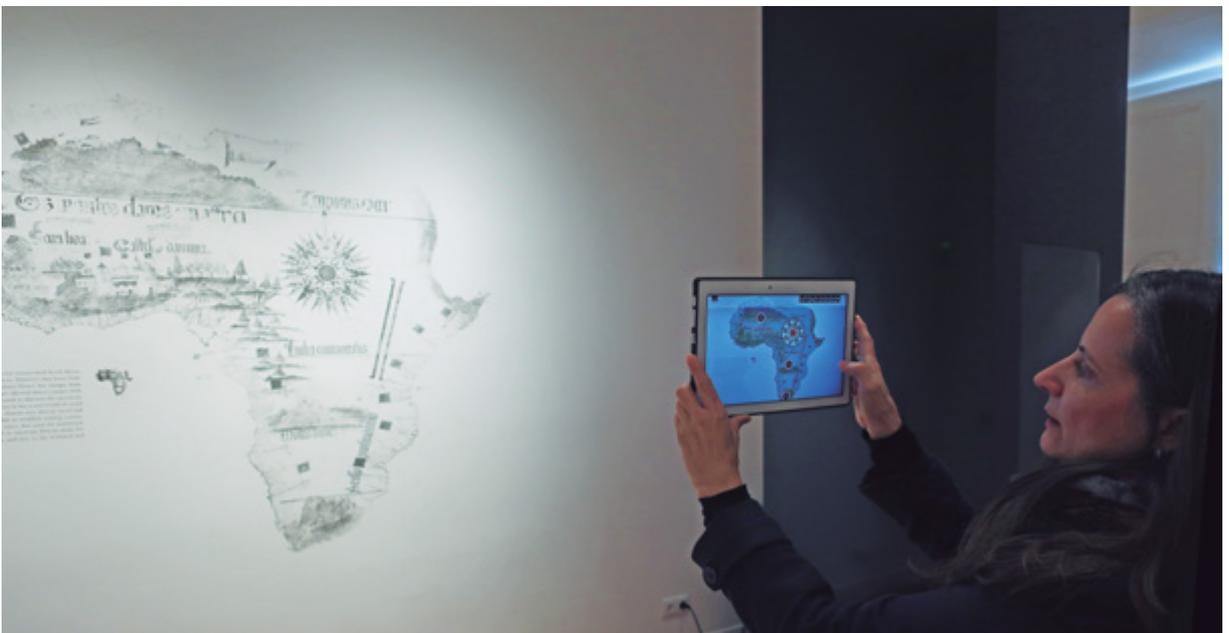
Es una herramienta para salvar barreras de comunicación con la que además de transcribir los diálogos, se brinda información de los personajes que intervienen mediante colores, información de sonidos y la entonación de los diálogos.

## **C.2. Estrategia Integral Española de Cultura para todos (Real Patronato sobre Discapacidad). Personal: Capacitación, formación y actitud.**

**Atención a las personas con discapacidad. Herramientas de gestión. Trato adecuado durante la visita: lenguaje y actitudes.**

El Museo debe de entenderse como un espacio social y comunitario; un espacio de convivencia y aprendizaje donde la experiencia personal y el trato en la diversidad

Sala de exposiciones  
del Núcleo Museológico  
Rota da Escravatura de  
Lagos, Portugal.  
Fotografía: Sol Martín.  
(2019).



sean herramientas necesarias para eliminar las discriminaciones y barreras que las personas pueden sentir o encontrar en el acceso al Museo y a sus colecciones. Más allá de la adecuación de los espacios del museo desde el punto de vista arquitectónico, así como la existencia de ayudas técnicas específicas para facilitar la experiencia museística a las personas que lo necesiten, el factor humano es esencial para que las personas con capacidades diversas (sobre todo en aspectos cognitivos) puedan disfrutar y participar de forma plena en las actividades y programas que propone el museo. Y ello está directamente relacionado con las competencias, formación y actitudes que deben de tener los profesionales de los museos en sus relaciones con el público.

En los Museos es fundamental la existencia de profesionales conocedores de la diversidad, capaces de responder a las necesidades de las personas con discapacidad en el mismo contexto y con las herramientas con las que se atiende al resto de los visitantes. Por ello, es de suma importancia la formación específica en atención a públicos con necesidades diversas, y el desarrollo de un código de conducta inclusivo que sea asumido por el sector profesional.

#### **C.2.1. Estado de la cuestión: Estrategia Integral Española de Cultura para todos (Real Patronato sobre Discapacidad).**

La Estrategia Integral Española de Cultura para Todos se aprobó el 29 de julio de 2011 con el objetivo general de integrar en un único plan todas las actuaciones y medidas realizadas en favor de la accesibilidad de las personas con discapacidad en el ámbito cultural, estableciendo criterios de actuación homogéneos en materia de accesibilidad, que faciliten el acceso e inclusión de las personas con discapacidad en todos los espacios y acciones culturales.

La Estrategia responde a su vez a las necesidades y demandas de accesibilidad e inclusión a la cultura de las personas con discapacidad y a las exigencias que emanan de la normativa internacional y nacional actualmente vigente sobre accesibilidad y diseño para todos y sobre inclusión de las personas con discapacidad.

La estrategia establece diez objetivos estratégicos:

1. Garantizar la plena accesibilidad universal y el diseño para todos en los espacios, acciones y servicios culturales, tanto temporales como permanentes, que gestione el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte y sus organismos autónomos.
2. Promover el acceso de las personas con discapacidad a los fondos bibliográficos y documentales, facilitando los recursos de apoyo necesarios.
3. Fomentar la participación activa de las personas con discapacidad en la creación artística en los diferentes ámbitos de ésta.
4. Promover la investigación, desarrollo e innovación en tecnologías que faciliten hacer accesibles los diferentes contenidos culturales y los dispositivos y procesos de acceso a los mismos.
5. Fomentar en los espacios y acciones culturales la contratación de personas con discapacidad.

6. Promover una política de obras y compras públicas en los espacios y acciones culturales orientada a garantizar la accesibilidad a través del diseño para todos, la responsabilidad social empresarial y el empleo de las personas con discapacidad.
7. Promover la formación en discapacidad y accesibilidad de los profesionales de la cultura y del personal de los espacios culturales para que puedan identificar y dar respuesta a las necesidades de las personas con discapacidad.
8. Velar por el mantenimiento del régimen especial de la normativa sobre propiedad intelectual que favorece el acceso de las personas con discapacidad a los materiales culturales.
9. Realizar campañas informativas y de divulgación cultural, en formatos accesibles, para dar a conocer y fomentar la asistencia y participación de las personas con discapacidad en las ofertas culturales.

El objetivo específico 7 se despliega en las siguientes acciones:

7.1.- Promover la formación de los responsables y gestores de la Estrategia en el método de aplicación a sus respectivos centros.

7.2.- Realizar acciones formativas sobre discapacidad y accesibilidad entre los diversos profesionales del medio cultural.

Curso de Interpretación y presentación del Patrimonio: Herramientas para su aplicación, organizado por el IAPH. Fotografía: Marcelo Martín. (2009).



7.3.- Promover la realización de programas de formación del personal de los espacios culturales dependientes o adscritos al Ministerio de Cultura, orientados a garantizar la plena accesibilidad de las personas con discapacidad y a atender sus necesidades.

7.4.- Promover la formación específica de los guías de espacios culturales para garantizar su conocimiento sobre las características de las personas con discapacidad, así como la correcta atención a la diversidad de este grupo social.

7.5.- Llevar a cabo congresos, seminarios y encuentros que tengan como finalidad el intercambio de experiencias sobre medidas y actividades que se pongan en marcha en materia de accesibilidad a la cultura.

En el año 2017 se publica el 4º Informe de seguimiento de dicha Estrategia, en el que aparece la encuesta a 58 entidades culturales de las que 20 son museos:

Museo Arqueológico Nacional  
Museo Nacional y Centro de Investigación de Altamira  
Museo Nacional de Arqueología Subacuática. ARQUA  
Museo del Traje  
Museo Nacional de Artes Decorativas  
Museo Nacional de Cerámica y Artes Suntuarias "González Martí"  
Museo Nacional de Escultura  
Museo del Greco  
Museo Casa de Cervantes  
Museo Nacional de Arte Romano  
Museo Sefardí  
Museo Sorolla  
Museo Nacional de Antropología  
Museo Cerralbo  
Museo Nacional del Romanticismo  
Museo de América  
Museo Lázaro Galdiano  
Museo Nacional Centro de Arte Reina Sofía  
Museo Nacional del Prado  
Museo Nacional de Teatro

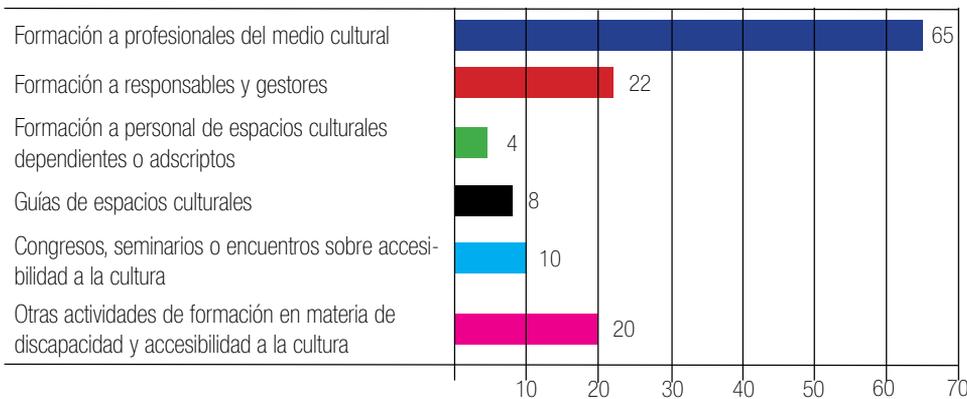
Respecto al objetivo 7 se ha preguntado a las entidades y organismos por las principales actividades de formación que han realizado en materia de discapacidad y accesibilidad durante 2017. Los resultados obtenidos son los siguientes:

En 2017, el 41,8 % de los organismos consultados ha desarrollado en alguna ocasión actividades de formación en discapacidad y accesibilidad a la cultura, siendo las más habituales la formación a profesionales (23,6 % de las entidades) y los congresos o seminarios sobre accesibilidad a la cultura o la formación a personal de espacios culturales (ambas en un 20,4 %).

	Si	No	No procede
Formación a profesionales del medio cultural	23,6	52,7	23,6
Formación a responsables y gestores	14,5	61,8	23,6
Formación a personal de espacios culturales dependientes o adscriptos	20,4	57,4	22,2
Guías de espacios culturales	18,5	59,3	22,2
Congresos, seminarios o encuentros sobre accesibilidad a la cultura	20,4	57,4	22,2
Otras actividades de formación en materia de discapacidad y accesibilidad a la cultura	9,4	64,2	26,4

Distribución de organismos según si implementan o no acciones de formación en materia de discapacidad y accesibilidad o no procede implementarlas. Porcentajes

En 2017 nos encontramos con un total de 129 actuaciones formativas. Entre ellas, destacan 65 acciones formativas a profesionales del medio cultural, 22 acciones de formación a responsables y gestores actividades, 10 congresos, seminarios o encuentros sobre accesibilidad a la cultura, 8 guías de espacios culturales y 4 de formación a personal de espacios culturales dependientes o adscritos. Además, 20 acciones dentro de una actividad de formación en discapacidad y accesibilidad no especificada en los otros epígrafes.



Número de actividades de formación en discapacidad y accesibilidad implementadas por los organismos en 2017

Aunque no están directamente indicados en el desarrollo del objetivo 7, en el Informe de 2017 aparecen dos datos reseñables respecto al alcance del presente documento:

- El 49,1% de los organismos consultados ha desarrollado visitas guiadas para colectivos específicos (258 visitas).
- El 50,9% de los organismos consultados ha desarrollado talleres específicos para personas con discapacidad (269 talleres).

En estas dos actividades (visitas guiadas y talleres), además de la formación específica en accesibilidad y trato a personas con discapacidad que debería disponer el personal del Museo, la gestión de las mismas incluyendo criterios de accesibilidad en todas sus fases (diseño / planificación, desarrollo / realización y seguimiento / mejora) es un factor determinante a la hora de garantizar una participación activa de las personas con discapacidad en actividades de creación artística (Cfr. C.2.4. Buenas prácticas).

### **C.2.2. Atención a las personas con discapacidad: Capacitación, formación y actitud.**

Como ya se ha indicado, las competencias, la formación y las actitudes de los profesionales del Museo cuando se relacionan e interactúan con los visitantes con discapacidad es un factor prioritario a tener en cuenta.

Es por ello que se debe de plantear el desarrollo de cursos de formación a los profesionales que trabajan en el Museo en todos los ámbitos y procesos en los que existe una interacción con los visitantes: no solo del personal en contacto directo con el público (recepción / información, vigilantes de sala, seguridad, tienda, guardarropa,...) la recepción o como guías-educadores, monitores, vigilantes de sala, etc., sino también del personal técnico (guías-educadores, monitores,...) y aquel que tenga competencias sobre la implantación de medidas accesibles (dirección, gestores de áreas, mantenimiento,...). Así lo recomiendan una serie de Normas relacionadas con la accesibilidad y con los Museos.

A la vista del escenario anteriormente planteado, sería una solución óptima llegar a un acuerdo sobre cuál es la formación en accesibilidad y trato a personas con discapacidad que necesita el personal que desarrolla sus actividades profesionales en un Museo.

Sería muy pretencioso por nuestra parte elaborar un programa formativo cerrado, ya que hay una serie de factores influyentes que aconsejan que, aun conservando una serie de principios y directrices generales, exista flexibilidad a la hora de definir y concretar los programas formativos.

Los factores de influencia que nos deberían hacer reflexionar a la hora de establecer un programa formativo para el personal de nuestros museos podrían agruparse en dos aspectos principales:

- Características del Museo. No hay dos museos iguales. La heterogeneidad del sector (también en lo relativo a las características y perfiles profesionales del personal) hace que la elaboración de los programas de formación en accesibilidad y atención al visitante con discapacidad deban de ser específicos.
- Características de los visitantes. Análogo al caso anterior. Hay que analizar las características y cualidades de los visitantes objetivo del Museo (actual y futuro) para desplegar de forma coherente las actividades de formación y sensibilización.

Como se ha dicho anteriormente, ningún museo es igual a otro y se ha de partir de un diagnóstico básico para poder identificar no solo las medidas con las que se cuenta, sino también las posibles actuaciones a acometer y las medidas de contingencia en el caso de que no se puedan subsanar algunas necesidades de accesibilidad.

Una vez determinado el estado del museo y las características de las personas visitantes, la formación planteada, como se ha mencionado anteriormente, ha de ser flexible, transversal y colaborativa.

- La flexibilidad consiste en adecuarse a las posibilidades propias de la persona para realizar la formación, tanto en tiempo, como en nivel de conocimientos, como aplicación profesional y objetivos de crecimiento personal. Esto también está en relación con la necesidad de la sociedad actual de encontrar espacios de conciliación, facilitar el teletrabajo y fomentar la resiliencia.
- En cuanto a la transversalidad, es importante resaltar esta consideración, ya que las formaciones parciales del personal pueden ocasionar la ruptura de la cadena de la accesibilidad. Por ejemplo, si el museo hace un esfuerzo por formar al personal de diseño de exposiciones y hace muestras accesibles, este trabajo puede verse opacado o perdido por el desconocimiento de dichas medidas por parte del personal de atención al público.
- Una de las grandes insatisfacciones que pueden surgir en una persona con discapacidad que visita un museo o una exposición sería saber que allí tienen un determinado recurso y que se encuentre con que nadie se le ofrece, o no conocen su funcionamiento.
- También se puede romper la cadena de la accesibilidad cuando el personal de atención al público está formado, así como el área de diseño de exposiciones pero luego no hay una reserva del presupuesto en la gestión del museo para implementar medidas de accesibilidad.
- Finalmente, en cuanto a la característica colaborativa de la formación, es importante que se establezca un diálogo entre las diferentes áreas del museo para entender el trabajo de cada una, así como la retroalimentación y participación de las personas con discapacidad / entidades de personas con discapacidad, quienes pueden aportar experiencias, conocimientos y validaciones de entornos, productos y servicios.

Además de este conocimiento funcional del museo y de sus medios técnicos accesibles, los profesionales del museo deberían de tener en cuenta y aplicar una serie de recomendaciones y buenas prácticas en el trato y atención al visitante con discapacidad.

