

**GRUPO DE TRABAJO DE SERVICIOS BIBLIOTECARIOS PARA NIÑOS Y
JÓVENES**

**Consejo de Cooperación Bibliotecaria
Vitoria-Gasteiz, 9 y 10 de febrero de 2011**



**Coordinador: Luis Sánchez Torres
Biblioteca Pública del Estado en Albacete**

Este es un Grupo de Trabajo mixto que afecta a la Comisión Técnica de Cooperación de Bibliotecas Públicas y a la Comisión Técnica de Cooperación de Bibliotecas Escolares.

Seguimiento del Grupo durante el año 2010

En la actualidad el grupo de trabajo está formado por 18 personas que representan a doce Comunidades Autónomas además del Ministerio de Cultura y la Federación Española de Municipios y Provincias. Se ha producido la baja de la representante de la Biblioteca Nacional.

En este año el grupo ha celebrado reuniones virtuales por la imposibilidad de poder desplazarse a Madrid a una reunión presencial de gran parte de los miembros del grupo.

Las reuniones virtuales se han hecho a través de la Sede Colaborativa del Ministerio de Cultura. En los meses de Junio y Julio se hicieron tres reuniones y otras tres en el mes de Diciembre.

La primera conclusión que se extrae del modo de reunión virtual es:

- El servicio de chat es bastante lento, lo que dificulta una conversación fluida porque se cruzan las opiniones de los participantes.
- El chat no es operativo para una reunión de todos los miembros del grupo. Hay que celebrar reuniones reducidas por bloques de no más de cuatro participantes.
- Como ventaja, se generan informes de cada reunión que se pueden repasar posteriormente tanto para los miembros que participaron como para los que no pudieron asistir.

Actividad desarrollada por el grupo

Contamos ya con un borrador bastante avanzado. Estos son los puntos tratados:

1. Misión y objetivos

Entre otros, se pueden señalar los siguientes:

- Responsabilidad de la biblioteca para con los ciudadanos, en nuestro caso niños y jóvenes, el usuario menos fidelizado en nuestras bibliotecas.
- La imagen que de la biblioteca perciben los jóvenes. Ésta debe ser una institución dinámica y planificar y evaluar servicios que se adapten y prevean sus necesidades.

- Ofrecerles una gran variedad de recursos informativos y de ocio más afín a sus intereses. *“Todos los grupos de edad han de encontrar material adecuado a sus necesidades”*
- Orientar a los jóvenes ante tanta oferta informativa y fomentar su espíritu crítico.
- Alfabetización informacional, fomentar la formación permanente para crear usuarios activos desde pequeños. *“La biblioteca pública está llamada a desempeñar un papel esencial en la educación y en la formación en el transcurso de la vida. La formación no reglada ha sido reconocida como la más importante por tratarse de una opción libre, voluntaria y personal.*

2. Planificación de servicios

Se parte de la idea de que la biblioteca debe ofrecer los mismos servicios para niños, jóvenes y adultos.

La biblioteca debería tener las siguientes salas o espacios diferenciados para los usuarios. En principio:

- Infantil de 0 a 6 años.
- Infantil de 7 a 12 años.
- Juvenil de 13 a 18. En este punto hubo dudas de poner el límite en esta edad o incluso algo más, pero las pautas de la IFLA aconsejan hasta los 18 años como “adulto-joven”. Estos usuarios tendrían acceso a todos los materiales de la Biblioteca.

No creemos que las pautas deban ser exhaustivas en la organización y planificación de espacios (medidas, tipo de mobiliario, etc...). Sin embargo, sí que se pueden hacer algunas recomendaciones. Con respecto a los niños:

- Los espacios deben ser amplios pero no excesivamente grandes, con dimensiones equilibradas, no alargados o estrechos o excesivamente altos.
- Un ambiente muy rico en estímulos y sobrecargado de objetos genera apatía y desinterés.
- Los niños rechazan en general los espacios estructurados y organizados.

