

ARTÍCULO

Recibido: 2 Febrero/ Aceptado: 29 Junio

La situación de las bibliotecas públicas de la provincia de Toledo (España) en materia de accesibilidad

The situation of public libraries of the province of Toledo (Spain) in terms of accessibility

María Antonia Ovalle Perandones
Doctora en Documentación
Universidad Carlos III de Madrid, España.
antonia.ovalle@uc3m.es

Rosa María Rosell Borox
Graduada en Información y Documentación
Biblioteca Pública Municipal Los Yébenes (Castilla La Mancha), España.
rosamrosellborox@gmail.com

Resumen

Este trabajo identifica el estado de las bibliotecas públicas en la provincia de Toledo (España) en materia de accesibilidad para personas con discapacidad física y sensorial (visual y auditiva), así como con sordoceguera. Con una muestra de 58 bibliotecas, se identifican sus usuarios reales y los tipos de discapacidades que atienden; se describe la accesibilidad física a las bibliotecas públicas de Toledo, a su entorno, edificios y mobiliario; se revisa la oferta de servicios especiales adaptados a usuarios; explora si las bibliotecas toledanas cuentan con colecciones adaptadas; se descubre cómo de accesibles son sus páginas web; se identifica la capacidad y formación de los recursos humanos en materia de discapacidad; se determina si facilitan productos bibliotecarios adaptados. Tras desarrollar el trabajo se concluye que las bibliotecas de la provincia de Toledo no son lo suficientemente accesibles, algunas sí lo son en lo relativo a accesibilidad del edificio, mientras que en la colección o la atención al usuario con discapacidad les queda un amplio trayecto por recorrer.

Palabras clave: Bibliotecas públicas - Toledo (España) - Discapacidad - Servicios bibliotecarios adaptados - Accesibilidad

Abstract

This work identifies the status of public libraries in the Province of Toledo (Spain) in terms of accessibility for people with physical and sensory (visual and auditory) disability, as well as deafness blindness. With a sample of 58 libraries, the actual users and the kind of disabilities that they attend are identified; the physical accessibility of public libraries of Toledo is described, to its surroundings, buildings and furniture; the offer of special services adapted to users is reviewed; whether libraries from Toledo have adapted collections is explored; how accessible are their webpages is discovered; the capacity and training of human resources in terms of disability are identified; whether adapted library products are facilitated is determined. After developing the work, it is concluded that the libraries of the Province of Toledo are not accessible enough, some are in terms of accessibility to building, while in the collection or attention to users with disability there is a broad road ahead.

Key Words: Public Libraries - Toledo (Spain) - Disability - Adapted library services - Accessibility

Introducción

La discapacidad y la accesibilidad son, o deberían ser, aspectos fundamentales para las bibliotecas. El concepto de discapacidad ha sido denominado de muy diversas formas, por ese motivo la Organización Mundial de la Salud con el objetivo de unificar dicho concepto llevó a cabo dos clasificaciones internacionales. La primera fue realizada en 1980, la Clasificación Internacional de Deficiencias, Discapacidades y Minusvalías (CIDDDM) en ella se establecieron tres niveles de reconocimiento de la enfermedad con los términos de deficiencia, discapacidad y minusvalía, en la que una deficiencia es toda pérdida o anomalía de una estructura o función psicológica,

fisiológica o anatómica, una discapacidad es toda restricción o ausencia (debida a una deficiencia) de la capacidad de realizar una actividad en la forma o dentro del margen que se considera normal para un ser humano y una minusvalía es una situación desventajosa para un individuo determinado, consecuencia de una deficiencia o una discapacidad, que limita o impide el desempeño de un rol que es normal en su caso (en función de su edad, sexo o factores sociales y culturales).

Unos años después, en el año 2001, la ya mencionada OMS revisó la clasificación de los años 80 para cubrir la necesidad de ajustar los procedimientos de diagnóstico a las nuevas realidades (Minguijón Pablo et al., 2005), dando lugar a la Clasificación Internacional del

Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud (CIF), en la que se incluye la relación con el entorno físico y social como desencadenante básico de la discapacidad. En la CIF el concepto de discapacidad se define como el estado de salud en el que, debido a déficits de funcionamiento de las funciones y estructuras corporales, se produce una limitación en la actividad del individuo y una restricción en la participación social, contextualizadas (reforzadas o limitadas) por factores ambientales y personales.

Es por lo tanto el concepto de discapacidad un término que ha sufrido una evolución a lo largo del tiempo, habiendo tenido diversos enfoques así como distintos significados.

Figura 1. Evolución de los distintos enfoques del concepto de discapacidad. Fuente (Fundación PREVENT, 2010)

<i>Época</i>	<i>Enfoque</i>	<i>Tratamiento</i>	<i>Actitud social</i>
En las culturas antiguas	Enfoque mágico-religioso: la locura y los grandes trastornos físicos o	Remedios: magia e intervención de brujos y Chamanes, masajes,	Objeto de rechazo y a veces causa de muerte. Postración pasiva y culpabilizada
Desde el s. XV	Enfoque técnico y secularizado: la discapacidad como resultado de fenómenos naturales (accidentes) que requieren una terapia adecuada, igual que otras enfermedades	Instituciones manicomiales orientadas a la rehabilitación con tratamientos que persiguen la inserción social de los pacientes	Internamiento masivo, las tareas terapéuticas fueron sustituidas por la custodia y cronificación de los atendidos
Finales S. XIX y II Guerra Mundial	Enfoque médico y asistencial: Identificación y explicación de muchos trastornos, relacionados con factores físicos (bioquímicos, traumáticos o perinatales) como psíquicos (formas de aprendizaje o socialización infantil)	Atención educativa y asistencial. Implicación del estado. Creación de "Centros especiales" de educación y ocupación	Efecto estigmatizador: Prevalen las etiquetas y una política paternalista que refuerza la dependencia respecto a las instituciones y el desarrollo de nuevas formas de discriminación social y laboral
2ª Mitad del s. XX	Se pone acento al origen social de la discapacidad, prevención, rehabilitación e inserción comunitaria	Se favorecen centros de salud y servicios comunitarios. Se defiende la inclusión y normalización escolar y laboral con el soporte que sea necesario	Movimiento social, a través de asociaciones, formadas por personas con discapacidad y familiares, que defienden los derechos de las personas con discapacidad

En la figura 1 se sintetiza la evolución de los diferentes enfoques de ese concepto, así como su consideración y tratamiento social. Como punto de partida en la antigüedad la orientación se relacionaba mucho con connotaciones religiosas o relacionadas con la magia; actualmente se subrayan las connotaciones sociales de la discapacidad.

