

# **ESTUDIO DE ACCESIBILIDAD COGNITIVA EN EL MUSEO DEL TRAJE, EL MUSEO DE ARTES DECORATIVAS Y EL MUSEO DE AMÉRICA**

## **Resumen Ejecutivo**

Una acción de **FEAPS Madrid** y **Fundación Repsol**.

Proyecto **Más Cultura = Más Inclusión**

Colaboran: Subdirección General de Museos Estatales. Dirección General de Bellas Artes y Bienes Culturales y de Archivos y Bibliotecas. Ministerio de Educación, Cultura y Deporte. Museo del Traje CIPE, Museo Nacional de Artes Decorativas y Museo de América.

### **Autores del estudio.**

Abel Salmerón, Adela Palazuelos, Alberto Rigueira, Ana Gallardo, Ana Lozano, Beatriz Pérez, Carlos Manuel Martínez, Francisco José Leiva, Isabel Cano, Isabel Murillo, Javier Novo, Jonathan Ansiporovich, Jose Luis Montejo, Laura Cobo, Laura Resel, Leonor González, Maraya Urquijo, Maria Ana Berta Escobar, Mercedes García, Pablo Muñagorri, Patricia Cruzado, Paula de la Fuente, Sergio Jiménez.

# ÍNDICE

<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>3</b>
<b>METODOLOGÍA</b>	<b>5</b>
EL DISEÑO DEL ESTUDIO: OBJETIVOS, EQUIPOS Y FICHAS DE EVALUACIÓN.	5
TRABAJO DE CAMPO	6
EL PROCESAMIENTO DE LOS DATOS	6
PUBLICACIÓN DE RESULTADOS	7
<b>CONCLUSIONES</b>	<b>8</b>
DATOS CUANTITATIVOS	8
DATOS CUALITATIVOS.	11

## **INTRODUCCIÓN**

**+Cultura=+Inclusión** es un proyecto de FEAPS Madrid y Fundación Repsol que nace con la convicción de que la cultura es un elemento fundamental para el desarrollo personal y la inclusión social.

**+Cultura=+Inclusión** es un espacio de reflexión sobre la cultura como medio de transformación social e inclusión, sobre el acceso a la cultura de las personas con discapacidad intelectual en calidad de público, creadores o trabajadores y sobre modelos, metodologías y criterios de calidad a la hora de realizar actividades culturales.

El proyecto surge en el seno del movimiento asociativo de FEAPS Madrid donde las actividades culturales y las prácticas artísticas son cada vez más demandadas por las personas con discapacidad intelectual. Además, las prácticas artísticas, organizadas por las distintas entidades, han sacado a la luz el potencial creativo de algunas de estas personas y su deseo de dedicarse al arte.

Tiene como objetivo fundamental promover y facilitar el acceso de las personas con discapacidad intelectual o del desarrollo al mundo de la cultura en tres vertientes:

- **Como espectadores o receptores:** Las líneas de acción se dirigen, sobre todo, a la eliminación de las barreras que dificultan su participación y al fomento de las experiencias culturales de calidad.
- **Como creadores:** La formación es la base para que las personas puedan desarrollar su potencial creativo por lo que los centros formativos reglados y no reglados deben realizar las adaptaciones precisas que les permita formarse en igualdad de condiciones. Los espacios de exhibición deben abrirse a estos creadores y sus obras, e incluirlos en sus programaciones.
- **Como profesionales de la cultura:** El sector cultural puede ser también un sector en el que desarrollarse profesionalmente. Se trata de promover el acceso a la formación y al empleo en este campo.

Fruto del proyecto surge la Comisión de Cultura de FEAPS Madrid, un grupo de entidades culturales que organizan y ofrecen servicios relacionados con la Cultura a personas con discapacidad intelectual o del desarrollo en la Comunidad de Madrid.

El derecho a la cultura es un derecho fundamental, pero son muchas las personas con discapacidad intelectual o del desarrollo que no tienen acceso a la cultura, en cualesquiera de las fases del ciclo cultural: formación, creación, producción, promoción, exhibición, consumo o acceso, debido a la existencia de barreras físicas, económicas, cognitivas y sociales que lo dificultan.

