

ACCESSIBILITAT COMUNICATIVA

Recull de Bones Pràctiques

COMMUNICATIVE ACCESSIBILITY

Collection of Good Practices

ACCESIBILIDAD COMUNICATIVA

Colección de Buenas Prácticas

Edita

Ajuntament de Barcelona
Institut Municipal de Persones amb Discapacitat

© de l'edició

Ajuntament de Barcelona

D.L. B-50.086-2008

Aquesta publicació es troba a Internet als webs:
www.bcn.cat/imd
www.bcn.cat/accessible

ACCESSIBILITAT COMUNICATIVA
Recull de Bones Pràctiques

COMMUNICATIVE ACCESSIBILITY
Collection of Good Practices

ACCESIBILIDAD COMUNICATIVA
Colección de Buenas Prácticas



Ajuntament de Barcelona

Institut Municipal de
Persones amb Discapacitat



L'Ajuntament de Barcelona vol continuar contribuint a construir un model europeu de ciutat per a tothom.

Com a promotors de l'Observatori Europeu Ciutats i Pobles per a Tothom hem articular un punt de trobada de polítics, tècnics i entitats interessats en les actuacions de millora de la qualitat de vida de les persones amb discapacitat.

L'Observatori facilita un espai que recull les experiències desenvolupades en l'àmbit de l'Administració local, dirigides a garantir que la interacció entre la ciutat i tots els seus habitants sigui més amable i afavoreixi l'evolució positiva de les persones amb discapacitat.

El banc de bones pràctiques s'ha anat nodrint d'experiències en les quals s'ha centrat l'acció municipal en àmbits diversos. En aquests moments, un dels reptes que hem d'afrontar des dels governs locals és el de les barreres de comunicació, amb l'objectiu de garantir-ne l'accessibilitat en totes les formes que adopta: en les informacions que trobem a l'entorn urbà i al transport, en la informació al ciutadà, o en l'accés a les activitats artístiques i culturals.

Amb aquesta publicació volem presentar i difondre les diferents actuacions d'accessibilitat comunicativa recollides fins ara a l'Observatori i afavorir l'intercanvi d'experiències entre ciutats.

Jordi Hereu

Alcalde de Barcelona

The City of Barcelona wants to continue working toward the building of a European model of the city for all.

As the driving force behind the European Observatory Cities and Towns for All, we have developed a meeting point for politicians, specialized professionals and organizations interested in the efforts being made to improve the quality of life for people with disabilities.

The Observatory provides a space for gathering experiences in the area of local government aimed at ensuring that the interaction between the city and all of its inhabitants be more agreeable and conducive to making positive changes for people with disabilities.

The database of good practices has been drawing from experiences in the different areas in which the city has focused its efforts. At this point in time, one of the challenges that we as local governments must face is that of communication barriers. Specifically, we must work toward guaranteeing accessibility in all forms of communication, such as: the information we find around the city and within the realm of transportation, the information provided to citizens, and access to artistic and cultural activities.

With this publication we want to present and disseminate the various actions made in the area of accessible communication that have been gathered thus far by the Observatory, as well as fostering the exchange of experiences between cities.

Jordi Hereu
Mayor of Barcelona

El Ayuntamiento de Barcelona quiere continuar contribuyendo en la construcción de un modelo europeo de ciudad para todos.

Como promotores del Observatorio Europeo Ciudades y Pueblos para Todas las Personas, hemos articulado un punto de encuentro para políticos, técnicos y entidades interesados en la mejora de la calidad de vida de las personas con discapacidad.

El Observatorio facilita un espacio que reúne las experiencias desarrolladas en el ámbito de la administración local, dirigidas a garantizar que la interacción entre la ciudad y todos sus habitantes sea más amable y favorezca la evolución positiva de las personas con discapacidad.

El banco de buenas prácticas se ha ido alimentando de experiencias sobre los diferentes ámbitos en que se ha centrado la acción municipal. En estos momentos, uno de los retos que tenemos que afrontar desde los gobiernos locales es el de las barreras de comunicación, con el objetivo de garantizar la accesibilidad en todas las formas que adopta la comunicación: en las informaciones que encontramos en el entorno urbano y en el transporte, en la información al ciudadano, o en el acceso a las actividades artísticas y culturales.

Con esta publicación, queremos presentar y difundir las diferentes actuaciones de accesibilidad comunicativa recogidas hasta ahora en el Observatorio y favorecer el intercambio de experiencias entre ciudades.

Jordi Hereu
Alcalde de Barcelona



A través de les diferents iniciatives de l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat, Barcelona treballa per impulsar les polítiques i actuacions que garanteixin la igualtat de condicions i el respecte a la diferència. En aquesta línia de treball, l'Institut promou l'Observatori Europeu Ciutats i Pobles per a Tothom, una eina que ha servit des dels seus inicis per difondre i compartir les actuacions desenvolupades a diferents municipis europeus encaminades a afavorir que les persones amb discapacitat puguin participar plenament a la vida de les ciutats

A l'Assemblea General de l'Observatori de 2006, les ciutats i les entitats col·laboradores adherides a l'Observatori van acordar promoure la difusió i l'intercanvi de les experiències referents a l'accessibilitat comunicativa. Després d'un temps en què els esforços s'han centrat especialment en la millora de l'accessibilitat física, ara també hem d'afrontar el repte de garantir una comunicació accessible per a tothom, i ho hem de fer posant a l'abast de tots els ciutadans la informació, els tràmits i les gestions municipals en els formats adients i amb una especial atenció envers les persones amb discapacitat sensorial.

Amb la intenció de divulgar les pràctiques que s'han publicat fins ara al web de l'Observatori, us presentem un recull monogràfic de les diverses iniciatives endegades des dels governs locals per tal de fer accessible la comunicació als espais urbans i al transport, als serveis d'atenció i informació ciutadana, o en l'accés a l'oferta cultural, entre d'altres. Es tracta d'experiències que ens parlen d'ajudes tècniques, noves tecnologies, mesures d'accessibilitat suplementàries en actes públics, i també de millorar la qualitat del servei d'atenció a la ciutadania.

Ricard Gomà

Tinent d'alcalde d'Acció Social i Ciutadania
President de l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat

Through the various efforts of the Municipal Institute of People with Disabilities, Barcelona is working to promote policies and actions that ensure equal conditions and respect for differences. In this action area, the Institute promotes the European Observatory Cities and Towns for All, a tool that from the outset has served for raising awareness and sharing about the actions being carried out in different European municipalities aimed at helping people with disabilities to be full participants of life in their cities.

At the Observatory's General Assembly in 2006, its collaborating member cities and organizations agreed to promote the promulgation and exchange of experiences related to accessible communication. After a period in which efforts were focused largely on improving physical accessibility, we must now also address the challenge of ensuring accessible communication for everyone, and we must do so by providing all citizens with access to the relevant information, municipal formalities and procedures in the most suitable formats, while paying special attention to people with sensory disabilities.

With a view to raising awareness about the practices published thus far on the Observatory website, we are happy to present you with a collection of the various efforts being carried out by local governments for making communication accessible throughout cities and the realm of transportation, well as in citizen information and support services, while also providing access to cultural activities, and so on. It is a set of experiences that describe technical aids, new technologies, supplemental accessibility measures for public events, as well as improving the quality of citizen services.

Ricard Gomà

Deputy Mayor of Social Action and Citizen
President of the Municipal Institute of People with
Disabilities

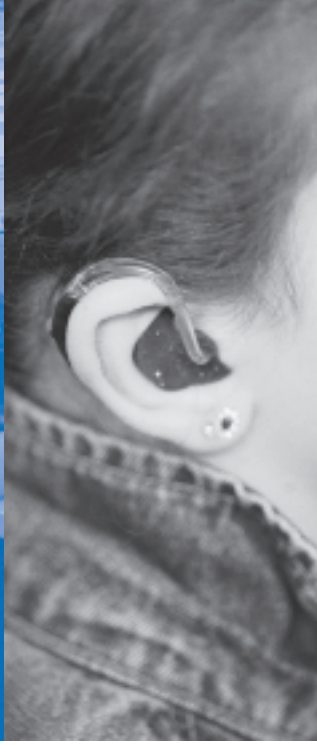
A través de las diferentes iniciativas del Instituto Municipal de Personas con Discapacidad, Barcelona trabaja para impulsar las políticas y actuaciones que garanticen la igualdad de condiciones y el respeto a las diferencias. En esta línea de trabajo, el Instituto promueve el Observatorio Europeo Ciudades y Pueblos para Todas las Personas, una herramienta que ha servido desde sus inicios para difundir y compartir las actuaciones desarrolladas en diferentes municipios europeos para favorecer la plena participación de las personas con discapacidad en la vida de sus ciudades.

En la Asamblea General del Observatorio de 2006, las ciudades y entidades colaboradoras adheridas al Observatorio acordaron promover la difusión y el intercambio de las experiencias referentes a la accesibilidad comunicativa. Después de un tiempo en que los esfuerzos se han centrado especialmente en la mejora de la accesibilidad física, ahora tenemos que afrontar también el reto de garantizar una comunicación accesible para todo el mundo, poniendo al alcance de todos los ciudadanos la información, trámites y gestiones municipales en los formatos adecuados, con una especial atención hacia las personas con discapacidad sensorial.

Con la intención de divulgar las prácticas que se han publicado hasta ahora en la web del Observatorio, os presentamos una recopilación monográfica de las diferentes acciones emprendidas desde los gobiernos locales con el fin de hacer accesible la comunicación en los espacios urbanos y el transporte, los servicios de atención e información ciudadana, o en el acceso a la oferta cultural, entre otros. Se trata de experiencias que tratan temas como las ayudas técnicas, nuevas tecnologías, medidas de accesibilidad suplementarias en actos públicos, o también, de la mejora de la calidad en la atención a la ciudadanía.

Ricard Gomà

Teniente de Alcalde de Acción Social y Ciudadanía
Presidente del Instituto Municipal de Personas con
Discapacidad





ÍNDEX

Introducció 10

ACCESSIBILITAT COMUNICATIVA:
Recull de Bones Pràctiques 11

CONTENTS

Introduction 28

COMMUNICATIVE ACCESSIBILITY:
Collection of Good Practices 29

ÍNDICE

Introducción 46

ACCESIBILIDAD COMUNICATIVA:
Colección de Buenas Prácticas 47

L'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat de Barcelona promou l'Observatori Europeu Ciutats i Pobles per a Tothom. L'objectiu d'aquest Observatori és promoure la construcció de ciutats i pobles on les persones amb discapacitat puguin desenvolupar la seva vida d'una manera justa i en igualtat de condicions: un nou model europeu de ciutat respectuosa amb les diferències i solidària amb tothom, d'acord amb l'esperit de la Declaració de Barcelona "La ciutat i les persones amb disminució" (1995).

Els responsables de formular aquest model de ciutat han de preveure les dificultats que afronten les persones amb discapacitat a l'hora de fer efectius els seus drets i poder així dissenyar uns serveis i recursos d'accés universal. En els darrers anys, els esforços s'han centrat especialment en l'eliminació de les barreres físiques i legals. En aquest sentit, l'any 2006, l'Observatori va editar la primera guia de bones pràctiques que recollia 65 actuacions municipals en els àmbits de l'accessibilitat i mobilitat, participació i informació ciutadana, serveis socials, educació, esports i lleure, i treball. Ara, però, és el torn d'encarar un altre tipus de barreres menys tangibles: les barreres de comunicació.

Per garantir una veritable integració i participació de les persones amb discapacitat a la comunitat, cal remarcar la importància que té el dret a l'accés a la informació, tal i com recull l'article 21 de la *Convenció internacional de les Nacions Unides sobre els drets de les persones amb discapacitat* (2006).

En aquest marc, un dels primers acords del Consell Consultiu de l'Observatori Europeu Ciutats i Pobles per a Tothom -constituït el mes de desembre de 2006 durant l'Assemblea General dels membres d'aquest Observatori- va ser, precisament, establir l'accessibilitat comunicativa com a tema central per a la propera Assemblea General i la jornada de treball que es fa en ocasió de l'Assemblea, amb el benentès que les barreres de comunicació han esdevingut un repte de futur per als governs locals.

Des de llavors, la Secretaria de l'Observatori ha animat els ajuntaments a difondre les experiències relacionades amb la millora de l'accessibilitat a la comunicació que s'han dut a terme als seus municipis. Amb aquesta publicació es pretén fer difusió de les pràctiques publicades fins ara al web de l'Observatori, a fi d'afavorir l'intercanvi d'experiències entre les ciutats.

A continuació trobareu 17 experiències diferents que tracten sobre l'accessibilitat comunicativa des de diferents angles, segons les formes que adopta la comunicació i els àmbits on se situa: en les informacions dins l'entorn urbà i al transport, en l'atenció i la informació al ciutadà, o en l'accés a les activitats artístiques i culturals i a altres serveis.

