

## Experiencia

### La cultura a nuestro alcance: consultamos, leemos, estudiamos

---

*Culture at our fingertips: We consult, we read, we study*

M. Á. Gil Calmuntia, M. Vallés Altés<sup>1</sup>

---

#### Resumen

Esta experiencia se enmarca en las instalaciones de la Biblioteca del Centro de la ONCE en Cataluña, y se desarrolló a lo largo de cuatro años con el propósito de acercar y potenciar su uso a los discapacitados visuales de la zona. Está basada en criterios de autonomía personal, pero también en criterios biblioteconómicos perfectamente accesibles para las personas ciegas y con baja visión, de manera que se facilita, no únicamente el acceso a la información al colectivo implicado, sino también el conocimiento sobre cómo funcionan las bibliotecas en general y la interrelación que se puede realizar con ellas desde un centro de este tipo.

#### Palabras clave

Lectura. Bibliotecas. Acceso a la información. Autonomía personal. Accesibilidad del medio físico. Inclusión social.

#### Abstract

This experience, which spanned the course of four years, took place at the ONCE library in Catalonia and was aimed at helping people with visual impairment in the area to have better access to and use of the library. Based on personal autonomy criteria as well as library science criteria

---

<sup>1</sup> M.<sup>a</sup> **Ángeles Gil Calmuntia** ([angc@once.es](mailto:angc@once.es)), Técnico de Material Tiflotécnico, y **Montserrat Vallés Altés** ([mval@once.es](mailto:mval@once.es)), Unidad de Adaptación Documental (UAD). Biblioteca de la Delegación Territorial de la ONCE en Cataluña, calle Sepúlveda 1, 08015 Barcelona (España).

that are perfectly accessible to the blind and people with low vision, this initiative not only provides users with access to information but also with knowledge on how libraries work in general and demonstrates the interrelationship that can be built between these users and this type of centre.

### **Key words**

Reading. Libraries. Access to information. Personal autonomy. Accessibility to the physical environment. Social inclusion.

---

La experiencia que presentamos se encuadra en el marco de la Unidad de Cultura y Deporte de la Delegación Territorial de la ONCE en Cataluña, y trata de ofrecer a todas las personas afiliadas a esta entidad la posibilidad de disfrutar del uso de la biblioteca basándonos en criterios de autonomía personal. Si bien es cierto que el servicio de biblioteca se viene dando desde hace años, se ha de considerar que, hasta la ubicación de los centros de la ONCE de la provincia de Barcelona en el complejo de Plaza de España, nuestra biblioteca no ha tenido una infraestructura adecuada para potenciar su uso de manera análoga a como se viene haciendo en cualquiera de las bibliotecas públicas, en las que el usuario puede moverse por las dependencias de la sala para localizar y usar los materiales que tienen acceso libre, o simplemente utilizar las instalaciones para leer, estudiar o trabajar con los ordenadores. Por el contrario, a la biblioteca de la Delegación Territorial de Cataluña, el usuario acudía principalmente a devolver y recoger libros, dependiendo, prácticamente siempre, del personal del servicio para elegir la obra que deseaba.

Esta situación se debía principalmente a que, antes de la fusión de centros, la biblioteca contaba con una sala de lectura alejada del punto de recepción del usuario, de manera que no era nada fácil ni cómodo ofrecer una buena atención a las personas que deseaban hacer uso de ella. De hecho un gran número de usuarios utilizaban principalmente el servicio de Correos y acudían de forma presencial únicamente coincidiendo con el uso que hacían de otros servicios, como, por ejemplo, las clases de Artesanía. En la nueva sede, se ganó físicamente un espacio considerable donde ubicar no solo los fondos, sino también diversos puntos de lectura dotados de telégrafos, libros hablados, Perkins, un Poet y dos cabinas multimedia con ordenadores conectados a internet.

A raíz de esta nueva ubicación de la Delegación Territorial, mucho más accesible para todos los usuarios, la biblioteca vio incrementado considerablemente su uso de forma presencial, frente al envío de las obras a domicilio que se venía realizando hasta

entonces (biblioteca circulante). A pesar de que las aplicaciones corporativas nos proporcionaban información sobre los fondos existentes en nuestro centro para responder a las peticiones de los usuarios, se vio la necesidad de elaborar un catálogo unificado de cada uno de los soportes, para facilitarles la consulta autónoma y crear un hábito de uso del servicio basado en la autonomía, sin olvidar el servicio más directo que necesitaban algunos de nuestros usuarios. Y aquí nació la experiencia: una biblioteca normalizada cuya única diferencia sea el soporte en que se ofrece la información.

