



Vol. 11, Nº 25 (diciembre / dezembro 2018)

TURISMO ACCESIBLE PARA TODOS. ANÁLISIS DEL GRADO DE ACCESIBILIDAD UNIVERSAL DEL MUSEO DE HISTORIA NATURAL DE ROUEN (FRANCIA).

Martínez Carrillo, Manuel Javier¹
manueljmartinez@ugr.es
manuelj.martinez@juntadeandalucia.es

Para citar este artículo puede utilizar el siguiente formato:

Martínez Carrillo, Manuel Javier (2018): "Turismo accesible para todos. Análisis del grado de accesibilidad universal del Museo de Historia Natural de Rouen (Francia)", Revista Turydes: Turismo y Desarrollo, n. 25 (diciembre / dezembro 2018). En línea:
<https://www.eumed.net/rev/turydes/25/accesibilidad-museo.html>
<http://hdl.handle.net/20.500.11763/turydes25accesibilidad-museo>

RESUMEN

El turismo se ha convertido en un fenómeno social de extraordinaria importancia, que moviliza a millones de personas en todo el mundo, especialmente, en Europa, constituyendo no solo un factor de riqueza y progreso económico, sino también un elemento decisivo para la mejora del conocimiento y el respeto entre los ciudadanos de distintos países y culturas.

Las personas en situación de discapacidad no sólo son aquellas que utilizan sillas de ruedas, leen sistemas Braille, utilizan lengua de signos, comunicación táctil o equipos y productos de apoyo para comunicarse. Las discapacidades incluyen deficiencias físicas, mentales, intelectuales y sensoriales tales como ceguera, sordera, deterioro de la movilidad, deficiencias en el desarrollo y el propio envejecimiento de la población.

Los museos al igual que el resto de edificios públicos deben ser accesibles, para ello, sus instalaciones y servicios deberán permitir el acceso, la circulación por todas las estancias y la participación en todas las actividades, en igualdad de condiciones para todas las personas.

El objetivo general de este estudio ha sido conocer el grado de accesibilidad universal y adaptación a personas con discapacidad tanto física como sensorial, de cada uno de los espacios e infraestructuras del Museo de Historia Natural de Rouen (Francia).

Se han estudiado una serie de indicadores en cuanto a la accesibilidad universal siguiendo las determinaciones de la Norma Internacional ISO 21542:2011 *Edificación. Accesibilidad del entorno construido*, que no nos permiten calificar al Museo de Artes Naturales de Rouen (Francia) como *museo universalmente accesible*, en todo caso se podría considerar como *museo practicable*.

Palabras clave:

Turismo, Discapacidad, Accesibilidad, Museo, Rouen.

ABSTRACT

Tourism has become a very important social phenomenon nowadays, which mobilizes millions of people all over the world. Especially in Europe is not only a measure of richness and economic progress but also a decisive element to improve the knowledge and respect among the different countries and cultures.

Disable people are not only the ones who use wheelchairs, read Braille documents, use the sign language, tactile communication or other support systems to communicate. Disabilities include physical, mental, intellectual and sensory deficiencies such as blindness, deterioration of mobility, deficiencies in development and aging of the population.

Museums as well as other public buildings must be accessible and for this, their facilities and services should allow the access, movement in all rooms and participation in all the proposed activities with the same conditions for everyone.

The general objective of this study is to understand the universal accessibility and adaptation of disable people to each of the rooms and facilities of the Natural History Museum of Rouen (France).

We have studied a series of indicators related to the universal accessibility following the International Standard ISO 21542:2011 Edification. Accessibility of the built environment does not allow us to qualify the Natural History Museum of Rouen (France) as a universal accessible museum but as a practicable museum.

Key words:

Tourism, disability, accessibility, museum, Rouen

1. INTRODUCCIÓN

1.1. Contexto general.

La Organización Mundial del Turismo (OMT), organismo especializado de las Naciones Unidas encargado de la promoción del desarrollo del turismo responsable, sostenible y universalmente accesible, define al turismo como “el conjunto de actividades de las personas que viajan y se alojan en lugares ajenos a su entorno habitual durante un periodo inferior a un año y mayor a un día, por motivos de ocio, negocios u otros”.

El turismo se ha convertido en un fenómeno social de extraordinaria importancia, que moviliza a millones de personas en todo el mundo, especialmente, en Europa, constituyendo no solo un factor de riqueza y progreso económico, sino también un elemento decisivo para la mejora del conocimiento y el respeto entre los ciudadanos de distintos países. En las últimas décadas, el turismo mundial ha experimentado una continua expansión y diversificación, convirtiéndose en uno de los sectores económicos de mayor envergadura y crecimiento. Las llegadas de turistas internacionales registraron un aumento del 7% en 2017 hasta alcanzar un total de mil trescientos veintidos millones. Las previsiones apuntan a que este fuerte impulso se mantendrá en 2018, con un ritmo de entre el 4% y el 5%².

Según datos de la OMT, Europa es el principal destino turístico del mundo, con más de la mitad de llegadas internacionales. En 2017, el turismo internacional en Europa creció un 8%, un punto porcentual por encima del promedio mundial, sumando un total de seiscientos setenta y un millones de turistas. Francia ha sido el primer país por número de llegadas turísticas en 2017, alcanzando los ochenta y nueve millones de turistas internacionales, un 8% más de visitantes respecto al pasado año seguido de España, que adelantó en el ranking a Estados Unidos, que se sitúa en tercer lugar.

El turismo es un importante motor económico que produce el 10% del producto interior bruto (PIB) mundial y un importante generador de empleo, 1 de cada 10 puestos de trabajo en el mundo, contribuyendo a la mejora de los medios de sustento de millones de personas en todo el mundo. La necesidad de convertir estas cifras en beneficios para todas las personas y todas las comunidades no dejando a nadie atrás, debe ser la consigna para una verdadera sostenibilidad turística que avance hacia un mundo mejor e impulse el desarrollo sostenible del turismo en sus tres pilares fundamentales: el medioambiental, el económico y el social.

Zurab Pololikashvili, secretario general de la OMT (2018), subraya que el turismo no solo necesita consolidar sus actuales tasas de crecimiento, sino también crecer mejor, en este sentido, el crecimiento sostenido del turismo ofrece inmensas oportunidades de bienestar económico y desarrollo advirtiéndolo a la vez que plantea muchos desafíos³.

El turismo es un ejemplo de las oportunidades que brinda la globalización, acercando a las personas y creando los fundamentos para el crecimiento con el objetivo de lograr que el turismo, y el turismo cultural en particular, sea un motor de prosperidad, oportunidad y mejores medios de vida en toda la Unión Europea (UE).

Según la OMT, el 40% de las llegadas internacionales son consideradas "turistas culturales". El turismo cultural se define como aquel motivado por conocer, comprender y disfrutar el conjunto de rasgos y elementos distintivos, espirituales y materiales, intelectuales y afectivos que caracterizan a una sociedad o grupo social de un destino específico. El turismo cultural

2

Barómetro OMT del Turismo Mundial 2017.

3

Discurso inaugural de Feria de Turismo de Berlín. ITB 2018.

contribuye al desarrollo cultural, al crecimiento y al rejuvenecimiento de las zonas urbanas y los centros históricos. La cultura es un bien universal y como tal, debe ser accesible a todos.

1.2. Discapacidad.

El Informe mundial sobre discapacidad⁴ de la Organización Mundial de la Salud (OMS) de 2011, estima que más de mil millones de personas (alrededor del 15% de la población mundial) viven con algún tipo de discapacidad, teniendo dificultades importantes para funcionar entre ciento diez millones (2,2%) y ciento noventa millones (3,8%) personas mayores de quince años. La discapacidad forma parte de la condición humana, todas las personas sufrimos algún tipo de discapacidad transitoria o permanente en algún momento de nuestras vidas, las tasas de discapacidad están aumentando debido en parte al envejecimiento de la población y al aumento de enfermedades crónicas asociadas a la discapacidad.

