

## **Exposiciones para todos los públicos: accesibilidad e inclusión para la museografía europea del s. XXI. El Marq y Vilamuseu como ejemplos de buenas prácticas.**

En prensa en Actas del Congreso Internacional *Exposiciones temporales en Europa: nuevos enfoques estratégicos. Temporary exhibitions in Europe: new strategic approaches*, organizado por European Exhibition Network, Marq, Alicante, 2015.

Espinosa Ruiz, Antonio. Director de Vilamuseu (Red de Museos y Monumentos de Villajoyosa). E-mail: [antonio.espinosa@villajoyosa.com](mailto:antonio.espinosa@villajoyosa.com)

Sala Sellés, Gema. Departamento de Didáctica, Marq.

### Resumen

En este artículo hacemos un repaso a los criterios que deben guiar una nueva “museografía para todas las personas”, basada en los principios del diseño universal, y a su aplicación en los museos Arqueológico Provincial de Alicante (Marq) y Vilamuseu (Museo de la ciudad de Villajoyosa).

Palabras clave: accesibilidad, inclusión, museos, patrimonio, diseño universal

### Abstract

In this article we review the criteria that should guide a new "museum for all", based on the principles of Universal Design, and its implementation in the Provincial Archaeological Museum of Alicante (MARQ) and Vilamuseu (Museum of Villajoyosa).

Keywords: accessibility, inclusión, museums, heritage, Universal Design

### PARTE 2: texto de A. Espinosa (sin figuras)

## **El caso de Vilamuseu, Red Municipal de Museos y Monumentos de Villajoyosa (Alicante)**

Antonio Espinosa Ruiz

Vilamuseu y el Marq son museos que desde hace años colaboran en muy diferentes proyectos. Desde 2015, esta intensa colaboración se ha plasmado en un Convenio entre la Fundación G. V. Marq, la Excma. Diputación Provincial de Alicante a través del propio Marq y el Ayuntamiento de Villajoyosa a través de Vilamuseu. Uno

de los objetivos principales de este convenio es trabajar juntos por una museología y una acción cultural accesibles e inclusivos, ya que se trata de dos de los museos más activos en esta materia en el Estado Español. Fruto de esta intención es, entre otras acciones, la organización del III Congreso Internacional de Educación y Accesibilidad en Museos y Patrimonio, que tendrá lugar en ambos museos entre el 13 y el 15 de octubre de 2016.

Villajoyosa es una población de 33.000 habitantes, a media hora de Alicante por carretera. Es la capital de la Marina Baixa, una de las principales comarcas turísticas del mundo, con otros hitos bien conocidos como Benidorm o Altea. Villajoyosa posee uno de los patrimonios culturales (especialmente arqueológico y monumental de muy diferentes épocas) más destacados y monumentales de la Comunidad Valenciana, una larga región costera del Mediterráneo español.

Desde hace dos décadas el Museo Municipal de Villajoyosa, hoy Vilamuseu, viene aplicando los principios del *Universal Design* tanto a su museología como a su museografía y su acción cultural, de una forma cada vez más integral y ambiciosa. Actualmente está a punto de abrir sus puertas el equipamiento museístico principal, Vilamuseu, que ha sido concebido desde la fase de proyecto con un altísimo grado de accesibilidad universal. También en la puesta en valor de yacimientos como el santuario íbero y romano de la Malladeta (de los siglos IV aC a I dC) y de monumentos como la Casa Museo la Barbera dels Aragonés (con un espléndido patrimonio mueble de los siglos XVIII y XIX), la torre funeraria romana de Sant Josep (s. II) o el parque cultural de El Castell en el conjunto histórico del casco antiguo (s. XIV-XIX), se han tenido muy en cuenta esos mismos criterios.

La importancia de la accesibilidad y la inclusión en las exposiciones de patrimonio cultural y natural es en nuestros tiempos, y por razones que veremos a continuación, extraordinaria; y, sin embargo, la mayoría de los profesionales de la museografía en Europa no la tienen en cuenta en su trabajo, o lo hacen de forma parcial, episódica o anecdótica.

«Un museo accesible es para una minoría. Si lo haces, estás perjudicando a la población que no tiene una discapacidad», me dijo un buen amigo —buen museólogo y buena persona— cuando le conté la intención de aplicar el diseño universal al proyecto Vilamuseu, hace ya más de veinte años. Y es que la museología —y dentro de ella la museografía— es una disciplina compleja, poliédrica, que implica a múltiples

profesionales a los que ya es difícil ponerse de acuerdo y resolver cuestiones como el discurso o el mobiliario museográficos, los textos, la selección de piezas, la publicación o los seguros. Al lado de estas cosas, accesibilidad e inclusión se suelen percibir como algo secundario, a veces incluso como un condicionante más o menos incómodo o impuesto, o como un simple problema de instalación de rampas y de cartelas en braille. Raramente —porque hay excepciones muy honrosas en Europa— los responsables reales del resultado de una exposición —básicamente, comisarios y arquitectos— tienen la accesibilidad y la inclusión en su ADN profesional, conocen bien la diversidad humana y las posibilidades que la aplicación del *Universal Design, Inclusive Design* o *Design for All* (llamémosle como queramos) ponen a su alcance. Pongamos por delante que no se trata de hacer exposiciones *adaptadas*: se trata de exposiciones inclusivas, diseñadas para todos desde el principio, desde el momento en que las concebimos.