La equiparación en su modo de funcionamiento a las bibliotecas públicas de la zona ofrece al usuario la posibilidad de concebir nuestro espacio bibliotecario como un marco de referencia que le permite interactuar con otras personas sin discapacidad visual, pero igualmente interesadas en la lectura, a través del sistema público o de cualquier otro modo. Habíamos escuchado comentarios de los propios usuarios sobre lo diferente que era la biblioteca de la ONCE, cuando, en realidad, lo único que nos diferencia del resto de bibliotecas, como ya hemos comentado, son los soportes de las obras que tenemos en nuestro fondo. Con esta experiencia buscábamos demostrar que el acceso a la información y el uso de la biblioteca de una forma más autónoma es posible y mucho más gratificante.

## Objetivos

A través de las acciones que se explicarán a continuación se pretende:

- **Convertir la biblioteca en un punto de referencia**, transformando la antigua idea del servicio como «punto de entrega y recogida de libros» en un espacio para disfrutar no solo de la lectura, sino también de la tranquilidad de un lugar en donde poder trabajar con materiales propios, consultar obras de referencia —como diccionarios, colecciones de láminas en relieve o mapas—, utilizar las telulupas o las máquinas Perkins, etc.
- **Ofrecer un servicio bibliotecario de calidad** a todas las personas afiliadas a la ONCE, tanto a las interesadas en la lectura como a aquellas que aún no utilizan nuestro servicio, enseñándoles y acercándoles todos los recursos a nuestro alcance.
- **Potenciar el uso de los recursos bibliotecarios de la forma más autónoma posible.**

---

GIL, M. Á., y VALLÉS, M. (2018). La cultura a nuestro alcance: consultamos, leemos, estudiamos. *Integración: Revista digital sobre discapacidad visual*, 72, 23-39.

- **Difundir nuestro fondo**, facilitando el acceso a la cultura tanto dentro como fuera de nuestra institución, todo ello sin descuidar el trato directo y más personal que requieren muchas veces nuestros usuarios.

De este modo, normalizando el uso del servicio de forma similar al ofrecido fuera de la ONCE, los usuarios pueden obtener en nuestra sede los mismos beneficios que cualquier persona sin discapacidad visual obtiene en el uso de las bibliotecas públicas, además de conocer el funcionamiento habitual de cualquiera de ellas y sentirse más integrados en este ámbito.

## Población destinataria de la experiencia

Todos los usuarios del servicio en el momento de poner en marcha la experiencia, así como los nuevos afiliados a la ONCE que acudan a la biblioteca.

## Temporalización y fechas de realización

La experiencia se ha extendido a lo largo de cuatro años, un periodo amplio debido a que se ha ido simultaneando la atención al usuario con las diferentes acciones dirigidas a conseguir los objetivos. Esto, lejos de suponer un problema, nos ha servido para ir verificando la adecuación de las acciones y sus resultados y/o ir modificando ligeramente algunas actuaciones, si así se ha visto necesario.

### 2008-2009

- Inicio de la elaboración de un catálogo unificado, siguiendo criterios bibliográficos, para ofrecer a los usuarios información sobre los fondos disponibles en cada uno de los soportes y facilitar su autonomía.
- Definición de los espacios a fin de diferenciar claramente las 4 salas y ubicación en ellas de los materiales.

### 2010

- Continuación del catálogo de cada uno de los soportes a lo largo de todo el año.

---

GIL, M. Á., y VALLÉS, M. (2018). La cultura a nuestro alcance: consultamos, leemos, estudiamos. *Integración: Revista digital sobre discapacidad visual*, 72, 23-39.

- Atención a los usuarios —informándoles de las novedades en la distribución de los espacios— y acompañamiento, explicándoles la ubicación de los diferentes materiales en las salas, así como el uso que pueden hacer de ellos.
- Valoramos, a final de año, el uso de las salas y de los materiales ubicados en ellas, y modificamos, de cara al año siguiente y si es necesario, tanto los tipos de materiales ubicados en cada sala como la redefinición de estas en función de la experiencia de los usuarios y de las necesidades expresadas por ellos a lo largo de todo este periodo.

