



textos universitaris de
biblioteconomia i documentació

ISSN 1575-5886
DL B-19.675-1998

número **12**
juny 2004

Facultat de Biblioteconomia i Do
Universitat de Barcelona

[inici](#) • [presentació](#) • [consell assessor](#) • [altres números](#)
[instruccions per als autors](#) • [indexada](#) • [subscripció](#) • [cerca](#)

Informe del seminari "Serveis especials a les biblioteques parlen els usuaris" (Barcelona, 24 de febrer de 2004)

[ANDREU SULÉ DUESA](#)

Facultat de Biblioteconomia i Documentació
Universitat de Barcelona
sule@ub.edu

El passat 24 de febrer de 2004 va tenir lloc a la Facultat de Biblioteconomia i Documentació de la Universitat de Barcelona el seminari "Serveis especials a les biblioteques: parlen els usuaris". La jornada, organitzada per la Facultat de Biblioteconomia i Documentació, el Col·legi Oficial de Bibliotecaris-Documentalistes de Catalunya i l'Associació Lectura Fàcil, va tenir com a principal objectiu donar veu als usuaris amb necessitats especials, de manera que els professionals de les biblioteques poguessin conèixer de primera mà les seves característiques i particularitats, i saber com veuen les biblioteques d'avui en dia i com els agradaria que fossin.

El seminari es va dividir en dues sessions, una de matí i una altra de tarda. Al matí hi van participar representants de minories etnolingüístiques i de col·lectius de persones amb discapacitats auditives, visuals, intel·lectuals i trastorns neuropsicològics. A la tarda es va tractar dels usuaris de biblioteques de presó, de l'aplicació de les noves tecnologies per adaptar els serveis de biblioteca als usuaris amb necessitats especials i, per acabar, del paper que la biblioteca pública i el llibre fàcil poden tenir en l'accés d'aquests col·lectius a la societat de la informació.

El seminari es va obrir al matí amb el missatge de benvinguda d'Assumpció Estivill, degana de la Facultat de Biblioteconomia i Documentació, i d'Àlex Cossials, en representació del Col·legi Oficial de Bibliotecaris-Documentalistes de Catalunya.

La primera comunicació va anar a càrrec de Fàtima Ahmed, membre de l'Associació Sociocultural Ibn Batuta de Barcelona, que té com a principal objectiu donar suport humà, social i cultural als immigrants residents a Espanya, i en especial al col·lectiu magrebí. Ahmed va destacar la gran diversitat de casos i tipologies que hi ha dins del que s'acostuma a anomenar genèricament *immigrants*. Des de diferències culturals per la diversitat de països d'origen fins a la pluralitat de casos dins d'un col·lectiu que prové d'un mateix país, en aquest cas el Marroc, fruit dels diferents entorns de partida, el rural i l'urbà, i de diferències ètniques, lingüístiques, de sexe, d'edat i d'altres menes. Ahmed va fer una breu exposició de l'evolució de la immigració magrebina al llarg del temps. Així com inicialment es tractava d'una immigració bàsicament masculina, per motius econòmics i amb un alt grau d'analfabetisme, en els darrers temps, tot i que es manté la motivació econòmica, són molts els joves universitaris

que decideixen venir al nostre país a la recerca d'uns estudis de qualitat i d'un entorn polític més lliure. També en aquests darrers temps la immigració femenina ha esdevingut un fenomen que cal tenir en compte. Pel que fa a l'ús i a la utilitat de les biblioteques per a la comunitat magrebina, Ahmed va expressar la seva creença que és en els nens i les nenes marroquins on la biblioteca pública té un paper més important per fer. En concret va explicar l'experiència de la biblioteca pública de Sant Pau, del districte de Ciutat Vella de Barcelona, on s'ha creat una col·lecció de fons àrab, amb una selecció de novel·les, contes i jocs en aquesta llengua, que són molt utilitzats pels infants i joves marroquins. També va remarcar la celebració d'activitats i col·loquis que es duen a terme en aquesta biblioteca per donar a conèixer el món i la cultura àrab entre la població autòctona.

