

## SERVICIOS BIBLIOTECARIOS PARA NIÑOS Y JÓVENES

Consejo de Cooperación Bibliotecaria

Consejo de Cooperación Bibliotecaria, 2012  
Santander, 26 y 27 marzo de 2012

Coordinador: Luis Sánchez Torres  
Técnico de bibliotecas  
Biblioteca Pública del Estado en Albacete

## Informe de Trabajo Grupo de Trabajo de Servicios Bibliotecarios para niños y jóvenes

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

### Seguimiento del Grupo durante el año 2011

En la actualidad el grupo de trabajo está formado por 18 personas que representan a doce Comunidades Autónomas además del Ministerio de Educación, Cultura y Deportes y la Federación Española de Municipios y Provincias.

En este año se celebró una reunión de dos días en Zaragoza para visitar la Biblioteca para Jóvenes El Cubit y se ha formado un subgrupo de trabajo para la redacción del informe.

### Actividad desarrollada por el grupo

#### **0. Introducción**

La biblioteca pública, como centro de información, debe de estimular la imaginación y creatividad de niños y jóvenes. Tiene que adaptarse continuamente a los cambios que se produzcan y garantizar que estos dos colectivos encuentren el espacio adecuado desde el que acceder a todos los recursos que promuevan la educación, el aprendizaje, el ocio y la cultura. Es necesario que la biblioteca ofrezca servicios de calidad a todas las edades: niños, jóvenes y adultos.

Los manuales de planificación bibliotecaria siguen manteniendo una división clásica de los espacios en la biblioteca pública, distinguiendo únicamente entre zona infantil y zona de adultos, aunque los profesionales somos conscientes desde hace años, que esta división resulta insuficiente, pues el colectivo de jóvenes entre los 14 y los 18 años, con su sistemática ausencia de las bibliotecas, a modo de protesta, viene reclamando un espacio propio, unos fondos adecuados y servicios exclusivos para ellos.

La creación de una zona juvenil se entiende como algo necesario para dar cabida a ese colectivo que se resiste a utilizar la zona infantil de la biblioteca, puesto que han dejado de ser niños, pero tampoco se asienta en la zona de adultos porque les desborda o porque consideran su estructura demasiado rígida. Paralelamente, la sección infantil precisa de una nueva adaptación al momento actual, puesto que desde hace algunos años se ha abierto a un nuevo segmento de población comprendida entre los 0 y 3 años, que es obligatorio tener en consideración pues está sobradamente demostrado la

importancia de fomentar la lectura desde pequeños para mejorar su desarrollo futuro y su capacidad de aprendizaje.

La adaptación de la actual sección infantil y la creación de una zona juvenil nos llevan a considerar la importancia que tiene el diseño de estos espacios. Estos han de ser lo suficientemente atractivos para que inviten a entrar y para que en ellos se sientan identificados, a la vez que acogedores y dotados de documentos de calidad y equipamiento tecnológico que permita encontrar toda clase de información. De igual manera, la biblioteca debe promover la participación de estos usuarios en la formación y mantenimiento de la colección y en capacitarlos para que obtengan el máximo provecho a sus recursos.

Igual de importante que una adecuada dotación de fondos y equipamiento es que estas secciones estén atendidas por personal bibliotecario especializado, que cuente con una formación profesional y cultural acorde con las necesidades de estos niños y jóvenes, y disponga de habilidades para desarrollar tareas de animación y un trato personal que facilite el acercamiento de los lectores.

Paralelamente, la biblioteca no debe conformarse con mejorar lo que ofrece de puertas para adentro, también debe mejorar las relaciones con otras instituciones y la imagen que los “no” usuarios tienen de ella.

Por consiguiente, la biblioteca pública debe promover la colaboración con instituciones con intereses culturales afines al colectivo de niños y jóvenes para lograr un mayor acercamiento. Si bien nuestro ámbito habitual de cooperación ha sido los centros escolares, ésta debe llegar también a otras entidades relacionadas con el mundo infantil y juvenil.

Y por otro lado, se debe hacer una buena promoción de los recursos y servicios, y en general, de todas las posibilidades que ofrece la biblioteca. La finalidad de esto es renovar la imagen de la biblioteca ante el público infantil y juvenil, para potenciar y mejorar el uso de los servicios que ofrece. Igualmente, los padres deben convertirse en un público importante de la sección infantil.