De esta manera, proponemos un esquema formativo que siga un índice no determinado por la discapacidad, sino por las medidas de accesibilidad universal de acuerdo con estos cinco bloques:

**Bloque 1. Accesibilidad física.**

Deambulación.

Accesos.

Itinerarios (dentro del museo y dentro de las propias salas).

Aprehensión.

Mostrador de recepción y/o taquilla.

Vitrinas y expositores.

Aseos.

Otro tipo de mobiliario (máquinas expendedoras, consignas, etcétera).

**Bloque 2. Accesibilidad visual.**

Localización.

Señalización tactovisual.

Balizas (QR, bluetooth, etcétera).

Comunicación.

Braille.

Materiales táctiles (reproducciones, relieves, maquetas, etcétera).

Letra grande (macrocaracteres).

Audiodescripciones.

PDF accesible.

**Bloque 3. Accesibilidad auditiva.**

Comunicación.

Lengua de signos.

Subtitulado.

Bucle de inducción magnética.

**Bloque 4. Accesibilidad cognitiva.**

Comunicación.

Lectura fácil.

Pictogramas.

**Bloque 5. Accesibilidad social.**

Normativa.

Diseño Universal.

Trato adecuado.

Personas con discapacidad física.

Personas con discapacidad visual.

Personas con discapacidad auditiva.

Personas con discapacidad orgánica.

Personas con discapacidad intelectual.

Personas acompañadas de perros de asistencia.

**C.2.3. Herramientas de gestión. Trato adecuado durante la visita: lenguaje y actitudes.**

La accesibilidad social es uno de los apartados neurálgicos, pues es aquí donde se imparten las pautas de trato adecuado durante la visita, por ello procedemos a enunciar las consideraciones a tener en cuenta:



Visita organizada por la empresa Engranajes Culturales en el Museo de Bellas Artes de Sevilla, España. Fotografía: Sol Martín. (2019).

### *Lenguaje*

El primer punto de partida para garantizar la accesibilidad es el lenguaje adecuado, términos caducos como: minusválido, disminuido, deficiente, discapacitado, mongólico, retrasado, subnormal no deben ser utilizados para referirse a ninguna persona.

Todas las personas son valiosas y sus circunstancias no deben definir las, como es el caso de la discapacidad. La discapacidad no se hace evidente si el entorno no presenta barreras.

Se debe de dar prevalencia a la persona sobre su posible discapacidad. Por eso el término adecuado es: persona/s con discapacidad.

### *Actitudes*

Una buena atención al público se base en cinco aspectos básicos: el sentido común, la naturalidad, la empatía, el respeto y la información:

- El sentido común: la primera recomendación al recibir un visitante con discapacidad es mantener la calma y la naturalidad, se trata de atender personas, lo único que hay que comprender es que hay diversas necesidades y estilos de comunicación, la herramienta más útil es el sentido común.
- La naturalidad: no debemos pensar que es una situación atípica, tenemos que entender que cualquier persona puede necesitar medidas de accesibilidad.

- Empatía: tratar a las demás personas de la misma forma que queremos que nos traten.
- Respeto: todas las personas son valiosas y no hay que subestimar sus capacidades ni dar nada por hecho, es necesario preguntar siempre antes de ayudar. Evitar el trato condescendiente.
- Información: conocer y entender las necesidades de las personas con discapacidad, así como conocer las distintas medidas de accesibilidad, nos proporciona seguridad a la hora de prestar un trato adecuado a todas las personas que visitan el museo.

La actitud hacia todas las personas debe ser la misma, las variaciones en el trato vienen determinadas por las circunstancias y el entorno, donde se ha de tener en cuenta, a continuación enumeramos unas pautas de trato adecuado:

#### *Personas con discapacidad física*

- En las visitas guiadas tener en cuenta el tiempo de desplazamiento. Ajustar el paso al de la persona.
- En los talleres tener en cuenta el aforo de la sala.
- Preguntar si precisa ayuda y permitir que, si la persona lo desea, haga las actividades por sí misma, tener paciencia.
- Facilitar la información sobre las medidas de accesibilidad del museo, como los ascensores, los servicios accesibles, etcétera.
- No apoyarse en la silla de ruedas o en cualquier ayuda técnica.
- Si la conversación va a ser larga hay que procurar situarse a la altura de la persona, sin arrodillarse o ponerse de cuclillas, hay que buscar otra silla.
- Si el persona usuaria de silla de ruedas va con acompañante hay que hablar con las dos con naturalidad, no hablar de la persona en silla de ruedas en tercera persona.
- Dentro de un grupo procurar que haya espacio para no dejar a un lado a personas en de silla de ruedas.
- Preguntar si necesita ayuda para mover la silla de ruedas y seguir sus instrucciones en todo momento.
- Una discapacidad física no supone una discapacidad intelectual.

#### *Personas con discapacidad visual*

- Saludar y presentarse claramente al interlocutor.
- Facilitar la información sobre las medidas de accesibilidad del museo, especialmente la localización de materiales táctiles y tecnología.
- Si la persona va acompañada de perro guía hablar primero con la persona y no dirigirse al perro.
- Si se conoce a la persona con discapacidad visual de una ocasión anterior no presuponer que le va a reconocer, no jugar a las adivinanzas.
- Hablar siempre mirando a la persona.
- Utilizar con naturalidad términos como: mirar, ver, nos vemos, a la vista, etc.
- No utilizar expresiones indefinidas como aquí o allí y tampoco señalar con la mano o el dedo.
- Ponerse siempre en la situación de su interlocutor y mirar desde su

perspectiva para facilitarle la información precisa.

- La conversación debe ser normal, no es necesario gritar.
- Suministrar en todo momento cualquier información novedosa que se produzca, si no es útil en ese momento puede serlo posteriormente.
- No entrar ni salir de un recinto sin avisar.
- Indicar dónde se han dejado sus objetos y no cambiarlos de posición.
- Para señalar una silla basta con poner su mano en el respaldo.
- Acompañar a la persona al aseo con naturalidad, indicarle dónde está la puerta, la distribución de los elementos y esperar fuera.
- Leer despacio y con claridad, no hacer comentarios e indicar signos ortográficos relevantes. Por ejemplo: abro comillas.
- La puntualidad es muy importante.
- Mantener el orden del mobiliario una vez se ha indicado su posición.
- Si debe firmar algún documento indicarle el punto preciso colocando su mano o el dedo índice de la mano izquierda (si la persona es diestra).
- No dejar objetos que puedan suponer un obstáculo.
- Preguntar siempre antes de ayudar, por ejemplo, ofrecerle el brazo para guiarla, nunca coger a la persona.
- No proporcionar información relevante por medio de color ya que hay distintos tipos de daltonismo.
- Preguntarle al visitante si quiere tocar un objeto y pedirle permiso para coger su mano, no llevársela directamente sin avisarle.

#### *Personas con discapacidad auditiva*

- No es necesario gritar, todo lo contrario, se dificultará la lectura labial.
- No todas las personas con discapacidad auditiva leen los labios.
- Mantener la calma y repetir el mensaje cuantas veces sea necesario.
- Hablar a una velocidad media, ni muy rápido ni muy despacio.
- Vocalizar correctamente, pero sin exagerar.
- Utilizar frases cortas y sencillas.
- Asegurarse de que las explicaciones están bien organizadas.
- Indicar el tema de conversación y no cambiarlo sin avisar.
- No hablar de varias cosas al tiempo.
- Hablar siempre de frente al interlocutor, no evitar la mirada.
- Mantener la zona de la boca limpia de obstáculos.
- Permanecer en una postura cómoda que no dificulte la salida de la voz.
- Ayudarse con gestos.
- Buscar una zona iluminada.
- Contar con papel y lápiz, para ayudarse con la escritura.
- Cuando la persona tenga un intérprete de lengua de signos: mantener la naturalidad y no estar pendiente de lo que va transmitiendo. Adecuar el tiempo de la visita guiada para que la persona sorda pueda mirar a la intérprete y luego a la obra de arte que se está explicando.
- Aunque la persona sorda tenga prótesis auditivas no se debe presuponer que su audición va a ser óptima.
- En un recinto, para iniciar la conversación se puede:
  - Golpear el suelo.
  - Encender y apagar las luces.

- Pasar la mano un par de veces cerca de su ángulo de visión.
- Tocar el hombro, el brazo o el muslo (si ambas personas están sentadas).
- No se debe tocar la cabeza o la espalda.
- No se debe coger las manos de la persona que esté signando, es como si a una persona que está hablando se le tapara la boca.
- Las mesas redondas facilitan la lectura labial.
- En una reunión de varias personas no hablar al tiempo.
- Reducir en la medida de lo posible el ruido de fondo.
- Conocer la lengua de signos o al menos unos signos básicos.

### *Personas con discapacidad intelectual*

- Repetir las cosas las veces que sean necesarias y de maneras distintas para que se entienda el mensaje.
- Mantener el orden y tener los objetos dispuestos según la frecuencia de uso.
- Para una conversación o instrucciones buscar un área libre de distracciones.
- Dar instrucciones concretas en lenguaje claro.
- Utilizar códigos simples para diferenciar objetos, por ejemplo colores y formas.
- Aplicar refuerzos verbales positivos.
- Evitar situaciones de estrés y de urgencia temporal.
- Como en otras situaciones tampoco es necesario levantar la voz.
- Utilizar ayudas gráficas.
- Si no se ha entendido algo hay que preguntarlo, no es conveniente aparentar que sí se ha comprendido lo que transmite el interlocutor.
- Facilitar la integración de las personas en la conversación y en las actividades.
- Puede que una persona ante una instrucción sencilla pida que se le escriba, hay que hacerlo sin sorprenderse.
- Hay personas que dependen de la rutina. Hay que tener en cuenta que el cambio de entorno les puede generar conflicto por lo que es necesaria la anticipación.
- Evitar el doble sentido y el sarcasmo, aunque sea con buena intención.

### *Personas acompañadas de perros de asistencia*

Los perros de asistencia son animales que han sido seleccionados y entrenados para prestar diferentes servicios a personas con alguna discapacidad, enfermedad o trastorno del espectro autista. Se clasifican en cinco tipos<sup>7</sup>:

- Perro guía: acompaña, conduce y auxilia a las personas con discapacidad visual o personas con sordoceguera.
- Perro de servicio: presta ayuda a personas con discapacidad física en las actividades de su vida diaria.
- Perro señal: está adiestrado para avisar a las personas con discapacidad auditiva de distintos sonidos.
- Perro de aviso: da una alerta médica a las personas que padecen epilepsia, diabetes u otras enfermedades.
- Perro TEA: está adiestrado para cuidar la integridad física de una persona con trastornos del espectro autista.

<sup>7</sup> BIAK BAT Intervenciones Asistidas con Animales (2017) Conóceme, soy un perro de asistencia. Pamplona: Gobierno de Navarra.

<https://www.navarra.es/NR/rdonlyres/F741C9A7-B1B1-4F8E-945C-FDFCD4791616/399337/GuiaPerrosAsistenciaL.pdf>

Los perros de asistencia están debidamente identificados, las personas usuarias cuentan con la documentación necesaria.

En cuanto al trato hay que tener en cuenta:

- Las personas acompañadas de su perro de asistencia pueden acceder a todas las estancias del Museo.
- No se debe alimentar, ni distraer al perro.
- Nunca se debe tocar el arnés de un perro de asistencia, sólo puede hacerlo el usuario.
- Si una persona ciega acompañada de perro guía solicita tu ayuda, acércate por el lado derecho de modo que el perro guía quede a la izquierda.

#### **C.2.4. Buenas prácticas.**

Cada día son más las entidades que incorporan a su gestión la formación en trato adecuado y son diversas las experiencias y buenas prácticas que se pueden encontrar publicadas; no es objeto de este trabajo el recopilar todas ellas. Simplemente, mencionaremos a modo de ejemplo tres casos que ofrecen un panorama amplio y novedoso donde la formación y trato a personas con discapacidad, se considera como un aspecto relevante dentro de la experiencia global debido a diferentes circunstancias.

##### **a. Mancomunidad de la Comarca de Pamplona.**

Tiene cuatro centros de información y educación ambiental, denominados CIEAS. Estos centros albergan exposiciones sobre el agua, el medio ambiente, los residuos y el reciclaje. En 2016 se inició la implementación de un plan de accesibilidad universal para dichos centros y una de las líneas estratégicas de este plan es la formación.

Este Plan dispone de procesos de formación distintos dependiendo del departamento que le sea de aplicación:

- El personal de administración, así como el de diseño de exposiciones, se forma a través del asesoramiento específico en accesibilidad y trato a personas con discapacidad en función de los proyectos a desarrollar.
- El personal de atención al público cuenta con una formación grupal anual que es complementada con experiencias puntuales con personas con discapacidad.
- Esta formación consiste en el acompañamiento del grupo por parte de una persona técnica de accesibilidad que asesora a la persona de atención al público en cómo desarrollar la visita de la forma más adecuada en función de las características del grupo. En varias ocasiones el acompañamiento se hace desde la sede de entidades de personas con discapacidad para entender sus necesidades y la dinámica de la visita museística.

Por ejemplo, una entidad tenía un programa de ocio estable y encajó varias visitas a los CIEAS. Estas visitas fueron más cortas ya que la entidad necesitaba más

tiempo en desplazamiento, pues recogía a las personas usuarias en distintos puntos de la ciudad.

Otras entidades tenían unas necesidades específicas de horarios para salir después de una actividad programada en su centro y para volver en el horario de administración de medicamento.

Estas y otras circunstancias se conocieron gracias a la transversalidad y el trabajo colaborativo expuesto anteriormente.

#### **b. Miméticaslab.**

Es un grupo de trabajo abierto y colaborativo, que busca hacer el patrimonio artístico más accesible para las personas con discapacidad visual o parcial. Es un buen ejemplo de buena práctica y su metodología se puede extrapolar a cualquier diseño de productos o servicios dentro del museo y a cualquier discapacidad.

Su centro de operaciones es el Medialab-Prado en Madrid, donde hacen prototipado, sesiones de investigación y creatividad para crear reproducciones táctiles o multisensoriales de obras de arte.

Este tipo de talleres o de laboratorios se basan en metodologías participativas y de Visual Thinking, en donde el proceso creativo se alimenta de las experiencias de personas con perfiles variados. Cada vez son más los museos que están abiertos tanto a hacer sesiones puntuales de investigaciones con público diverso, como aquellos que establecen laboratorios estables para la mejorar continua.

#### **c. Servicio de Museos de Gobierno de Navarra.**

Durante el confinamiento de la primavera de 2020 a causa de la pandemia provocada por el Covid-19 la Red de Museos de la Comunidad Foral tuvo que cerrar sus puertas al público, dicha red está compuesta por museos diversos y de distintas temáticas, área, personal y recursos.

Cada museo continuó prestando servicio al público a través de las redes sociales, así que no hubo una ruptura con las personas visitantes. Por otro lado, ese momento se vio como una oportunidad por parte del Servicio de Museos para ofrecer una formación online a todo el personal.

Al tratarse de distintos perfiles, se diseñó una formación en 3 bloques, que a su vez contenían diversas píldoras formativas con el objetivo de que cada persona en función de su perfil accediese a los contenidos que le interesaban y en los horarios que se ajustaran a sus circunstancias vitales.

El primer bloque era el marco normativo y de introducción a la discapacidad, destinado a las personas que trabajan en la gestión y en la administración del museo. El segundo bloque contenía herramientas de accesibilidad, destinado a personas encargadas del diseño, gestión y coordinación de exposiciones.

Finalmente, el tercer bloque era sobre trato adecuado, destinado a personal de atención al público.

La metodología utilizada por Calícrates para impartir el curso fue mediante vídeos cortos, bibliografía y ejercicios prácticos, además de tutorías online. Los resultados fueron muy gratificantes pues participaron distintas áreas de los diversos museos, aplicando los ejercicios prácticos a su trabajo e interactuando con los distintos bloques, conociendo el panorama general de la accesibilidad y como hemos anotado, haciendo una formación flexible, transversal y colaborativa.

### **C.3. Comunicación aliada de la accesibilidad. Formas de comunicar un museo. Figura del mediador.**

#### **C.3.1. Comunicación aliada de la accesibilidad.**

Como se ha comentado anteriormente, la comunicación es una de las tareas más importantes del museo. Comunicar y dar a conocer sus colecciones a través de exposiciones y actividades culturales de diversa índole, se convierte día a día en un reto para los museos que a día de hoy se preocupan por estar presentes en toda la sociedad y se convierten en generadores de cultura, en espacios de integración y conocimiento, en los que poner en común reflexiones y experiencias, ideas y nuevas prácticas, destinadas a fomentar la convivencia y el respeto y dar respuesta a los cambios sociales, económicos y culturales.