Santiago Frigola, de la Federació de Sords de Catalunya, va presentar la segona comunicació del matí. Acompanyat del seu intèrpret, va explicar a l'audiència, mitjançant el llenguatge de signes, les diferents tipologies de persones amb discapacitats auditives i els elements que poden agreujar aquesta mancança com ara l'educació deficient, les barreres socials de comunicació i la manca d'ajuts tècnics, entre d'altres. Frigola també va explicar com es desenvolupen aquestes persones en els diferents entorns familiar, educatiu i social, i quina incidència tenen aquests entorns en la superació o l'agreujament de les seves limitacions. Pel que fa a la relació entre el col·lectiu de les persones amb deficiències auditives i les biblioteques, Frigola va destacar que la manca generalitzada d'habilitats de lectura dificulta en gran manera aquesta interacció. No es pot oblidar que per a la gran majoria de les persones sordes el llenguatge escrit és com una segona llengua, per darrere del llenguatge de signes. És per això que són de gran utilitat les obres molt il·lustrades, els còmics i els materials com ara els CD-ROM i DVD. També va insistir en la conveniència que algun treballador de la biblioteca conegués, encara que fos mínimament, el llenguatge de signes, que les diferents seccions de la biblioteca estiguessin retolades amb codis especials per a sords i que en els actes organitzats per la biblioteca es disposés d'un intèrpret en la llengua dels signes. En aquest sentit, Frigola va assenyalar que la seva Federació podria col·laborar amb les biblioteques en la formació de personal bibliotecari en el llenguatge de signes, amb el seu servei d'intèrprets, així com en l'assessorament per a l'elaboració de material. En aquest sentit va remarcar l'existència del Departament de Documentació i Elaboració de Materials Didàctics, una entitat especialitzada en l'elaboració de material bibliogràfic adaptat a les persones amb problemes auditius.

La tercera ponència del matí va fer referència a les persones amb discapacitats visuals. En aquest cas, van ser Ester Escudero Grao i Isabel Tapia Martín, totes dues del Centre de Recursos Joan Amades de l'ONCE, les encarregades d'exposar les característiques, particularitats i necessitats específiques d'aquest col·lectiu. Ester Escudero va assenyalar l'origen i les limitacions dels diferents tipus de deficiències, així com els factors que poden incidir en el major o menor grau d'afectació de la discapacitat, com ara l'edat en què es manifesta la deficiència, la intel·ligència de la persona, el grau d'experiència visual o la motivació. Davant d'aquests fets, la biblioteca té diferents opcions a l'hora d'adaptar els seus serveis: des de sensibilitzar el personal de sala amb les persones amb problemes visuals (per exemple, amb l'aprenentatge de les tècniques d'acompanyament) fins a oferir ajuts per a l'accés a la informació (escàners amb sintetitzadors de veu, programes com el JAWS que permeten reproduir en veu alta una pàgina digital de text, pel·lícules narrades especialment per a persones cegues, llibres amb suport informàtic, etc.), passant per l'ús de lectors voluntaris i la col·laboració