Ahí está la primera reflexión importante que queremos hacer: ¿nos importa posibilitar el acceso físico, sensorial y cognitivo a nuestro público y comunicarle eficazmente los valores y fragilidades del patrimonio que exhibimos? ¿A *todo* nuestro público? ¿O ponemos por delante de forma absoluta la estética —nuestra estética— o la tecnología, o la espectacularidad...?

En el Plan Museológico de Vilamuseu, accesibilidad e inclusión son un eje estratégico transversal: es decir, son básicos, irrenunciables, están en la base de todo, nada se puede acometer sin ellos, y desde luego no las exposiciones. Por tanto, no *adaptamos*: diseñamos de forma inclusiva desde el principio. No creamos un producto expositivo y después pensamos cómo lo podemos hacer accesible o inclusivo: eso ya viene de serie, como un requisito al cual todo el diseño, la tecnología o el espectáculo se tienen que subordinar. Solo una exposición inclusiva es una *buena* exposición. Lo demás es un fracaso, una oportunidad perdida, expresión de una incapacidad creativa o de un defecto de formación o de preparación.

Como no *adaptamos*, el planteamiento inclusivo no se percibe como una complicación más o como un gasto añadido, sino como una condición *sine qua non*.

¿Una minoría? Según la Estrategia Europea sobre Discapacidad 2010-2020 (COM/2010/636 final) una de cada seis personas (casi un 17%) de la Unión Europea tiene una discapacidad, lo que suma unos 80 millones de personas. La propia Estrategia reconoce que “más de un tercio de las personas mayores de setenta y cinco años sufre algún tipo de discapacidad que restringe en cierta medida sus posibilidades, y más del

20 % tienen capacidades muy limitadas. Además, es previsible que estas cifras aumenten por el envejecimiento de la población de la UE.” Podríamos añadir un 19% de personas que simultáneamente tienen una circunstancia temporal discapacitante o un 1% de mujeres embarazadas, que son especialmente sensibles a la ausencia de accesibilidad y a la fatiga museística. Con todo ello, nos situamos, aproximadamente, en un 40% de la población.

La *Design for All Foundation* lo expresa así: “El diseño para todos es fundamental para el 10%, necesario para el 40% y confortable para el 100% de la población”; porque efectivamente (y aquí está la respuesta al comentario del museólogo con el que empezábamos este artículo) lo que en un museo es bueno para personas con discapacidad es aún mejor, más cómodo y usable para todas las demás.

Si necesitamos argumentos de gestor/a podemos preguntarnos: ¿qué empresa renunciaría alegremente a un 40% de sus posibles clientes? Este 40%, francamente, no se puede calificar de “minoría”; pero podríamos añadir aproximadamente un 16% de personas con obesidad; un 14% menores de 14 años, que pueden tener una menor capacidad de acceso a los contenidos del museo por su altura, sus conocimientos o por la psicología propia de su edad; un 3% de personas adultas de estatura muy baja y otro tanto de estatura muy alta; los padres de menores de 5 años (estos suponen un 5% de la población), que deben transportarlos en silla o en brazos, o darles de mamar o cambiarles el pañal, o simplemente conseguir que de alguna manera disfruten la visita.

No son cifras acumulables, claro está, porque una diferente casuística puede concurrir en la misma persona (así, una de estatura alta puede a la vez tener obesidad y diabetes y acudir a nuestra exposición con un bebé); pero está claro que estamos por encima del 50%. Y aún no hemos hablado de personas de cultura, idioma o raza diferentes a la mayoritaria, o en riesgo de exclusión social (como las que cumplen prisión, por poner un ejemplo). Vilamuseu se encuentra en una comunidad bilingüe, con un catalán vernáculo (en su variedad valenciana) y un castellano históricamente impuesto aunque hoy asentado entre la población y predominante entre nuestros turistas; pero también con un alto porcentaje de residentes extranjeros (especialmente británicos, noruegos y magrebíes) y de turistas de numerosas nacionalidades. Lejos de parecer un problema, esta riqueza cultural y lingüística, partiendo de la protección de la cultura y la lengua autóctonas, se ha convertido en una ventaja en nuestras exposiciones, pues nos fuerza a utilizar textos breves con criterios de lectura fácil para todos los

públicos: hemos hecho de necesidad virtud. Todos los textos de exposiciones se ofrecen en valenciano, castellano e inglés con un máximo de 70-80 palabras, y otros idiomas se encuentran disponibles en soporte audiovisual mediante el uso de códigos QR que redirigen a una *web App* donde también subimos contenidos en lengua de signos y otros idiomas, así como información más amplia utilizando un enlace a páginas de Wikipedia que mantenemos como editores particulares.