## **2011**

- Información a todos los usuarios, bien presencial o telefónicamente, de la existencia de los catálogos para cada uno de los soportes.
- Puesta a disposición en el mostrador de la biblioteca de los catálogos ya finalizados en soporte braille y tinta ampliada, explicándoles a todos los usuarios que en esa ubicación los encontrarán siempre, a fin de que ellos mismos puedan consultarlos directamente.
- Distribución de los catálogos, a través de correo ordinario, correo electrónico o bien presencialmente a todos los usuarios que así lo soliciten para leer y consultar tranquilamente en sus domicilios.
- Definición final de las salas con la ubicación en esos espacios de los materiales adecuados al uso de cada una de ellas.

## **2012**

### *1.º trimestre:*

- Tras la valoración positiva por parte de los usuarios de las acciones del año anterior, se inicia la elaboración de suplementos para informar de las novedades incorporadas a los fondos en cada uno de los soportes.
- Ubicación en la pared contigua al mostrador de un plafón informativo en el que se cuelgan comunicaciones de interés general, tanto en braille como en tinta, refe-

rentes a la lectura y al ámbito bibliográfico, como, por ejemplo, convocatorias de concursos literarios, listado de bibliotecas públicas que poseen adaptaciones, etc.

#### 2.º trimestre:

- Aprovechando la cercanía de la festividad de Sant Jordi, en la que los libros son los protagonistas, y a imitación de las actividades que se realizan en las bibliotecas públicas, se elabora una propuesta de lecturas en las que, el propio título de la obra o su contenido hacen referencia a la estación del año en que nos encontramos. Se trata de obras ya existentes en nuestro fondo, aglutinadas bajo el título *Leer en primavera* y que, de este modo, son dadas a conocer directamente a fin de «mover» obras que quizás no son tan demandadas como las novedades que nos llegan.
- Difusión de las sugerencias de lectura presencialmente a todos los usuarios que acuden a la biblioteca y a través del correo electrónico a todos aquellos que nos lo facilitaron en su momento, a fin de recibir información puntual de la biblioteca.

#### 3.º trimestre:

- Continuación de la promoción y difusión tanto de las obras ya existentes en nuestro fondo como de las novedades a través de los suplementos al catálogo y de las sugerencias de lectura que vamos elaborando cada trimestre bajo un título significativo: *Literatura de viajes, Leer en verano, Leer en otoño...*
- Consolidación de todas las acciones anteriores y seguimiento.

#### 4.º trimestre:

- Continuación de las acciones y valoración de la evolución de toda la experiencia.

## Metodología

Para llevar a cabo la experiencia, hemos necesitado trabajar en dos vertientes: la puramente técnica, referida a la elaboración y distribución de los recursos que nos habrían de permitir conseguir los objetivos planteados, y la vertiente más humana,

---

GIL, M. Á., y VALLÉS, M. (2018). La cultura a nuestro alcance: consultamos, leemos, estudiamos. *Integración: Revista digital sobre discapacidad visual*, 72, 23-39.

relativa a la interacción con el usuario para valorar y redefinir las líneas de actuación si era necesario.

Una de las primeras herramientas que creamos para valorar la efectividad de la experiencia fue un registro diario de usuarios en Excel, en el que se fueron anotando todas las personas que acudían al servicio y a qué venían. Esta contabilización nos sirvió, como se verá en los resultados, para obtener datos constatables que nos permitieran valorar todo el proceso y concluir si los objetivos se habían conseguido o no.

A partir de aquí, nuestros pasos fueron los que detallamos a continuación.

## 1. Inventario y catálogo

Se procedió a realizar un inventario detallado de lo que nos había llegado al complejo. Esto comprendía películas con sistema Audesc (con pista de audiodescripción) en VHS, cintas cassette y libros en braille. Se abrió un registro en Excel para cada uno de los soportes y se procedió a dar de alta en la aplicación corporativa todas las obras que nos llegaron desde las bibliotecas de los centros que se fusionaban con los fondos de la Delegación Territorial. Registro, asignación de un número localizador, etiquetado en tinta y braille, y almacenamiento en el sótano-almacén que teníamos a nuestra disposición fueron tareas en las que, dado el gran volumen de obras acumulado, invertimos cerca de dos años hasta darlas por finalizadas, pudiendo realizar una atención limitada a los usuarios en cuanto al número de préstamos, pero que resultó necesaria para mantener el interés por la lectura. De haber interrumpido el servicio hasta la total reorganización, es muy probable que se hubieran perdido lectores.