En esta carrera por convertirse en lugares de encuentro con el fin de exponer nuestro patrimonio, han sufrido un gran cambio en los últimos años y el interés en conocer al público y llegar a él es cada día mayor.

Creemos que la accesibilidad es comunicación y la comunicación puede ser más efectiva si utilizamos todas las herramientas y canales a nuestro alcance. El objetivo general de la comunicación es dar a conocer y crear interés por el tema entre el público intentando captar la atención de la sociedad.

Así la primera actuación que acometeremos para que la comunicación sea efectiva e inmediata es la de conocer el público hacia el que nos dirigimos, con el fin de proporcionar datos, herramientas y conocimientos que permitan orientar todas las actuaciones de los museos que tienen como destinatario último al público, de modo que a través de la relación con el mismo se optimice el cumplimiento de la función social de los museos.

#### **C.3.2. Formas de comunicar un museo.**

La comunicación del museo se realiza por varias vías y utiliza formatos diversos:

- Se puede comunicar a través de su página web dando información práctica de localización, servicios, precios o incluso ofrecer una visita virtual.
- Redes sociales que mantienen una comunicación más directa e inmediata con los posibles usuarios y admiten el diálogo con ellos.

Sala de exposiciones del Museo Municipal de San Roque, Cádiz, España. Fotografía: Sol Martín. (2020).



- Otra forma de comunicación podrían ser las investigaciones, escritos y documentos que genera el propio museo sobre sus actividades como libros, catálogos y folletos de exposiciones.
- También podríamos considerar una forma de comunicación las conferencias o charlas de especialistas.
- Realización de actividades paralelas no directamente vinculadas a su colección como podrían ser conciertos, obras de teatro, proyecciones cinematográficas, entre otras.

Pero sin duda la forma de comunicación más importante y eficaz es a través de exposiciones. Podemos considerar las exposiciones como mensajes que el museo quiere mandar a la sociedad para que esta conozca su patrimonio y con él su pasado y herencia.

Podemos hablar, en general, de dos tipos de exposición distintos: las exposiciones permanentes y las temporales.

La exposición permanente organiza las colecciones propias de una manera concreta para que queden expuestas de forma duradera en las salas de los museos. Suelen ser de temática general y estar organizadas cronológicamente. Las exposiciones temporales abordan una temática específica durante un período de tiempo determinado y normalmente se organizan en salas adecuadas para ello, y funcionan como un reclamo para visitar de nuevo un museo, ya que albergan piezas procedentes de otros museos o ciudades a través de préstamos.

Para llevar a cabo un proyecto expositivo el museo cuenta con un amplio abanico de profesionales. Es abundante el personal que pone su trabajo al servicio de las exposiciones, desde la persona que idea una exposición, ya sea por un interés personal o científico que sería el comisario, hasta el personal que coloca las obras elegidas en la sala, pasando por los diseñadores arquitectónicos o gráficos, personal de aseguradoras, transporte, limpieza. Son muchas las personas que trabajan para realizar una exposición y todas ellas tienen que hacer su trabajo teniendo en cuenta al público y sus diferentes capacidades y realizar un diseño para todos que sea accesible, sea cómodo y se entienda bien.



Exposición De Chagall a Malévich: el arte en revolución en la Sala Fundación MAPFRE Recoletos, Madrid, España.  
Fotografía: Sol Martín. (2019).

### C.3.3. Figura del mediador.

Cuando una exposición se inaugura, las salas se llenan de público y los profesionales que anteriormente se han nombrado van desapareciendo dejando lugar al personal de sala que cuida de la seguridad de las personas y las obras, así como del personal que trabaja directamente con el público como son los mediadores culturales.

Los mediadores culturales suelen ser aquellos que trabajan en o para el museo en el departamento o sección de educación y que trabajan directamente con el público explicando y haciendo visitas guiadas o talleres en las exposiciones. En esta ocasión hemos decidido llamarlos de esta manera, aunque existen varias denominaciones dependiendo de la formación y de sus intereses. Este personal es quizás el más importante para que el público entienda la exposición ya que es el que media entre la obra y el público.

Es sustancial que estos profesionales estén altamente cualificados en la materia que se exhibe y deben conocer muy bien al público al que se dirige y sus necesidades para adecuar los contenidos de la exposición a las necesidades del usuario. No es lo mismo hacer una visita con alumnos de 1º de primaria que a un grupo de jubilados, cada público parte de unos conocimientos diferentes y tienen unas necesidades diferentes. La figura del mediador es sumamente importante para que el mensaje de la exposición llegue de la mejor manera al público y los visitantes salgan del museo enriquecidos cultural y emocionalmente.

No sólo necesitan formación, también información: conocer de antemano esas necesidades, especiales o no, de su público les hará estar preparados para cualquier contratiempo, por lo que sería interesante que el personal de atención al público en taquilla recabara toda la información necesaria para que el mediador en sus visitas pueda hacer su labor lo mejor posible.

Visitar un museo con la figura del mediador enriquece mucho la visita, pero no siempre es posible, ya sea por falta de personal o de este servicio, o porque el público no quiere visitar el museo acompañado, y hay que tener en cuenta la



Aula didáctica del Pabellón de la Navegación de Sevilla, España.  
Fotografía: Sol Martín. (2015).

Visita guiada al Museo de Navarra en Pamplona, España.  
Fotografía: Sol Martín. (2018).

libertad de autonomía de todos los visitantes. Para ello el museo debería disponer de servicios que puedan hacer igual de enriquecedora y cómoda la visita, además de otorgar libertad y autonomía personal.

Para ello existen servicios que mejoran la experiencia personal de visitantes con necesidades diferentes como audioguías, que podrían estar adaptadas para personas sordas con signoguías, textos de sala y explicaciones en braille, encaminamientos tacto-visuales para personas ciegas o reproducciones de algunas obras de arte para que se puedan tocar.

Para que todos estos servicios accesibles se puedan usar y la visita sea lo más autónoma y confortable posible, es necesario que todo el personal, desde dirección hasta atención al público del museo, esté sensibilizado y formado en el conocimiento de la accesibilidad universal y el diseño para todos.

#### **C.4. Conocer al visitante. Tipología de las visitas. Propuesta metodológica para la planificación, desarrollo y evaluación de la visita al Museo: Ficha de Actividad.**

Este capítulo parte de la reflexión sobre la razón de ser de los museos, lugares de conservación y preservación del patrimonio que solo cobran importancia cuando tienen un público que las visita.

Se puede hacer un paralelismo con la reflexión filosófica «Si un árbol cae en un bosque y nadie está cerca para oírlo, ¿hace algún sonido?» En la reflexión plantearíamos “Si un museo no tiene visitantes, ¿cumple su misión?”

Esta es una preocupación que ha acompañado a los museos durante décadas, como puede observarse en el libro de ¿Por qué no vienen a los museos?: historia de un fracaso<sup>8</sup>. Actualmente, ya no se trata solamente de la preocupación de lograr visitas, sino de mantenerlas y generar experiencias competitivas que permitan una asiduidad del público.

Sumado al anterior contexto, en 2020 aparece una pandemia que obliga a todas las entidades a plantear nuevos protocolos y a modificar varias de las herramientas que tenían desarrolladas. Durante el periodo de confinamiento los museos se volcaron hacia la atención del público de forma telemática, a la vez que rediseñaron las actividades previstas.

#### **C.4.1. Conocer a los visitantes: factor decisivo a la hora de diseñar las visitas a los museos.**

Un factor fundamental para poder diseñar visitas y actividades accesibles es el conocimiento de las necesidades del visitante:

En una encuesta hecha a entidades de personas con discapacidad respecto a las visitas y actividades accesibles por parte de la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona, se pudo extraer que el 81% de las entidades preferían una visita adaptada a sus necesidades, mientras que el 57% también mostró interés por actividades inclusivas.

Dependiendo de las características del museo, además de las propias de cada visitante y de las medidas de accesibilidad de las que se disponga, será más adecuado hacer una visita específica, visitas generales inclusivas o visitas autoguiadas.

Por ejemplo, museos fundamentalmente visuales, sin reproducciones táctiles, ni audioguías, mejorarán su accesibilidad mediante visitas comentadas. Mientras que museos de gran extensión y con buenas medidas de accesibilidad pueden combinar las visitas dirigidas con las visitas autoguiadas. Es el caso del British Museum, que cuenta con una guía en lectura fácil con las 10 piezas imprescindibles en una visita y cuyas medidas de accesibilidad permiten que las personas puedan conocerlas con facilidad.

Con relación al diseño de dichas visitas a los Museos, y en lo que atañe a contemplar los requisitos de accesibilidad que apliquen, debemos mencionar la Norma UNE 302002:2018<sup>9</sup> que establece recomendaciones aplicables a las visitas guiadas accesibles:

El museo debería asegurarse de aportar las medidas suficientes para que las visitas sean inclusivas para todos los perfiles. En caso necesario se deberían habilitar medidas específicas para diferentes grupos de personas con necesidades especiales. Por ejemplo:

<sup>8</sup>. RICO, Juan Carlos. ¿Por qué no vienen a los museos?: historia de un fracaso. Editorial Sílex. Madrid, 2002.

<sup>9</sup>. Norma UNE 302002:2018 “Museos. Requisitos para la prestación del servicio de visitas” Anexo A (informativo)

- Diseñar y ofrecer visitas accesibles según el tipo de discapacidad (visual, auditiva, cognitiva u otras): visitas táctiles, visitas en lengua de signos, visitas teatralizadas, visitas específicas para personas con discapacidad cognitiva, talleres, etc.
- Establecer un sistema de convocatoria y difusión de las actividades contando con los grupos de interés (movimientos asociativos, familias, centros, medios de comunicación, etc.).
- Fijar el número de participantes y el protocolo de actuación en cada caso.

#### **C.4.2. Tipología de visitas: autónoma / libre, guiada, mixta, talleres. Definición y características.**

Antes de definir las visitas, es necesario distinguir el medio por el que se realizan; por un lado, están las visitas presenciales y por otro las visitas virtuales. En ambos casos han de ser accesibles, las variantes se dan en cuanto a los entornos y a las medidas de accesibilidad a implementar. Hay diversas formas de adaptar las visitas y los talleres, en líneas generales son:

- Adecuar la duración de la actividad, reducir o aumentar el tiempo.
- Seleccionar los contenidos, de acuerdo con la duración y el grupo.
- Utilizar materiales de apoyo y materiales complementarios.

En cuanto a los tipos de visitas podemos hablar de:

**Visitas autónomas / libres:** son visitas en las que la persona realiza el recorrido por su cuenta, descubriendo la exposición a su ritmo y de acuerdo con sus intereses. Para que las visitas autónomas sean accesibles, además de unas instalaciones accesibles que hayan tenido en cuenta los aspectos técnicos recogidos en capítulos anteriores, debe haber un plano de situación y una guía con las obras a visitar, si la extensión es muy amplia se recomienda hacer una selección y/o sugerir un recorrido (Cfr. C.1.1. Infraestructuras y Servicios de este documento).

Por ejemplo, en “Todo el arte es contemporáneo” el Museo de Navarra diseñó cuatro recorridos, tres recorridos fueron realizados por personas invitadas del ámbito de la cultura y la educación. Así uno giraba en torno a la vida, otro a la muerte y otro sobre la presencia de las mujeres en el arte. El cuarto recorrido fue una selección de las 10 obras más representativas de toda exposición, que se acompañó de un plano accesible y un cuaderno con las explicaciones en lectura fácil.

**Visitas guiadas:** son visitas cuyo recorrido está planificado y que cuentan con una persona que acompaña al grupo y le proporciona explicaciones. Tanto en este tipo de visitas como en las anteriores (visitas autónomas / libres) puede ser de ayuda la existencia de material accesible, por ejemplo, las reproducciones táctiles. Sin embargo, resulta fundamental la formación del personal de atención al público de acuerdo con las pautas ya comentadas (Cfr. Capítulo C.2. de este documento).

Esta formación ayuda a que las personas guías sepan adecuarse a los ritmos del grupo, trabajar de forma adecuada con intérpretes de lengua de signos que acompañen la visita y sacar el máximo provecho a las herramientas de accesibilidad.

Se dan casos de museos que hacen una inversión importante en equipos de bucles de inducción magnética y los infrutilizan porque desconocen su potencial para el uso en visitas con ruido ambiente alto. Estos dispositivos además de ser usados por personas con implante coclear o audifono, a través de un lazo de inducción, también pueden ser utilizados por cualquier persona mediante auriculares. En contextos donde por ejemplo sea necesario el uso de mascarillas, estos dispositivos pueden ayudar a mejorar la comprensión.

**Visitas mixtas:** son visitas que combinan las dos anteriores. Por lo general la persona guía hace una introducción, se observa un vídeo y luego se procede al recorrido libre. Estas visitas son de gran utilidad en entornos donde no sea posible una accesibilidad total, de esta manera hay una parte inclusiva donde participa todo el grupo y luego cada persona en función de sus circunstancias escoge el recorrido o los contenidos que le resultan más atractivos.

**Talleres:** consisten en actividades que buscan la implicación de las personas visitantes, así como en las visitas se proporciona información, en los talleres se realizan acciones específicas. Los talleres resultan de gran utilidad no solo para comprender el arte, sino también en otra dimensión de la accesibilidad como elemento de rehabilitación e inclusión<sup>10</sup>.

Tanto en el caso de una visita libre, guiada, mixta o un taller, resulta de mucha utilidad poder proporcionar información anticipada a la visita:

- En el caso por ejemplo de materiales en lectura fácil, ayudan a la preparación de la visita por parte de personas con discapacidad intelectual, durante la visita ayudan a la persona guía a aclarar conceptos y después de la visita son un material de repaso y de refuerzo cognitivo.
- ... y aquí juegan un papel fundamental tanto la web como las redes sociales, así que en el diseño de la actividad se ha de tener en cuenta su difusión.

#### C.4.3. Propuesta metodológica para la planificación, desarrollo y evaluación de la visita al Museo: La Ficha de Actividad.

La ficha de actividad es una herramienta que permite tener de una forma ordenada todos los parámetros a tener en cuenta en la planificación, desarrollo y evaluación de la visita. Es por ello que se proponen tres tipos de fichas de acuerdo con cada uno de los objetivos de las mismas:

- **Ficha preparatoria:** consiste en recabar la máxima información posible sobre las necesidades del grupo, sus características y medidas a tener en cuenta.
- **Ficha de desarrollo:** consiste en un guion para ejecutar la actividad minimizando las posibles incidencias y garantizando la calidad.
- **Ficha de evaluación:** consiste en una herramienta de medición para estudiar cómo hacer más satisfactorias las visitas. Además de ser un indicador de calidad, es una ayuda para la implementación de la mejora continua.

A continuación, proponemos unos modelos de fichas, en donde los textos que aparecen en cursiva, son sugerencias para cumplimentarlas.

**10.** Algunos ejemplos de talleres específicos que pueden resultar interesantes son:

Talleres de pintura y escultura para personas con discapacidad intelectual. Enlace a una experiencia en Colombia. facebook Arteterapiamar. <https://www.facebook.com/arteterapiamar/>

Creando habilidades. Programa del Museo de Arte Moderno de Nueva York (Moma) para personas con discapacidad intelectual y del desarrollo y sus familias. Enlace a web en inglés. <https://www.moma.org/visit/accessibility/#individuals-with-intellectual-or-developmental-disabilities>

Nos vemos en el MoMa. Programa de visitas comentadas con personas con Alzheimer. Enlace a web en inglés. <https://www.moma.org/visit/accessibility/#individuals-with-intellectual-or-developmental-disabilities>

Mañanas en el Museo. Programa del Smithsonian para proporcionar entre otras cosas espacios de respiro para familias con algún miembro con discapacidad. Enlace a web en inglés. <https://www.cooperhewitt.org/event/morning-at-the-museum-02-23-2019/>

Del Hospital al Museo. Proyecto del Museo Reina Sofía en colaboración con diversas entidades de Salud Mental. Web del proyecto. <https://www.museoreinasofia.es/actividades/hospital-al-museo>

Arte, cultura y cárcel. Prácticas artísticas y culturales en contextos penitenciarios. Enlace a la publicación online con diversos proyectos. [https://issuu.com/culturasinmesura/docs/arte\\_cultura\\_y\\_carcel](https://issuu.com/culturasinmesura/docs/arte_cultura_y_carcel)

FICHA PREPARATORIA DE LA ACTIVIDAD N° _____ (Código)	
Fecha de sesión	
Fecha de visita	
Lugar	
TIPO	<input type="checkbox"/> Visita guiada <input type="checkbox"/> Taller <input type="checkbox"/> Otros
Profesionales participantes	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Educador o educadora del centro.</li> <li>· Terapeuta ocupacional.</li> <li>· Psicólogo o psicóloga.</li> <li>· Responsable de ocio y tiempo libre.</li> <li>· Responsable de cultura...</li> </ul>
Usuarios participantes	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Personas con discapacidad física.</li> <li>· Personas con discapacidad visual.</li> <li>· Personas con discapacidad auditiva.</li> <li>· Personas con discapacidad cognitiva.</li> <li>· Personas acompañadas de perro de asistencia.</li> </ul>

### CARACTERÍSTICAS DEL GRUPO

- Se trata de un grupo de personas mayores de edad.
- Se trata de un grupo de niños y niñas entre 4 y 7 años, 8 y 12, 12 y 17.
- Se trata de un grupo de personas mayores de 65 años.
- Se trata de un grupo de familias con edades diversas.
- Se trata de un grupo con edades diversas.
- Hay personas usuarias de bastón.
- Hay personas usuarias de silla de ruedas.