amb l'ONCE per tal d'aprofitar el seus amplis recursos institucionals. Per la seva banda, Isabel Tapia Martín va centrar la seva ponència en l'experiència del Centre de Recursos Joan Amades en l'adaptació de la lectura a persones multideficients durant l'etapa educativa. Es tracta d'una experiència amb 340 persones de 3 a 20-21 anys, que, en molts casos, pateixen afectacions addicionals sensorials, cognitives i/o motores, degudes a importants lesions neurològiques produïdes per síndromes, cromosomopaties, etc., i a altres orígens. A causa de la gran diversitat i els diferents graus de les afectacions, el personal del Centre ha constatat la impossibilitat d'aplicar solucions genèriques vàlides per a totes les persones, és a dir, que les respostes han de ser individuals i les adaptacions específiques segons les necessitats de cadascuna d'elles. Per tant, les vies d'accés a la lectura poden ser visuals, tàctils, auditives o una barreja de totes tres. El Centre disposa d'una gran varietat de recursos que van des dels clàssics llibres en braille amb imatges en relleu fins als llibres sonors o amb suport informàtic, passant per les obres publicades amb imatges tàctils, els llibres capsa amb objectes o els llibres en tinta i imatges contrastades. Isabel Tapia va il·lustrar en tot moment l'explicació d'aquests recursos amb una mostra de material bibliogràfic creat i/o adaptat per a deficients visuals pel mateix Centre. Finalment, va destacar que, sigui quina sigui la via d'accés a la lectura, a l'hora d'elaborar el material cal tenir en compte factors com ara el nivell de comprensió (major o menor complexitat del text), el grau de deficiència visual (codi braille o en tinta amb bon contrast visual), les habilitats de manipulació, els interessos personals, etc., de cadascuna de les persones.

A continuació Josep Font, director de l'Escola l'Estel de Calldetenes d'educació especial, va parlar sobre les persones amb discapacitats intel·lectuals. Josep Font va iniciar la seva intervenció exposant el canvi de paradigma que ha suposat la nova definició de discapacitat mental elaborada per l'American Association on Mental Retardation (AAMR) l'any 2002. Si bé fins ara l'atenció se centrava bàsicament en les capacitats intel·lectuals de les persones, la nova definició introdueix un enfocament molt més multidimensional del fet i expressa la deficiència en cinc dimensions: habilitats intel·lectuals, conducta adaptativa (habilitats conceptuals, socials i pràctiques), participació, interaccions i rols socials, salut (salut física, salut mental i etiologies) i, per acabar, context (entorns, cultura). Juntament amb aquesta ampliació de la valoració del retard mental, Josep Font va destacar que la nova definició de l'AAMR, hereva en aquest sentit de la de 1992, també ha suposat un canvi en la consideració de la discapacitat, ja que si bé fins ara la responsabilitat dels problemes derivats de la deficiència havien recaigut en l'individu, amb el nou text aquesta visió s'amplia i es modula perquè considera que la discapacitat no és un valor per si mateix, sinó el resultat de la interacció del discapacitat i el seu entorn a través dels suports de què pugui disposar. Va posar com a exemple típic el d'una persona miop que sense ulleres, el suport, és un discapacitat, però amb ulleres ho deixa de ser. D'aquesta manera, s'ha passat d'una visió on l'èmfasi es posava en la persona i els seus dèficits a una altra on es té present tant la persona com el seu entorn. En plantejar la biblioteca com un suport més per a les persones amb discapacitats mentals, Josep Font va destacar que pot suposar un ajut addicional important en el foment de la lectura com un gaudi i un element important en la tasca de normalització de la vida d'aquestes persones. Com a possibles actuacions pràctiques que les biblioteques podrien dur a terme, va assenyalar la retolació adequada dels espais (per exemple amb pictogrames SPC), l'adaptació del material escrit (lectura fàcil, contes gravats, etc.), el suport visual a les estructures o missatges textuais, la lectura de llibres en veu alta, l'ús adequat de les noves tecnologies i, evidentment, l'adaptació de l'accessibilitat als espais públics (per exemple, amb l'ús de rampes i l'adequació dels lavabos).

L'última comunicació del matí va ser la de Montserrat Pérez Pàmies, professora de la Facultat de Psicologia de la Universitat de Barcelona, i va versar sobre les persones amb trastorns neuropsicològics. Després de projectar un vídeo amb l'enregistrament d'un programa de televisió on es mostrava el cas de dues persones amb aquest tipus de trastorns (una era el famós escriptor català Quim Monzó), Montserrat Pérez va fer una exposició molt detallada dels diferents tipus de trastorns i les seves particularitats, així com de les limitacions i dificultats que suposen per a l'accés a la informació en general i a les biblioteques en particular. Va dividir aquestes disfuncions en dos grans grups segons la zona del cervell afectada: els trastorns subcorticals i els corticals. Dins d'aquests últims va destacar, com a especialment relacionades amb les dificultats per a l'aprenentatge, la disfàsia, la dislèxia, la disgrafia, la dispràxia i la discalculia.

