



Facultad de  
**Comunicación y Documentación**

UNIVERSIDAD DE GRANADA

GRADO EN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN

TRABAJO FIN DE GRADO

**SERVICIOS INFANTILES Y JUVENILES EN BIBLIOTECAS  
PÚBLICAS: ESTADO DE LA CUESTIÓN (WEB OF SCIENCE,  
LIBRARY & INFORMATION SCIENCE, 2020)**

Presentado por:

**D./D<sup>a</sup>. M<sup>a</sup> Nieves Palacios Barbero**

Tutor:

**Prof. Benjamín Vargas Quesada**

Curso académico 2020 / 2021



D./Dña.: Benjamín Vargas Quesada, tutor/a del trabajo titulado **Servicios Infantiles y Juveniles en bibliotecas públicas: estado de la cuestión (Web of Science, Library & Information Science, 2020)** realizado por el alumno/a **M<sup>a</sup> Nieves Palacios Barbero**, INFORMA que dicho trabajo cumple con los requisitos exigidos por el Reglamento sobre Trabajos Fin del Grado en Información y Documentación para su defensa.

Granada, \_\_\_ 29 \_\_\_ de \_\_\_ Junio \_\_\_\_\_ de \_\_\_ 2021 \_\_\_\_\_

Fdo.: \_Benjamín Vargas Quesada

Por la presente dejo constancia de ser el/la autor/a del trabajo titulado **Servicios Infantiles y Juveniles en bibliotecas públicas: estado de la cuestión (Web of Science, Library & Information Science, 2020)** que presento para la materia Trabajo Fin de Grado del Grado en **Información y Documentación**, tutorizado por el/la profesor/a Benjamín Vargas Quesada durante el curso académico 2020-2021.

Asumo la originalidad del trabajo y declaro que no he utilizado fuentes (tablas, textos, imágenes, medios audiovisuales, datos y software) sin citar debidamente, quedando la Facultad de Comunicación y Documentación de la Universidad de Granada exenta de toda obligación al respecto.

Autorizo a la Facultad de Comunicación y Documentación a utilizar este material para ser consultado con fines docentes dado que constituyen ejercicios académicos de uso interno.

**29 / 06 / 2021**

Fecha

A handwritten signature in blue ink, consisting of several overlapping loops and lines, positioned above the word 'Firma'.

Firma



## **AGRADECIMIENTOS**

Agradezco a mi Tutor Benjamín Vargas Quesada por su apoyo y orientación en este proyecto.

## ÍNDICE

RESUMEN .....	10
Abstract .....	11
1.INTRODUCCIÓN.....	12
2. OBJETIVOS .....	13
3. METODOLOGÍA.....	14
3.1. Delimitación de la fuente.....	14
3.2. Estrategia de búsqueda .....	14
3.3. Proceso de revisión y valoración de los estudios .....	16
3.4. Selección de la base de datos.....	19
3.5. Análisis, extracción de datos y uso del gestor de referencias Mendeley .....	20
4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	26
4.1. Información sobre los datos obtenidos. ....	26
4.2. Publicaciones periódicas más relevantes .....	27
4.3. Publicaciones periódicas más citadas .....	28
4.4. Revisión bibliográfica y áreas de interés.....	30
4.4.1. Recursos de información .....	30
4.4.2. Las instalaciones.....	33
4.4.3. Políticas bibliotecarias.....	36
4.4.4. Servicios .....	48
4.4.5. Servicios por tipo de usuario. ....	66
5. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	87
5.1. ¿Cuántos estudios se han realizado en los últimos veinte años? .....	87
5.2. ¿Está la investigación distribuida por regiones geográficas? .....	88
5.3. ¿Qué temas se tratan con más frecuencia y cuáles menos? .....	89
5.4. ¿Cuáles han sido los problemas que más se han abordado hasta la fecha?. .....	91
5.5. ¿Cuáles son las últimas tendencias en este ámbito científico? .....	91
6. CONCLUSIONES .....	93
BIBLIOGRAFÍA.....	95

## ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

<i>Ilustración 1. Web of Science Estrategia de búsqueda. Basada en (Marques y Franco, 2020).....</i>	<i>15</i>
<i>Ilustración 2. Scopus Estrategia de búsqueda. Basada en (Marques y Franco, 2020).....</i>	<i>16</i>
<i>Ilustración 3. Clasificación de Paloma Fernández de los Servicios Bibliotecarios de lectura para niños y jóvenes.....</i>	<i>21</i>
<i>Ilustración 4. Ejemplo de ficha del gestor de referencias Mendeley (elaboración propia).....</i>	<i>22</i>
<i>Ilustración 5. Ejemplo de ficha gestor de referencias Mendeley donde se aprecia campo Notes (elaboración propia).....</i>	<i>22</i>

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<i>Gráfica 1. Revistas ordenadas por nº de artículos publicados.....</i>	<i>28</i>
<i>Gráfica 2. Revistas ordenadas por nº artículos citados. ....</i>	<i>29</i>
<i>Gráfica 3. Nº de publicaciones por año. ....</i>	<i>87</i>
<i>Gráfica 4. Número de publicaciones por países.....</i>	<i>88</i>
<i>Gráfica 5. Países ordenados por porcentaje de publicaciones.....</i>	<i>89</i>

## ÍNDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1. Criterios de inclusión. (elaboración propia) .....</i>	<i>17</i>
<i>Tabla 2. Criterios de exclusión (elaboración propia).....</i>	<i>18</i>
<i>Tabla 3. Información sobre los datos obtenidos.....</i>	<i>26</i>
<i>Tabla 4. Revistas más relevantes. ....</i>	<i>27</i>
<i>Tabla 5. Revistas más citadas .....</i>	<i>28</i>





## RESUMEN

En este trabajo se analiza la investigación internacional sobre servicios infantiles y juveniles en bibliotecas públicas en el período comprendido entre 2000 y 2020. Se establecen tres objetivos principales: el primero sería crear una clasificación temática de las publicaciones sobre esta materia, el segundo consiste en identificar las áreas de investigación sobre esta disciplina, como fin último estaría el de realizar una revisión bibliográfica sistematizada de la producción científica en estos veinte años. Se ha seguido la metodología para las Revisiones Sistematizadas en Ciencias Humanas y Sociales. Se realizaron búsquedas en las bases de datos Web of Science y Scopus, para delimitar la fuente más apropiada a nuestro estudio; a continuación se pasó a la revisión y valoración de los trabajos, seleccionando los 155 documentos de la base de datos Web of Science como banco de datos para nuestro estudio. Para al análisis, y extracción de datos utilizamos el gestor de referencias Mendeley. Se han hallado cinco grandes áreas temáticas de investigación, que se corresponden con los apartados de la clasificación creada. Estas son: recursos de información, instalaciones, políticas bibliotecarias, servicios, servicios por tipo de usuario. El aumento de las publicaciones en los últimos nueve años ha sido de 30.3%. Por distribución geográfica de las publicaciones, hay cinco países que concentran el 65.1% de los estudios (Estados Unidos, Reino Unido, Canadá, Japón, Australia). Entre los temas más abordados están los juveniles, en especial el abandono de la lectura y la necesidad de especialización del personal. Los más escasos son los temas sobre proceso técnico. Los conflictos que más afloran son el acceso a Internet, el tratamiento del colectivo LGTBI+ y los no-usuarios. Las últimas tendencias apuntan a la tecnología y sus aplicaciones bibliotecarias, a conceptos como alfabetización familiar o el co-diseño de espacios digitales. Por lo que atañe a los servicios infantiles se observa un gran desarrollo, sin embargo en el sector juvenil hace falta intensificar los esfuerzos.

**Palabras clave:** bibliotecas públicas; servicios ., servicios juveniles; biblioteca infantil ; biblioteca juvenil; niños; jóvenes; bebés; adolescentes; bibliotecarios infantiles.

## **Abstract**

This paper analyzes international research on children and youth services in public libraries in the period between 2000 and 2020. Three main objectives are established: the first is to create a thematic classification of the publications on this subject, the second is to identify the areas of research on this discipline, and the last one is to carry out a systematized bibliographic review of the scientific production in these twenty years. The methodology for Systematized Reviews in Human and Social Sciences has been followed. Searches were carried out in the Web of Science and Scopus databases, to delimit the most appropriate source for our study; then the review and evaluation of the works was carried out, selecting the 155 documents from the Web of Science database as the database for our study. For the analysis and data extraction we used the Mendeley reference manager. Five major thematic areas of research were found, which correspond to the sections of the classification created. These are: information resources, facilities, library policies, services, services by type of public. The increase in publications over the last nine years has been 30.3%. By geographical distribution of publications, five countries account for 65.1% of the studies (United States, United Kingdom, Canada, Japan, Australia). Among the topics most frequently addressed are youth, especially reading dropout and the need for staff specialization. Technical process issues are the fewest. The conflicts that come up the most are Internet access, the treatment of LGTBI+ and non-users. The latest trends point to technology and its library applications, to concepts such as family literacy or the co-design of digital spaces. As far as children's services are concerned, there is a great development, however, in the youth sector, efforts need to be intensified.

**Keywords:** public libraries; children's services; children's library; children; children's librarians; youth library; young people; infants; teens.

## **1.INTRODUCCIÓN**

Los servicios que ofrecemos a los más jóvenes en las bibliotecas públicas han sido objeto de innumerables pautas o normas a lo largo del siglo XX y XXI. La IFLA aporta numerosas pautas para los servicios de bibliotecas públicas (1986; 2001) además de Pautas específicas para los servicios infantiles (1993) y juveniles (1996) o más recientemente las Pautas de servicios bibliotecarios para bebés e infantes (IFLA, 2007). También contamos con las Directrices IFLA / UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas (UNESCO, 2001).

En nuestro país, el referente más actualizado lo encontramos en las Pautas de servicios bibliotecarios para niños y jóvenes (Consejo de Cooperación Bibliotecaria. Grupo de Trabajo de servicios bibliotecarios para niños y jóvenes, 2013). En estas se señalan como servicios infantiles y juveniles que deben prestarse los siguientes: Información y referencia, préstamo y reserva de documentos en cualquier formato, lectura y consulta en sala, ofertar espacios para trabajos en grupo, formación de usuarios, acceso a Internet, servicios de reprografía/digitalización, servicios para grupos especiales y biblioteca virtual para niños, padres y jóvenes. Mañà Terré (2002) en su artículo “La biblioteca pública también para los jóvenes” realiza una revisión sobre la evolución de las pautas a nivel internacional. En otros estudios se describen experiencias concretas sobre espacios para jóvenes, como el trabajo de Acín, (2006), donde se reseña el proyecto CUBIT una biblioteca para jóvenes en Zaragoza, creada con la colaboración de tres instituciones, reúne en cuatro espacios todo lo necesario para que los usuarios juveniles cubran sus necesidades informativas. Asimismo se han publicado trabajos sobre proyectos concretos en bibliotecas para niños, como el de Medina Blanes (2006), centrado en favorecer el uso de la biblioteca pública para niños del barrio del Bon Pastor de Barcelona. Se realizan congresos periódicos sobre bibliotecas públicas (Secretaría General Técnica. et al., 2014) y sobre la colaboración biblioteca pública biblioteca escolar (España. Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria, 2013). Sin embargo no se encuentran trabajos académicos que revisen la producción científica internacional en los últimos años.

Conocer el estado de la cuestión en esta disciplina, puede ayudar a desarrollar unos servicios más eficientes y eficaces para estos usuarios. Para ello hay que conocer tanto las deficiencias o problemas a los que se enfrentan, como tener conocimiento de las tendencias existentes y las innovaciones. Es importante asimismo saber el estado de la profesión, más teniendo presente que la categoría bibliotecario infantil y juvenil no existe

en nuestro país como tal, pero si en otros países. Conocer su evolución y su estado actual también se ha considerado como parte de esta investigación.

Con el propósito de delimitar, identificar y definir el estado de la cuestión sobre los servicios para niños y jóvenes se realiza una revisión bibliográfica sistemática de la producción científica en estas áreas en los últimos veinte años. Partiendo de una búsqueda en una base de datos referencial y multidisciplinar, se analizan los estudios resultantes, creándose una clasificación de los mismos que se corresponderán con las áreas de investigación que abordan. Tomando como esquema esta clasificación realizaremos la revisión, para determinar las temáticas más destacadas y las menos, la cuantía de publicaciones anuales, la internacionalización de la producción, las fuentes más relevantes y las más citadas, también se resumirán los conflictos más asiduos o las tendencias que marcarán el futuro.

## **2. OBJETIVOS**

Nuestro primer objetivo es crear una clasificación temática de los artículos de investigación sobre los servicios bibliotecarios para niños y jóvenes a raíz de la información encontrada en la base de datos que se determine. La intención última es conocer como esta organizado el conocimiento sobre esta materia.

La segunda finalidad consiste en identificar las áreas de investigación que han sido de interés prioritario en bibliotecas infantiles y juveniles de acuerdo a la metodología creada.

El tercer propósito es realizar una revisión bibliográfica sistematizada de los artículos científicos sobre esta temática publicados en los últimos veinte años, encuadrando la revisión dentro de la clasificación temática que se ha ideado.

Además de estos objetivos generales se plantean los siguientes objetivos específicos:

¿Cuántos estudios se han realizado en los últimos veinte años?

¿Está la investigación distribuida por regiones geográficas?

¿Qué temas se tratan con más frecuencia y cuáles menos?

¿Cuáles han sido los problemas que más se han abordado hasta la fecha?.

¿Cuáles son las últimas tendencias en este ámbito científico?

### **3. METODOLOGÍA**

Hemos realizado una revisión sistematizada de las investigaciones sobre esta disciplina publicadas entre 2000 y 2020 en la base de datos Web of Science. El método que se ha seguido es el Framework ReSiste-CHS, acrónimo de Revisiones Sistematizadas en Ciencias Humanas y Sociales (Codina, 2018), el cual consta de cuatro fases: búsqueda en base de datos, evaluación de los trabajos, análisis y síntesis.

#### **3.1. Delimitación de la fuente**

Con el fin de obtener los mejores resultados y la mayor cantidad de información posible, haremos una prueba, ejecutando la misma ecuación de búsqueda en las bases de datos Web of Science y Scopus, aquella que consiga mejores resultados, más información, será finalmente la seleccionada. Las búsquedas se realizaron en ambas bases de datos en el periodo de un mes, desde el veintiocho de febrero al diecisiete de marzo de 2021. En base al análisis que se ha hecho y a los resultados de la estrategia de búsqueda en las dos bases de datos, finalmente se ha escogido Web of Science. Una vez seleccionada, para comprobar la fiabilidad de la estrategia de búsqueda, se repitió la consulta en los días quince y dieciséis de marzo con idénticos resultados.

#### **3.2. Estrategia de búsqueda**

Con el objetivo de garantizar el “rigor, sistematicidad y transparencia que afecta a todo el framework”(Codina, 2018) se consultaron las bases de datos académicas más relevantes, específicamente Scopus y Web of Science.