Ante estos porcentajes, ¿qué es la “normalidad”? Como afirma el I Plan Nacional de Accesibilidad 2004-2012 de España, la diversidad es la norma y no la excepción de la dimensión humana. Y si vamos más allá, veremos que a los familiares y amigos de las personas de los grupos que hemos mencionado también les afecta la falta de accesibilidad física, sensorial o cognitiva, porque se mueven con ellos.

Vaya por delante que en las exposiciones hay que evitar el trato especial, que también es una forma de discriminación: así, un espacio destinado a personas con discapacidad (como los antiguos “gabinetes tiflológicos”) puede ser accesible, pero no es inclusivo. Los recursos accesibles deben estar integrados en el discurso museográfico y ser, en el mayor grado posible, usables y útiles para todas las personas. Así sucede, por ejemplo, en los nuevos 25 paneles accesibles repartidos por todo el municipio, en los que las imágenes en relieve contienen información relevante para todas las personas, no solo para las que tienen ceguera y leen braille.

La accesibilidad en las exposiciones es un campo vasto, no es suficiente con las rampas y el braille. La museología inclusiva es un derecho de todas las personas; es justa; es rentable social y económicamente; fortalece la imagen de calidad y prestigio de nuestra institución y refuerza su valoración social (argumentos útiles si necesitamos utilizar un discurso de gestor); y es competitiva, porque se adapta al presente y, sobre todo, al futuro de la población europea. En el caso de Vilamuseu ha supuesto, además, una nueva y poderosa motivación para todo el equipo, hasta convertirse en una seña de identidad compartida por todo el personal.

Olvidémonos, pues, de porcentajes y procuremos atender las necesidades y aprovechar las capacidades de todos nuestros visitantes, que son nuestros patrocinadores, nuestra razón de existir.

Pero ¿es más cara la museografía inclusiva? Y ¿es relevante esa pregunta? Hablamos de un derecho: la ausencia de accesibilidad no puede tener una justificación económica. No obstante, podemos afirmar que no es sensiblemente más cara: en fase de

diseño es elegir entre estructuras o mobiliario que sean accesibles o no. Podemos estimar que el nuevo edificio de Vilamuseu (financiado con fondos del Plan Confianza de la Generalitat Valenciana, por decisión municipal) ha costado aproximadamente un 5% más que un edificio no accesible, pero insistimos en que esos recursos accesibles no son para personas con discapacidad, sino que son cómodos para todos los visitantes y usuarios, incluido el personal del museo. Así, el gran montacargas de 3000 Kg permite mover en segundos grupos enteros con numerosos usuarios/as de silla de ruedas entre dos plantas del edificio, pero también mover grandes volúmenes de fondos o mobiliario museográfico con toda facilidad. Las barreras no existen, las creamos cuando diseñamos (ya sea arquitectura o museografía); es cuando nos vemos obligados a adaptar un edificio o una museografía ya ejecutados cuando vienen los sobrecostes. En cualquier caso, ¿en qué se nos ha ido el dinero (cuando lo había) en las exposiciones? ¿En accesibilidad?

No es lo mismo «Nueva Museología» y «museología nueva». Se suponía que los vientos de la Nueva Museología nos habían hecho superar el fetichismo, pasando el protagonismo del objeto al sujeto. Pero sostenemos que el protagonismo, las más de las veces (y especialmente en grandes museos y exposiciones) ha pasado al sujeto no en cuanto a su experiencia individual o al provecho social, sino como cantidad, en una búsqueda de récords de visitantes. Las estadísticas se convierten así en el indicador fundamental del éxito, que todo lo justifica. ¿De qué éxito? ¿Para qué servimos los museos? Hemos perseguido la excelencia, la calidad en las obras expuestas, en las instalaciones, en el catálogo; pero no tanto en el acceso físico y cognitivo y en la calidad de la experiencia del visitante considerado como persona. Cada vez encontramos más ejemplos de buenas prácticas inclusivas en exposiciones de nuestra vieja Europa, pero nos queda un mundo por recorrer.

Si entramos a hablar de textos demasiado largos o escritos por expertos para expertos nos introduciríamos en el campo de la interpretación, aunque aquí hay un terreno común con la accesibilidad cognitiva y la llamada «lectura fácil». El escaso conocimiento de la materia o del idioma de nuestra exposición o el bajo nivel cultural también son tipos de discapacidad, que impiden que la gente entienda lo que le contamos: la comprensión es un requisito del aprovechamiento cultural, y por tanto de la rentabilidad social de nuestras exposiciones.