Remontándonos al siglo XX encontramos el reconocimiento de que todos los ciudadanos tenemos que tener garantizados los mismos derechos. En este sentido, la Declaración Universal de Derechos Humanos (1948) constituye un hito fundamental en el reconocimiento de derechos iguales e inalienables de todos los miembros de la familia humana, como también lo fueron, la Declaración de Derechos de las Personas con Retraso Mental (1971) y la de los Derechos de las Personas Impedidas (1975), Principios para la protección de los enfermos mentales y para el mejoramiento de la atención de la salud mental (1991) y las Normas Uniformes sobre la igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad (1993).

Afortunadamente hoy en día, se tienen en cuenta los aspectos sociales de la discapacidad, siendo posible plantear la cuestión de cómo las sociedades crean obstáculos para las personas con discapacidad, y de cómo pueden y deben eliminarse estas barreras. En este contexto, la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad⁵ (CIDPH) y su Protocolo Facultativo, aprobados el 13 de diciembre de 2006 por la Asamblea General de las Naciones Unidas (ONU), reconoce que la discapacidad entra en el ámbito de los derechos humanos, y la define como una dimensión social, más que como una cualidad inherente al individuo. Haciendo hincapié en la eliminación de las barreras, tanto si son arquitectónicas, jurídicas u organizativas, como si se trata de simples prejuicios y hostilidad. Se pasa así, a considerar a las personas con discapacidad, plenamente como sujetos titulares de derechos y no, como meros objetos de tratamiento y protección social. Sus demandas y necesidades deben ser cubiertas, de forma que, puedan alcanzar la igualdad de oportunidades con respecto al conjunto de los ciudadanos. Y siempre, teniendo en consideración, la perspectiva de las diferentes capacidades y la diversidad funcional.

La CIDPH, en su artículo 2 establece que se entiende por *“discriminación por motivos de discapacidad cualquier distinción, exclusión o restricción por motivos de discapacidad que tenga el propósito o el efecto de obstaculizar o dejar sin efecto el reconocimiento, goce o ejercicio, en igualdad de condiciones, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales en los ámbitos político, económico, social, cultural, civil o de otro tipo”*. Quedando prohibida en los Estados que ratifiquen la Convención. En este sentido, Francia firmó el Protocolo facultativo de la CIDPH el 23 de septiembre de 2008. La Unión Europea (UE) se adhirió a la Convención en su calidad de organización regional de integración el 22 de enero de 2011.

Alrededor de ochenta millones de personas en la UE, una sexta parte de la población, tienen alguna discapacidad. Suelen enfrentarse a barreras relacionadas con las actitudes y el entorno que impiden su plena participación social y económica. En Francia y de acuerdo con el Instituto

4

Disponible en http://www.who.int/disabilities/world_report/2011/summary_es.pdf?ua=1

5

Disponible en <http://www.un.org/disabilities/documents/convention/convoptprot-s.pdf>

Nacional de Estadística y Estudios Económicos (INSEE) cuatro millones seiscientos mil franceses⁶ se encuentran en situación de discapacidad. Actualmente el INSEE estima que doce millones sobre sesenta y cinco millones de franceses sufren algún tipo de discapacidad.

Las visiones estereotipadas de la discapacidad se centran en los usuarios de silla de ruedas y en algunos otros grupos como las personas ciegas o sordas. Las personas con discapacidad no son sólo aquellas que utilizan sillas de ruedas, leen sistemas Braille, utilizan lengua de signos, la comunicación táctil o equipos y aparatos para comunicarse, existen personas cuyas discapacidades no son tan visibles. En este sentido, el INSEE apunta que el 80% de las personas en situación de discapacidad sufren una discapacidad invisible.

Las personas con discapacidad constituyen un sector de población heterogéneo y, como colectivo demandante de buenas condiciones de accesibilidad, han tenido tradicionalmente reducidas las posibilidades de ocio y viaje, tanto por motivos económicos como por la persistencia de barreras que han impedido su participación plena y efectiva en la sociedad en igualdad de condiciones con las demás personas, no siendo consideradas como colectivo particularmente interesante para los profesionales del sector turístico.

La OMT define persona con discapacidad *“a toda persona que, por motivo del entorno en que se encuentra, tiene limitada su capacidad de relación y presenta necesidades especiales en los viajes, alojamientos y otros servicios turísticos, en particular los individuos con discapacidades físicas, sensoriales e intelectuales, así como aquellos con afecciones médicas discapacitantes que requieran atención especial, como las que se observan en algunas personas mayores y en otras personas que necesitan asistencia temporal o permanente”*.

En la Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud (CIF) 2001 de la Organización Mundial de la Salud (OMS) define la discapacidad como un término genérico que abarca deficiencias, limitaciones de la actividad y restricciones a la participación. Se entiende por discapacidad la interacción entre las personas que padecen alguna enfermedad y los factores personales y ambientales. Abarcando todos los aspectos de la salud y algunos componentes del bienestar relevantes para la salud con una aplicación universal⁷. La discapacidad queda configurada pues, como la circunstancia personal resultante de la interacción con un entorno inadecuado por excluyente.

1.3. Accesibilidad.

Ya en el preámbulo de la CIDPH se reconoce la importancia de la accesibilidad al entorno físico, social, económico y cultural, a la salud y la educación y a la información y las comunicaciones, para que las personas con discapacidad puedan gozar plenamente de todos los derechos humanos y las libertades fundamentales. Determinando en su artículo 9 *“A fin de que las personas con discapacidad puedan vivir en forma independiente y participar plenamente en todos los aspectos de la vida, los Estados Partes adoptarán medidas pertinentes para asegurar el acceso de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones con las demás, al entorno físico, el transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones, y a otros servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público, tanto en zonas urbanas como rurales. Estas medidas incluirán la identificación y eliminación de obstáculos y barreras de acceso”*.

El concepto de accesibilidad tiene una dimensión social y otra técnica. La social implica el derecho de la persona a la no discriminación por ningún tipo de causa, y la técnica contempla

6

Enquête Handicap-Santé 2008-2009 INSEE.

7

Disponible en <http://www.who.int>

una serie de infraestructuras y medios que permitan dicha igualdad de disfrute de derechos fundamentales. La accesibilidad de acuerdo con el Concepto Europeo de Accesibilidad (CCPT, 1996), *“es una característica básica del entorno construido. Es la condición que posibilita el llegar, entrar, salir y utilizar las casas, las tiendas, los teatros, los parques y los lugares de trabajo. La accesibilidad permite a las personas participar en las actividades sociales y económicas para las que se ha concebido el entorno construido”*.

La Accesibilidad Universal entendida como la accesibilidad a todo y para todos, es la condición que deben cumplir los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, así como los objetos o instrumentos, herramientas y dispositivos, para ser comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas en condiciones de seguridad y comodidad y de la forma más autónoma y natural posible. Presupone la estrategia de *diseño universal o diseño para todas las personas*, y se entiende sin perjuicio de los ajustes razonables que deban adoptarse.

La accesibilidad es una cuestión de derecho, por lo que su ausencia actuará como factor discriminante, y debe tratarse desde un punto de vista global en el conjunto de cualquier proyecto turístico, teniendo en cuenta todos los elementos que intervienen y su interrelación, ya que afecta a toda la cadena turística. Es necesario cuidar todos los eslabones de esta cadena por separado, pero es imprescindible que se aprecie la relación entre unos y otros, contemplándose la accesibilidad como cadena, integral e integrada. De nada sirve hacer accesibles eslabones aislados si no existe una continuidad con el resto de la cadena turística.