Una vez que se han revisado los diferentes enfoques y definiciones del concepto discapacidad, se pasa a comentar brevemente los tipos de discapacidades que tiene como objeto este estudio, la discapacidad física y sensorial, tanto visual como auditiva, así como la sordoceguera.

La discapacidad física es aquella que reúne en las personas algunas limitaciones en la realización de sus movimientos. También pueden estar afectadas otras áreas como el lenguaje o la manipulación de objetos. Esta

discapacidad se divide en tres grandes grupos: las deficiencias motóricas osteoarticulares, las deficiencias motóricas del sistema nervioso y las deficiencias viscerales (COCEMFE, s.a.).

En cuanto a la discapacidad sensorial, el Servicio de Información sobre discapacidad (SiD, s.a.) la define como aquellas deficiencias visuales, del oído y del lenguaje, habla y voz. Dentro de la discapacidad sensorial encontramos la discapacidad auditiva y la discapacidad visual. La discapacidad auditiva es la carencia, disminución o deficiencia de la capacidad auditiva total o parcial. La discapacidad auditiva se clasifica según diferentes criterios. Uno de ellos es teniendo en cuenta el momento de adquisición de la misma dividiéndose en sordera prelocutiva, cuando aparece antes de que la persona adquiera el lenguaje y postlocutiva cuando es posterior a la adquisición del mismo. Otra clasificación es la que se refiere a los niveles de pérdida auditiva, medida en decibelios (dB), que se inicia como hipoacusia leve desde 20 a 40 dB, pasa a hipoacusia moderada desde 40 a 70 dB, siendo hipoacusia severa desde 70 a 90 dB y llegando a sordera cuando supera los 90 dB (Fundación PREVENT, 2010).

Según la Organización Nacional de Ciegos (ONCE), cuando se habla en general de ceguera o deficiencia visual se está haciendo referencia a unas condiciones caracterizadas por una limitación total o muy seria de la función visual. Por ese motivo, cuando se habla de personas con ceguera se hace referencia a aquellas que no ven en absoluto o solamente tienen una ligera percepción de luz y si la persona tiene deficiencia visual se está señalando que, con la mejor corrección posible, podrían ver o distinguir algunos objetos a una distancia muy corta (ONCE, 2014).

Por último, una persona se considera que es sordocega cuando en ella se combinan las dos deficiencias sensoriales señaladas anteriormente, la visual y la auditiva, manifestándose cada una de ellas en mayor o menor grado. La sordoceguera forma parte de las pluridiscapacidades.

Para terminar esta introducción comentar los datos actuales que existen sobre la cantidad de personas que sufren discapacidad en España, reflejo de ese tratamiento social ya comentado. Se tiene constancia de dos tipos de controles de este dato, uno es la "Encuesta de Discapacidad, Autonomía personal y situaciones de Dependencia" (EDAD) que fue realizada en el año 2008 e investigó la percepción subjetiva que tienen las personas sobre sus limitaciones, su grado de severidad y las ayudas recibidas (INE, 2008). Por otro lado se encuentra la "Base de datos Estatal de personas con discapacidad", que recoge la información relativa al total de la gestión de valoraciones en las distintas comunidades autónomas en las que se estructura el territorio español (IMSERSO, 2013). Hay que considerar que EDAD es una muestra que de manera subjetiva representa a las personas que presentan discapacidad y la base de datos aquellas personas que han sido valoradas respecto su grado de discapacidad, entendiéndose que éstas están en situación de discapacidad cuando obtienen un grado de discapacidad igual o superior al 33%. Con ambas aclaraciones presentes, en la figura 2, para ambas fuentes de datos, recoge las cifras de personas con discapacidad en España, en Castilla La Mancha y en la provincia de Toledo (EDAD no facilita ese dato para Toledo).

Figura 2. Datos de personas con discapacidad en España, Castilla La Mancha y Toledo.

Fuentes de extracción de datos	España	Castilla-La Mancha	Toledo
Encuesta de Discapacidad, Autonomía personal y situaciones de Dependencia	3.847.900	182.900	---
Base de datos Estatal de personas con discapacidad	2.564.893	119.173	30.634

Fuente: Elaboración propia.

Tras percibir la envergadura de las personas con discapacidad, es de interés resaltar que en los últimos años las bibliotecas en materia discapacidad han realizado importantes avances. El Manifiesto de la IFLA del 2001 (IFLA, 2001) otorgaba a las bibliotecas públicas la importancia que deben tener, con su función cultural y ante una función tan global, contemplaba expresamente su disponibilidad para usuarios con discapacidad. La Unión Europea con su Directiva 2006/115/CE (Unión Europea, 2006) liberalizó los derechos de autor para obras destinadas al préstamo en bibliotecas y supuso un beneficio considerable para las colecciones bibliotecarias, y para todos sus usuarios, incluidos los que tienen alguna discapacidad. Otras iniciativas

estatales siguen en esa línea, con una especial consideración a la última Ley de lectura, del libro y de las bibliotecas; e incluso con la gran preocupación por la accesibilidad de la producción cultural española en la Ley del Depósito Legal del año 2011 (España, 2011). O la mención explícita en la última Ley de Bibliotecas de Castilla La Mancha de ese mismo año (Castilla La Mancha, 2011), además de los múltiples planes de fomento de lectura en la comunidad autónoma, que tienen una amplia preocupación en esta materia.