Es por eso que esta Comisión decidió ayudar a construir un sector cultural más amplio e inclusivo con todas las personas, sin distinciones.

El estudio que se presenta, es una acción que se enmarca dentro de las actividades encaminadas a facilitar la participación de las personas con discapacidad en su rol de público de museos, y a la identificación de las barreras que impiden a las personas con discapacidad intelectual o déficit cognitivo el disfrute en su tiempo de ocio del patrimonio y los contenidos culturales.

Para la realización del estudio, se ha contado con la Comisión de Accesibilidad Cognitiva de FEAPS Madrid, un equipo de trabajo que desde hace siete años viene trabajando para visibilizar las barreras de tipo cognitivo en el amplio abanico de propuestas relacionadas con la Accesibilidad Universal y el Diseño para Todos.

En enero de 2015 publicó una Guía de Recomendaciones en Accesibilidad Cognitiva, en colaboración con el Ministerio de Sanidad, Asuntos Sociales e Igualdad, que recoge más de 300 recomendaciones que se pueden llevar a cabo para facilitar la comprensión de los entornos, bienes, productos y servicios.

Esta comisión, trabaja en la actualidad en la elaboración de una metodología de evaluación de entornos por parte de personas con discapacidad intelectual. Una evaluación que pretende identificar barreras de tipo cognitivo en la interacción de la persona con su entorno social y que ha sido la herramienta de trabajo utilizada para la elaboración de este estudio.

## **METODOLOGÍA**

La metodología seguida por el equipo de evaluación de la accesibilidad cognitiva de los museos objeto de este estudio, se basa en el proceso diseñado por la Comisión de Accesibilidad Cognitiva de FEAPS Madrid para la evaluación por parte de personas con discapacidad intelectual de entornos, bienes, productos y servicios, de cara a eliminar las barreras de tipo cognitivo que impiden a las personas con déficit cognitivo acceder, participar, usar o disfrutar de éstos.

Tal proceso, consta de diferentes fichas de recogida de datos e información, con las que la Comisión de Accesibilidad Cognitiva de FEAPS Madrid pretende dotar de consistencia un proceso cada vez más demandado y para el que a día de hoy no existen referencias normativas que permitan definir cuándo o de qué modo un entorno, bien, producto o servicio es accesible desde el punto de vista cognitivo a todas las personas.

### **El diseño del estudio: objetivos, equipos y fichas de evaluación.**

La elección de los museos que forman parte de este estudio responde a una cuestión puramente casual, y está basada en las relaciones y circunstancias que en algún momento desde la puesta en marcha del proyecto + Cultura= + Inclusión, pusieron en contacto a responsables de estos museos con responsables de FEAPS Madrid.

Los objetivos perseguidos para cada uno de estos museos eran evaluar la información digital y telefónica ofrecida por el museo a través de su página web y teléfonos de atención al público, así como la experiencia del visitante con discapacidad intelectual.

Para ello, se constituyeron cuatro equipos de trabajo que se encargaron de:

- Evaluar la accesibilidad de la página web del museo. (Información básica)
- Evaluar la accesibilidad de la atención telefónica del museo.
- Evaluar el itinerario hacia el museo, desde un punto de acceso en transporte público
- Evaluar la localización del museo en vía pública
- Evaluar la información ofrecida por el museo en sus instalaciones.
- Evaluar la señalización en el museo.
- Evaluar los itinerarios y orientación en el museo.

En el caso del Museo del Traje, en el que ya se realizó una experiencia piloto hace unos años, se evaluó el Área Didáctica y Multidisciplinar.

En el caso de los museos de Artes Decorativas y Museo de América, se evaluó la información del hall de entrada, orientación y señalización, y la experiencia tras la búsqueda de varias piezas recomendadas y comunicadas por los responsables del museo a los equipos evaluadores.

### **Trabajo de Campo**

Las evaluaciones de las páginas web y atención telefónica de los tres museos se llevaron a cabo por un equipo de evaluadores de la Asociación Adisli. (Sergio Jiménez, Adela Palazuelos, Paula de la Fuente, Patricia Cruzado, Laura Cobo, Javier Novo), los días 13, 20, 27 de marzo, y 10 de abril.