Podemos también hablar de la discapacidad emocional que provocamos cuando

transmitimos solamente la piel de las cosas, la superficie, su apariencia, al describir lo que se ve y obviar lo que subyace en el patrimonio: la gente, el contexto, el alma, los tabúes, las tradiciones, las ansias de eternidad o de cambio, tantas realidades universales que tan fácilmente conectarían con la vida cotidiana, con la experiencia personal del visitante, o mejor dicho, de los diferentes visitantes. Si lo que contamos no tiene nada que ver con ellos/as, no les interesará. Es así de simple. En el caso de Vilamuseu, la interpretación del patrimonio como disciplina se incorporó con fuerza en su praxis museográfica y de visitas guiadas hace más de quince años, y se ha revelado como una herramienta fundamental para la transmisión de los valores, la esencia y las fragilidades del patrimonio local a la propia población, a la clase política o a los medios de comunicación, cuya percepción ha cambiado de forma ostensible, pasando de una profunda amnesia histórica e incredulidad a ser parte de la vida y las conversaciones cotidianas, de la identidad y el orgullo local.

En interpretación del patrimonio utilizamos principios como la “relevancia al individuo”<sup>1</sup>, pero podríamos mejor decir “a todos los individuos”, conectando con los postulados de la museología crítica. No podemos apreciar lo que, de alguna forma, no entendemos y estimamos. Si no ayudamos al público a hacerlo un poco suyo, no dejará de acudir a nuestras exposiciones por consumismo cultural: puede que a muchos/as museólogos/as con eso les baste, siempre que redunde en buenas cifras de visitantes; pero a quienes creemos en la función social de los museos ni siquiera nos tranquiliza: más bien nos inquieta.

Podemos plantear una exposición muy estética (la estética es necesaria en la museografía: lo que no lo es lo rechazamos); tecnológica (no podemos atraer a los *teenagers* sin ella, y desde luego la tecnología brinda fabulosas soluciones de accesibilidad para todos los públicos); grandiosa; con un contenedor fastuoso, obra de un estudio arquitectónico famoso; y que albergue obras maestras. Eso, por sí solo, sin accesibilidad, inclusión e interpretación, no es “nueva museología” en su sentido amplio: me gusta llamarlo “museología nueva”. No deja de ser “una exposición del siglo XIX vestida de rockera”, una sencilla comparación que tomo prestada de una interesante conversación que hace unos años mantuve con mi amiga Renée Sivan, una de las museólogas más clarividentes que conozco. Y, probablemente, es una

---

<sup>1</sup> Véase como obras de referencia Tilden, 1957 -2006-; Morales, 1998; o Ham, 2013, entre muchos otros.

oportunidad perdida de contribuir a una sociedad más culta, más justa, más libre, más participativa, más consciente del valor educativo del patrimonio, más crítica, más democrática, más capaz de jugar intelectualmente con los testimonios materiales e inmateriales de su pasado y de su presente, más capaz de diseñar su propio futuro. La museología social no es algo propio de museos o exposiciones pequeños, es independiente de su tamaño o importancia, es cuestión de voluntad, de creatividad, de formación y, sobre todo, de empatía. Los *museos nuevos* son como robots, los *nuevos museos* tienen alma.

Esa es la clave: la empatía. Necesitamos profesionales capaces de ponerse en el lugar de sus visitantes: lo demás viene solo. Parafraseando a San Agustín, “ama y haz lo que quieras”. Y es precisamente esa palabra en la que Freeman Tilden, el “padre” de la interpretación, lo resume todo: el “amor” (Tilden, 1957 -2006-, 138-143)<sup>2</sup>. La pasión por lo que subyace a la cultura que conservamos, investigamos y divulgamos; pero también la capacidad de ponerse en el lugar de cada uno de los visitantes y usuarios de nuestro museo. “Ponte en su lugar y haz lo que quieras”, podríamos decir. De ese modo, diseñaremos una vitrina y saldrá accesible; elegiremos una tipografía y resultará un macrotipo legible; redactaremos un texto y cualquier persona lo comprenderá fácilmente. La “museología nueva” ha fracasado en la transmisión efectiva del conocimiento, porque ha olvidado las capacidades y los intereses de toda la sociedad.

Pero no nos engañemos: en la frase de mi amigo museólogo hay un componente generacional, o debería haberlo. Cada cual es, en buena medida, fruto de su tiempo. Por eso necesitamos formación en diseño museográfico inclusivo: necesitamos una nueva generación que no se plantee estas cosas, que simplemente las aplique. Con incluir estas cuestiones en todos los temarios de oposiciones a museos y en todos los pliegos de licitación ya tendríamos mucho camino adelantado, porque obligaríamos a los profesionales a documentarse.

Y aún hemos oído que la “museografía accesible es antiestética”. Hay a quienes todavía se les eriza el vello de pensar en aumentar el tamaño de los textos de las cartelas. De hecho, intuimos que los textos serán el último bastión del minimalismo expositivo mal entendido. Y no hablemos de poner franjas tactovisuales que “afeen”

---

<sup>2</sup> Joan Sibina insiste también en esta idea en su artículo del número 9-10 de la revista *museos.es*, editada por la Subdirección General de Museos Estatales del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte de España.



nuestros pavimentos... Pero ¿no “fueron” antiestéticos el impresionismo o el cubismo? La museografía accesible necesita luz y macrotipos: hagámosla evolucionar hacia una nueva estética accesible. Vemos más belleza en un mostrador para todas las personas que en otro que no lo es, lo diseñe quien lo diseñe.