Las dos áreas infantiles podrían compartir el mismo espacio pero separado acústicamente en la medida de lo posible para evitar que se molesten unos usuario a otros.

Para los usuarios más pequeños del área Infantil, las “Pautas de la IFLA de servicios bibliotecarios para bebés e infantes” establecen: *“Hablar, escuchar, leer y otras habilidades de la alfabetización han de ser introducidas en los primeros estadios del desarrollo. Debe disponerse de espacios para movimientos corporales con música, dramatizaciones creativas, así como recursos para niños y padres”* El espacio y equipamiento debe ser

especialmente seguro sin ángulos ni aristas que puedan provocar accidentes. Un espacio vistoso con materiales que permitan al niño gatear o sentarse en el suelo, un lugar para cambiar pañales o un espacio para dar el biberón.

Hay que tener en cuenta que en este espacio estarán tanto niños como adultos a la hora de poner el mobiliario.

El área juvenil debe estar separada físicamente del área infantil. Debe tener un ambiente moderno y acogedor que dé cabida a los diferentes materiales así como una estructura flexible que facilite la interacción de los distintos grupos sin que se molesten entre sí. Por tanto, el área juvenil debe ser independiente del área infantil.

Creemos también importante que la biblioteca disponga de salas de trabajos para grupos. Espacios para el trabajo y el aprendizaje independiente donde los usuarios puedan hablar tranquilamente.

Las recomendaciones de la Fundación Bertelsmann en el documento “Servicios Bibliotecarios para Jóvenes”, son muy apropiadas para el diseño y planificación de un espacio para el público juvenil, etc... Se dice entre otras cosas:

- Nueva concepción de biblioteca. La biblioteca exige crear un espacio, multiforme y versátil, pensado y diseñando para los jóvenes. Debe permitir o facilitar la transición de los servicios bibliotecarios para niños a los de adultos.
- Una biblioteca para jóvenes debe ser un espacio de transferencia de conocimiento, para satisfacer las necesidades informativas, de educación, culturales y de tiempo libre, así como la lectura por placer o el aprendizaje permanente.
- La pretensión de la biblioteca para jóvenes es captar las tendencias actuales del mundo mediático juvenil.
- Participación e integración de los jóvenes. La participación de los jóvenes en las decisiones, la autogestión en algunas actividades, la posibilidad de desarrollar iniciativas, les conferirá una serie de valores de igualdad, de responsabilidad y de autonomía personal que demandan.

En las áreas infantil y juvenil los servicios a prestar serían:

- Información y referencia.
- Préstamo.
- Lectura y consulta en sala.
- Consulta de materiales de la colección así como fuentes externas en todos los formatos.
- Actividades culturales y de animación a la lectura.
- Formación de usuarios para que puedan desenvolverse de forma autónoma en el uso de todos los recursos a través de visitas guiadas en grupo o individuales.
- Acceso a Internet.

- Servicios a grupos especiales.
- Reprografía/digitalización.

En cuanto a las colecciones, éstas deben atender a una gran diversidad, incidiendo en los medios electrónicos. Deben ser atractivos y de calidad, así como actuales y con una presentación que les permita un acceso rápido a la información, intuitivo, metódico y “poco formal”.