La primera búsqueda la realizamos en Web of Science (Web of Science [v.5.35], 2020), esta base de datos al igual que Scopus (Scopus, 2021) es referencial y multidisciplinar. Se buscó en la colección principal, empleándose la búsqueda avanzada para delimitar los campos. Con la intención de identificar toda la literatura relevante, se determinaron los términos más apropiados para lograr los objetivos de la revisión, se localizaron las palabras o frases por la que se puede identificar esta temática. Con este fin se llevaron a cabo pruebas previas de consultas, para llegar a los términos y estrategia más apropiados semánticamente; quedando la siguiente estrategia de búsqueda: TS=("child\* librar\*") OR TS=("junior librar\*") OR TS=("children\* section") OR TS=("youth librar\*"), de la que se obtuvieron 149 registros, se añadió una segunda ecuación de búsqueda TS=(service\* OR activit\*) AND TS=(child\* OR kids OR teens OR teenagers OR youth OR young)

AND TS=("public librar\*") con 408 resultados. Se combinaron con el operador OR las dos búsquedas, obteniéndose 542 estudios. A continuación se limitó por artículos publicados en los últimos veinte años, incluyendo de 2000 hasta 2020, dejando fuera 2021 por ser un año todavía inconcluso, como resultado quedaron 357 registros. Al revisar los artículos se observó que se incluían algunos pertenecientes a otras disciplinas, por lo que se volvió a limitar por categoría temática, restringiendo a los publicados en Information Science Library Science, resultando 262. Se restringió el material a solo artículos, disminuyendo a 228. La búsqueda se acotó a las publicaciones en inglés y español, consiguiendo un total de 197 documentos.

Para asegurar la fiabilidad de los resultados, la búsqueda se realizó dos veces, tuvo lugar una primera consulta el quince de marzo y se repitió al día siguiente, con idéntico efecto (ilustración 1).

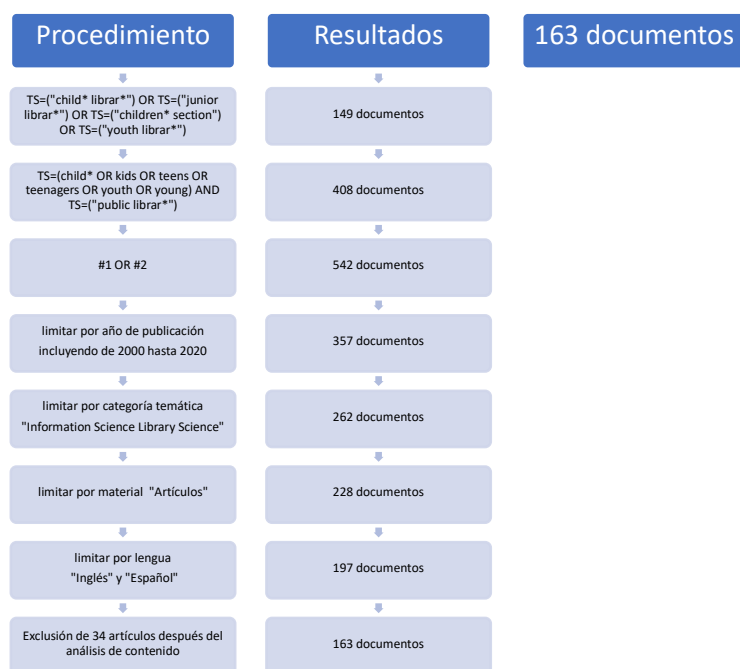


Ilustración 1. Web of Science Estrategia de búsqueda. Basada en (Marques y Franco, 2020)

La misma operación se efectuó con la base de datos SCOPUS. Utilizamos la colección principal, aplicando el método de búsqueda avanzada. La estrategia de búsqueda fue la misma que en la base de datos Web of Science; se eligió el campo título-resumen-palabra clave para realizar la consulta, resultando la siguiente ecuación de búsqueda: la primera consulta, TITLE-ABS-KEY("child\* librar\*" OR "junior librar\*" OR "children\* section" OR "youth librar\*"), arrojó un resultado de 251 documentos, la segunda consulta TITLE-ABS-KEY(service\* OR activit\*) AND TITLE-ABS-KEY(child\* OR kids OR teens OR

teenagers OR youth OR young) AND TITLE-ABS-KEY("public librar\*"), se recogieron 573 estudios. Al combinar consulta #1 OR consulta #2, los documentos fueron 769. Se efectuaron las mismas limitaciones que en el caso precedente, por años, 2000-2020=633 documentos, por material artículos=498 estudios, al no existir un área temática específica para Ciencias de la Información y Documentación, se limita por Ciencias Sociales=303 artículos, a continuación se limita por tipo de fuente, a solo revistas, resultando 299 documentos, acotando a los publicados en español o inglés, se obtuvieron 270 registros. Para asegurar la fiabilidad de los resultados se realizó una primera búsqueda el seis de marzo y se repitió el día siete, alcanzándose el mismo número de artículos (ilustración 2).

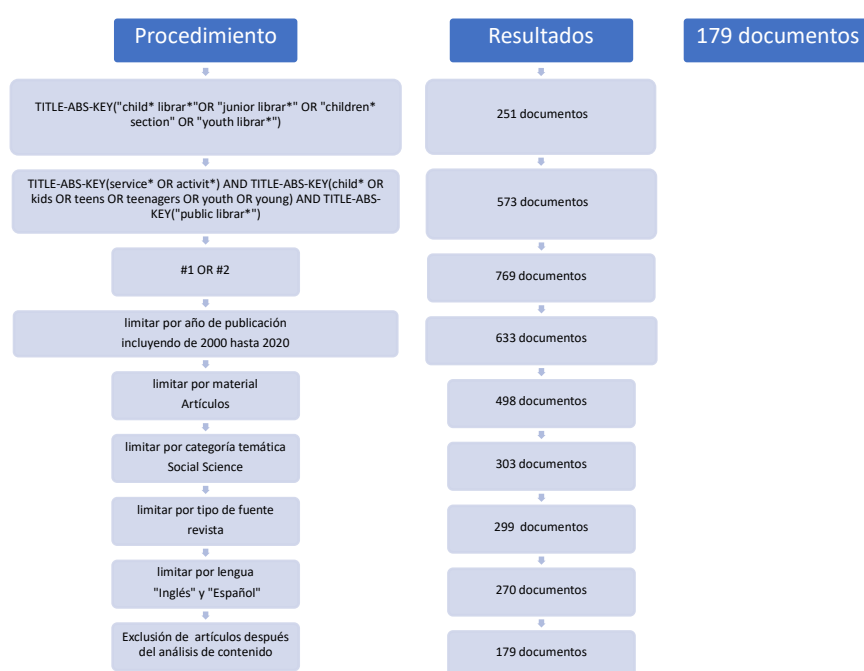


Ilustración 2. Scopus Estrategia de búsqueda. Basada en (Marques y Franco, 2020)

### 3.3. Proceso de revisión y valoración de los estudios

Los registros resultantes de Scopus (179) y de Web of Science (163) sufrieron un proceso de revisión y valoración de contenido, con objeto de seleccionar aquellos más relevantes para nuestro trabajo y por tanto elegir la base de datos más adecuada para nuestro estudio. Se optó por adoptar criterios pragmáticos y propios, puesto que el “usar estas bases de datos ya implica un primer filtro de calidad y podría ser redundante aplicar evaluaciones de calidad adicionales”(Codina, 2018).

En base al análisis de los resultados de ambas bases de datos, se han detectado una serie



de temáticas, que hemos hallado revisando el resumen y teniendo en cuenta las palabras clave de los artículos. Aplicando criterios pragmáticos y criterios propios, se ha decidido valorar la inclusión de los trabajos teniendo en cuenta estas temáticas o materias que se encuentran recogidas en la tabla 1 .

Tabla 1. Criterios de inclusión. (elaboración propia)

<b>Criterios de inclusión</b>	
1	Acceso a Internet (seguridad...)
2	Alfabetización temprana, juego (apoyo a las familias), alfabetización familiar
3	Alfabetización digital. Uso de la tecnología en las bibliotecas
4	Animación a la lectura, actividades artísticas. Divulgación. Marketing. Actividad física en las bibliotecas. Biblioteca 2.0. Redes sociales. Uso de mensajería instantánea como servicio
5	Catálogo adaptado para niños y jóvenes
6	Clubs lectura, presenciales y online
7	Desarrollo sostenible
8	Apoyo a la educación reglada, educación informal en bibliotecas
9	Edificio e instalaciones en lo referente a estos usuarios
10	Evaluación de los servicios bibliotecarios
11	Estudios de usuarios y no-usuarios
12	Futuro de las bibliotecas
13	Hábitos de lectura
14	Históricos, estudios históricos, artículos sobre la progresión de dichos servicios en el tiempo
15	Hora del cuento
16	Juego, videojuegos
17	Personal profesional y no profesional: Bibliotecarios infantiles-juveniles, formación, participación. Otro personal. Voluntariado
18	Seguridad en bibliotecas públicas, en lo que afecta al público infantil-juvenil
19	Servicios para <u>colectivos</u> especiales: Con necesidades especiales

	En riesgo de exclusión. Refugiados de guerra, desplazados Minorías étnicas
20	Servicios para preescolares, bebés
21	Servicios para adolescentes y jóvenes
22	Servicios para niños
23	Talleres: ciencia , tecnología, arte, medio ambiente, desarrollo sostenible. Makerspaces
24	Valor económico servicios bibliotecarios
25	Páginas Webs bibliotecas niños-jóvenes
26	Colaboración de bibliotecas públicas con otras bibliotecas, instituciones, la comunidad

El análisis de los estudios también ha sido la base para establecer los criterios de exclusión. Los artículos que versen sobre estas materias quedarán fuera de la revisión (ver la tabla 2).

*Tabla 2. Criterios de exclusión (elaboración propia).*

<b>Criterios de exclusión</b>	
1	Bibliotecas públicas en general o casos concretos de ellas, sin referencia explícita al público infantil o juvenil. También excluyeron los estudios retrospectivos sobre las bibliotecas o sistemas de bibliotecas de una zona concreta siempre que no atañan a estos usuarios
2	Bibliotecas rurales, bibliotecas móviles que no traten expresamente estos usuarios
3	Bibliotecas académicas
4	Bibliotecas y librerías o sector comercial
5	El estudio de alguna biblioteca en circunstancias especiales, como catástrofes naturales
6	Beneficios de las bibliotecas públicas en la sociedad, sin mención al público objetivo de este estudio

7	Capítulos de libros; aunque se limitó por artículos, se recuperaron algunos por error del sistema.
8	Edificios sostenibles de bibliotecas, que no desarrollen el espacio para niños o jóvenes
9	Formación de bibliotecarios en general
10	Estudios históricos sobre bibliotecas, sin relación con el tema
11	Estudios de usuarios que no afecten directamente a niños-jóvenes. p.e. Estudios de género , migración, refugiados...
12	No relevantes=falsos positivos=nada que ver con el tema
13	Servicios de las bibliotecas públicas, cualquiera de ellos, sin especificar nada sobre niños o jóvenes
14	Sitios webs de amantes de libros Sitios webs bibliotecas en general, sin comentar las necesidades infantiles o juveniles.
15	Los que se refieren a redes sociales y su impacto en las bibliotecas públicas, sin concretar acerca del usuario infantil-juvenil
16	Voluntariado en bibliotecas en general

Se aplicaron los criterios de inclusión y exclusión a los documentos recuperados, de los 270 registros obtenidos en Scopus se descartaron 91, quedando 179. Se emplearon los mismo criterios en Web of Science, de los 197 resultados obtenidos en la consulta, se excluyeron 34 estudios, se seleccionaron por tanto 163.

### **3.4. Selección de la base de datos**

Aunque los resultados de la búsqueda de Scopus son más exhaustivos y arrojan una mayor cantidad de registros, la diferencia no es considerable entre las dos bases de datos; además

Scopus incluye demasiado ruido y tras analizarse los artículos, hay trabajos que aunque contienen los términos buscados no son significativamente relevantes, ni tan específicos como se pretende. Sin embargo Web of Science es más selectiva, al poder limitar por la disciplina Information Science Library Science, aporta mayor precisión a los resultados y los estudios abarcan un conocimiento temático más amplio sobre la disciplina. Por tanto se escogen los resultados de Web of Science como banco de documentos para este trabajo. Después de revisar los 163 registros seleccionados, se detectaron 8 que correspondían a capítulos de libros, como solo queríamos recoger artículos de revistas estos fueron eliminados finalmente. Quedando el corpus documental con 155 artículos, con los que realizaremos el estudio.

### **3.5. Análisis, extracción de datos y uso del gestor de referencias Mendeley**

Para poder gestionar los estudios usamos el gestor de referencias Mendeley (Mendeley Reference Manager, 2021), se genera un fichero con los estudios seleccionados en Web of Science y se importa a Mendeley. Se elige este software por su gratuidad y porque sus prestaciones se adaptan a las necesidades del estudio.

1.-Basándonos en los objetivos marcados y en las características de la información localizada en Web of Science, se crea una clasificación que adopta y adapta la que hace (Fernández de Avilés, 1998) en su obra Servicios públicos de lectura para niños y jóvenes (ilustración 3). La clasificación resultante se corresponde con las líneas de investigación de los documentos y se materializa en Mendeley mediante carpetas y subcarpetas cuya nomenclatura coincide con la clasificación.

## Clasificación de Paloma Fernández de los Servicios Bibliotecarios de lectura para niños y jóvenes

### **1.-Política bibliotecaria para niños y jóvenes**

Los usuarios  
Los objetivos  
Los medios  
El marco legal  
El personal especializado  
Biblioteca pública y centros escolares

### **2.-Edificio, locales, equipos**

Ubicación y adecuación del edificio  
Los espacios bibliotecarios para niños  
Consideraciones previas al cálculo de espacios  
Mobiliario: características e inventario  
Señalización  
Seguridad y confort

### **3.-La colección básica: constitución y materiales**

Orientaciones para establecer la colección  
Fondos para prelectores  
Los géneros de ficción  
Características de los libros informativos  
Materiales no librarios  
Edición en CD-ROM. Edición en Internet.

### **4.-Seleccionar, expurgar, adquirir: criterios y fuentes para formar y mantener la colección.**

### **5.-Acceso a las colecciones: tratamiento y colocación**

Proceso técnico y acceso a la colección  
Tipos de catálogos. Formas de acceder a los fondos  
Consulta de los catálogos  
Formas de organizar la colección infantil y juvenil  
Evaluación del uso de la colección

### **6.-Acceso a los servicios**

Definición y tipología de los servicios  
El servicio de préstamo  
El servicio de lectura y consulta en sala  
Los servicios de Información y Referencia

### **7.-Promoción de la lectura: técnicas y actividades**

Objetivos  
Planificación  
Actividades de atracción  
Actividades de profundización  
Actividades de expresión

### **8.-Servicios y públicos**

El servicio a los prelectores  
El servicio a los padres y otros adultos  
El servicio a los adolescentes y jóvenes  
El servicio para niños con necesidades especiales

*Ilustración 3. Clasificación de Paloma Fernández de los Servicios Bibliotecarios de lectura para niños y jóvenes.*

2.-Se hace una revisión del título, resumen y palabras clave de cada artículo, se añade en el campo anotaciones (Notes) el resumen en español y en el campo Tags se agregan palabras clave, aportaciones principales y resultados destacados de los documentos

analizados. La intención es conocer las materias de los documentos para facilitar su posterior clasificación (ilustraciones 4 y 5).