SIU (Sistema d'Informació a l'Usuari)

Ciutat: **Barcelona / www.bcn.cat**

Població: **1.595.110 h.**

Àmbit: **entorn urbà i transport**

Més informació: **www.tmb.net / jmension@tmb.net**

► **Benefici per a la població de la ciutat:** Aquest sistema facilita informació accessible dins del bus a través de mitjans visuals i acústics sobre la propera parada que efectuarà el bus durant el recorregut. A l'exterior del bus, també pot oferir mitjançant un comandament, informació sobre la línia a la qual pertany l'autobús que arriba a la parada, així com la direcció en què circula el bus.

Amb l'objectiu de millorar la qualitat del servei ofert, TMB va començar l'any 2006 a instal·lar el projecte tecnològic anomenat SIU (Sistema d'Informació a l'Usuari) a la seva flota d'autobusos. Aquest sistema forma part de l'anomenada xarxa embarcada dins del bus, constituïda per diferents equipaments tecnològics: el SAE (Sistema d'Ajuda a l'Explotació), la ràdio digital Tetra, el sistema de validació i venda, el sistema de videovigilància, etc.

Bàsicament consta d'un ordinador amb un programari i un maquinari de localització del vehicle durant el recorregut, juntament amb uns algorismes d'interpretació de les dades, un sintonitzador de veu i uns perifèrics: pantalles de *leds* (amb tres colors) i altaveus.

El SIU actualment anuncia la propera parada visualment i acústicament i també mostra per pantalla les línies de bus que s'hi aturen. S'està estudiant la possibilitat d'incorporar-hi altres missatges relacionats amb les alteracions del servei de la xarxa d'autobusos.

A l'exterior mitjançant un comandament que funciona amb radiofreqüència, les persones amb discapacitat visual poden interrogar al bus sobre la línia que realitza i la direcció en què circula.

En la primera fase, s'hi ha implantat el sistema en 17 línies, i s'està treballant per estendre progressivament aquest servei a la resta de les línies de bus fins a completar la totalitat de la xarxa.

El sistema SIU compleix la reglamentació en matèria d'accessibilitat al transport públic col·lectiu existent (Decret 135/1995 de la Generalitat de Catalunya) pel que fa a la informació que l'operador està obligat a facilitar al passatger dins del vehicle.

Guia electrònica d'accessibilitat *DISABLEDGO*

Ciutat: **Leeds** / www.leeds.gov.uk

Població: **715.404 h.**

Àmbit: **entorn urbà i transport**

Més informació: anne.mcmaster@leeds.gov.uk

► **Benefici per a la població de la ciutat:** Les persones amb discapacitat poden comprovar si un servei és accessible en visitar el web de *DisabledGo*. La guia ajuda el comerç local a arribar a clients nous entre els residents i els visitants de Leeds.

La guia *DisabledGo* inclou centenars de botigues, pubs, restaurants, cinemes i altres llocs de trobada accessibles per a persones amb problemes auditius, de visió o de mobilitat. A la pàgina www.DisabledGo.info es pot comprovar si un pub és accessible per a cadires de rodes, un cinema pot oferir sistemes alternatius d'àudio, si un hotel té habitacions adaptades o si un restaurant accepta l'entrada de gossos pigall i ofereix els menús impresos amb lletra gran o sistema Braille.

La guia possibilita que els negocis de Leeds, i també els proveïdors de serveis puguin arribar a un gran nombre de clients que tenen problemes d'accessibilitat. Segons dades del govern, hi ha 10 milions de persones amb discapacitat al Regne Unit, que com a clients, representen una despesa anual de 80 milions de lliures. Aquesta guia ajudarà, per tant, els negocis locals a arribar a nous clients entre els residents i visitants de Leeds.

Deu milions de persones són una sisena part de la població del Regne Unit, quantitat que equivaldria a uns 100.000 residents de l'àrea de Leeds. Però, no obstant això, moltes d'aquestes persones amb discapacitat no poden anar a comprar, treballar o viatjar amb normalitat. Aquesta impossibilitat es converteix en una «batalla constant» que condueix les persones amb discapacitat a una pèrdua de confiança, a renunciar a la normalitat i a esdevenir excloses de la vida familiar, social i econòmica.

DisabledGo està disponible, en diverses ciutats britàniques i irlandeses i té aprovat el nivell AA d'accessibilitat del WAI. Actualment, està treballant per aconseguir el nivell AAA.

Projecte pilot per millorar de la senyalització urbana

Ciutat: **Zaragoza** / www.zaragoza.es

Població: **654.390 h.**

Àmbit: **entorn urbà i transport**

Més informació: fjrvivas@zaragoza.es

► **Benefici per a la població de la ciutat:** Es tracta d'un projecte de renovació i modernització dels elements d'informació a la via pública, així com la seva adequació per a les persones amb discapacitat.

Gerència d'Urbanisme ha desenvolupat al llarg de 2006 un projecte pilot de renovació i modernització dels elements d'informació a la via pública, i també de la seva adequació per a persones amb discapacitat. Es tracta de millorar en la senyalètica de la ciutat de Zaragoza, perquè millori la seva funció d'ubicar i dirigir els ciutadans i els visitants que es mouen en aquest espai.

El programa d'implantació que ha elaborat la Gerència d'Urbanisme preveu la instal·lació progressiva d'aquests elements en encreuaments, avingudes i carrers més importants de la ciutat, a més de la seva incorporació immediata als barris nous.

La informació podrà ser estàtica (plaques amb pintura blanca reflectora) o dinàmica (plafons electrònics basats en tecnologia LCD, possibles per l'ús de GPRS mitjançant la col·locació d'una antena de recepció a cada pal).

El nou sistema de senyalització serà visible també per a persones amb discapacitat visual, fàcil de mantenir i de reparar, flexible quant al suport d'informació i aportarà un altre tipus de senyalització complementària a més del nom del carrer (districte, connexions amb altres vies...). També incorporarà plaques identificatives en sistema Braille.

El CERMI (Comitè d'Entitats Representants de Persones amb Discapacitat d'Aragó) ha participat en aquest projecte a l'hora de triar les plaques, d'acord amb les recomanacions de l'ONCE per afavorir-ne la lectura.

És un model de senyalètica totalment diferent a l'actual, que proporcionarà més informació al vianant i a les persones que van amb cotxe. L'objectiu és modernitzar i adequar les senyalitzacions de la ciutat.

Accessibilitat de la informació al Web de l'Ajuntament

Ciutat: **Alacant** / www.alacant.es

Població: **322.673 h.**

Àmbit: **informació i atenció al ciutadà**

Més informació: www.alicante.es/opciones/accesibilidad
www.alicante.es/opciones/portavoz

► **Benefici per a la població de la ciutat:** Es difon i facilita l'accés a la informació del web de l'Ajuntament d'Alacant a tota la població en general, i en particular a aquelles persones amb algun tipus de discapacitat. Per tant, és una iniciativa per millorar l'accessibilitat comunicativa d'informacions municipals a través d'Internet.

Des de la Regidoria de Modernització d'Estructures Municipals, s'elabora el disseny de les pàgines web segons les estratègies i les pautes desenvolupades per l'organisme internacional d'estandardització World Wide Web Consortium (W3C), mitjançant la Iniciativa d'Accessibilitat Web (WAI). Les pautes WAI són considerades com a estàndards internacionals d'accessibilitat web. D'acord amb aquestes recomanacions pretenem que les pàgines web aconseguixin un grau d'accessibilitat AA, una qualificació que hem aconseguit per a la gran majoria de les pàgines, i en moltes hem arribat fins i tot a un nivell AAA, el màxim possible.

Aquesta pràctica és necessària des d'un punt de vista legal, ja que la Llei 34/2002, de serveis de la societat de la informació i comerç electrònic, obliga les administracions públiques a adoptar les mesures necessàries perquè la informació disponible a les seves pàgines d'Internet sigui accessible a les persones amb discapacitat i a les persones grans.

Per aconseguir aquest objectiu, s'utilitza l'eina d'avaluació de l'accessibilitat TAW (Test d'Accessibilitat Web), per analitzar el grau d'accessibilitat de cada una de les pàgines que es dissenyen, a més de fer-ne la necessària avaluació manual.

També hi ha un servei que fa una lectura en temps real de les pàgines, de manera que converteix els continguts del web de l'Ajuntament en veu digital d'alta qualitat. Amb un simple clic en un botó, qualsevol usuari pot escoltar pels altaveus del seu ordinador el contingut de la pàgina que estigui visualitzant. Aquest servei fa que el web municipal sigui accessible a qualsevol ciutadà que prefereixi escoltar que llegir, fins i tot les persones amb problemes de dislèxia o les persones amb dificultats d'aprenentatge, o amb un baix nivell d'alfabetització, persones per a qui l'espanyol és un segon idioma, persones grans amb la visió danyada, i en general qualsevol persona la discapacitat de la qual o preparació li dificulti la lectura i la comprensió dels textos, i que els resulta molt més còmode escoltar la informació.

Barcelona informació sonora: informació municipal accessible per a persones amb discapacitat visual

Ciutat: **Barcelona / www.bcn.cat**

Població: **1.595.110 h.**

Àmbit: **informació i atenció al ciutadà**

Més informació: **www.bcn.cat/accessible**

► **Benefici per a la població de la ciutat:** Difusió d'informació general de la ciutat en un format accessible per a les persones amb discapacitat visual.

L'Ajuntament de Barcelona edita un butlletí d'informació adreçat a tots els ciutadans i ciutadanes residents a la ciutat. En aquest butlletí s'hi expliquen informacions generals de la ciutat i, a més, inclou un suplement d'informació dels districtes i dels barris.

El Districte de Sant Andreu, des de l'any 2002, el Districte de Gràcia, des de l'any 2004, i el Districte de Sants-Monjuïc a partir del primer trimestre de 2006, porten a terme una actuació adreçada a apropar aquest producte d'informació municipal a les persones amb dificultats visuals.

El projecte consisteix en l'edició d'una versió sonora –a l'inici en format casset i actualment en format CD d'àudio– d'aquest butlletí per a les persones amb discapacitat visual residents en aquests districtes. També s'envia a les entitats de persones amb discapacitat visual de la ciutat. Al mateix temps, s'ofereix la tramesa per mitjà del correu electrònic a les persones amb discapacitat visual que ho sol·liciten.

En total, prop de 500 persones reben informació municipal en un format adaptat a les seves necessitats. Les persones que ho reben, valoren aquest sistema d'informació molt positivament, ja que els permet conèixer l'actualitat del districte, els esdeveniments recents, els nous equipaments o els serveis existents, etc.

El contingut de cada butlletí es distribueix mensualment des de la Direcció de Comunicació. Es revisa, s'actualitza i s'envia al Servei Bibliogràfic de l'ONCE (SBO), per fer-ne l'enregistrament sonor i la confecció de còpies en CD. Aquests CD van ensobrats i etiquetats amb tinta i amb braille i s'envien acompanyats d'una carta de presentació del districte municipal corresponent.

El finançament d'aquest projecte, és a càrrec dels districtes municipals que l'editen i el cost depèn del total de persones destinatàries.

Butlletí Electrònic *Gràcia Accessible*

Ciutat: **Barcelona / www.bcn.cat**

Població: **1.595.110 h.**

Àmbit: **informació i atenció al ciutadà**

Més informació: **www.bcn.cat/imd / www.bcn.cat/accessible**

► **Benefici per a la població de la ciutat:** Promoure les actuacions de normalització dels serveis a persones amb discapacitat i les experiències positives de participació d'aquests col·lectius a l'àmbit públic. El butlletí és una eina de sensibilització per al públic en general, pel fet de difondre la realitat de les persones amb discapacitat.

Aquest butlletí electrònic està destinat a donar a conèixer els avenços que es fan i que es poden fer al districte de Gràcia per tal que tothom tingui accés als serveis i als àmbits de la vida quotidiana amb independència de les seves capacitats. El butlletí conté informació de divulgació de mitjans i experiències d'accessibilitat, integració i normalització amb aplicació als sectors públic i privat. Es dirigeix a tots els agents que poden ajudar a fer que el districte de Gràcia sigui un territori exemplar en aquest àmbit.

En definitiva, el butlletí *Gràcia Accessible* divulga conceptes d'accessibilitat, les actuacions que fa el Districte en matèria de supressió de barreres i mesures d'accessibilitat i d'integració, el que fan altres administracions i el que fan associacions i empreses del territori i al territori.

El butlletí s'envia trimestralment a un total de 220 adreces electròniques receptors entre entitats (AMPA, associacions de persones amb discapacitat), serveis públics (escoles, serveis de salut) i privats (comerciants, professionals) i mitjans de comunicació locals.

El finançament del projecte és 100% municipal repartit entre l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat pel que fa a recursos humans, hores de treball del tècnic territorial de Promoció i Suport, i part del programari i suport informàtic; i el Districte de Gràcia pel que fa a infraestructura material, disseny inicial, oficina i equip informàtic.

Instal·lació d'ajudes tècniques per facilitar l'audició a les persones usuàries d'audiòfon o implant coclear

Ciutat: **Barcelona / www.bcn.cat**

Població: **1.595.110 h.**

Àmbit: **informació i atenció al ciutadà**

Més informació: **www.bcn.cat/accessible**

► **Benefici per a la població de la ciutat:** És una mesura d'accessibilitat comunicativa que millora l'audició per a les persones sordes usuàries d'audiòfon o implant coclear en diversos espais d'equipaments, amb l'objectiu d'afavorir la seva participació en els actes que s'hi celebren.