### OBJETIVOS DE LA ACTIVIDAD

- Dar a conocer las piezas principales de la colección.
- Relacionar los contenidos de la exposición con lo aprendido en la asignatura de...
- Generar debate entre las personas participantes.
- Fomentar la autoestima.
- Promover la vida independiente...
- Proporcionar un respiro a las familias...

Nota: en donde los textos en cursiva, son sugerencias para cumplimentarlas."

## NECESIDADES DE ADAPTACIÓN:

Movilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>· <i>Recorrido vertical solo mediante ascensor.</i></li> <li>· <i>Préstamo de sillas de ruedas, taburetes...</i></li> </ul>
Visual	<ul style="list-style-type: none"> <li>· <i>Cuaderno en braille.</i></li> <li>· <i>Reproducciones táctiles, préstamo de lupas.</i></li> </ul>
Auditiva	<ul style="list-style-type: none"> <li>· <i>Intérpretes de lengua de signos.</i></li> <li>· <i>Bucles de inducción magnética portátiles.</i></li> <li>· <i>Videos con subtítulo...</i></li> </ul>
Cognitiva/Intelectual	<ul style="list-style-type: none"> <li>· <i>Cuaderno en lectura fácil.</i></li> <li>· <i>Planos en lectura fácil.</i></li> <li>· <i>Hojas de visita con pictogramas...</i></li> </ul>
Comportamiento/conducta	<ul style="list-style-type: none"> <li>· <i>Reducción de estímulos visuales.</i></li> <li>· <i>Reducción de estímulos auditivos.</i></li> <li>· <i>Visita más corta.</i></li> </ul>
Orgánica	<ul style="list-style-type: none"> <li>· <i>Apagado del Wifi.</i></li> <li>· <i>Pausas para el uso de aseos...</i></li> </ul>
Otras	<ul style="list-style-type: none"> <li>· <i>Información sobre alérgenos (por ejemplo, en experiencias olfativas y/o gustativas)....</i></li> </ul>

## ACTIVIDADES PREVIAS SIMILARES (referencias).

- *Visitas en lectura fácil en Arteta.*
- *Visita táctil en la exposición “Ciencia Divertida” en el Molino de San Andrés...*

## PROPUESTA DE ACTIVIDAD (en detalle): horario, recorrido / salas / obras propuestas, ayudas técnicas, apoyo profesional complementario.

- *Sábado 3 de marzo de 2021 – a las 10:00h.*
- *Punto de encuentro: entrada del museo.*
- *Sala: exposiciones temporales...*
- *Recorrido: las diez obras maestras en el orden indicado en el plano...*

## OTROS ASPECTOS

- *El grupo llega en autobús, debe aparcar en la plaza...*
- *En la pausa entre la visita y el taller se realizará la merienda...*
- *Datos de contacto de los educadores.*

**Nota:** en donde los textos en cursiva, son sugerencias para cumplimentarlas.”

## FICHA DE DESARROLLO, ESTRUCTURA DE LA ACTIVIDAD N° \_\_\_\_\_ (Código) Y OBJETIVOS DE LA MISMA

TEMA CENTRAL DE ACTIVIDAD (título)

TIPO DE ACTIVIDAD

Visita guiada

Taller

Otro

Objetivos de la actividad

- *Fomentar el diálogo y la comunicación en el grupo.*
- *Acercar la contemplación de la obra de arte y el Museo a la vivencia personal de los participantes.*
- *Fomentar la participación activa de los asistentes en actividades de creación artística...*

### ESTRUCTURA DE LA ACTIVIDAD

Llegada al Museo: recepción y bienvenida

- *Breve dinámica de presentación (aprendizaje de los nombres de los participantes).*
- *Planteamiento de la actividad.*
- *Recogida de ayudas técnicas.*
- *Información previa de la actividad (video, explicación, instrucciones.*
- *División en grupos...*

Realización de la visita / taller

- *Generación de clima de confianza: refuerzo progresivo del discurso y la autonomía de los participantes.*
- *Creación de vínculo grupal (con la dinamización del educador).*
- *Acercamiento a las obras través de su propio discurso (lenguaje, sentidos, sensaciones,...).*
- *Creación de espacio de diálogo en torno a la obra y acercamiento indirecto a su vivencia personal a través de procesos de analogía y la trasferencia.*
- *Proceso de toma de conciencia.*
- *Contenido de lo que va sucediendo en cada obra y en cada proceso de diálogo.*
- *Atención flotante (escuchar al paciente sin prejuicios y detectar lo más significativo de su relato). Identificar señales de atención.*
- *Escucha activa (saber escuchar con un alto grado de atención y participación comunicativa).*
- *Facilitar y potenciar la actividad narrativa de los participantes.*
- *Interactuar, despertar emociones, ser empático.*
- *Tiempos de espera y silencios...*

Final y Despedida

- *Refuerzo positivo de la experiencia (empoderamiento por parte de los participantes).*
- *Resumen y conclusiones (aspectos clave).*
- *Actitudes y opiniones: grado de satisfacción.*
- *Agradecimiento y despedida. Acompañamiento a la salida.*

**FICHA DE SEGUIMIENTO DE LA ACTIVIDAD N° \_\_\_\_\_ (Código)**

INTERNA  
Actitudes: generales del grupo y particulares reseñables.

Participación  
Grado de interés  
Comodidad y confianza  
Respuesta emocional

INTERNA  
Impactos significativos en participantes

Integración en la actividad  
Creatividad  
Aprendizaje

EXTERNA  
Opiniones: “feedback” sobre lo que se ha hecho

¿Te ha gustado la visita / taller?  
¿Repetirías la experiencia? ¿La recomendas?  
¿Qué mejorarías? ¿Qué cambiarías?

EXTERNA  
Grado de satisfacción

Cuestionario de evaluación y análisis de respuestas  
Informes de mejora

Otros aspectos de interés

**ASISTENTES**

Profesionales

Usuarios

**VALORACIÓN GLOBAL DE LA ACTIVIDAD (interna)**

Muy insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Bastante Satisfecho	Muy Satisfecho
				

**VALORACIÓN GLOBAL DE LA ACTIVIDAD (externa)**

Muy insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Bastante Satisfecho	Muy Satisfecho
				

**EVOLUCIÓN RESPECTO DE ACTIVIDADES ANTERIORES**

## D - DESPUÉS DE LA VISITA.

### Qué hemos ofrecido y cómo durante la visita.

#### Marcela Vega Higuera

Calícrates, consultoría de accesibilidad y diseño para todos.

#### Adrián Yuste

Proyectos de Accesibilidad Universal CEIS S.L.  
ayuste@ceis.es

#### D.1. Recogida, análisis y evaluación de información: La opinión de los usuarios. Herramientas de evaluación.

##### D.1.1 Escuchar la opinión de los usuarios.

Es importante recoger la opinión de los visitantes del Museo respecto a su nivel de satisfacción, tener el feedback que sirva para iniciar acciones de mejora. Esa información también debería de incluir su opinión sobre las actuaciones de accesibilidad que se han hecho. Preguntas del tipo: ¿Te ha gustado la visita?, ¿Qué mejorarías?, ¿Qué cambiarías? etc., aportan datos muy útiles para hacer un buen seguimiento, y sobre todo para corregir y mejorar nuestras cadenas de accesibilidad.

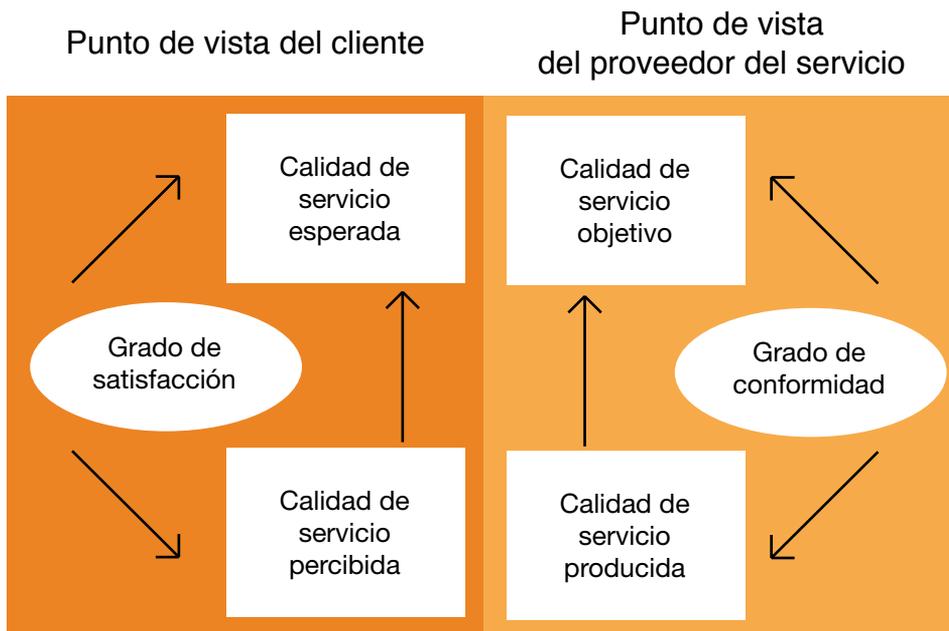
Estas reflexiones generales serían de aplicación al conjunto de elementos y procesos que forman parte del Museo (exposición, actividades educativas, comunicación o servicios complementarios) y para el conjunto de atributos que forman parte de los mismos (confort, interés, calidad y también accesibilidad).

A nivel conceptual, hay que diferenciar entre dos expresiones que se suelen utilizar algunas veces de forma indistinta: grado de conformidad y grado de satisfacción.

El primero de ellos se circunscribe a una visión interna dentro de las organizaciones (Museos) que intenta medir el target existente entre lo que quiero que sea el Museo (calidad objetivo) y lo que realmente es (calidad producida). El segundo concepto corresponde a una visión desde el punto de vista del visitante del Museo: desfase entre lo que espero encontrar cuando accedo a un Museo (Calidad esperada, expectativas) y lo que realmente percibo en mi experiencia museística (Calidad percibida, resultado de mi visita).

También hay que tener en cuenta la relación entre estos indicadores:

- El grado de satisfacción es directamente proporcional a la calidad percibida por los visitantes del museo, e inversamente proporcional a las expectativas de los mismos.



Modelo Conceptual de satisfacción del cliente.  
Fuente: EN 13816:2002 y anexo A de ISO 10004

- El grado de conformidad es el gap que existe entre lo que un museo se propone como servicio objetivo, y lo que realmente realiza.

En una situación perfecta en la que hubiera completa sintonía entre los conceptos, en la que el punto de vista del visitante coincidiera con el punto de vista del Museo, no tendríamos que preguntar a los visitantes sobre su nivel de satisfacción: bastaría con analizar nuestros datos internos y sacar conclusiones sobre el grado de conformidad con que estamos consiguiendo nuestros objetivos.

Pero la realidad nos indica que existen diferencias entre ambos puntos de vista (el visitante y el Museo), y además es una situación no estática sino cambiante con el tiempo:

- Dado que el nivel de expectativas va aumentando progresivamente en el sector museístico, si se quiere conseguir unos niveles de satisfacción aceptables, no queda más remedio que mejorar también la calidad en la experiencia museística.

En otras palabras, entendemos que un Museo que no evolucione hacia la mejora, “que se quede quieto” y conformista con su actual oferta museística, corre el riesgo de que paulatinamente los índices de satisfacción de sus visitantes vayan empeorando.

### D.1.2. Ejemplos de herramientas de evaluación.

Como se puede ver dentro de estos esquemas normativos, uno de los factores que se repiten en dichos sistemas de gestión (también para los Museos) es que la accesibilidad existente en toda la “cadena museística” debería estar sometida a un seguimiento continuo y ser medida periódicamente tanto por parte del público / visitantes (cuestionarios, encuestas, otros medios), como de la entidad (auditorías internas, observación directa / cliente misterioso, etcétera).

Son varios los métodos que actualmente se están utilizando para conseguir esta información en los visitantes de los museos; algunos de ellos:

- Cuestionarios autoadministrados en la web de los museos.
- Encuestas online a través de redes sociales.
- Encuestas en vivo a través de aplicaciones móviles.
- Encuestas personales a la salida del museo.
- Micro encuestas (tres preguntas a través de tótems).
- Reuniones de grupo (después de actividad, por ejemplo, un taller)
- Análisis de quejas y reclamaciones de clientes.
- Análisis de la afluencia de visitas.
- Análisis de impacto en las redes sociales.
- Terminales tipo “Rate Now” de respuesta voluntaria en tablets en distintos espacios del Museo.
- Cuestionarios de evaluación a cumplimentar / dejar en el museo.
- La Observación Directa (Cliente Misterioso).

No entra dentro de esta exposición el profundizar en cada uno de ellos; sin duda sería objeto de publicaciones específicas. Es por ello por lo que nos vamos a centrar exclusivamente en dos de ellos identificando algunos aspectos clave que pueden ayudar a su comprensión.

### LA ENCUESTA - CUESTIONARIO

Una herramienta conocida y ampliamente extendida para conocer el grado de satisfacción de los visitantes del museo respecto a su experiencia es la encuesta.

Esta herramienta posibilita conocer características de una población o universo obteniendo información de un pequeño conjunto representativo (muestra) empleando un procedimiento estandarizado que consiste en realizar una serie de preguntas idénticas y por el mismo orden a cada uno de los individuos seleccionados en la muestra.

Hay dos tipos principales de desarrollo de este método:

- La encuesta personal.
- La utilización de cuestionarios autoadministrados (que no necesitan de apoyo humano explicativo para poder ser cumplimentados).

Nos centraremos en los últimos ya que con relación a la metodología de realización de encuestas podríamos estar disertando largamente, y no es el objeto de este comunicado.

- Sirva a modo de apunte un breve consejo general:
- Si queremos garantizar un índice de respuestas adecuado cuando utilizamos la técnica de la entrevista para conocer el grado de satisfacción de los visitantes con capacidades diversas, el entrevistador debe de estar formado en accesibilidad y formas de trato adecuadas a personas con discapacidad (Cfr. C.2)

Es un error muy común que los museos contraten esta actividad de encuestas personales a la salida del museo a empresas externas sin garantizar que el entrevistador posee la formación, competencia y actitud adecuada.

El diseño del cuestionario es un paso clave en el proceso de realización de una encuesta. El cuestionario es un documento para obtener y registrar información a través de un listado de preguntas que se han de formular de manera idéntica y por el mismo orden a todas las personas entrevistadas

Según la fase en los que se apliquen estos cuestionarios cumplen varios propósitos:

- Diseño preliminar: consiste en conocer las necesidades del público, sus anhelos y aspiraciones, esto permite diseñar las actividades sabiendo que hay personas interesadas en acudir. Se pregunta sobre expectativas fundamentalmente. Sirve para diseñar actividades, así como para el diseño del cuestionario final.
- Desarrollo: las actividades que ya están desarrolladas requieren una valoración y seguimiento constante, no solo para garantizar su estándar de calidad, sino también para actualizarse y mejorarse. Es la herramienta de toma de datos que posteriormente van a ser procesados, analizados y evaluados.

