

# **CONTRA LAS BARRERAS INFORMATIVAS**

## **LA ATENCIÓN A LAS PERSONAS SORDAS EN LA BIBLIOTECA PÚBLICA**

*La mayoría de las bibliotecas públicas no fomentan en la actualidad un servicio adecuado para la comunidad sorda. Este problema ha provocado la disminución del interés de este colectivo hacia las bibliotecas. Por otro lado, ¿cuál sería el perfil preciso y necesario del personal bibliotecario para comprender las necesidades de estos usuarios y tratar de eliminar las barreras informativas? Veámoslo con detalle de boca de una persona sorda, bibliotecario y usuario de bibliotecas.*

Casi no se encuentra información relevante o destacable en las revistas especializadas en el campo de Biblioteconomía y Documentación sobre los servicios y las colecciones para atender las necesidades y demandas de usuarios con deficiencias auditivas.

Las bibliotecas tienen la responsabilidad de cubrir los servicios y fondos bibliográficos que sean accesibles para los usuarios con deficiencias auditivas e incluso fomentar la lectura con el fin de que puedan tener buena calidad de vida y nuevos conocimientos que les permitan la satisfacción de la formación.

La biblioteca debe atender a cualquier usuario y su misión principal es satisfacer sus necesidades informativas. Para ello, no olvidemos que dicha misión gira en torno a tres pilares de funcionamiento: formación, información y recreación. Preguntamos si cada biblioteca está diseñada para cualquier usuario o, mejor dicho, para un usuario discapacitado y la realidad es que no, porque la mayoría de servicios y recursos están pensados sólo para usuarios "oyentes". La normativa de la IFLA exige a los profesionales sensibilizarse sobre la necesidad de ofrecer servicios para los usuarios con deficiencias auditivas, que hasta ahora han despertado poco interés en las bibliotecas españolas.

### Antecedentes de la cuestión

El obstáculo más frecuente que encuentra la comunidad sorda cotidianamente es la barrera de comunicación que le impide integrarse y vivir con normalidad en la sociedad mayoritaria. A partir de "Los apuntes para una sociología de la comunidad sorda", publicado en *Educación y Biblioteca* (n.º 138, 2003), comprobamos que el nivel de educación que tienen las personas sordas en España es muy variable a causa de que no recibieron buena calidad de educación en el pasado. En el Congreso Internacional de Educadores de Sordos de Milán de 1880 se decretó la prohibición del uso de la lengua de signos en la enseñanza y el fomento de métodos de oralismo. No fue hasta el año 1992 cuando surgieron "nuevos movimientos sociales y políticos de comunidad sorda española". Desde entonces está creciendo el modelo de la educación bilingüe en el sistema educativo español, aunque aún existen grandes dificultades para el acceso de las personas sordas a la biblioteca debido a su adaptación insuficiente y atención inadecuada para los actuales y futuros usuarios con deficiencias auditivas.

Según los datos actuales de la Confederación Estatal de Personas Sordas de España, existe un 75 % de alfabetismo funcional (pobreza en escritura y lectura de castellano) en personas sordas debido a errores imperdonables de pasados sistemas educativos. En España hay aproximadamente un millón de personas que padecen la sordera.

El comportamiento y la mentalidad de las personas sordas ante la biblioteca dependen de tres factores: grado de pérdida de audición que padecen; nivel educativo que reciben; edad en la que padecen la sordera.

*La política bibliotecaria se ha centrado en eliminar barreras arquitectónicas con los discapacitados físicos, en cambio aún no se han producido las adaptaciones adecuadas para los ciegos y sordos.*

La política bibliotecaria se ha centrado en eliminar barreras arquitectónicas con los discapacitados físicos, en cambio aún no se han producido las adaptaciones adecuadas para los ciegos y sordos. En todo el mundo, según mis conocimientos, destacan tres bibliotecas dedicadas exclusivamente a la comunidad sorda: Biblioteca Universitaria de Gallaudet (Washington); Biblioteca y Servicio de Documentación de la Fundación CNSE (Madrid); y Biblioteca Virtual de Signos, dependiente de la Biblioteca Virtual Miguel de Cervantes.

### Descripción de perfil

Muchas bibliotecas no identifican fácilmente a las personas sordas porque las consideran como *discapacidad invisible*, ya que conviven o se integran en la sociedad mayoritaria. Las personas sordas suelen tener gran dificultad para leer bien, por lo que no acuden y no usan las bibliotecas de su localidad.

Cada biblioteca municipal ha de tener en cuenta el perfil de los usuarios con deficiencias auditivas, ya que pueden ser sus usuarios potenciales y reales: persona sorda profunda, persona sorda severa, persona hipoacúsica, persona sorda con implante coclear, persona sordociega.

Estos diferentes tipos de sordera pueden ser debidos a una sordera prelocutiva o postlocutiva, y también puede ser solamente oralista o signante. No todas las personas sordas utilizan igual la lengua de signos, sino que depende de su experiencia edu-

cativa a lo largo de su vida, que influirá mucho en la lectura y el comportamiento ante la biblioteca.