Es tracta de la instal·lació d'anells magnètics a les sales d'actes dels equipaments municipals on es fan activitats adreçades a la població. Aquesta actuació s'adreça a les persones usuàries d'audiòfon o implant coclear que participen en actes organitzats en aquests espais, perquè puguin gaudir d'una millor qualitat de so.

L'anell magnètic és una ajuda tècnica que proporciona un nivell òptim de confort d'audició, sense distorsió del so ni sorolls de fons i sense perjudici de la distància, ja que el so arriba directament a l'oïda de la persona que porta un audiòfon, a través d'un cable instal·lat al voltant d'un espai tancat. Aquest aparell consta d'un emissor i d'un fil conductor que s'instal·la en forma d'anell al voltant de la sala o auditori. Es crea un camp magnètic i la bobina inductora de l'audiòfon capta el so sense interferències. Cal activar la posició "T" a l'audiòfon.

Aquesta actuació ha estat promoguda pel Servei de Promoció i Suport de l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat que treballa als districtes municipals, i el finançament s'ha assumit des dels districtes municipals i l'IMD. S'han instal·lat anells magnètics en sales d'actes, casals de gent gran, centres cívics, biblioteques i a la sala de reunions de l'Àrea d'Acció Social i Ciutadania, entre d'altres. En algun cas s'ha comptat amb una subvenció del Departament de Benestar i Família de la Generalitat.

L'Associació Catalana per a la Promoció de les Persones Sordes (ACAPPS) ha assessorat i col·laborat en la instal·lació i en la comprovació del funcionament d'aquest sistema. S'ha indicat amb una placa amb el símbol internacional d'accessibilitat a la comunicació, a les sales on hi ha anell magnètic. També s'ha elaborat una guia d'ús dels aparells per a les persones que manipulen els equips de so de cada sala.

Instal·lació de telèfons amb opció de missatges de text

Ciutat: **Barcelona/ www.bcn.cat**

Població: **1.595.110 h.**

Àmbit: **informació i atenció al ciutadà**

Més informació: **www.bcn.cat/accessible**

► **Benefici per a la població de la ciutat:** És una mesura d'accessibilitat comunicativa per millorar la comunicació dels serveis municipals que fan atenció telefònica al públic amb les persones amb discapacitat auditiva.

Es tracta de la instal·lació de telèfons que tenen l'opció de missatge de text, per tal de poder donar resposta a les persones amb discapacitat auditiva que s'adrecen als serveis municipals i utilitzen el seu telèfon mòbil o un altre telèfon que tingui l'opció de missatge de text.

Aquesta actuació ha estat promoguda pel Servei de Promoció i Suport de l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat, i el finançament s'ha assumit des dels Serveis Generals de l'Ajuntament.

En el material de difusió dels serveis municipals es fa constar que hi ha un telèfon amb opció de missatges de text.

Marc normatiu

El Decret 135/1995, de 24 de març, de desplegament de la Llei 20/1991, de 25 de novembre, de promoció de l'accessibilitat i de supressió de barreres arquitectòniques, i d'aprovació del Codi d'accessibilitat.

La Declaració de Barcelona, adoptada amb motiu de la celebració del Congrés Europeu "La Ciutat i les Persones amb Disminució", al març de 1995, recull el compromís, a l'article desè que "els governs municipals, en l'àmbit de les seves competències, adoptaran mesures tendents a l'adaptació dels espais urbans, dels edificis i serveis de tot tipus i també a suprimir les barreres en la comunicació, per permetre'n la plena utilització a les persones amb disminució".

La comunicació amb les persones amb discapacitat als serveis municipals d'atenció al públic

Ciutat: **Barcelona / www.bcn.cat**

Població: **1.595.110 h.**

Àmbit: **informació i atenció al ciutadà**

Més informació: **www.bcn.cat/accessible**

Benefici per a la població de la ciutat: Es millora la qualitat dels serveis municipals d'atenció al públic, per oferir una atenció millor a les persones amb discapacitat.

L'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat (IMD) ha elaborat el document *La comunicació amb les persones amb discapacitat als serveis municipals d'atenció al públic* amb l'objectiu de proporcionar informació i assessorament sobre com es pot millorar la comunicació amb les persones amb discapacitat, especialment les que tenen dificultats d'audició o visió.

Aquest document va adreçat als professionals dels serveis municipals d'atenció al públic, perquè disposin d'eines per millorar el seu coneixement de les persones amb discapacitat i puguin proporcionar-los una atenció millor. Les persones amb discapacitat que facin consultes als serveis municipals, rebran un servei amb més qualitat.

Per redactar aquest document, l'IMD ha comptat amb la participació de les entitats de persones amb discapacitat sensorial (auditiva i visual), que formen part de la Comissió d'Informació i Comunicació, les quals hi han fet aportacions i han consensuat el redactat final. Posteriorment ha estat aprovat pel Consell Rector de l'IMD.

Un cop aprovat el document s'ha començat a divulgar-lo. Se n'han editat còpies en paper i se n'ha programat la seva presentació als equips professionals dels serveis municipals que atenen directament a la població: oficines d'Informació i Atenció als Ciutadans (OAC), centres de serveis socials, centres cívics, biblioteques públiques, etc. El document està obert a la demanda de qualsevol servei municipal. El Servei de Promoció i Suport de l'IMD als districtes municipals s'ocupa de fer la presentació d'aquest document.

Accessibilitat d'una xarxa de serveis per a persones amb problemes de comunicació

Ciutat: **Helsinki** / www.hel.fi/helsinkikaikille

Població: **568.531 h.**

Àmbit: **informació i atenció al ciutadà**

Més informació: pirjo.tujula@hel.fi

Benefici per a la població de la ciutat: El projecte facilita la participació social de les persones amb problemes de comunicació i també l'obtenció i l'intercanvi d'informació entre aquest col·lectiu. El projecte millora la comunicació en general en disposar d'una eina facilitadora.

L'Associació Finesa de Discapacitats Mentals (FAMR) és una entitat d'abast nacional. El Centre de Comunicació i Tecnologia Tikoteekki és una unitat de FAMR que proporciona assessorament sobre habilitats comunicatives per a les persones amb problemes de comunicació. Al centre es porta a terme un projecte anomenat Papunet.

Aquest projecte consisteix en una xarxa de serveis interactius de comunicació alternativa a Internet (ACC). L'objectiu del projecte Papunet és donar informació mitjançant Internet a les persones amb problemes de comunicació, als qui utilitzen el «llenguatge planer», als seus familiars i professionals.

A més, el projecte possibilita l'intercanvi d'informació entre els professionals i les persones amb problemes de comunicació, amb especial atenció a la disponibilitat i l'accessibilitat de les pàgines web.

En definitiva, la principal idea de Papunet és crear un web fàcil d'utilitzar per a diferents col·lectius. Així, des d'un inici, l'accessibilitat al web de Papunet ha estat de principal importància en el desenvolupament del projecte.

El web utilitza llenguatge estàndard, pàgines en llenguatge Bliss i pàgines que inclouen símbols. També disposa de suport auditiu i en el futur inclourà la versió en text de les pàgines.

El cost previst del projecte és de 250.000–300.000 € l'any i està finançat per l'entitat finesa Associació de Màquines Eскурabutxaques.

El Butlletí per a persones invidents

Ciutat: **Sant Just Desvern / www.santjust.cat**

Població: **15.391 h.**

Àmbit: **informació i atenció al ciutadà**

Més informació: **Àrea d'Alcaldia i Comunicació**
ajuntament@santjust.cat

► **Benefici per a la població de la ciutat:** L'edició d'aquest butlletí té per objectiu garantir que les persones amb dèficit visual de Sant Just Desvern tinguin accés, en condicions d'igualtat, a la informació sobre l'actualitat i les activitats municipals.

El *Butlletí Municipal* és una publicació mensual en format paper que edita l'Ajuntament de Sant Just Desvern des de l'any 1978, i que difon la informació i les activitats que es realitzen al municipi. S'adreça a tots els domicilis de Sant Just.

Des de l'any 1998 se'n facilita el contingut a persones amb deficiències de visió, a les quals es fa arribar mensualment la gravació del butlletí en un CD. Aquest CD conté exactament el mateix que l'edició en paper i es fa arribar actualment a un total de dotze persones que tenen discapacitat visual i que han volgut rebre aquest servei.

D'aquesta manera es garanteix el mateix dret a la informació a tota la ciutadania.

Test d'Accessibilitat Web (TAW)

Ciutat: **Zaragoza** / www.zaragoza.es

Població: **654.390 h.**

Àmbit: **informació i atenció al ciutadà**

Més informació: asesoraeducacion@zaragoza.es

► **Benefici per a la població de la ciutat:** L'accessibilitat del portal facilita la utilització d'internet a les persones amb discapacitat. Els criteris d'accessibilitat faciliten que qualsevol persona pugui trobar la informació al Web Municipal més ràpidament.

El Web Municipal de l'Ajuntament de Zaragoza, amb presència a Internet des de 1994, ha estat especialment sensible en temes d'accessibilitat. Des de l'estiu de 2002, la Unitat de Gestió Web Municipal d'aquest ajuntament va començar a adoptar mesures per a garantir l'accés a la informació a tots els ciutadans.

Aquestes mesures poden resumir-se en els punts següents:

- Des del 2003, tots els serveis nous que s'incorporen al Web Municipal segueixen els criteris d'accessibilitat que proposa el Wide Web Consortium (W3C).
- A més, aquests serveis nous es mesuren i s'avaluen en el Test d'Accessibilitat Web (TAW) abans de ser visibles al web.
- S'està treballant amb la informació web prèvia al 2003 per tal que compleixi amb els criteris d'accessibilitat requerits.

En els darrers estudis (III, IV i V de Radiografies Web Municipals) que ha elaborat el diari *El País* i que s'han publicat al suplement *Ciberp@is*, el Web de l'Ajuntament de Zaragoza ocupava les primeres posicions en accessibilitat.

Finalment, a la V Radiografia de Webs Municipals (2005), el Web de l'Ajuntament de Zaragoza va aconseguir la primera posició com el millor de tots els webs dels consistoris espanyols (d'un total de 92 municipis avaluats). A més, en l'apartat d'accessibilitat va passar el test d'accessibilitat TAW, i es va situar novament entre els primers llocs.

Teatre accessible

Ciutat: **Barcelona / www.bcn.cat**

Població: **1.595.110 h.**

Àmbit: **cultura i serveis**

Més informació: **www.bcn.cat/accessible**

► **Benefici per a la població de la ciutat:** És una mesura d'accessibilitat comunicativa que facilita que les persones amb discapacitat auditiva i visual puguin gaudir de la cultura i concretament de representacions teatrals.

Es tracta d'oferir obres de teatre:

- amb subtítols per a les persones amb discapacitat auditiva
- amb audiodescripció per a les persones amb discapacitat visual

Aquesta acció s'ha desenvolupat després de conscienciar als responsables de l'Institut de Cultura de Barcelona –pel que fa al festival d'estiu i concretament les obres de teatre que es fan al Teatre Grec–, i els responsables de la Fundació Teatre Lliure, de la necessitat d'apropar el teatre a les persones amb discapacitat sensorial. S'han adaptat diverses obres al llarg de la temporada, mitjançant les ajudes tècniques necessàries i el suport de professionals experts.

A més, des de el Servei de Promoció i Suport de l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat (IMD), s'ha donat a conèixer l'oferta de teatre accessible entre les entitats del sector de persones amb discapacitat sensorial, ja que pels canals ordinaris de comunicació encara és difícil que les persones amb discapacitat se n'assabentin.

Aquesta actuació ha estat promoguda pel Servei de Promoció i Suport de l'IMD amb responsables de l'Institut de Cultura de Barcelona i responsables del Teatre Lliure, i la col·laboració de l'ONCE que presta la tecnologia necessària per a fer l'audiodescripció de l'obra en qüestió.

Accessibilitat als actes públics i actes protocol·laris

Ciutat: **Reus / www.reus.cat**

Població: **104.835 h.**

Àmbit: **cultura i serveis**

Més informació: **maparicio@reus.cat**

► **Benefici per a la població de la ciutat:** Amb la finalitat de facilitar la participació de les persones amb discapacitat a les principals festes de Reus (Festa Major de Sant Pere, Festa Popular de la Misericòrdia, Cavalcada de Reis i altres actes públics organitzats per l'Ajuntament), el programa Transversal de Persones amb Discapacitat i l'Àrea de Cultura promouen una "festa per a tothom", i impulsen una imatge festiva i participativa, sense caure en la discriminació o en una percepció social empobridora, que pot dificultar la presència d'alguns col·lectius als àmbits de participació ciutadana.