Una vez finalizada la fusión de los fondos, se vio la necesidad de hacer un catálogo para animar a los lectores habituales a seguir leyendo con normalidad y a acercarse a las nuevas instalaciones. Al contar con un mostrador, creímos interesante ubicar en él cuantos catálogos y listados teníamos hasta el momento. Su utilización por parte de los usuarios hizo evidente la gran variedad de criterios que se habían seguido hasta ese momento en la elaboración de dichos catálogos y el desconcierto que esto provocaba en el momento de acceder a la información. Para subsanar este problema, se procedió a confeccionar un catálogo siguiendo criterios bibliográficos estándares, lo que facilitaría que cualquier persona pudiera acceder a la información. Se pasó así de tener catálogos organizados por materias demasiado generales y/o poco definidas —como, por ejemplo «Otras aplicaciones de las ciencias»— o por orden alfabético

de autores, a catálogos de materias con encabezamientos autorizados y adecuados a los contenidos, estableciendo así mismo índices de autores y referencias de unas materias a otras para facilitar la localización de las obras. Se procedió a una revisión exhaustiva de los contenidos de todos los fondos para clasificarlos de forma coherente en las materias adecuadas.

Respecto a las películas con audiodescripción, se listaron por orden alfabético de títulos a partir de la aplicación corporativa que las gestionaba, estableciendo que cada dos meses, aproximadamente, se elaboraría un nuevo listado incorporando las novedades en primer lugar.

## 2. Difusión del fondo

Para que esta información llegara a los usuarios se procedió a imprimir en tinta ampliada y en braille todos los catálogos elaborados y se ubicaron en el mostrador de recepción al público. Los que informan sobre las películas con audiodescripción se colocaron dentro de una bandeja de color, para que resaltara sobre el fondo gris de la superficie.

En el otro extremo del mostrador, ubicamos los *Catálogos de materias*, tanto de las obras sonoras como de las obras en soporte braille.

Paralelamente, se informó a todas las personas que venían a utilizar el servicio de la situación de estos catálogos en el mostrador, a fin de que cada usuario pudiera acceder libremente a esa información, bien consultándola en la misma sala, bien solicitando algún ejemplar para tenerlo en su domicilio y realizar más tranquilamente la consulta. Esta petición de catálogos podían hacerla tanto de forma presencial como telefónica.

El día a día nos demostró que, si bien los catálogos informando de los fondos sonoros se consultaban en el mostrador, pocos usuarios deseaban tenerlo en casa en formato braille, ya que la inmensa mayoría de los usuarios de obras sonoras desconocen dicho sistema de lectoescritura. Esto nos llevó a dejar en el mostrador el catálogo en ambos formatos para consulta en sala, pero únicamente entregarlo a los usuarios en formato braille previa petición.

Caso contrario es el que concierne a los lectores asiduos de obras braille. Estos no solo lo piden, sino que casi *exigen* que los catálogos estén al día y que se les



informe de las novedades incorporadas a la biblioteca, y valoran muy positivamente la iniciativa de añadirle una reseña a las nuevas incorporaciones sonoras o en braille que les permita decidir sobre la lectura que les apetece, con algo más de información que la simple guía del título y el autor o la recurrente pregunta dirigida al personal del servicio: «¿De qué va la obra?».

### 3. Definición y conocimiento de los espacios



Debemos tener en cuenta que tanto los profesionales como los usuarios de la biblioteca de la Delegación Territorial procedíamos de una manera de funcionar que en nada se parecía a la de una biblioteca usual. El usuario salía del ascensor y se dirigía a un pequeño despacho en el que se le preguntaba qué quería, y si el título solicitado estaba disponible se lo llevaba o se apuntaba el pedido para enviárselo por correo más adelante. Respecto a las películas en Audesc, ni siquiera estaban ubicadas en la biblioteca, sino que tenían que ir a buscarlas al despacho de Animación Sociocultural, sito en otra planta. Así pues, eran dos servicios diferenciados. La sala de lectura estaba físicamente muy alejada del punto de atención al usuario y generalmente cerrada, y consistía en una serie de estanterías donde se ubicaban los diccionarios en braille y una mesa larga rodeada de sillas con un uso escaso, ya que se utilizaba a menudo para otros menesteres. Así, las personas que acudían a la biblioteca dependían totalmente

GIL, M. Á., y VALLÉS, M. (2018). La cultura a nuestro alcance: consultamos, leemos, estudiamos. *Integración: Revista digital sobre discapacidad visual*, 72, 23-39.

del profesional para dirigirse a dicha sala si deseaban estar un rato leyendo, situación que, por otro lado, no se daba prácticamente nunca. Esa era la idea de biblioteca que conocía el afiliado. Estrenar un edificio nos permitía, de alguna manera, partir de cero e intentar en lo posible darle al usuario el máximo de autonomía y libertad de elección.

