

A más de 340 m/sg. La biblioteca rompe la barrera del sonido

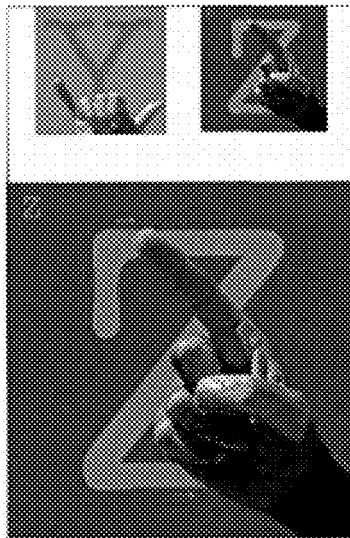
Una red tejida con los hilos de la cooperación y la complicidad de voluntades

Cuando surgió este proyecto, nuestras expectativas eran limitadas: iniciar una serie de actividades que favorecieran la participación de las personas sordas en los programas de las bibliotecas públicas municipales. Pero el trabajo, el tiempo, el azar, nuestra propia ilusión, el apoyo de otras personas, instituciones y colectivos, determinaron otra cosa. La conclusión era definitiva: la biblioteca no podía trabajar sola. Era necesario establecer una red adecuada de cooperación con el propio colectivo sordo y con las instituciones que lo representan, así como con las institucio-

nes y organismos que proporcionan recursos y servicios a esta comunidad. En este marco, el proyecto tuvo una excelente acogida y mutuamente nos contagiamos entusiasmo y ambición. Decidimos escribir todo desde el principio ya que, a la hora de documentarnos, no encontramos proyectos de estas características en el ámbito bibliotecario español (1). Difundir lo que estábamos haciendo se convirtió en uno de los objetivos más importantes. Nuestra experiencia tal vez sirviera a otras bibliotecas para emprender acciones en el mismo sentido. Quizás ahorráramos a otros los desaciertos que pudimos cometer. Éste es el resultado.

Aspectos previos

Las bibliotecas deben asegurar la mejor calidad de servicio a sus usuarios. La comunidad sorda debe poder beneficiarse del mismo nivel de servicio del que se benefician otros usuarios. El objetivo principal de todo programa especializado destinado a la



comunidad sorda es, por tanto, el de proporcionar igualdad de acceso a los programas y servicios de los que ya disfrutaban los oyentes.

Lo que se pretende es crear un servicio de atención a personas sordas en la Biblioteca del Forum Metropolitano, la única biblioteca del Sistema Municipal de Bibliotecas Públicas de A Coruña que se encuentra en un edificio de servicios integrados: cuenta con comisaría de policía, registro municipal, centro de información juvenil, salas de cine, auditorio y aula de informática. Debido a la existencia de todos estos servicios, es un espacio natural de

atracción de todo tipo de público, incluidas las personas sordas.

Marco normativo y pautas de aplicación

Es importante tener en cuenta que la creación de un servicio de estas características responde a una necesidad real y no hace sino intentar cumplir con la normativa vigente.

Galicia tiene competencias exclusivas en materia de acción social y en lo que afecta a la supresión de barreras de comunicación podemos señalar las siguientes disposiciones:

- Ley 8/1997, de 20 de agosto, de accesibilidad y supresión de barreras de la Comunidad Autónoma de Galicia, que señala lo siguiente: *Artículo 29. Accesibilidad de los sistemas de comunicación y señalización.*

1. Las Administraciones Públicas gallegas deberán promover la supresión de barreras en la

comunicación y el establecimiento de los mecanismos y alternativas técnicas que hagan accesibles los sistemas de comunicación y señalización a toda la población.

2. Las Administraciones Públicas gallegas fomentarán la formación de profesionales intérpretes de la lengua de signos y guías de sordos-ciegos, facilitando así la comunicación directa al discapacitado auditivo o sordo-ciego, y la existencia en las distintas Administraciones Públicas de este personal especializado.
- Decreto 35/2000, do 28 de xaneiro, polo que se aproba o Regulamento de desenvolvemento e execución da Lei de accesibilidade e supresión de barreiras na Comunidade Autónoma de Galicia (Lei 8/1997. DOG 29/08/1997)

Artigo 58º.- “Persoas con limitación auditiva.

1. Os organismos públicos promoverán as condicións que permitan eliminar ou paliar las dificultades de comunicación que teñen as persoas que padecen limitación auditiva.
2. Para superar las dificultades derivadas da limitación auditiva, ademais doutras técnicas de comunicación complementarias, disporanse as seguintes medidas:
 - a) Establecemento dunha clara e completa sinalización e información visual (...).
 - c) Nos lugares de contacto co público fomentárase a dotación de axudas e mecanismos que posibiliten a comunicación ás persoas con limitación auditiva, tales como teléfonos de texto, videoteléfonos e impactos visuais complementarias ós sinais de aviso e alarma que utilicen fontes sonoras”.

Por otra parte, los servicios públicos en general y las bibliotecas públicas en particular no siempre han tomado las decisiones necesarias para paliar las dificultades de acceso a los recursos y servicios de todos los tipos de público. Sin embargo, tanto el *Manifiesto* de la UNESCO para la Biblioteca Pública, como las *Pautas* IFLA/UNESCO para el desarrollo de los servicios bibliotecarios y las *Pautas* sobre los Servicios de las Bibliotecas Públicas recogen la necesidad de desarrollar servicios específicos para las personas con discapacidad. Además, la IFLA ha publicado unas pautas relativas a los servicios de biblioteca para personas sordas que constituyen una guía imprescindible con información muy completa para los bibliotecarios.