El cuestionario puede contener preguntas abiertas, cerradas o mixtas; dirigidas a objetivos generales o bien a aspectos concretos de la experiencia museística. De cualquier forma, se podrían indicar las siguientes reglas generales a la hora de elaborar el cuestionario y las preguntas:

- Debe de haber preguntas de valoración numérica (escala 1-5, escala 1-10) o bien respuesta dicotómica (si / no) para facilitar el análisis de los datos y poder sacar conclusiones con una cierta base estadística.
- El cuestionario no debe de ser muy extenso (máximo 10 - 12 preguntas).
- Las preguntas han de ser sencillas y redactadas en un lenguaje comprensible para todas las personas a entrevistar.
- El tiempo previsto para su cumplimentación no debe de ser superior a 2 minutos.

- Las preguntas han de ser breves y concretas (no mezclar conceptos).
- Las preguntas deben de ser neutrales.
- El cuestionario debe de ser anónimo y en la medida de lo posible, atractivo.
- Dar las gracias la persona encuestada por su colaboración.

A continuación, se presenta un ejemplo de Modelo de encuesta que se podría aplicar a un Museo.

## CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN

Gracias por realizar esta encuesta. No tardará más de cinco minutos en completarla y nos será de gran ayuda para mejorar nuestros servicios

					
	1	2	3	4	5
1. ¿Te parece suficiente la información que tenías antes de venir al Museo?	1	2	3	4	5
2. ¿Estás satisfecho con la duración de la actividad?	1	2	3	4	5
3. ¿Te has sentido cómodo en los espacios del Museo que has visitado	1	2	3	4	5
4. ¿Te han gustado las actividades en el taller/los cuadros que has visitado?	1	2	3	4	5
5. ¿Estás satisfecho con el nivel de participación en esta actividad?	1	2	3	4	5
6. ¿Te has sentido a gusto con el personal del Museo que te ha atendido?	1	2	3	4	5
7. ¿Te parecen adecuadas las ayudas técnicas que tiene el Museo	1	2	3	4	5
8. En general ¿estás satisfecho con tu visita al Museo?	1	2	3	4	5
9. ¿Qué es lo que más te ha gustado de la visita?					
10. ¿Qué es lo que menos te ha gustado de la visita?					
11. ¿Hay algo que te gustaría que fuera mejor)					

Para finalizar este apartado, hay que indicar que en análisis posterior se ha de tener en cuenta una clara definición de la "Zona de Calidad" frente a la "Zona de No Calidad". En una escala de 1-5 (o 1-10) es práctica habitual el subdividir la última zona en dos subgrupos ("Zona de tolerancia" y "Zona de rechazo") como una posible ayuda a la hora de plantear la conveniencia de tomar acciones.

	Zona de NO CALIDAD						Zona de CALIDAD			
	RECHAZO				TOLERANCIA		ACEPTACIÓN			
Esca la numérica 5	1		2		3		4		5	
Esca la numérica 10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Esca la Semántica	Muy malo		Malo		Regular		Bueno		Muy bueno	

- **Zona de Aceptación:** respuestas que superan la expectativa del cliente, el visitante del museo sale del mismo satisfecho. Recomendaría la experiencia museística vivida. Los aspectos valorados en esa zona constituyen por consiguiente la zona de calidad.
- **Zona de Tolerancia:** respuestas que caen fuera de lo que el visitante del museo considera bueno, pero tampoco existe un rechazo directo. Es una zona muy crítica pues el visitante que está en esta zona posiblemente se puede ir a otro museo (u otra experiencia cultural) en cuanto conozca de su existencia. Difícilmente recomendará, ni repetirá.
- **Zona de Rechazo:** respuestas por debajo del punto de transición y lejos de la expectativa del cliente. Posiblemente haya puesto una queja o reclamación en el Museo. Claramente son respuestas de insatisfacción que muy probablemente comunicará de forma espontánea (desprestigio del museo).

## LA OBSERVACIÓN DIRECTA (CLIENTE MISTERIOSO)

Es una herramienta sencilla que consiste en observar una serie de criterios (protocolo de observación) sobre el nivel real de la calidad del servicio y atención al visitante que se ofrece desde un museo.

Los objetivos que se pretenden son disponer de información sobre el museo de acuerdo con tres circunstancias generales:

- **Visión real:** se evalúan situaciones de contacto directo con los clientes ("momentos de la verdad").
- **Visión objetiva:** el personal del museo no está avisado previamente, y el profesional que realiza la simulación actúa en total anonimato.
- **Visión completa:** se consigue información sobre todos los procesos de atención al visitante del museo que hayamos definido en el modelo de observación (recepción, entradas, guardarropa, tienda, exposición, visitas guiadas, talleres, seguridad, ayudas técnicas, accesibilidad, cafetería / restaurante...).

Con ello podremos obtener una información relevante de, entre otros, los siguientes aspectos:

- La calidad en las instalaciones del Museo.
- La calidad de los servicios complementarios que ofrece el Museo.
- Grado de conocimiento y formación de los empleados.
- Actitudes y trato: educación, imagen, dedicación, etcétera.

Las observaciones deben ser realizadas por profesionales (mystery shoppers) que se adecuen al perfil del cliente real y deben superar un proceso previo de formación específica en el proyecto a realizar (conocimiento del museo, sus características, los servicios ofrecidos y los parámetros de calidad que se hayan estipulado).

Simulando ser clientes y de forma anónima, se obtiene información de la realidad que se produce diariamente en el Museo, a partir de la cual se pondrán identificar los puntos fuertes y las oportunidades de mejora en la prestación del servicio museístico que permitan incrementar la satisfacción y la fidelización de nuestros visitantes.

Además, en caso de detectarse alguna incidencia crítica que pueda poner en riesgo alguna de las características relevantes de la calidad de nuestro Museo, esta técnica permite prevenir la aparición de potenciales quejas y reclamaciones.

Finalmente, si esta técnica se repite periódicamente, se puede obtener una información particularmente interesante sobre la evolución de la calidad de ciertos aspectos relevantes del Museo a lo largo del tiempo.

Es interesante que cada Museo reflexione internamente sobre las características esenciales de su organización, y como consecuencia de dicha reflexión establezca un protocolo específico para utilizar esta herramienta del cliente misterioso.

Como base para establecer dicho protocolo de verificación es recomendable seguir las especificaciones establecidas en la Norma UNE 302002. "Museos. Requisitos para la prestación del servicio de visitas" y cuyo índice es el siguiente:

Prestación del servicio	Requisitos de gestión de las instalaciones y equipamientos	Limpieza y mantenimiento
1. Accesibilidad 2. Información y comunicación. Canales y modos de comunicación, información previa, normas de visita, materiales y recursos para la visita, Idiomas... 3. Atención al visitante. 4. Reserva y venta de entradas 5. La visita al museo. Acogida y recepción, tipos de visita (libres, guiadas, talleres...), recursos para la mejora de la experiencia del visitante... 6. Fidelización del visitante	1. Requisitos generales 2. Gestión de la seguridad. Personas, bienes emergencias / incendio 3. Señalética 4. Área de acogida y atención al visitante 5. Zona de descanso 6. Espacios expositivos 7. Aseos 8. Zona comercial 9. Aparcamiento	1. Requisitos de limpieza 2. Requisitos de mantenimiento de instalaciones y equipamientos

## D.2. Propuestas de protocolos de actuación.

Para finalizar, y a título de ejemplo se presenta un protocolo / tipo de un Museo

### 1. ACTIVIDADES PREVIAS

- 1.1. Verificar la existencia de web del museo y consultar la información que aparece en la misma.
- 1.2. Comprobar horarios, tarifas, actividades del museo, noticias, organización, declaraciones de calidad / accesibilidad / sostenibilidad, y en general toda la información relevante que posteriormente va a ser objeto de observación.
- 1.3. En caso necesario, hacer una lista de chequeo.

### 2. LA OBSERVACIÓN DIRECTA (COMPROBACIONES A EFECTUAR)

#### 2.1. Llegada al museo y adquisición entrada

- 2.1.1. Características de accesibilidad al museo para personas con discapacidad, ancianos o sillas de niños.
- 2.1.2. Señalización exterior, información en taquilla sobre precios y servicios incluidos, horarios de apertura y anuncios de cierres de salas, en su caso.
- 2.1.3. Tiempo de espera para adquirir las entradas.
- 2.1.4. Facilidad para adquirir entrada a colección permanente, a exposiciones temporales y solicitar audioguía, en su caso.

## 2.2. Controles de seguridad, consigna/guardarropa

- 2.2.1. Tiempo de espera para pasar controles de seguridad.
- 2.2.2. Disponibilidad de consignas o guardarropas para dejar objetos voluminosos (mochila, maletín, etc.) y tiempo requerido para hacer uso de éstas.

## 2.3. Visita a la exposición permanente y a exposiciones temporales

- 2.3.1. Disponibilidad de normas de visita en la entrada al museo.
- 2.3.2. Disponibilidad de folletos o planos con información en castellano y otros idiomas) sobre el museo.
- 2.3.3. Existencia de información sobre las actividades y servicios complementarios programadas (audiovisuales, talleres, biblioteca) e información sobre ubicación, horarios, etc. (Contrastar con lo anunciado en la página web).
- 2.3.4. Realizar el recorrido a la exposición permanente y a las exposiciones temporales, y realizar verificaciones de:

- Legibilidad de información de piezas expuestas.
- Señalización de salas (contrastar con plano).
- Limpieza, confort / climatización de salas.
- Ruido.
- Zonas de descanso.
- Accesibilidad en el recorrido.
- Señalética.
- Existencia de salidas de emergencia.

## 2.4. Relaciones con personal del museo

- 2.4.1. Comprobar trato del personal de taquillas y guardarropa e información proporcionada.
- 2.4.2. Formular alguna pregunta a los vigilantes de salas; por ejemplo: ubicación de una obra concreta de la colección, situación de los aseos, recorrido recomendado para la visita, cómo salir del museo, salida del museo, etc.).

## 2.5. Servicios complementarios

- 2.5.1. Zonas de descanso. Ubicación y características del mobiliario y accesibilidad.
- 2.5.2. Cafetería o restaurante, verificar oferta de productos, precios y grado de confort para visitantes. Verificar cumplimiento de reglamentación alimentaria básica. Trato y amabilidad del personal.
- 2.5.3. Aseos: señalización, ubicación, número suficiente para visitantes, estado de conservación y limpieza. Existencia de aseos para personas con discapacidad y dispositivos cambia-bebés (si existen).
- 2.5.4. Tienda o punto de venta. Características del entorno, información sobre productos (precios visibles), trato y amabilidad del personal.

2.5.5. Aparcamiento. Características (incluidas las correspondientes a accesibilidad), información, señalización, facilidad de acceso.

### 3. A LA FINALIZACIÓN DE LA VISITA.

Se recomienda realizar el informe de visita de observación directa nada más terminar la visita con el fin que no se olvide ningún aspecto de lo observado.

Asimismo, es interesante incluir la apreciación general subjetiva de la visita realizada (impresión general del cliente misterioso) aunque posteriormente podrá estar matizada con el resto del contenido del informe.

En el diseño de los elementos museográficos se tendrá en consideración a los niños pequeños. Itsasmuseum Bilbao. Fotografías: Elena López Gil. (2019).



## E - CONCLUSÕES.

Concluimos com algumas indicações e recomendações gerais destinadas a que os museus e as exposições sejam locais acessíveis, integrantes e inclusivos para que, deste modo, tornem possível que todas as pessoas se desenvolvam na cultura:

- Planeamento da acessibilidade desde o início do projeto expositivo.
- Definição de um percurso claro.
- Redação e adaptação a linguagem clara ou leitura fácil de todos os conteúdos expositivos, material didático e de divulgação.
- Vídeos falados com linguagem pictográfica e legendados.
- Inserção de ilustrações, desenhos ou pictogramas disponíveis em ARASAAC (<http://www.arasaac.org/>).
- Validação de conteúdos por parte de pessoas com necessidades cognitivas especiais.
- Hierarquização e sistematização da informação e dos suportes que a sustentam, seguindo uma mesma estrutura e código de cores.
- Profissionais especializados tendo em atenção o público com diferentes necessidades.
- Programação de atividades inclusivas.
- Fichas técnicas em que para além dos epígrafes tradicionais como: organização, comissariado, coordenação, projeto museográfico, design de comunicação, conservação ou documentação, se inclua informação sobre: códigos qr, adaptação a leitura fácil, redes sociais ou validação de conteúdos.
- Web acessível na qual se alojem ficheiros vídeo e áudio com os conteúdos expositivos, legendagem e audiodescrição nos conteúdos multimédia.
- Entendimento da acessibilidade como um processo de melhoramento continua, no qual, através da validação, se detetam novos aspetos a ter em conta e novas necessidades.
- Os projetos acessíveis não de ser fruto de um trabalho multidisciplinar e interdisciplinar coordenado, no qual se partilhe conhecimento e se disseminem as boas práticas.

## E - CONCLUSIONES.

Concluiremos con algunas pautas y recomendaciones generales destinadas a que museos y exposiciones sean lugares accesibles, integradores e inclusivos y de esta manera hagan posible que todas las personas se desarrollen en la cultura:

- Planteamiento de la accesibilidad desde el inicio del proyecto expositivo.
- Diseño de un recorrido claro.
- Redacción y adaptación a lenguaje claro o lectura fácil de todos los contenidos expositivos, material didáctico y de difusión.
- Vídeos locutados con lenguaje de signos y subtítulo.
- Inserción de ilustraciones, dibujos o pictogramas disponibles en ARASAAC (<http://www.arasaac.org/>).
- Validación de contenidos por parte de personas con discapacidad cognitiva.
- Jerarquización y sistematización de la información y de los soportes que la sustentan, siguiendo una misma estructura y código de colores.
- Profesionales especializados en atención al público con distintas necesidades.
- Programación de actividades inclusivas.
- Línea de créditos en la que además de los epígrafes tradicionales como: organización, comisariado, coordinación, diseño museográfico, diseño gráfico, conservación o documentación, consignaran información sobre: códigos qr, adaptación a lectura fácil, redes sociales o validadores.
- Web accesible en la que se alojen videos y audios con los contenidos expositivos, uso de subtítulos y audiodescripción en contenido multimedia.
- Entender la accesibilidad como un proceso de mejora continua, donde a través de las validaciones se detectan nuevos aspectos a tener en cuenta y nuevas necesidades.
- Los proyectos accesibles han de ser fruto de un trabajo multidisciplinar e interdisciplinar coordinado, donde se comparta conocimiento y se difundan las buenas prácticas.

## F - BIBLIOGRAFÍA.

### LEGISLACIÓN

*Acessibilidade de espaços públicos, equipamentos colectivos e edifícios públicos e habitacionais*, Decreto-Lei nº163/2006 de 8 de Agosto.

<https://dre.pt/pesquisa/-/search/538624/details/normal?q=Decreto-Lei+n.%2C%BA%20163%2F2006%2C%20de+8+de+agosto> [consulta 27-06-2020]

Constitución Española (1978)

[https://www.siis.net/documentos/documentacion/La\\_Constitucion\\_Espanola\\_en\\_Lectura\\_Facil.pdf](https://www.siis.net/documentos/documentacion/La_Constitucion_Espanola_en_Lectura_Facil.pdf) [consulta 03-07-2020]

Convenção dos Direitos das Pessoas com Deficiência. Resolução da Assembleia da República n.º 56 y 57/2009

<https://dre.pt/pesquisa/-/search/493187/details/maximized>  
[consulta 20-11-2020]

Decretos do Presidente da República nº71/2009

<https://dre.pt/pesquisa/-/search/493183/details/maximized>  
[consulta 03-07-2020]

Decretos do Presidente da República nº72/2009

<https://dre.pt/pesquisa/-/search/493191/details/maximized>  
[consulta 03-07-2019]

Estratégia Nacional para a Deficiência, Resolução do Conselho de Ministros nº 97/2010, 14 de Dezembro.