Bajo ese marco este trabajo pretende conocer si las bibliotecas públicas en la provincia de Toledo son accesibles para las personas con alguna discapacidad

física y sensorial (visual y auditiva), así como con sordoceguera. Para lograrlo, se plantean diferentes objetivos específicos, para así descubrir si las bibliotecas públicas de la provincia de Toledo tienen usuarios reales y qué tipos de discapacidades atienden; saber si se cuida la accesibilidad física a las bibliotecas públicas de Toledo, su entorno, a sus edificios y con su mobiliario; averiguar si las bibliotecas ofertan servicios especiales adaptados a usuarios, más allá de los convencionales; explorar si las bibliotecas toledanas cuentan con colecciones adaptadas; avisar sobre si cuidan la accesibilidad de las páginas web de las bibliotecas públicas de Toledo; demostrar si los recursos humanos de las bibliotecas tienen capacidad y/o formación en materia de discapacidad y percibir si las bibliotecas apoyan a sus usuarios con discapacidad con productos bibliotecarios adaptados

Metodología

La muestra de las bibliotecas públicas de la provincia de Toledo con las que se trabaja, está formada por bibliotecas públicas municipales, que a su vez pueden regionales, salas de lectura pública y la biblioteca pública del estado de la provincia. Los bibliobuses por sus características especiales no serán incluidos en ella.

Para contar con la lista de bibliotecas de interés para este estudio, se recurrió al directorio de las bibliotecas españolas (Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, s.a.), que cuenta con la posibilidad de realizar informes personalizados. Utilizando las diversas opciones, se filtró por bibliotecas cuyos datos de identificación coinciden con la Comunidad Autónoma de Castilla La Mancha, en la provincia de Toledo y que su organización será de tipo biblioteca pública. En el momento en el que se realizó la consulta, ese informe contenía 154 ítems, de los cuales dos eran bibliobuses que no fueron considerados, quedando identificadas un total de 152 bibliotecas públicas en la provincia de Toledo.

El método para obtener los datos de interés, fue una encuesta realizada a través de un cuestionario, enviado por correo electrónico a esos 152 centros. Para ello se utilizó un cuestionario estructurado en 8 bloques, compuesto por 27 preguntas, la mayoría de ellas del tipo categorizadas y cerradas, y cinco del tipo abiertas. El primero de los bloques se ocupaba de las cuestiones generales de índole administrativa para continuar con aspectos relacionados con los usuarios con discapacidad, tratándose, a continuación, los diferentes aspectos referidos a la accesibilidad en materia de accesibilidad física, servicios accesibles, colección adaptada, página web accesible, formación del personal bibliotecario en materia de discapacidad y finaliza con un bloque centrado en la existencia de productos de apoyo en las bibliotecas. El cuestionario se realizó con Google Forms, es un servicio que facilita un cómodo acceso en línea y que traslada las respuestas a una hoja de cálculo para su posterior tratamiento.

Las bibliotecas recibieron el cuestionario por correo electrónico y con una de ellas se realizó una prueba previa o *pretest*. La biblioteca que participó en esa fase de validación, volvió a contestar al mismo tras la adaptación y mejora de aquellos aspectos que debían ser revisados.

El texto de ese correo contenía el enlace que les llevaba hasta la encuesta junto con un texto a modo de presentación enviado por una de las autoras de esta propuesta y bibliotecaria en Los Yébenes (Toledo). En ese texto se les presentaba el itinerario del cuestionario además del plazo establecido durante el que pudieron participar (un mes). Tras el primer correo enviado se envió un segundo, recordando que faltaba una semana para cumplir el periodo establecido. Los días que mayor tasa de participación se alcanzó fueron el día que se efectuó el envío y el del recordatorio.

Resultados

La encuesta se estructuraba en ocho bloques y los resultados se exponen siguiendo esa misma organización.