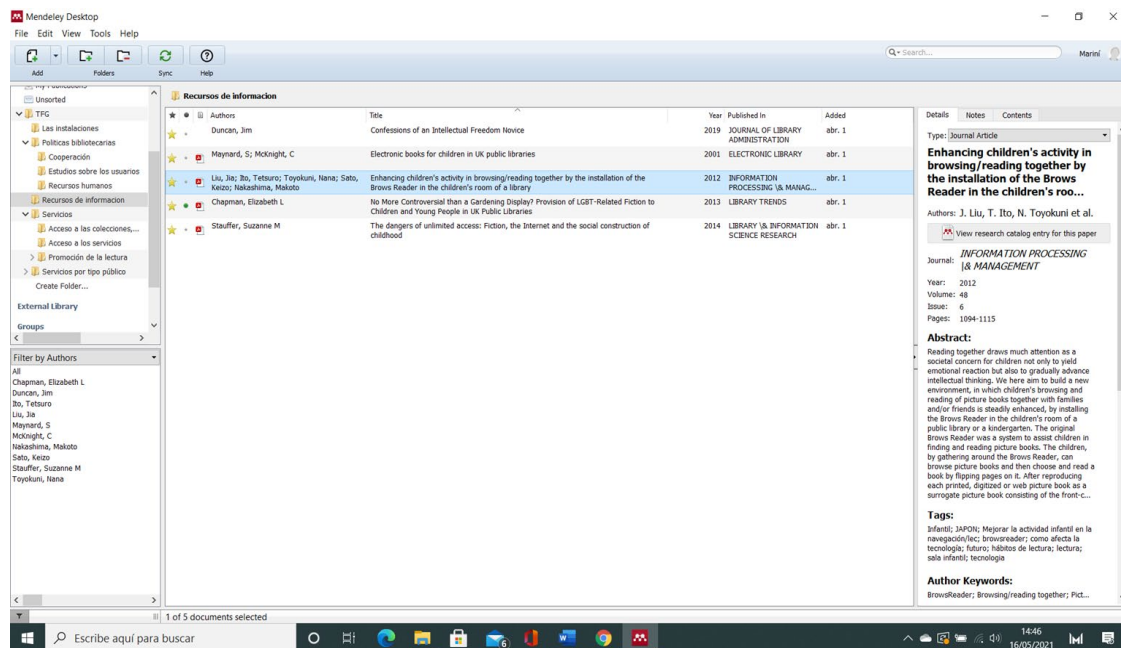


Ilustración 4. Ejemplo de ficha del gestor de referencias Mendeley (elaboración propia)

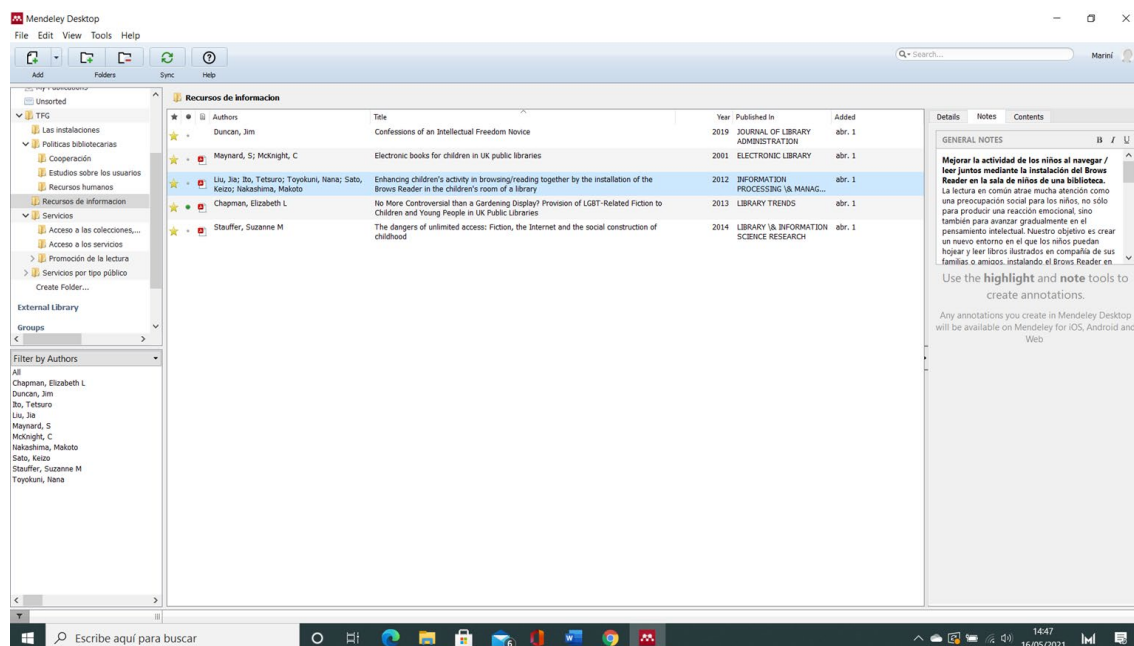


Ilustración 5. Ejemplo de ficha gestor de referencias Mendeley donde se aprecia campo Notes (elaboración propia).

3.-El banco de documentos se organiza en las carpetas creadas en Mendeley, incluyéndose cada estudio en la carpeta que corresponde con su tema de investigación. Un artículo se puede incorporar a una o varias carpetas o categorías dependiendo de las materias que trate.

4.-Sometemos la clasificación por carpetas a una depuración y reorganización, dando como resultado las siguientes operaciones:

- Desaparecen carpetas que no contienen ningún estudio.
- Se eliminan carpetas que se consideran redundantes o carentes de interés, como Estudios de casos o Evaluación.
- Se reordenan carpetas: se pasa Marketing, difusión y redes sociales, a la carpeta Políticas bibliotecarias-Actividades de atracción; siguiendo el criterio de Fernández de Avilés (1998) tanto la difusión como las redes se encuadran dentro de las actividades de atracción.
- Se establecen criterios para incluir o excluir documentos de las carpetas creadas (ver clasificación adaptada)
- Se crean categorías propias. Es el caso de Infantil, no contemplada en la clasificación original.
- Se cambian de nomenclatura de algunas carpetas, en base a las “Pautas sobre los servicios de Bibliotecas Públicas” de 2002 del Ministerio de Cultura<sup>1</sup>.

5.-Después de estos reajustes, la clasificación resultante que refleja las líneas de investigación constará de los siguientes elementos:

### Clasificación adaptada resultante

**1.-Recursos de información:** contiene artículos sobre gestión de la colección, selección y adquisición, aspectos cuantitativos y cualitativos, formación de la colección, colecciones especiales y donaciones

**2.-Las instalaciones:** incluye investigaciones sobre ubicación, espacio interior, instalaciones y equipamiento, superficie.

**3.-Políticas bibliotecarias**

---

<sup>1</sup> Ministerio de Cultura. Pautas sobre los servicios de las bibliotecas públicas, 2002

1. **Cooperación:** cooperación entre bibliotecas públicas, con otras bibliotecas y con otras instituciones.
2. **Recursos humanos:** categoría profesional (bibliotecario infantil), organización, formación y voluntariado.
3. **Estudios sobre los usuarios y su evaluación:** solo se incorporan aquellos estudios de carácter general; los estudios de usuarios de un tema en concreto se asignan a su categoría específica.

#### 4.-Servicios

1. **Acceso a las colecciones:** comprende proceso técnico y acceso a la colección, catálogos en línea, consulta a los catálogos, formas de organizar la colección infantil y juvenil, evaluación del uso de la colección.
2. **Acceso a los servicios:** comprende los servicios para más de un tipo de usuarios (jóvenes-niños o sin determinar la edad), o los que traten más de un servicio bibliotecario.
3. **Promoción de la lectura**

**Actividades de profundización:** las que tienen como “objetivo consolidar los hábitos lectores, despertar la apetencia de la lectura y lograr que los más pequeños lean mejor” (Fernández de Avilés, 1998), entre ellas están: Clubs de lectores, Clubs de lectura Online

**Actividades de expresión.** “Estas actividades ayudan a profundizar en la lectura y podrían haberse incluido en el apartado anterior; pero las de expresión se consideran desde el punto de vista del desarrollo de la creatividad” (Fernández de Avilés, 1998)

Talleres de ...expresión musical, literaria, expresión plástica, expresión dramática (marionetas, títeres...), talleres científicos, matemáticas, makerspaces...

**Actividades de atracción:** “La biblioteca pública despliega actividades, dentro y fuera de sus muros, encaminadas a captar nuevos usuarios. Algunos de estos aspectos coinciden con las actividades de publicidad y relaciones públicas ” (Fernández de Avilés, 1998)



- Dentro de la bibliotecas

Narración de cuentos, hora del cuento, festivales de cuentos

- Fuera de la bibliotecas

Visitas a las escuelas

Biblioteca y los medios de comunicación: marketing, difusión, Internet, Redes sociales, páginas Webs, mensajería instantánea para difusión...

La política de salir de la biblioteca para acercar los libros a los niños-jóvenes en peligro de exclusión

Bibliotecas en playas, en piscinas, actividades para barrios marginales

## 5.-Servicios por tipo de usuario

1. **Adolescentes y jóvenes:** “para Humbert comprendería entre 12 y 20 años, para la Médiathèque de la Cité des Sciences et de l’Industrie de París, sería la población entre 12 y 18 años y por último para la FIAB esta categoría de usuarios se sitúa entre los 14 y los 20 años” (Fernández de Avilés, 1998). Para este estudio se escoge la edad comprendida entre 12 y 18 años, por ser la adolescencia cada vez más temprana y porque en España las Salas Juveniles suelen tener como edad límite los 18 años. A estos usuarios se les denomina adulto-joven en las “Pautas de servicios bibliotecarios para jóvenes de la IFLA” (IFLA, 2008).

En esta categoría se incluirán todos los servicios que sean específicos para esta franja de edad, así como sus problemáticas o las que afectan a colectivos especiales.

2. **Infantiles:** en este apartado se incluirán los servicios para niños de 6 a 11 años, el acotamiento por estas edades deriva del que se hace en jóvenes y prelectores. En esta categoría se incorporan todos los servicios, así como sus problemáticas o las que afectan a colectivos especiales.
3. **Necesidades especiales:** solo se incorporan los artículos sobre personas con necesidades educativas especiales, aquellas que requieren de determinadas ayudas o atención específicas debidas a diferencias en sus capacidades personales de tipo físico, psíquico, cognitivo, sensorial o de conducta.

4. **Prelectores, familias y otros adultos:** aunque en principio se consideraron como categorías diferenciadas, teniendo en cuenta las Pautas de la IFLA para servicios bibliotecarios para bebés e infantes (IFLA, 2007), se fusionaron. Con otros adultos se entiende a bibliotecarios, profesores, y todos los target groups que se identifican en las Pautas de la IFLA (IFLA, 2007). Por prelectores se entienden niños menores de 6 años (De Cooperación et al., 2013).

6.- Finalmente se completan los datos bibliográficos de algunos registros y se localiza el texto completo del banco documental.

## 4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### 4.1. Información sobre los datos obtenidos.

Tabla 3. Información sobre los datos obtenidos

<b>INFORMACIÓN PRINCIPAL SOBRE LOS DATOS</b>	
Periodo de tiempo cubierto	2000-2020
Fuentes (Revistas, Libros, etc)	43
Documentos	155
Promedio de años desde la publicación	7.6
Media de citas por documentos	3.8
Media de citas por año y por documento	0.4792
Referencias	4883
<b>TIPOS DE DOCUMENTOS</b>	
artículos	148
artículo; capítulo de libro	3
artículo; acceso anticipado	2
artículo; documento de trabajo	2
<b>CONTENIDO DE LOS DOCUMENTOS</b>	
Palabras clave Plus (ID)	166
Palabras clave del autor (DE)	431
<b>AUTORES</b>	
Autores	254
Apariciones de los autores	292

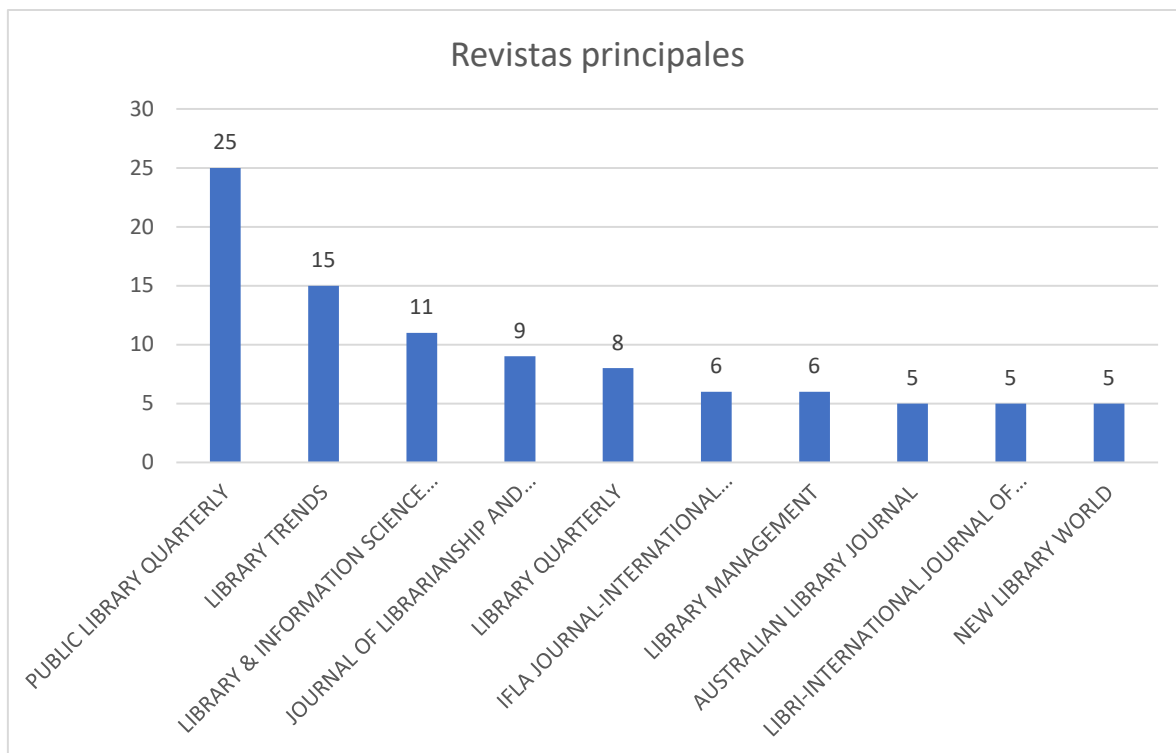
Autores de documentos de autoría única	62
Autores de documentos con varios autores	192
<b>COLABORACIÓN ENTRE AUTORES</b>	
Documentos de autoría única	72
Documentos por autor	0.61
Autores por documento	1.64
Coautores por documentos	1.88
Índice de colaboración	2.31

## 4.2. Publicaciones periódicas más relevantes

Dentro de las revistas que aglutinan publicaciones sobre la temática, las diez principales serían:

*Tabla 4. Revistas más relevantes.*

Revistas	Artículos
PUBLIC LIBRARY QUARTERLY	25
LIBRARY TRENDS	15
LIBRARY y INFORMATION SCIENCE RESEARCH	11
JOURNAL OF LIBRARIANSHIP AND INFORMATION SCIENCE	9
LIBRARY QUARTERLY	8
IFLA JOURNAL-INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS	6
LIBRARY MANAGEMENT	6
AUSTRALIAN LIBRARY JOURNAL	5
LIBRI-INTERNATIONAL JOURNAL OF LIBRARIES AND INFORMATION STUDIES	5
NEW LIBRARY WORLD	5



Gráfica 1. Revistas ordenadas por nº de artículos publicados.