Hemos hablado de “diseño universal” (*Universal Design*, en adelante DU), un concepto nacido en Estados Unidos en 1989. Se entiende como “el diseño de productos y entornos de manera que sean utilizables y comprensibles por todas las personas, en la mayor medida posible, sin la necesidad de una adaptación o un diseño especializado”<sup>3</sup>. La definición le viene al dedo a una auténtica “nueva museología”, que si de verdad lo es, si de verdad pasa el acento del objeto al sujeto, debe hacerlo con todos los sujetos, debe ser una “museología para todas las personas”. Nosotros insistimos en la importancia de un término que suele ir de la mano del concepto DU: la usabilidad (*usability*), o facilidad de uso, muy especialmente en los recursos y dispositivos tecnológicos de la museografía. Podríamos traer aquí a nuestro Vitrubio a reclamar esta *utilitas* para todas las personas, junto a la *firmitas* y la *venustas*, en nuestros montajes y espacios expositivos.

También se ha extendido, especialmente en Reino Unido y algunos países anglosajones, el concepto “diseño inclusivo”, que incide en el adjetivo “razonable”. Y en consonancia con este matiz podemos decir que la accesibilidad en un museo no es “todo o nada”, es un proceso en el que iremos dando pasos mayores o menores, en la medida de nuestras posibilidades. Es importante aprovechar las oportunidades: una nueva exposición temporal o la reforma de una parte de la permanente son, precisamente —y esto nos viene aquí al pelo— ocasiones de oro para aplicar parámetros de DU, incluso para convencer de la necesidad y las ventajas de hacerlo a nuestros responsables técnicos o políticos. Quizá sea la ocasión para contagiarlos a ellos/as también: si es así, dejemos que se apropien de la idea de la inclusión, que la hagan suya, y tendremos más opciones de agrandar pasos futuros.

En fin, en Europa se ha extendido desde 1995 el llamado “Diseño para todas las personas” (*Design for All*), que hace hincapié no solo en el resultado final, sino también en la gestión, el mantenimiento y el ofrecimiento de una información actualizada, detallada y veraz a todos los públicos: en el caso de Vilamuseu es importante, por

---

<sup>3</sup> <http://www.ncsu.edu/ncsu/design/cud/>.

ejemplo, hacer constar en nuestros canales de comunicación (físicos y cibernéticos) no solo que tenemos rampas, sino que estas tienen tal o cual porcentaje de pendiente; o que usamos lectura fácil o una tipografía accesible; o que tenemos tantos aseos accesibles; o que disponemos de sala de lactancia, de abrevadero y pipi can para perros guía, de bucles magnéticos en recepción y sala polivalente, etc. Ellos/as decidirán si estas condiciones les capacitan para hacer la visita, individualmente o en grupo: tengamos en cuenta que las ayudas técnicas (como las sillas motorizadas o los *scooters*, por poner solo un ejemplo) están rompiendo barreras tradicionales.

La cuestión del mantenimiento se simplifica si hacemos instalaciones para todas las personas: por ejemplo, el gran montacargas para mover grupos con sillas de ruedas del nuevo Vilamuseu; o al menos un ascensor mejor que una plataforma o una silla salvaescaleras. Algo que usamos todos/as nos afecta a todos/as, y por lo tanto notaremos una mayor presión social para que funcione correctamente. No obstante, las ayudas técnicas (o soluciones accesibles exclusivas de determinados colectivos, como el braille para muchas personas ciegas, por poner un ejemplo) merecen la misma atención en cuanto a su mantenimiento: por eso en Vilamuseu hemos designado un responsable que haga efectiva la conversión de estos criterios de accesibilidad e inclusión en un eje transversal de la planificación museística<sup>4</sup>, asegurándose de su aplicación en cualquier instalación, actividad o programa.

Tan importante como la museografía inclusiva es la atención al público, y en ella es fundamental, en primer lugar, utilizar un lenguaje no discriminatorio. En la Clasificación Internacional del Funcionamiento (CIF) (OMS, 1980), se introdujo un punto de vista más social, que veía la discapacidad no como el deterioro respecto a un estándar, sino en positivo, en términos de diversidad, de «participación». Este nuevo punto de vista puso el acento en que un diseño accesible, la atención personal inclusiva o las ayudas técnicas eran facilitadores de esa participación, mientras que su ausencia (un escalón sin alternativa; una maqueta no táctil; una actitud xenófoba o prejuiciosa, etc.) la inhibía, constituía una “barrera”. El propio CIF desterró el término “minusvalía” (*handicap*), sustituyéndolo por el de “persona con discapacidad” (*disabled people*), en la actualidad comúnmente aceptado y utilizado (aunque la terminología también

---

<sup>4</sup> Los otros cuatro ejes transversales son la interpretación, la participación ciudadana, el desarrollo local y la calidad, cada uno de ellos con su responsable.

evoluciona).