La accesibilidad entendida como la eliminación de los obstáculos y las barreras que aseguren el acceso al entorno, al transporte, a las instalaciones, a los establecimientos y a los servicios turísticos, no sólo garantiza este derecho a las personas con discapacidad, sino a todas aquellas que tienen limitada su movilidad por razones temporales o permanentes: personas mayores, familias con niños pequeños, personas obesas, mujeres en avanzado estado de gestación, personas con bultos o maletas, etc.

Desde un punto de vista poblacional, la accesibilidad es fundamental para el 10 % de la población, siendo necesaria para el 40 %, y para el 100 % de la sociedad sin duda, es cómoda, beneficiosa y confortable. En este sentido, Taleb Rifai, Secretario General de la OMT (2014) afirmó que *“el turismo accesible no solo es bueno para las personas con discapacidad o con necesidades especiales, es bueno para todos”*.

1.4. Turismo accesible.

El 27 de septiembre de 1980, en Manila (Filipinas), se asocia por primera vez los términos turismo y accesibilidad mediante la Declaración de Manila, realizada por la OMT⁸. Esta declaración ya reconocía el turismo como un derecho fundamental y vehículo clave para el desarrollo humano y recomendaba a los estados miembros la reglamentación de los servicios turísticos, marcando los aspectos más importantes sobre accesibilidad turística, reconociendo el turismo como un derecho fundamental y elemento clave para el desarrollo humano.

Ya en 1999 el Código Ético Mundial para el Turismo aprobado por la Asamblea General de la OMT⁹, hace referencia a la promoción de los derechos de las personas con discapacidad para la realización de actividades turísticas, estableciendo en su artículo 2.2 el turismo accesible/turismo para todos como un derecho ante la discapacidad, *“las actividades turísticas respetarán la igualdad de hombres y mujeres. Asimismo, se encaminarán a promover los derechos humanos y, en particular, los derechos específicos de los grupos de población más vulnerables,*

8

Disponible en <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/unwtodeclarations.1980.6.6.1>

9

Disponible en <http://ethics.unwto.org/es/content/codigo-etico-mundial-para-el-turismo>

especialmente los niños, las personas mayores y minusválidas, las minorías étnicas y los pueblos autóctonos". Promoviendo en su artículo 7.4 el fomento del turismo de personas discapacitadas, *"se fomentará y se facilitará el turismo de las familias, de los jóvenes y de los estudiantes, de las personas mayores y de las que padecen minusvalías"*.

La mayoría de nosotros da por sentado que puede subirse a un autobús para visitar una ciudad y hacer turismo, navegar por Internet, alojarse en cualquier establecimiento hotelero o visitar y disfrutar de un museo. Pero las personas en situación de discapacidad pueden tener que enfrentarse con obstáculos insalvables que les imposibiliten realizar estas actividades. El turismo accesible es una forma de turismo que implica un proceso de colaboración entre los interesados para permitir a las personas con necesidades especiales (de movilidad, visión, audición y cognición) funcionar independientemente, con igualdad, seguridad y dignidad, gracias a una oferta de recursos, productos y servicios turísticos diseñados de manera universal.

El turismo accesible en aplicación de los criterios de accesibilidad universal no se limita a la eliminación de barreras físicas, sensoriales, de transporte o de la comunicación, sino que tiene por finalidad lograr que los entornos, productos y servicios turísticos diseñados bajo el principio de diseño universal o diseño para todos, puedan ser disfrutados en igualdad de condiciones por cualquier persona con o sin discapacidad, lográndose verdaderamente un turismo accesible para todas las personas.

El turismo accesible para todos sólo existe cuando la accesibilidad y el diseño universal se ha incorporado a toda la cadena de valor del turismo. No se trata únicamente de tener un hotel accesible o museo accesible, sino que debe tenerse en cuenta la experiencia del viaje en su conjunto: su planificación, la información turística, los transportes públicos o privados, el alojamiento, las actividades turísticas y de ocio, los restaurantes así como los entornos urbanos y naturales de destino.

Como esgrimían las Recomendaciones de la OMT por un Turismo Accesible para Todos¹⁰, la accesibilidad como aspecto social de la sostenibilidad, es un elemento crucial de toda política de turismo responsable y sostenible (imagen 1). Es una cuestión de derechos humanos y es también una extraordinaria oportunidad de negocio.

Turismo accesible para todos significa que cualquier producto o servicio turístico debe diseñarse de modo que se tenga en cuenta a todas las personas, independientemente de su edad, sexo o condición, y sin que conlleve costos adicionales para los clientes con discapacidad y necesidades de acceso específicas. La falta de accesibilidad en los recursos turísticos es una forma, de discriminación, introduciendo el concepto de turismo accesible para todos en los destinos turísticos se garantiza la igualdad de oportunidades y no discriminación de todas las personas en situación de discapacidad.



Imagen 1. Turismo accesible para todos.

Las personas con discapacidad como consecuencia de su creciente grado de integración económica y social, participan cada vez con mayor frecuencia en actividades turísticas, no obstante son muchas las personas discapacitadas que no viajan, no por falta de tiempo o deseos de viajar sino por temor a no encontrar destinos turísticos accesibles. A la hora de viajar el turista con discapacidad busca, fundamentalmente, calidad y seguridad, aspectos que no les garantizan todos los destinos turísticos, muchos de ellos presentan múltiples barreras que abarcan desde los medios de transporte hasta los alojamientos turísticos, pasando por los lugares de ocio, el entorno urbano, o los monumentos históricos y museos, entre otros.

1.5. Museos accesibles para todos.

El artículo 30 de la CIDPH, reconoce *el derecho de las personas con discapacidad a participar, en igualdad de condiciones con las demás, en la vida cultural* y para ello los estados adoptarán todas las medidas pertinentes para asegurar que las personas con discapacidad *tengan acceso a lugares en donde se ofrezcan representaciones o servicios culturales tales como teatros, museos, cines, bibliotecas y servicios turísticos.*

El turismo cultural es un tipo de turismo muy extendido que aporta conocimiento y experiencias culturales del destino. Los museos han sido desde siempre los centros de atracción turística mas representativos dentro del ámbito del turismo cultural. Los museos y la cultura como bien universal, deben estar al alcance de todas las personas sin barreras en la prestación de sus servicios. Esta idea que parece evidente, en la práctica no todos los ciudadanos tienen las mismas oportunidades de acceder a ellos y a sus colecciones. Los museos accesibles eliminan las barreras físicas, sensoriales e intelectuales/cognitivas para garantizar una óptima accesibilidad, tanto a sus instalaciones como a sus contenidos. El museo accesible no tiene barreras, ofrece actividades específicas y acerca la cultura a las personas con necesidades especiales para mejorar su calidad de vida y facilitar su integración en la sociedad.

La oferta de museos, y monumentos accesibles para personas con discapacidad u otras necesidades especiales es muy escasa a nivel europeo. A pesar de estar aumentando en los últimos años, el número de establecimientos que cuenta con los requisitos mínimos de accesibilidad es muy reducido y las iniciativas existentes son aisladas y difíciles de conocer.

La adaptación de museos clásicos o históricos en edificios monumentales es costosa y técnicamente difícil de conseguir. Instalar rampas, barandillas, ascensores, plataformas elevadoras, señalar los suelos, las escaleras, adaptar los aseos y transformar vitrinas, luces, rótulos y programas audiovisuales o informáticos no solo es tarea ardua, sino que a menudo se encuentra con el rechazo de algunos conservadores que temen que se alteren los recorridos históricos o conceptuales del propio museo.