### 4.3. Publicaciones periódicas más citadas

Las diez revistas cuyos artículos se han citado más son:

Tabla 5. Revistas más citadas

Revistas más citadas	Nº Artículos
LIBR INFORM SCI RES	109
LIB J	82
LIBR TRENDS	70
PUBLIC LIB	65
LIBR QUART	61
CHILDREN LIB	52
SCH LIB J	50
PUBLIC LIBR Q	47
THESIS	44
J LIBR INF SCI	41



Gráfica 2. Revistas ordenadas por n° artículos citados.

Observamos que la primera revista en la que aparecen la mayoría de artículos publicados Public Library Quarterly, ocupa el octavo puesto en cuanto a artículos citados, los 25 artículos se han citado 65 veces. Sin embargo Library Trends es la segunda en número de publicaciones (15) y la tercera en número de artículos citados (70), sus publicaciones tienen buena aceptación entre los investigadores, pese a publicar menos que PLQ sus artículos son más reconocidos. La que ocupa el tercer puesto en cuanto a cantidad de publicaciones Library Information Science Research, es la más citada, sus 11 artículos se han citado en 109 ocasiones, lo que apunta a los autores de los artículos como muy reconocidos en el mundo de la investigación (son los gigantes) de lo que se puede deducir una excelente calidad en sus publicaciones. Algunas de las revistas con más citación no aparecen entre las diez primeras por número de artículos, como Thesis o Children Library, puede indicar que su producción es escasa pero de buena calidad. Algunos títulos del primer listado de revistas que aglutinan más publicaciones no aparecen en el listado de las diez fuentes más citadas, lo que demuestra que aunque los autores prefieren publicar en ellas, no todos son documentos utilizados por los investigadores. Si bien hay coincidencias en revistas que tienen mayor número de publicaciones y también bastante citación (6 de ellas), hay cuatro de las 10 con más relevancia, que no se encuentran recogidas en las más citadas. Destaca el hecho que una de ellas sea la publicación de la IFLA.

#### **4.4. Revisión bibliográfica y áreas de interés.**

Se identificaron cinco áreas temáticas principales, que contienen una serie de documentos cada una:

1. Recursos de información (5 documentos)
2. Las instalaciones (6 documentos)
3. Políticas bibliotecarias (48 documentos)
4. Servicios (56 documentos)
5. Servicios por tipo de usuario (55 documentos).

Algunas de estas áreas principales estarán formadas por subcategorías, por lo que respecta a los documentos, determinados artículos pueden pertenecer a más de una categoría.

##### **4.4.1. Recursos de información**

“La biblioteca pública debe proporcionar acceso a la serie de recursos de información capaces de satisfacer las necesidades y demandas de los ciudadanos en lo relativo a la información, la cultura, el ocio y la formación” (Ministerio de Cultura, 2002). En lo que respecta a los recursos de información para el público infantil y juvenil, los intereses de los últimos años se centran más en los documentos disponibles en distintos soportes y en cubrir las demandas de información que la sociedad reclama. En un estudio elaborado en Reino Unido por Maynard y McKnight (2001) se investiga sobre la incorporación de los libros electrónicos en las bibliotecas y el nivel de aceptación que tienen. Para ello se realizó una encuesta a 208 bibliotecarios infantiles, los resultados destacaron la “actitud positiva hacia la inclusión de los libros electrónicos como parte del servicio bibliotecario para niños, y una alta proporción de bibliotecas ofrecía acceso a ellos. Un pequeño número de bibliotecas ofrecía libros electrónicos para su uso como obras de referencia, en lugar de prestarlos”(Maynard y McKnight, 2001). La opinión general fue muy positiva, pensaban que este material podía atraer a nuevos usuarios, coincidían en que los libros electrónicos habían llegado para quedarse y por tanto para coexistir con los fondos impresos.

El concepto de colección está cambiando, “a la hora de formar y/o renovar la colección infantil y juvenil se debe potenciar 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”(Consejo de Cooperación Bibliotecaria. Grupo de Trabajo de servicios bibliotecarios para niños y jóvenes, 2013), se incorporan nuevos soportes como el libro

electrónico, en otras ocasiones se intenta que la tecnología ayude a la creación de hábitos de lectura en los más pequeños. Liu et al. (2012) describe un experimento llevado a cabo en la Biblioteca de la Universidad de Oita, la Sala Infantil de la biblioteca Oita Prefectural y la Universidad de Beppu, en las tres localizaciones se instaló un Brows Reader; en este dispositivo los niños podían leer libros impresos digitalizados<sup>2</sup> así como libros digitales propiamente, estos se presentaban en una estantería virtual, “organizando linealmente las imágenes de sus portadas para que los niños pudieran navegar fácilmente en esta estantería, igual que lo hacen en las estanterías físicas”(Liu et al., 2012). El dispositivo tecnológico imitaba los libros ilustrados impresos, gracias a su navegación amigable se localizaban los libros fácilmente, se hojearon sus páginas igual que en los impresos y por último se creaba un ambiente en el que se podía compartir la lectura.

Las necesidades de los usuarios se han diversificado, los fondos de nuestras salas infantiles-juveniles deben adaptarse para satisfacer las nuevas demandas de información, hay un interés creciente por temas como: diversidad, la educación en valores, el bullying o la identidad sexual. En ocasiones estas demandas informativas de la comunidad no se ven reflejadas en las colecciones de nuestras instituciones, en otras estas necesidades se cubren, pero las temáticas de estos fondos generan controversia. Chapman, (2013) presenta los resultados de una investigación sobre la literatura de ficción relacionado con la temática LGBT<sup>3</sup> para niños y jóvenes, el estudio se realiza en dos bibliotecas de Reino Unido. También se intenta evaluar la posición de los bibliotecarios infantiles ante el hecho de poseer este material. La investigación constó de dos etapas: primero se confeccionó una lista de libros de temática LGBT y se cotejó si estaban en los catálogos de las dos bibliotecas participantes, se reunieron las opiniones de padres y jóvenes LGBT y por último hubo grupos de discusión con el personal de las bibliotecas integrantes. Las conclusiones evidenciaron que había un claro margen de mejora en las dos bibliotecas estudiadas, sobre todo en fondo de temática trans, libros de editoriales y autores menos conocidos, libros ilustrados y de imágenes, también escaseaban los libros en otros formatos. Si bien la actitud del personal era positiva en lo que respecta a estos contenidos, había inquietud en relación a su uso por parte de los niños más pequeños y la aceptación

---

<sup>2</sup> Libros de derechos de autor o bien abonando los mismos.

<sup>3</sup> “El término LGBT significa lesbiana, gay, bisexual y trans, siendo trans un término general que engloba a las personas transgénero y transexual, travestidos y otras personas con variaciones de género”(Chapman, 2013)

o desaprobación de los padres, y especialmente estaban preocupados por la calidad de los materiales.

“Las TIC han creado un nuevo tipo de usuario, virtual, al que debe prestar atención proporcionándole acceso tanto a los servicios presenciales como virtuales de la biblioteca” (Consejo de Cooperación Bibliotecaria. Grupo de Trabajo de servicios bibliotecarios para niños y jóvenes, 2013). Internet es un fabuloso depósito de información, el recurso estrella que ha desbancado a todos los demás, está implantado desde hace tiempo en nuestras salas infantiles, en todas hay ordenadores para conectarse y WIFI para poder acceder desde cualquier dispositivo propio. Si bien este servicio genera a veces complicaciones en el caso de los adultos, cuando se trata de niños la polémica se acrecienta. El debate en los últimos años se centra en los peligros del acceso ilimitado, Stauffer (2014) investiga sobre la limitación en el acceso en bibliotecas públicas y los cambios en la construcción social de la infancia desde principios del siglo XX al XXI, afirma que la polémica en cuanto al acceso a información del público infantil no es nueva. A finales del XIX y principios del XX la lectura de ficción sensacionalista se consideraba una literatura frívola, no apta para jóvenes, su lectura era inadecuada para afrontar los duros deberes de la vida, se refería en el estudio a los niños de la clase trabajadora que a edades tempranas tenían que trabajar. Leer estas novelas se juzgaba inapropiado porque no los preparaba para la madurez, para enfrentar la vida que tenían que emprender. Eran los propios bibliotecarios o muchos de ellos los que defendían esta hipótesis, además consideraban que eran de poca calidad, por lo que no eran adecuadas para niños. En la actualidad esta problemática se ha trasladado al acceso a Internet, el papel del bibliotecario ha cambiado, se aboga por los derechos del niño a estar informado y hay profesionales que defienden el acceso no filtrado tanto para niños como para adolescentes. En 2000 se aprobó en el Congreso de Estados Unidos la Ley de Protección de los Niños en Internet (CIPA), la ley exigía que las bibliotecas que reciben fondos federales instalen filtros de Internet en sus ordenadores de acceso público. Este hecho causó un gran revuelo mediático y un conflicto “protección frente a preparación”(Stauffer, 2014). Por una parte la (FFL) “Bibliotecas Amigas de la Familia” exigían un control de Internet; por otro lado la ALA y bibliotecarios como John N. Berry reafirmaban el papel crucial de estos profesionales en la educación de los niños, “en la importancia de la libertad y sus peligros” para “preparar a los niños para el mundo real”, los bibliotecarios se negaban a



“desempeñar un papel de guardián”(Stauffer, 2014). Según Stauffer (2014) si bien puede parecer que hay similitudes entre las polémicas de los dos siglos, ambas entrañan distintas construcciones sociales de la infancia y diferentes construcciones sociales de las bibliotecas públicas y de los bibliotecarios. La problemática del acceso a Internet también es abordada por otros estudios recientes, Duncan (2019) detalla la controversia que tuvo lugar en el Consorcio de Bibliotecas de Colorado. Una familia demandó al Consorcio y a EBSCO, tras afirmar que su hijo accedía a contenidos porno a través de las bases de datos. Este hecho se convirtió en el detonante para intentar “prohibir los contenidos digitales en bibliotecas públicas y colegios de Colorado” (Duncan, 2019).

Por tanto, el interés de las investigaciones en cuanto a recursos de información no se centra tanto en cuestiones cuantitativas, pero si contempla la diversidad y calidad de los fondos, así como la adaptación a las necesidades y circunstancias cambiantes de la sociedad de la información(Rey, 2002). Los recursos se han diversificado mucho en bibliotecas, las TIC han marcado un antes y un después, se comenzó introduciendo e-books y otros dispositivos tecnológicos, que si bien han tenido aceptación, no han resultado ser un medio apreciado por los jóvenes. La llegada de Internet ha desbancado a cualquier otro recurso, los jóvenes pueden acceder desde la biblioteca a esta inmejorable fuente de información, pero su llegada a traído también la polémica. Por una parte esta el derecho de los padres a que sus hijos no vean contenidos inapropiados y por otra están los bibliotecarios que deben velar por el derecho de acceso a la información de los menores, pero a la vez deben censurarles algunos contenidos.

#### **4.4.2. Las instalaciones**

Para que las bibliotecas públicas se conviertan en un lugares de encuentro para la lectura, la información y el aprendizaje (Carrión-Gútíez, 2013) es imprescindible que tengan unas instalaciones apropiadas. Debe haber espacios diferenciados para prelectores y sus padres, también para usuarios infantiles y cada vez se demanda más un espacio propio para jóvenes, diferenciado y adecuado que les invite no solo a estar sino a permanecer cómodos en ella (Consejo de Cooperación Bibliotecaria. Grupo de Trabajo de servicios bibliotecarios para niños y jóvenes, 2013). Planificar correctamente las instalaciones es de suma importancia, en este caso la tecnología también nos ayuda a la toma de decisiones en cuanto al diseño y accesibilidad de nuestros edificios. Los sistemas de información

geográfica (Geographic Information Systems, GIS<sup>4</sup>) se emplean como tecnología de soporte a la toma de decisiones en bibliotecas y unidades de información desde hace años (Aguilar-Moreno y Granell-Canut, 2013).

Preiser y Wang (2006) describen un proyecto en el estado de Hamilton (Estados Unidos), se trataba de crear un Plan Maestro para las instalaciones de la Biblioteca Pública de Cincinnati y para todas las del Condado, para realizarlo se basaron en dos métodos: 1) la evaluación del rendimiento de los edificios ya existentes, desde un punto de vista cualitativo (encuestas al personal) y cuantitativo (equipos de evaluadores); el segundo método era aplicar los Sistemas de Información Geográfica (GIS) para el estudio de los usuarios y del área de servicio. Los GIS se usaron para procesar rápidamente los datos espaciales y también como apoyo a la toma de decisiones. El resultado ha sido un Plan para el condado de Hamilton que permite tomar decisiones “racional e imparcialmente para guiar al desarrollo del sistema bibliotecario y sus instalaciones en los próximos años”(Preiser y Wang, 2006)

También se han usado los GIS para medir la accesibilidad a las bibliotecas públicas, (Park, 2012) la accesibilidad física se considera fundamental para las bibliotecas, en este estudio se contemplan los desplazamientos reales, se examinan los patrones de acceso gracias al uso de Sistemas de Información Geográfica (SIG), se usaron asimismo análisis estadísticos. “Una de las conclusiones fue que la distancia era un factor determinante para el uso de la biblioteca. Los caucásicos iban más lejos para acceder a la biblioteca que otros grupos” (Park, 2012). Como última deducción el nivel de educación y las particularidades del hogar de los niños estaba conectado con la distancia a la que estaban dispuestos a desplazarse.