S'estableixen les accions següents per facilitar la participació:

- Lavabos suplementaris adaptats, sobretot en espais oberts i repartits per diversos indrets de la ciutat
- Programa de festes escrits en Braille; aquest servei l'ofereix l'ONCE gratuïtament, sempre que passem la informació del programa amb temps suficient i en suport digital. El programa es distribueix en diferents llocs de la ciutat.
- Intèrpret de llenguatge de signes; durant l'acte de la lectura del Pregó de la Festa Major es traduirà simultàniament el pregó a la llengua de signes. Hi haurà intèrprets de llengua de signes a les conferències i als actes protocol·laris municipals.
- Al programa de festes es fa referència a l'accessibilitat als indrets festius i a les mesures d'accessibilitat preses.
- A petició prèvia de les entitats i/o associacions de la ciutat es reservaran espais per a persones amb mobilitat reduïda, si l'indret no en té.

Elaboració del DVD *Per una cultura a l'abast de tothom*

Ciutat: **Sant Feliu de Llobregat** / www.santfeliu.cat

Població: **42.273 h.**

Àmbit: **cultura i serveis**

Més informació: solemm@santfeliu.cat / www.webacic.cat

► **Benefici per a la població de la ciutat:** És un documental audiovisual en el qual es mostren les dificultats que troben les persones amb discapacitat visual per poder conèixer el patrimoni i gaudir de les diverses manifestacions culturals, és a dir, es donen a conèixer les barreres de comunicació i es proposen solucions per superar-les. Per tant, es facilita que es puguin anar suprimint els obstacles que impedeixen que les diverses manifestacions culturals arribin en condicions d'igualtat a les persones amb discapacitats visual.

L'Associació Catalana per a la Integració del Cec ha fet aquest DVD amb el suport del Patronat Municipal de Serveis a les Persones amb Disminució de l'Ajuntament de Sant Feliu.

El documental està dividit en tres àrees:

- patrimoni cultural, natural i exposicions
- arts escèniques i audiovisuals
- accés a la informació escrita i a Internet

Això s'ha fet a partir dels escassos exemples d'institucions i entitats de Catalunya que han dut a terme alguna intervenció positiva en aquest sentit. De l'Ajuntament de Sant Feliu es pot veure la visita guiada a l'exposició de les flors i al Palau Falguera.

Hi han participat estudiosos de l'accessibilitat del patrimoni cultural per a les persones amb discapacitat visual i empreses i professionals que fan adaptacions del patrimoni, audiodescripcions o treballen en l'accessibilitat a Internet.

L'objectiu és difondre el coneixement de les barreres de comunicació que afecten les persones amb discapacitat visual i la manera de superar-les entre els responsables de les polítiques culturals i els gestors culturals, amb la finalitat que es facin polítiques encaminades a fer que la cultura sigui accessible a tothom.

Adaptacions a les instal·lacions culturals

Ciutat: **Zaragoza** / www.zaragoza.es

Població: **654.390 h**

Àmbit: **cultura i serveis**

Més informació: fjrvivas@zaragoza.es

► **Benefici per a la població de la ciutat:** El Servei de Cultura de l'Ajuntament de Zaragoza ha dut a terme diferents actuacions als museus municipals encaminades a millorar l'accessibilitat a l'entorn urbà.

A més de les actuacions de millora de l'accessibilitat física, s'han realitzat actuacions concretes per millorar diferents aspectes de l'accessibilitat cognitiva, tant per a persones amb discapacitat com per a estrangers. Les actuacions s'han fet algunes vegades de globalment a tots els museus i per a tots els col·lectius, i altres vegades de manera puntual.

Els museus arqueològics tenen maquetes per a les persones amb discapacitat visual, amb retolació en Braille. També tenen fullets informatius en Braille. S'ha elaborat un resum de l'audiovisual per a persones amb discapacitat auditiva i visual, amb subtitulació i interpretació a la llengua de signes. També es facilita l'autonomia personal de les persones amb discapacitat física i psíquica.

Aquestes opcions d'accessibilitat estan obertes a tots els visitants que les sol·licitin, i se'n fa la reproducció en un lloc independent al del mateix audiovisual. S'ha iniciat la renovació i la substitució de les audioguies del Museu del Fòrum de Caesaraugusta, i s'hi han inclòs diferents millores per facilitar-ne l'accessibilitat a invidents i a persones amb discapacitat visual o amb problemes motrius.

En col·laboració amb el web municipal, s'ha dissenyat el portal dels museus municipals, www.zaragoza.es/museos, és un instrument àgil i atractiu, que permet als internautes obtenir informació general.

Llibre en SPC (Símbols Pictogràfics per a la Comunicació)

Ciutat: **Zaragoza** / www.zaragoza.es

Población: **654.390 h**

Àmbit: **cultura i serveis**

Més informació: asesoraeducacion@zaragoza.es

► **Benefici per a la població de la ciutat:** El llibre afavoreix la comprensió i l'aprenentatge. Material pedagògic útil per a la iniciació a la lectura i a l'escriptura convencionals.

L'Àrea d'Educació i Acció Social de l'Ajuntament de Zaragoza i el col·legi públic d'educació especial Alborada han editat el llibre *Sueña con mi ciudad*. El llibre ha estat redactat per alumnes i professors del centre i s'ha escrit amb pictogrames (alguns dissenyats també pels mateixos alumnes).

Aquest llibre és idoni per a totes aquelles persones que tenen dificultats per accedir al codi alfabètic, ja que amb els símbols pictogràfics (dibuixos) s'aconsegueix la interpretació i/o expressió de missatges impresos.

El material també és d'utilitat per a la iniciació a l'adquisició de la lectura i l'escriptura convencionals. Es tracta, per tant, d'un material pedagògic adequat per a tot l'alumnat d'educació especial, des dels casos més greus que presenten absència total de comprensió i/o expressió del llenguatge oral, fins als casos més lleus en què els infants tenen dificultat per adquirir les habilitats de lectura o escriptura convencionals.

Per tal d'aconseguir l'objectiu final de desenvolupar la capacitat de comunicació de cada alumne s'estableixen les fases següents:

- Aprenentatge de la interpretació del dibuix: l'alumne adquireix la lectura d'imatges.
- Concentració posterior en la paraula escrita que acompanya les imatges.
- En una tercera fase, l'alumne desplaça la seva atenció del dibuix cap a la paraula.
- Finalment, els pictogrames es poden substituir per la paraula escrita perquè els infants ja poden accedir a la lectura i a l'escriptura alfabètiques.

The Barcelona Municipal Institute of People with Disabilities promotes the European Observatory Cities and Towns for All. The Observatory's objective is to foster the building of cities and towns in which people with disabilities can live in conditions of fairness and equality: a new European model of a city embodying respect for differences and solidarity with everyone, in keeping with the spirit of the Barcelona Declaration "The City and People with Disabilities" (1995).

Those responsible for developing this model of the city must plan for the difficulties faced by people with disabilities when exercising their rights, so as to design services and resources that are universally accessible. In the past few years, efforts have been focused particularly on eliminating physical and legal barriers. In that regard, in 2006 the Observatory published the first guide to good practices, which compiled 65 municipal interventions in the areas of accessibility and mobility, participation and citizen information, social services, education, sports and leisure, and employment. Now, however, the time has come to address other types of less-tangible barriers, namely: communication barriers.

One key to ensuring true integration and participation of the community's disabled citizens is to highlight the importance of the freedom of access to information, as per Article 21 of the *United Nations Convention on the Rights of Persons with Disabilities* (2006).

In this context, one of the first agreements of the Consultant Committee of the European Observatory Cities and Towns for All –founded in December 2006 within the framework of the General Assembly of Observatory members– was precisely to establish accessible communication as a central topic for the next general assembly and the conference being held in conjunction with the assembly, with the understanding that communication barriers have become a challenge of the future for local governments.

Since then, the Observatory Secretariat has encouraged city councils to share their experiences related to improving communication accessibility. The aim of this publication is to give visibility to the practices published to date on the Observatory website, with a view to promoting the exchange of experiences among cities.

The following are 17 different experiences that address the issue of accessible communication from a variety of angles, according to the forms that communication takes on and the areas where it occurs: in the information found in the urban environment and transportation, in citizen information and support services, and in the access to the arts and cultural activities and other services.

SIU (Information System to the User)

City: **Barcelona / www.bcn.cat**

Population: **1.595.110 inhabitants**

Topic: **urban environment and transport**

More information: **www.tmb.net / jmension@tmb.net**

► **Benefit for the city's residents:** This system provides online audiovisual information aboard buses regarding the next stop to be made along the route. Outside the bus, it can also offer on-demand route information for the current bus, through a device, including its route number as well as the direction it is heading.

In 2006, with a view to improving the quality of its service, TMB began implementing the technological project known as SIU, an information system installed on its fleet of buses. The system is part of the on-board bus network, which comprises various technological components: a timetable compliance system known as SAE, Tetra digital radio, a fare purchase and validation system, a video surveillance system, etc.

SIU consists of a computer with hardware and tracking software to locate the vehicle as it moves along its route, as well as data-interpretation algorithms, a voice recording application and peripherals, including 3-color LED screens and speakers.

The system currently uses visual and audible signals to announce the next stop and an on-screen display to indicate which buses stop there. Possible future additions currently being looked into include showing messages about changes in the network of bus services.

Thanks to radiofrequency-controlled equipment installed on the outside of buses, people with visual impairments are now able to get on-demand route and direction information for buses.

In the first phase, the system has been implanted in 17 lines, and they are working towards a gradual expansion of this service to eventually outfit its entire network of buses.

The SIU system complies with current regulations on accessible mass transit (Decree 135/1995 of the Generalitat of Catalonia) regarding the information operators are required to provide passengers on board.

DISABLEDGO internet access Guide

City: **Leeds** / www.leeds.gov.uk

Population: **715.404** inhabitants

Topic: **urban environment and transport**

More information: anne.mcmaster@leeds.gov.uk

► **Benefit for the city's residents:** By logging on to *DisabledGo* people with disabilities can check whether services are accessible or not. This guide will help local businesses to reach new customers among Leeds' residents and visitors.

DisabledGo spills the beans about access to hundreds of shops, pubs, restaurants, cinemas and other public venues for people with hearing, vision or mobility access concerns. By logging on to www.DisabledGo.info people can check whether a pub is accessible to a wheelchair user, whether a cinema can offer a hearing loop, whether a hotel offers adapted rooms, and whether a restaurant welcomes assistance dogs and offers menus in large print or Braille.

The guide also enables Leeds' business and service providers to contact the huge number of customers who have access concerns. According to government figures there are 10 million disabled people in the UK with an annual spending power of £80 billion. This guide will help local businesses to reach new customers among Leeds' residents and visitors. 10 million people is equivalent to 1 in 6 of the UK population, a figure which would equal over 100,000 residents in the Leeds City Council area. Yet nowhere near this number of disabled people are able to go out and about shopping, relaxing, working or travelling. This constant battle causes people to lose confidence, withdraw and become excluded from family life, the community and the economy.

DisabledGo is available in several British and Irish cities and has de WAI AA accessibility level approved. They are working towards achieving AAA compliance.

Pilot project for the improvement of the city street signs

City: **Zaragoza** / www.zaragoza.es

Population: **654.390 inhabitants.**

Topic: **urban environment and transport**

More information: fjriv@zaragoza.es

► **Benefit for the city's residents:** Project for the renewal and modernization of informational signs used on public streets, as well as adapting these to people with disabilities.

Over the course of 2006, the Department of City Planning developed a pilot project for the renewal and modernization of informational signs used on public streets, as well as adapting these to people with disabilities. The aim is to have improved street signs throughout the city of Zaragoza that better serve their purpose of orienting and guiding citizens and visitors who move along its streets.

The implementation program to be carried out by the Department of City Planning includes gradual installation at intersections, avenues and the city's main streets, as well as immediate incorporation into new neighborhood development projects.

The information may be static (white reflective paint) or dynamic (electronic LCD panels, possible by the use of GPRS, whereby a receive antenna is installed at each post).

The new street sign system will also be more visible for people with visual impairments, as well as easy to maintain and repair, flexible in terms of the materials used, and will provide additional information (district, connections with other streets...). They will also include Braille signs.

The Aragonese committee of organizations representing people with disabilities (CERMI) has participated in the project, in the choice of the signs. There will also be consideration given to the recommendations made by ONCE for facilitating the reading.

It is a completely different model for street signs than the one currently used, and it will provide much more information for those moving on foot or in vehicles. The objective is to modernize and adapt the city's street signs.

Accessibility of the Information on the City Website

City: **Alacant / www.alacant.es**

Population: **329.947 inhabitants**

Topic: **citizen advice and information**

More information: **www.alicante.es/opciones/accesibilidad
www.alicante.es/opciones/portalvoz**

► **Benefit for the city's residents:** Information is published and made accessible on the City of Alicante Website for the entire general population, and particularly for people with disabilities. For this reason, the project entails enhancements for the accessible communication of municipal information via Internet.

The City of Alicante's Office of the Councilor for the Modernization of Municipal Structures is designing websites according to the strategies and guidelines established by the international standards organization World Wide Web Consortium (W3C), through the Web Accessibility Initiative (WAI). The WAI guidelines are considered international standards for Web accessibility. By following these recommendations, our aim is for the websites to reach Level AA accessibility. We have obtained this for the vast majority of the pages, and have in fact reached the maximum level (AAA) for many of them.