Nuestra primera tarea fue, pues, adaptar las cuatro salas consecutivas de que disponíamos a las necesidades del afiliado, haciéndolas accesibles y permitiendo la libre circulación entre ellas. Para ello, era imprescindible que, durante un corto periodo de tiempo, observáramos al usuario con el fin de detectar los obstáculos, peligros evitables o la falta de puntos de referencia. Esto nos sirvió para modificar ligeramente o reubicar las distintas áreas.

A pesar de haberles explicado el recorrido a seguir la primera vez que nos visitaban, cuando pretendían hacerlo de forma autónoma, algunos afiliados con ceguera total tenían la tendencia de ir hacia la derecha justo al franquear la puerta, cuando, si seguían la pared de la izquierda tal y como les habíamos indicado en los primeros recorridos y sin modificar su trayectoria en ningún sentido, se dirigían directamente a la puerta divisoria, que les llevaba, por ejemplo, a las cabinas.

Así que se decidió coger un bastón, cerrar los ojos e intentar llegar a la Sala general. Y, efectivamente, vimos que a poco que te desorientaras hacia la derecha, la distribución anárquica de las mesas de la entrada se convertía en un laberinto del que nos costaba salir. Se perdían los puntos de referencia. Todo nos parecía igual. Cuando no encontrabas la pata de una mesa, encontrabas la pata de una silla. Así pues, se optó por unir las de tal modo que, siguiendo con la mano los bordes de cada una de ellas, una línea recta imaginaria te conducía a la siguiente sala. El resultado en las siguientes visitas de afiliados ciegos totales fue muy positivo, y todos se orientaron correctamente hacia el punto de información.

La segunda tarea era, lógicamente, no distinguir entre «nuevo usuario» y «antiguo usuario». Todos aterrizaban en un espacio grande, abierto y desconocido. Todos, por tanto, necesitaban de un acompañamiento cuando entraban por primera vez en la biblioteca, de alguien que les fuera informando no solo de los puntos de referencia para no perderse, sino también de todo lo que poníamos a su disposición en cada uno de los espacios.

Tras pasada la puerta y avanzando un poco a la derecha encontramos el primer espacio de uso libre. Una mesa algo más estrecha con un armario, donde se guardan

tableros de ajedrez para todo aquel que desee jugar; otra mesa con una Perkins y papel para practicar el braille, y un par de telulupas. Caminando en línea recta, siguiendo los bordes de la mesa, llegamos a la zona de Hemeroteca. Los últimos números recibidos de cada una de las revistas producidas por el SBO (Servicio Bibliográfico de la ONCE), tanto en soporte braille como sonoro, están al alcance del usuario, y si el afiliado se pone de espaldas a la mesa, justo enfrente encuentra una estantería con todos los números atrasados. Junto a las telulupas de la entrada, se han ubicado también algunas revistas, como *Perfiles* o el periódico gratuito *20 minutos*, para que lo lean aquellas personas con resto visual o acompañantes.



Siguiendo por la derecha y pasada la zona de revistas, encontramos el segundo espacio, al que llamamos Sala general. Esta sala abierta, de forma cuadrada, posee una mesa central con ocho puntos de lectura más una telulupa y un reproductor Daisy, para que puedan, gracias a unos auriculares, escuchar las obras *in situ*. Alrededor del punto central, se han distribuido en estanterías diversas obras braille de diferentes géneros por orden alfabético de títulos, para que sea el propio lector quien escoja, quien goce del placer de hojear los libros, leer un fragmento, volver a guardarlo en su sitio, buscar otro, ir a la mesa y leer la introducción, etc. es decir, lo que hacemos cualquiera de nosotros en cualquier biblioteca. Estas obras proceden mayoritariamente de donaciones y suelen ser duplicadas, de manera que si el lector quiere llevárselas en préstamo se le asignan a través de la aplicación corporativa del fondo registrado en el almacén, quedando las de la sala igualmente disponibles para lectura *in situ*.

Estantería aparte, aunque en la misma sala, ocupa la zona de Neolectores. Cuando acude a nosotros un nuevo usuario, le explicamos que tiene a su disposición no solo el

préstamo de obras físicas, sino también la descarga digital de libros Daisy, además de la oportunidad de apuntarse a las clases de braille. Para estos alumnos, la zona de Neoelectores es una grata sorpresa, ya que pueden sentarse a practicar tranquilamente la lectura de obras impresas a una cara o con doble interlineado. También disponen de cartillas y cuentos cortos para ir afianzando el aprendizaje y una máquina Perkins, es decir, tienen al alcance todo aquello que puede ser atractivo y necesario para que se animen a aprender el sistema de lectoescritura braille como herramienta añadida a su vida diaria.