Por lo que se refiere a la adecuación de las instalaciones a la edad del usuario, siguiendo al Consejo de Cooperación Bibliotecaria. Grupo de Trabajo de servicios bibliotecarios para niños y jóvenes (2013) “la biblioteca debe evolucionar de la clásica sala infantil y juvenil a un concepto de espacio más acordes a las necesidades e inquietudes de estos

---

<sup>4</sup> Un GIS se define como “un conjunto de aplicaciones informáticas para la creación, tratamiento, análisis y visualización de datos geográficos”(Aguilar-Moreno & Granell-Canut, 2013)

usuarios. Los espacios podría dividirse en: Infantil para menores de 6 años o prelectores, Infantil de 6 a 12 años, Juvenil entre 13 y 18 años” . En cuanto al espacio juvenil la IFLA/Unesco (2001) destaca que “en las bibliotecas de mayor tamaño y junto con el mobiliario adecuado, puede constituir una sección especial, lo que facilitará el que perciban la biblioteca como algo propio y les ayudará a superar la sensación, corriente en este grupo de edad, de que la biblioteca es algo ajeno a ellos”. Glusker (2015) investiga empíricamente sobre el mantenimiento y desarrollo de los espacios para jóvenes, el experimento se llevó a cabo en 25 bibliotecas de Estados Unidos elegidas al azar, se les envió una cámara de video; posteriormente en cada biblioteca, el bibliotecario acompañado de un adolescente hicieron un recorrido grabado por la sala juvenil. Los audios de las cámaras fueron analizados y se llegó a las siguientes conclusiones: dichos espacios deben ser cómodos físicamente; cubrir las necesidades de información y ocio, los jóvenes deben concebirlos de su propiedad, para ello deben implicarse en su diseño, además tienen que ser espacios flexibles que se adapten a todas sus necesidades (Glusker, 2015). Esta investigación exploratoria incide en la necesidad de la implicación y participación del usuario a la hora de abordar el diseño de sus espacios, también señala la evolución en los gustos de los jóvenes como una característica muy destacada de este grupo, y por tanto a tener en cuenta para el diseño de los espacios destinados a ellos.

A la hora de construir nuevas instalaciones también hay que tener presente el impacto ambiental, el edificio debe tener un diseño sostenible. Se acuña la expresión “biblioteca verde o biblioteca sostenible”, aquella “que es económicamente viable, tiene un impacto mínimo sobre el medio ambiente y resulta beneficiosa para la sociedad”(REBIUN, 2014). El concepto de biblioteca verde esta muy establecido en Kenia tanto en bibliotecas públicas como en universitarias, un ejemplo lo tenemos en la sucursal de Nakura del Servicio Nacional de Bibliotecas de Kenia, diseñada para mantener la sostenibilidad, fue una de las cinco finalistas del concurso IFLA Green Library Award 2017 (Kavuri-Mutuku, 2018).

Recientes trabajos apuntan a la utilización de big data para estudiar el uso del espacio en bibliotecas públicas y poder apoyarse en estos datos para establecer la política de funcionamiento. Kim et al. (2020) realizó una investigación basada en los ficheros logs de la Biblioteca Nacional de Corea, el estudio se llevó a cabo durante cuatro años, se analizaron datos de reservas de asiento, de usuarios y de uso del fondo. Se estudiaron factores demográficos, mes, días, salas y horas del día, también se observaron factores

externos como el entorno demográfico social o el clima. Las conclusiones establecían los índices de uso de todos los espacios de la biblioteca y los periodos en los que había crecido la utilización. También demostraba que los usuarios de todas las edades tenían las mismas pautas de uso del espacio en dicha biblioteca (Kim et al., 2020)

Las tendencias actuales apuntan al DP (diseño participativo), uno de los primeros estudios que trató la participación de jóvenes adultos en el diseño de espacios en bibliotecas públicas en Estados Unidos fue el de Bernier et al., (2014), en él se comprobaba que cuanto más participación juvenil había en el diseño, más mejoraban los servicios. Otro caso en el que se utiliza el co-diseño de espacios digitales es en la Biblioteca Pública de Praga (Stejskal et al., 2020). En la misma línea en otro estudio posterior (Yip et al., 2020) se afirma que el co-diseño “es un método de diseño centrado en el usuario que puede apoyar a los bibliotecarios en el desarrollo democrático de los espacios”. En este estudio de caso se eligió a un bibliotecario y a niños de 7 a 11 años para crear un espacio de aprendizaje digital. Sus reacciones se grabaron y se aconsejó integrar los métodos de diseño participativo en nuestras instituciones culturales; en concreto para el diseño de espacios para aprendizaje digital que empoderen a los jóvenes.

En cuanto a instalaciones se aprecian ciertas tendencias como el DP (diseño participativo), a la vez que crece la preocupación por el medio ambiente también se crean edificios más sostenibles. En lo que respecta al uso de la biblioteca y la accesibilidad destaca una inclinación a utilizar la tecnología para el diseño de espacios y servicios. Así se habla de usar Sistemas de Información Geográfica (SIG), para estudiar a los usuarios tanto dentro de la biblioteca como fuera o para evaluar la accesibilidad. La innovación tecnológica ha propiciado la incorporación del big data para estudiar el uso del espacio en la biblioteca, con la ayuda de los ficheros logs se puede saber las reservas de asientos para estudio, conocer el uso que se hace de los fondos, o los movimientos de los usuarios.

#### **4.4.3. Políticas bibliotecarias**

Este área de investigación la subdividimos en: Cooperación, Estudios sobre los usuarios y Recursos humanos.

##### **4.4.3.1. Cooperación**

“El conjunto de los servicios que se prestan a la comunidad se ve fortalecido cuando la biblioteca establece vínculos para intercambiar información, ideas, servicios y conocimientos especializados. Gracias a esa cooperación, es menor la duplicación de servicios, se combinan los

recursos para obtener resultados óptimos y mejoran en general los servicios a la comunidad”(CONACULTA, 2014)

A continuación realizamos una breve revisión de los trabajos publicados en ese campo. Degyansky (2006) presenta un modelo de colaboración entre tres grandes sistemas de bibliotecas públicas, Queens Library, BrooklynPublic Library y The New York Public Library, este proyecto se denominó "Learning inlibraries", y su objetivo era ayudar a los jóvenes en sus tareas extraescolares.

Una de las relaciones institucionales más valiosas para las bibliotecas públicas es la que se establece con las instituciones educativas locales. El trabajo propuesto por de Groot y Branch (2009) es el primero de una serie de estudios en los que se destaca la importancia que tiene la colaboración entre la biblioteca y la escuela para el éxito académico de los niños. En un trabajo del mismo año Ritzo et al.(2009) vinculan los movimientos progresistas en biblioteconomía de finales siglo XIX y comienzos del XX con las actuales prácticas de colaboración entre bibliotecas escolares, públicas, universidades y otras organizaciones comunitarias. Estas instituciones se conectan creando nuevos modelos de enseñanza, fomentando la alfabetización y el pensamiento crítico; con el objetivo de alcanzar una educación permanente o continuada. Smith (2014) señala los tipos de actividades de colaboración entre las bibliotecas públicas y las bibliotecas escolares rurales para delimitar si es mejorable dicha cooperación. En otro trabajo en colaboración con otros autores Smith et. al. (2014) intentan determinar el grado de colaboración entre los bibliotecarios infantiles y los escolares en dos cuestiones puntuales, como son: la gestión de colecciones en colaboración (CCD) y el préstamo interbibliotecario (ILL). Las conclusiones del estudio son un tanto curiosas, aunque los bibliotecarios infantiles-juveniles en Estados Unidos tienen confianza en la relaciones de cooperación con las bibliotecas escolares, sin embargo utilizan poco el servicio de préstamo interbibliotecario con estas instituciones y tampoco hacen uso del CCD. Al igual que en Estados Unidos en Australia se realizan actividades que asocian las bibliotecas con las escuelas, en el trabajo de Leitao et. al (2015) se describe el programa “Better Beginnings”, para crear hábitos de lectura en los niños y mejorar su alfabetización, este proyecto se llevó a cabo en 2012 en dos zonas de Australia Occidental, una regional y otra metropolitana. Los bibliotecarios se pusieron en contacto con las escuelas locales para fomentar la participación de los niños, además se enviaron guías de lectura a los colegios para apoyar el proyecto. Aunque el programa tuvo muy buena acogida, “el resultado podría haber sido más satisfactorio si

se hubieran establecido relaciones más fuertes entre las escuelas y las bibliotecas”(Leitao et al., 2015).

En los últimos años se han seguido estudiando estos vínculos, sobre todo en el continente africano. Dzandza (2017) refiere una iniciativa de la Junta de Bibliotecas de Ghana. En este proyecto el objetivo era formar a los jóvenes en TIC, para ello se creó en la Biblioteca Central de Ghana un laboratorio TIC que era usado dos veces a la semana por alumnos de secundaria. La experiencia fue valorada muy positivamente, llegando a recomendar implementar el proyecto en todas aquellas bibliotecas en las que los colegios cercanos carecían de ordenadores. Otras dos investigaciones ahondan sobre la misma temática, la ayuda de las bibliotecas a la alfabetización en Kenia, en la primera Mose (2019) destaca el papel del personal bibliotecario de la Biblioteca Nacional de Kenia (Kisii) en su labor de formación del profesorado, para ayudarles a tratar y gestionar los fondos de las donaciones internacionales a las escuelas primarias. El segundo estudio de caso en Kenia apunta a la importancia de la biblioteca como apoyo fundamental a la alfabetización escolar en este país. Los colegios públicos no tienen suficientes libros de texto para su alumnado y tienen que recurrir a las bibliotecas para poder alfabetizar (Mose y Kaschula, 2019).

Reid y Howard (2016) investigan la colaboración entre las bibliotecas rurales y la comunidad en la provincia canadiense de Nueva Escocia; se entrevistó a bibliotecarios rurales para evaluar su colaboración con la comunidad y también se efectuaron entrevistas a los jóvenes para ver como percibían dicha cooperación. Los resultados revelaron un grado de implicación alto con la comunidad pese a tener escasos recursos y poco personal. Más recientemente, algunos autores mencionan otras formas de cooperación con la comunidad. Una investigación cualitativa china demostró la alta predisposición de los jóvenes a participar en los makerspaces<sup>5</sup> de las bibliotecas, estos espacios están siendo fundamentales para las comunidades donde se enclavan, ayudando a la motivación de los jóvenes a participar tanto en la sociedad como en la biblioteca (Li y Todd, 2019).

---

<sup>5</sup> Nuevos entornos útiles de aprendizaje desde el “hacer colaborativo”, ya que “aprender es hacer” de forma compartida y utilizando como herramientas, las nuevas tecnologías interconectadas y surgidas del mundo digital. (Haro, 2020)

Por último, algunos estudios observan la formación específica de los bibliotecarios en colaboración interorganizacional como la fórmula a seguir (McDowell, 2019). McDowell (2019) describe la experiencia de los cursos de capacitación sobre Participación Comunitaria en Servicios juveniles, para formar a los profesionales de Estados Unidos en colaboración interorganizacional. En este trabajo se reafirma la necesidad de investigar más sobre la unión entre biblioteca y comunidad y la importancia que tiene la formación sobre esta materia.

La cooperación entre biblioteca pública y otras instituciones se señala como indispensable para mejorar los servicios y ahorrar duplicidades. La colaboración más estrecha se establece con las instituciones educativas, los colegios, los institutos; la forma en la que se materializa puede ser a través de la gestión colaborativa de la colección, el préstamo interbibliotecario, la cooperación para la alfabetización, o para el desarrollo de competencias en TIC. Tampoco hay que olvidar la asociación con las organizaciones comunitarias, tanto en el entorno rural, como en el urbano. En este último, destacan los makerspaces como espacios comunitarios de socialización y desarrollo de proyectos digitales.

#### **4.4.3.2. Estudios sobre los usuarios**

En esta categoría o área de investigación solo incluiremos los trabajos de carácter general; los estudios sobre un tema en concreto se encuadran en la categoría específica de la que traten.

Los estudios de género, como son los de Fidishun (2007) destacan que siguen siendo las mujeres las que llevan a los pequeños a las bibliotecas y por tanto las que fomentan sus hábitos de lectura. Del mismo modo, en otra investigación sobre las diferencias de género en el uso de la biblioteca (Applegate, 2008), se reafirma esta idea; los hombres no están nada interesados por las áreas infantiles y juveniles, en contraposición con las mujeres mucho más atraídas por estas secciones.

Los beneficios de las bibliotecas públicas en su conjunto han sido poco estudiados, aunque si hay muchos estudios sobre la evaluación de servicios concretos. En Estados Unidos se realizó una investigación que pretendía valorar los aspectos positivos que percibían los usuarios de las bibliotecas. Para ellos se realizó una encuesta a 1000 usuarios. Las conclusiones muestran como la mayoría de las personas estimaban muy positivo la influencia de las bibliotecas públicas. También en este estudio se apreciaron

diferencias por género, las mujeres, los encuestados más jóvenes y las minorías étnicas fueron los que encontraron más beneficiosa la biblioteca. Destacando la autoeducación, la lectura y la carrera profesional como dos de sus actividades más provechosas (Sin & Vakkari, 2015; Vakkari, 2014). En otro trabajo localizado en Polonia (provincia de Marzovia), se examina el impacto social de las bibliotecas públicas en este país (Paul, 2019). Se realizó una encuesta a 1098 personas usuarias de 38 bibliotecas públicas, las preguntas se centraban en los aspectos educativos, participativos e informativos de la biblioteca. Los resultados revelaron (una vez más) que los jóvenes eran uno de los colectivos que tenían una opinión más positiva sobre las bibliotecas.

Una parte muy importante de las investigaciones en torno a los usuarios se centran en averiguar por qué hay cierta población que no acude a la biblioteca nunca o cuál es la causa de que los usuarios dejen de ir a nuestras instalaciones. Si nos fijamos en los no-usuarios, tenemos un trabajo de Scaffi y Rowley, (2015) que es muy interesante, se trata de las conclusiones de una investigación comparativa de dos grandes áreas metropolitanas, una en Roma (Italia) y la otra en Manchester (Inglaterra). El informe confronta los métodos utilizados en ambas ciudades para atraer a los no usuarios. Se revelan dos concepciones diferentes del uso de la biblioteca, las Italianas más orientadas al ocio y la socialización, mientras que en Manchester se usa más para servicios comunitarios o trabajos escolares. Los colectivos de no-usuarios también difieren en parte, en Roma estarían entre ellos los adolescentes y pensionistas, sin embargo en Manchester, serían exclusivamente adolescentes o adultos jóvenes<sup>6</sup>. Se concluye que ambas zonas deben tener más presencia en las redes sociales y mejorar el marketing proactivo, para llegar a estos usuarios reticentes.

La disminución en la afluencia de público en nuestras instituciones es una preocupación constante y a menudo se ha intentado averiguar las razones que lo motivan. Robertson y McMenemy (2020) se preguntan las causas de este descenso de usuarios en los servicios infantiles en Inglaterra durante el periodo de 2010 a 2016. Se descubrió que durante estos años hubo una reducción del gasto en bibliotecas del 23%, también se disminuyeron los recursos humanos al 40% y el horario de apertura se redujo en un 11%, a esto hay que

---

<sup>6</sup>Los adultos jóvenes se definen como un grupo intermedio entre la infancia y la edad adulta, sin especificar los años en: IFLA. Section of Libraries for Children and Young Adults. Guidelines for young adult services. Third draft, february 1996. <<http://www.ifla.org/VII/s10/1996/g-ya.htm>>  
Consulta: 8 junio 2021



añadir el cierre de algunas bibliotecas, el uso de voluntarios y subcontratas. Los datos descubren como posibles causas los motivos políticos y económicos.

Los estudios de usuarios revelan que siguen siendo las mujeres las más implicadas en la alfabetización de los niños. Pese a que los jóvenes son uno de los colectivos que manifiesta obtener más beneficios de la biblioteca, también son el grupo mayoritario de no-usuarios. Lo que nos hace pensar en cómo podríamos mejorar los servicios para atraerlos y fidelizarlos. En el descenso del uso de la biblioteca parece haber causas diversas como son: recortes en la financiación, escasez de recursos humanos, reducción de horarios.