La evaluación del Museo del Traje se realizó el 24 de marzo, por un equipo de evaluadores de la Asociación Aspacen-Ayuntamiento de Tres Cantos. (Francisco José Leiva, Maraya Urquijo, Alberto Rigueira, Laura Resel, José Luis Montejo e Isabel Cano) El trabajo de campo en el museo duró 4 horas.

El Museo de Artes Decorativas fue evaluado el viernes 27 de marzo por un equipo de evaluadores de la Fundación Ademo. (Beatriz Pérez, Mercedes García, Leonor González, Pablo Muñagorri) que estuvieron en el museo casi 4 horas. Este equipo ha coordinado junto a FEAPS Madrid la fusión de los informes y el análisis de conclusiones.

La evaluación del Museo de América tuvo lugar el viernes 16 de abril por un equipo de evaluadores de la Asociación Apama. (Abel Salmerón, Carlos Manuel Martínez, Ana M<sup>a</sup> Berta Escobar y Johnatan Ansiporovich) La evaluación en el museo duró 3 horas.

Cada equipo evaluador disponía de las fichas diseñadas por la Comisión de Accesibilidad, con el objetivo de estandarizar y seguir una metodología de recogida de datos similar en todos los casos. Tan sólo el equipo que evaluaba el Museo del Traje, al tratarse de un área multisensorial y no disponer todavía de fichas de evaluación para este tipo de entornos interactivos, realizó una recogida diferente, basada en la observación y experimentación.

### **El procesamiento de los datos**

Con los resultados del trabajo de campo, desde FEAPS Madrid y con el apoyo de Fundación Ademo, se diseña un modelo de presentación de resultados, ordenado por ámbitos de evaluación, y en el que cada ítem evaluado recibía una valoración del tipo “Buena, mala y regular”.

---

**VALORACIÓN**      **JUSTIFICACIÓN**

---



Aquellos puntos incluidos en las fichas de evaluación, bien resueltos por el Museo.



Aquellos puntos incluidos en las fichas de evaluación, que sin estar bien resueltos, no se consideran de urgente solución.



Aquellos puntos incluidos en las fichas de evaluación cuya solución se considera debe ser lo más urgente posible, o que sin necesidad de tratarse de un aspecto crítico para la accesibilidad cognitiva su solución no implica un coste económico significativo.

### **Publicación de Resultados**

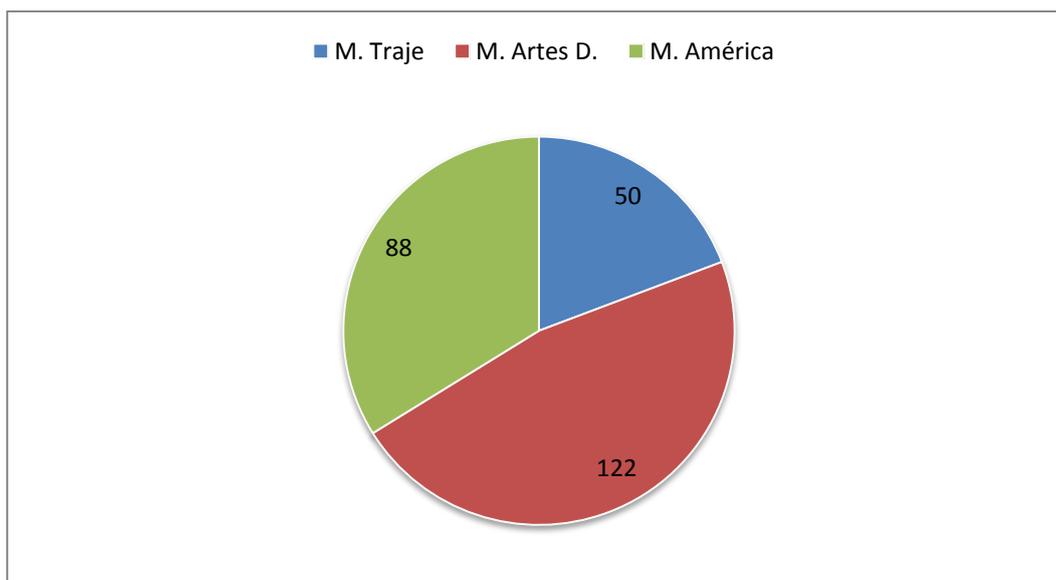
La publicación de resultados se entrega en cuatro informes diferentes, uno específico para cada museo, y uno global, para entregar a la Subdirección General de Museos Estatales, entidad a la que pertenecen los tres museos evaluados.