## **1. Misión y objetivos**

La biblioteca debe perseguir los siguientes objetivos:

- Ofrecer unos servicios bibliotecarios adecuados a los ciudadanos, en nuestro caso a los niños y jóvenes, adaptándose a sus necesidades. Para ello, la biblioteca debe convertirse en una institución dinámica, en constante rediseño y evaluación de sí misma, de su entorno y de sus usuarios.
- Ofrecer gran variedad de recursos informativos y de ocio y actividades afines a sus intereses.

- Fomentar el amor por la lectura para que los niños y jóvenes se conviertan en lectores habituales en su edad adulta.
- Desarrollar la alfabetización informacional para este tipo de usuarios, fomentando la formación permanente para crear unos lectores activos desde pequeños.
- Orientar a esos jóvenes usuarios ante la ingente cantidad de información disponible que les puede resultar abrumadora, desarrollar sus destrezas multimedia, y fomentar el espíritu crítico.

## 2. Servicios

En las áreas infantil y juvenil los servicios que se deberían prestar son los siguientes:

- **Información y referencia** especialmente adaptada al público infantil y juvenil y utilizando los medios necesarios y fácilmente accesibles para ellos y para los padres, como colecciones virtuales / enciclopedias, material de ayuda para trabajos, etc... Servicios de alerta o tablón de anuncios de temas de interés como educativos, eventos culturales o de ocio, etc..., mediante el uso de nuevas tecnologías y en colaboración con otras entidades locales.
- **Préstamo y reserva** de documentos en cualquier formato y contenido. Asimismo, la posibilidad de hacerles partícipes en los procesos de selección de la colección.

Otras acciones que se deben implantar dentro de las posibilidades de cada biblioteca son las notificaciones y avisos mediante el uso de sms, correo electrónico o redes sociales y facilitar la devolución de materiales a través de buzones cuando la biblioteca esté cerrada.

- **Lectura y consulta en sala**, facilitando el uso de nuevos formatos tanto de la colección como de fuentes ajenas a la misma.
- Oferta de **espacios para trabajos en grupo**.
- **Formación de usuarios** para que puedan desenvolverse de forma autónoma en el uso de todos los recursos que ofrece la biblioteca. Formación de igual forma para padres en el uso de las colecciones infantiles y juveniles.
- **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, compaginando 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 solo estando sino ofreciendo servicios de calidad. A través de este medio, la biblioteca puede promover la participación de los jóvenes en 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.

- **Servicio de reprografía/digitalización.** Poner a disposición de los usuarios las herramientas con las aplicaciones necesarias (programas de gráficos, escáneres, edición de imágenes, etc...)
- **Servicios a grupos especiales:** Orientación, discapacitados, inmigrantes, servicios multiculturales, grupos en riesgo de exclusión social, etc...
- **Biblioteca virtual.** Sería de gran interés para los usuarios la creación de bibliotecas virtuales con materiales de interés para niños, padres y jóvenes. Se debe fomentar la cooperación a través de las redes de bibliotecas para crear y mantener colecciones virtuales. De esta manera se contribuirá a mantener la biblioteca abierta permanentemente y mejorar su destreza y autonomía con las nuevas tecnologías.

## Colecciones

En cuanto a las colecciones, éstas deben atender a una gran diversidad, haciendo especial incidencia en los medios electrónicos. Deben ser atractivos y de calidad, apropiados para cada edad, así como actuales y con una presentación que les permita un acceso rápido a la información, intuitivo, metódico y “poco formal”, organizando la colección de una forma más visual.

La colección debe estar debidamente actualizada y en buen estado.

La colección infantil y juvenil debe estar formada por:

- **Libros,** literatura infantil en todos los formatos y destinada a los distintos tramos de edad, así como en distintos idiomas y material que facilite sus tareas educativas.
- **Cómic:** Este tipo de publicación es muy atractiva para jóvenes, muy visual y dinámico, que facilita la introducción a la literatura. Hay una variada oferta de cómic, español, europeo, americano, manga, etc... Existen además un gran número de eventos relacionados con esta materia.

- **Revistas:** revistas infantiles y juveniles populares, revistas de jóvenes, moda, cine, musicales, de informática, juegos de ordenador, etc..., en cualquier formato.
- **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 conciertos, vídeos musicales, etc... en todos los formatos.
- **Cine y documentales** infantiles y juveniles así como reportajes en cualquier soporte.
- **Programas informáticos**, diferenciando entre:
  - 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 una oferta básica de estos materiales, pero teniendo en cuenta los siguientes cuestiones:
    - Adaptación del contenido a los parámetros PEGI (Pan European Game Information)<sup>1</sup> 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.