Los inicios del Proyecto

Hace algunos años y durante algún tiempo en las Bibliotecas Públicas Municipales de A Coruña se realizaron sesiones de cuentacuentos con la presencia

de intérpretes en lengua de signos. La actividad, como propuesta aislada, se fue desvaneciendo a medida que los pocos niños y niñas sordos que asistían fueron dejando de acudir hasta desaparecer de nuestras bibliotecas. Diez años más tarde, dos hechos fundamentales nos llevarán a plantear un proyecto para la creación de un nuevo servicio y a desterrar los antiguos esfuerzos por colaborar en acciones aisladas. Existía en nosotros un afán por aprender de los errores del pasado y una certeza, que se fue confirmando, de que no cabía un proyecto global de discapacidad en el que se incluyera la atención a los sordos, sino la necesidad de abordar un servicio específico adecuado a sus necesidades, diferentes, por otro lado, de las de otros colectivos.

Rompiendo barreras de comunicación

“Los sordos, según sus antecedentes, el nivel de su sordera, su identidad cultural o el contexto, pueden utilizar para comunicarse la lengua de signos, la palabra, la escritura, los gestos o diferentes combinaciones de todos estos medios. Es importante, por tanto, a la hora de desarrollar un servicio para la comunidad sorda, que el personal de la biblioteca esté informado de esta diversidad, y que reciba formación suficiente para comprender y hacerse comprender por los sordos” (2). Romper la barrera de comunicación entre el personal bibliotecario y el usuario sordo surgió, pues, como primera preocupación.

Algunas personas sordas visitaban con relativa asiduidad las bibliotecas, así que una parte del personal empezó a mostrar interés por recibir formación en lengua de signos y así poder comunicarse. Aunque la demanda de cursos de esta lengua se trasladó al departamento de formación del ayuntamiento, los cursos no llegaron a desarrollarse. Afortunadamente, esta contrariedad se convirtió en una oportunidad para reflexionar y proponer un nuevo orden de prioridades en la implantación del servicio. Adquirir una cierta competencia en esta lengua requiere un gran esfuerzo y dedicación, de modo que hubo una evolución desde la idea original de cursos en lengua de signos para todo el personal que lo demandara, a la opción actual, es decir, un nivel de especialización mayor para las personas directamente responsables del servicio y un nivel muy básico de conocimiento de lengua de signos y cultura de la comunidad sorda más general. En todo caso, esta formación es imprescindible para garantizar la viabilidad del proyecto en la biblioteca y la acogida y atención inmediata de cualquier usuario sordo que se pretende conseguir.

Hacia la creación de un nuevo servicio

Durante el año 2002 las personas que firman este artículo, pertenecientes al departamento de coordinación del Servicio Municipal de Bibliotecas y Nancy Bobillo y Xosé Luis Liñares (en aquel momento), personal de la Federación de Asociaciones de Sordos de Galicia (FAXPG), mantuvieron diversas reuniones encaminadas a diseñar y perfilar la puesta en marcha de un Servicio de Atención a las Personas Sordas en las Bibliotecas Públicas Municipales de A Coruña, aunque finalmente, a lo largo del año 2002, no se emprendieron acciones concretas. Estas reuniones y un documento (3) elaborado por los dos trabajadores de la Federación sirvieron para conocer diversos aspectos de la comunidad sorda: lengua de signos y cultura e identidad social de las personas sordas y de la situación de esta comunidad en Galicia: análisis demográfico, situación educativa de las personas sordas y potenciales beneficiarios en A Coruña. También para intercambiar opiniones y señalar unas primeras líneas de trabajo para la creación del servicio.

Servicio de atención a personas sordas en la biblioteca

Queríamos diseñar un proyecto paso a paso:

- Completar el análisis del entorno y la información acerca de nuestros clientes potenciales, incorporando una metodología participativa que incluye entrevistas y talleres para recoger información de los interesados.
- Planificar el proceso de diseño de manera que nuestro documento final incluyese un plan director completo con cronogramas de las acciones que emprenderíamos y con una batería de indicadores para medir el impacto.

Era un buen momento para planificar, pero la casualidad hizo que tuviésemos que precipitamos a la acción si queríamos aprovechar ciertas oportunidades, entre ellas la posibilidad de contar durante un año con una intérprete de lengua de signos contratada a través de un plan de empleo. Seguimos trabajando en el proyecto del nuevo servicio, pero a la vez hemos implementado ya algunas acciones.

Estado actual del proyecto y acciones implementadas

Análisis del entorno: datos estadísticos para Galicia

- Según estimaciones del INE (Encuesta de Discapacidades, Minusvalías y Estado de Salud, 1999,

Instituto Nacional de Estadística) en Galicia hay aproximadamente un total de 76.626 personas mayores de 6 años con discapacidad auditiva (una tasa de 9,66 casos de sordera por mil habitantes entre 6 y 64 años y 92,57 casos por mil habitantes mayores de 65 años).

- De éstas, el 24% tiene sordera profunda, lo que significa un total de 18.454 personas.
- Hay una incidencia de 0,79 casos de sordera prelocutiva por cada mil habitantes para el grupo de edad de 6 a 64 años, por lo que se estima una población de aproximadamente 1.665 sordos/as prelocutivos/as entre 6 y 64 años en Galicia.
- La FAXPG estima que hay aproximadamente 179 personas sordas prelocutivas mayores de 64 años en Galicia.
- En Galicia, en total, hay aproximadamente 1.844 personas sordas prelocutivas y según la FAXPG la mayoría es usuaria de la lengua de signos española.

Potenciales beneficiarios del Servicio de Atención a Personas Sordas en A Coruña

El Servicio va destinado a toda la comunidad sorda, término que se empleará en la biblioteca, siguiendo las directrices de la IFLA, para designar el "conjunto de los grupos siguientes: aquellos que utilizan únicamente la lengua de signos, personas que utilizan la lengua de signos y la lengua escrita, las oralistas, las que adquirieron la sordera siendo adultas, los ancianos con problemas de audición, las personas que utilizan mínimamente la lengua oral, las que la entienden difícilmente y los familiares o amigos de personas sordas". Igualmente se incluyen los profesionales que tienen relación con los servicios para sordos y los alumnos y profesores de los módulos de formación en lengua de signos.

