

# Accesibilidad cognitiva

## Orientación y comprensión de entornos desde la perspectiva de los usuarios

Centro de Referencia Estatal de Autonomía Personal y Ayudas Técnicas

El grupo de trabajo de Accesibilidad Cognitiva en el Transporte junto con la FEMP, presentarán el próximo día 05 de febrero en el Ceapat el estudio realizado sobre las dificultades y los apoyos con los que se han encontrado diferentes tipos de usuarios como personas con y sin discapacidad, personas mayores o personas extranjeras, en un recorrido en el Metro de Madrid.

El **estudio, la metodología y las conclusiones se pueden aplicar a cualquier entorno en el que se trate de analizar y de mejorar** la facilidad de comprensión y de uso para todas las personas.

Para familiarizar a las personas interesadas en el tema, hemos elaborado tres artículos breves y claros que iremos publicando hasta la fecha del encuentro:

1. Introducción a la accesibilidad cognitiva
2. Metodología del estudio. Importancia de la participación de numerosos y diferentes usuarios.
3. Conclusiones del estudio, aplicables a cualquier entorno.

A continuación presentamos el primero.

## Introducción a la accesibilidad cognitiva.

### ¿Qué es la accesibilidad cognitiva?

La **accesibilidad cognitiva** es la **característica** de los entornos, procesos, bienes, productos, servicios, objetos o instrumentos, herramientas y dispositivos que permite la **fácil comprensión y la comunicación**. Junto con la accesibilidad física y la accesibilidad sensorial, **forma parte indisoluble de la accesibilidad universal**.

**La accesibilidad cognitiva** se puede entender como el derecho a comprender la información que nos proporciona el entorno, a dominar

la comunicación que mantenemos con él y a poder hacer con facilidad las actividades que en él se llevan a cabo sin discriminación por razones de edad, de idioma, de estado emocional o de capacidades cognitivas.

Es parte intrínseca de la accesibilidad, aunque el término, su reconocimiento y su implantación se han dado en una fase posterior al de la accesibilidad física y sensorial, y es mucho más reciente. Es por ello necesario presentarlo y reivindicarlo en todos los ámbitos, incluso en los que ya se reconoce el beneficio de un diseño inclusivo que garantiza el acceso de todos.

Los principales requisitos de las personas ante la complejidad del medio urbano tienen que ver con la **comprensión, la predicción y la orientación** tanto temporal como espacial. Es posible afirmar como conclusión que cualquier iniciativa que se lleve a cabo para las personas con discapacidad es útil y positiva para el resto de las personas.

## **Situación actual**

Es este un reto al que la sociedad ha empezado a prestar atención y consideración. Según Javier Tamarit<sup>1</sup>, "tenemos fragmentos de conocimiento, piezas de puzle, y debemos compartir ese conocimiento y asegurarnos de que las piezas pertenecen a una misma imagen, para construir el puzle entre todos".

Por tratarse de un ámbito todavía poco explorado, nos encontramos en un momento en el que es necesario **definir los requisitos y las condiciones necesarias** para que un entorno, un producto o un servicio pueda ser considerado accesible, también a nivel cognitivo. Solo con la concurrencia, en la intervención de la investigación y del conocimiento interdisciplinar se conseguirá avanzar hacia entornos eficazmente accesibles e inclusivos.

Aunque el trabajo ya está en marcha, todavía persiste la creencia de que detrás de un entorno complicado, de un texto incomprensible, hay profesionales con mayor conocimiento y experiencia que si el entorno o el texto fuera sencillo y fácil de entender. Continuamos generando sentimientos de incapacidad y de frustración con nosotros mismos cuando nos perdemos o necesitamos ayuda de otros para movernos en transporte público o privado, porque no entendemos la

---

<sup>1</sup> Responsable de Transformación de **Plena Inclusión** (organización que representa en España a las personas con discapacidad intelectual o del desarrollo).

información que se nos proporciona; cuando encontramos una dificultad excesiva para entender un folleto de instrucciones o un simple impreso que tenemos que cumplimentar. Sin embargo, lo que realmente se pone en evidencia es el fracaso en el diseño de estos espacios, productos y servicios.