A la hora de formar y/o renovar la colección infantil y juvenil se debe producir un aumento significativo de los soportes electrónicos frente a los tradicionales, La cultura actual de niños y jóvenes está muy influida por este tipo de materiales, lo que redundará en una visión más actual de la biblioteca.

Por último, la biblioteca debe adaptarse a las necesidades de sus usuarios y ofrecer la posibilidad de que se convierta en una suministradora de contenidos

---

<sup>1</sup> <http://www.pegi.info/es/>

descargables de música, juegos en línea, libros electrónicos, etc... . Las tecnologías de la información han creado un nuevo tipo de lectores, los lectores digitales, que se constituyen en usuarios remotos de las bibliotecas. Se les debe prestar atención ofreciendo servicios exclusivos para ellos y que serán una vía para acercarle al resto de servicios que le ofrece la biblioteca.

### 3. Espacios

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

- Infantil para menores de 6 años.
- Infantil de 6 a 12 años.
- Juvenil de 13 a 18. Tal y como aconsejan las “Pautas de servicios bibliotecarios de la IFLA”<sup>2</sup> hasta los 18 años como “adulto-joven”.

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

Se debe estudiar la percepción que de estos espacios tiene los niños estudiando aspectos espaciales y ambientales:

- 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. (hablar de los espacios de una forma más general)

Se debe estudiar la accesibilidad y seguridad dependiendo del público al que va dirigida.

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”*<sup>3</sup>. El espacio y equipamiento debe ser especialmente seguro sin ángulos ni aristas que puedan provocar accidentes. Un espacio vistoso diseñado especialmente para estar, con materiales que permitan al niño gatear o sentarse en el suelo, un lugar para cambiar pañales o un espacio para lactancia.

---

<sup>2</sup> IFLA. *Pautas de servicios bibliotecarios para jóvenes* 2008

<sup>3</sup> IFLA. *Pautas de la IFLA de servicios bibliotecarios para bebés e infantes*

Hay que tener en cuenta que en este espacio estarán tanto niños como adultos a la hora de equipar y adecuarlo a la altura de los usuarios.

El área juvenil debe estar separada en la medida de lo posible visual y acústicamente del resto de la biblioteca. Debe tener un ambiente moderno y acogedor que de cabida a los diferentes materiales así como una estructura flexible que facilite la interacción de los distintos grupos.

Se considera necesario que la biblioteca disponga de salas de trabajos para grupos. Espacios para el trabajo y el aprendizaje independiente donde los usuarios puedan hablar tranquilamente.

Se recomienda tener en cuenta para el diseño del área juvenil los siguientes enunciados:

- Nueva concepción de biblioteca. La biblioteca exige crear un espacio, multiforme y versátil, pensado y diseñando con y para los jóvenes, un espacio en el que éstos se identifiquen. Debe apoyar el periodo de cambio vital y crecimiento personal que supone la adolescencia.
- La pretensión de la biblioteca para jóvenes es adaptarse a 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.

#### **4. Personal**

*El personal es un elemento esencial, un recurso básico para el correcto y eficaz funcionamiento de una biblioteca pública. Las bibliotecas públicas deben contar con personal suficiente y que posea la formación apropiada para ejercer sus funciones.*

*Todas las bibliotecas públicas deberían contar con personal bibliotecario especializado. No obstante, según la dimensión o la estructura orgánica de las redes o sistemas a los que pertenezcan, determinadas bibliotecas podrán ser atendidas por personal auxiliar de biblioteca. En cualquier caso, estas bibliotecas deben contar con el asesoramiento y el apoyo de personal técnico bibliotecario:*

- *Personal técnico bibliotecario.*
- *Personal auxiliar de biblioteca.*
- *Personal subalterno o de apoyo.*<sup>4</sup>

El bibliotecario que se dedique al público infantil y juvenil deberá tener una formación específica facilitada por administración de la que dependa orgánicamente. Se hará a través de:

---

<sup>4</sup> MINISTERIO DE CULTURA. *Pautas sobre los servicios de las bibliotecas públicas* 2002