No entraremos aquí en el marco legal y normativo<sup>5</sup>, en el que desde luego hay que mantenerse al día. Sí queremos insistir en un concepto extremadamente importante: la «cadena de la accesibilidad», en la que cualquier eslabón roto puede dar al traste con una experiencia museística o patrimonial: desde el transporte público hasta la puerta del museo (hagamos lo imposible para que sea la misma puerta para todo el mundo), los recorridos interiores (tanto verticales como horizontales, la señalética, el *wayfinding*...), los servicios (mostradores, aseos, taquillas...) y toda la museografía (alturas medias<sup>6</sup>, huecos de mobiliario, tipografía accesible, selección de originales y reproducciones táctiles, maquetas...), etc. Todo ello se ha cuidado en el proyecto de la exposición permanente (redactado gracias a una subvención del Ministerio de Cultura y en estos momentos pendiente de ejecución) y en cada exposición temporal.

En esta cadena es igualmente importante la información actualizada y detallada, tanto la escrita (folletos, pantallas, prensa...) como la personal (recepción, oficinas de turismo...) y en línea (web, redes sociales...). En todo lo que depende de nosotros (como la web [www.vilamuseu.es](http://www.vilamuseu.es), los folletos informativos autoeditados o el personal de recepción o de difusión) aplicamos también los principios del diseño universal y la atención inclusiva. Es crucial que la información fluya adecuada y continuamente, y que esté en posesión tanto de las personas específicamente dedicadas a distribuirla como del resto del personal. Para ello Vilamuseu cuenta con un breve *Manual de atención a la diversidad*, de obligada lectura para todo el personal, incluyendo a los/as becarios/as, personal de conserjería, de limpieza, de sala o voluntariado, ya sea permanente o eventual o contratado. Todo el mundo debe ser capaz de atender convenientemente y orientar a cualquier persona. No pueden suceder episodios como la prohibición de amamantar a un bebé en cualquier lugar del museo, de entrar a un perro de acompañamiento o de usar un bastón blanco.

Y estas consideraciones nos llevan hasta los siete principios del DU, que deben

---

<sup>5</sup> Para ello remitimos, de nuevo, al Manual de accesibilidad e inclusión que recientemente hemos coordinado (Espinosa y Bonmatí –coord.–, 2013, en este caso el capítulo 3). En esta misma publicación se pueden encontrar referencias a múltiples recursos en línea que permiten acceder a novedades legislativas, bibliográficas o museográficas.

<sup>6</sup> Las alturas medias de los paneles, por ejemplo, se encuentran en Vilamuseu en 135-140 cm sobre el suelo, sensiblemente inferiores a la teoría museográfica al uso, con el fin de facilitar su acceso visual a todas las personas.

regir cualquier museografía: igualdad de uso (fácil de usar por todas las personas); flexibilidad de uso; uso simple e intuitivo; información fácil de percibir; tolerante a errores (debe minimizar accidentes); escaso esfuerzo físico; y de dimensiones y ubicación apropiadas.

La *Charte d'Accueil des personnes handicapées dans les équipements culturels* (Commission nationale Culture et Handicap, Francia, 2006) (Jourdy, y Sophys-Veret, 2007) establece los aspectos relacionados con la participación de la que hablábamos más arriba en los equipamientos culturales (adaptado por nosotros en estas líneas para los museos): desplazarse; identificar, explorar y comprender el espacio; acceder a las instalaciones; acceso y usabilidad (de la museografía, en nuestro caso), comunicarse y participar, descansar, satisfacer las necesidades fisiológicas básicas, estar y sentirse seguro, uso y disfrute del museo en condiciones de comodidad.

Dentro de la corriente europea *Design for All* se redactó el *European Concept for Accessibility* (ECA) ([www.eca.lu](http://www.eca.lu); Aragall *et alii*, 2008), que propone que un entorno, producto o servicio accesible debe ser: respetuoso con la diversidad de usuarios (no discriminatorio); seguro (diseñado para no suponer un riesgo); saludable; funcional; comprensible (con información clara y orientadora y una distribución espacial coherente y funcional); y estético (lo que favorece su aceptación por todas las personas).

Todos los parámetros y aspectos que hemos mencionado en los tres párrafos anteriores deben servirnos de faro, de guión en cualquier programa o proyecto museístico, incluso de guía en cualquier diagnóstico o análisis de nuestra situación actual.

Ante todo, es necesario conocer la diversidad humana, y especialmente los diferentes tipos de discapacidad, para darse cuenta de las necesidades y soluciones específicas para cada colectivo: de otra forma, nos resultará difícil ponernos en su lugar, que es de lo que se trata. Básicamente, según la Clasificación Internacional del Funcionamiento, la Discapacidad y la Salud (CIF 2001), las discapacidades se organizan en tres bloques: en primer lugar están las motrices (frecuentemente llamadas “físicas”; incluyen la parálisis cerebral) y orgánicas (de los órganos internos, como los sistemas cardiovascular, respiratorio o metabólico), ambas especialmente sensibles a la fatiga museística. Para ellas contamos con recursos como las diferentes zonas y puntos de descanso, las rampas, los espacios de circulación amplios, etc.