Otro apartado dentro de la Sala General, que es la que queda más cercana al mostrador de recepción, es una estantería de un metro de alto en la que hemos colocado los cuentos en relieve que producen tanto el SBO como el CRE (Centro de Recursos Educativos de la ONCE). Aunque la mayoría de los fondos van dirigidos a un público adulto y a los mayores de 14 años, no excluimos la posibilidad de que acudan a nosotros niños más pequeños que en cualquier momento deseen pasar un rato con nosotros. Para los niños o adolescentes que lo deseen, hemos confeccionado un catálogo específico que pueden consultar en sala o bien recibirlo en su domicilio en sistema braille. Ocupa un volumen y cada obra tiene, además del autor, una reseña corta sobre el contenido, de manera que se pueda escoger con un criterio más amplio. Nuestro ánimo es potenciar al máximo el hábito de la lectura, o bien complementar el ya iniciado en la biblioteca escolar del CRE.

Los únicos soportes que no son de acceso de libre son las películas en Audesc y los libros Daisy.

De espaldas al cuadrado central y en línea recta, el usuario encontrará el mostrador de recepción, desde donde atendemos sus peticiones y se efectúan todos los trabajos

invisibles que implican el tener una biblioteca en funcionamiento. Este mostrador es largo y ancho, lo cual nos permite utilizarlo como punto de información. En un extremo, y tal como hemos explicado anteriormente, están los listados de las películas en tinta y en braille. Pueden consultarlos en la sala o llevárselos a casa. Se van reponiendo de forma trimestral y se les informa que en la bandeja disponen de listados actualizados. Siempre, y este punto es muy importante, **siempre** están en el mismo lugar. Justo en el otro extremo del mostrador están situados el resto de catálogos. El lector puede cogerlo del mostrador y consultarlo en la mesa que tiene a su espalda, luego lo devuelve a su sitio original para que la siguiente persona que desee consultarlo lo encuentre sin ninguna dificultad y sin necesidad de pedirlo.



Para aminorar los ratos de espera mientras se efectúa el préstamo en el programa habilitado para ello, se han colocado dos puntos de información. Uno es el mapa en relieve de la zona que rodea al edificio de la ONCE, con los cruces de calles, los autobuses y la entrada de Metro. Desde el otro lado del mostrador es una agradable sorpresa ver la alegría con la que reciben esta lámina. Hemos visto cómo les ayudaba a hacerse una idea de la proximidad o lejanía de determinados puntos de interés, como la propia Plaza de España o el Centro Comercial «Las Arenas», antigua plaza de toros. Siempre nos gusta ver con qué facilidad ese redondel perfecto en el mapa les sirve de guía para ir a un sitio u otro en las proximidades, llegando incluso a escuchar cómo una persona afiliada a la ONCE da explicaciones a su acompañante, sin ninguna discapacidad visual, sobre dónde pueden encontrar una farmacia cuando salgan de ahí.

Otro punto de información en esta zona es el panel de corcho ubicado en un lateral, donde vamos colocando notas de interés para el usuario procurando siempre que



guarden relación con la cultura o con el ámbito bibliográfico. Aquí pueden encontrar desde el número de teléfono del servicio de Atención al Usuario del SBO hasta la lista de bibliotecas accesibles, pasando por las sugerencias de lectura de los fondos que ponemos a su disposición en nuestra biblioteca. Algunas de las propuestas, impresas con un tamaño de letra mayor al habitual y acompañadas de una pequeña sinopsis, han sido: *Día Internacional de Discapacidad*, *Leer en primavera* o *Leer en verano*.

Siguiendo nuestro recorrido por la biblioteca, encontramos una nueva puerta acristalada que da acceso a las otras dos salas de que disponemos.