**Figura 1 – Señalización de carreteras**



Realizar actividades del día a día, tendría que ser simple e intuitivo y así se debería reivindicar. La capacidad de concentración, de esfuerzo, de análisis y de síntesis, de aplicar la experiencia y el conocimiento, debería poderse reservar para situaciones en las que voluntariamente queremos poner estos recursos en funcionamiento, o en situaciones cuya complejidad realmente lo requiere.

Centrándonos en la accesibilidad cognitiva en el entorno y en concreto en el entorno construido como edificios públicos y privados, estaciones de autobuses, de trenes, hospitales, colegios, carreteras, parques, centros comerciales, museos, cines, etc., y partiendo de que se trata de un proceso de comunicación en el que se transmite una información, es necesario abordar este proceso desde que se concibe el proyecto. Debe estar **centrado en los individuos y en el uso** que van a hacer de ese espacio para que la persona comprenda intuitivamente la información que el entorno le transmite, y sepa dirigirse hacia dónde quiere ir.

El paso siguiente es la señalización que puede darse tanto en un entorno construido como en el natural.

**Figura 2 – Señalización en un edificio público. Uso de textos, flechas y pictogramas.**



**Figura 3 – Señalización en la playa.**



Aunque es probable que evolucionemos aprendiendo mediante ensayo-error, es necesario trabajar juntos para llegar a criterios consensuados y aceptados por todos, evitando acciones que, aunque realizadas en pro de la accesibilidad, puedan ir en sentido inverso y excluyan a muchos por considerar solo a unos pocos.

Por otra parte, es interesante destacar que ciertas medidas de accesibilidad sensorial necesarias para un colectivo específico, nos resultarán útiles al resto, proporcionándonos una información añadida. Ejemplos:

- El pavimento diferenciador, textura y color diferentes, que encontramos en el metro o en la calle, es necesario para las personas con discapacidad visual pero también es útil para el resto, al indicarnos el camino que nos dirige por ejemplo al ascensor, a la salida o al cruce.
- Una pantalla en el autobús en la que se puede ver el recorrido al iluminarse las paradas por las que vamos pasando, hace que tanto las personas con discapacidad auditiva como el resto de los pasajeros se sientan más relajados y en control de la situación.
- La información visual del tiempo que queda para que llegue el tren mediante unas barras que avanzan, por ejemplo, en lugar de ver la cifra de los minutos, es más intuitiva e integradora.

### Ejemplos de accesibilidad sensorial

Figura 4 – Entrada a edificio



Figura 5 – Información visual y sonora en autobús.



**Todos nos vemos beneficiados por un entorno más comprensible y previsible,** tanto para la orientación como para los modos de uso de sus elementos y servicios. Todos somos analfabetos en un país en el que no hablamos el idioma; todos visitamos enormes edificios en los que nos sentimos perdidos cuando debemos hacer gestiones, encontrar una consulta de un especialista, o coger un avión; todos tenemos días en los que nos cuesta más entender la información requerida para hacer las actividades necesarias que la vida nos exige.

**Figura 6 – Entrada hospital.**



## **Herramientas para conseguir una comunicación accesible entre el entorno y la persona**

### 1. Lectura comprensible

Adaptación lingüística de un texto que lo hace más fácil de leer, es decir, que permite una **lectura y una comprensión más sencilla**. Incluye el contenido del texto como la forma de presentarlo.

### 2. Wayfinding

Se define como un proceso de orientación en el que se utilizan **recursos** del espacio o situados en el espacio, para **informar y dirigir a las personas en sus desplazamientos**.



Figura 9 – Ejemplos de pictogramas de señalización



### Conclusión

Hasta hace unos años, la accesibilidad universal se identificó con la accesibilidad física y con la sensorial. En la última década ha tomado protagonismo la accesibilidad cognitiva.

Es importante recordar las dificultades que todos tenemos cuando nos enfrentamos a entornos estresantes, desconocidos o complicados, donde se hace evidente la necesidad de un diseño que tenga en cuenta a la persona.