En segundo lugar tenemos las discapacidades sensoriales, especialmente las

visuales y auditivas; las exposiciones, no lo olvidemos, son ambientes predominantemente audiovisuales. Hay que tener en cuenta tanto a las personas sordas “oralistas” como a la llamada “comunidad sorda”, con sus diferentes necesidades; así como a las personas con ceguera total y las que tienen algún resto visual, o a las que tienen discromatopsia, que necesitan diferentes recursos. Para ellos tenemos una iluminación suficiente en todas las salas, evitando espacios oscuros; textos y señalética accesibles, planos táctiles de sala, pavimentos tactovisuales (proyectados y pendientes de instalación), etc.

En tercer lugar, podemos destacar las discapacidades mentales, colectivos con ciertas singularidades para los que son es muy importantes la orientación y el wayfinding, la sensación de seguridad o el trato personal inclusivo. La comunicación aumentativa a través de pictogramas —nuestro próximo reto— puede ayudar a las personas con discapacidad intelectual a leer los mensajes que les transmite el museo<sup>7</sup>.

Aún podemos añadir la discapacidad cultural por falta de un conocimiento previo de la materia o de las claves de una determinada cultura. Aquí debemos introducir el concepto interculturalidad, del que hay iniciativas muy destacables en muchos museos y exposiciones de una Europa que debe mirarse al espejo y reconocerse en toda su riqueza.

Una discusión recurrente en la accesibilidad e inclusión a los museos es (cada vez más) la rentabilidad comunicativa de los recursos tradicionales, tanto físicos (maquetas, modelos, reproducciones, braille, macrotipos, láminas en relieve, originales táctiles, etc.) como personales (guías especializados en interpretación personal para personas con discapacidad, por ejemplo visual o auditiva), frente a la de los recursos que brindan las tecnologías de la información y la comunicación (TIC). Ambos son necesarios en una sociedad cada vez más tecnológica (Espinosa y Bonmatí –coord.–, 2013, 183 ss.), pero queremos defender —y así lo trabajamos en nuestras exposiciones— que los primeros deben en cualquier caso estar presentes, no solo porque no podemos obviar la brecha digital (especialmente en las personas mayores), sino también porque continúan estando operativos cuando la corriente eléctrica, la batería, el hardware, el software o la señal Wi-Fi nos fallan.

---

<sup>7</sup> De todas estas discapacidades y sus necesidades para que se produzca también hacia ellos la comunicación efectiva de los mensajes del museo tratamos en detalle en el manual citado más arriba (Espinosa y Bonmatí —coord.—, 2013), por lo que no vamos a extendernos aquí.

Gracias a la colaboración del CRE Espíritu Santo de la ONCE (Organización Nacional de Ciegos Españoles) en Alicante hemos tenido un constante asesoramiento durante todos estos años en recursos hápticos, y disponer de materiales de bajo coste pero muy interesantes como las láminas en papel de microcápsulas (también llamadas “fúser”) de diferentes monumentos o piezas de exposición. También la Fesord (Federación de Sordos de la Comunidad Valenciana) ha colaborado en diferentes acciones dirigidas a la comunidad sorda, como traducciones en tiempo real o en video a lengua de signos.

Las TIC, bien concebidas y desarrolladas según criterios de diseño universal, son una auténtica revolución museográfica, pero no podemos caer en el espejismo de considerarlas una panacea. Más aún: la mejor guía multimedia (ya sea un dispositivo físico como una tablet, o bien una *app* para Smartphone, por ejemplo: Vilamuseu está optando por esta última solución) es mala cuando es compleja de usar o le introducimos contenidos que no son inclusivos: por ejemplo, textos demasiado largos con tecnicismos. Y debemos llamar la atención sobre la versatilidad de un medio interpretativo frecuentemente suplantado por la tecnología: los guías, las personas, que pueden ser la mejor garantía de una experiencia interactiva de calidad, aunque no se «inauguren».

No nos olvidemos de la llamada «lectura fácil», un recurso fundamental de accesibilidad cognitiva para todas las personas: bien decía Freeman Tilden (1957 — 2006—) que “es señal de inteligencia innata por parte de cualquier persona no abarrotar su mente con cosas indigestas”. De hecho, en el nivel general de información, tanto en el museo como en paneles interpretativos en exterior, en Vilamuseu usamos técnicas de lectura fácil para todos los textos, y reservamos otros medios para ofrecer niveles más especializados (así los catálogos impresos o en línea, accesos directos mediante código QR a páginas de Wikipedia, hojas de sala...).

No podemos dejar de mencionar, en la línea de la responsabilidad social de los museos, las perspectivas de género, de edad, de familia, etc.; la llamada “arteterapia”, cada vez más extendida en acciones desarrolladas por museos de arte o la acción dirigida a personas en riesgo de exclusión social, como las que cumplen condena en prisión o mantienen largas estancias hospitalarias por una lesión o enfermedad.