Després de la pausa per dinar, la jornada es va reprendre amb la ponència sobre els usuaris de les biblioteques de presó a càrrec de Margarita Pérez Pulido, professora de la Facultat de Biblioteconomía y Documentación de la Universidad de Extremadura. Margarita Pérez va centrar la seva exposició en un estudi de les necessitats i dels hàbits de lectura dut a terme amb interns del centre penitenciari de Badajoz. Primerament va posar en relleu l'existència d'una sèrie de factors, aliens al servei bibliotecari, que influeixen en el procés educatiu dels reclusos, com ara les limitacions imposades per la necessitat de seguretat del centre, la visió negativa pel fet de ser imposada amb què l'intern percep aquest procés i els factors socials com ara l'atur o la reincidència. Tot seguit va remarcar l'existència d'una necessitat real de la biblioteca, ben valorada pels interns com a recurs educatiu i, sobretot, de lleure. Les prioritats informatives varien segons l'edat i la procedència dels reclusos. La família, la feina, l'oci i la diversió són els temes més recurrents entre la població més jove, mentre que els adults prefereixen els temes relacionats amb la política i els interns procedents d'entorns rurals, la legislació. Segons Margarita Pérez, els hàbits de lectura a dins de la presó són més aviat escassos, mentre que la televisió i la ràdio són els mitjans més utilitzats a l'hora d'ocupar el temps lliure. D'aquesta manera, el perfil del reclus lector seria el d'un adult, d'entorn urbà, amb condemnes llargues, amb un cert nivell d'estudis i que assisteix regularment a les classes del centre. Les preferències de lectura són la novel·la, la poesia, el còmic i les obres de suport a l'estudi i les obres de referència. També va analitzar els resultats obtinguts en relació amb l'ús de la biblioteca, on va destacar com a factors condicionants del coneixement de la seva existència i de la valoració que en fan els interns el nivell educatiu, l'assistència o no a les classes del centre i, finalment, la nacionalitat, ja que va detectar un major coneixement per part dels reclusos estrangers, possiblement motivat pel fet que tenen més necessitats educatives. Després de constatar que el servei més utilitzat és el de préstec i de valorar els motius pels quals alguns interns no usen la biblioteca, com ara la falta d'interès, el desconeixement del que ofereix i les dificultats per accedir-hi, va cloure la seva ponència fent èmfasi en la necessitat de professionalitzar els serveis bibliotecaris de presó mitjançant la contractació de bibliotecaris —la gran majoria de presons a l'Estat espanyol estan dirigides per mestres—, la disposició d'un pressupost propi i el seguiment de normes d'organització dels serveis basades en recomanacions professionals eficients i rigoroses, com ara les de l'IFLA, l'ALA o la Library Association.

La segona intervenció de la tarda va fer referència a l'ús de les tecnologies informàtiques per superar les limitacions que sovint tenen les persones amb necessitats especials per accedir a la informació. En primer lloc, va intervenir Andreu Sulé Duesa, professor de la Facultat de Biblioteconomía i Documentación de la Universitat de Barcelona, que va centrar la seva

comunicació en les solucions que ja ha incorporat el sistema operatiu Windows i, per tant, sense cost adicional d'aplicació, que faciliten als usuaris amb problemes motrius, visuals o auditius l'ús dels ordinadors personals: els canvis en la resolució i en el contrast dels colors de la pantalla, o en la mida del punter, del cursor o de les icones, l'ús de la lupa, l'opció de control del cursor amb el teclat numèric, la creació de perfils d'usuari amb opcions d'accessibilitat pròpies, etc.