Algunos datos estadísticos y numéricos

- En el Censo de personas con certificado de minusvalía por deficiencia auditiva de la Dirección Xeral de Servicios Sociais de marzo de 2001, hay un total de 1.023 personas inscritas en el Ayuntamiento de A Coruña (no hay que olvidar, sin embargo, el contraste entre este número y las cifras dadas por el INE y apuntadas más arriba, que indica que sólo el 11,5% de las personas con discapacidad auditiva en Galicia tiene certificado de minusvalía) (4).
- La ciudad cuenta con un Ciclo Superior de Interpretación de Lengua de Signos que se imparte en dos centros educativos, uno privado y otro público. Con un total de 142 alumnos y 12 profesores. Además de esta formación reglada actualmente se estima que unas 67 personas asisten a cursos de lengua de signos organizados por la Fundación

(Ver la tabla de la página 85)

OBJETIVO 1. Desarrollar acciones que fomenten la percepción de las bibliotecas como espacios abiertos a la participación y el encuentro de las personas sordas.	
ACCIÓN	FASE DE REALIZACIÓN
➤ Creación del centro de interés Comunidad Sorda con materiales de interés para esta comunidad: documentos sobre cultura sorda, diccionarios de lengua de signos, educación y formación de personas sordas, así como películas, libros... cuyos personajes o situaciones hagan referencia a este colectivo (6).	Continua adquisición de materiales. Los adquiridos están catalogados y se han asignado materias específicas. Se ha decidido ubicación.
➤ Recopilación comentada de recursos Web de utilidad para la comunidad sorda (7).	Ya está disponible en Web.
➤ Difusión del servicio entre el colectivo implicado y en los organismos, colectivos y personas interesadas.	Preparando folletos informativos y diseñando entrevistas y presentaciones.
➤ Planificación, difusión y realización de un programa de visitas guiadas a la biblioteca especialmente diseñado para cubrir las expectativas y necesidades de los sordos.	Segmentación en grupos de edad. En fase de diseño.
➤ Voluntarios sordos en la biblioteca.	Existe programa (8). Fase de recepción de solicitudes, selección de candidatas y diseño del plan de formación.
➤ Realización de entrevistas personales entre el colectivo sordo para conocer sus necesidades y expectativas respecto de los servicios bibliotecarios.	En preparación.

OBJETIVO 2. Eliminar las barreras de comunicación con las que se encuentran las personas sordas cuando acceden a los servicios de las Bibliotecas Públicas Municipales.	
ACCIÓN	FASE DE REALIZACIÓN
➤ Mejora y adaptación de la señalización de los fondos de la biblioteca y de la indicación de servicios para facilitar el acceso y uso de los recursos bibliotecarios a los sordos.	En fase de discusión y diseño.
➤ Intérprete de lengua de signos en todas las actividades.	Desde agosto 2003.
➤ Intérprete de lengua de signos en el equipo de la biblioteca.	Desde agosto 2003.
➤ Voluntarios sordos en la biblioteca.	Ya especificado.
➤ Tecnologías: DTS, fax, programa informático para enviar y recibir mensajes de texto a teléfonos móviles, señales luminosas, pantallas de texto...	Disponemos de DTS, fax y programa para enviar y recibir mensajes a móviles (pendiente de instalación).

OBJETIVO 3. Eliminar las barreras de comunicación con las que se encuentran los/las profesionales de las Bibliotecas Públicas Municipales para comunicarse con personas sordas.	
ACCIÓN	FASE DE REALIZACIÓN
➤ Seminario sobre cultura sorda impartido por la FAXPG al personal de las Bibliotecas Públicas Municipales (9).	Realizado en octubre 2003.
➤ Curso básico de lengua de signos.	En preparación.
➤ Intérprete de lengua de signos en el equipo de la biblioteca.	Desde agosto 2003.
➤ Voluntarios sordos en la biblioteca (10).	Ya especificado.
➤ Tecnologías: DTS, fax, programa informático para enviar y recibir mensajes de texto a teléfonos móviles, señales luminosas, pantallas de texto...	Disponemos de DTS, fax y programa para enviar y recibir mensajes a móviles (pendiente de instalación).

FAXPG en A Coruña. Por otra parte, la FAXPG está desarrollando, en esta misma ciudad, un curso de formación de lengua de signos española, con un total de 11 alumnos y 8 profesores.

- Los familiares, amigos y compañeros de personas sordas.
- Consideramos también como clientes indirectos a un nutrido grupo de profesionales que pueden en algún momento entrar en contacto con esta comunidad y que podrían a la vez funcionar como usuarios del servicio y como intermediarios en la información al destinatario final: médicos, profesores, logopedas, psicólogos, orientadores...
- Existe en nuestra ciudad un colegio para niños y niñas sordas con una matrícula de aproximadamente 30 alumnos que cursan estudios de Educación Infantil, Primaria, ESO y con cerca de 14 profesores.
- La Agrupación de Sordos con 110 socios es el lugar de encuentro fundamental de las personas sordas de la ciudad y en ella además de desarrollar servicios de carácter social y familiar, también se llevan a cabo actividades o servicios de carácter cultural, formativo o creativo, facilitando el contacto entre los socios integrantes de la misma.
- La Federación Gallega (FAXPG) está ubicada también en nuestra ciudad; es una entidad sin ánimo de lucro que se rige por principios democráticos y es la herramienta para la representación de los intereses colectivos de las personas sordas federadas en todos los ámbitos de la sociedad, desarrollando un trabajo de interlocución con otros agentes sociales y contribuyendo al desarrollo social de la comunidad sorda a través de la puesta en marcha de una red de centros prestadores de servicios sociales accesibles a las personas sordas, en los que existen equipos de profesionales multidisciplinares dedicados a este fin. Actualmente la FAXPG está compuesta por seis asociaciones con las que comparte los objetivos comunes de promover la integración social de las personas sordas. Desde esta entidad y su fundación se ofrecen también otro tipo de actividades, como talleres para personas con discapacidad auditiva no signantes, talleres para personas con familia sorda, etcétera.
- Podemos decir que las personas sordas tienen unos niveles de desarrollo social y educativo muy inferiores a los niveles medios que alcanza el resto de la población, dando lugar a numerosas y graves situaciones de exclusión social. Según datos estadísticos (5) existen graves desigualdades educativas y laborales que afectan a las personas con discapacidad auditiva:
- El 91,9% tienen estudios inferiores a secundaria obligatoria, primarios o son analfabetos/as por lo que carecen de formación que les habilite para el ejercicio de una profesión y competencias profesionales adquiridas a través de la enseñanza reglada.
- En este panorama de precariedad en la educación formal, de falta de implicación de las administracio-