#### **4.4.3.3. Recursos humanos**

“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” (Consejo de Cooperación Bibliotecaria. Grupo de Trabajo de servicios bibliotecarios para niños y jóvenes, 2013).

“Es en el siglo XIX, cuando se produce un cambio importante en la profesión de bibliotecario: aparece la biblioteca pública, el acceso a la lectura se democratiza, y la profesión que habrá de ocuparse del fomento de la misma, se hace socialmente imprescindible. Con todo ello la profesión se hace oficial y la enseñanza se institucionaliza”(Orera Orera, 2002).

Entre las obras revisadas abundan los estudios históricos que recogen las experiencias de finales del XIX y principios del XX. Malone (2000) hace un estudio retrospectivo de principios del siglo XX en Estados Unidos, donde destaca el papel de los bibliotecarios como mediadores en la integración racial. En aquellos años las bibliotecas públicas estaban segregadas por razas, sin embargo las colecciones eran las mismas para todas las bibliotecas fueran blancos o negros. Algunas obras para niños incluían términos o caracterizaciones humillantes para los afroamericanos. En este contexto, los bibliotecarios jugaban un papel fundamental mediando entre el contenido de los libros y los niños, realizando actividades como clubs de lectura o la hora del cuento, aportando una versión más honrosa para el colectivo infantil afroamericano. En otro estudio histórico Stauffer (2019) nos habla en su artículo de un referente en el mundo profesional Estadounidense, se trata de Marilla Waite Freeman, una bibliotecaria infantil con setenta años de experiencia, fue famosa por oponerse a la censura, por promover la lectura de

formas diferentes. También fue conocida por sus publicaciones profesionales, de amplia repercusión en la biblioteconomía de su época.

Siguiendo con las investigaciones históricas, hay dos estudios de la misma autora sobre la profesión bibliotecaria en Estados Unidos. En el primero, McDowell (2009) destaca el papel de las mujeres bibliotecarias a primeros de siglo XIX, concretamente introduciendo las encuestas como métodos de investigación, para elaborar informes sobre los servicios bibliotecarios infantiles y en concreto para conocer los hábitos de lectura en la juventud. El modelo que implementaron ha sido utilizado y explotado por otros, pudiéndose aplicar a todos los servicios bibliotecarios. En el segundo trabajo McDowell (2011) analiza los documentos técnicos de los bibliotecarios estadounidenses entre 1890-1930, en ellos se evidencia que utilizaban las propias palabras de los niños para elaborar las guías de lectura o diseñar las actividades de la bibliotecas. A veces se usaban para ello conversaciones con los más pequeños y otras veces se basaban en encuestas. Este estudio da idea de las relaciones que estos profesionales mantenían con los niños, como se esforzaban por crear un ambiente agradable siempre dentro de las normas establecidas. Pero del mismo modo podemos saber más sobre los niños de esa época, de su postura ante la biblioteca o de como la percibían sus familiares.

Si avanzamos un poco más en el tiempo, tenemos otra investigación histórica. Edwards (2012) nos revela como los cuarenta años de carrera profesional de Lillian H. Smith como jefa de la División de Niños de la Biblioteca Pública de Toronto (c. 1900-50), supusieron un avance en la formación bibliotecaria en Canadá. Tuvieron lugar los primeros avances profesionales: se reivindicaron los conocimientos especializados en literatura infantil para el personal a cargo de los niños; los bibliotecarios infantiles asumieron su papel crucial en la educación infantil y lucharon por su reconocimiento profesional.

Los bibliotecarios siempre han utilizado los medios a su alcance para llegar a sus usuarios, otra experiencia destacada de Estados Unidos es la que relata como los bibliotecarios estadounidense desde 1922-1941 utilizaban la radio para llegar a los niños. Cuando la radio comercial empezaba, los bibliotecarios vieron una oportunidad para divulgar la lectura y las historias entre los más pequeños, así se convirtieron en locutores improvisados y difusores de la cultura (Welch, 2012).

Hasta principios del siglo XX no hubo salas infantiles en las bibliotecas estadounidenses, su aparición viene pareja con la especialización en la profesión. La Biblioteca Pública de

San Luis (Missouri) fue una de las primeras en disponer de espacios construidos especialmente para los más pequeños. A la vez que aparecían estas nuevas secciones, también florecía la necesidad de tener personal profesional formado en la materia, es decir, surgieron los primeros bibliotecarios infantiles. Además de las secciones infantiles, estos profesionales extendieron su influencia fuera de las instalaciones de la biblioteca, atendiendo a toda aquella población que lo necesitaba (Kimball, 2014). En otro estudio estadounidense, Pierce (2016) hace un relato histórico sobre los comienzos de la gamificación<sup>7</sup> en las bibliotecas públicas de este país (1876-1925). Influenciados por los movimientos pedagógicos del siglo XIX, los bibliotecarios incluyeron juegos y juguetes, además de actividades que potenciaban su creatividad. La idea era que el aprendizaje táctil y creativo influía positivamente en el desarrollo de los niños; el juego formaba parte de sus vidas, era por tanto conveniente incorporarlo a la biblioteca al igual que la lectura.

En otras ocasiones los autores reflejan una realidad profesional más convencional, Kgosiemang (2005) analiza la formación y educación en catalogación y clasificación en Botsuana, también la formación continua y la adquirida fuera del país. Es una investigación que da cabal idea sobre la realidad de la formación bibliotecaria en este país africano. En la misma fecha, en países del primer mundo los bibliotecarios afrontaban problemas muy diferentes, Cavanagh (2005) relata la crisis surgida en la biblioteca pública de Ottawa (Canadá), y como la resolvieron el Consejo de Administración y la dirección. En la raíz del problema estaba Internet, los bibliotecarios reclamaban su derecho a no ver pornografía en Internet, había que intentar preservar esos derechos con los de la libertad intelectual en línea, y a la vez proteger a los niños del acceso a contenidos peligrosos.

El personal de una biblioteca puede ser muy variado: bibliotecario profesional, personal no cualificado, administrativos, directores .. también puede contar con personal en formación o que colabora con la institución. En este último grupo entraría el voluntariado. “La biblioteca deberá ser receptiva a este tipo de acciones abriendo sus puertas a la participación de la comunidad y, en concreto, a la colaboración voluntaria” (Solleiro Díaz, 2002). Siew (2007) relata la experiencia de gestión del voluntariado en el Consejo Nacional de Bibliotecas de Singapur (NLB). Los resultados destacan la necesidad que

---

<sup>7</sup>Gamificación es el «uso de elementos del diseño de juegos en entornos de no-juego» (Ordás, 2018)

tienen las bibliotecas públicas de implicar a la comunidad en la que está enclavada. Contar con voluntarios supone tener recursos adicionales; además de tener miembros fundamentales de la comunidad que se involucran en mejorar los servicios de la biblioteca. A su vez el voluntario forma parte de la ciudadanía activa y devuelve a la sociedad lo que esta le da por otro lado. La colaboración con la biblioteca es flexible, puede ser por plazos cortos o largos, puntual o regular, lo que permite que se impliquen personas de todas las edades, tanto jóvenes como mayores.

En la Biblioteca Pública de Taipei se analizaron las competencias de 15 narradores voluntarios, entre las habilidades cuantificadas estaban: conocimiento sobre los cuentos, sobre los lectores, habilidad de expresión, características personales...(Peng y Chuang, 2020). Con esta evaluación se pretendía ayudar a los administradores de bibliotecas públicas a la hora de gestionar el voluntariado para aprovechar todas sus posibilidades.

A partir de 2008 son numerosos los estudios que narran los cambios que están acaeciendo en la formación del personal. Las transformaciones en la sociedad y en los servicios públicos hacen que el bibliotecario necesite tener nuevos conocimientos o habilidades. El trabajo de Durrani y Smallwood (2008) señala la necesidad de una formación diferente en biblioteconomía y cómo el Proyecto de Líderes de Calidad-Jóvenes (QLP-Y, 2003) ayudó a formar al personal de las bibliotecas del Reino Unido. El programa estableció nuevas formas de trabajo online, y fue tenido en cuenta por las autoridades y por los responsables de la toma de decisiones. A medida que pasa el tiempo se precisa que el bibliotecario infantil tenga más conocimientos, más y mejor instrucción. El Programa de Formación de Líderes e Innovadores de Bibliotecas Globales (GL) de la Fundación Bill y Melinda Gates, también proponía crear bibliotecarios innovadores en Letonia y Rumanía, además de mejorar sus habilidades el programa contemplaba la creación de espacios para niños y jóvenes(Schnuer et al., 2015) . Hamada y Stavridi (2014) hacen una revisión de las competencias que requieren los bibliotecarios infantiles y juveniles en la era digital. En esta sociedad tan tecnológica el profesional debe combinar las funciones tradicionales de los bibliotecarios infantiles y juveniles con las nuevas impuestas por las TIC (bibliotecario digital). Estas destrezas se adquieren por la experiencia, la educación formal e influyen las preferencias personales. En el documento se recogen en 8 tablas las condiciones o habilidades que debe poseer un bibliotecario infantil de acuerdo a la literatura revisada y teniendo en cuenta los requisitos de la ALA, entre ellos destacan:

conocimiento de las teorías de desarrollo de los jóvenes y de sus necesidades, identificación de las necesidades de equipamiento tecnológico para mantener y fomentar la participación de los jóvenes, conocimiento de la literatura y la colección para niños y jóvenes, capacidad de evaluar el contenido apropiado, estar bien informado sobre el uso de diferentes dispositivos digitales, demostrar conocimiento de la tecnología, conocimiento y capacidad de dirigir a los adultos jóvenes a recursos fiables en línea, confianza en el uso de diferentes tecnologías emergentes, capacidad de desarrollar, aplicar y evaluar programas basados en las necesidades de la sociedad, cambio y actualización continuos de la interfaz del sitio web. Walter (2014) profundiza sobre el futuro de la formación de los bibliotecarios infantiles en Estados Unidos, detalla estrategias para seleccionar personal especializado en niños y refiere rasgos que debieran poseer. Observa carencias en los estudios de biblioteconomía en lo que respecta a la formación de bibliotecarios infantiles, y se ofrecen posibles salidas profesionales. Finalmente se sugiere que la IFLA debe implicarse en el desarrollo continuo y reciclaje de los bibliotecarios infantiles. Ptacek (2016) afirma que desde los años 70 hasta ahora los cambios en la sociedad han ido muy rápidos y los bibliotecarios infantiles han tenido que habituarse a ellos; lo que significa que el personal que atiende en las bibliotecas públicas Norteamericanas esta evolucionando, esto debe servir como ejemplo para cambiar las bibliotecas públicas de este nuevo siglo.

Reardon (2016) es otro de los autores que reconoce el cambio que se ha producido en las bibliotecas públicas. En su estudio describe como el trabajador social se convierte en imprescindible en las bibliotecas de Filadelfia. Desarrolla su trabajo a tiempo completo y ayuda al personal bibliotecario a atender a las personas vulnerables de su comunidad, coopera en programas de salud y con bibliotecarios que atienden a la infancia. La biblioteca ya no se centra tanto en el material o en el edificio que posee, sino en las necesidades de la comunidad a la que sirve.

Hay una iniciativa de formación del personal que merece ser destacada, se trata del proyecto “Reimaging Libraries”, en la que los estudiantes de la Universidad Estatal de Pensilvania-York, recopilaron las experiencias profesionales de los bibliotecarios, mediante charlas estos comentaban sus prácticas de trabajo, los casos curiosos con los que se habían encontrado; y estos documentos servirían como material para la formación de otros bibliotecarios, se trataba de imaginar las bibliotecas públicas como espacios de aprendizaje(Eicher-Catt y Edmondson, 2016).

Los nuevos aires en biblioteconomía han traído otros enfoques, Hedemark y Lindberg, (2018) investigan en Suecia sobre la alfabetización temprana, asignando al cuerpo un papel primordial. En esta experiencia profesional han incluido el sentido del tacto a sus actividades de alfabetización, se apoyan en la utilización del cuerpo para lograr la conexión con los bebés. En este nuevo contexto se sustenta también el trabajo de Lenstra (2018), en él se analiza el apoyo a la actividad física como una nueva función de los bibliotecarios públicos Norteamericanos. Aparecen nuevos servicios en Estados Unidos y Canadá que se centran en el deporte y son los jóvenes los que más los demandan y esperan.

“Un elemento importante es evaluar la formación dada a los... bibliotecarios”(Orera Orera, 2002), pero no menos valioso es evaluar su trabajo. En este sentido hay un estudio de Stevens (2018) en el que se evalúa a los bibliotecarios de referencia de Vancouver (Canadá) en relación a la información que proporcionan sobre LGBTQ. El método seguido fue enviar a una joven a pedir información sobre una alianza gay-heterosexual en su escuela y solicitar también novelas sobre el mismo tema. La usuaria visitó 20 bibliotecas públicas, el personal directivo estaba informado, pero los bibliotecarios que la atendieron desconocían el estudio. La mayoría de los profesionales se mostraron receptivos a proporcionarle información, mientras que un pequeño grupo reaccionaron negativamente. La mayoría no pudo encontrar información relevante a la consulta, por desconocer la terminología correcta, tampoco le enseñaron a la usuaria el manejo del OPAC. Solo tres bibliotecarios manifestaron desaprobación extrema por el tema, mientras que la mayoría mostraba neutralidad. La conclusión fue que la formación del personal debe mejorar en lo referente a estas materias, dedicándole especial atención al colectivo de usuarios más jóvenes. En otro trabajo también se evaluó la disposición de los bibliotecarios a adoptar la tecnología para el desarrollo de su trabajo (Shonhe, 2019). El estudio se realizó en Botsuana y se comprobó que los bibliotecarios públicos estaban dispuestos a aplicar las (TIC) a su trabajo, de hecho utilizaban normalmente el correo electrónico y las redes sociales. Pero para su implantación había numerosos obstáculos: escasez de ordenadores, la lentitud de banda de Internet, la falta de conocimientos tecnológicos de los bibliotecarios.

“La biblioteca ha ido evolucionando a medida que lo hacía el mundo de la información y las necesidades de los usuarios y las tareas del bibliotecario se han hecho numerosas y cambiantes” (Orera Orera, 2002). Esta evolución de las necesidades de los usuarios

requiere nuevas habilidades bibliotecarias; McDowell (2019) afirma que es imprescindible la formación en cooperación interorganizacional. En una reciente investigación Estadounidense, Peng (2019) intenta elaborar “un modelo de competencias de los bibliotecarios infantiles en las bibliotecas públicas”. Entre las conclusiones destaca que deben poseer conocimientos generales sobre biblioteconomía y pedagogía además de habilidades específicas en ciertas materias, como las TIC; también deben tener algunas características personales que ayuden a comprender y empatizar con los usuarios. Estos resultados pueden influir en el mundo académico para que mejoren los programas docentes adaptándolos a las nuevas necesidades de la profesión. El modelo se aplica en gestión de personal, tanto para contratación como para evaluación. Puesto que los servicios bibliotecarios están en continua transformación y cada vez se extienden más a otros campos, se hace imprescindible una formación continua para todo el personal (Moen et al., 2020). En este artículo también se determinan las competencias que debe poseer el personal que atiende los servicios infantiles-juveniles; desde el bibliotecario, pasando por los directores y el personal no cualificado. Para el personal de dirección se identifican habilidades de gestión empresarial, todo el personal bibliotecario debe poseer conocimientos tecnológicos y sobre inclusión o diversidad, sin olvidar que los bibliotecarios juveniles deben tener formación en alfabetización y conocimientos sobre el desarrollo conductual y cognitivo de los niños.