A la primera de ellas la denominamos Sala de Consulta. Se tomó esta decisión basándonos en que esta ubicación, con la misma distribución espacial que la que le precedía, contaba con la posibilidad de quedar aislada del ruido de fondo (teléfonos, usuarios presenciales, conversaciones, etc.) con solo cerrar la puerta. Aquí, tal como su nombre indica, fue distribuyéndose todo el material susceptible de ser consultado pero exento de préstamo, como:

- **Diccionarios:** De latín, griego, alemán, francés, inglés, catalán y castellano, todos ellos en braille, situando los de mayor uso al alcance de la mano.
- **Láminas.** Colecciones de láminas en relieve de diferentes áreas de conocimiento: anatomía, botánica, ciencias naturales, arte y arquitectura, historia universal y geografía de España.
- **Mapas** físicos y políticos de todos los continentes.
- **Figura de un cuerpo humano:** Se trata de un torso con las diferentes partes del cuerpo desmontables (corazón, estómago, pulmones, etc.), a fin de ver su localización.
- **Libros de carácter general:** En braille algunas obras divulgativas, como *Historia de la literatura*, *Historia del arte*, *Historia de Cataluña*, así como una edición especial de *El Quijote* en tinta o *La historia del cine*, que pueden leer con la telelupa o el Poet ubicados en esta sala.

El expositor de los mapas en relieve sirve de referencia para encontrar las dos cabinas multimedia con acceso a Internet de que disponemos, así como llegar a la última sala que aglutina todos los libros y artículos de revista de la Biblioteca Técnica

especializada en discapacidad visual. Esta sala está orientada principalmente a los profesionales de la ONCE.

## Resultados

Los resultados han sido altamente satisfactorios, sin descartar mejoras que puedan ir surgiendo con el tiempo a instancias de las necesidades que se produzcan.

Uno de los objetivos alcanzados, sin lugar a dudas, ha sido el incremento evidente del uso de las salas. Si nos ceñimos a las cifras de que disponemos, con el control de usuarios que hemos ido realizando a lo largo de la experiencia, vemos que el incremento es claro. Sirva de ejemplo el siguiente desglose del mes de octubre del año 2012.

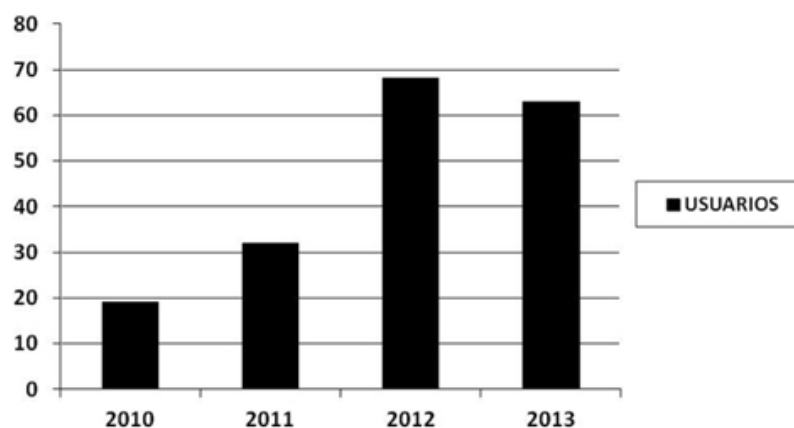
Total usuarios: 190 (mañana y tarde).

- **Préstamo presencial** (se llevan la obra a su domicilio): 102 (Audesc, 20; braille, 18; sonoro, 65).
- **Préstamo en sala** (se quedan a leer en la biblioteca): 20 (braille, 12; sonoro, 8).
- **Uso de las salas: 68.** Ordenador, 27; Wi-Fi, 20; telelupa, 6; tinta, 5.

Estudio (traen su material): 4 usuarios.

Ajedrez: 6 usuarios.

Veamos ahora los resultados en una gráfica con los valores comparativos de los meses de octubre del período 2010-2013.