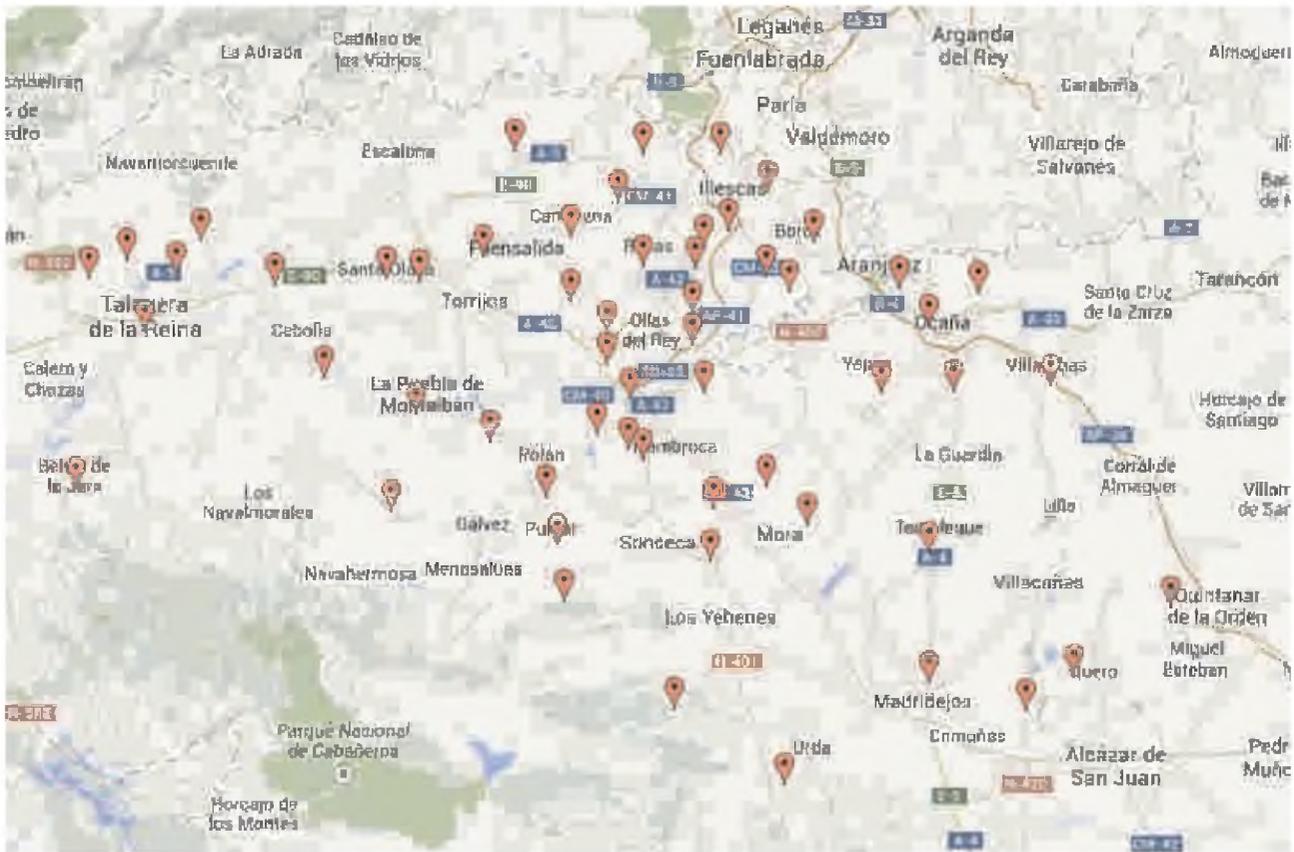
Datos generales

Una vez finalizado el plazo para participar en esta investigación, se contó con la perspectiva de 58 bibliotecas, lo que supone una tasa de participación de casi un 40% (38,16%). La figura 3 permite identificar que ésta ha sido más densa en las zonas situadas entre la capital de la provincia, Toledo y las más próximas a la provincia de Madrid. Coincidiendo también con la mayor densidad de municipios entre ambas capitales. Interesante la concentración de participación en torno a bibliotecas ubicadas con cierta proximidad a Talavera de la Reina y a Ocaña.

En relación con la titularidad, 57 de las 58 bibliotecas son bibliotecas públicas municipales dependientes de la administración local, y en la muestra la única biblioteca pública del Estado, es la Biblioteca Regional de Castilla La Mancha, que depende de la Junta de Comunidades de Castilla La Mancha.

En lo relativo a la situación administrativa del personal bibliotecario que respondió al cuestionario, la mayoría son auxiliares, técnicos 15 de ellos y 12 facultativos (figura 4). También hay 2 bibliotecas cuyo personal bibliotecario optó en el cuestionario por la opción "otros", argumentando en uno de los casos que pertenece al grupo C1, por lo que forman parte de la escala técnica de auxiliar; mientras que el segundo hace referencia al grupo que pertenece, siendo auxiliar con el grado de Licenciado, por lo que no se corresponde con la escala.

Figura 3. Distribución geográfica de las bibliotecas de la provincia de Toledo que participaron en la encuesta.



Fuente: Elaboración propia con "es.batchgeo.com"

Figura 4. Distribución de la escala del personal bibliotecario que participó en la encuesta.

Categoría administrativa	N	%
Auxiliar	29	50,00
Técnico o técnico medio	15	25,86
Facultativo o técnico superior	12	20,69
Otros	2	3,45
Total	58	100

Fuente: Elaboración propia.

Los usuarios de las bibliotecas y la discapacidad en Toledo

En 46 bibliotecas, de entre todas las que respondieron al cuestionario, las personas con discapacidad que sí que acuden a las mismas representan un 79,31%, aunque el número de personas y su frecuencia de visita es poco representativo, ya que según se observa en la figura 5, en la mayoría de las bibliotecas cuentan tan solo con entre 1 y 10 usuarios con discapacidad y su frecuencia de visita se puede decir que es poco frecuente u ocasional, siendo la periodicidad mensual o semanal la más habitual (figura 6). Lo ideal sería que, al igual que ocurre con otros usuarios, la frecuencia de

visita a la biblioteca para personas con alguna discapacidad, se concentrara en torno a visitas más habituales, diariamente.

Figura 5. Número de usuarios con discapacidad que visitan las bibliotecas. Fuente: Elaboración propia.

Rango de usuarios con discapacidad	N	%
Entre 1 y 10	41	91,11
Entre 11 y 20	3	6,67
Entre 21 y 30	1	2,22
Total	45	100

Figura 6. Frecuencia de visita de los usuarios con discapacidad a las bibliotecas. Fuente: Elaboración propia.

Frecuencia de visita de los usuarios con discapacidad	N	%
Semanalmente	18	39,13
Mensualmente	17	36,96
No sabe, no contesta	7	15,22
Diariamente	4	8,70
Total	46	100

Bajo la amplia denominación de usuarios con discapacidad merece la pena prestar la atención en lo que afecta a sus diferentes discapacidades de los usuarios que acuden a las 46. En la figura 7 se observa que de entre todas las discapacidades, la mayoría de los usuarios presentan alguna discapacidad física, acudiendo a ellas, en menor medida, los usuarios con discapacidades sensoriales. La discapacidad motora acumula un número de usuarios significativo y la discapacidad auditiva está muy próxima en términos cuantitativos a los usuarios que parecen tener otras discapacidades diferentes a la visual, motor o auditiva.

Figura 7. Distribución de las discapacidades que presentan los usuarios reales. Fuente: Elaboración propia

<i>Usuarios</i>	Visual	Motora	Auditiva	Otras discapacidades
Ninguno	33	5	26	19
Pocos	7	22	10	15
Algunos	5	15	10	12
Muchos	1	4	0	0

La accesibilidad física a las bibliotecas en Toledo

La accesibilidad física a las bibliotecas es un eje clave, principalmente para las personas con discapacidad bien física y/o visual. Una de las principales recomendaciones en esta materia, aunque no la única, es que la biblioteca se encuentre a nivel del suelo. Esta característica arquitectónica se cumple en 9 bibliotecas, en ellas el edificio que alberga la biblioteca ubica a ésta en su planta baja del mismo o sólo posee una planta.

De las 49 bibliotecas que tienen varias plantas, tan solo 36 poseen ascensor. En cuanto a éste, como se puede ver en la figura 8, si bien la mayoría no poseen señalización adaptada, ocurre que la adaptación para discapacidad visual es mayoritaria respecto a las demás, siendo la adaptación a discapacidades auditivas la que menos cumplen.

Figura 8. Distribución de la señalización adaptada en los ascensores. Elaboración propia.

<i>Señalización adaptada en los ascensores de las bibliotecas</i>	N	%
No están adaptados para personas con necesidades especiales	20	43,48
Sí, para personas con discapacidad visual	14	30,43
Sí, para personas no mencionadas entre las opciones previas	8	17,39
Sí, para personas con discapacidad auditiva	4	8,70
<i>Total</i>	46	100

Fuente: Elaboración propia.