<https://dre.pt/pesquisa/-/search/307186/details/maximized>  
[consulta 11-07-2020]

Estrategia integral española de cultura para todos. Accesibilidad a la cultura para las personas con discapacidad (2011) Ministerio de Cultura y Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad,

[http://www.msssi.gob.es/ssi/discapacidad/docs/estrategia\\_cultura\\_para\\_todos.pdf](http://www.msssi.gob.es/ssi/discapacidad/docs/estrategia_cultura_para_todos.pdf) [consulta 20-11-2020]

Lei-Quadro dos Museus Portugueses Lei nº 47/2004 de 19 de Agosto.  
<http://www.patrimoniocultural.gov.pt/pt/museus-e-monumentos/rede-portuguesa/lei-quadro-dos-museus-portugueses/> [consulta 11-07-2019]

Ley 26/2011 de 1 de agosto, de adaptación normativa a la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (aprobada 13/12/2006 por la asamblea General de Naciones Unidas)  
<http://www.boe.es/boe/dias/2003/12/03/pdfs/A43187-43195.pdf>  
[consulta 20-11-2020]

R.D. Legislativo 1/2013, de 29.11.13, del Mº de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad BOE 03.12.2013  
<https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2013-12632> [consulta 20-11-2020]

## **NORMATIVA**

Accesibilidad universal y diseño para todos (2009) Normas UNE, Madrid. Fundación ONCE. AENOR.  
<https://www.une.org/encuentra-tu-norma/comites-tecnicos-de-normalizacion/comite/?c=CTN%20170> [consulta 27-06-2020]

Actuación museos y exposiciones accesibles en Estrategia integral española de cultura para todos. Accesibilidad a la cultura para las personas con discapacidad (2017) página 18  
[https://www.msssi.gob.es/ssi/discapacidad/docs/estrategia\\_cultura\\_para\\_todos.pdf](https://www.msssi.gob.es/ssi/discapacidad/docs/estrategia_cultura_para_todos.pdf) [consulta 27-06-2019]

Tourism and related services – Accessible tourism for all –Requirements and recommendations (2018) Norma ISO/CD 21902:2018.  
<https://www.iso.org/standard/72126.html> [consulta 20-11-2020]

**B. PLANIFICACION DE LA VISITA: qué ofrecer y cómo antes de la visita.**

B.2. Comunicación y difusión: Web accesible: información general, reserva y compra de entradas. Redes.

Normativa básica de accesibilidad en la información y la comunicación (2014) CEAPAT <http://www.ceapat.es/InterPresent2/groups/imserso/documents/binario/normalizacion.pdf> [consulta 20-11-2020]

W3C - World Wide Web Consortium. Organismo regulador de Internet <https://www.w3c.es/> [consulta 20-11-2020]

WAI - Web Accessibility Initiative. Organismo regulador de la accesibilidad web, dentro del W3C. <http://www.w3c.es/Traducciones/es/WAI/intro/accessibility> [consulta 20-11-2020]. Web Accessibility Initiative, WAI es la más conocida e internacional y se origina a partir de la iniciativa creada en 1994 por varias empresas y que establece una serie de estándares y recomendaciones para los programadores web.

WCAG 2.0 -Pautas de accesibilidad web 2.0 (2008) <http://www.w3.org/TR/WCAG20/> [consulta 20-11-2020]

Es una guía de recomendaciones, que fue actualizada en 2008, de accesibilidad al contenido.

Norma UNE 139803:2012 PAe (Portal de Administración Electrónica), en el Marco Normativo en España podemos recurrir a esta, entre otras normativas. <https://www.google.es/search?q=Norma+UNE+139803%3A2012&rls=com.microsoft:es&ie=UTF-8&oe=UTF-8&startIndex=&startPage=1> [20-11-2020]

Norma UNE - EN 301549:2019 de accesibilidad TIC, es anulada por la Norma UNE-EN 301549:2020, en vigencia actualmente. <https://www.une.org/encuentra-tu-norma/busca-tu-norma/norma/?Tipo=N&c=N0063691> [20-11-2020]

Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público (2018) [https://www.boe.es/diario\\_boe/txt.php?id=BOE-A-2018-12699](https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2018-12699) [consulta 20-11-2020]

Directiva (UE) 2016/2102, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de octubre de 2016, sobre la accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles. [https://www.google.es/search?q=Directiva+\(UE\)+2016%2F2102%-2C+del+Parlamento+Europeo+y+del+Consejo%2C+de+26+de+octubre+de+2016%2C+sobre+la+accesibilidad+de+los+sitios+web+y+aplicaciones+para+dispositivos+m%C3%B3viles.&rls=com.microsoft:es&ie=UTF-8&oe=UTF-8&startIndex=&startPage=1](https://www.google.es/search?q=Directiva+(UE)+2016%2F2102%-2C+del+Parlamento+Europeo+y+del+Consejo%2C+de+26+de+octubre+de+2016%2C+sobre+la+accesibilidad+de+los+sitios+web+y+aplicaciones+para+dispositivos+m%C3%B3viles.&rls=com.microsoft:es&ie=UTF-8&oe=UTF-8&startIndex=&startPage=1) [consulta 03-09-2020]

### **C. LA VISITA AL MUSEO: qué ofrecemos y cómo durante la visita.**

C.1. Infraestructura y servicios: criterios técnicos, señalización, circulación.  
Contenidos: Museología y museografía. Iluminación. Tecnología accesible.

CTE - DB - SUA. Código técnico de la edificación - Documento básico - Seguridad de utilización y accesibilidad (2019) <https://www.codigotecnico.org/DocumentosCTE/SeguridadUtilizacionAccesibilidad.html> [consulta 20-11-2020]

Decreto 293/2009, de 7 de julio, por el que se aprueba el reglamento que regula las normas para la accesibilidad en las infraestructuras, el urbanismo, la edificación y el transporte en Andalucía. <https://www.juntadeandalucia.es/boja/2009/140/1> [consulta 20-11-2020]

Norma UNE 170001-1:2007 Accesibilidad global. Criterios para facilitar la accesibilidad al entorno. Parte 1: requisitos DALCO Deambulación, Aprehensión, Localización y Comunicación.

Norma UNE 170001-2:2007 Accesibilidad global. Criterios para facilitar la accesibilidad al entorno. Parte 2: sistema de gestión de la accesibilidad global <https://www.juntadeandalucia.es/organismos/turismoregeneracionjusticiayadministracionlocal/areas/turismo/calidad-turistica/paginas/norma-une-170001.html> [consulta 20-11-2020]

Aunque no es una Norma específicamente diseñada para su aplicación exclusiva en Museos, ha sido adoptada como modelo de gestión de la accesibilidad por Museos y Centros Culturales: Museo Nacional Thyssen-Bornemisza (Madrid), Museo de la Naturaleza y el Hombre (Tenerife), La Casa Encendida (Madrid), Museo Guggenheim (Bilbao), Museo de Arte e Historia y Centro Cultural San Agustín (Durango), entre otros, demostrando su eficacia y utilidad en este sector. Esta norma de gestión de la accesibilidad universal contempla el requisito de satisfacción del usuario dentro del apartado "Seguimiento, medición, análisis y mejora".

Norma UNE 41531:2018 IN Acceso al Patrimonio Cultural Inmueble. Criterios generales y metodología <https://www.aenor.com/normas-y-libros/buscador-de-normas/une/?c=N0060417> [consulta 20-11-2020]

Directiva (UE) 2019/882 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 17 de abril de 2019, sobre los requisitos de accesibilidad de los productos y servicios.

La directiva define el concepto de personas con discapacidad en consonancia con la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (en lo sucesivo, «Convención»), adoptada el 13 de diciembre de 2006, en la que la Unión es Parte desde el 21 de enero de 2011. La presente Directiva promueve su participación equitativa, plena y efectiva, mediante la mejora del acceso a los principales productos y servicios que, bien mediante su concepción inicial, bien mediante su posterior adaptación, están dirigidos a las necesidades especiales de las personas con discapacidad.

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=CELEX%3A32019L0882>  
[consulta 20-11-2020]

Norma UNE 153101:2018EX Lectura fácil. Pautas y recomendaciones para la elaboración de documentos. Esta norma experimental especifica las pautas y recomendaciones para la adaptación, creación y validación de documentos en Lectura Fácil y se aplica a textos y documentos escritos, independientemente del soporte en el que se presenten.

<https://www.une.org/encuentra-tu-norma/busca-tu-norma/norma?c=N0060036>  
[consulta 20-11-2020]

Ley 4/2017, de 25 de septiembre, de Atención a personas con discapacidad de Andalucía. [https://www.boe.es/diario\\_boe/txt.php?id=BOE-A-2017-11910](https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2017-11910)  
[consulta 20-11-2020]

C.2. Personal: Capacitación, formación y actitud. Atención a las personas con discapacidad. Herramientas de gestión. Trato adecuado durante la visita: lenguaje y actitudes.

Norma UNE 170001-2:2007. Accesibilidad Universal. Sistema de Gestión de la accesibilidad <https://www.juntadeandalucia.es/organismos/turismoregeneracionjusticiayadministracionlocal/areas/turismo/calidad-turistica/paginas/norma-une-170001.html> [consulta 20-11-2020].

El apartado 6.2 de dicha Norma UNE 170001-2 establece como requisito obligatorio dentro del Sistema de Gestión de la accesibilidad el proceso de formación del personal:

“Todo el personal que realice trabajos que afecten a la accesibilidad universal del servicio de la organización debe ser competente en base a la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas.

Con el fin de asegurar dicha competencia la Dirección de la organización debe proporcionarle la formación necesaria para satisfacer las necesidades y carencias detectadas.

Se deben mantener y conservar registros (evidencias documentales) que demuestren la competencia del personal de la organización”.

Norma UNE 302002:2018. Museos. Requisitos para la prestación del servicio de visitas

<https://www.une.org/encuentra-tu-norma/busca-tu-norma/norma?c=N0060585>  
[consulta 20-11-2020]. Es una Norma específicamente diseñada para Museos donde se establecen los requisitos de calidad que deberían cumplir los Museos e instituciones afines en la prestación de sus servicios de visita y actividades complementarias para enriquecer la experiencia del visitante.

No es objeto de este trabajo desarrollar en profundidad los requisitos establecidos en la misma; a los efectos de la gestión de la accesibilidad, simplemente indicar algunos aspectos:

El apartado 5.1 “Accesibilidad” establece unos requisitos básicos sobre este aspecto, tales como:

- El museo debe estar comprometido con la mejora de la accesibilidad de sus instalaciones, servicios y contenidos.

- Debe realizar una evaluación de accesibilidad de sus instalaciones, servicios y contenidos y ofrecer información sobre las adaptaciones y recursos de accesibilidad disponibles. Los criterios DALCO establecidos en la Norma UNE 170001 pueden servir de guía y referencia para realizar el análisis de accesibilidad.
- El museo debería establecer e implementar medidas para mejorar la accesibilidad. El anexo A establece recomendaciones en esta materia.
- Incluir formación específica sobre atención a personas con discapacidad en su programa de formación de atención al visitante.
- Identificar y señalar (en su caso) las adaptaciones y recursos de accesibilidad de que disponga e informar al personal implicado.
- Definir al menos un itinerario accesible; y ofrecer una alternativa a colectivos de personas con discapacidad sensorial e intelectual que les permita disfrutar de una experiencia en el museo, a través de actividades o servicios periódicos o bajo demanda.

Como complemento dispone de un Anexo A, con recomendaciones para mejorar la accesibilidad en Museos:

- Con relación a la formación y atención al visitante.
- Con relación a la accesibilidad de los contenidos expositivos
- Con relación a la organización de visitas guiadas.

Concretamente, en el primer aspecto señala lo siguiente:

“Se recomienda la formación presencial y experta sobre accesibilidad”.

“Se recomienda que algún empleado conozca los criterios básicos de atención a persona con discapacidad auditiva o sordas que comunican en LSE”.

Norma ISO/CD 21902:2018 Tourism and related services – Accessible tourism for all – Requirements and recommendations

<https://www.une.org/encuentra-tu-norma/busca-tu-norma/norma?c=N0060585>

[consulta 20-11-2020]. Este proyecto de norma internacional ISO analiza de una forma pormenorizada los requisitos y recomendaciones de accesibilidad particulares que deben de ser tenidos en cuenta en cada uno de los elementos de la “Cadena Turística”, así como un conjunto de requisitos y recomendaciones de accesibilidad comunes y aplicables a todos ellos.

Los Museos se incluyen en el apartado 8 “Actividades de ocio” que respecto a la formación en accesibilidad establece:

“Los guías deben recibir formación de sensibilización y tener conocimientos sobre el uso de las instalaciones para las personas con discapacidades”

“Además de los requisitos y recomendaciones señalados anteriormente, el proveedor de servicios (en nuestro caso, Museos) también tomará en consideración lo establecido en las subcláusulas 4.2 Diseño de servicios accesibles, 4.4 Formación y 4.5 Requisitos funcionales comunes para el entorno construido”.

El apartado 4.4 “Formación” nos indica una serie de consideraciones general a tener en cuenta, así como unas sugerencias sobre el contenido que debería tener una actividad formativa en accesibilidad.

#### 4.4.1 Generalidades

El personal debe ser consciente de las necesidades y dificultades específicas asociadas a una serie de condiciones que los visitantes puedan tener, sin importar si la condición es visible o invisible.

En función de su ocupación, todo el personal debe estar capacitado para asistir y atender a todos los visitantes, con igual atención, consideración y respeto.

La sensibilización del personal juega un papel importante para minimizar el impacto de las posibles deficiencias en el acceso o en la solución de circunstancias imprevistas.

Los responsables de las organizaciones del turismo y de los productos y servicios turísticos (en nuestro caso, Museos), proporcionarán a su propio personal la formación en turismo accesible, basada en los diferentes roles ocupacionales (por ejemplo, gerentes con/sin contacto con el cliente, personal de primera línea, otros / incluyendo especialistas técnicos).

La formación debe proporcionar conocimientos apropiados y adecuados sobre las necesidades de los clientes con diversidad en su rango de edad y capacidades funcionales.

La capacitación del personal debe adaptarse y ajustarse a las diferentes funciones ocupacionales, la educación previa y la responsabilidad en el negocio. Además, una estrategia para contratar personal con conocimientos específicos, (por ejemplo: lengua de signos, Braille) puede ser una forma de aumentar el conocimiento y la conciencia en la empresa.

#### 4.4.2. Contenidos de la formación

Dependiendo del área de trabajo, el contenido de la capacitación y los resultados del aprendizaje deben incluir:

- a) La sensibilización y el conocimiento del significado de la diversidad humana, la inclusión, el diseño universal y la accesibilidad en el contexto con el cliente, incluyendo el lenguaje apropiado;
- b) La identificación de los beneficiarios del turismo accesible (en nuestro caso, Museo), y cómo mejorar la forma en que el personal debe interactuar con personas con discapacidades, específicamente:
  - cómo comunicarse con personas con problemas de audición y visitantes sordos;
  - cómo guiar a las personas ciegas o con problemas de visión;
  - cómo ayudar a las personas con impedimentos de movilidad y que utilizan dispositivos de asistencia (por ejemplo, usuarios de silla de ruedas).
  - cómo comunicarse con personas con discapacidades cognitivas, mentales y/o intelectuales.
- c) El conocimiento de los principios del Diseño Universal y su aplicación en la provisión de ayudas técnicas y servicios (conocimientos teóricos y/o prácticos);
- d) Desarrollo estratégico de la accesibilidad en las empresas (por ejemplo, el turismo accesible como oportunidad de negocio; análisis de las quejas y sugerencias de los clientes con discapacidades, convirtiéndolas en oportunidades de mejora);
- e) Conocimiento del nivel de accesibilidad ofrecido, y tomar conciencia de la existencia de las barreras existentes;
- f) Comercialización y promoción de destinos, productos y servicios turísticos accesibles;

- g) El conocimiento de los servicios de accesibilidad prestados por el proveedor de servicios turísticos;
- h) Conocimiento sobre el uso y mantenimiento seguro de ayudas técnicas y/o equipo de accesibilidad que se proporcionan en el lugar de celebración (en nuestro caso, Museo);
- i) Reconocer y responder apropiadamente a las personas que utilizan apoyos, perros guía de asistencia y/o asistencia tecnológica;
- j) Los proveedores de servicios turísticos (en nuestro caso, Museos) tendrán protocolos para tratar los perros de orientación y asistencia. Por ejemplo, si hay interacciones con animales salvajes y cómo responder a la situación; qué hay que hacer si un perro de asistencia se comporta mal; qué pasa si uno de los clientes tiene alergia a los perros,...
- k) La evaluación del entrenamiento.

La formación puede realizarse en cooperación con personas con discapacidades o asociaciones que representan los intereses de las personas con discapacidades; y ser dirigido por instructores con un conocimiento documentado en turismo y accesibilidad.

La formación que incluye el uso de personal como voluntarios en el papel de un cliente con discapacidad (por ejemplo, personas con movilidad reducida, visión o audición reducida) puede ser un método eficaz.

Debería haber un plan para mantener el conocimiento y la concienciación actualizados y al día dentro del proveedor de servicios turísticos (en nuestro caso, Museo).