De este último informe global, se realizan tres copias, con el fin de hacer entrega de una de ellas a Fundación Repsol, y archivar otra en FEAPS Madrid.

## CONCLUSIONES

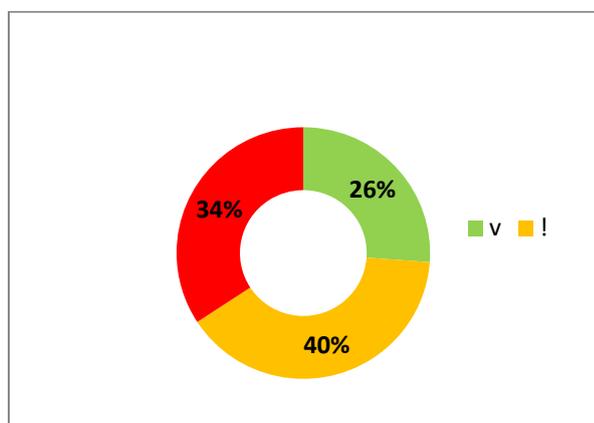
### Datos cuantitativos

Durante las evaluaciones realizadas se han evaluado un total de 260 aspectos relacionados con la accesibilidad cognitiva. 50 de ellos en el Museo del Traje, 122 en el Museo de Artes Decorativas y 88 en el Museo de América.

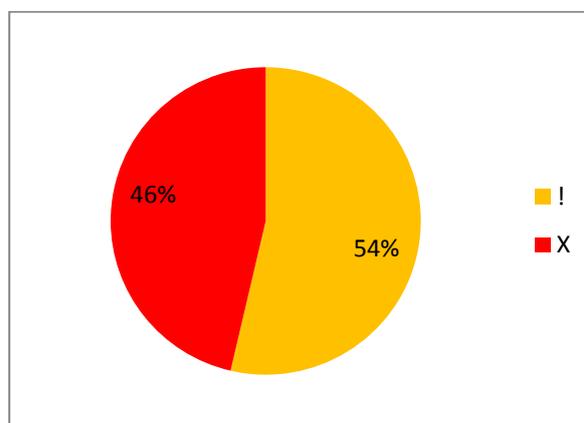


Número de aspectos de accesibilidad evaluados por museo

El 70% de los aspectos analizados son susceptibles de mejora. De ellos, algo menos de la mitad, deberían ser resueltos a la mayor brevedad posible, bien por la importancia que la medida tiene en la calidad de la visita para el visitante con discapacidad intelectual, o por lo insignificante que sería el coste de la solución.

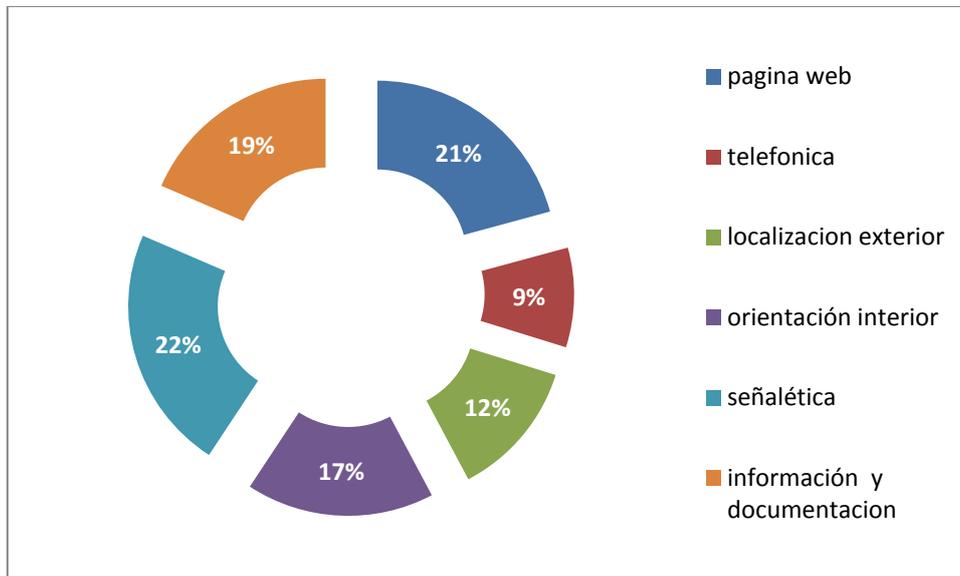


Valoración de los puntos analizados en porcentaje.