La figura 9 expone las diferentes opciones que se pueden dar en la biblioteca para mejorar su accesibilidad física al edificio y la de su entorno, entre las que se encuentran la ausencia de obstáculos en los

lugares de tránsito, importante para las personas con discapacidad visual y discapacidad física por el espacio libre necesario en pasillos, vestíbulos y zonas de espera, característica que cumplen 39 bibliotecas (67,24%). Por otro lado están los aseos adaptados que las personas con discapacidad física, sobre todo usuarios con sillas de ruedas van a necesitar especialmente, siendo la mitad de las bibliotecas, 29, las que cuentan con ellos. La existencia de una zona de aparcamiento con plazas reservadas para personas con movilidad reducida es una realidad en 24 bibliotecas mientras que la señalización adaptada, importante para las personas con discapacidad sensorial, se da solamente en 7 de las 58 bibliotecas que respondieron al cuestionario.

Figura 9. Diferentes opciones de accesibilidad que cumplen las distintas bibliotecas.

<i>Opciones del edificio de biblioteca</i>	N	%
Ausencia de obstáculos en los lugares de tránsito	39	67,24
Aseos adaptados	29	50,00
Zona de aparcamiento con plazas reservadas para vehículos de personas con movilidad reducida	24	41,38
Señalización adaptada	7	12,07

Fuente: Elaboración propia.

El mobiliario y la ubicación del mismo, además de sus particularidades, debe tenerse en cuenta para una visión más amplia en materia de accesibilidad. De entre las participantes en el estudio, 6 bibliotecas que no seleccionaron ninguna opción de las propuestas, por lo que se puede afirmar que no tienen su mobiliario adaptado, mientras que 52 de ellas sí que cumplirían alguna de las características recogidas en el

cuestionario. La mayoría de las bibliotecas (43 centros) cuentan con mesas con altura suficiente para que un usuario con silla de ruedas pueda utilizarlas. En cuanto los mostradores adaptados, que deben tener 2 alturas para facilitar la atención a todos los usuarios así como no presentar mamparas de cristal que dificultan la comunicación, sobre todo, con personas con discapacidad auditiva, son 28 las bibliotecas que sí los tienen. Si los pasillos entre estanterías no son lo suficientemente anchos, como ocurre en más del 50% de las bibliotecas, las personas usuarias de sillas de ruedas que necesiten acceder a la colección encontrarán barreras para lograrlo y no podrán desplazarse libremente en la zona de estanterías.

Algo parecido ocurre con la altura de las estanterías, que por un lado deberían tener una altura de, como máximo, 1,50 metros, de manera que un usuario de sillas de ruedas pueda acceder a todos los estantes, y por otro, presentar un hueco inferior de unos 40 centímetros necesario para que las personas usuarias con silla de ruedas puedan aproximarse a ellas, características que cumplen tan solo 14 de las bibliotecas. Es habitual encontrar este tipo de problemas por la falta de espacio existente en las bibliotecas, común denominador en muchos centros.

La accesibilidad a los servicios bibliotecarios en Toledo

Con el fin de revelar cómo de accesibles son los servicios bibliotecarios en esta provincia, se comenzó preguntado a los centros sobre los servicios que prestan. Es el servicio de préstamo el que se ofrece en todas, seguido con un porcentaje muy similar el de consulta en sala y el de acceso a Internet. Actualmente, la animación a la lectura y la formación de usuarios están cobrando mucha importancia, de manera que 50 bibliotecas prestan estos servicios. Los servicios orientados a personas con necesidades especiales son menos frecuentes, tan solo se ofertan en 19 de ellas.

Ese punto era de especial interés y por ese motivo se profundizó en esa cuestión. Hay que tener en cuenta que de esas 19 bibliotecas, 3 de ellas no seleccionó ninguna opción para matizar sobre cuáles son esos servicios. Es por lo tanto poco coherente. Además es interesante resaltar que una de las bibliotecas, la Biblioteca de Castilla-La Mancha ofrece 2 servicios diferentes: préstamo a domicilio para usuarios con discapacidad física y visitas de lectores a domicilio para usuarios con discapacidad visual.

Centrando la atención en la figura 10, es el préstamo a domicilio para usuarios con discapacidad física el servicio que realizan el mayor número de bibliotecas. Los demás servicios sólo son realizados por una biblioteca. Por otro lado, hay 3 bibliotecas que incluyen servicios diferentes a los mencionados. La biblioteca de Ugena comenzó en octubre del año 2013 a trabajar en un proyecto de integración de colectivos con discapacidad, el Proyecto TETE-InTÉgraTe. La Biblioteca de Borox lleva a cabo un club de lectura con

personas mayores que presentan discapacidad motora. Destacar también, por último, que la biblioteca de Talavera de la Reina desarrolla un club de lectura fácil para personas con discapacidad intelectual así como la realización de publicidad mediante carteles en lectura fácil.

Figura 10. Servicios orientados a usuarios con necesidades especiales.

Servicios orientados a usuarios con necesidades especiales	N	%
Préstamo a domicilio para usuarios con discapacidad física	12	63,16
Club de lectura adaptado a las personas con discapacidad auditiva	1	5,26
Visitas de lectores a domicilio para usuarios con discapacidad visual	1	5,26
Otros	3	15,79

Fuente: Elaboración propia.

Las colecciones bibliotecarias y discapacidad en Toledo

Como era de esperar, todas las bibliotecas cuentan con colecciones formadas por libros impresos. Tan solo una de ellas no cuenta en su colección con ningún tipo de material audiovisual; entre las que sí, la mayoría de los fondos audiovisuales incluyen subtítulos ya que es una característica que normalmente suele venir incorporada. En relación con los documentos sonoro-musicales son 8 bibliotecas las que no los incluyen en la colección, de nuevo, para este tipo de materiales la mayoría de bibliotecas sí cuenta con ellos.