nes en la prestación de servicios, la visibilidad social de la comunidad sorda es muy pequeña y las posibilidades de acceso a una información y formación no reglada de las que disfrutaban los oyentes son muy limitadas. De este modo reforzar la competencia de las personas sordas en la búsqueda de información y en las habilidades lectoras y contribuir a la sensibilización de la comunidad ante esta situación discriminatoria se plantean como retos prioritarios.

Visión del servicio

El nuevo servicio fomentará la participación de las personas con discapacidad auditiva en el circuito normalizado de servicios y en la oferta cultural y educativa de la ciudad de A Coruña y concretamente en la utilización de las bibliotecas. De este modo contribuirá a la integración social de las personas sordas o con discapacidad auditiva, facilitando y fomentando su participación social.

Se plantea como respuesta a la demanda expresada y a la problemática diagnosticada y se pretende generar un proceso multiplicador a través de la difusión que contribuya a la creación de un nuevo estado de opinión en la comunidad.

Objetivos generales del servicio

Como un anticipo de lo que acabaremos definiendo como objetivos estratégicos nos planteamos con el servicio:

Objetivo 1. Desarrollar acciones que fomenten la percepción de las bibliotecas como espacios abiertos a la participación y el encuentro de las personas sordas.

Objetivo 2. Eliminar las barreras de comunicación con las que se encuentran las personas sordas cuando acceden a los servicios de las Bibliotecas Públicas Municipales.

Objetivo 3. Eliminar las barreras de comunicación con las que se encuentran los/las profesionales de las Bibliotecas Públicas Municipales para comunicarse con personas sordas

Objetivo 4. Contribuir a la difusión de la realidad social, cultural y lingüística de las personas con discapacidad auditiva, y de este modo fomentar la sensibilización de la sociedad y contribuir a su integración social.

Objetivo 5. Fomentar hábitos de lectura entre la población con discapacidad auditiva.

Recursos

Recursos materiales

La puesta en marcha de un Servicio de Atención a Personas Sordas en la Biblioteca conlleva, entre otras

(Viene de la tabla de página 84)

OBJETIVO 4. Contribuir a la difusión de la realidad social, cultural y lingüística de las personas con discapacidad auditiva, y de este modo fomentar la sensibilización de la sociedad y contribuir a su integración social.	
ACCIÓN	FASE DE REALIZACIÓN
➤ Señalización de los fondos de la biblioteca e indicación de los servicios a través de signos e iconos identificables para las personas sordas.	En fase de discusión y diseño.
➤ Intérprete de lengua de signos en todas las actividades.	Desde agosto 2003.
➤ Voluntarios sordos en la biblioteca.	Ya especificado.
➤ Acciones específicas: charlas, ciclos de cine, muestras bibliográficas.	De momento relación de actividades posibles.

OBJETIVO 5. Fomentar hábitos de lectura entre la población con discapacidad auditiva.	
ACCIÓN	FASE DE REALIZACIÓN
➤ Creación de un centro de interés con materiales de lectura fácil incluyendo lecturas graduadas utilizadas para el aprendizaje de español para extranjeros (11).	Pendiente de desarrollo.
➤ Clubs de lectura para personas sordas. ➤ Cuentacuentos. ➤ Teatro en lengua de signos. ➤ Muestras bibliográficas. ➤ Charlas, jornadas.	Pendiente de desarrollo.
➤ Visitas guiadas.	Segmentación en grupos de edad. En fase de diseño.
➤ Formación de usuarios.	Pendiente de desarrollo.
➤ Alfabetización digital: cursos de formación.	Se ha trabajado en una adaptación de los cursos de alfabetización digital que se ofrecen periódicamente a los oyentes. Pendiente valoración del mismo por parte de la FANPG en su adaptación para las personas sordas.
➤ Actividades generales de promoción lectora de la biblioteca con traducción simultánea en lengua de signos.	Desde agosto 2003.

cosas, la adquisición de obras de interés para esta comunidad: libros y otros documentos sobre audición y lenguaje, cultura sorda, formas de aprendizaje y comunicación de los sordos, formación en lengua de signos como lengua propia de la comunidad, diccionarios y libros en esta lengua, educación y convivencia con personas sordas, manuales, folletos e información sobre las tecnologías necesarias para romper las barreras de comunicación, libros de lectura fácil (12) y de lecturas de dificultad graduada, videos de películas y documentales subtítulosados...