- Libros, literatura juvenil con temas que les interesen: amor, aventuras, sexualidad, estilos de vida, trabajo, biografías, etc..., así como material que facilite sus tareas educativas.
- Revistas: revistas juveniles populares, revistas de chicos, moda, cine, musicales, de informática, juegos de ordenador, etc...
- Cómic: Este es un medio muy atractivo para jóvenes, muy visual y dinámico, que facilita la introducción a la literatura. Hay una variada oferta de cómic, español, europeo, americano, manga, etc.
- Música: Es uno de los elementos con el que los jóvenes se desenvuelven con total naturalidad y está totalmente integrada en sus vidas. Se debe ofrecer una variada tipología de géneros. De igual forma se ofrecerán DVD's con conciertos, vídeos musicales, etc.
- Acceso a Internet. Los jóvenes de ahora no entienden el acceso a la información o el ocio sin Internet. Es lo que se ha venido en llamar la “generación Red” El usuario juvenil está acostumbrado al acceso a la información multimedia, interactuando la letra impresa, el audio y el vídeo. Por otra parte una de sus principales formas de comunicación son las redes sociales, elemento que puede y debe utilizar la biblioteca para atraerlos a sus servicios e instalaciones. La biblioteca debe plantearse para qué quiere estar en las redes sociales, y qué le pueden demandar los usuarios. No se trata de estar, sino de ofrecer servicios de calidad. A través de este medio, la biblioteca puede orientar y abrir la participación de los jóvenes a la biblioteca. Por último, la mayoría de las redes sociales son para jóvenes, hay algunas experiencias de redes para niños, herramientas que la biblioteca debe aprovechar para llegar al público infantil y a sus padres.
- Cine infantil, juvenil y reportajes para niños y jóvenes en soporte DVD
- Software
 - o Software educativo. Programas de contenidos incluidos en el currículo dirigidos y presentados para un público infantil.
 - o Software de entretenimiento: básicamente son los llamados *juegos de ordenador*. La biblioteca debe tener un surtido básico de estos materiales, pero teniendo en cuenta las siguientes cuestiones:
 - Adaptación del contenido a los parámetros PEGI (Pan European Game Information) sobre edades e idoneidad del contenido de los juegos.
 - Los contenidos de los juegos han de versar sobre temáticas que no sean violentas, sexistas o discriminatorias; para lo que se puede recurrir a juegos

de simulación, históricos, deportivos o aventuras gráficas.

- En cuanto a los soportes, aunque conveniente, la biblioteca debe plantearse que no se puede cubrir todo tipo de consolas. Luego se debe ir hacia un solo soporte, no comercial: PC o intentar un equilibrio entre las diferentes plataformas.
 - La rápida obsolescencia de estos documentos hace aconsejable evaluar que el contenido de los mismos sea lo más perdurable posible.
- La posibilidad de la biblioteca como suministradora de contenidos descargables: música, juegos en línea, e-book, etc.

3. Personal

En lo referente al personal, se ha tratado la formación que debe tener el bibliotecario que se dedique al público infantil y juvenil. No se habla de personal especializado puesto que las pautas que deben valer para bibliotecas grandes y pequeñas en las que la mayoría cuentan con poco personal, pero sí de un bibliotecario con unas habilidades y competencias específicas. Se ha tratado la formación del personal a través de:

- Cursos especializados en literatura infantil y juvenil así como una formación más multidisciplinar para atender mejor las demandas de nuestros usuarios.
- Conocimientos sociológicos y pedagógicos sobre usuarios de estas edades, para prestar mejores servicios. Las Pautas de la IFLA para jóvenes señalan como características deseables del personal entre otras:
 - Entender y respetar a los jóvenes.
 - Tener deseos de aprender.
 - Ser lo suficientemente flexible como para aceptar e introducir cambios.
 - Colaboración con los jóvenes para planificar servicios.
 - Características evolutivas de los jóvenes.
- Cooperación desde la biblioteca con todo tipo de profesionales.
- Formación académica. Hemos analizado la formación académica en España y son pocas las universidades y otras instituciones de enseñanza que le dediquen especial atención al profesional que atiende a este tipo de usuarios.

4. Programación de actividades

En la reunión de del primer semestre se vio la imposibilidad de realizar una base de datos, por su gran magnitud, porque no se podría hacer cargo de ella el Ministerio, y sobre todo, porque no supone una mejora de las ya existentes.