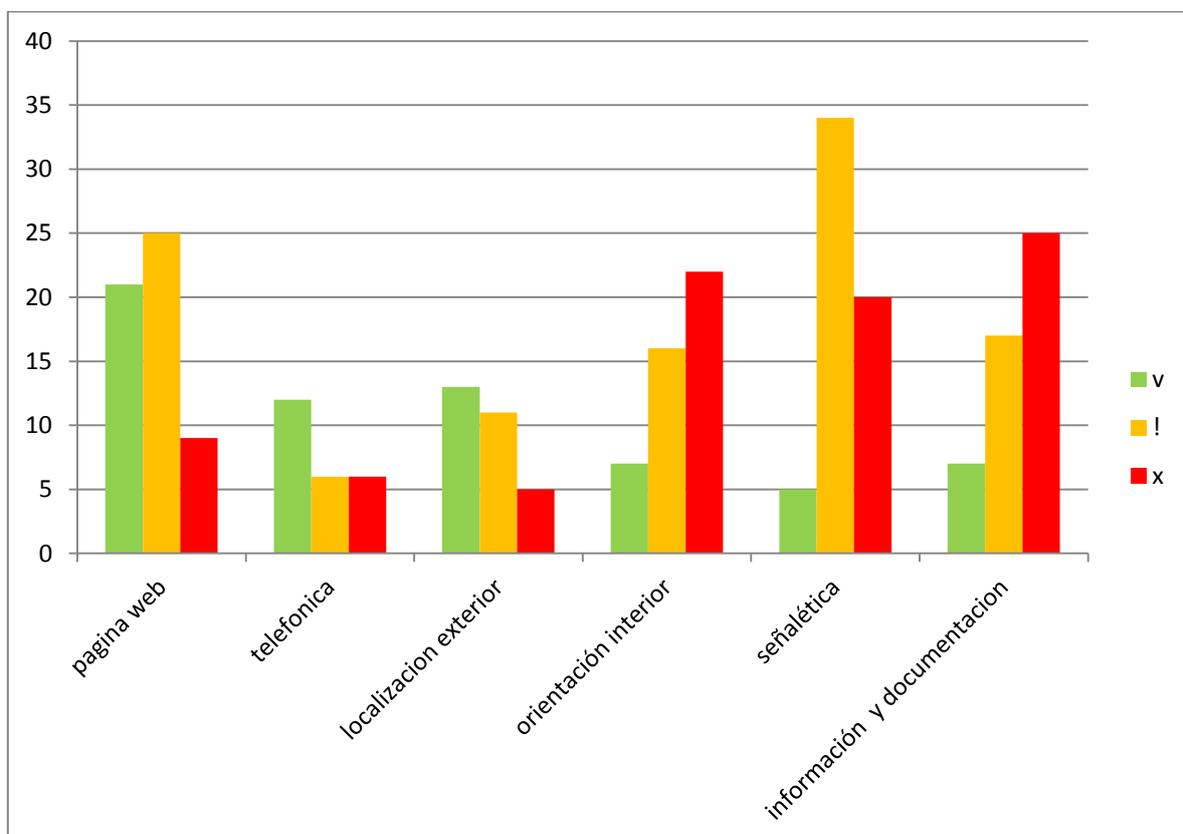
Porcentaje de aspectos mejorables urgentes y no tan urgentes.

El total de aspectos analizados pertenecían a 6 áreas básicas. De ellas, los aspectos significativos a la señalética y a la información a través de la web han sido los que más registros han sumado.