Tecnologías

Los discapacitados auditivos utilizan "diferentes sistemas de acceso a la comunicación (por ejemplo, los sistemas de modulación de frecuencia o de rayos infrarrojos, los bucles magnéticos, etcétera), para mejorar la recepción de informaciones. Estos dispo-

sitivos permiten a numerosos usuarios entender mejor y comprender las conferencias, reuniones, la música u otros programas. El subtulado a tiempo real asistido por ordenador o la toma de notas asistida por ordenador permiten a los usuarios no depender siempre de los servicios de intérpretes” (*Directrices de la IFLA*). Como consecuencia, la biblioteca debería contar con las tecnologías necesarias para permitir que las personas sordas puedan hacer uso de todos los servicios que la biblioteca ofrece. Así, por ejemplo, para atender solicitudes de información, petición de libros u otro tipo de documentos, para proporcionarles información sobre el estado de sus reservas, de actividades, etcétera. Es necesario contar con DTS y un teléfono móvil o, en su defecto, un programa de ordenador que permita enviar mensajes a móviles y recibirlos.

Recursos humanos / Equipo de trabajo

Sobre la base de la cooperación, la empatía, y el protagonismo y participación de la comunidad sorda se constituye un grupo de trabajo estable donde todos los profesionales implicados aportan todo su bagaje y recursos para poner en marcha un proceso de ensayo y error que nos permita a medio plazo definir con claridad el funcionamiento de un servicio de calidad para las personas sordas.

Servicio Municipal de Bibliotecas (personal de coordinación). Tanto el personal de coordinación como la persona responsable del servicio en la Biblioteca del Forum Metropolitano son personal de las Bibliotecas Públicas Municipales.

Funciones:

1. Establecer los contactos necesarios con los organismos que trabajan con y para la comunidad sorda.
2. Diseñar el proyecto, supervisar su cumplimiento y evaluarlo.
3. Buscar financiación externa.
4. Mantener reuniones periódicas con todas las partes implicadas en el proyecto.
5. Elaborar actas de las reuniones.
6. Difundir el proyecto.
7. Colaborar en el diseño y desarrollo de actividades y programas.

Persona responsable del Servicio en la Biblioteca del Forum.

Funciones:

1. Realizar la selección y adquisición de los materiales que formarán parte del Centro de Interés para personas sordas.
2. Colaborar en las tareas de difusión del servicio entre las instituciones, colectivos y organismos interesados.

3. Decidir la puesta en marcha del servicio una vez exista fondo suficiente para ello.
4. Dirigir la organización del Centro de Interés.
5. Tutelar, asignar tareas, asesorar, supervisar y evaluar el trabajo de las alumnas de prácticas y de los voluntarios.
6. Realizar el seguimiento periódico del servicio en lo relativo a su funcionamiento y evaluar los resultados.
7. Colaborar en el diseño, desarrollo y ejecución de actividades y programas.

Intérprete Lengua de Signos

La intérprete oficial está contratada a través de un plan de empleo, la duración de su contrato es de un año sin posibilidad de prórroga.

Funciones:

1. Servir de intérpretes entre el personal bibliotecario y los usuarios sordos.
2. Interpretar actividades de la biblioteca.

Intérpretes en prácticas en las bibliotecas.

Existe un convenio con el Centro Educativo Tomás Barros para la estancia en la Biblioteca Municipal de Forum Metropolitano de alumnas en prácticas del Módulo Profesional “Interpretación da Lingua de Signos”.

Funciones:

1. Servir de intérpretes entre el personal bibliotecario y los usuarios sordos en intercambios sencillos de información con el apoyo de la intérprete oficial.
2. Interpretar actividades de la biblioteca con el apoyo de la intérprete oficial de la biblioteca y de su tutor en el centro de estudios.

Federación de Asociacións de Xordos do País Galego (FAXPG)

Funciones:

1. Asesorar al personal del Servicio Municipal de Bibliotecas en todo lo relacionado con el colectivo sordo.
2. Colaborar en la difusión del propio servicio y de las actividades que desde él se organicen.
3. Marcar objetivos y líneas de actuación en la puesta en marcha y continuidad del servicio.
4. Formar al personal de las bibliotecas públicas municipales en lo relativo a la comunidad sorda.
5. Colaborar junto al personal de las bibliotecas públicas municipales en la publicación y difusión de todas las actividades emprendidas.

Voluntarios sordos (Ver anexo II)

Funciones:

1. Mantener contactos con el colectivo sordo y recoger sus sugerencias e ideas para el mejor funcionamiento del servicio.

2. Atender a las personas sordas que acuden a la biblioteca.
3. Prestar apoyo en las actividades organizadas por la biblioteca en las que participen personas pertenecientes a la comunidad sorda.

Para el mejor cumplimiento de todos los objetivos enunciados más arriba sería necesaria a medio plazo la contratación de una persona sorda (13) para la atención del Servicio de Atención a Personas Sordas en la Biblioteca del Forum Metropolitano. Las tareas a desarrollar por esta persona, además de las que ya se especificaron más arriba serían:

- Colaborar en la selección y adquisición de nuevos materiales.
- Participar en las tareas de difusión del servicio.
- Organizar charlas, visitas y actividades de interés para la comunidad sorda.

Es, efectivamente, un proyecto en el que colaboran personas e instituciones diferentes y esperamos que sea un buen ejemplo de que la cooperación institucional y personal es posible y fructífera si se comparten y asumen los mismos intereses. Desde el Servicio Municipal de Bibliotecas creemos que es imprescindible que esta iniciativa cuente con la adhesión y la colaboración entusiasta de las instituciones y organismos que trabajan, forman y/o proporcionan servicios a los miembros de la comunidad sorda. Sólo así conseguiremos atender realmente sus necesidades y expectativas y tener alguna garantía de éxito. De momento este es nuestro grupo de trabajo, abierto a la participación de otros colectivos de nuestra ciudad.

Recursos financieros

De momento no existe una partida presupuestaria específica, aunque la propia biblioteca del Forum está destinando parte de su presupuesto para la adquisición de material. La contratación de la intérprete es temporal a través de un plan de empleo de la Comunidad Autónoma. La FAXPG ha desarrollado los Cursos de Formación sin repercutir coste alguno. Sin embargo, el proyecto definitivo estará terminado en breve y nos proponemos presentarlo en Fundaciones, organismos e instituciones para conseguir financiación externa.