- Cursos especializados en literatura infantil y juvenil así como una formación multidisciplinar para atender mejor las demandas de nuestros usuarios.
- Conocimientos sociológicos y pedagógicos así como de psicología evolutiva sobre usuarios de estas edades. Las “Pautas de Servicios bibliotecarios para jóvenes de la IFLA” señalan como características deseables del personal entre otras:
  - Comprender y respetar a los jóvenes.
  - Tener deseos de aprender.
  - Flexibilidad para aceptar e introducir cambios.
  - Colaboración con los jóvenes para planificar servicios.
- Cooperación desde la biblioteca con todo tipo de profesionales.
- Formación académica. Hablar de la necesidad de especializarse, varias universidades ofrecen postgrado. La administración debe formar a sus trabajadores en estas áreas. Formación continua.

## 5. Programación de actividades

- Introducción: Planificar y difundir las actividades a través de los canales de comunicación habituales del colectivo al que nos dirigimos.

- Objetivos

- Conocer el fondo de la biblioteca y fomentar su uso
- Desarrollar el espíritu crítico en todos los campos de conocimiento
- Contribuir al fomento de la lectura
- Dar visibilidad a la biblioteca

- Planificación: orientaciones generales: Para cumplir estos objetivos es necesario planificar adecuadamente. Para ello debemos tener en cuenta los siguientes apartados: descripción de la actividad, objetivos a los que queremos llegar, recursos materiales y humanos, entidades con las que cooperaremos (si es necesario), difusión, plan de ejecución y evaluación. Hay que dar orientaciones generales: actividades regulares, de calidad.

- Modelos de clasificación de actividades ISO:

- 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:
  - Award (premio, concesión): algo concedido a una parte o actividad o servicio o recurso para reconocer su excelencia en un determinado campo.
  - Course (curso): enseñanza impartida en una serie de lecciones o encuentros.

- Event (Acontecimiento, acto): algo que ocurre en un lugar o momento determinado como actividad organizada con participantes o con una audiencia.
- Program (Programa): Sistema de actividades desarrollado con la intención de cubrir las necesidades de los ciudadanos.
- 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. Se tomará como base la tipología de actividades del Servicio de Orientación a la lectura:

[http://sol-e.com/bancorecursos/index\\_br.php?verSeccion=actividades\\_especiales.php](http://sol-e.com/bancorecursos/index_br.php?verSeccion=actividades_especiales.php)

## **6. 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 distintos interlocutores con la finalidad de mejorar los servicios que se ofrecen a los niños y jóvenes, desde las bibliotecas de las instituciones, centros, y otras asociaciones de una 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, aunar criterios para 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.
  - Servicios a colectivos específicos: discapacitados, enfermos...
  - Grupos de trabajo especializados en servicios infantiles.
  - Asociaciones profesionales especializadas en servicios infantiles.
  - Organismos relacionados con la infancia y la juventud.
- Sector educativo
  - Centros educativos de nuestro entorno y bibliotecas escolares.
  - Centros de Formación del Profesorado.
  - Docentes y otros profesionales del ámbito educativo.
  - 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
  - Informatización
  - Organización de la colección
  - Actividades de formación técnica
- 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 la colección
  - 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
- La biblioteca debe de estar abierta a cualquier propuesta de colaboración en otras áreas siempre que estén de acuerdo con sus objetivos.

#### 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

#### 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
    - Análisis de los resultados
      - Número de acciones implantadas
      - Número de actividades realizadas
    - Incidencia del concierto en el colectivo al que va destinado
- Encuestas

#### **7.- 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 estudio de la competencia, diseño, análisis interno, atracción, difusión y evaluación 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.

Para ello, en primer lugar, debe **realizar un análisis interno** de todos los recursos que ofrece para este segmento de usuarios, niños y jóvenes, y cómo se está haciendo:

- **Colección**
- **Distribución**
- **Equipamiento**
- **Personal**
- **Servicios**
- **Actividades**

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, 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 definir la oferta de servicios y actividades con unos objetivos realistas a corto, medio y largo plazo.

Cada biblioteca debe **promocionar** 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) **Familia**
- 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**, además de aprovechar las oportunidades puntuales de visibilidad:

- 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.

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
- 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 medir 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.

## 8.- 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

Seguiremos trabajando en la redacción del informe y en los acuerdos adoptados por la Comisión Permanente del CCB en las reuniones celebradas en Vitoria-Gasteiz de 2011 referidas a este Grupo de Trabajo.