This is a necessary practice from a legal standpoint, given that Spanish Law 34/2002 on Services for the Information Society and Electronic Commerce requires government administrations to adopt the measures needed in order for the information available on their websites to be accessible to people with disabilities as well as the elderly. To achieve this objective, we have been aided by an accessibility evaluation tool known as TAW (Web Accessibility Test), which analyzes the accessibility level of each website being designed; we have also carried out the necessary manual evaluation of each site.

Additionally, we have a service that gives a real-time reading of Web pages, thus turning the content of the City's website into a high-quality digital voice. With the simple click of a button, any user can turn on their PC speakers and hear the content of the page they are currently visiting. This service makes the municipal website accessible for any citizen who prefers listening to reading, including those with dyslexia, learning difficulties or low literacy levels, people for whom Spanish is a second language, elderly persons with impaired vision, etc.

Barcelona audio information: accessible municipal information for people with visual impairment

City: **Barcelona / www.bcn.cat**

Population: **1.595.110 inhabitants**

Topic: **citizen advice and information**

More information: **www.bcn.cat/accessible**

► **Benefit for the city's residents:** Publication of general city information in an accessible format for individuals with visual impairment.

The Barcelona City Council publishes a newsletter with information pertinent to all of the city's residents. The newsletter includes general city information as well as a supplemental section on individual districts and neighborhoods.

The districts of Sant Andreu (since 2002), Gràcia (since 2004) and Sants-Montjuïc (since 2006) have been carrying out activities designed to put this municipal information resource within reach for individuals with visual impairments.

The project consists of a publication of an audio version –initially on cassette and now available as an audio CD– of this newsletter for residents of these districts who have visual impairments. The list is also sent to the city's organizations that work with the visually impaired. The option of email delivery is also available to any individuals with visual impairments so requesting.

A total of about 500 people receive municipal information in a format adapted to their needs. The recipients rate this information system very positively, as it allows them to keep up with district news, recent events, new facilities, available services, etc.

The content of each newsletter comes monthly from the Communication Department. It is reviewed, updated and sent to the ONCE organization's Bibliographic Services department (SBO), where it is recorded and produced as audio CDs. The CDs are sent in envelopes and labeled in ink and in Braille and sent along with a cover letter from the corresponding Municipal District.

Financing for the project comes from the Municipal Districts where they are published, with the cost depending on the total number of recipients.

Electronic bulletin *Gràcia Accessible*

City: **Barcelona / www.bcn.cat**

Population: **1.595.110 inhabitants**

Topic: **citizen advice and information**

More information: **www.bcn.cat/accessible**

► **Benefit for the city's residents:** The bulletin promotes the actions of normalization done in services addressed to the disabled. It promotes positive examples of presence and participation of the disabled in public scopes. The bulletin is a means to increase the citizenry awareness by spreading the reality of the disabled.

This electronic bulletin is dedicated to make known the steps taken in the district of Gràcia in order to give access to services and make everyday life easier to everyone. The BBS contains information about accessibility experiences, social integration and normalization in both private and public sectors. It is addressed to all the agents who can work to make Gràcia an exemplary district in accessibility matters.

Hence, Gràcia Accessible electronic bulletin spreads concepts of accessibility and actions done in the district to avoid architectural barriers. It also spreads measures related to accessibility and social integration motivated from administrations, associations and companies from the area and in the area.

The bulletin is sent three-monthly to 220 e-mails including organizations (parents' associations, associations of disabled people...), public services (schools, health services...), private services (shopkeepers, professionals...) and local mass media.

The project's funding is 100% municipal, distributed between two bodies, the Municipal Institute of People with Disabilities, with regard to human resources, working hours of the territorial technician of Promotion and Support, and part of the software and the information technologies support and the Gràcia District with regard to material infrastructure, initial design, office and computer equipment.

Installation of technical aids to help people with hearing aids or cochlear implants

City: **Barcelona / www.bcn.cat**

Population: **1.595.110 inhabitants**

Topic: **citizen advice and information**

More information: **www.bcn.cat/accessible**

► **Benefit for the city's residents:** This accessible communication measure is aimed at people with hearing aids or cochlear implants, to improve their hearing at various local facilities and thus encourage their participation in events held at these venues.

Entails the installation of magnetic rings in the event halls of municipal venues where activities are held for the general public. This project is aimed at those with hearing aids or cochlear implants who participate in the events held at these sites, so that they may have improved hearing.

The magnetic ring is a technical aid that provides comfortable hearing, without distortion or background noise, regardless of distance, since the sound goes directly into the ear of the person wearing a hearing aid, by way of a wire installed around a closed space. The device has a transmitter and a conductive wire installed in a ring-like form around a room or auditorium. A magnetic field is created and the hearing aid's induction coil captures the sound without any interference. The hearing aid must be switched to the "T" position.

This project was promoted by Promotion and Support Services units of the Municipal Institute of People with Disabilities that work in the Municipal Districts; financing came from the Municipal Districts and the IMD. Magnetic rings have been installed at numerous locations, including: event halls, senior citizens' homes, civic centers, libraries, and the meeting room at the Department of Social Action and Citizenship. In some cases, a subsidy was provided by the Generalitat's Department of Social and Family Welfare.

The Catalan Association for the Promotion of the Deaf (ACAPPS) has provided advisory assistance and collaboration for the installation and functionality testing. A plaque has been installed with the international symbol of access for hearing loss to denote which rooms have the magnetic ring. A user's guide has also been made for the individuals working with the sound equipment in each room.

Installation of telephones with text messaging option

City: **Barcelona / www.bcn.cat**

Population: **1.595.110 inhabitants**

Topic: **citizen advice and information**

More information: **www.bcn.cat/accessible**

► **Benefit for the city's residents:** This measure is about accessible communication and is designed to improve the communication for municipal services offering phone assistance to the public with people that have auditory disabilities.

Involves the installation of telephones with a text messaging option, in order to respond to people with auditory disabilities who make use of municipal services and use their mobile telephone or another phone with text messaging capabilities.

This project has been promoted by the Promotion and Support Services of the Municipal Institute of People with Disabilities, and the financing has been provided by the General Services department of the City of Barcelona.

The publicity material for the municipal services includes information about the availability of a telephone service with text messaging capabilities.

Regulatory Framework

The Spanish Decree 135/1995 of March 24, an extension of Law 20/1991 of November 25, on the promotion of accessibility and the removal of architectural barriers, and approval of the accessibility code.

The Barcelona Declaration, adopted on the occasion of the European Congress "The City and the Disabled" in March 1995—includes the following agreement (see Article X): "The Municipal Governments will, within their area of competence, adopt measures towards the necessary adaptation of urban spaces, buildings and services of all types and remove communication barriers, in order to allow full use by disabled persons."

Communication with people with disabilities in municipal public information services

City: **Barcelona / www.bcn.cat**

Population: **1.595.110 inhabitants**

Topic: **citizen advice and information**

More information: **www.bcn.cat/accessible**

► **Benefit for the city's residents:** Quality enhancement for municipal public services, which can offer better assistance to the disabled.

The Municipal Institute of People with Disabilities (IMD) has prepared the document *Communication with People with Disabilities in Municipal Public Information Services* for the purpose of providing information and recommendations on how to improve communication with the disabled, particularly those with impaired hearing or vision.

The document is aimed at professionals working in municipal public services, in order to provide them with tools for increasing their knowledge and thus be able to provide better assistance to these individuals. People with disabilities that have inquiries regarding municipal services will be better attended to as a result.

To write up this document, the Municipal Institute of People with Disabilities had collaboration from organizations working with people who have sensory disabilities (auditory or visual), which are part of the Committee for Information Communication, the former having made contributions and approved the final draft, which was later approved by the IMD's Governing Board.

Once approved, it has begun to be distributed. Paper copies have been printed and there are plans for it to be presented to the professional municipal services teams working directly with the public: Offices for Public Information and Assistance (OAC), Social Services Centers, Civic Centers, public libraries, etc. The document is open to the needs of any municipal service. IMD's Promotion and Support Services unit is handling the presentation of the document in municipal districts.

Accessibility of a service network for people with speech impairments

City: **Helsinki / www.hel.fi/helsinkikaikille**

Population: **568.531 inhabitants**

Topic: **citizen advice and information**

More information: **pirjo.tujula@hel.fi**

► **Benefit for the city's residents:** People with speech impairments have more possibilities to participate in society, get information and exchange information by using their own communication methods. Papunet improves the communication since it offers a facilitating tool.

The Finnish Association on Mental Retardation (FAMR) is a national central organization. The Communication and Technology Centre Tikoteekki is a unit from FAMR. Tikoteekki, which provides assessment on communicative skills for people with speech and language impairment, carries out a project called Papunet. Papunet is an interactive service network on augmentative and alternative communication (AAC) in the Internet. The aim of the Papunet project is to give information through the Internet to people with speech impairments, users of plain language and their close relatives as well as professionals.

Furthermore, the project aims at enabling exchange of information between professionals and people with speech impairments. It pays special attention to the availability and accessibility of the Internet pages.

The project's main idea is to create an easy to use web site for different target groups. Thus, from the beginning the accessibility of Papunet web site has been the main factor of the development process.

The web site counts with standard language, plain language, and Bliss language pages, as well as pages including symbols. In addition, voice support is available in part of the pages, and there will be a text version of the pages in the future.

The estimated budget for the project is 250.000-300.000 € per year and the project is funded by Finland's Slot Machine Association.

Magazine for blind people

City: **Sant Just Desvern / www.santjust.cat**

Population: **15.391 inhabitants**

Topic: **citizen advice and information**

More information: **Mayoralty and communication areas
ajuntament@santjust.cat**

► **Benefit for the city's residents:** The purpose of this magazine is to guarantee blind people access to the news and activities of Sant Just City.

Since 1978 this paper magazine has been published every month by Sant Just Desvern Cityhall. We send this magazine to every household of the city.

Since 1998 the cityhall has been sending to blind people a CD containing this magazine. The CD has the same contents that the paper magazine. By the moment a total of 12 blind people wanting this service are receiving the magazine.

This is the mean by which the cityhall of Sant Just Desvern secures equal access to information for everyone.

Test of Accessibility Web (TAW)

City: **Zaragoza / www.zaragoza.es**

Population: **654.390 inhabitants**

Topic: **citizen advice and information**

More information: **asesoraeducacion@zaragoza.es**

► **Benefit for the city's residents:** The webs' accessibility makes easier the use of internet for people with disabilities. These guidelines also help the rest of the population to find information on the web much faster.

The municipal website, which has had a presence on the Internet since 1994, has been especially responsive to issues of accessibility. In 2002, the Management Unit of the Zaragoza City Council's municipal website began to adopt measures to guarantee access to information for all citizens.

These measures can be summarized as follows:

- Since 2003, all of the new services on the municipal website are added in keeping with the accessibility criteria proposed by the W3C Consortium.
- Additionally, before becoming visible on the Web, these new services are moderated and evaluated according to the Web Accessibility Test (TAW).
- With respect to Web information published prior to these dates, work is being carried out using the same methodology so as to comply with the established accessibility requirements.

As an example of these efforts, the latest studies (3rd, 4th and 5th analysis of municipal websites), carried out by the Spanish newspaper *El País* and published in its *Ciberp@is* insert, ranked the website of the Zaragoza City Council at the top of the accessibility rankings.

In the fifth edition of these analysis, the Zaragoza City Council website was ranked first among all Spanish city council websites (a total of 92 cities were evaluated, including provincial capitals with populations over 75,000). In the accessibility section, it once again passed the TAW accessibility test, placing in the top three.

Accessible Theater

City: **Barcelona / www.bcn.cat**

Population: **1.595.110 inhabitants**

Topic: **culture and services**

More information: **www.bcn.cat/accessible**

► **Benefit for the city's residents:** This measure is about accessible communication and is designed to allow people with auditory and visual disabilities to enjoy cultural activities, namely the theater.

Involves offering theatrical performances:

- with subtitles for people with auditory disabilities
- with audio description for people with visual disability

This project has been developed as a result of the management of two organizations –the Barcelona Institute of Culture (as regards the summer festival and particularly the plays performed at the Greek Theater) and the Teatre Lliure Foundation– becoming aware of the need to bring the theater closer to people with sensory disabilities. A number of plays have been adapted over the course of the season, made possible thanks to the necessary technical aids and support from professional specialists.

Meanwhile, the Promotion and Support Services of the Municipal Institute of People with Disabilities (IMD) has publicized the program of accessible theater among the organizations working with people that have sensory disabilities, since it is still unlikely that those with disabilities would find out about this information through ordinary communication channels.

The project has been promoted by the IMD Promotion and Support Services, with assistance coming from the management at both the Barcelona Institute of Culture and Teatre Lliure, along with the collaboration of ONCE, which has provided technology needed for the audio description.