Aproximadamente la mitad de las bibliotecas poseen publicaciones periódicas, disminuyendo considerablemente el número de bibliotecas que ofrecen acceso a la colección en línea y libros electrónicos. Estos últimos recursos son de gran interés para todos y parece que las bibliotecas podrían considerar seriamente su incorporación entre sus fondos. Para las personas con discapacidad visual son interesantes ya que les permiten adaptar el tamaño de la letra, el contraste, los diferentes niveles de grises. Una característica muy importante para los usuarios ciegos, que posee el libro electrónico de la marca kindle 3, es la denominada "read-to-me" por la que el texto es convertido en voz. Siguiendo con el potencial de los libros electrónicos, para los usuarios con discapacidad física motriz sería muy útil respecto al paso de páginas tan sólo con un toque en la pantalla. Tras repasar las principales características, incluso para bibliotecas con personal reacio al cambio, es muy recomendable el uso de estos dispositivos.

En muchas ocasiones, y según para qué discapacidad, ese grupo de personas deberían poder disponer de materiales en formatos diferentes que se ajusten a

diversas necesidades. En la figura 11 se enumeran algunos de ellos, resaltando que 12 bibliotecas no poseen ningún documento con las características citadas. Sí se resalta la existencia de libros en formato Braille en dos de las bibliotecas, formato no habitual por el volumen asociado a dicho formato. Y éstas son las bibliotecas más importantes de la provincia, la Biblioteca de Talavera de la Reina y la Biblioteca de Castilla La Mancha ubicada en Toledo capital. Finalmente destacar que ninguna biblioteca posee materiales audiovisuales con audiodescripciones, muy necesarias para las personas ciegas.

Figura 11. Formatos adaptados.

Formatos adaptados	N	%
De lectura fácil y/o con pictogramas	42	91,30
Con letra grande	39	84,78
Audiolibros	17	36,96
En Braille	2	4,35

Fuente: Elaboración propia.

La accesibilidad web en las bibliotecas públicas de Toledo

Las tecnologías de la información y la comunicación en el ámbito bibliotecario también cuentan con un potencial en lo relativo a accesibilidad. La existencia de páginas web en bibliotecas públicas es minoritaria, de manera que sólo 16 bibliotecas encuestadas (27,5%) cuentan con una. La mayoría de las bibliotecas que sí poseen página web no tienen conocimientos de accesibilidad web; desconocen, por ejemplo, las pautas internacionales dadas por el consorcio W3C.

Los recursos humanos de las bibliotecas públicas de Toledo

En materia de accesibilidad los recursos materiales son importantes pero la gran apuesta está en los recursos humanos como un pilar esencial. La mayoría de las bibliotecas no poseen personal formado en materia de discapacidad, más del 86%, por lo que inicialmente se podría pensar que el personal no está capacitado para tratar con personas con discapacidad. Si bien, puede ocurrir que haya bibliotecas que tengan personal que sí que esté capacitado para ayudar a personas con alguna discapacidad por su experiencia, proximidad con algún familiar o persona de su entorno, que posea una determinada discapacidad. Por ese motivo, hay dos bibliotecas pertenecientes a las poblaciones Cobisa y Novés, en las que si bien afirman que su personal no posee formación en dicha materia, sí manifiestan sentirse capacitadas para poder ayudar a personas con discapacidad.

Los productos de apoyo en las bibliotecas públicas de Toledo

Las personas con determinadas discapacidades van a necesitar de productos de apoyo para acceder a la

colección de una biblioteca. Así se cree que contar con al menos los productos más elementales como lupas o atriles, sería muy interesante y cubriría necesidades básicas. Una vez hecha esta observación, es sorprendente descubrir que ni tan siquiera las dos bibliotecas más importantes como son la de Talavera de la Reina o la Regional en Toledo, posean algún tipo de producto de apoyo. Hay que destacar que la única biblioteca que posee un producto de apoyo, teclados adaptados, es la Biblioteca Municipal de Madridejos.

Conclusiones

En cuanto al personal bibliotecario, quedó recogido en los resultados del cuestionario que la mitad de los encuestados eran auxiliares frente a facultativos y técnicos que representan la otra mitad. Sea cual sea la formación académica del personal, parece no existir relación entre la formación que poseen y los conocimientos sobre accesibilidad y discapacidad que dichos profesionales reconocen.

A la mayoría de las bibliotecas públicas de la provincia de Toledo acuden usuarios con discapacidad, haciéndolo, en mayor medida, los que tienen discapacidad física, después los que tienen discapacidad visual y por último los que la presentan de tipo auditiva.

El número de usuarios es cuantitativamente bajo y su frecuencia de visita es en igual proporción semanal y mensual. Para lograr que estos valores aumentaran sería necesario el diseño de campañas de información donde la biblioteca publicitara sus servicios y la colección de la misma, dando importancia a aquello que pueda interesar al colectivo de personas con discapacidad, de manera que puedan atraer nuevos usuarios pertenecientes a este colectivo. Por otro lado se debe programar actividades adaptadas a diferentes discapacidades, favoreciendo así la integración de las personas con discapacidad con el resto de usuarios. De esta manera conseguiremos que aumente su interés en la biblioteca y su frecuencia de asistencia a la misma también aumente. Esto es lo que se denomina marketing bibliotecario, respecto al cual los profesores Margarita Pérez Pulido y José Luis Herrera Morillas realizan un estudio en el que recogen las tendencias del marketing en las bibliotecas públicas, presentando una serie de actividades realizadas por diferentes bibliotecas públicas españolas, destacando la única que aparece para personas con discapacidad denominada Telebiblioteca llevada a cabo por la Red de Bibliotecas de la Comunidad de Madrid (Herrera Morrillas y Pérez Pulido, 2006).

La accesibilidad física es una de las características más importantes sobre todo para las personas que sufren discapacidad física y visual. En cuanto al urbanismo, pocas de las bibliotecas públicas de la provincia de Toledo encuestadas poseen plazas de aparcamiento reservadas.

Observando la accesibilidad al edificio, las bibliotecas públicas de la provincia analizada dejan mucho que

desea porque si bien poseen ascensores para facilitar el acceso en las bibliotecas que no se encuentran a cota cero, estos ascensores no tienen señalización adaptada en la mayoría de los casos, siendo la menos representativa la adaptada a usuarios con discapacidad auditiva.