El supuesto de trabajo para la programación de actividades que seguimos ahora es el siguiente:

- Una parte general, que sea una declaración de principios de lo que se pretende con las actividades.
- Una selección de enlaces estables que recojan actividades llevadas a cabo en bibliotecas. Estos enlaces se tendrían que ir actualizando y lo que se pretende es que sirvan de orientación al bibliotecario con una explicación breve de lo que contiene cada uno. También tendríamos que darle una estructura para que no fuera sólo una relación sin sentido.
- Por último una ficha con distintos campos que definan las actividades llevadas a cabo en las bibliotecas. Tomaremos como base la norma ISO 2146 de *Information and Documentation – Registry services for libraries and related organizations*, en su última edición de 2010. Esta norma tiene 4 tipos de objetos: colección, organización, servicio y actividades. El objeto actividad, que es el que nos interesa, se trata de una forma muy genérica y en el se distinguen 5 tipos de actividad:
 - o Award (premio, concesión): algo concedido a una parte o actividad o servicio o recurso para reconocer su excelencia en un determinado campo.
 - o Course (curso): enseñanza impartida en una serie de lecciones o encuentros.
 - o Event (Acontecimiento, acto): algo que ocurre en un lugar o momento determinado como actividad organizada con participantes o con una audiencia.
 - o Program (Programa): Sistema de actividades desarrollado con la intención de cubrir las necesidades de los ciudadanos.
 - o Proyecto: Trabajo que es emprendido o al menos se intenta poner en práctica, con una fecha de inicio y de fin y unos objetivos definidos.

Se trata de organizar distintos tipos de actividades bibliotecarias y encuadrarlos en estos cinco tipos de actividad de la norma ISO.

5. Cooperación bibliotecaria

Marco de cooperación de la Biblioteca Pública con los servicios bibliotecarios para niños y jóvenes.

Introducción

La cooperación consiste en el desarrollo de acciones conjuntas entre varias bibliotecas con la finalidad de mejorar los servicios bibliotecarios que se ofrecen a los niños y jóvenes, desde las bibliotecas de las instituciones, centros y otras asociaciones de nuestra comunidad. La cooperación se establece por medio de acuerdos de carácter temporal y voluntario entre bibliotecas de

distintas instituciones, o colectivos vinculados con el sector infantil y juvenil, para intercambiar información, recursos, experiencias y buenas ideas sobre el trabajo bibliotecario, con el objeto de mejorar los servicios, afrontar dificultades y promover iniciativas.

1. Objetivos

Las Bibliotecas Públicas deben de apoyar a aquellas instituciones con las que comparten fines culturales, ofreciendo apoyo técnico a quienes disponen de biblioteca o tengan prevista su creación, para:

- Hacer la biblioteca más visible en su entorno
- Mejorar los servicios bibliotecarios en general
- Fomentar el trabajo en equipo
- Optimizar los recursos bibliotecarios

2. Cooperación con colectivos vinculados con niños y jóvenes

Son objeto de cooperación todos los colectivos culturales de nuestra comunidad y también los relacionados con el sector educativo, cuya dedicación se centra en el ámbito infantil y juvenil:

- Colectivos de nuestra comunidad
 - Otras bibliotecas y redes bibliotecarias de área.
 - Colectivos, asociaciones, etc.
 - Sociedad multicultural: inmigrantes y colectivos que les representan, organizaciones no gubernamentales.
 - Sector cultural: editoriales, librerías, instituciones especializadas en literatura infantil
 - Colectivos específicos: discapacitados, minorías étnicas, enfermos...
 - Grupos de trabajo especializados en servicios infantiles.
 - Asociaciones profesionales especializadas en servicios infantiles.
- Sector educativo
 - Centros educativos de nuestro entorno y bibliotecas escolares.
 - Centros de Formación del Profesorado e Innovación Educativa
 - Docentes.
 - Familias (AMPAS, colectivos de padres...)

3. Áreas de cooperación

La cooperación bibliotecaria se impone como una solución eficaz para conseguir recursos y superar retos de índole diversa:

- Apoyo técnico
 - Automatización.
 - Organización de la colección.
 - Actividades de formación.