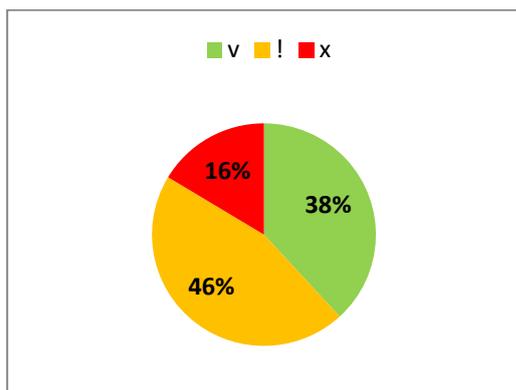
Aspectos identificados por área de análisis.

Por áreas, el resultado de la valoración muestra un mayor número de aspectos mejorable en la información escrita, señalética y elementos para la orientación interior.

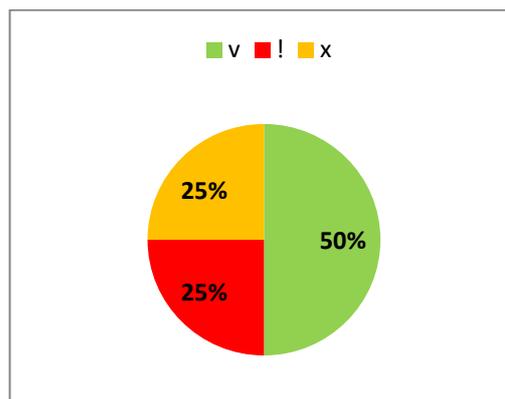


Valoración de los aspectos por área de análisis

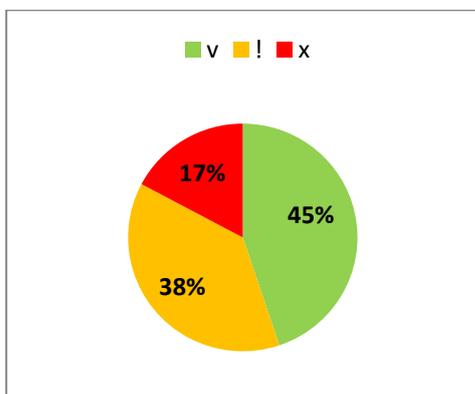
Área 1. Página Web



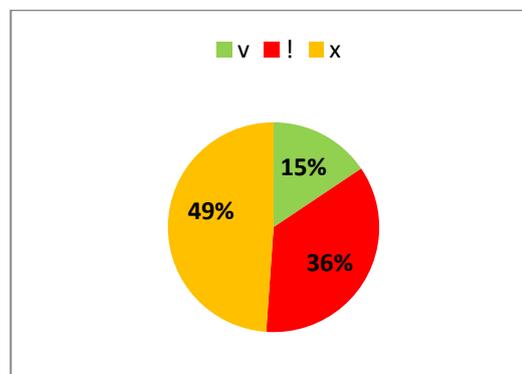
Área 2. Atención Telefónica



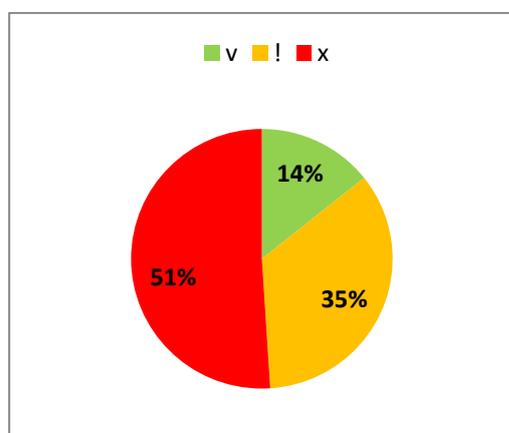
Área 3. Localización Exterior



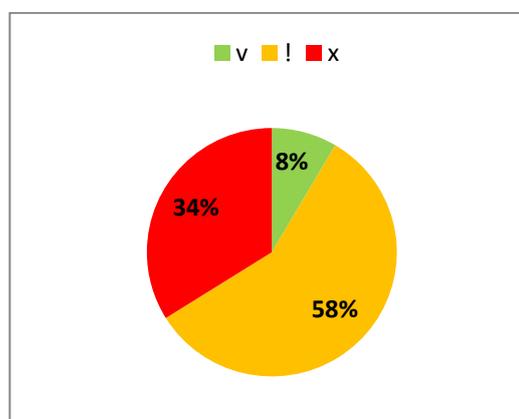
Área 4. Orientación Interior



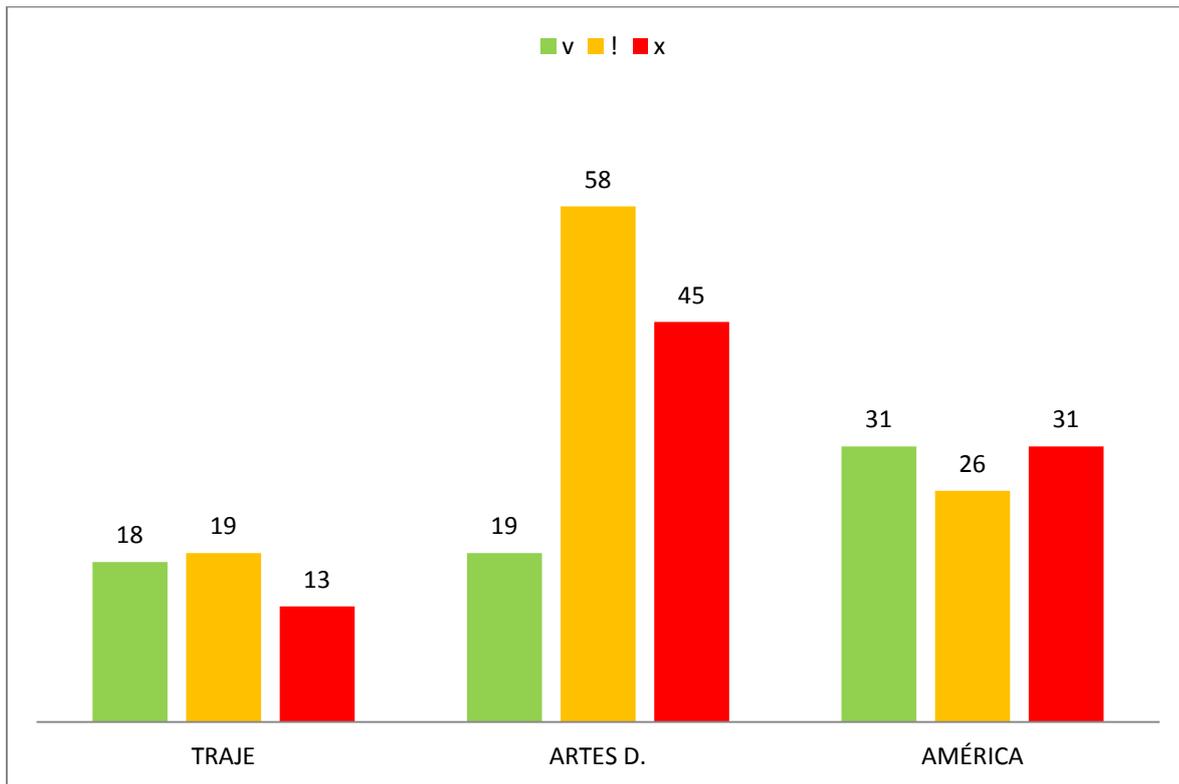
Área 5. Información y Documentación



Área 6. Señalética



Por museos, el mapa de la valoración de aspectos evaluados es el siguiente.



## Datos Cualitativos.

### Páginas Web

En general la evaluación de las páginas web no es mala, aunque se perciben algunos elementos que mejorarían sustancialmente la experiencia de navegación del visitante con discapacidad intelectual del museo.

- Vigilar el contraste fondo-texto de los elementos de la web a todos los niveles: Menú, contenidos...
- Diseñar una correcta estructura de navegación minimizando el número de clics.
- Unificar los teléfonos de contacto, de forma que no encontremos dos diferentes en función de la página de la web que tengamos abierta, e indicar el horario de atención al público.
- Diseñar formularios que se identifiquen como tales.
- Estandarizar el uso del conversor del texto a voz a todos los museos y facilitar la introducción del captcha de los formularios también en formato sonoro.