Los bibliotecarios cada vez trabajan más con y por el usuario, se procura la implicación de la comunidad en la toma de decisiones, ejemplo de ello es incluir a las partes interesadas en el diseño de espacios. Yip et al. (2020) recomienda el diseño participativo para el desarrollo de espacios digitales con los jóvenes, se mejoran de esta forma las relaciones con la sociedad así como el diseño de los servicios.

Por lo que se refiere al bibliotecario infantil la profesión comienza a principios del siglo XX, cuando nace la biblioteca pública se hace imprescindible el bibliotecario infantil. Las bibliotecarias pioneras se concentraron en Estados Unidos y Canadá a principios del siglo pasado, fueron un ejemplo tanto por su lucha para el reconocimiento de la profesión como porque sentaron las bases teóricas de esta especialidad. Desde el comienzo estas profesionales mostraron determinación e innovación, recurriendo a la gamificación, la creatividad o la radio para atraer a los lectores y mejorar los servicios. En la actualidad son muchos los requisitos que debe poseer un buen bibliotecario infantil, además de formación académica, es deseable que se especialice en literatura infantil y juvenil,

además de conocimientos pedagógicos, sociológicos o sobre psicología evolutiva. Debe combinar estas funciones tradicionales con otras nuevas que demanda la sociedad, como: competencias en TIC, conocimientos sobre inclusión o diversidad, formación en cooperación interorganizacional o sostenibilidad. La plantilla de la biblioteca se ha diversificado además de incluir directores, bibliotecarios, administradores y demás personal habitual, ahora se plantea la incorporación de trabajadores sociales como apoyo al bibliotecario. El voluntariado es cada vez más común, en todas las bibliotecas, siendo además un recurso muy socorrido en casos de bajo presupuesto.

#### **4.4.4. Servicios**

En los servicios infantiles y juveniles distinguimos tres áreas temáticas: acceso a las colecciones, acceso a los servicios y promoción de la lectura.

**4.4.4.1. Acceso a las colecciones:** comprende proceso técnico y acceso a la colección, catálogos en línea, consulta a los catálogos, formas de organizar la colección infantil y juvenil, evaluación del uso de la colección.

Lo primero que nos llama la atención es la escasez de trabajos sobre esta materia. Durante muchos años se estudiaron formas de organizar la colección, reglas para catalogar, sistemas para clasificar; parece que estos asuntos técnicos han sido desplazados en las investigaciones por otros en los que los usuarios juegan un papel primordial. De los tres estudios que encontramos, en el primero se evalúan los catálogos en línea para niños (Martin González y Ríos Hilario, 2006). El trabajo destaca la falta de estudios al respecto, sin embargo el público infantil tiene unas características muy determinadas que hacen que un catálogo online diseñado para adultos pueda ser poco o nada apto para estos usuarios. Por tanto, al carecer de estudios específicos previos se revisan las investigaciones sobre catálogos en línea en general, se analizan el interfaz y el sistema de búsqueda. De lo que se deduce que los catálogos en línea para los niños deben reunir una serie de condiciones, como: usabilidad, comprensibilidad y ser sobre todo atractivos. Kanazawa et al., (2011) inciden en otro aspecto, las páginas Webs para niños de las bibliotecas en Japón, también analiza catálogos en línea para niños incrustados en esas Webs. Del estudio se infiere que estos Websites no incluyen ayuda a la educación infantil, los niños no encuentran apoyo para sus deberes, también carecen de una sección para padres y educadores especializada en temática infantil. En general estos sitios webs explican los servicios a los niños, centrándose especialmente en el servicio de referencia. En un estudio sobre los sitios web de las bibliotecas públicas escocesas McMenemy (2012) afirma que obtienen una alta



puntuación en acceso al catálogo, sobre todo en cuanto a préstamos y renovaciones. El proyecto Science Library Catalog a principios de los años 90, tenía como objetivo descubrir como buscaban los niños en los catálogo online, detectó una serie de dificultades para los niños, como son: “las habilidades de escritura, la ortografía, el vocabulario y lógica booleana”. En los grupos de discusión que se crearon con los niños en este proyecto se demostró que a los niños no les gustaba buscar en el catálogo, iban directamente a la estantería a buscar el libro o pedían ayuda al bibliotecario o a un amigo (Walter, 2003).

Las investigaciones no versan sobre el proceso técnico o sobre las formas de organizar la colección, quizás por tratarse de temas muy tratados tradicionales en biblioteconomía. El interés se centra en el acceso al OPAC y su adaptabilidad a los usuarios jóvenes. De los análisis expuestos se deduce que los catálogos online para niños deben poseer como características: la usabilidad, la comprensibilidad y ser atractivos. Además se han apreciado ciertos obstáculos en estos usuarios como las carencias en escritura, ortografía o vocabulario, que hacen que les sea complejo, incluso engorroso el uso del catálogo, por ello prefieren acudir directamente a las estanterías para coger los libros.

**4.4.4.2. Acceso a los servicios:** comprende los servicios para más de un tipo de usuarios (jóvenes-niños o sin determinar la edad), o los que traten más de un servicio bibliotecario.

**a) A continuación realizamos una breve revisión de los trabajos publicados que tratan más de un servicio bibliotecario a la vez.**

McKechnie, (2001) realiza un estudio sobre “la igualdad de acceso para los menores en las bibliotecas públicas” de Canadá, para ello analiza la carta de servicios de 52 bibliotecas públicas del territorio anglófono, tras realizar un análisis del contenido de los servicios, las conclusiones destacan que las mayoría de las bibliotecas ofrecen acceso a los niños a todos los servicios y a toda la información, incluso unas pocas favorecen a los usuarios jóvenes cobrándoles menos cuando se retrasan en las devoluciones. Entre las limitaciones al acceso están las establecidas para el uso de material textual y audiovisual de adultos, las limitaciones en el uso de Internet o las propios restricciones o controles que establecen los padres.

El servicio de las bibliotecas a niños y jóvenes se aborda también en la investigación de Walter (2003) pero con otros propósitos. Este trabajo resulta muy interesante, pues hace

una revisión de los trabajos Estadounidenses clasificándolos en cuatro áreas de estudio : la investigación histórica sobre bibliotecas públicas (conocer la evolución de los servicios), los estudios de usuarios (para saber por qué utilizan la biblioteca), la investigación sobre evaluación (evaluar la eficacia de dichos servicios), y por último los estudios políticos (para conocer los motivos por los que se deben financiar estos servicios). Sobre las investigaciones históricas detecta un vacío de publicaciones en el periodo de las dos guerras mundiales, valora asimismo que hay poca producción a partir de los años 80. En los estudios de usuarios la mayoría de las investigaciones señalan que entre el 50% y el 60% de los usuarios de las bibliotecas públicas son jóvenes. Una encuesta del National Center for Educational Statistics (1995), destacó que el 23% de los usuarios de bibliotecas públicas eran jóvenes, y el 35% niños menores de 11 años. El 86% de las bibliotecas ofrecían actividades para prelectores, mientras que solo el 19% de las actividades estaban dedicadas a niños en edad escolar. Todos los bibliotecarios prestaban servicio de referencia, pero solo uno de cada siete prestaba ayuda para los deberes. Por lo que respecta a las investigaciones sobre evaluación, el autor señala que surgieron en la década de 1980 como resultado de la crisis los responsables de bibliotecas tenían que documentar la productividad. En la década de los 90 surgieron varios manuales que proporcionan procedimientos normalizados para poder evaluar los servicios infantiles. Más recientemente se han utilizado formas más cuantificables de evaluar los servicios, se miden los resultados: por ejemplo número de preguntas contestadas, número de niños que asisten a los cuentacuentos, número de libros que se catalogan. Por último en los estudios políticos, depende del ambiente político en el que se encuadran las bibliotecas (administraciones, locales, regionales..) y sin embargo el número de investigaciones políticas que aborden el apoyo de las bibliotecas a la infancia es muy escaso. Según un informe de Benton Foundation (1996) los directores de bibliotecas tienen el concepto de biblioteca del futuro como la institución que proporciona información digital e impresa.” Mientras que el público tiene una visión más conservadora, la sitúan al margen de la vida moderna”.

En el continente africano hay un gran interés creciente por ofrecer servicios a los más jóvenes, dicha inclinación es muy comprensible, pues estos usuarios representan la mayoría de la población en estos países. En un estudio de Sierra Leona menciona como uno de los trabajos del bibliotecario infantil es inculcar amor a los libros, crear y mejorar los hábitos de lectura, pero también explora los numerosos problemas de gestión a los que

se enfrentan (Kargbo, 2005). Siguiendo con este continente, en un estudio Sudafricano, se examina los servicios bibliotecarios y de información, para evaluar si proporcionan un servicio de calidad a los niños y jóvenes; este interés radica en que deben suplir las carencias de un sistema educativo en crisis y también poder integrar a los jóvenes que están en situaciones de pobreza extrema. La asociación entre escuelas y bibliotecas puede hacer que se cree un nuevo concepto de servicio a la infancia, entendiéndolo como un ecosistema LIS<sup>i</sup> (Hart y Nassimbeni, 2013).

#### **b) En este apartado revisaremos las publicaciones que tratan de acceso a los servicios sin determinar las edades de los usuarios**

Mynott et al., (2001) evalúan el proyecto “Un lugar para los niños”, un importante programa de apoyo a la lectura para niños y jóvenes que se desarrolló en las bibliotecas públicas del Reino Unido. El estudio analiza cuatro áreas en las que se podría progresar: la ayuda a los niños con necesidades especiales, el uso de las TIC para crear hábitos de lectura, el apoyo a la alfabetización nacional y de los niños de contextos multiculturales. El trabajo concluye que aunque se ha mejorado la oferta en Websites para niños y en tecnología de información y documentación en las bibliotecas del Reino Unidos desde 1997, todavía queda mucho camino por recorrer y hay mucha variación en el uso de unas bibliotecas a otras. Por lo que respecta a niños con necesidades especiales y grupos multiculturales la oferta no ha mejorado sustancialmente. Desde entonces hasta ahora han aparecido algunos trabajos sobre esta disciplina pero orientados hacia la tecnología, los ordenadores o Internet, el interés se ha desplazado desde temáticas más habituales como son los servicios clásicos (el préstamo, la lectura, los servicios de referencia), hacia los asuntos que preocupan o los nuevos servicios que se implantan. En 2003 algunos autores ya hablan de evaluación de resultados en bibliotecas públicas, Dresang et al., (2003) describe el Proyecto CATE, creado para evaluar el servicio de acceso a Internet para niños en las bibliotecas públicas en Reino Unido. El artículo afirma que ya en 2000 el 94’5% de las bibliotecas de este país ofrecían este servicio al público. Otros autores como Gross et al. (2004) examinan la utilización que hacen los niños de los ordenadores en tres bibliotecas públicas de núcleos urbanos en Estados Unidos, los datos para el estudio se consiguen mediante entrevistas a los niños usando asistentes digitales personales, asimismo se utiliza la observación directa del uso de los ordenadores. El proyecto concluye que el uso de los ordenadores para correo electrónico, chat, procesadores de

texto es muy escaso, el mayor porcentaje de utilización de los ordenadores por los niños en para juegos. Por otra parte los alumnos de primaria utilizan más los juegos que los de secundaria, estos últimos lo usan más para comunicación. Por géneros no hay diferenciación en cuanto a tipos de usos.

Las siguientes las investigaciones se centran totalmente en el servicio de acceso a Internet para niños y jóvenes. Jaeger et al., (2004) analiza el impacto de (CIPA) la Ley de Protección de la Infancia en Internet en las bibliotecas públicas de Estados Unidos, lo que ha supuesto el filtrado de contenidos de Internet y cómo se compatibiliza el derecho del niño a estar informado. Cavanagh, (2005) propone una aproximación a los conflictos del acceso a Internet desde la perspectiva canadiense, se trataba de una crisis organizativa que surgió en la Biblioteca Pública de Ottawa, sobre el acceso a Internet de los niños, el artículo detalla cómo se resolvió el problema teniendo en cuenta la libertad intelectual de los contenidos digitales, la perspectiva de los bibliotecarios, y los derechos de la comunidad a proteger a los menores. Stauffer, (2014) también perfila la temática del acceso a contenidos digitales por los niños, comparando dichas limitaciones con las que tuvieron otros materiales a principios del siglo pasado. El artículo hace una revisión sobre este servicio en Estados Unidos, comentando las distintas posturas ante las limitaciones impuestas por la citada Ley (CIPA). En definitiva la posición de los bibliotecarios es discrepante en cuanto a hacer de censores, pues consideran que esa función no les compete a ellos, sino a los padres, la sociedad en general intentan proteger a los niños de contenidos inapropiados.

“En las Pautas sobre servicios en las bibliotecas para niños de FIAB, los servicios aparecen agrupados en dos tipos de actividades:

1.-Actividades de grupo: hora del cuento, sesiones de lectura para bebés acompañados de adultos, proyecciones de cine, estudio en grupo, juegos, iniciación a la microinformática, relaciones informales en torno al libro

2.-Actividades individuales: consulta de catálogos, selección de libros de préstamo, búsqueda de información, lectura, consulta de documentos multimedia, elaboración de trabajos escolares, etc..” (Fernández de Avilés, 1998)

Sea cual sea el tipo de servicio que se presta debe tener su reflejo en la página web de la biblioteca.

Sacchanand y Jaroenpuntaruk, (2006) describen el desarrollo de un proyecto tailandés para la creación un software que ayude a niño y jóvenes a desarrollar destrezas para la recuperación de información. Utiliza tecnología web y la intención es que se destine a la

autoformación. En un estudio japonés Kanazawa y Maruyama, (2008), se evalúa el tipo de información que se dan sobre los servicios infantiles en los Websites de las bibliotecas públicas. Se analiza si hay correspondencia entre la información que se da sobre los servicios en la web y los servicios físicos que se dan. Se evalúan especialmente las Websites infantiles y su nivel de usabilidad. Este estudio se conecta directamente con otro de Kanazawa et al. (2011) en el que también se investigan las páginas webs para niños dentro de los Websites de las bibliotecas públicas japonesas. Los resultados destacan que las Websites de bibliotecas están más centradas en informar sobre los servicios para adultos que en facilitar a los niños ayuda a los deberes o prestar apoyo a padres y educadores.