A continuació, Rosa Seguí, de l'Àrea d'Educació de la Diputació de Barcelona, va desenvolupar el concepte d'accessibilitat aplicat a les pàgines web. Després d'explicar breument el contingut d'algunes iniciatives sobre accessibilitat (W3C, Sidar, el portal de l'accessibilitat de la Diputació de Barcelona, Easy-to-read), Rosa Seguí va exposar amb més detall els principals elements de les directrius més importants fins ara en aquest terreny: les WAI del W3C. Va assenyalar els aspectes d'accessibilitat relacionats amb el disseny de pàgines web que van motivar l'elaboració d'aquestes directrius, com ara les dificultats visuals, auditives, motrius o cognitives dels usuaris, l'ús de navegadors antics tecnològicament, etc., així com l'estructuració de les recomanacions en tres nivells d'exigència, de manera que com més nivell, més accessibilitat. Per acabar, va indicar les formes més habituals per validar les pàgines web creades, manualment o a través d'enginyers automàtics com ara Bobby o TAW, i per donar constància del seu grau d'accessibilitat mitjançant les icones pròpies del W3C.

L'última ponència de la tarda i del seminari va anar a càrrec de Carme Mayol i Núria Silvestre, totes dues membres del Grup de Treball de Lectura Fàcil del Col·legi Oficial de Bibliotecaris-Documentalistes de Catalunya. La intervenció de Carme Mayol va girar entorn dels serveis especials a les biblioteques. Va comentar el paper de les facultats de biblioteconomia a l'hora de donar més eines de treball als futurs bibliotecaris. Moltes d'aquestes facultats tenen en els seus projectes curriculars assignatures sobre els serveis especials, com és el cas de la de la Universitat de Barcelona, on s'imparteix aquesta matèria, ja plenament consolidada des de fa uns anys. De tota manera, comencen a sorgir veus discordants, ja que alguns experts pensen que és millor tractar el tema dels serveis especials en cada una de les assignatures de la carrera, no pas individualitzadament, de manera que es podria arribar a pensar que així s'aconseguiria la normalització dels serveis a les biblioteques.

Tot seguit Núria Silvestre va exposar els resultats d'un qüestionari que el Grup de Treball va fer arribar a 229 biblioteques públiques del Servei de Biblioteques de la Diputació de Barcelona i del Servei de Biblioteques de la Generalitat de Catalunya a les províncies de Girona, Lleida i Tarragona. L'objectiu del qüestionari era conèixer la implantació real del material de lectura fàcil a les biblioteques públiques del nostre país. Dels 229 qüestionaris enviats, se'n van rebre 78 amb les respostes corresponents, dels quals es pot concloure que, en general, hi ha un cert desconeixement entre els professionals del que és un material de lectura fàcil, ja que sovint es confon amb els materials per a persones amb dificultats visuals (llibres en lletra gran) o amb els documents per a l'aprenentatge de la llengua. Segons Núria Silvestre, també s'ha pogut constatar que davant la poca quantitat de materials de lectura fàcil que hi ha en català i en castellà, els bibliotecaris fan servir diversos materials substitutoris, com ara els llibres en lletra gran, els llibres d'aprenentatge de llengües i els llibres infantils. Igualment s'ha detectat una major preferència, per part de les biblioteques, de disposar d'obres de narrativa, d'obres que donin a conèixer el país i que formin en els drets i deures dels ciutadans, també en castellà, i

sobretot adreçats a les persones immigrants.

El seminari va tenir una assistència d'un centenar de persones, entre el matí i la tarda. Després de cada ponència es va obrir un torn de paraules que el públic va aprofitar abastament per plantejar als ponents nombroses i diverses qüestions que van denotar l'interès i l'actualitat de la temàtica del seminari.

Facultat de Biblioteconomia i Documentació
Universitat de Barcelona
Barcelona, juny de 2004
<http://www.ub.edu/biblio> •  [Comentaris](#)

[Recomanar](#) • [Citació](#) • [Estadístiques](#) • [I](#)
Els textos publicats a *BiD* estan subjectes a una llicència de [Creative](#)
[Política de](#)
[UB](#) • [Facu](#)