Pero inclusión también es participación ciudadana, a través del voluntariado del museo, por ejemplo. No es este el sitio de explicar su necesidad e importancia: solo

diremos que es necesario en primer lugar que el museo posea una plantilla adecuada a sus necesidades para que el voluntariado no suponga una forma de suplantar a los profesionales; y en segundo lugar para que el personal del museo no se vea desbordado por la necesaria atención que requieren estas personas, para favorecer la comunicación y optimizar el rendimiento de sus acciones, lo que redundará en la satisfacción de ellos/as mismos/as.

En fase de diseño (ojalá que “universal”) es necesario un planteamiento holístico del proyecto arquitectónico y museográfico; un trabajo en equipo de conservadores y profesionales de la arquitectura, el diseño y la museografía, en el que inevitablemente hay que aparcar los egos. No solo es una cuestión del estudio de arquitectura, o de la empresa de museografía: el comisariado y el personal del museo deben saber plantear un proyecto inclusivo, redactarlo y dirigir su ejecución. Un buen ejemplo de trabajo en equipo fue la redacción y ejecución del proyecto arquitectónico de Vilamuseu, obra del estudio Arts, con Tomás Soriano a la cabeza, a la par y en combinación con la redacción del proyecto museográfico, dirigido por el también arquitecto

Joan Sibina, y todo ello bajo la coordinación del personal técnico de Vilamuseu.

Por eso insistimos tanto en la necesidad de formación en accesibilidad, que nos capacite para resolver dudas sobrevenidas, orientar y exigir cuando toque; y en la necesidad de dejarnos asesorar por expertos y de consultar la opinión de los usuarios, que pueden ayudarnos en la evaluación, ya sea de diseño, formativa o remediadora. El asociacionismo de las personas con discapacidad y sus familias es uno de los más desarrollados e importantes del mundo; contactar con estas entidades a diferentes escalas (local, regional, nacional e incluso internacional) es todavía un aspecto a mejorar de nuestro proyecto y por tanto una de las prioridades a corto plazo de la actual política inclusiva de Vilamuseu.

Todo lo anterior es especialmente importante por cuanto la falta de una reglamentación específica sobre accesibilidad al patrimonio natural y cultural con carácter sancionador deja su aplicación en muchos países —España no es una excepción— a la buena voluntad de los responsables de cada institución.

Necesitamos museos más usables, en los que la gente se sienta cómoda, en los que el halo sagrado de nuestros fetiches se vea deconstruido y transformado en comprensión, funcionalidad y disfrute; en los que las personas se vean reflejadas en su pasado y sean capaces de proyectarlo hacia un futuro mejor.

Desde aquí hacemos, por último, un llamamiento a quienes tengan la potestad de premiar las buenas prácticas, para convertirlas en modelos inspiradores. Premiemos, pues, la excelencia; reconozcamos el mérito y usemos la crítica constructiva con aquellas acciones y montajes que hayan tenido en cuenta la accesibilidad y la inclusión; y, eso sí, pongamos en evidencia a los que ni lo intentan.

## BIBLIOGRAFÍA CITADA

Aragall, Francesc; Neumann, Peter y Sagramola, Silvio (2008): *European Concept for Accessibility for Administrations*, European Concept for Accesibility Network, Luxemburgo.

Consuegra Cano, Begoña (2002): *El acceso al patrimonio histórico de las personas ciegas y deficientes visuales*, ONCE, Madrid.

Espinosa Ruiz, Antonio y Bonmatí Lledó, Carmina (eds.) (2013): *Manual de accesibilidad e inclusión en museos y lugares del patrimonio cultural y natural*, Trea, Gijón.

— 2015: “Accesibilidad, inclusión y diseño para todas las personas en museos y Patrimonio”, en *Museos y Accesibilidad, Her&Mus* 16, vol. VII nº 1, 11-20.

Fondation de France-ICOM, Ministerio de Cultura y ONCE (1994): *Museos abiertos a todos los sentidos*, 1ª ed., Madrid (coordinación de la traducción y la edición al español por Pedro Lavado Paradinas).

Ham, Sam H. (2013): *Interpretation: Making a Difference on Purpose*. Golden: Fulcrum Publishing.

Jourdy, Dominique y Sophys-Veret, Sandrine (coord.) (2007): *Culture et Handicap. Guide pratique de l'accessibilité*. [En línea]. Ministère de la Culture et de la Communication (Francia) [www.culture.gouv.fr/handicap/pdf/guide.pdf](http://www.culture.gouv.fr/handicap/pdf/guide.pdf) [Consultado: 10/12/2011].

Lavado Paradinas, Pedro (ed.) (1997): *Un museo para todos*, SINPROMI, Santa Cruz de Tenerife.

Morales Miranda, Jorge (1998): *Guía Práctica para la interpretación del patrimonio*, Junta de Andalucía, Sevilla.

Tilden, Freeman (2006): *La interpretación de nuestro patrimonio*, Asociación para la Interpretación del Patrimonio, Sevilla. (Edición original: *Interpreting our Heritage*, The



University of North Carolina Press, 1957).