Accessibility of public events formal municipal events

City: **Reus / www.reus.cat**

Population: **104.835 inhabitants**

Topic: **culture and services**

More information: **maparicio@reus.cat**

► **Benefit for the city's residents:** With a view to facilitating the participation of people with disabilities in the main local festivities of Reus (annual festivity of Sant Pere, the festival of La Misericòrdia, the Epiphany parade, and other public events organized by the City), the *Comprehensive Program for the Disabled* and the Department of Culture promote "a festivity for all", furthering a festive and participatory image, without any sort of discrimination, and rejecting any social perception of pity toward certain groups, which can discourage said groups from being present in a variety of social scenes.

The following steps shall be taken to facilitate participation:

- Adapted supplementary restrooms, especially in open areas and distributed in various locations around the city
- Program for local festivals in braille; this service is offered by ONCE at no cost, as long as we provide said organization with the program information in advance and in digital format. The program is distributed in various locations throughout the city.
- Sign-language interpreter; the opening speech of the local annual festival will be simultaneously translated into sign language in a ceremony as important as the opening speech. There will also be a sign-language interpreter at conferences and formal municipal events.
- Reference in the festival program to the accessibility of festival sites and the accessibility measures taken.
- At the prior request of the city's organizations and/or associations, spaces will be reserved for people with reduced mobility, if the site does not already provide this.

Making of the DVD *Putting culture within everyone's reach*

City: **Sant Feliu de Llobregat / www.santfeliu.cat**

Population: **43.477 inhabitants**

Topic: **culture and services**

More information: **solemm@santfeliu.cat / www.webacic.cat**

► **Benefit for the city's residents:** It is an audiovisual documentary presenting the difficulties faced by the blind and visually impaired in terms of receiving cultural heritage and enjoying cultural events. In short, it tells about the existing communication barriers and offers solutions for overcoming those barriers. The end result is that it facilitates the gradual removal of the obstacles preventing different cultural events from being offered under conditions of equality to those with visual impairments.

The Catalan Association for Integration of the Blind has produced the DVD with support from the Municipal Association of Services for the Disabled, part of the City of Sant Feliu.

The documentary is divided into three sections:

- cultural and natural heritage and exhibitions
- stage and audiovisual arts;
- access to written information and the Internet.

This has been done through the scarce few examples of institutions and organizations in Catalonia that have made positive contributions in this area. The City of Sant Feliu offers guided visits to the flower exhibition and the Falguera Palace.

There has been participation from experts on the accessibility of cultural heritage for people with visual impairments as well as from companies and professionals that have either carried out adaptations of this heritage, made audio guides or worked on Web accessibility.

The objective is to raise awareness about the communication barriers affecting people with visual impairments and about how to overcome them, with the target audience being those responsible for developing cultural policies and offerings. The ultimate goal is to achieve policies that are conducive to making culture accessible to everyone.

Accessibility in the cultural facilities

City: **Zaragoza** / www.zaragoza.es

Population: **654.390 inhabitants.**

Topic: **culture and services**

More information: fjrivias@zaragoza.es

► **Benefit for the city's residents:** The Cultural Services department of the Zaragoza City Council has performed various actions in the municipal museums aimed at improving accessibility in the urban environment.

Besides the improving of the physical accessibility, specific actions have been carried out to improve a number of aspects regarding cognitive accessibility for both the disabled as well as international visitors. In some cases these actions have been performed throughout all of the museums and for all groups, whereas others have been done on a per-case basis.

The archaeological museums have scale models for those with impaired vision, with labeling in Braille. They also have Braille brochures. They are also provided with a summary of the audiovisual presentation of people with visual or auditive impairments, with subtitles and sign language interpretation. Work has also continued on the task of facilitating the personal autonomy of the physically disabled and people with learning disabilities.

These accessibility options are open to all visitors requesting them, and the content is shown in a separate space, independent from the main audiovisual area.

Work has started on the updating and replacement the audio guides for the Museo del Foro de *Caesaraugusta*, which will include a number of improvements to provide accessibility to the blind and those with visual impairment or motor deficiencies.

In conjunction with the municipal website, a portal has been designed for the municipal museums, www.zaragoza.es/museos, to provide an attractive, user-friendly instrument that allows Internet users to find general information

Book written in PCS (Picture Communication Symbols)

City: **Zaragoza / www.zaragoza.es**

Population: **654.390 inhabitants.**

Topic: **culture and services**

More information: **asesoraeducacion@zaragoza.es**

► **Benefit for the city's residents:** The book favours the understanding and subsequently the learning. It is a teaching material useful for the introduction of conventional writing and reading learning procedures.

The Department of Education and Social Work of Zaragoza City Council and the Alborada Public School of Special Education published the book *Dream About My City*, written by students and teachers from the center using pictograms (some of which were also designed by the students).

The book is appropriate for everyone having difficulties with the alphabetical code since its pictographic symbols (drawings) allow the interpretation and/or expression of printed messages. It is also useful for the process of acquiring conventional reading and writing skills.

Thus, it constitutes a teaching material that is appropriate for all special-education students, from the most serious cases involving a total lack of comprehension and/or expression of oral language, to the mildest cases in which the child has difficulty when learning conventional reading or writing.

The overall mission is to develop each student's ability to communicate. The learning process needed to achieve the mission could be summarized as follows:

- The child learns to interpret the picture and thus learns to read the images.
- Attention is focused on the written words accompanying the images.
- The child's attention shifts from the picture to the word and thus advances in the recognition of the word or in mastering the process of synthesizing the letters to form syllables and words.
- Finally, the pictograms can be replaced by the written words because the child is learning to read and write with the alphabet.

El Instituto Municipal de Personas con Discapacidad de Barcelona promueve el Observatorio Europeo Ciudades y Pueblos para Todas las Personas. El objetivo de este Observatorio es promover la construcción de ciudades y pueblos donde las personas con discapacidad puedan desarrollar su vida de una manera justa y en igualdad de condiciones: un nuevo modelo europeo de ciudad respetuosa con las diferencias y solidaria con todo el mundo, de acuerdo con el espíritu de la Declaración de Barcelona “La ciudad y las personas con disminución” (1995).

Los responsables de formular a este modelo de ciudad deben prever las dificultades que afrontan las personas con discapacidad al hacer efectivos sus derechos, para así poder diseñar unos servicios y recursos de acceso universal. En los últimos años, los esfuerzos se han centrado especialmente en la eliminación de las barreras físicas y legales. En este sentido, en 2006 el Observatorio editó la primera guía de buenas prácticas que recogía 65 actuaciones municipales en los ámbitos de la accesibilidad y movilidad, participación e información ciudadana, servicios sociales, educación, deportes y ocio, y trabajo. Ahora llega el turno de encararnos con otro tipo de barreras menos tangibles: las barreras de comunicación.

Para garantizar una verdadera integración y participación de las personas con discapacidad en su comunidad, es necesario destacar la importancia que tiene el derecho al acceso a la información, tal como recoge el artículo 21 de la *Convención internacional de las Naciones Unidas sobre los derechos de las personas con discapacidad* (2006).

En este contexto, uno de los primeros acuerdos del Consejo Consultivo del Observatorio Europeo Ciudades y Pueblos para Todas las Personas –constituido en Diciembre de 2006 durante la Asamblea General de los miembros de este Observatorio– fue, precisamente, establecer la accesibilidad comunicativa como tema central para la próxima Asamblea General y la jornada de trabajo que se celebra con ocasión de la Asamblea, aceptando que las barreras de comunicación se han convertido en un reto de futuro para los gobiernos locales.

Desde entonces, la Secretaría del Observatorio ha animado a los ayuntamientos a difundir las experiencias relacionadas con la mejora de la accesibilidad a la comunicación que se han llevado a cabo en sus municipios. Con esta publicación se pretende hacer difusión de las prácticas publicadas hasta ahora en la web del Observatorio, con el fin de favorecer el intercambio de experiencias entre las ciudades.

A continuación encontraréis 17 experiencias diferentes que tratan sobre la accesibilidad comunicativa desde diferentes ángulos, según las formas que adopta la comunicación y los ámbitos donde se sitúa: en las informaciones dentro del entorno urbano y en el transporte, en la atención e información al ciudadano, o en el acceso a las actividades artísticas y culturales y otros servicios.

SIU (Sistema de Información al Usuario)

Ciudad: **Barcelona** / www.bcn.cat

Población: **1.595.110 h.**

Ámbito: **entorno urbano y transporte**

Más información: www.tmb.net / jmension@tmb.net

► **Beneficio para la población de la ciudad:** Este sistema facilita información accesible dentro del autobús a través de medios visuales y acústicos sobre la próxima parada que efectuará el bus durante el recorrido. También puede ofrecer mediante un mando a distancia desde el exterior del autobús, información sobre la línea a la cual pertenece el autobús que llega a la parada, así como la dirección en que circula.

Con el objetivo de mejorar la calidad del servicio, el año 2006 TMB empezó a instalar el proyecto tecnológico SIU (Sistema de Información al Usuario) en su flota de autobuses. Este sistema forma parte de la *red embarcada dentro del bus*, constituida por diferentes equipamientos tecnológicos: el SAE (Sistema de Ayuda a la Explotación), la radio digital Tetra, el sistema de validación y venta, el sistema de video-vigilancia, etc.

Básicamente consta de un ordenador con un *software* y un *hardware* de localización del vehículo durante el recorrido, junto con unos algoritmos de interpretación de los datos, un sintonizador de voz y unos periféricos: pantallas de *leds* (con tres colores) y altavoces.

El SIU actualmente anuncia la próxima parada visual y acústicamente y muestra en pantalla el resto de líneas de bus que se detienen en la parada. Se está estudiando la posibilidad de incorporar otros mensajes relacionados con las alteraciones del servicio de la red de autobuses.

Mediante un mando que funciona con radiofrecuencia, las personas con discapacidad visual pueden interrogar al autobús desde el exterior sobre la línea que realiza y la dirección en que circula.

En la primera fase, se ha implantado el sistema en 17 líneas, y se está trabajando para extender progresivamente este servicio al resto de las líneas de bus hasta completar la totalidad de la red.

El sistema SIU cumple la reglamentación en materia de accesibilidad en el transporte público colectivo (Decreto 135/1995 de la Generalitat de Catalunya), con respecto a la información que el operador está obligado a facilitar al pasajero dentro del vehículo.

Guía electrónica *DISABLEDGO*

Ciudad: **Leeds** / www.leeds.gov.uk

Población: **715.404 h.**

Ámbito: **entorno urbano y transporte**

Más información: anne.mcmaster@leeds.gov.uk

► **Beneficio para la población de la ciudad:** Las personas con discapacidad pueden comprobar si un servicio es accesible visitando la página web *DisabledGo*. La guía ayuda al comercio local a llegar a los clientes nuevos entre los residentes y los visitantes de Leeds.

La guía *DisabledGo* cuenta con un centenar de tiendas, pubs, restaurantes, cines y otros puntos de encuentro accesibles para personas con problemas auditivos, de visión o de movilidad. Visitando la página web www.DisabledGo.info, se puede comprobar si un pub es accesible para sillas de ruedas, un cine puede ofrecer sistemas auditivos de audio, un hotel dispone de habitaciones adaptadas o un restaurante acepta la entrada de perros guía y ofrece los menús impresos con letra grande o sistema Braille.

La guía posibilita que los negocios de Leeds, así como otros proveedores, puedan llegar a un gran número de clientes que tienen problemas de accesibilidad. Según el gobierno británico, hay 10 millones de personas con discapacidad en el Reino Unido –una sexta parte de la población–, que como clientes representan un gasto anual de 80 millones de libras. Esta guía ayudará a los comercios locales a llegar a nuevos clientes entre los residentes y visitantes de Leeds. De los 10 millones de personas con discapacidad, unas 100.000 pueden ser residentes del área de Leeds. Aun así, muchas de estas personas con discapacidad no pueden salir a comprar, trabajar o viajar con normalidad. Esta posibilidad se convierte en una «batalla constante» que conduce a las personas con discapacidad a una pérdida de confianza, a renunciar a la normalidad y a quedarse excluidas de la vida familiar, social y económica.

DisabledGo está disponible en diferentes ciudades británicas e irlandesas y tiene aprobado el nivel AA de accesibilidad del WAI. Actualmente, están trabajando para conseguir el nivel AAA.

Proyecto piloto para la mejora de la señalización urbanística

Ciudad: **Zaragoza** / www.zaragoza.es

Población: **654.390 h.**

Ámbito: **entorno urbano y transporte**

Más información: fjrvivas@zaragoza.es

► **Beneficio para la población de la ciudad:** Se trata de un proyecto de renovación y modernización de los elementos de información en la vía pública, así como de su adecuación para las personas con discapacidad.

Gerencia de Urbanismo ha desarrollado a lo largo de 2006 un proyecto piloto de renovación y modernización de los elementos de información en la vía pública, así como su adecuación a personas con discapacidad. Se trata de realizar una mejora en la señalética de la ciudad de Zaragoza, para mejorar su función de ubicar y dirigir a los ciudadanos y visitantes que se desenvuelven en su espacio.

El programa de implantación previsto por Gerencia de Urbanismo contempla su instalación progresiva en los cruces, las avenidas y las calles más importantes de la ciudad, además de su incorporación inmediata en el desarrollo de los nuevos barrios.