Psicológicamente, las personas sordas profundas son muy observadoras gracias a su atención visual y pueden comunicarse con la sociedad mayoritaria dependiendo del nivel educativo y de la incapacidad auditiva, y además de la situación en la que conviven.

En mi opinión, las necesidades y demandas esenciales para la autorrealización y autoformación de usuarios con discapacidad auditiva son las siguientes:



NECESIDADES	DEMANDAS
Supresión de barreras de comunicación	Creación de servicios de atención a personas sordas de Lengua de Signos Española
Indicadores informativos (carteles y señalizaciones)	Dibujo de signo con texto sencillo y claro (signos = palabras visuales)
Medios audiovisuales y multimedia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Con subtítulos e interpretaciones de Lengua de Signos Española</li> <li>• Creación de página web accesible (véase en el punto 2 de propuestas posibles)</li> </ul>
Adquisición de los recursos materiales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Colección o fondo especial y de interés para el colectivo sordo sobre la sordera, la identidad cultural, historia, cultura sorda y lengua (véase en el punto 3 de propuestas posibles)</li> <li>• Adaptados a través de las imágenes con textos sencillos y claros, y menos tecnicismos</li> </ul>
Cursos de formación de usuarios	Adaptados para los usuarios con deficiencias auditivas en relación con la forma de uso y los conocimientos básicos de una biblioteca
Visitas guiadas, conferencias, charlas y seminarios	Intérprete de Lengua de Signos Española o personal titulado bibliotecario signante (véase en el punto 4 de propuestas posibles)
Medidas e instrucciones de seguridad y emergencias	A través de contacto visual y no exclusivamente acústico <ul style="list-style-type: none"> <li>• alarmas visibles de incendios</li> <li>• luces intermitentes</li> <li>• avisos luminosos</li> </ul>





### Propuestas posibles

1. Cada biblioteca debería contactar con alguna asociación o federación de personas sordas de su localidad para realizar los cuestionarios a las personas sordas de diferente edad para estudiar sus necesidades reales y su comportamiento hacia el mundo bibliotecario.

2. Necesidad de creación de una biblioteca nacional especializada en LSE (Lengua de Signos Española) y LSC (Lengua de Signos Catalana) para recopilar todas las fuentes de información relacionadas o referidas a la comunidad sorda y fomentar la lectura pública y política para la sociedad minoritaria (comunidad sorda). O pueden crear una Biblioteca Digital Nacional de LSE-LSC como pueden ver el ejemplo de la página web parecida a Biblioteca Sorda ([www.bdlse.es](http://www.bdlse.es)) o Biblioteca de Signos ([www.cervantesvirtual.com/seccion/signos/](http://www.cervantesvirtual.com/seccion/signos/)).

3. Las bibliotecas actuales deben aumentar el fondo bibliográfico de materias específicas que sean de interés para las personas sordas e incluso oyentes que quieren conocer el *mundo sordo*, y así atraer la participación e integración de las mismas en la política bibliotecaria.

4. El personal bibliotecario debería aprender lengua de signos para poder comunicarse con los usuarios sordos actuales y también con los futuros, y conocer la cultura sorda para comprender mejor sus necesidades informativas. O bien, convocar algunas plazas de oposiciones o la contratación de personal titulado bibliotecario sordo que atendería mejor a los usuarios con deficiencias auditivas.

5. Creación de servicios de atención a las personas sordas en la biblioteca a través de la comunicación en Lengua de Signos Española, porque es la pieza clave para conseguir un servicio eficaz.

### Contacto visual

Ser persona sorda no significa no poder acceder a la información y la solución es simple: el contacto visual. Lo único que falta es abrir la puerta de las bibliotecas para este colectivo, ya que de momento la comunidad sorda no encuentra en la biblioteca ni personas que le entiendan, ni materiales interesantes. El discapacitado auditivo necesita estar informado activamente y participar en el mundo que le rodea a través del contacto visual e incluso auditivo para los implantados cocleares o los hipoacúsicos.

El prestigio de la biblioteca aumentaría con un buen marketing para presentar sus servicios para usuarios con deficiencia auditiva, y con un aumento de la participación de las personas sordas, en el caso de que dichos servicios y materiales estuvieran disponibles para ellas.

### El personal bibliotecario

Puesto que el personal bibliotecario es la pieza fundamental que interactúa como intermediario entre la biblioteca y el usuario, desde este puesto hay que trabajar para que la información sea un derecho de todos y para todos.

En una biblioteca pública, todos los usuarios tienen el mismo derecho a ser atendidos según su singularidad. Por ello, el personal bibliotecario debería adquirir los conocimientos previos de materias especializadas con interés para la comunidad sorda.