Una sociedad se puede considerar avanzada cuando todos sus ciudadanos incluidas las personas con discapacidad, tienen los mismos derechos y las mismas oportunidades. Pensemos por un momento en los puntos de recepción, mesas, pedestales, alturas de los objetos, vitrinas y luces, los molestos reflejos, las esquinas y ángulos de las salas y de los muebles, los incómodos asientos y áreas de descanso, la falta de espacios para leer u hojear una publicación, pantallas donde encontrar información, intercambiar ideas o simplemente tomar unos apuntes.

Aún existen museos donde se prohíbe a las personas ciegas llevar sus bastones pues “pueden dañar los objetos expuestos o los muebles históricos” y sin embargo los rótulos, luces y alfombras superpuestas son un verdadero peligro y estorbo para sillas de ruedas o personas de edad que no alcanzan a ver ese tipo de letra o tienen el riesgo de tropezar. La supresión o atenuación de estas barreras que limitan la práctica del turismo por parte de las personas con discapacidad viene exigida no sólo por los principios de igualdad de derechos y oportunidades y no discriminación que rigen en el ámbito de la Unión Europea, sino que representa también una medida eficaz para incorporar a nuevos grupos de ciudadanos a las actividades relacionadas o derivadas del turismo cultural, contribuyendo así al crecimiento de un sector económico con una

directa incidencia en la generación de riqueza y empleo para toda la sociedad.

La museología inclusiva es un derecho de todas las personas, es justa y rentable social y económicamente. Pensar en una acción sobre el patrimonio para todos debería ser el marco de acción general y la condición prioritaria en cualquier proyecto de actuación turística sobre éste. Aplicar los conceptos del diseño universal o diseño para todos, debería ser una práctica obligada desde la misma concepción del proyecto hasta su materialización en la cadena de la accesibilidad, en la que cualquier eslabón roto puede dar al traste con una experiencia museística, es decir desde el transporte público hasta la puerta del museo, los recorridos interiores tanto horizontales como verticales, la señalética, el wayfinding, los servicios como puntos de atención, mostradores, aseos, taquillas, tiendas, restaurantes y toda la museografía como alturas medias, huecos de mobiliario, tipografía accesible, selección de originales y reproducciones táctiles, maquetas, etc.

Es crucial que esta información fluya adecuada y continuadamente, y que esté en posesión tanto de las personas específicamente dedicadas a distribuirla como del resto del personal. Todo el personal debe estar formado y ser capaz de informar y orientar a cualquier persona. En ningún caso se puede permitir situaciones como la prohibición de amamantar a un bebé en cualquier lugar del museo, de acceso de un perro de acompañamiento o de usar un andador o un bastón.

La accesibilidad universal y la formación del personal de museo para atender las demandas del público con discapacidad así como la organización de eventos y actividades que integren a todas las personas, han de ser condiciones ineludibles de un museo sostenible, accesible y responsable. Trabajar para la accesibilidad beneficia a todas las personas, sean cuales sean sus condiciones y capacidades.

2. METODOLOGÍA

El objetivo general de este estudio ha sido conocer el grado de accesibilidad universal y adaptación a las personas con discapacidad tanto física como sensorial, de cada uno de los espacios e infraestructuras del Museo de Historia Natural de Rouen (Francia).

El Museo de Historia Natural de Rouen fue fundado en 1828, por Félix Archimède Pouchet (1800-1872), ocupando el edificio del antiguo convento de Santa María, construido en el siglo XVII. Debido a la riqueza y a la diversidad de sus colecciones, es considerado el segundo mayor museo de Francia en la materia, después del Museo Nacional de Historia Natural de Francia, de París.

Para alcanzar el objetivo propuesto se han utilizado diferentes métodos de análisis y estudio. La metodología parte, en primer lugar, de la recopilación de la legislación vigente relacionada con la accesibilidad y la igualdad de derechos y no discriminación de las personas con discapacidad tanto a nivel internacional europeo como en el ámbito francés. En segundo lugar hemos confeccionado una serie de fichas técnicas de información sobre accesibilidad, que nos han permitido recoger tanto información general como específica de las diferentes infraestructuras e instalaciones del Museo de Historia Natural de Rouen.

Conocer el nivel de accesibilidad requiere analizar tanto las dimensiones espaciales, necesarias para desplazarse o utilizar las instalaciones, como las dimensiones sensoriales o cognitivas, precisas para comunicarse o recibir información, constituyendo la dimensión objetiva de la accesibilidad. Para ello se han estudiado una serie de indicadores en cuanto a la accesibilidad universal siguiendo las determinaciones de la Norma Internacional ISO 21542:2011 *Edificación. Accesibilidad del entorno construido*, que nos permitan obtener conclusiones sobre los elementos que componen los eslabones de la cadena de accesibilidad en las infraestructuras del Museo de Historia Natural de Rouen.

Las fichas recogen información objetiva de los diferentes requisitos técnicos que debe cumplir las instalaciones, espacios y servicios del museo para ser considerado como museo accesible así como un apartado para la valoración subjetiva de la accesibilidad tanto de las personas con discapacidad física como de aquellas que presentan algún tipo de discapacidad sensorial u otras necesidades especiales, que nos determinen en caso de incumplimiento de la normativa, la posibilidad de uso y disfrute con alguna dificultad y considerarlo en este caso como museo practicable.

Seguidamente se realizará la visita al Museo de Historia Natural de Rouen para efectuar el trabajo de campo de verificación y control in situ de los diferentes aspectos que nos permitirá evaluar su grado de accesibilidad universal así como el grado de adaptación de sus instalaciones, espacios y servicios a personas con discapacidad obteniéndose una serie de fotografías complementarias a la comprobación de los diferentes ítems para su posterior análisis.

Con toda la información recabada, se realizará el correspondiente diagnóstico de accesibilidad para determinar la posibilidad de las personas con discapacidad o con movilidad reducida de aproximarse, entrar, utilizar, salir o evacuar en su caso el Museo de Historia Natural de Rouen de forma lo más autónoma, razonable y digna posible, analizándose para ello los siguientes indicadores de accesibilidad integral (tabla 1).

FICHAS DE EVALUACIÓN DEL GRADO DE ACCESIBILIDAD DEL MUSEO DE HISTORIA NATURAL DE ROUEN.
1.- ITINERARIO ACCESIBLE PARA LOS TRANSPORTES PUBLICOS / PRIVADOS.
2.- PLAZAS DE ESTACIONAMIENTO RESERVADAS.
3.- APROXIMACIÓN. ENTRADA ACCESIBLE.
4.- ZONA RECEPCIÓN. PUNTO DE ATENCIÓN.
5.- UTILIZAR LA INSTALACIÓN: CIRCULACIÓN HORIZONTAL CIRCULACIÓN VERTICAL.
6.- ESPACIOS HIGIÉNICOS SANITARIOS ACCESIBLES
7.- SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y SEÑALIZACIÓN ACCESIBLE.
8.- EVACUACIÓN EN CASO DE EMERGENCIA.

Tabla 1: Indicadores de accesibilidad integral.

A partir de estos indicadores generales se ha desarrollado una serie de subindicadores que se concreta en parámetros objetivables y medibles, como la anchura de las puertas y de los pasillos, la instalación de pavimentos podo táctiles integrados en un sistema de encaminamientos para conducir a puntos concretos de interés a las personas que presentan problemas de visión o de comprensión del entorno así como de advertencia de la presencia de escaleras, la dotación de ascensores accesibles con botoneras interiores y exteriores adaptadas, existencia de bucles magnéticos en puntos de atención al turista destinados a mejorar la comunicación con aquéllos con dificultades auditivas, existencia de apoyos isquiáticos, mostradores a doble altura y aseos adaptados para personas usuarias de silla de ruedas, sistema de señalización integral de todos los espacios con diferentes formatos visual-táctil, condiciones de visibilidad con alto contraste figura-fondo y tamaño adecuado de caracteres e incorporación de pictogramas adaptados, normalizados y de fácil comprensión que permitan el uso, la orientación y el reconocimiento de las distintas zonas y elementos de mobiliario presentes en las infraestructuras y sobretodo que faciliten su evacuación del museo en condiciones de seguridad.

3. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

Tras el estudio realizado de las infraestructuras espacios y servicios que ofrece el Museo de Historia Natural de Rouen (Francia), se puede determinar que no cumplen con todos los indicadores de accesibilidad establecidos en la Norma ISO 21542:2011 *Edificación. Accesibilidad del entorno construido*, del análisis realizado destacamos como más relevantes los siguientes aspectos:

3.1. Itinerarios accesibles para los transportes públicos y privados.

El Museo de Historia Natural de Rouen tiene acceso rodado directo por la calle Rue Beauvoisine y por la calle Rue Louis Ricar (imagen 2), se puede acceder por Métro, Ligne F1 y Bus 6,7,20 y 22 todos ellos con parada en Beauvoisine (imagen 3).



Imagen 2. Situación Museo de Historia Natural de Rouen. Google Maps.

Al igual que en otros entornos, es necesario que los museos y centros de exposiciones estén conectados con paradas de transporte accesible y que dispongan de plazas de estacionamiento reservado.



Imagen 3. Entrada directa al museo por la Rue Louis Ricar y por la Rue Beauvoisine.

3.2. Plazas de estacionamiento reservadas. (imagen 4)

- Existen dos plazas de estacionamiento reservadas para personas usuarias de silla de ruedas o de movilidad reducida próximas a cada una de la entrada, pero no cumplen con todos los parámetros dimensionales exigidos en la norma. Llama la atención que dentro del recinto del propio museo existen plazas de aparcamiento pero ninguna de ellas está reservada a personas con discapacidad.
- No existe un itinerario peatonal accesible debidamente señalizado, que comunique las plazas de aparcamiento reservadas con la entrada principal del museo.
- Tampoco existe un plano de localización que marque el recorrido y las distancias desde el estacionamiento reservado a la entrada principal del museo.

3.3. Aproximación y entrada accesible. (imagen 5).

- El pavimento de las zonas exteriores del edificio es un pavimento blando a base de albero que dificulta la ambulación de las personas usuarias de silla de ruedas o personas con movilidad reducida.
- Existe una rampa para salvar los escalones de acceso que carece de franja señalizadora podotáctil de diferente textura y color para la advertencia y señalización del embarco y desembarco.
- Existe pasamanos a doble altura en un lado de la rampa y en todo su desarrollo.
- La anchura libre de la puerta de acceso es superior a 800 mm.
- Delante de la puerta de acceso no existe un espacio de maniobra horizontal mínimo de 1500 mm.
- Aunque en el desembarco de la rampa de acceso existe una puerta automática al hall de entrada, la apertura de la puerta originaria de acceso del museo es dificultosa debido a su gran peso.



Imagen 4: Plazas de estacionamiento reservadas.

3.4. Zona de recepción. Punto de atención. (imagen 5).

- No existen pavimentos tacto-visuales integrados en un sistema de encaminamientos para conducir a puntos concretos de interés (mostradores y puntos de atención, sala de espera o aseos adaptados) a las personas con problemas de visión o de comprensión del entorno.
- Aunque la altura de los mostradores de atención al público es adecuada para usuarios de silla de ruedas, no permite su aproximación frontal ya que carece de un espacio de fondo libre para la silla de ruedas.
- No se dispone de un punto de llamada-recepción accesible para demandar ayuda.
- No se dispone de información en sistema Braille para personas ciegas, ni bucles de inducción magnética para personas sordas, en su caso.
- No existe personal formado en la lengua de signos para atender a personas sordas o con deficiencia auditiva.
- No se dispone de apoyos isquiáticos ni de asientos con reposabrazos en las zonas de espera y atención al público.
- En el momento de la visita, no estaba disponible el servicio de atención personalizada a personas con discapacidad.



Imagen 5. Aproximación y entrada accesible.

3.5. Utilización de la instalación.

- Circulación horizontal. (imagen 6)



Imagen 6: Circulación horizontal.

- En el interior del museo no existen pavimentos podo-táctiles integrados en un sistema de encaminamiento para conducir a puntos y espacios de interés de las diferentes exposiciones.
- La circulación horizontal establecida en el museo no facilita la orientación y la libertad de movimientos de todas las personas visitantes.
- La iluminación produce destellos y deslumbramiento sobre los paramentos horizontales y verticales que impiden una visión adecuada.
- La superficie del suelo debe ser resistente al deslizamiento, no reflectante y firme.

- Circulación vertical. (imagen 7)

- Las escaleras son de directriz curva, y presentan pasamanos en ambos lados.
- Existe un contraste visual entre las mesetas y los escalones superior e inferior de cada tramo de escalera. Igualmente existe pavimento táctil indicador de advertencia al inicio y final de las escaleras.
- No existen textos en relieve o símbolos táctiles fijados a los pasamanos que aporten información sobre el recorrido a realizar.
- El ascensor no está dotado ni con pulsadores con información en Braille ni con ningún tipo de indicación sonora.
- La dimensión de la cabina del ascensor solo permite su uso por una persona en silla de ruedas, sin ningún acompañante.
- La anchura libre de acceso a la cabina es de 800 mm.
- La cabina solo dispone de pasamanos en el lateral del panel de accionamiento del ascensor.
- La información escrita en cabina se realiza con pequeños caracteres, dificultando su lectura.



Imagen 7: Circulación vertical.

3.6. Espacios higiénicos-sanitarios accesibles. (imagen 8)

- Los espacios higiénico-sanitarios existentes en el museo no se adaptan a todas las variedades de usuarios y sus discapacidades.
- El espacio de maniobra libre de obstáculos del aseo no permite en su caso la transferencia frontal, oblicua y lateral.
- Al tratarse de un aseo de uso público, debería permitir la doble transferencia al inodoro.
- Las barras de apoyo inclinadas no son aconsejables, no existiendo en este caso, barra de apoyo abatible.
- No existe dispositivo mediante el cual se transmita una llamada de asistencia que se pueda alcanzar desde el inodoro y o en su caso, por una persona que esté tendida en el suelo. Esta alarma debería estar conectada a un punto de ayuda de emergencia, o a un lugar en el que se encuentre un miembro del personal que pueda prestar ayuda. En todo caso, debería disponer de retorno de información visual y auditiva para indicar, cuando se haya activado la alarma, que la llamada se ha recibido en el centro de asistencia de emergencia y que se ha tomado la acción oportuna.
- Cerca del edificio o en su caso cerca de los servicios higiénicos-sanitarios, se debería disponer un lugar de seguridad para que sea utilizado como instalación de desahogo para perros guía.