La información podrá ser estática (placas con pintura blanca reflexiva) o dinámica (paneles electrónicos basados en tecnología LCD, posibles por el uso de GPRS a través de la colocación de una antena de recepción en cada poste).

El nuevo sistema de señalización será más visible para personas con discapacidad visual, fácil de mantener y de reparar, flexible en cuanto al soporte de información y aportará otro tipo de información complementaria además del nombre de la calle (distrito, conexiones con otras vías...). También incorporan placas identificativas en Braille.

El CERMI (Comité de Entidades Representantes de Personas con Discapacidad de Aragón) ha participado en la elección de las placas, de acuerdo con las recomendaciones de la ONCE para favorecer la lectura.

Es un modelo de señalética totalmente distinto al actual, que proporcionará mucha más información a la persona que va andando o en coche. El objetivo es modernizar y adecuar las señalizaciones de la ciudad.

Accesibilidad de la información de la Web del Ayuntamiento de Alicante

Ciudad: **Alicante** / www.alacant.es

Población: **322.673 h.**

Ámbito: **información y atención al ciudadano**

Más información: www.alicante.es/opciones/accesibilidad
www.alicante.es/opciones/portalvoz

► **Beneficio para la población de la ciudad:** Se difunde y facilita el acceso a la información de la Web del Ayuntamiento de Alicante para toda la población en general, y en particular para aquellas personas con algún tipo de discapacidad. Por lo tanto, es una iniciativa para la mejora de la accesibilidad comunicativa de informaciones municipales a través de Internet.

Desde la Concejalía de Modernización de Estructuras Municipales, se realiza el diseño de las páginas Web siguiendo las estrategias y pautas desarrolladas por el organismo internacional de estandarización World Wide Web Consortium (W3C), a través de la Iniciativa de Accesibilidad Web (WAI - Web Accessibility Initiative). Las pautas de WAI son consideradas como estándares internacionales de accesibilidad Web. Siguiendo estas recomendaciones pretendemos que las páginas Web consigan un nivel de accesibilidad AA, algo que hemos conseguido en la gran mayoría de las páginas, llegando incluso a un nivel AAA, el máximo posible, en muchas de ellas.

Esta práctica es necesaria desde un punto de vista legal, ya que la Ley 34/2002, de Servicios de la Sociedad de la Información y Comercio Electrónico, obliga a que las Administraciones Públicas adopten las medidas necesarias para que la información disponible en sus respectivas páginas de Internet pueda ser accesible a personas con discapacidad y de edad avanzada. La herramienta de evaluación utilizada para analizar el grado de accesibilidad de cada una de las páginas que se diseñan es el TAW (Test de Accesibilidad Web), y además se realiza la necesaria evaluación manual de las mismas.

También disponemos de un servicio que realiza una lectura en tiempo real de las páginas, de forma que convierte los contenidos de la Web en voz digital de alta calidad. Con un simple clic en un botón, cualquier usuario puede escuchar por los altavoces de su ordenador el contenido de la página que esté visualizando. Este servicio hace la Web municipal accesible para cualquier ciudadano que prefiera escuchar a leer (por problemas de dislexia, dificultades de aprendizaje, bajo nivel de alfabetización, visión dañada, etc.).

Barcelona información sonora: información municipal accesible para personas con discapacidad visual

Ciudad: **Barcelona / www.bcn.cat**

Población: **1.595.110 h.**

Ámbito: **información y atención al ciudadano**

Más información: **www.bcn.cat/accessible**

► **Beneficio para la población de la ciudad:** Difusión de información general de la ciudad en un formato accesible para las personas con discapacidad visual.

El Ayuntamiento de Barcelona edita un boletín de información dirigido a todos los ciudadanos y ciudadanas residentes en la ciudad. Este boletín incluye informaciones generales de la ciudad y un suplemento de información de los distritos y de los barrios.

El Distrito de Sant Andreu, desde el año 2002, el Distrito de Gràcia, desde el año 2004, y el Distrito de Sants-Monjuïc a partir de 2006, llevan a cabo una actuación dirigida a acercar este producto de información municipal a las personas con dificultades visuales.

El proyecto consiste en la edición de una versión sonora (inicialmente en formato casete y actualmente en formato CD de audio) de este boletín para las personas con discapacidad visual residentes en estos distritos. También se envía a las entidades de personas con discapacidad visual de la ciudad. Al mismo tiempo, se envía por correo electrónico a las personas con discapacidad visual que lo solicitan.

En total, cerca de 500 personas reciben información municipal en un formato adaptado a sus necesidades. Las personas que lo reciben, valoran este sistema de información muy positivamente, ya que les permite conocer la actualidad del distrito, los acontecimientos recientes, los nuevos equipamientos o los servicios existentes, etc.

El contenido de cada boletín se distribuye mensualmente desde la Dirección de Comunicación. Se revisa, se actualiza y se envía al Servicio Bibliográfico de la ONCE (SBO) para hacer la grabación sonora y la confección de copias en CD. Estos CD se ensobran y etiquetan con tinta y braille y se envían acompañados de una carta de presentación del distrito municipal correspondiente.

La financiación de este proyecto va a cargo de los distritos municipales que lo editan y el coste depende del total de personas destinatarias.

Boletín electrónico *Gràcia Accessible*

Ciudad: **Barcelona / www.bcn.cat**

Población: **1.595.110 h.**

Ámbito: **información y atención al ciudadano**

Más información: **www.bcn.cat/accessible**

► **Beneficio para la población de la ciudad:** Promueve el conocimiento de actuaciones de normalización de los servicios de atención a personas con discapacidad y las experiencias de participación del colectivo. El boletín es una herramienta de sensibilización para la sociedad en general al difundir la realidad de las personas con discapacidad.

Este boletín electrónico da a conocer los avances que se hacen y que se pueden hacer en el distrito de Gracia para que todas las personas tengan acceso a todos los servicios y ámbitos de la vida cotidiana con independencia de sus capacidades. El boletín contiene información de divulgación de medidas y experiencias de accesibilidad, integración y normalización con aplicación en los sectores público y privado. Se dirige a todos los agentes que pueden ayudar a construir el Distrito de Gràcia como un territorio ejemplar en este ámbito.

En definitiva, el boletín *Gràcia Accessible* divulga conceptos de accesibilidad, las actuaciones que se llevan a cabo en el distrito en materia de supresión de barreras y medidas de accesibilidad e integración; así como las actuaciones realizadas por otras administraciones, asociaciones y empresas del territorio y en el territorio.

El boletín se envía trimestralmente a un total de 220 correos electrónicos de entidades (AMPAs, asociaciones de personas con discapacidad), servicios públicos (escuelas, servicios de salud), a comercios y profesionales, así como a medios de comunicación locales.

La financiación del proyecto es 100% municipal repartida entre el Instituto Municipal de Personas con Discapacidad, en lo referente a los recursos humanos, horas de trabajo del técnico territorial de Promoción y Apoyo, y parte del programario y soporte informático, y el Distrito de Gràcia en lo referente a infraestructura material, diseño inicial, oficina y equipo informático.

Instalación de ayudas técnicas para facilitar la audición a las personas usuarias de audífono o implante coclear

Ciudad: **Barcelona / www.bcn.cat**

Población: **1.595.110 h.**

Ámbito: **información y atención al ciudadano**

Más información: **www.bcn.cat/accessible**

► **Beneficio para la población de la ciudad:** Es una medida de accesibilidad comunicativa que mejora la audición para las personas sordas usuarias de audífono o implante coclear en distintas salas de actos municipales, con el objetivo de favorecer su participación en los actos que se celebran.

Se trata de la instalación de anillos magnéticos en las salas de actos de diferentes equipamientos municipales donde se hacen actividades dirigidas a la población. Esta actuación se dirige a las personas usuarias de audífono o implante coclear que participan en actos organizados en estos espacios, para que puedan disfrutar de una mejor calidad de sonido.

El anillo magnético es una ayuda técnica que proporciona un nivel óptimo de confort de audición, sin distorsión del sonido ni ruidos de fondo y sin perjuicio de la distancia, ya que el sonido llega directamente al oído de la persona que lleva un audífono, a través de un cable instalado alrededor de un espacio cerrado. Este aparato consta de un emisor y de un hilo conductor que se instala en forma de anillo en torno a la sala o auditorio. Se crea un campo magnético y la bobina inductora del audífono capta el sonido sin interferencias. Hay que activar la posición "T" en el audífono.

Esta actuación ha sido promovida por el Servicio de Promoción y Apoyo del Instituto Municipal de Personas con Discapacidad (IMD) que trabaja a los distritos municipales, y la financiación se ha asumido desde los distritos municipales y el IMD. Se han instalado anillos magnéticos en salas de actos, casales de personas mayores, centros cívicos, bibliotecas y en la sala de reuniones del Área de Acción Social y Ciudadanía, entre otros. En algún caso se ha contado con una subvención del Departamento de Bienestar y Familia de la Generalitat de Catalunya. La Asociación Catalana para la Promoción de las Personas Sordas (ACAPPS) ha asesorado y colaborado en la instalación y en la comprobación del funcionamiento de este sistema.

Se ha indicado con una placa con el símbolo internacional de accesibilidad a la comunicación, en las salas donde hay anillo magnético. También se ha elaborado una guía de uso de los aparatos para las personas que manipulan los equipos de sonido de cada sala.

Instalación de teléfonos con opción de mensajes de texto

Ciudad: **Barcelona / www.bcn.cat**

Población: **1.595.110 h.**

Ámbito: **información y atención al ciudadano**

Más información: **www.bcn.cat/accessible**

► **Beneficio para la población de la ciudad:** Es una medida de accesibilidad comunicativa para mejorar la comunicación entre los servicios municipales que realizan atención telefónica al público y las personas con discapacidad auditiva.

Se trata de la instalación de teléfonos con opción de mensaje de texto, con el fin de poder dar respuesta a las personas con discapacidad auditiva que se dirigen a los servicios municipales y utilizan su teléfono móvil u otro teléfono con opción de mensaje de texto.

Esta actuación se ha promovido desde el Servicio de Promoción y Apoyo del Instituto Municipal de Personas con Discapacidad, y la financiación se ha asumido desde los Servicios Generales del Ayuntamiento.

En el material de difusión de los servicios municipales se hace constar que hay un teléfono con opción de mensajes de texto.

Regulación

El Decreto 135/1995, de 24 de marzo, de despliegue de la Ley 20/1991, de 25 de noviembre, de promoción de la accesibilidad y de supresión de barreras arquitectónicas, y de aprobación del Código de accesibilidad.

La Declaración de Barcelona, adoptada con motivo de la celebración del Congreso Europeo “La Ciudad y las Personas con Disminución”, en marzo de 1995, recoge el compromiso, en el artículo décimo: “los gobiernos municipales, en el ámbito de sus competencias, adoptarán medidas tendentes a la adaptación de los espacios urbanos, de los edificios y servicios de todo tipo y también a suprimir las barreras en la comunicación, para permitir la plena utilización a las personas con disminución”.

La comunicación con las personas con discapacidad en los servicios municipales de atención al público

Ciudad: **Barcelona / www.bcn.cat**

Población: **1.595.110 h.**

Ámbito: **información y atención al ciudadano**

Más información: **www.bcn.cat/accessible**

► **Beneficio para la población de la ciudad:** Se mejora la calidad de los servicios municipales de atención al público, para ofrecer una mejor atención a las personas con discapacidad.

El Instituto Municipal de Personas con Discapacidad (IMD) ha elaborado el documento *La comunicación con las personas con discapacidad en los servicios municipales de atención al público* con el objetivo de proporcionar información y asesoramiento sobre cómo se puede mejorar la comunicación con las personas con discapacidad, especialmente para las que tienen dificultades de audición o visión.

Este documento va dirigido a los profesionales de los servicios municipales de atención al público, con el objetivo de dotarles de las herramientas y conocimientos necesarios y puedan proporcionar una mejor atención. Las personas con discapacidad que realicen consultas a los servicios municipales recibirán un servicio de más calidad.

Para redactar este documento, el IMD ha contado con la participación de las entidades de personas con discapacidad sensorial (auditiva y visual), que forman parte de la Comisión de Información y Comunicación, las cuales han hecho aportaciones y han consensado el redactado final. Posteriormente el documento ha sido aprobado por el Consejo Rector del IMD.

Una vez aprobado, el documento se ha difundido. Se ha editado en papel y se ha programado su presentación en los equipos profesionales de los servicios municipales que atienden directamente en la población: Oficinas de Atención a los Ciudadanos, centros de servicios sociales, centros cívicos, bibliotecas públicas, etc. El documento está disponible a demanda de cualquier servicio municipal. El Servicio de Promoción y Apoyo del IMD en los distritos municipales se ocupa de hacer la presentación de este documento.

Accesibilidad de una red de servicios para personas con problemas de comunicación

Ciudad: **Helsinki** / www.hel.fi/helsinkikaikille

Población: **568.531 h.**

Ámbito: **información y atención al ciudadano**

Más información: pirjo.tujula@hel.fi

► **Beneficio para la población de la ciudad:** El proyecto facilita la participación social de las personas con problemas de comunicación, así como la obtención y el intercambio de información entre este colectivo. El proyecto mejora la comunicación en general por el hecho de disponer de una herramienta facilitadora.