- Promoción de la biblioteca y fomento de la lectura.
 - Visitas a la biblioteca.
 - Formación de usuarios.
 - Formación en nuevas tecnologías.
 - Adquisición de fondos bibliográficos para colectivos concretos.
 - Préstamos colectivos de fondo bibliográfico y audiovisual.
 - Programación de actividades para colectivos concretos: animación a la lectura, actividades diversas, etc.
 - Cesión de instalaciones de la biblioteca para actividades de las asociaciones
 - Información ciudadana para grupos con riesgos de exclusión social.
 - Información puntual de las actividades organizadas periódicamente por la biblioteca.

4. Concierto

Debe de establecerse un compromiso con rigor organizativo y formalmente documentado:

- Acuerdos que formalicen la colaboración.
- Normas a seguir para llevar a cabo las actuaciones.
- Acuerdo de aportaciones económicas, si las hubiera.
- Elaboración de un calendario.
 - Se hará constar, entre otras, las fechas de inicio y fin del concierto.

5. Evaluación

- Revisión periódica de cumplimiento de los objetivos.
 - Indicar los tiempos de evaluación.
 - Valoración por los participantes del grado de satisfacción, utilidad y desarrollo del concierto.
 - Resultados.
 - Número de acciones implantadas.
 - Número de actividades realizadas.
 - Incidencia del concierto en el colectivo al que va destinado.
 - Encuestas.

6.- **Marketing.**

El marketing es un instrumento fundamental para que las bibliotecas puedan desarrollar una buena gestión y planificación, conseguir sus objetivos y satisfacer las necesidades de sus clientes infantiles y juveniles, actuales y potenciales.

Implica diversas **acciones** de diseño, evaluación, atracción y difusión que cada biblioteca deberá adaptar y desarrollar según sus recursos y necesidades.

La biblioteca debe **diseñar** una oferta atractiva y de calidad de sus servicios bibliotecarios para niños y jóvenes, de acuerdo con su tipología, recursos y necesidades.

Para ello, en primer lugar, debe **evaluar** todos los productos que ofrece para este segmento de usuarios, niños y jóvenes, y cómo se está haciendo:

- **Colección:** impresos y audiovisuales, novedades y bases de datos específicas para bibliotecas y otras bases de datos externas (Internet y otros servicios on-line), etc.
- **Distribución:** emplazamiento de la biblioteca, horario de apertura al público, organización y presentación de la colección y servicios, así como la accesibilidad y uso a distancia de los servicios que ofrece.
- **Equipamiento:** espacios, infraestructuras, fotocopiadoras, equipos informáticos, etc.
- **Personal** bibliotecario, que desarrolla una función mediadora, de ayuda a los usuarios de gran valor.
- **Servicios.**
- **Actividades** educativas, informativas, culturales y de ocio.

En segundo lugar, dentro de este proceso de análisis, la biblioteca debe detectar la **demand**a de servicios y acciones que no se están ofertando pero que si se demandan o pueden ser atractivas para los niños y jóvenes, con el fin de atraer nuevos usuarios a la biblioteca. En este proceso, deberá hacer una especial incidencia en el público juvenil, con el fin de atraer nuevos usuarios y fidelizar a los ya existentes, evitando que continúe el abandono de la lectura y de las bibliotecas a partir de los 13-14 años por otras preferencias más atractivas para ellos.

Una vez analizada su situación la biblioteca debe conocer la oferta que puede hacer de servicios y actividades con unos objetivos realistas a corto, medio y largo plazo.

Cada biblioteca debe **promocionar**, dar a conocer, difundir, publicitar, vender aquello que ya se tiene y se hace, y también lo que se va a ofrecer como novedad (servicios o actividades), con el fin de mejorar los servicios y la imagen de la biblioteca en la comunidad. Este trabajo de promoción debe orientarse tanto a los administradores y gestores políticos de la biblioteca, como a los destinatarios de la misma:

- a) **Niños y jóvenes**, hasta 18 años
- b) **Padres**
- c) **Centros de enseñanza**
- d) **Instituciones y asociaciones** orientadas a niños y jóvenes
- e) **Otras bibliotecas** y centros culturales de la ciudad
- f) **Lugares de ocio** de niños y jóvenes (deportivos, cines, cafés, etc.)