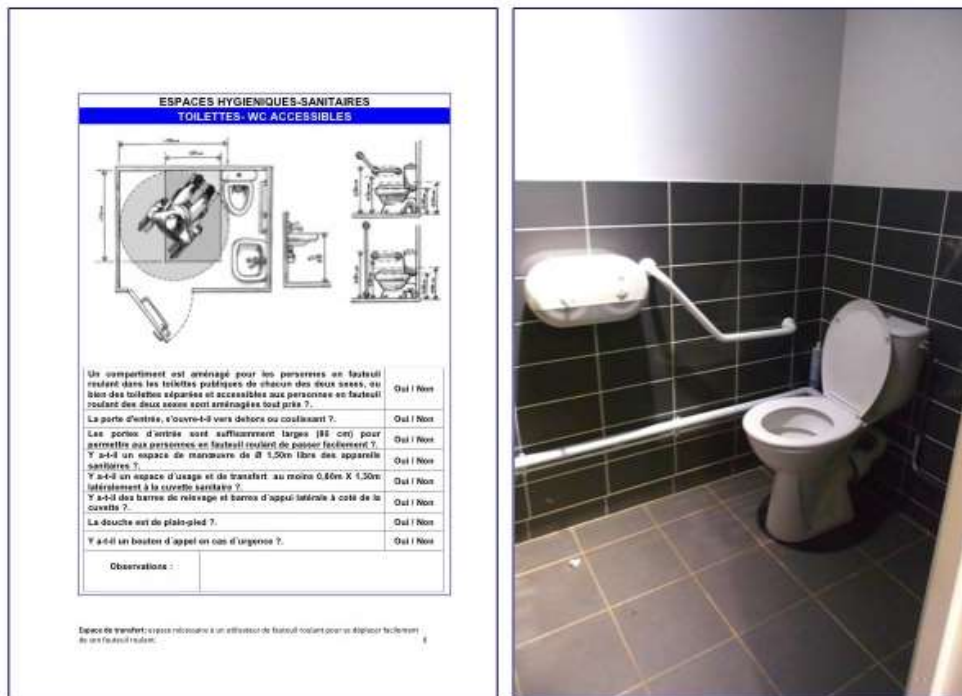


Imagen 8. Espacios higiénicos-sanitarios.

3.7. Sistemas de información y señalización accesible. (imagen 9)

- Junto a la puerta de entrada del museo no existe señalización informativa ni señalización de orientación accesible.
- La señalización direccional y funcional no dirige con claridad a los diferentes pisos y secciones del museo.
- La iluminación provoca deslumbramientos, reflejos y sombras no permitiendo una visión correcta tanto de los colores como de las letras y pictogramas de los carteles informativos.
- Para las personas sordas o con deficiencia auditiva, es esencial disponer de una buena iluminación para que se pueda ver tanto los dispositivos visuales de información como para poder leer los labios o interpretar las expresiones faciales.
- No se utilizan colores diferentes para la identificación de puertas y de distintas plantas o espacios del museo, con el fin de ayudar a los usuarios con deficiencia tanto visual como cognitiva.
- No se señalizan las distintas plantas del museo con números grandes claramente definidos relativos al nivel de la planta al comienzo y final de la escalera, ni en los pasamanos ni a cada lado del marco exterior de todos los accesos a la cabina del ascensor en cada planta.
- La altura de las vitrinas y los expositores no son apropiadas para las personas de talla baja o en posición de sentado.
- Algunas vitrinas presentan aristas que pueden provocar situaciones de riesgo para los visitantes con choques y golpes.
- La señalización del museo no es totalmente legible y entendible por las personas que tienen deficiencias visuales o mentales.
- La información de texto se realiza con tipografía en caracteres pequeños no siendo fácil de leer, en todo caso debería complementarse con diferentes colores y símbolos gráficos para facilitar la comprensión a todas las personas.
- No existe señalización accesible ni en relieve ni en Braille.
- No se disponen símbolos táctiles o en relieve en pasamanos, puertas mapas o planos.
- Las pantallas de información mediáticas están situadas a una altura excesiva para personas en posición de sentado o de baja talla. No disponiendo de un sistema complementario de información auditiva.

- Analizado el nivel de accesibilidad la página web oficial del museo (<http://museumderouen.fr/fr>), se ha obtenido un nivel de conformidad WCAG¹¹ de AAA.



Imagen 9. Información – señalización.

3.8. Evacuación en caso de emergencia. (imagen 10)



Imagen 10. Evacuación en caso de emergencia.

- No existe información escrita sobre el plan de evacuación en caso de emergencia, ni se dispone de zonas de refugio accesibles a personas usuarias de silla de ruedas.
- No existe un servicio asistencial personalizado de atención a personas con discapacidad que oriente, informe y facilite al visitante del museo tanto el acceso y el disfrute de las instalaciones como la evacuación en caso de emergencia.
- Existe alarma sonora pero no luminosa. En todo caso es esencial disponer de un sistema de alarma de incendios efectivo y fiable.
- Señalización adecuada de los recorridos de evacuación, salidas de emergencia así como la localización de los diferentes sistemas de extinción de incendios con los que cuenta el museo.

4. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

Los museos se han convertido en los principales centros de atracción del turismo cultural, y en muchas ocasiones no solo se han incorporado a los circuitos turísticos principales, sino que se han convertido en el motor de los mismos. Por todo ello, los espacios que contengan elementos expositivos, como lugares de esparcimiento y conocimiento, deben garantizar una visita de calidad a todas las personas propiciando tanto la accesibilidad de los espacios como de los contenidos.

La accesibilidad universal se basa en la definición de las condiciones funcionales que han de cumplir los distintos elementos que configuran la edificación para garantizar el acceso, uso y disfrute pleno sin discriminación de las personas con discapacidad y en condiciones de seguridad y autonomía. El objetivo principal en el diseño y la gestión de un museo accesible, debe ser el satisfacer razonablemente las necesidades de cada visitante sin que se comprometan las necesidades del resto, siendo especialmente importante para las condiciones de seguridad.

Es imprescindible que los museos estén conectados con paradas de transporte público accesible así como con las plazas de estacionamiento reservado. Para acceder y disfrutar del edificio, se deben tener presente las características de la conexión con el exterior, las circulaciones horizontales y verticales, la señalización y comunicación, así como su correcta evacuación en caso de emergencia.

El entorno construido se debería diseñar, construir y gestionar de manera que se facilite la orientación que permita encontrar el itinerario, evitar los obstáculos que podrían causar peligros, y saber cuándo se ha alcanzado el destino. Debe existir un punto de atención accesible comunicado por banda de pavimento direccional integrados en un sistema de encaminamiento desde la misma entrada del museo y atendido por personal debidamente formado en el trato a las personas en situación de discapacidad.

Es importante disponer de consignas adaptadas para que todos los visitantes puedan realizar la visita sin cargar con ningún objeto pesado y/o voluminoso.

En el interior, las salas y espacios expositivos no deben presentar elementos salientes o en voladizo que puedan representar un riesgo para el visitante, igualmente el ancho libre entre piezas, debe permitir realizar una ambulación cómoda y segura.

La instalación de lugares de descanso, de bancos con respaldos y reposabrazos, de apoyos isquiáticos, etc., bajo criterios de diseño universal y ergonomía. hace mas agradable y cómoda la estancia permitiendo a la gran mayoría de turistas visitantes, contemplar la obra expuesta de una forma mas relajada.

Es imprescindible contar con los espacios higiénicos-sanitarios debidamente concebidos para su uso por personas con discapacidad, en especial para visitantes usuarios de silla de ruedas, el

empleo de productos de apoyo facilitará su uso. En todos los espacios higiénico-sanitarios accesibles debe existir un dispositivo mediante el cual se transmita una llamada de asistencia en caso de emergencia desde el inodoro, o en su caso, por una persona que esté tendida en el suelo. Esta alarma debe estar conectada a un punto de ayuda de emergencia, o a un lugar en el que se encuentre un miembro del personal que pueda prestar ayuda. Los interruptores de la luz deben estar situados el interior de todas las cabinas de inodoros accesibles, o activarse automáticamente cuando el usuario entra en la cabina, no instalándose en ningún caso, interruptores de iluminación temporizados.

Sin duda, para que la visita al museo tenga sentido y resulte satisfactoria, los visitantes no solo han de poder circular en estos espacios sino también acceder a los contenidos expuestos. Para ello podrán instalarse paneles informativos con información sobre los elementos expositivos que sean adecuados y accesibles por su localización, diseño, tamaño de texto, contraste, etc., teniendo en cuenta las necesidades de aproximación y altura en vitrinas, acercando el contenido a los usuarios con discapacidad visual facilitando incluso el tacto de las obras cuando sea posible sin dañar los originales o realizando maquetas, modelos a escala o láminas didácticas que permitan identificar el contenido de los originales.