#### **D. DESPUÉS DE LA VISITA: qué hemos ofrecido y cómo durante la visita.**

D.1. Recogida, análisis y evaluación de información. La opinión de los visitantes: encuestas de satisfacción.

Todas las Normas relacionadas con la accesibilidad y los Museos contienen un apartado específico dentro de un sistema de gestión, que enfatiza la necesidad de obtener información de los visitantes del Museo para conocer su grado de satisfacción de la experiencia museística. Este requisito suele estar incluido dentro del apartado "Seguimiento, medición, análisis y mejora.

Disponer de datos e información sobre cómo se están desarrollando e implementando los distintos elementos que configuran los procesos en un museo es fundamental para proponer mejoras en los mismos. (lo que se puede medir se puede mejorar).

Con relación al binomio conceptual "Satisfacción del visitante - Accesibilidad" en dicho apartado de la Normas se suelen proponer actuaciones en diversos ámbitos:

- Satisfacción de los usuarios: "la voz del cliente" es fundamental para establecer mejoras en la accesibilidad. Si queremos hacer nuestras instalaciones y servicios accesible para todas las personas, debemos de contar con su opinión.
- Auditorías internas. La propia organización debe de determinar internamente

si el sistema de gestión de la accesibilidad universal se ha implantado, es conforme y mantiene su eficacia.

- Seguimiento de los procesos (“cadenas de accesibilidad”) y de las actividades planificadas (grado de cumplimiento de los planes de accesibilidad). Analizar los datos, identificar causas, proponer mejoras.
- Además de establecer el requisito de atender (y documentar) las posibles quejas y reclamaciones de los clientes, también se introducen los conceptos de acción correctiva (solucionar las situaciones anómalas y no conformes) y acción preventiva (eliminar el riesgo potencial de que se produzca una no conformidad).

#### NORMA UNE-EN ISO 9001

<https://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/norma-une-en-iso-9001#:~:text=La%20Norma%20ISO%209001%20establece,la%20certificaci%C3%B3n%20de%20dichos%20sistemas.&text=Para%20la%20certificaci%C3%B3n%2C%20dado%20que,aplicable%20para%20conseguir%20la%20misma> [consulta 19-11-2020]. Esta Norma no está específicamente diseñada para el sector museístico, pero es la base que cualquier tipo de organización debería tener en cuenta a la hora de “desarrollar, implementar y mejorar la eficacia de un sistema de gestión de la calidad y aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos”.

Muchos Museos, Nacionales e Internacionales han implantado (y en varios casos certificado) los requisitos técnicos de gestión de la calidad definidos en dicha Norma ISO 9001.

Uno de los objetivos de los sistemas de gestión debe de ser el aumentar la satisfacción de los clientes (apartados 5.1.2 y 6.2.1d), y para ello establece dentro del apartado “Seguimiento, medición, análisis y evaluación” el requisito 9.1 “Satisfacción del cliente”:

*La organización debe realizar el seguimiento y establecer los métodos que le ofrezcan información relevante sobre el grado de satisfacción de sus clientes. El objetivo debe ser, en cualquier caso, disponer de información suficiente para identificar oportunidades de mejora en la satisfacción de nuestros clientes.*

La Norma ISO 9001 no obliga a la utilización de un método concreto para obtener información sobre el grado de satisfacción de sus clientes: debe de ser ella misma la que mediante un análisis de oportunidad elija el método que le resulte más adecuado y eficaz. Dado el carácter multisectorial que tiene la Norma ISO 9001, algunos métodos citados a modos de ejemplo son: encuestas al cliente, reuniones con los clientes, análisis de cuotas de mercado, felicitaciones, informes de agentes comerciales, estudios de opinión de mercado, quejas – sugerencias – reclamaciones, etcétera.

La Norma establece el requisito de que, con la información recopilada sobre el grado de satisfacción de los clientes, las organizaciones (museos) tienen la obligación de analizarla y evaluarla (apartado 9.1.3) y comprometerse con el establecimiento de acciones de mejora (apartado 10.1) Finalmente, cita en su apartado bibliográfico 4 normas ISO adicionales para profundizar en estos conceptos:

- ISO 10001. Gestión de la calidad. Satisfacción del cliente. Directrices para los códigos de conducta de las organizaciones.
- ISO 10002. Gestión de la calidad. Satisfacción del cliente. Directrices para el tratamiento de las quejas en las organizaciones.
- ISO 10003. Gestión de la calidad. Satisfacción del cliente. Directrices para la resolución de conflictos de forma externa en las organizaciones.
- ISO 10004. Gestión de la calidad. Satisfacción del cliente. Directrices para el seguimiento y la medición.

La NORMA UNE 170001-2, ya citada en este documento, de forma análoga a ISO 9001, contempla el requisito de satisfacción del usuario dentro del apartado "Seguimiento, medición, análisis y mejora", en el requisito 8.2.1 plantea que:

*La organización debe obtener información relativa a la percepción que tienen los usuarios respecto al cumplimiento de sus necesidades (de accesibilidad) por parte de la organización. Para ello debe determinar los métodos para obtener y registrar dicha información.*

*Los métodos establecidos deben contemplar la forma de recoger y registrar cualquier queja, reclamación, sugerencia o cualquier otra información proporcionada por el usuario relativa a la accesibilidad del entorno. Los métodos utilizados por la organización para recoger dicha información deben considerar a todos los usuarios interesados.*

*La satisfacción del usuario debe evaluarse periódicamente, y especialmente cuando se practiquen modificaciones en la accesibilidad del entorno.*

*La información obtenida en la medición de la satisfacción del usuario debe utilizarse en la planificación y mejora del sistema de gestión de accesibilidad.*

Básicamente son los mismos términos utilizados en ISO 90001 pero aplicados específicamente al concepto accesibilidad. Como mejora al texto anterior, hay que indicar que UNE 170001-2 aclara y puntualiza:

- La obligación periódica de realizar este proceso. No establece ningún plazo, aunque es práctica habitual el realizarlo de forma anual.
- La aplicación del método a todo tipo de usuario /visitante del museo, incluidas las personas con discapacidad.
- Los resultados de la información sobre la satisfacción de los visitantes deben de ser "datos de entrada" para planificar acciones de mejora en el Museo.

UNE 302002:2018. Museos. Requisitos para la prestación del servicio de visitas <https://www.une.org/encuentra-tu-norma/busca-tu-norma/norma?c=N0060585> [consulta 19-11-2020]. Esta Norma está específicamente diseñada para Museos donde se establecen los requisitos de calidad que deberían cumplir los Museos e instituciones afines en la prestación de sus servicios de visita y actividades complementarias para enriquecer la experiencia del visitante.

El apartado 5.1 y el anexo A contienen requisitos y recomendaciones de accesibilidad aplicables a Museos, y como no podía ser de otra forma al tratarse de una norma de gestión, también contempla la satisfacción de los visitantes dentro del apartado 4.7 "Procesos de Control y mejora continua", en el requisito 4.7.3 se indica:

El museo debe establecer un sistema para conocer, medir y analizar la opinión del visitante de forma periódica (a través de encuestas de calidad,

seguimiento de opiniones en redes sociales, etc.) de forma que se pueda mejorar el servicio estableciendo las medidas oportunas.

Debe disponerse de un registro de las medidas adoptadas respecto a las quejas, sugerencias y reclamaciones de los visitantes. Los resultados de la medición de la satisfacción del visitante deben ser comunicados al personal implicado.

Complementariamente a todo lo anterior, en esta norma es obligatorio disponer de un indicador directamente relacionado con el grado de satisfacción de los visitantes (apartado 4.7.2).

Para finalizar, hay que indicar que en el actual borrador de la Norma ISO DIS 21902 Tourism and related services – Accessible tourism for all – Requirements and recommendations (aplicable también a la accesibilidad en Museos, apartado 8.2.1) no se aporta ninguna información que añada valor y / o complemente a lo establecido en las anteriores Normas:

*Se deben implementar las siguientes herramientas para permitir una gestión de accesibilidad efectiva y proporcionar una base para acciones correctivas:*

- *Auditorías internas que evalúan el alcance de la ejecución de las acciones planificadas, la aplicación de la legislación y las normas y la conformidad con los protocolos generales de gestión interna.*
- *Encuestas que evalúan regularmente la satisfacción del cliente y sus sugerencias de mejoras. Las encuestas también deben abarcar otros elementos de la cadena de valor (por ejemplo, personal, proveedores) para recopilar datos más completos.*

## E. CONCLUSIONES

<http://www.arasaac.org/>

ARASAAC es una marca del Gobierno de Aragón, inscrita en la Oficina Española de Patentes y Marcas. La Colección de pictogramas ARASAAC se inscribe en el Registro General de la Propiedad Intelectual (Depósito Legal Z 901-2013) como obra colectiva a nombre de la Diputación General de Aragón, que la edita y divulga de conformidad a lo dispuesto en el artículo 8 del texto refundido de la Ley de Propiedad Intelectual, aprobado por el R. D. Legislativo 1/1996, de 12 de abril. Los recursos que se ofrecen en la web (pictogramas, imágenes o vídeos), los materiales y herramientas elaborados, se publican bajo Licencia Creative Commons (BY-NC-SA), autorizándose su uso siempre que se cite la fuente, autor, se compartan bajo la misma licencia y NO SE HAGA UN USO COMERCIAL DE LOS MISMOS.

Esto implica que, cualquier obra derivada que se elabore a partir los recursos contenidos en los catálogos de ARASAAC (pictogramas, imágenes o vídeos), se debe distribuir con la misma licencia Creative Commons (BY-NC-SA), se debe citar al autor (Sergio Palao) y al propietario (Gobierno de Aragón) de los pictogramas, la procedencia de los mismos (ARASAAC <http://arasaac.org>) y la licencia bajo la que se distribuyen (Creative Commons BY-NC-SA).

Un modo de realizar esta cita es:

Los símbolos pictográficos utilizados son propiedad del Gobierno de Aragón y han sido creados por Sergio Palao para ARASAAC (<http://arasaac.org>) que los distribuye bajo licencia Creative Commons (BY-NC-SA).

## BIBLIOGRAFÍA GENERAL

*Accesibilidad Cognitiva. Guía de Recomendaciones.* (2014) FEAPS Madrid <http://www.plenainclusionmadrid.org/publicacion/guia-de-reco-mendaciones-en-accesibilidad-cognitiva> [consulta 11-07-2019]

AENOR (2017) *Un museo abierto a todas las personas.* <https://portal.aenormas.aenor.com/revista/pdf/dic17/30dic17.pdf> [consulta 20-11-2020]

*Actuación museos y exposiciones accesibles en Estrategia integral española de cultura para todos. Accesibilidad a la cultura para las personas con discapacidad,* página 18 [https://www.msssi.gob.es/ssi/discapacidad/docs/estrategia\\_cultura\\_para\\_todos.pdf](https://www.msssi.gob.es/ssi/discapacidad/docs/estrategia_cultura_para_todos.pdf) [consulta 27-06-2019]

ÁLVAREZ de MORALES, C. (2011) *El guión audiodescriptivo, un discurso retórico moderno.* *Language Design*, 13, 73-105  
(2013) *La accesibilidad en el museo desde una perspectiva sociológica.* *Revista de Estudios Jurídicos*, 13, 1-8.

AMBROSE, T y PAINE, C. (2019) *El museo. Manual internacional*, Madrid, Akal.

APME. *Hagamos accesibles los museos* <http://www.apme.es/html/documento5.htm> [consulta 19-11-2020]

ARIAS ARRIBA, F. (2006) *Museo e discapacidad: O caso de Museo Provincial de Lugo en VIII Coloquio Galego de Museos: os museos e o seu publico.* Santiago. Dirección Xeral de Patrimonio Cultural, Consello Galego de Museos, Museo Municipal de Pontearreas.

AA.VV (1994) *Museos abiertos a todos los sentidos. Acoger mejor a las personas minusválidas.* Fondation de France – ICOM. Título original: *Des Musées ouverts a tous les sens: mieux accueillir les personnes handicapées.* Traducción: Ministerio de Cultura y ONCE. Madrid. [https://sid.usal.es/idocs/F8/FD02631/museos\\_abiertos\\_a\\_todos\\_los\\_sentidos.pdf](https://sid.usal.es/idocs/F8/FD02631/museos_abiertos_a_todos_los_sentidos.pdf) [consulta 19-11-2020]

Articket BCN (2010) *Diseño de exposiciones y accesibilidad. Recomendaciones para un diseño para todos.* <https://docplayer.es/7756982-Diseno-de-exposiciones-y-accesibilidad-recomendaciones-para-un-diseno-para-todos-octubre-de-2010.html> [consulta 24-09-2020]

BENITO FERNÁNDEZ, J. GARCÍA MILÁ, J. A. JUNCÁ UBIERNA, J. A. ROJAS TORRALBA, C. y SANTOS GUERRAS, J. J. (2010) *Manual para un Entorno Accesible.* Real Patronato sobre Discapacidad. Fundación ACS. Madrid. Décima Edición.

<https://sid.usal.es/idocs/F8/FD017241/manualparaunentornoaccesible.pdf> [consulta 19-11-2020]

Blog - Calícrates - Accesibilidad <https://calicrates.eu/blog/> [consulta 19-11-2020]

- CACHEDA BARREIROS, R.M y LAMIGUEIRO ROMEO, M (2015) *La accesibilidad de los museos: visiones y perspectivas: Una propuesta de intervención en Galicia*. Santiago. Andavira Editores
- CEIS. Yuste, A. (2018) *Sistemas de Gestión de la Accesibilidad Universal en Museos*. [http://asepau.org/sites/default/files/pdf/articles/0709\\_sistemas\\_de\\_gestion\\_de\\_la\\_accesibilidad\\_universal\\_en\\_museos.pdf](http://asepau.org/sites/default/files/pdf/articles/0709_sistemas_de_gestion_de_la_accesibilidad_universal_en_museos.pdf) [consulta 06-11-2020]
- Código de deontología del ICOM para los museos* (2006) París. ICOM <http://www.icom-ce.org/codigo-deontologico-para-museos/> [consulta 27-06-2019]
- Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad* (2006) ONU <https://www.un.org/development/desa/disabilities/convention-on-the-rights-of-persons-with-disabilities.html> [consulta 07-07 2019]
- Design For All Foundation. *El Diseño Para Todos* <http://designforall.org> [consulta 07-07 2019]
- Fundación ONCE. *Arte y Cultura* <http://arteycultura.fundaciononce.es/> [consulta 07-07 2019]
- DISCAPNET. Portal de las personas con discapacidad <https://www.discapnet.es/> [consulta 27-06- 2020]
- E-boletín AMMA: Nº 5 (2013) <http://es.calameo.com/read/00190617578e403c5d355> [consulta 18-11-2020]  
Nº 6 (2014) <http://www.calameo.com/read/001906175dfe011048a42> [consulta 18-11-2020]  
Nº 7 (2015) <http://es.calameo.com/read/001906175eafaa435ab72> [consulta 18-11-2020]  
Nº 8 (2016) <http://es.calameo.com/books/0019061755a4e6e2019c0> [consulta 18-11-2020]  
Nº 9 (2017) <https://es.calameo.com/read/001906175576d7931e5fb> [consulta 18-11-2020]  
Nº 10 A (2018) <http://www.calameo.com/read/0019061752727217ce43f> [consulta 18-11-2020]  
Nº 11 (2019) <https://es.calameo.com/read/001906175dbfbb31ef72> [consulta 18-11-2020]  
Nº 12 (2020) <https://es.calameo.com/read/001906175f8bc130ca3a1> [consulta 18-11-2020]
- ESPINOSA RUIZ, A. y BONMATÍ LLEDÓ, C. (2013) *Manual de accesibilidad e inclusión en museos y lugares del patrimonio cultural y natural*. Ed. Trea S.L., Gijón.
- FERNÁNDEZ ALLÉS, M. T. (2013) *Los museos accesibles en España: El caso Guggenheim*. *Pasos: Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, Vol. 11, Nº. 2, págs. 399-415 [http://www.researchgate.net/profile/Maria\\_Teresa\\_Alles/publication/236983686\\_Los\\_museos\\_accesibles\\_en\\_Espaa\\_el\\_caso\\_Guggenheim/links/0f317538375f471fb0000000.pdf](http://www.researchgate.net/profile/Maria_Teresa_Alles/publication/236983686_Los_museos_accesibles_en_Espaa_el_caso_Guggenheim/links/0f317538375f471fb0000000.pdf)

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4215835> [consulta 27-06-2020]

Fundosa Accesibilidad (2009) *Accesibilidad Universal. Requisitos de espacios públicos urbanizados, entornos edificados, transporte y comunicación*. AENOR.