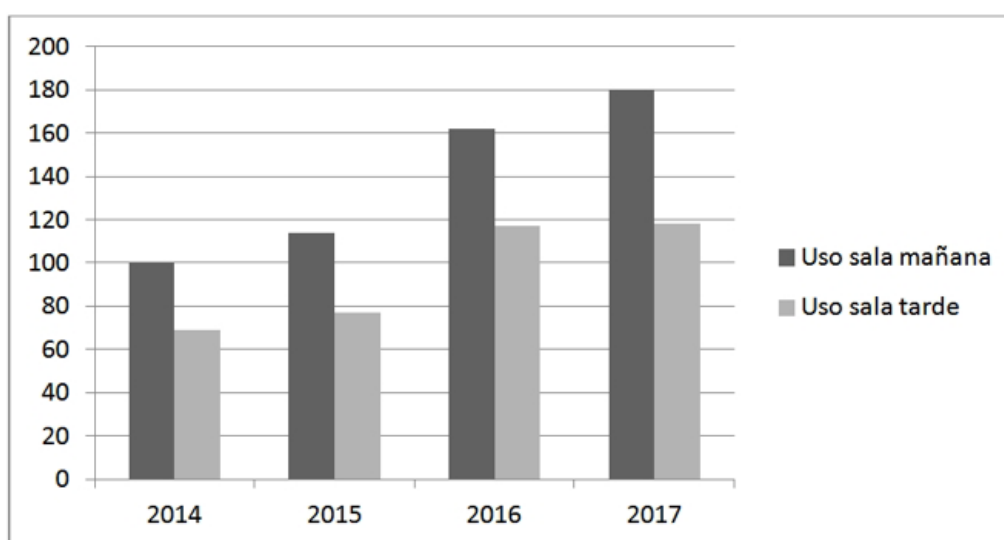


Año 2010: **20**; año 2011: **32**; año 2012: **68**; año 2013: **62**.

GIL, M. Á., y VALLÉS, M. (2018). La cultura a nuestro alcance: consultamos, leemos, estudiamos. *Integración: Revista digital sobre discapacidad visual*, 72, 23-39.

Es evidente que el incremento es significativo, con un ostensible ascenso de la afluencia a las salas en el año 2012, cuando finaliza nuestra experiencia de normalización. Se ha añadido el año posterior para que se vea con claridad que los resultados se mantuvieron y se mantienen.

En la actualidad, seguimos elaborando estadísticas para comprobar el mantenimiento de los resultados obtenidos e ir elaborando nuevas propuestas que resulten atractivas a nuestros usuarios. Los datos anuales siguen corroborando la «buena salud» del proyecto:



Este aumento de usuarios es consecuencia directa de la elaboración y difusión de catálogos, así como del mantenimiento de estos y de la información trimestral de las novedades y/o las sugerencias de lectura. Esta iniciativa es una de las mejor valoradas por los usuarios, hasta el punto de que muchos de ellos se han interesado en repetidas ocasiones por saber cuándo elaboraremos la siguiente o cuál será el tema de las sugerencias. Actualmente, trabajamos la participación activa de nuestros usuarios, proponiendo tertulias literarias alrededor de una obra o la lectura, una vez a la semana, de artículos de prensa relacionados con el mundo cultural.

El fruto de los esfuerzos de todos (trabajadores y usuarios) se ven recompensados cuando observamos que estos «pasean» por las distintas áreas con total normalidad y ejercen su derecho al acceso a la cultura con ilusión y libertad.



## Conclusiones

Tras los cuatro años de experiencia y vistos los muy positivos resultados obtenidos, hemos concluido que la idea original de ofrecer un servicio de biblioteca normalizada, a semejanza de las bibliotecas públicas, es perfectamente viable. Examinando los objetivos planteados al principio de la experiencia, podemos afirmar que se han conseguido todos y cada uno de ellos. Como ya se ha comentado, los usuarios han respondido muy positivamente a la experiencia, hasta el punto de que, en la actualidad, lo que empezó como un «experimento» se ha convertido en el «alma» del servicio. A día de hoy, las salas son cada vez más visitadas por los usuarios con diferentes finalidades: unos vienen a leer; otros a estudiar; a utilizar sus dispositivos portátiles, gracias a la conexión Wi-Fi de que disponemos; otros utilizan las telelupas, los ordenadores de las cabinas multimedia o bien vienen a practicar la escritura en Perkins o a consultar diccionarios u otras obras de referencia. Y todos ellos se mueven con total autonomía por las salas, localizando los materiales que saben están ubicados en los distintos espacios o bien acudiendo al mostrador, si lo que precisan o si lo que desean es solicitar un préstamo.

Una de las mejores conclusiones, y también una de nuestras mejores recompensas, ha sido comprobar que el número de personas que acuden a la biblioteca ha ido en aumento gracias a la satisfacción que han expresado nuestros usuarios por la calidad del servicio y la «buena prensa» que han dado los propios usuarios a otros compañeros, animándoles a utilizar la biblioteca y sus posibilidades. La constatación de que todos los esfuerzos dieron sus frutos la obtuvimos un tiempo después de finalizada la experiencia, y consistió en ver que uno de nuestros usuarios acudió en busca de un título que teníamos en nuestro fondo para participar en un club de lectura de una biblioteca pública de su lugar de residencia. Vino acompañado de una persona vidente que también participaba en el club de lectura, y esta, al ver el espacio y el funcionamiento del servicio, exclamó gratamente sorprendida: «¡Ah! Pues es como una biblioteca normal!».