Los aseos deben estar adaptados para facilitar su uso a todas las personas, siendo las personas con discapacidad física las que más necesitan de estas adaptaciones. En las bibliotecas de la provincia de Toledo tan solo la mitad de las bibliotecas encuestadas cumplen esta característica de accesibilidad.

En cuanto al mobiliario de las bibliotecas, la mayoría poseen mesas con altura suficiente para el uso de usuario de sillas de ruedas, pero también la mayor parte de ellas no permiten el acceso a la colección a estos usuarios en la zona de estanterías al no dejar espacio suficiente entre ellas y donde las características de éstas hacen que estas personas no puedan acercarse y acceder libremente a la colección al no alcanzar a todos los estantes.

En la comunidad de Castilla-La Mancha no existe un plan de accesibilidad para sus bibliotecas como el que existe en la comunidad de Madrid, en él se priorizaron en un primer lugar los problemas de acceso físico para posteriormente solucionar lo relativo al mobiliario, señalización, acceso a la colección, entre otros (Moral Iglesias et al., 2008).

Los servicios bibliotecarios que más se ofrecen en las bibliotecas públicas de la provincia de Toledo son los correspondientes al préstamo, consulta en sala, acceso a internet y servicio de información y referencia.

La animación a la lectura y la formación de usuarios está cobrando una gran importancia en las bibliotecas de manera que deberán ser susceptibles de adaptación para personas con discapacidad.

Existen bibliotecas que ofrecen servicios especiales a las personas con discapacidad, tales como préstamo a domicilio, clubes de lectura para personas con discapacidad auditiva y visitas de lectores al domicilio de personas que no puedan acceder a la biblioteca.

Hay que destacar que los servicios para las personas con discapacidad auditiva son los que se dan en menor medida. Un referente de biblioteca que sí presta servicios dirigidos a este colectivo es la biblioteca de Forum Metropolitano de A Coruña en la que cuentan con un Servicio de Atención a la Comunidad Sorda en la que un intérprete de lengua de signos cuyas "principales funciones son las de servir de intermediario en la comunicación entre el personal bibliotecario y/o los servicios que ofrecen las bibliotecas y las personas sordas atendéndolas en todas sus necesidades (explicación de normas, espacios y servicios), así como la interpretación de conferencias, actividades y visitas" (Cerdeiras Uría y Pena Coldeira, 2004).

Dentro de la política de colecciones de la biblioteca se debe incluir la adquisición de materiales en diferentes formatos. En las bibliotecas públicas de la provincia de Toledo presentan de forma generalizada los libros en formato papel, audiovisuales y documentos sonoros. Ya es más extraño encontrar libros electrónicos o colección accesible en línea.

En la colección de libros impresos existen formatos adaptados tales como lectura fácil y/o pictogramas, con letra grande, audiolibros y en braille, entre otros. La mayoría de las bibliotecas de la provincia de Toledo tienen en su colección libros de lectura fácil y/o pictogramas y con letra grande y en menor medida audiolibros. Los libros en formato braille tan sólo los poseen las dos bibliotecas principales de la provincia, la Biblioteca Pública de Talavera de la Reina y la Biblioteca Regional de Castilla-La Mancha, ubicada en Toledo.

Para los formatos especiales que la biblioteca no pueda adquirir por diferentes causas, tales como el presupuesto o el espacio libre en la biblioteca, se podrá tener acceso a través de préstamo interbibliotecario con entidades especializadas en ellos así como con convenios de colaboración con dichas entidades. Un ejemplo de convenio fue el realizado por la Biblioteca de Cartagena con la ONCE (Mercader Blanco y Nieto Carramiñana, 2008).

Es muy recomendable la adquisición tanto de lectores de libros electrónicos como de ebooks en la biblioteca por las numerosas ventajas que presentan para las personas con discapacidad tanto visual como física tales como control de contraste, diferentes niveles de grises, control de tamaño de letra y la facilidad de pasar las hojas mediante una pulsación en la pantalla, sólo accesible en algunos lectores. Desde el año 2011, la Red de Bibliotecas Públicas de Castilla-La Mancha ofrece el préstamo de lectores en las bibliotecas públicas del Estado. Actualmente, la secretaría de Estado de Cultura impulsa el préstamo de ebooks en bibliotecas públicas españolas destinando más de 2 millones de euros para la adquisición de licencias de uso y el desarrollo del sistema informático para tal fin (Rozalén, 2014).

El personal bibliotecario no tiene conocimiento de accesibilidad web por lo que es muy difícil que puedan hacer accesible su página web. Por otro lado, como ya se ha resaltado en el apartado de resultados, en las bibliotecas públicas de la provincia, normalmente las páginas web no son desarrolladas por el personal de la biblioteca. Este hecho marca que cualquier acción que se pudiera emprender para convertir las páginas web de las bibliotecas en accesibles, se debiera orientar a personal ajeno a la propia biblioteca.

Respecto al conocimiento general de accesibilidad en bibliotecas, se ha demostrado que la mayoría del personal bibliotecario no lo tiene. Así una de las bibliotecarias utilizando un correo mostró su sorpresa al comprobar, gracias al cuestionario que se le hizo

llegar, los diferentes ámbitos de la accesibilidad, que ella desconocía y, en palabras de ésta, "pensaba que con tener un ascensor, la biblioteca ya era accesible". En cierta manera, aunque escapaba al propósito de este trabajo, aunque las bibliotecas no han recibido ninguna formación ni similar, ha sido un pequeño ejercicio para acercar a los profesionales de las bibliotecas, la conciencia sobre su rol en esta materia.

Observando este desconocimiento más o menos generalizado de la accesibilidad por los profesionales bibliotecarios de la provincia de Toledo, sería necesaria la formación en este ámbito, ya sea a través de cursos ofrecidos por la administración de la que depende la biblioteca, distintas asociaciones de personas con discapacidad en la provincia, incluso de las universidades que imparten los estudios de Biblioteconomía, actualmente grado de Información y Documentación, en la que actualmente, se trata la accesibilidad web, pero no existe asignatura alguna en la que se introduzca a la discapacidad, la comunicación con dichos usuarios y la búsqueda de información para este colectivo.