La biblioteca debe establecer unos ritmos periódicos de **difusión**:

- a) Anualmente: campañas en los colegios a comienzo del curso escolar con la oferta de visitas de grupos escolares y otras actividades.
- b) De forma estacional, coincidiendo con períodos vacacionales, ofertando actividades lúdicas y talleres formativos por edades.
- c) Puntualmente, con motivo de conmemoraciones y acontecimientos (Día del Libro, día de la Biblioteca, día de la Música, día del medio ambiente, etc.)

De acuerdo con su tipología, objetivos y recursos, la biblioteca debe desarrollar un **programa de marketing** a su medida, a través de diferentes elementos y medios a su alcance:

- En la propia biblioteca: mostradores, OPAC, expositores, visitas escolares y colectivas, en su Web (creando un Rincón infantil y juvenil atractivo), etc.
- Publicidad impresa: carteles, folletos, puntos de lectura.
- Charlas informativas en centros escolares, asociaciones, etc.
- Medios de comunicación generales y específicos infantiles y juveniles, que colaboran de forma gratuita en la difusión de los servicios y actividades de las bibliotecas públicas.
- Redes sociales (Facebook, Tuenti, etc.): difundiendo actividades y servicios e invitando a los jóvenes a consultar la web de la biblioteca.
- Trabajo y colaboración con instituciones y grupos que trabajan con niños y jóvenes. Es fundamental la relación estrecha con el profesorado de los centros.
- Buzón de sugerencias en la biblioteca, por correo electrónico, etc.

En el caso de actividades o acciones importantes y extraordinarias, que exceden sus posibilidades habituales y recursos, la biblioteca debe buscar **patrocinios** externos, manteniendo una línea de colaboración y buenas relaciones con otros agentes sociales (Administraciones Públicas, Entidades financieras, Fundaciones, Editores y libreros, etc.)

Cada biblioteca, de acuerdo con sus recursos, debe establecer unas orientaciones generales sobre tipología de actividades y servicios, de carácter educativo, informativo, culturales y de ocio, sobre los patrocinios y sobre como publicitar los servicios y actividades de la biblioteca, teniendo en cuenta las buenas prácticas de otras bibliotecas que mejor se ajustan a sus necesidades y recursos.

La biblioteca debe mediar y analizar de forma periódica los resultados de sus trabajos de promoción y evaluar el rendimiento de sus servicios y actividades a través de diversos **indicadores**:

- Número de usuarios inscritos, nuevas inscripciones, usuarios activos, etc. Incremento de número de usuarios y carnés.
- Número de visitantes.
- Préstamo de fondos.

- Consultas en sala.
- Número de asistentes a actividades.
- Repercusión en medios de comunicación.
- Cuestionarios a los usuarios para medir índice de satisfacción y demanda.
- Presupuesto y rendimiento, etc.

7.- Gestión y evaluación. Para conseguir uno de los principales objetivos de la biblioteca, que es la continua mejora de sus servicios, adaptándolos cada vez más al público infantil y juvenil, es necesaria una constante evaluación de los mismos. Para ello se hace uso de los indicadores de rendimiento que sirven para evaluar la calidad y la eficacia de los servicios infantiles y juveniles, así como valorar la eficiencia de los recursos asignados por la biblioteca a esos servicios y actividades. En el GT estamos estudiando aquellos indicadores que resulten apropiados a lo que queramos medir: fiables, relevantes, útiles, fáciles de usar, y comparables.

Propuestas que se someten a la Comisión de la que depende

En el año 2011 el GT pretende terminar el borrador de las pautas y someterlo a la evaluación de varias bibliotecas públicas y que con sus aportaciones nos permitan perfeccionarlo antes de darlo por concluido.