Es cierto que en los museos cada vez mas, se utilizan dispositivos multimedia que permiten acceder a los contenidos de manera dinámica. El producto que mas se suele utilizar son las audioguías y videoguías que facilitan el acceso a la información a todos los visitantes y especialmente a los que tienen alguna discapacidad sensorial. Los contenidos deben ofrecerse en audio, lengua de signos, audio descripciones de las obras expuestas, fácil lectura con subtítulos, y si es posible en varios idiomas. Alternativamente se puede ofrecer información a través de códigos bidimensionales, como los QR¹² o tecnología NFC¹³. La tecnología permite el desarrollo de sistemas de activación automática para que los visitantes con baja visión o ceguera así como las personas que tienen problemas de movilidad en las manos, no tengan que activarlas en los distintos puntos informativos. En todo caso, los ordenadores de consulta o pantallas interactivas deben ser accesibles¹⁴.

Muchas personas con diferentes grados de pérdida auditiva utilizan dispositivos de ayuda para amplificar el sonido, tales como audífonos o implantes cocleares. Sin embargo, si el entorno acústico no está preparado para tales dispositivos, estos no funcionan con efectividad. Además, muchas personas que tienen una pérdida auditiva ligera o temporal y no utilizan dispositivos de ayuda, pueden no ser capaces de acceder a la información o de comunicarse de manera efectiva. La mayoría de las personas con deficiencia auditiva, y también sin ella, precisan de la vista para leer los labios o interpretar las expresiones faciales. Por lo tanto, se debería conseguir una iluminación adecuada sin deslumbramientos ni sombras, que permita la lectura labial y el contraste visual para beneficiar a todos los usuarios del museo.

Es necesario que los museos informen en sus paginas web accesibles, de la posibilidad o no de realizar visitas guiadas especializadas así como, de la posibilidad de participar en talleres didácticos accesibles y adaptados a visitantes con discapacidad cognitiva que permitan tanto el acceso como la usabilidad y el disfrute de la museografía en condiciones de comodidad y seguridad.

Es esencial disponer en el museo de un sistema de alarma en caso de emergencia o de incendios efectivo y fiable. La tecnología disponible actualmente permite transmitir

12

Quick Response.

13

Near Field Communication.

14

Accesibilidad WCAG 2.0

simultáneamente vibraciones en dispositivos individuales y señales sonoras, de luz estroboscópica, y con mensajes de voz. Los sistemas de alarma se deben diseñar de manera que se acomoden a los diferentes visitantes y sus distintas discapacidades.

El correspondiente plan de evacuación en caso de emergencia debe justificar e implantar la seguridad en caso de emergencia, o de incendio así como la protección y la correcta evacuación de los usuarios del museo de la forma mas autónoma posible, incluyendo las personas con discapacidad.

Según se señala en la pagina web del Museo de Historia Natural de Rouen¹⁵, éste cuenta con la marca de calidad “*Label Tourisme et handicap: accès handicapés, label moteur et mental*”. Con respecto a la información que se ofrece a través de la página web del propio museo, ésta debe ser lo mas veraz posible en relación con las condiciones de accesibilidad del entorno, de la formación específica del personal así como del grado de accesibilidad universal de las diferentes actividades culturales organizadas.

5. CONCLUSIONES

C.1.- Los museos son para todos. Esta idea que parece evidente, en la práctica no todos los ciudadanos tienen las mismas oportunidades de acceder a ellos y disfrutar de sus espacios y sus colecciones. La accesibilidad universal, su inclusión y diseño debería ser la norma común en los museos, al igual que la formación y adiestramiento de su plantilla para enfrentarse a los requisitos de una sociedad diversa. No debemos olvidar que el diseño para todos es fundamental para el 10%, necesario para el 40% y confortable para el 100% de la población¹⁶.

C.2.- La actividad turística es una vivencia que se inicia en el lugar de origen con la búsqueda de información sobre el destino, continúa con el desarrollo de una serie de actividades en el destino y que finaliza cuando se regresa al lugar de origen. Todas las actividades que se desarrollan en esta experiencia turística son elementos entendidos como una cadena compuesta por muchos eslabones. La accesibilidad debe entenderse de manera global ya que afecta a toda la cadena del turismo, siendo necesario cuidar todos sus eslabones por separado, garantizando la relación de accesibilidad entre unos y otros.

C.3.- Las personas con discapacidad participan cada vez con mayor frecuencia en actividades turísticas y culturales como consecuencia de su creciente grado de integración económica y social. Sin embargo, aún persisten muchos impedimentos y barreras tanto físicas como museísticas que dificultan el acceso a estos servicios turísticos. No obstante, con los dispositivos y productos de apoyo como sillas de ruedas, prótesis, ayudas para la movilidad, audífonos, dispositivos de ayuda visual y equipos y programas informáticos especializados aumentan la movilidad, la audición, la visión y las capacidades de comunicación de los turistas con discapacidad, mejorando sus habilidades y capacidades para disfrutar de los museos y sus equipamientos culturales, de la manera mas autónoma posible.

C.4.- La información existente en materia de accesibilidad no siempre es fiable, ésta debe ser lo mas veraz posible en relación con las condiciones de accesibilidad del entorno, de la formación específica del personal así como del grado de accesibilidad universal de las diferentes actividades culturales organizadas en los museos. En este sentido debe repasarse tanto la accesibilidad de la web del Museo de Historia Natural de Rouen como la información suministrada en el apartado *Le Muséum accessible* de la propia web.

15

<http://museumderouen.fr/fr/informations-pratiques-10>

16

C.5.- La adaptación de museos clásicos en edificios monumentales no solo es costosa y difícil, siendo hoy en día una asignatura pendiente. Implantar rampas, barandillas, ascensores, señalizar el suelo, las escaleras, adaptar los aseos y transformar vitrinas, luces, rótulos y programas audiovisuales o informáticos no solo es tarea ardua, sino que a menudo choca con el criterio de algunos conservadores de museos que temen que se rompa el recorrido histórico o conceptual de las colecciones.

C.6.- Es de destacar las actuaciones dirigidas a conseguir la accesibilidad universal de las personas con discapacidad física mediante la eliminación de barreras arquitectónicas, tanto en el acceso a los museos como en los espacios exteriores e interiores del mismo, y de barreras museográficas. En el mismo sentido, se incrementan las actuaciones que facilitan el acceso de personas con discapacidad visual destacando la organización de talleres, visitas adaptadas y recorridos táctiles con textos en Braille y audio-descripción, magnificadores, guías virtuales multimedia, uso de materiales en 3D y objetos originales. En el acceso de las personas con discapacidad auditiva se pueden ofrecer los servicios de visitas guiadas, la puesta a disposición de signoguías para visitas individuales, la instalación de bucles magnéticos portátiles e inalámbricos que faciliten la accesibilidad a la información a las personas que llevan audífonos o implantes cocleares, la elaboración de folletos en lengua de signos, la organización de talleres así como la imprescindible formación en la lengua de signos de trabajadores de atención al público.

C.7.- Es fundamental la dotación de personal especializado, con la formación lo más amplia y concreta posible capaz de conocer la diversidad humana, y especialmente los diferentes tipos de discapacidad, para darse cuenta de las necesidades y soluciones específicas para cada colectivo.