- Dotar a los museos de dominio web propio, para evitar tener que entrar a través de la página y URL del Ministerio.
- Hacer uso de palabras y lenguaje sencillo, especialmente en la zona de menús. Añadir pictogramas o imagen de apoyo siempre que sea posible para reforzar la comprensión del contenido.
- Incorporar la foto del edificio que alberga el Museo en la página web, para facilitar su identificación posterior.

### **Atención Telefónica**

Es el servicio mejor parado de los analizados en la evaluación, pues el 50% de los aspectos evaluados han sido satisfactorios. No obstante, el análisis nos permite también hacer las siguientes recomendaciones:

- Responder al teléfono (o el contestador) confirmando el lugar al que hemos llamado. *“Ha llamado Ud. al Museo...”*
- Limitar el número de opciones del contestador al mínimo posible.
- Nombrar las opciones de elección del contestador pensando en las necesidades del visitante con discapacidad, y no en la organización interna del museo.
- Dedicar un número exclusivo a la atención del visitante, o bien que la persona que atienda la centralita disponga de la información básica para evitar derivar la llamada a otras extensiones.
- Facilitar al visitante que llama, la opción de enviar más información por SMS o correo electrónico.

### **Localización Exterior**

Los evaluadores destacan entre los aspectos más importantes para la localización del edificio:

- La definición de un itinerario claro desde los puntos más cercanos de acceso en transporte público o parkings.
- Refuerzo de la señalización direccional en zonas de conflicto y de toma de decisiones.
- Asegurar la nomenclatura de la calle y numeración en las proximidades y propio edificio.
- Destacar en la fachada elementos que faciliten el reconocimiento del edificio para una mejor percepción.
- Ofrecer desde el exterior información básica sobre horarios, tarifas, exposiciones temporales...

## Información y orientación Interior

Durante la evaluación este aspecto se centró en el análisis del hall de entrada de cada uno de los museos, y en éste no se incluyeron aspectos relacionados con la información que éstos ofrecen o la señalética.

Así, en este capítulo y sucesivos comienzan a aumentar el número de aspectos a mejorar en el ámbito de la accesibilidad cognitiva.

- Mejor identificación de la zona de taquilla y su correspondencia con la de información.
- Mejor identificación de los diferentes servicios mediante la definición de mejores itinerarios y una mejor señalización.
- Dotar las zonas de acogida de directorios que nos ofrezcan el contenido del museo y los servicios por planta.
- Identificar convenientemente los ascensores.

## Información y Documentación

- En la información ofrecida en carteles y paneles informativos, los evaluadores consideran que la información es excesiva, en letra pequeña y olvida información básica (horarios, tarifas, etc.) que sería de interés destacar tanto en exteriores como en la zona del hall de entrada.
- La información que se ofrece en los mostradores de información es escasa en algún caso, y convendría reforzar con mayores contrastes fondo-texto.
- En lo referente al folleto con el plano y las obras recomendadas, consideran necesario mejorar la señalización del acceso por cada planta, así como la correspondencia cromática entre la del plano y la de la visita. También recomiendan una mejor presentación de los contenidos de las obras recomendadas y un lenguaje más comprensible.
- Para identificar en la visita las obras recomendadas, destacar mediante algún tipo de pegatina o indicación que nos encontramos ante una de ellas.
- Mejorar la ubicación de las cartelas informativas de los objetos y aumentar el tamaño de la letra.
- Acercar la cultura al visitante haciendo uso de un lenguaje más comprensible.
- Puesta en marcha de información sonora a través de audio guías que facilite el acceso a la información a personas que no saben leer.

## Señalética

Para facilitar la orientación y la movilidad de los visitantes con discapacidad intelectual, los evaluadores consideran que las siguientes recomendaciones serían de gran utilidad:

- Indicar el sentido de la visita mediante señalización horizontal.
- Destacar el contraste fondo - texto en la señalización vertical.
- Asegurar la señalización de los servicios básicos: taquilla, información, tienda, cafetería, aseos...
- Señalizar aquellas zonas de acceso restringido, y destacar el destino de las puertas de acceso público.
- Reforzar la normativa del museo. Lo que se puede y lo que no se puede hacer.
- Asegurar correspondencia entre normativa de cartelería y las salas.
- Mejorar la ubicación de los carteles para evitar reflejos y contraluces.