La Asociación Finlandesa de Discapacitados Mentales (FAMR) es una entidad de alcance nacional. El Centro de Comunicación y Tecnología Tikoteekki es una unidad de FAMR que proporciona asesoramiento en temas de habilidades comunicativas para las personas con problemas de comunicación.

En el centro se desarrolla un proyecto llamado Papunet. El proyecto Papunet consiste en una red de servicios interactivos de comunicación alternativa a Internet (ACC).

El objetivo del proyecto Papunet es dar información a través de Internet a las personas con problemas de comunicación, quienes utilizan un lenguaje sencillo, a sus familiares y profesionales. Además, el proyecto posibilita el intercambio de información entre profesionales y personas con problemas de comunicación, dando especial atención a la disponibilidad y accesibilidad de las páginas web.

En definitiva, la principal idea de Papunet es crear una página web fácil de utilizar para diferentes colectivos. De este modo, desde el principio, la accesibilidad de la página web de Papunet ha sido la principal importancia en el desarrollo del proyecto.

La página web cuenta con lenguaje estándar, páginas de lenguaje Bliss y páginas que incluyen símbolos. También dispone de soporte auditivo y en un futuro tendrá una versión en texto de las páginas.

El coste previsto de proyecto es de 250.000–300.000 € al año y está financiado por la entidad finlandesa Asociación de Máquinas Tragaperras.

El Boletín para personas invidentes

Ciudad: **Sant Just Desvern / www.santjust.cat**

Población: **15.391 h.**

Ámbito: **información y atención al ciudadano**

Más información: **Área de Alcaldía y Comunicación**
ajuntament@santjust.cat

► **Beneficio para la población de la ciudad:** La edición de este boletín tiene por objetivo garantizar que las personas con discapacidad visual de Sant Just Desvern tengan acceso, en igualdad de condiciones, a la información sobre la actualidad y las actividades municipales.

El Boletín Municipal es una publicación mensual en formato papel que edita el Ayuntamiento de Sant Just Desvern desde el año 1978, y que difunde la información y las actividades que se realizan en el municipio. Se dirige a todos los domicilios de Sant Just.

Desde el año 1998 se facilita el contenido a personas con deficiencias de visión, haciéndoles llegar mensualmente la grabación del boletín en un CD. Este CD contiene exactamente el mismo contenido que la edición en papel y se envía actualmente a un total de doce personas que tienen discapacidad visual y que han querido recibir este servicio.

De esta manera se garantiza el mismo derecho a la información a toda la ciudadanía.

Test de Accesibilidad Web (TAW)

Ciudad: **Zaragoza** / www.zaragoza.es

Población: **654.390 h.**

Ámbito: **información y atención al ciudadano**

Más información: asesoraeducacion@zaragoza.es

► **Beneficio para la población de la ciudad:** La accesibilidad del portal facilita la utilización de Internet a personas con discapacidad. Seguir estas pautas ayuda también a cualquier persona a encontrar información en la Web más rápidamente.

La web municipal, con presencia en Internet desde 1994, ha sido especialmente sensible a los temas de Accesibilidad. Desde el verano de 2002, la Unidad de Gestión Web Municipal de este Ayuntamiento empezó a adoptar medidas para garantizar el acceso a la información de todos los ciudadanos.

Dichas medidas se resumen en:

- Desde 2003, los nuevos servicios que se incorporan a la Web Municipal se realizan siguiendo los criterios de accesibilidad que propone el Consorcio W3C.
- Los nuevos servicios, se miden y evalúan en el Test de Accesibilidad Web (TAW) antes de ser visibles en la Web.
- Se está trabajando con la información Web previa al 2003 para que cumpla con la accesibilidad requerida.

Los últimos estudios (III, IV y V Radiografías de Webs Municipales), realizados por *El País* y publicados en el suplemento *Ciberp@is*, la Web del Ayuntamiento de Zaragoza, ocupaba los primeros puestos en Accesibilidad.

En la V Radiografía de Webs Municipales (2005), la Web del Ayuntamiento de Zaragoza, logró el primer puesto como la mejor entre todas las webs de los Consistorios españoles (un total de 92 municipios evaluados, capitales de provincia con más de 75.000 habitantes). Y en el apartado de accesibilidad, pasó el test de accesibilidad TAW, colocándose de nuevo entre los tres primeros lugares.

Teatro accesible

Ciudad: **Barcelona / www.bcn.cat**

Población: **1.595.110 h.**

Ámbito: **cultura y servicios**

Más información: **www.bcn.cat/accessible**

► **Beneficio para la población de la ciudad:** Es una medida de accesibilidad comunicativa que facilita que las personas con discapacidad auditiva y visual puedan disfrutar de la cultura y, concretamente, de representaciones teatrales.

Se trata de ofrecer obras de teatro:

- con subtítulos para las personas con discapacidad auditiva
- con audiodescripción para las personas con discapacidad visual

Esta acción se ha desarrollado después de concienciar a los responsables del Instituto de Cultura de Barcelona con respecto al festival de verano (concretamente respecto a las obras de teatro que se hacen en el Teatre Grec), así como a los responsables de la Fundación Teatre Lliure, de la necesidad de acercar el teatro a las personas con discapacidad sensorial. Se han adaptado diversas obras a lo largo de la temporada, mediante las ayudas técnicas necesarias y el apoyo de profesionales expertos.

Por otra parte, desde el Instituto Municipal de Personas con Discapacidad (Servicio de Promoción y Apoyo), se ha dado a conocer la oferta de teatro accesible a las entidades del sector de personas con discapacidad sensorial, ya que por los canales ordinarios de comunicación todavía es difícil que las personas con discapacidad se informen.

Esta actuación se ha promovido desde el Servicio de Promoción y Apoyo del IMD, junto con los responsables del Instituto de Cultura de Barcelona y los responsables del Teatre Lliure, y la colaboración de la ONCE, que presta la tecnología necesaria para hacer la audiodescripción.

Accesibilidad a los actos públicos y actos protocolarios

Ciudad: **Reus / www.reus.cat**

Población: **104.835 h.**

Ámbito: **cultura y servicios**

Más información: **maparicio@reus.cat**

► **Beneficio para la población de la ciudad:** Con la finalidad de facilitar la participación de las personas con discapacidad en las principales fiestas de Reus (Fiesta Mayor de Sant Pere, Fiesta Popular de la Misericordia, Cabalgata de Reyes y otros actos públicos organizados por el Ayuntamiento), el programa Transversal de Personas con Discapacidad y el Área de Cultura promueven una «fiesta para todos», e impulsan una imagen festiva y participativa, sin caer en la discriminación o en una percepción social empobrecedora, que puede dificultar la presencia de algunos colectivos en los ámbitos de participación ciudadana.

Se establecen las acciones siguientes para facilitar la participación:

- Lavabos suplementarios adaptados, sobre todo en espacios abiertos y repartidos por diversos lugares de la ciudad.
- Programa de fiestas escritos en Braille; la ONCE ofrece este servicio gratuitamente, siempre que se suministre la información del programa con tiempo suficiente y en soporte digital. El programa se distribuye en diferentes lugares de la ciudad.
- Intérprete de lenguaje de signos; durante el acto de la lectura del Pregón de la Fiesta Mayor se traducirá simultáneamente el pregón a la lengua de signos. Habrá intérpretes de lengua de signos en las conferencias y actos protocolarios municipales.
- En el programa de fiestas se hace referencia a la accesibilidad en los espacios festivos y a las medidas de accesibilidad tomadas.
- A petición de las entidades y/o asociaciones de la ciudad, se reservarán espacios para personas con movilidad reducida, si el espacio no dispone.

Elaboración del DVD *Por una cultura al alcance de todo el mundo*

Ciudad: **Sant Feliu de Llobregat / www.santfeliu.cat**

Población: **42.273 h.**

Ámbito: **cultura y servicios**

Más información: **solemm@santfeliu.cat / www.webacic.cat**

► **Beneficio para la población de la ciudad:** Es un documental audiovisual en el cual se muestran las dificultades que encuentran a las personas con discapacidad visual para poder conocer el patrimonio y disfrutar de las diversas manifestaciones culturales, es decir, se dan a conocer las barreras de comunicación y se proponen soluciones para superarlas. Por lo tanto, se facilita que se puedan ir suprimiendo los obstáculos que impiden que las diversas manifestaciones culturales lleguen en condiciones de igualdad a las personas con discapacidad visual.

La Asociación Catalana para la Integración del Ciego ha hecho este DVD con el apoyo del Patronato Municipal de Servicios a las Personas con Disminución del Ayuntamiento de Sant Feliu.

El documental está dividido en tres áreas:

- patrimonio cultural, natural y exposiciones
- artes escénicas y audiovisuales
- acceso a la información escrita y a Internet

El proyecto se ha desarrollado a partir de los escasos ejemplos de instituciones y entidades de Cataluña que han llevado a cabo alguna intervención positiva en este sentido. Del Ayuntamiento de Sant Feliu, se puede ver la visita guiada a la exposición de las flores y al Palau Falguera.

Han participado expertos en accesibilidad del patrimonio cultural para las personas con discapacidad visual y empresas y profesionales que hacen adaptaciones del patrimonio, audiodescripciones o trabajan en la accesibilidad en Internet.

El objetivo es difundir el conocimiento de las barreras de comunicación que afectan a las personas con discapacidad visual y la manera de superarlas entre los responsables de las políticas culturales y los gestores culturales, con el fin de favorecer las políticas dirigidas a hacer que la cultura sea accesible a todo el mundo.

Adaptaciones en las instalaciones culturales

Ciudad: **Zaragoza** / www.zaragoza.es

Población: **654.390 h.**

Ámbito: **cultura y servicios**

Más información: fjriv@zaragoza.es

► **Beneficio para la población de la ciudad:** El Servicio de Cultura del Ayuntamiento de Zaragoza ha realizado distintas actuaciones en los museos municipales dirigidas a mejorar la accesibilidad.

Además de las actuaciones de mejora de la accesibilidad física, se han realizado actuaciones concretas para mejorar distintos aspectos de la accesibilidad cognitiva tanto para personas con discapacidad como para extranjeros. Las actuaciones se han realizado algunas veces de forma global en todos los museos y para todos los colectivos, y otras veces de forma puntual.

Los museos arqueológicos poseen maquetas para las personas con discapacidad visual, con rotulación en sistema Braille, así como folletos en braille. También se ha elaborado un resumen del audiovisual para personas con discapacidad auditiva o visual, con subtitulación e interpretación en lengua de signos. Estas opciones de accesibilidad están abiertas a todo el visitante que lo solicite, y se realiza su reproducción en un lugar independiente al del propio audiovisual. También se facilita la autonomía personal de las personas con discapacidad física y psíquica.

Se ha iniciado la renovación y sustitución de las audioguías del Museo del Foro de *Caesaraugusta*, y se han incluido distintas mejoras para facilitar la accesibilidad a invidentes y a personas con disminución visual o con problemas motrices.

En colaboración con la Web Municipal, se ha diseñado el portal de los museos municipales, www.zaragoza.es/museos, como un instrumento ágil y atractivo, que permite a los internautas obtener información general.

Libro en SPC (Símbolos Pictográficos para la Comunicación)

Ciudad: **Zaragoza** / www.zaragoza.es

Población: **654.390 h.**

Ámbito: **cultura y servicios**

Más información: asesoraeducacion@zaragoza.es

► **Beneficio para la población de la ciudad:** El libro favorece la comprensión y, por lo tanto, el aprendizaje en general. Es un material pedagógico útil para el acercamiento a la adquisición de la lectura y escritura convencional.

El Área de Educación y Acción Social del Ayuntamiento de Zaragoza y el Colegio Público de Educación Especial Alborada han editado el libro *Sueña con mi ciudad*, redactado por alumnos y profesores del centro y escrito con pictogramas (algunos de ellos diseñados por los propios alumnos). Este libro es adecuado para todas aquellas personas que tienen dificultades de acceso al código alfabético, ya que con los símbolos pictográficos (dibujos) se consigue que puedan interpretar y/o expresar mensajes impresos. También es útil para el acercamiento a la adquisición de la lectura y escritura convencional.

Es, por tanto, un material pedagógico adecuado a todo el alumnado de educación especial, desde los casos más graves que presentan una ausencia total de comprensión y/o expresión del lenguaje oral, hasta los casos más leves en los que el niño o niña tiene dificultad para adquirir la lectura o escritura convencional.

El objetivo final es desarrollar la capacidad de comunicación de cada uno/a, para ello se establecen las siguientes fases:

- Aprendizaje de la interpretación del dibujo, el alumno adquiere una lectura de imágenes.
- Concentración posterior en la palabra escrita que lo acompaña.
- En una tercera fase, el alumno desplaza su atención del dibujo a la palabra.
- Finalmente, se pueden ir sustituyendo los pictogramas por la palabra escrita porque el niño consigue acceder a la lectura y escritura alfabética.