C.8.- Por museo accesible universalmente (museo de todos y para todos) entendemos aquel que elimina las barreras físicas, sensoriales e intelectuales/cognitivas para garantizar una óptima accesibilidad, tanto a sus instalaciones como a sus contenidos. Si el museo accesible no tiene barreras, ofrece actividades específicas y acerca la cultura a las personas con necesidades especiales para mejorar su calidad de vida y facilitar su integración en la sociedad, no podemos calificar al Museo de Artes Naturales de Rouen (Francia) como *museo universalmente accesible*, en todo caso se podría considerar como *museo practicable*.

6. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alonso López, F. (1999). *Los beneficios de renunciar a las barreras*. Instituto de Mayores y Asuntos Sociales (IMSERSO). Secretaría General de Asuntos Sociales. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Madrid.
- Álvarez de Morales Mercado, Cristina (2013). *La accesibilidad en el museo desde una perspectiva sociológica*. Revista de Estudios Jurídicos nº 13/2013 (Segunda Época). Universidad de Jaén (España) ISSN 1576-124X (impresa). ISSN 2340-5066 (digital): rej.ujaen.es
- Asociación Española de Normalización y Certificación (2012). *Norma UNE ISO 21542. Edificación. Accesibilidad del entorno construido* (AENOR 2012).
URL: <http://www.aenor.es/aenor/normas/normas/fichanorma.asptipo=N&codigo=N0050139#.WZ6LfVHVDmg>
- Comisión Europea DG XXIII-UNIDAD DE TURISMO (1996). Por una Europa Accesible a Turistas con Discapacidades. Manual para la Industria del Turismo. CECA-CE-CEEA. Bruselas. Luxemburgo.
- Comisión Europea (1991). Por una Europa Accesible a Turistas con Discapacidades.
URL: <http://www.ec.europa.eu>.
- Comisión Europea (1996). Comunicación sobre Igualdad de Oportunidades para personas con discapacidades.
URL: <http://www.ec.europa.eu>.

- European Institute for Design and Disability Stockholm (2004). *Declaration 2004:Design for All*. URL:http://www.designforall.org/en/documents/Stockholm_Declaration_ang.pdf
- Fernández Alles, M.T. (2009). *Turismo Accesible: Análisis de la Accesibilidad Hotelera en la Provincia de Cádiz*. Servicio de Publicaciones de la Universidad de Cádiz. Cádiz.
- Hernández-Galán, J. (dir) (2017) *Observatorio de Accesibilidad Universal del Turismo en España*. CERMI y Fundación ONCE, Madrid (2017).
- INSERSO Clasificación Internacional de Deficiencias, Discapacidades y Minusvalías. Manual de Clasificación de las consecuencias de la enfermedad. OMS. Instituto Nacional de Servicios Sociales (ed). 1983.
- Marcos, D. y González, D.J. (2003). *Turismo Accesible: Hacia un Turismo para Todos*. Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad. Instituto de Mayores y Servicios Sociales. Secretaría General de Asuntos Sociales. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.(CERMI).Madrid.
- Marjan, Z. (coord) (1996). *Concepto Europeo de Accesibilidad (CCPT)*. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Madrid.
- Martínez Carrillo, Manuel Javier y Boujrouf, Saïd (2017): “*Turismo accesible para todos. Análisis del grado de accesibilidad de las infraestructuras turísticas de transporte de Marrakech*”, Revista Turydes: Turismo y Desarrollo, n. 23 (diciembre 2017).
En línea: <http://www.eumed.net/rev/turydes/23/accesibilidad-marrakech.html>
- Martínez Carrillo, Manuel Javier y Boujrouf, Saïd (2018): “*Turismo accesible, turismo para todos. Análisis de la accesibilidad en los establecimientos hoteleros de Marrakech*”, Revista Contribuciones a las Ciencias Sociales, (febrero 2018).
En línea:<http://www.eumed.net/rev/cccss/2018/02/turismo-accesible-marrakech.html>
- Ministère de la culture et de la communication. *Culture et Handicap. Guide pratique de l'accessibilité*. 2007 Paris.
- Organización de las Naciones Unidas (1975). Declaración de los Derechos de los Impedidos. (ONU).
URL:http://www.un.org/spanish/documents/instruments/docs_subj_sp.asp?subj=16
- Organización de las Naciones Unidas (1993). Normas Uniformes sobre la Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad. (ONU).
URL:<http://www.un.org/spanish/disabilities/default.asp?id=498>
- Organización de las Naciones Unidas (2006). Convención de los Derechos de las Personas con Discapacidad (ONU).
URL:<https://documents-ddsny.un.org/doc/UNDOC/GEN/N06/500/82/PDF/N0650082.pdf?OpenElement>
- Organización Mundial de la Salud (2011). Informe Mundial sobre la Discapacidad 2011 (Genève,OMS).
URL:http://www.who.int/disabilities/world_report/2011/es/
- Organización Mundial de la Salud (2011). Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud (CIF). (OMS, 2001).
URL: <http://www.who.int/classifications/icf/en/#>
- Organización Mundial del Turismo (1980). *Declaración Mundial de Manila sobre el Turismo Mundial*, del 23 de septiembre de 1980, aprobada por la Confederación Mundial de Turismo.(OMT)
- Organización Mundial del Turismo (1999). *Código Ético Mundial para el Turismo* (OMT).
URL:<http://ethics.unwto.org/es/content/codigo-etico-mundial-para-el-turismo>
- Organización Mundial del Turismo (2014). *Recomendaciones de la OMT por un turismo accesible para Todos* (OMT).
URL:<http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/pdf/recomendaciones.pdf>
- Organización Mundial del Turismo (2014). *Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas* – Módulo I: Turismo Accesible – definición y contexto, OMT, Madrid.
- Organización Mundial del Turismo (2015). *Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas* – Módulo II: Cadena de accesibilidad y recomendaciones, OMT, Madrid.
- Organización Mundial del Turismo (2015). *Manual sobre Turismo Accesible para Todos:*

Principios, herramientas y buenas prácticas – Módulo IV: Indicadores para el estudio de la accesibilidad en el turismo, OMT, Madrid.

- Organización Mundial del Turismo (2016). *Día Mundial del Turismo, 2016 Turismo para todos: promover la accesibilidad universal. Buenas prácticas en la cadena de valor del turismo accesible*, OMT, Madrid

- Organización Mundial del Turismo (2016). *Panorama OMT del turismo internacional. Edición 2016* (OMT).

URL: <http://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284418152>

- Organización Mundial del Turismo (2016). *Barómetro OMT del Turismo Mundial* (OMT).

URL: <http://mkt.unwto.org/barometer>

- Prous Climent, Elena y Díaz González, Gustavo “*Acceso visible. Un paseo por un museo para todas*” Museos.es: Revista de la Subdirección General de Museos Estatales, Nº. 9-10, 2013-2014, págs. 112-121

- Rodríguez, G (dir) (2014). *El sector de la discapacidad: realidad, necesidades y retos futuros*. Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad. CERMI y Fundación ONCE, Madrid.

- Rovira-Beleta (2003). *Libro Blanco de la Accesibilidad*. UPC/Mutua Universal. Barcelona.

- Rovira-Beleta (2005). *La Accesibilidad*. Barcelona.

URL: [www. Rovira-Beleta.com](http://www.Rovira-Beleta.com).

- Servicio de Información sobre Discapacidad (2005). *¡Pregúntame sobre Accesibilidad y Ayudas Técnicas!*. Instituto de Biomecánica de Valencia (IBV), Centro Estatal de Autonomía Personal y Ayudas Técnicas (CEAPTA) y Fundación ALIDES (Alianza para el Desarrollo Económico y Social).Madrid.

- UNION EUROPEA (2010) Las personas con discapacidad tienen los mismos derechos.

E
s
t
r
a
t
e
g
i
a

E
u
r
o
p
e
a

s
o
b
r
e

D
i
s
c
a
p
a
c
i
d
a
d

2