Para la asignatura “Prácticas y Memoria”, bajo la tutoría de la profesora Mercedes de la Moneda Corrochano, en la Diplomatura de Biblioteconomía y Documentación de la Universidad de Granada, realicé las prácticas en la Biblioteca de Andalucía durante 3 meses, de marzo a mayo de 2006. Durante este período acudieron más usuarios de lo habitual con deficiencias auditivas, les pregunté el porqué y la respuesta más frecuente fue que se sintieron confortables y satisfechos al contar con personal bibliotecario sordo y comunicarse en su misma lengua. Además, preparé los cuestionarios destinados a 100 socios de la Agrupación de personas sordas de Granada y Provincia, seleccionadas por azar. Algunos resultados destacables fueron:

- 64% desconocen la existencia de la Biblioteca de Andalucía.
- 95 % no saben usar OPAC.
- 90 % solicitan que se incorpore personal bibliotecario signante nativo (es decir, un bibliotecario sordo).
- 70 % solicitan que se cree un Servicio de Atención a las Personas Sordas.

- 60% solicitan aumento del fondo documental especial de interés para este colectivo.

A continuación señalo las cualidades necesarias para el personal bibliotecario que trabaja con usuarios con deficiencia auditiva:

- Tener conocimientos de Lengua de Signos Española, materias especializadas, perfil de necesidades informativas de usuarios con deficiencias auditivas.
- Tener don de comunicación, empatía y comprensión.
- Tener capacidad de iniciativa, relación y adaptación.
- Tener sensibilización hacia la variedad de discapacidades.

Las materias de información de mayor interés para los usuarios con deficiencias auditivas y los usuarios normales que se interesen en conocerlos son:

- Aspectos generales de la Lengua de Signos Española y de la Comunidad Sorda.
- Educación bilingüe, formación, accesibilidad a la comunicación y barreras de comunicación.
- Familias, empleo, sordera, audición, audiología, sordo-ceguera, cultura sorda, discapacidad, Nuevas Tecnologías, ONGs.

Resulta esencial que el personal bibliotecario cuente con los conocimientos previos para atender a cualquier usuario, o mejor dicho, al *usuario universal*. Es necesario que cada año todas las bibliotecas públicas diseñen su programación para fomentar la accesibilidad, eliminar las barreras informativas y sensibilizar a la ciudadanía, contribuyendo así a la integración social de las personas sordas en el mundo bibliotecario, con el fin común de garantizar el acceso igualitario a la información y a los servicios de los que ya disfrutaban los oyentes. No olvidemos que en una biblioteca debe prevalecer aquello de *uno para todos y todos para uno*. ■

## Bibliografía

- Álvarez García, Francisco Javier. "El papel de la Biblioteca de Andalucía en el Sistema Andaluz de Bibliotecas y Centros de Documentación". En *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, n.º 75-76, junio y septiembre, 2004, pp. 65-76.
- Confederación Nacional de Sordos de España. *Libro blanco de la Lengua de Signos Española en el sistema educativo*. Litocenter, Madrid, 2003.
- Constitución Española de 1978.
- Day, John Michael (ed.). *Lineamientos para los servicios bibliotecarios para personas sordas*. Sección de Bibliotecas al Servicio de Personas Discapacitadas. La Haya, Sede Central de IFLA, 1991.
- Ley 27/2007, de 23 de octubre, por la que se reconocen las lenguas de signos españolas y se regulan los medios de apoyo a la comunicación oral de las personas sordas, con discapacidad auditiva y sordociegas.
- Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad.
- Orera Orera, L. *Manual de Biblioteconomía*. Síntesis, Madrid, 1996.
- Pérez Pérez, José Raúl. "Discapitados sí, pero ¿cómo?". En *Educación y Biblioteca*, n.º 87, 1998, pp.28-31.
- Sánchez-Faus, L. "¿Qué es la formación de usuarios?". En *Tratado básico de biblioteconomía*. Editorial Complutense, Madrid, 1996, pp. 399-411.
- Sanz Casado, E. *Manual de estudios de usuarios*. Pirámide, Madrid, 1994.

## Páginas web

- <http://www.cnse.es>. Confederación Estatal de Personas Sordas.
- <http://www.fundacioncnse.org/biblioteca>. Biblioteca y Servicio de Documentación de Fundación CNSE.
- <http://library.gallaudet.edu>. Biblioteca de Universidad de Gallaudet.
- <http://www.cervantesvirtual.com/seccion/signos>. Biblioteca de signos de Biblioteca Virtual Miguel de Cervantes.

**AUTOR:** Manzanares Pérez, Gregorio.

**ILUSTRACIONES:** Manzanares Pérez, Gregorio y CNSE.

**TÍTULO:** Contra las barreras informativas. La atención a las personas sordas en la biblioteca pública.

**RESUMEN:** Este artículo describe los rasgos principales y las necesidades de información de actuales y futuros usuarios con deficiencias auditivas en la política bibliotecaria. Además se explica el adecuado perfil del personal bibliotecario para atender mejor a la comunidad sorda.

**MATERIAS:** Servicios Bibliotecarios para Sordos / Discapacidad.