Evaluación

Como ya comentamos, nos queda por completar nuestro diagnóstico, con un análisis de las demandas y necesidades de nuestros clientes potenciales y a partir de nuestras primeras acciones, completar nuestra información continua con encuestas de satisfacción y la utilización de una serie de indicadores que nos ayuden en la compleja tarea de medir el grado de consecución de nuestros objetivos.

Si podemos decir que partimos de una situación en la que prácticamente podemos hablar de una inexistencia de hábitos de uso de nuestra oferta bibliotecaria dentro de esta comunidad, así que nuestros valores de referencia para los indicadores deberemos establecerlos con relación al grupo de clientes posibles.

Entre algunos de los indicadores que podríamos utilizar a corto plazo se encontrarían:

- *Nº visitantes* (personas pertenecientes a la comunidad sorda que acuden a la biblioteca). Probablemente haremos una segmentación por edades y colectivos: personas sordas y edades, familiares, docentes, profesionales...)
- *Nº usuarios de préstamo*
- *Nº préstamos del centro de interés Comunidad Sorda*
- *Nº usuarios de Internet/nº consultas*
- *Nº usuarios de servicios ofimáticos*
- *Nº de participantes en actividades*
- *Nº de consultas a través de móviles*
- *Nº de respuestas a través de móviles*
- *Nº de consultas a través de fax*
- *Nº de respuestas a través de fax*
- *Nº de consultas a través de DTS*
- *Nº de respuestas a través de DTS*
- *Nº de consultas e interacciones de comunicación por tipologías*

En todos los indicadores tomaremos como referencia la población que constituye nuestro grupo diana.

Para terminar

Este es el punto en el que nos encontramos. Esperamos que otras personas, desde otros lugares, inicien este camino y deseamos que como nosotros consideren el papel fundamental que como bibliotecas públicas podemos jugar. Deseamos sugerencias y nuevos cómplices, así que os animamos a acompañarnos en este nuevo camino. ☑

Elena Pemas Lázaro y Cristina Ameijeiras Sáiz
Bibliotecarias. Departamento de Coordinación
Servicio Municipal de Bibliotecas de A Coruña

Notas

- (1) Isabel González Rodríguez, en su artículo *Biblioteca e integración: un espacio donde cabe todo el mundo. La Biblioteca Municipal "Teresa Murga" y los colectivos especiales*, recoge algunas actividades con este colectivo: presencia ocasional de un intérprete en lengua de signos, colaboración con la Asociación Local y la Federación de Sordos de Euskadi y adquisición de libros y videos. En *Jornadas del Sistema Nacional de Bibliotecas de Euskadi*, nº 1, 2003. Puede verse esta información en: http://www1.euskadi.net/libro_bibliotecas/libroybibliotecas/home/jorna09.pdf.
- (2) *Directrices destinadas a los servicios de biblioteca para los sordos*. IFLA. 2ª ed. Redactor: John Michael Day. Consultado en: *Guidelines for deaf French*. 2ª ed. Edition. (14/11/2003) <http://www.ifla.org/VII/s9/sldp.htm> Véase el texto traducido en este mismo número de la revista.

- (3) *Programa de fomento de la accesibilidad en las Bibliotecas Públicas Municipales de A Coruña dirigido a personas con Discapacidad Auditiva*. Elaborado por Xosé Luis Liñares. Federación de Asociacións de Xordos do País Galego. (Sin publicar).
- (4) Según la FAXPG, este desajuste entre número de personas con discapacidad auditiva y número de personas con certificado de minusvalía se explica por la falta de aceptación de la sordera por parte de muchas personas y la negativa a obtener un certificado que estigmatiza la identidad del individuo como "minusválido", el desconocimiento de su utilidad y de las ventajas legales que comporta o el temor a que dificulte encontrar trabajo.
- (5) *Encuesta de Discapacidades, Minusvalías y Estado de Salud, 1999*. Instituto Nacional de Estadística. La Confederación Nacional de Sordos de España (CNSE) está preparando un informe que llevará por título *El Libro Blanco de la Lengua de Signos Española en el Sistema Educativo*, en el que se recogerán datos pormenorizados de la realidad social, cultural y educativa del colectivo. Los principales puntos que trata este documento son:
- Aproximación a la situación educativa del alumnado sordo en el sistema educativo español.
 - Fundamentos del currículo de LSE.
 - Propuesta curricular.
 - Aspectos para una futura regulación legislativa del currículo de la LSE.
- (6) Consultar artículo incluido en este mismo nº de la revista.
- (7) Consultar artículo incluido en este mismo nº de la revista.
- (8) Ver Anexo II.
- (9) Ver Anexo I.
- (10) Ver Anexo II.
- (11) La organización de este centro de interés no responde únicamente a una necesidad de la comunidad sorda, sino que se plantea como una oferta más de la biblioteca, de momento no explorada y que se prevé tendrá gran acogida entre públicos muy diversos.
- (12) En el caso de las personas que nacieron sordas, la tardía e incompleta adquisición del lenguaje dificulta su comprensión de la lengua escrita. "Según un estudio elaborado por el profesor Asensio, el 80-90% de los adolescentes sordos españoles no supera los niveles de comprensión lectora de los niños oyentes de nueve años". "Esta situación de analfabetismo funcional generalizado en lengua española es consecuencia de un fracaso del sistema educativo español y no de una dificultad intrínseca derivada de la sordera", explica la técnica de la Fundación CNSE (Confederación Nacional de Sordos de España), Eva Aroca. En otros países como Suecia y Dinamarca los alumnos sordos alcanzan los mismos niveles académicos que sus compañeros oyentes, tal y como se lo exige la ley. Véase: Libros adaptados para todas las necesidades. *Deliberas*, nº 164, abril 2003.
- (13) Véanse los siguientes documentos: *Manifiesto del Foro Español de Vida Independiente* donde se reclama, en su punto 6. "¡Nada sobre nosotros sin nosotros!" y *Manifiesto de Tenerife sobre Vida Independiente: Promovamos la Vida Independiente. Acabemos con la discriminación hacia las personas con discapacidad*. Ambos se pueden consultar en: <http://www.lmagina.org/vidaindependiente/Default.htm>.