GIJÓN PUERTA, J y FAGES, E (2008) *Cómo elaborar proyectos educativos en entornos culturales*. Sevilla. Fundación ECOEM.

GÓMEZ DEL ÁGUILA, L.M. (2012) *Accesibilidad e inclusión en espacios de arte: ¿cómo materializar la utopía?* *Arte, Individuo y Sociedad*, 24, 77-90. UCM

GÓMEZ VÍLCHEZ, M. S. (2010) *QR Code en Museos* <http://mediamusea.files.wordpress.com/2010/10/qr-code-en-museos.pdf> [consulta 27-06-2020]

GONZÁLEZ, C. LAVADO, P. LLUCH, R. PÉREZ DE ANDRÉS, C. (1994) *Museos abiertos a todos los sentidos. Acoger mejor a las personas minusválidas*, Madrid, MC, ONCE.

*Guía de Monumentos, Museos y puntos de interés turísticos accesibles para todos* (2010) PREDIR [http://www.xn-espaescultura-tnb.es/export/sites/cultura/publicos/guias\\_accesibilidad/Monumentos\\_Museos\\_Accesibles.pdf](http://www.xn-espaescultura-tnb.es/export/sites/cultura/publicos/guias_accesibilidad/Monumentos_Museos_Accesibles.pdf) [consulta 27-06-2020]

*Guía para hacer museos y exposiciones accesibles* (2019) El cubo blanco, Calicrates y Le perfectier, 4ª edición. [https://calicrates.eu/wp-content/uploads/2019/12/guia-museos-exposiciones-accesibles-mar2019\\_acc.pdf](https://calicrates.eu/wp-content/uploads/2019/12/guia-museos-exposiciones-accesibles-mar2019_acc.pdf) [consulta 27-06-2020]

*Guía Técnica de Accesibilidad en Espacios Naturales* (2017) [https://www.miteco.gob.es/es/red-parques-nacionales/guia-accesibilidad-espacios-naturales\\_tcm30-486562.pdf](https://www.miteco.gob.es/es/red-parques-nacionales/guia-accesibilidad-espacios-naturales_tcm30-486562.pdf) [consulta 27-06-2020]

*Guía visual del Museo del Prado. Un recurso educativo inclusivo*. <https://www.museodelprado.es/actualidad/multimedia/guia-visual-del-museo-del-prado/4621ae59-3080-43bb-892b-34721f47ca96> [consulta 27-06-2020]

HERNÁNDEZ NAVARRO, E. y MONTES LÓPEZ. (2002) *Accesibilidad de la cultura visual: límites y perspectivas. Integración: Revista sobre ceguera y deficiencia visual*, Nº. 40, págs. 21-28  
<https://dialnet.unirioja.es/ejemplar/194286> [consulta 15-11-2020]

Jaén Accesible (2012) *Manual Especializado de Turismo Accesible*  
<http://datos.bne.es/edicion/a4617031.html> [consulta 15-11-2020]

LAVADO PARADINAS, P (2009) *Aprender en el museo. Una exposición sobre los 20 años del máster en Museos de la Universidad de Zaragoza: Educación y comunicación*. *Revista de Museología* 44, 94-103.

LÓPEZ GIL, E. (Directora) (2017) *Accesibilidad y Museos: Divulgación y Transferencia de experiencia, retos y oportunidades del futuro*. AMMA, Junta de Andalucía  
<http://calameo.download/0019061757482dbea5e3f> [consulta 10-09-2020]

LUQUE, M<sup>a</sup> O. y CABEZAS, N. (2017) *Proyecto TACTO: Ciencia para todas las personas a través de la traducción*. Bol. R. Soc. Esp. Hist. Nat. Secc. Aula, Museos y Colecciones, 4, 2017, 147 <http://www.rsehn.es/cont/publis/boletines/394.pdf> [consulta 18-11-2020]

LLAMAZARES, E. L. (2018) *Guía de accesibilidad en museos*. Buenos Aires, Secretaría de Cultura de la Presidencia de la Nación

Manifiesto por una cultura inclusiva (2014) FEAPS. Fundación Repsol Madrid, 2014 [http://www.fundacionrepsol.com/sites/default/files/proyectos-pdf/manifiesto\\_cultura\\_inclusiva.pdf](http://www.fundacionrepsol.com/sites/default/files/proyectos-pdf/manifiesto_cultura_inclusiva.pdf) [consulta 19-11-2020]

*Manual de Señalética Corporativa del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz* (2010) <https://www.vitoria-gasteiz.org/http/wb021/contenidosEstaticos/adjuntos/es/19/76/31976.pdf> [consulta 19-11-2020]

Ministerio de Educación, Cultura y Deporte. *Museos virtuales* [http://va.www.mcu.es/novedades/2012/novedades\\_MuseosVirtuales.html](http://va.www.mcu.es/novedades/2012/novedades_MuseosVirtuales.html) [consulta 19-11-2020]

Ministerio de Cultura (2010) *Conocer a nuestros visitantes. Estudio de público en museos del Ministerio de Cultura*. Madrid: Ministerio de Cultura. Subdirección General de Publicaciones, Información y Documentación <http://www.culturaydeporte.gob.es/cultura/areas/museos/mc/laboratorio-museos/publicaciones/informes.html> [consulta 19-11-2020]  
<http://www.culturaydeporte.gob.es/cultura/areas/museos/mc/laboratorio-museos/que-hacemos/investigacion/perfil-de-publico.html> [consulta 19-11-2020]

Ministerio de Industria, Turismo y Comercio (2007) *Decálogos de Buenas Prácticas de Accesibilidad Turística*. Madrid. <https://sid-inico.usal.es/documentacion/decalogo-de-buenas-practicas-de-accesibilidad-turistica/> [consulta 19-11-2020]

MOLINA HOYO, M., & CÁNOVES VALIENTE, G. (2010). *Turismo accesible, turismo para todos: la situación en Cataluña y España*. Cuadernos De Turismo, (25), 25-44. Recuperado a partir de <https://revistas.um.es/turismo/article/view/109561> [consulta 15-11-2020]

MORENO, L. y FRANCO, C. (2009) *Accesibilidad en la comunicación. Lectura fácil*. Madrid. Centro español de Subtitulado y Audiodescripción. <https://www.cesya.es/sites/default/files/documentos/AccesibilidadComunicacionLecturaFacil.pdf> [consulta 25-04-2020]

Museo Guggenheim de Bilbao *Accesibilidad en el museo*. <https://www.guggenheim-bilbao.eus/informacion-practica/accesibilidad> [consulta 25-04-2020]

*Descubre la accesibilidad en el Museo* (video) (2012) <https://www.youtube.com/watch?v=8rlyRY-qBuY> [consulta 25-04-2020]

- Museo Nacional Thyssen Bornemisza (2017) *Información sobre accesibilidad y recursos disponibles*. Incluye video <https://www.museothyssen.org/visita/accesibilidad> [consulta 25-04-2020]
- Museos inclusivos (2020) Diputación Foral de Gipuzkoa, Calícrates, APTES y ASMOZ. Píldora formativa <https://asmoz.org/es/producto/museos-inclusivos/> [consulta 25-02-2020]
- Observatorio Estatal de la Discapacidad. <https://www.observatoriodeladiscapacidad.info/> [consulta 15-11-2020]
- PREDIF (2017) *¿Cómo organizar eventos culturales accesibles en teatros y museos?*, Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad y Real Patronato sobre discapacidad [https://sid.usal.es/idocs/F8/FD027353/eventos\\_culturales\\_accesibles.pdf](https://sid.usal.es/idocs/F8/FD027353/eventos_culturales_accesibles.pdf) [consulta 10-11-2020]
- PuntoDis *Accesibilidad en la Comunicación* <https://puntodis.com/> [consulta 19-11-2020]
- RICO, J. C. (2002) *¿Por qué no vienen a los museos?: historia de un fracaso* Ed. Sílex. Madrid.
- RUIZ, B PAJARES, J.L. MORENO, L. GÁLVEZ M<sup>a</sup> C. y SOLANO J. (2008) *Guías multimedia accesibles: el museo para todos*. Madrid. Real Patronato sobre discapacidad.
- SANTACANA, J. LÓPEZ, V. y LLONCH, N. (2016) *Museos inclusivos o exclusivos. La percepción de los adolescentes sobre el patrimonio, los museos y su didáctica*, en Molina, S., Llonch, N. & Martínez, T. (eds.) *Identidad, Ciudadanía y Patrimonio. Educación histórica para el siglo XXI*. Gijón. Ediciones TREA.
- SOLANO, J. PAJARES, J. L. (2012) *Museos del Futuro: El Papel de la Accesibilidad y las Tecnologías Móviles*. Madrid. GVAM.
- SOLER GALLEGO, S. (2012) *Traducción y accesibilidad en el museo del siglo XXI*. Granada. Ediciones Tragacanto.
- VALDÉS SAGÜÉS, C. (2008) *La difusión, una función del museo*. Revista nº 4. museos. es <http://www.culturaydeporte.gob.es/dam/jcr:864e98ce-9d20-4d25-bf6b-eb43fb9503b2/desde-difusion-funcion-museo-c-valdes.pdf> [consulta 18-11-2020]
- VEGA HIGUERA, M (2018) *Calícrates - Cadena de la Accesibilidad*. <https://calicrates.eu/la-cadena-de-la-accesibilidad/> [consulta 18-11-2020]
- ZÚÑIGA ROBLES, L. (2019) *Manual de accesibilidad para museos*. Museo de Arte de Lima, 1ª edición. [http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/8605/1/2019\\_Zuniga\\_Manual-de-accesibilidad-para-museos.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/8605/1/2019_Zuniga_Manual-de-accesibilidad-para-museos.pdf) [consulta 15-02-2020]

## G - EQUIPO REDACTOR.

### **Coordinación.**

**López Gil, Elena. Museógrafa. Presidenta de AMMA.**

Miembro de la Red de Expertos en Patrimonio Cultural y Natural, Proyecto Campus de Excelencia Internacional en Patrimonio Cultural y Natural. Miembro de Smart Ibérica de Impulso Empresarial, S. Coop. And. Con experiencia en gestión cultural, comisariado, diseño y coordinación de exposiciones y docencia en postgrados universitarios y talleres de Gestión Cultural y Desarrollo en Andalucía, Portugal y Marruecos. Dirige y planifica el ETPM (Encuentro Transfronterizo de Profesionales de Museos) desde 2012 sobre Museos y accesibilidad.

**Alves, Catarina.**

**Técnica Superior Arqueóloga. Câmara Municipal de Lagos (Portugal)**

Máster en Arqueología (Facultad de Letras de la Universidad de Lisboa). Autora de artículos publicados en revistas especializadas de Arqueología. Desde 2019 como técnica superior del Municipio de Lagos desarrolla actividades en los ámbitos de la gestión urbanística, museología e investigación aplicada al territorio.

**Cebrián Sotomayor, M<sup>a</sup> Dolores.**

**Delegada de AMMA en Málaga. Mediadora cultural en el Centre Pompidou Málaga.**

Licenciada en Historia del Arte. Experta en Gestión cultural y en Gestión del Patrimonio: proyecto, organización y producción de exposiciones. Especializada en mediación cultural y accesibilidad. Docente y ponente en varios cursos y congresos sobre mediación cultural y accesibilidad en instituciones culturales.

**Martín, Sol.**

**Gestora Cultural. Vicepresidenta 1<sup>a</sup> y Tesorera de AMMA.**

Licenciada en Historiadora del Arte con especialidad en museos y arte contemporáneo. Postgrado en museología y museografía y magíster en gestión cultural. Orienta su trabajo a las exposiciones y museos, diseño y conceptualización y atención al público y difusión. Experiencia profesional desarrollada en España, Holanda, Italia y Escocia. Secretaria técnica Curso Experto Universitario "Gestión del Patrimonio: Proyecto, Organización y Producción de Exposiciones". Miembro del European Cultural Parliament Youth Network. Master de Accesibilidad para Smart City de la Universidad de Jaén.

**Morán, Elena.**

**Técnica Superior Arqueóloga. Câmara Municipal de Lagos (Portugal).**

Doctora en Prehistoria y Arqueología (Universidad de Sevilla). Investigadora integrada en Uniarq / Centro de Arqueología de la Universidad de Lisboa, colaborando en proyectos con proyección internacional. Autora de libros, capítulos de obras colectivas y artículos publicados en revistas especializadas en Arqueología. Como técnica superior del Municipio de Lagos desarrolla actividades en los ámbitos de la gestión urbanística, museología e investigación aplicada al territorio.

**Santos, Marta.**

**Responsável pelo Gabinete Reabilitação Urbana, Câmara Municipal de São Brás Alportel.**

Arquiteta (FAUL), Doutoranda em Arquitectura, Conservação e Reabilitação (FAUL), Mestre em Reabilitação da Arquitectura e Núcleos Urbanos (FAUL), Pós-graduada em Património Cultural Imaterial (ULHT).

Integrou as equipas do Gabinete Técnico de Apoio às Aldeias do Algarve - Barlavento e Sotavento, Município de Albufeira / MITR Metodologias de Intervenção e Técnicas de Reabilitação e Museu Municipal de Tavira.

Co-autora das publicações "Património Rural Construído do Baixo Guadiana" (2004), "Materiais, sistemas e técnicas de construção tradicional: contributo para o estudo da arquitectura vernácula da região oriental da serra do caldeirão" (2008), "Cidade e Mundos Rurais. Tavira e as sociedades agrárias" (2010), "TASA - Técnicas Ancestrais, Soluções Actuais" (2012).

**Vega Higuera, Marcela.**

**Calícrates, consultoría de accesibilidad y diseño para todos. [gerencia@calicrates.eu](mailto:gerencia@calicrates.eu)**

Arquiteta, Máster en Diseño y Gestión de Exposiciones y Postgrado de Accesibilidad Universal y Diseño para Tod@s. Ha trabajado en entidades reconocidas en el sector de la accesibilidad y social y empresas de museografía y arquitectura. DEA por la Universidad Pública de Navarra, en el Doctorado de Dirección de Proyectos. Fundadora de Calícrates.

**Yuste González, Adrián.**

**Proyectos de Accesibilidad Universal CEIS.S.L. [ayuste@ceis.es](mailto:ayuste@ceis.es)**

Amplia experiencia en el desarrollo de proyectos de accesibilidad universal en museos y centros culturales a través de CEIS, S.L. empresa líder en la asistencia técnica para la implantación de Sistemas de Gestión de la Accesibilidad Universal (UNE 170001-2). Vocal en diversos Comités Técnicos de Normalización de UNE relacionados con la accesibilidad. Experto universitario por la UNED en Responsabilidad Social Corporativa. Miembro de la Asociación Española de Profesionales de Accesibilidad Universal (ASEPAU).

Este libro se terminó de imprimir a fines del mes de febrero de 2021, en la ciudad de Sevilla, desde la cresta de la Tercera Ola de la pandemia por Covid-19





Tras casi 10 años de trayectoria ETPM, Encuentro Transfronterizo de Profesionales de Museos, consideramos que es el momento de hacer una recopilación de buenas prácticas en el museo, con el trabajo de un grupo de especialistas en atención a públicos con necesidades especiales, diseño de programas de formación especializada para técnicos y presentación de medidas de implementación de accesibilidad en museos.

Desde 2012 andaluces y portugueses trabajamos para propiciar la interacción, intercambiar experiencias y contribuir a la creación de redes profesionales que trabajen por la accesibilidad impulsando el uso de TICs en un proyecto abierto, participativo y colaborativo, tras comprobar que museos, profesionales y administraciones están comprometidos con la accesibilidad que se ha convertido en un objetivo básico sobre el que trabajar.

En el camino nos han acompañado museos, instituciones culturales y administraciones públicas. Queremos hacer una mención especial a la Consejería de Presidencia de la Junta de Andalucía, sin cuyo apoyo no habríamos podido llegar hasta aquí.



Conscientes de la importancia de la cultura y el patrimonio para el buen desarrollo de la sociedad, evolucionamos y adaptamos nuestra forma de trabajar a la nueva realidad para continuar ofreciendo lo mejor de nosotros, convencidos de que un museo accesible contribuye a la inclusión e integración de personas con necesidades especiales.



**Junta de Andalucía**

Consejería de Presidencia,  
Administración Pública e Interior



978-84-09-27754-4