En los resultados de la encuesta realizada para este estudio, tan sólo una biblioteca ofrece productos de apoyo a sus usuarios con discapacidad, siendo éstos tan necesarios para las personas con discapacidad física o visual, por lo que las bibliotecas públicas, sobre todo las más importantes deberían poseer distintos productos de apoyo, siendo los más asequibles las lupas y los atriles, así como flexos de luz orientable en las salas de consulta, que si bien la Biblioteca Regional los tiene, éstos no son orientables y debieran serlo.

Parece que tras este estudio se puede advertir que si bien se ha adelantado bastante en los últimos años en materia de accesibilidad, todavía queda mucho por hacer. Las personas con discapacidad siguen sin poder ejercer plenamente a los derechos que las regulaciones les han ido otorgando. En el ámbito bibliotecario de la provincia de Toledo la realidad no es diferente y ha quedado claramente reflejado que los usuarios con discapacidad se encuentran con barreras para acceder a la colección y a los diversos servicios ofrecidos por la biblioteca, ya que existen muchas carencias en lo relativo a los instrumentos necesarios para que esa accesibilidad sea real. Las bibliotecas de la provincia española de Toledo no son lo suficientemente accesibles, habiendo mejorado en muchos casos en lo relativo a la accesibilidad al edificio, mientras que en otros aspectos clave, como son la colección o la atención al usuario con discapacidad todavía tienen un amplio trayecto que recorrer.

Referencias bibliográficas

- Castilla-La Mancha (2001). Ley 3/2011, de 24 de febrero, de la Lectura y de las Bibliotecas de Castilla-La Mancha. Boletín Oficial del Estado, 103, 44024-44047
- Cerdeiras Uría, M.; Pena Coldeira, A.M (2004). SACX: Servicio de Atención á Comunidade Xorda en la Biblioteca Fórum Metropolitano. [On line]. Recuperado de <http://hdl.handle.net/10421/742> Fecha de acceso 21 de abril de 2015.
- COCEMFE (s.a.) ¿Qué conocemos por discapacidad Física y orgánica? [On line]. Recuperado de http://www.cocemfe.es/con+otra+mirada/informacion_1-1.html Fecha de acceso 12 de febrero de 2015.
- España (2001). Ley 23/2011, de 29 de julio, de Depósito Legal. Boletín Oficial del Estado, 182, 86716-86727.
- Fundación PREVENT (2010). Guía para conseguir una prevención de riesgos laborales inclusiva en las organizaciones. [On line]. Recuperado de <http://www.madrid.org/bvirtual/BVCM010763.pdf> Fecha de acceso 10 de febrero de 2015.
- Herrera Morillas, J.L.; Pérez Pulido, M (2006). El edificio: espacio y equipamiento. En: Introducción a la Biblioteconomía: manual del alumno universitario. Badajoz: Abecedario.
- IFLA (2001). Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas (On line). Recuperado de <http://unesdoc.unesco.org/images/0012/001246/124654s.pdf> Fecha de acceso 13 de abril de 2015.
- IMSERSO (2013). Base de datos Estatal de personas con discapacidad. (On line). Recuperado de http://www.dependencia.imserso.es/imserso_01/documentacion/estadisticas/bd_estatal_pcd/index.htm Fecha de acceso 15 de marzo de 2015.
- INE (2008). Encuesta sobre Discapacidades, Autonomía personal y situaciones de Dependencia (On line). Recuperado de <http://www.ine.es/jaxi/menu.do?type=pcaxis&path=%2Ft15%2Fp418&file=inebase> Fecha de acceso 20 de marzo de 2015.
- Mercader Blanco, M.^a.J.; Nieto Carramiñana, M.^a.A. (2008). Discapacitados visuales en bibliotecas públicas. Convenio de colaboración entre la ONCE y el Ayuntamiento de Cartagena. En: IV Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas. Madrid: Ministerio de Cultura, Subdirección General de Información y Publicaciones, 381-392.
- Minguijón Pablo, J.; Penacho Gómez, A.M.; Pac Salas, D (2005). Discapacidad y Empleo. Instituto Aragonés de Empleo (INAEM); Caja Inmaculada (CAI). (On line). Recuperado de www.aragon.es/estaticos/ImportFiles/07/docs/Areas%20Genericas/Publicaciones/DISCAPACIDAD_EMPLEO.pdf Fecha de acceso 01 de febrero de 2015.
- Ministerio de Educación, Cultura y Deporte (s.a.). Directorio de bibliotecas españolas. (On line). Recuperado de <http://directoriobibliotecas.mcu.es/dimbe.cmd?apartado=buscador&accion=avanzado> Fecha de acceso 01/10/2015.
- Moral Iglesias, C.d.; Pedreira Campillo, G.; Sanz Villa, J. (2008). Plan de accesibilidad en la red de Bibliotecas Públicas del Ayuntamiento de Madrid. (On line). Recuperado de <http://hdl.handle.net/10421/553> Fecha de acceso 15 de abril 2015.
- ONCE (2014). Concepto de ceguera y deficiencia visual. [On line]. Recuperado de. <http://www.once.es/new/servicios-especializados-en-discapacidad-visual/discapacidad-visual-aspectos-generales/concepto-de-ceguera-y-deficiencia-visual> Fecha de acceso 02 de marzo de 2015.
- Unión Europea (2006). Directiva 2006/115/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de diciembre de 2006, sobre derechos de alquiler y préstamo y otros derechos afines a los derechos de autor en el ámbito de la propiedad intelectual. Diario Oficial de la Unión Europea, L376, 28-35.
- Rozalén, R. (2014). Cultura impulsa el préstamo de ebooks en bibliotecas españolas. (On line). Recuperado de <http://www.siliconnews.es/2014/02/06/cultura-impulsa-el-prestamo-de-ebooks-en-bibliotecas-espanolas/> Fecha de acceso 25 de abril de 2015.
- SID (s.a). Discapacidades sensoriales y expresivas. Servicio de información y discapacidad. (On line). Recuperado de <http://sid.usal.es/colectivos/discapacidad/discapacidades-sensoriales-expresivas.aspx> Fecha de acceso 21 de febrero de 2015.