Anexo I

Seminario sobre comunidad sorda: programa y evaluación

Título: Seminario de Formación sobre Comunidad Sorda

Destinatarios:

- a) Personal de las bibliotecas municipales: todo el personal de la Biblioteca Municipal Forum Metropolitano (15 personas) y dos o más personas del resto de las bibliotecas municipales de A Coruña (seis en total).
 - b) Personal del Forum Metropolitano que atiende otros servicios distintos a la biblioteca: ventanilla municipal, Conserjería, Centro de Información Juvenil.
- En total asistieron 30 personas.

Objetivos:

- Comprender qué es la comunidad sorda, quiénes la forman y qué peculiaridades tiene.
- Aproximarse al concepto de barrera de comunicación, comprender de qué forma la sufren las personas sordas en su vida diaria y cómo las bibliotecas pueden contribuir a paliar este problema.
- Realizar una primera aproximación a las principales herramientas para romper las barreras de comunicación que emplean las personas sordas: la lengua de signos y los intérpretes.
- Entender las razones que explican las dificultades de las personas sordas con relación a la lectoescritura.

Ponentes:

- Técnicos de la Federación de Asociacións de Xordos do País Galego (FAXPG).
- Técnicos del Servicio Municipal de Bibliotecas implicados en el proyecto.

Duración: Ocho horas

Contenidos:

- Necesidad de integración de las personas sordas en las bibliotecas.
- Breve introducción a la psicología de la comunidad sorda.
- ¿Qué es un intérprete de LS?
- Formación mínima de signos básicos de LSE.
- Barreras de comunicación: ¿Qué es la accesibilidad? ¿Cómo romper las barreras de comunicación?
- Breve descripción lingüística de las lenguas de signos.
- Lectoescritura de las personas sordas.

Evaluación

Al finalizar el seminario se pasó un cuestionario tipo de evaluación con siete preguntas que los asistentes debían de valorar del 1 (negativo) al 5 (positivo) y un apartado de observaciones. A continuación se especifican los valores recogidos.

1. *Grado de cumplimiento de los objetivos*
2. *Interés de los temas tratados*
3. *Utilidad de la documentación recogida*
4. *Preparación del curso*
5. *Aplicación práctica de los contenidos*
6. *El curso de ajustó a lo inicialmente esperado*
7. *Considera interesante realizar más acciones formativas similares*

Balance

A pesar de que pensamos que el cuestionario que hemos utilizado, aunque está normalizado dentro de nuestra institución, no nos proporciona información suficiente acerca de los efectos de la acción formativa realizada y de que la formulación de alguna de las preguntas puede inducir a errores de interpretación que influyen en las respuestas emitidas, si pensamos que nos proporciona una idea global y apunta algunas cuestiones sobre las que debiéramos reflexionar:

- Globalmente la realización del seminario se valoró muy positivamente en la mayoría de los aspectos, situándose las puntuaciones en los dos valores máximos de la escala.
- Pudiera existir una correlación entre los resultados obtenidos de la valoración de los items “utilidad de la documentación” y “aplicación práctica de los contenidos”. Cuando se realizó la convocatoria del curso e incluso en la introducción presencial del mismo quizás no hayamos insistido lo suficiente en el hecho de que la utilidad práctica no vendría determinada por la posibilidad de que todas y cada una de las personas pudiesen comunicarse con éxito con un usuario sordo. Sólo pretendíamos que comprendiesen globalmente las singularidades de este colectivo y la necesidad de esta comprensión por su parte para poder contar con su colaboración y su aceptación en la implantación del servicio, liderado indudablemente por personal especializado. Quizás relacionada con esta concepción errónea, surgió como propuesta generalizada la demanda de un curso específico de lengua de signos. Ya lo estamos organizando, pero tendremos que aclarar que sólo les permitirá una primera acogida, más amable y cercana, pero no satisfacer la demanda completa de información de una persona sorda, tarea por otra parte del personal especializado.
- Otra de las cuestiones que valdría la pena comentar es el hecho de que, en el apartado de observaciones, algunas personas valoran negativamente la satisfacción de la expectativa que se habían formado, no por recibir menos de lo esperado, sino por el hecho de superar con creces las posibilidades imaginadas.
- Queda claro que son necesarias este tipo de acciones formativas previas a la implantación de nuevos servicios y esperamos seguir en esta línea de actuación en un futuro. ☑

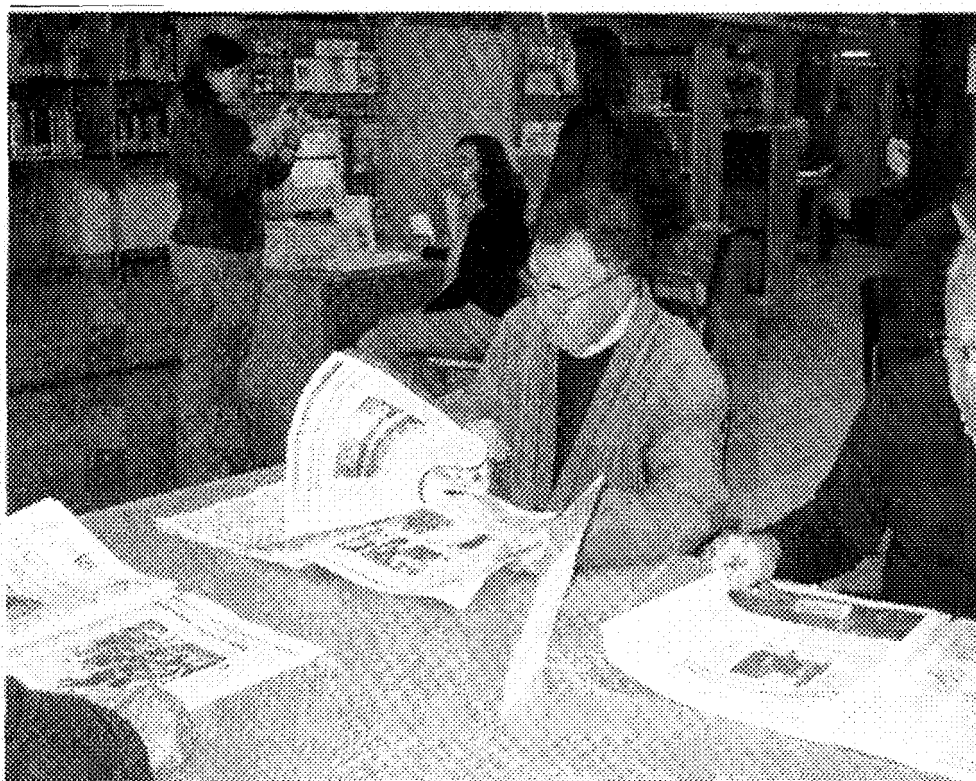
Anexo II

Un voluntario sordo en la biblioteca

La Declaración Universal sobre el voluntariado aprobada en el *Congreso Mundial de la International Association for Volunteer Effort (IAVE)*, celebrado en París en 1990, define así al voluntariado:

- Es una forma de participación activa de los ciudadanos en la vida de las comunidades humanas y de las ciudades.
 - Contribuye a la mejora de la calidad de vida y a crear un mundo más solidario.
 - Responde a un desafío de la sociedad que busca conseguir un mundo más justo.
 - Contribuye al fortalecimiento de un desarrollo social y económico más equilibrado, incluso en la creación de nuevos puestos de trabajo y nuevas profesiones.
- Igualmente, proclama la fe en la acción voluntaria como fuerza creativa y mediadora:
- Para respetar la dignidad de todos, reconocer la capacidad de cada uno para vivir su propia vida y para ejercer su derecho de ciudadano;
 - Para contribuir a resolver los problemas sociales y del medio ambiente;
 - Para construir una sociedad más humana y más justa, favoreciendo igualmente una cooperación mundial.

El voluntariado en las bibliotecas municipales se inscribe dentro de un proyecto más amplio del propio Ayuntamiento de A Coruña, es decir, tiene sentido dentro de un programa formalizado de participación de los ciudadanos en la sociedad civil, “para que contribuyan a la erradicación de situaciones de exclusión social y de lucha contra la desigualdad”.



El hecho de que sea una persona sorda la que se requiere para la atención del servicio se justifica por múltiples razones, ya expuestas a lo largo de las páginas de este dossier. A modo de resumen podríamos nombrar las siguientes:

- Es necesario que la persona que atiende el servicio goce de credibilidad en el seno de la comunidad sorda o que sea susceptible de alcanzarla (*Pautas* de la IFLA)
- Consideramos imprescindible contar con las sugerencias y participación activa del colectivo al que está dirigido el servicio.
- Para el resto de los usuarios, hace visible una realidad “invisible”.
- De momento, es inviable la contratación de una persona sorda para la atención del servicio. Sin embargo, su presencia puede hacer relevante, pertinente y necesaria la presencia de personas sordas en los servicios públicos que desarrollen acciones como la presente.

Por otra parte, para la difusión y convocatoria de las plazas correspondientes fue necesario tomar decisiones conjuntas entre el Servicio Municipal de Bibliotecas y la FAXPG sobre los requisitos a pedir y el tipo de tareas que desempeñaría la persona sorda en la biblioteca. El resultado puede verse en la tabla siguiente. ☒

DESCRIPCIÓN	
DENOMINACIÓN	Voluntariado para la atención del servicio a las personas sordas en las Bibliotecas Municipales.
POSICIÓN DENTRO DEL ORGANIGRAMA	El servicio se creará en la Biblioteca del Forum Metropolitano.
FINALIDAD	Atención a las personas sordas que son usuarias de la biblioteca. La finalidad última de este servicio es proporcionar los mismos servicios a las personas sordas de los que ya disfrutaban los demás usuarios de la biblioteca.
FUNCIONES DEL PUESTO	<ul style="list-style-type: none"> • Atención a las personas sordas usuarias de la biblioteca • Servir de enlace entre la federación de sordos y la propia biblioteca • Ayuda en la planificación de las actividades a realizar desde la biblioteca con las personas sordas • Realización de actividades de animación bibliotecaria y promoción lectora • Colaboración en la difusión del servicio entre las personas sordas
COMPETENCIAS (Conocimientos, habilidades y motivaciones)	<ul style="list-style-type: none"> • Deberán ser personas sordas • Conocimientos: Graduado escolar o superior. Conocimiento de la Lengua de Signos Española, conocimiento del movimiento asociativo de las personas sordas en Galicia. • Habilidades: Capacidad de relación y adaptación. Iniciativa, facilidad de relación y adaptación al trabajo en equipo. • Motivaciones: Conocimiento y aproximación a las peculiaridades de la Comunidad Sorda. Comprensión de la transcendencia e importancia de los objetivos perseguidos por parte de las bibliotecas con la creación del servicio. Conocimiento y comprensión de las funciones sociales, culturales y educativas de las bibliotecas públicas y en concreto de la misión y los valores de las Bibliotecas Municipales de A Coruña.