En los servicios para niños y jóvenes también tienen que incluirse servicios a grupos especiales: discapacitados, inmigrantes, servicios multiculturales, grupos en riesgo de exclusión social, etc... (Consejo de Cooperación Bibliotecaria, 2013). Así lo recogen trabajos como el de Zhaochun y Qunqing (2008), describen la experiencia de la Biblioteca Sun Yat-sen (China) para dar servicio a personas vulnerables. Para evitar la exclusión social de familias con dificultades económicas y presos (menores de edad y estudiantes) se han fundado 56 sucursales por todo el país, algunas en sitios remotos como en las montañas del Tíbet o en zonas devastadas por las inundaciones. Otros autores que tratan sobre el mismo tema son (Holt y Holt, 2015). El artículo critica al informe del IMLS que sólo relaciona el éxito escolar de los niños con la posesión del carné de biblioteca, sin tener en cuenta otras circunstancias. En el caso de los niños pobres el estudio es muy sesgado, se ha obviado comparar la posesión de la tarjeta de lector con el éxito de estos niños en la escuela, reafirmando la importancia que la biblioteca tiene en la integración escolar de estos alumnos. En el caso de los jóvenes, el uso que hacen de la biblioteca viene condicionado por las bandas, la delincuencia y la política local.

Las bibliotecas públicas también proporcionan otros muchos servicios, como el servicio de información. En este estudio de Mugwisi et al. (2018) describen como en la provincia de KwaZulu-Natal (Sudáfrica) las bibliotecas proporcionan acceso a los servicios de información en zonas rurales. Estos servicios son multiculturales, las necesidades son diversas y al igual que los usuarios: estudiantes, jóvenes adultos, niños, mujeres, trabajadores en general. También son múltiples las carencias del sistema, falta de financiación o falta de formación en TIC.

Integrar la programación en ciencias, tecnología, artes y matemáticas en las bibliotecas (STEAM) es una tendencia muy extendida en los Estados Unidos. En la Biblioteca Pública de Mount Prospect (Illinois) tienen proyectos de (STEAM) pero ahora quieren incorporarlos a su programación de divulgación para niños. Aprovechando la subvención Building STEAM y en colaboración con la Asociación de Servicios Bibliotecarios para Niños, desarrollaron un programa para El Día del Libro Infantil y Juvenil (Parker et al., 2018). Otra tendencia es incorporar educación medio ambiental en las actividades bibliotecarias, en este sentido hay dos experiencias destacables, la primera en la Biblioteca Pública de Uzice (Serbia), mediante talleres se intentan crear hábitos en los niños, para que sean respetuosos con el medio ambiente. En la Biblioteca Pública Ricardo León se realizó un proyecto donde se aplicaban los 17 objetivos de desarrollo sostenible de las UNESCO a través de actividades relacionadas con los libros. El público objetivo eran niños marroquíes de 5 a 15 años, el objetivo era integrarlos en las actividades de la biblioteca y que establecieran relaciones con otros niños. En esta experiencia se intentaba aunar sostenibilidad e integración.

En la investigación de Ifijeh et al. (2019) se habla de las necesidades de educación e información de otro colectivo, como son los desplazados internos del noreste de Nigeria. Entre estos desplazados los niños, jóvenes y adolescentes son los que más necesitan estos servicios, el estudio revela como los bibliotecarios con los medios adecuados pueden ayudar a cubrir este déficit.

En los últimos estudios se detecta un interés por la calidad del servicio, por encontrar indicadores que nos ayuden a evaluar y por tanto mejorar nuestras bibliotecas, la evaluación también nos justifica ante las administraciones o los políticos a la hora de solicitar asignación de presupuestos. Algunos estudios apuntan en este sentido, Joo y Cahill (2019) utilizando los datos de la Encuesta Nacional de Bibliotecas Públicas del Instituto de Servicios de Museos y Bibliotecas, intenta hacer una evaluación de gastos-recursos en bibliotecas públicas y el uso por parte de jóvenes y niños. Las conclusiones resaltan la relación entre gastos-recursos estaban relacionadas con el uso por parte de los más pequeños. Por otra parte las cifras de préstamo de material señalan que un tercio pertenece a usuarios infantiles y que el 70% de los que participan en actividades, acuden a actividades infantiles. El estudio aporta pruebas de la rentabilidad de invertir en servicios para niños y jóvenes. Un estudio pionero es el de Stejskal et al., (2019), en este

caso se intenta evaluar el valor económico de los servicios bibliotecarios infantiles en las bibliotecas públicas checas. Esto repercutiría en la gestión y en el diseño de estos servicios. La escasez de estudios al respecto radica en que los sujetos (niños) no son autónomos, por ello en la metodología se estima el valor de los servicios basándose en el dinero que destinarían los adultos (padres o cuidadores) a estos servicios. Se encuestó a adultos usuarios y no usuarios. La relación coste beneficios por cada unidad invertida en los servicios bibliotecarios para niños es de 11,2 unidades de beneficios por cada unidad invertida, mientras que para el conjunto de las bibliotecas es de 4,3. Las conclusiones reafirman el papel primordial de estos servicios y el valor de los mismos varía según la edad, estatus social o educación del encuestado adulto.

Asimismo se está imponiendo en el diseño de servicios el co-diseño, diseño democrático o diseño participativo (DP)(Bernier et al., 2014; Yip et al., 2020). Es un sistema utilizado sobre todo para el diseño de espacios de aprendizaje digital para jóvenes; consiste en una cooperación entre el bibliotecario juvenil y el usuario, en la que este último se siente empoderado e implicado en las actividades de la biblioteca. Un ejemplo de diseño participativo lo tenemos en un estudio de caso de la Biblioteca Municipal de Praga (Stejskal et al., 2020).

Como señalan Sandlian-Smith (2016) “En el futuro de las bibliotecas públicas, todo es posible”, basándose en experiencias de bibliotecas en Dinamarca el autor afirma que las bibliotecas son instituciones en continuo cambio y que el cambio actual deriva hacia la tecnología, la educación y el trabajo, para lograr que los ciudadanos sean más felices y tengan más éxito. En este futuro próximo no hay que olvidar el potencial que supone para los servicios en bibliotecas públicas las tecnología emergentes como la Internet aplicada a las cosas (IoT)(Wojick, 2016). En este novedoso estudio se comparan las aplicaciones de IoT en instituciones comerciales para saber si se podrían aplicar a las actividades de las bibliotecas. De esta manera se desarrolló un modelo teórico del uso de IoT en bibliotecas, que sirviera para definir los servicios modernos, determinara el potencial de IoT y ejemplificara su aplicación y delimitara sus perspectivas de futuro. Un ejemplo de implantación de esta tecnología lo tenemos en la Biblioteca Pública de Orlando, donde utilizan la aplicación BluuBeam, basada en la tecnología iBeacon que suele utilizarse en realidad aumentada. “BluuBeam envía a los dispositivos móviles información activada

por la ubicación, que ayuda a los usuarios a buscar recursos y a ampliar sus intereses con pistas contextuales”.

De la revisión de los estudios se desprende la rentabilidad de los servicios infantiles, el 50% o 60% de usuarios de bibliotecas públicas en Estados Unidos son jóvenes, un tercio de los préstamos son de material infantil; en cuanto a las actividades el 70% de las personas que acuden a la bibliotecas lo hacen a eventos infantiles. En cuanto a programación, las actividades dedicadas a preescolar representan la mayoría, lo que indica que se debe equilibrar la oferta para todas las edades. Los servicios de información y referencia están implantados en todas las bibliotecas, pero existe una deficiencia en cuanto a proporcionar apoyo a la educación reglada (ayuda para deberes). Los servicios de acceso a Internet se han extendido por todas las bibliotecas del mundo, su problemática en lo que respecta a filtrar la información también es común. Los jóvenes tienen libertad de acceso a la información, si bien encuentran restricciones en los materiales para adultos e Internet. Existe un interés por atender a colectivos desfavorecidos, con necesidades especiales; la inclusión es por tanto una prioridad de nuestros servicios, como lo son también la educación (medioambiental, STEAM) o la alfabetización temprana y digital. La evaluación de resultados se ha convertido en una prioridad, con vistas a mejorar la oferta de servicios.

#### **4.4.4.3. Promoción de la lectura**

Esta área de investigación se subdivide a su vez en tres: actividades de profundización, de expresión y de atracción

**4.4.4.3.1. Actividades de profundización.** Son las que tienen como “objetivo consolidar los hábitos lectores, despertar la apetencia de la lectura y lograr que los más pequeños lean mejor” (Fernández de Avilés, 1998), entre ellas están: actividades y programas especiales, Clubs de lectores, Clubs de lectura Online.

El volumen de investigaciones dedicadas a este campo es escaso, el trabajo de Mynott et al., (2001) analizan la evolución que se ha producido en los hábitos de lectura de los niños en el Reino Unido durante tres años, con el propósito de tener una visión del estado actual. La investigación comienza en el periodo que se implantó el proyecto “Un lugar para los niños”. Programa que investigaba la ayuda que proporcionan las bibliotecas públicas del Reino Unido en la creación de hábitos de lectura en los niños. El estudio destaca las materias en las que se podría mejorar: el empleo de TIC como sustento de la lectura, la ayuda a niños con necesidades especiales, la alfabetización multicultural, y el apoyo a las



políticas de alfabetización. Asimismo en el periodo estudiado 1997-2000 se observaron progresos en cuanto a la implantación de las TIC, si bien seguían existiendo algunas bibliotecas retrasadas en este aspecto. También hubo numerosas iniciativas políticas de apoyo a la alfabetización, como: Bookstart; Año Nacional de la Lectura; Building a Nation of Readers..., pero sin embargo, se detecta poco avance en la alfabetización tanto de niños con necesidades especiales como de los que pertenecen a colectivos multiculturales.

Destacan varias investigaciones que se centran en los clubs de lectura, Scharber et al., (2009) analiza los clubs de lectura en línea para adolescentes y preadolescentes creados en bibliotecas públicas de Estados Unidos. En sus conclusiones señalan el gran interés que suscita en los jóvenes, por considerarla una actividad divertida y atractiva. La opinión de bibliotecarios y padres también es muy positiva. Los clubs de lectura online aprovechan las habilidades tecnológicas de los jóvenes como incentivo para crear hábitos de lectura y motivarlos a incorporarse a las actividades de las bibliotecas. Elsayed (2010), propone una aproximación a los clubs de lectura online árabes, se pretende conocer su estado actual y los resultados alcanzados. Se analizan siete clubs de lectura de Egipto y Arabia Saudí, enviando cuestionarios electrónicos a los moderadores de los clubes; se preguntaba sobre los miembros, los debates, los libros, la evaluación. Los resultados revelaron que había poca participación, los debates eran bastante superficiales y las bibliotecas prestaban poco apoyo a los lectores; pese a esto, los clubs de lectura online árabes estaban en auge, se habían convertido en un medio fantástico para promocionar la lectura entre los más jóvenes. A veces estos jóvenes creaban sus propios grupos de lectura online sin contar las bibliotecas.

Sobre los clubs de lectura online Cruz González-Cutre & Saurin Parra ( 2012, p356) afirman: “La masiva participación de los jóvenes en redes sociales ... abre las puertas a que en un futuro aumenten las posibilidades de Internet para los clubes de lectura, pero con resultados no equiparables a un club de lectura presencial: se supone que la adaptación de estas nuevas formas de relación provocarán un intercambio de información sobre las lecturas menos profundo, de forma más rápida y más superficial que en los clubes de lectura presenciales”.

No cabe duda de que la tecnología puede ser un aliado importante para la promoción a la lectura, en Japón se ensayó un dispositivo tecnológico llamado Brows Reader, este

aparato consistía en una pantalla táctil que se integraba en una mesa, en él se podía navegar y consultar los libros infantiles digitalizados. Disponía de una estantería digital a semejanza de la física y los libros se podían localizar y hojear imitando a los impresos. El objetivo era crear un nuevo entorno que ayudara a promover los hábitos de lectura en los niños uniéndolo a la socialización y a la lectura compartida. Se comprobó que la utilización del Brows Reader mejoraba sustancialmente los hábitos de lectura en los niños (Liu et al., 2012).

La iniciativa Hairytails of Heroboy se llevó a cabo en Australia Occidental en 2012, el proyecto pretendía animar a la lectura recreativa a los niños e incrementar los niveles de alfabetización. Se desarrolló en dos zonas, una metropolitana y otra zona rural y estaba dirigido a niños de 6 a 9 años. Los bibliotecarios colaboraron con las escuelas para fomentar la participación de los niños, les proporcionaron guías de actividades a los profesores. El programa fue todo un éxito, en ambas comunidades los niños acudieron masivamente a hacerse socios de la biblioteca, estaban entusiasmados por la experiencia y continuaron leyendo. Se reveló indispensable conocer los gustos de los niños para promover la lectura. El programa tuvo más éxito en la comunidad rural que en la urbana, quizás por la implicación más personalizada de los bibliotecarios en el entorno rural. La colaboración bibliotecario-profesor fue buena, si bien se podía haber mejorado si el programa hubiera comenzado a principios de curso escolar (Leitao et al., 2015).

Las actividades de profundización siguen siendo vitales para las bibliotecas, la escasez de investigaciones a este respecto puede deberse a que el interés está desviado más hacia las actividades de atracción, pasando estas primeras a un segundo plano, pero no debemos olvidar que son el fin último, consolidar los hábitos de lectura. Para las destinadas a niños pequeños es fundamental la colaboración colegios-biblioteca, en el público juvenil se aprecia el empleo de TIC para apoyar la lectura. Los clubs de lectura online se muestran como las más apropiadas para el usuario juvenil, la implicación de la biblioteca en ellos fidelizará a los usuarios y afianzará el futuro de nuestros servicios.

#### **4.4.4.3.2. Actividades de expresión**

“Estas actividades ayudan a profundizar en la lectura y podrían haberse incluido en el apartado anterior; pero las de expresión se consideran desde el punto de vista del desarrollo de la creatividad” (Fernández de Avilés, 1998)

Entre las actividades de expresión se encuentran los talleres de ...expresión musical, literaria, expresión plástica, expresión dramática (marionetas, títeres...), talleres científicos, de matemáticas, makerspaces...

Existe un estudio empírico muy interesante aplicado a bibliotecas de China y Canadá, consistió en realizar seis sesiones de talleres de matemáticas durante un mes en bibliotecas de ambos países. En los talleres se trabajaba en el diseño de una aplicación informática sobre matemáticas para ser ejecutada en teléfonos inteligentes y tabletas. Los participantes eran niños y adultos (padres, cuidadores), e interactuaban entre ellos. Los padres reconocieron haber aprendido como se enseñan las matemáticas en la actualidad, los niños por su parte disfrutaron especialmente de las sesiones de diseño. Las conclusiones evidenciaron que este tipo de actividades se perfilan muy atractivas para la enseñanza de matemáticas a los niños, aunque se deberían permitir más tiempo de interacción entre las familias (Xiao et al., 2016).

Los talleres científicos están implementándose en las bibliotecas del siglo XXI, pero también los talleres de tecnologías de la información y la comunicación. Dzandza (2017) en su estudio describe el programa de formación en TIC de la biblioteca central de Ghana, como parte de un programa de desarrollo de la ONU. El proyecto se lleva a cabo en dos institutos de secundaria y semanalmente tienen sesiones en el rincón de las TIC de la biblioteca. Se realizaron entrevistas a los bibliotecarios para saber que se hacía, igualmente se entrevistó a los profesores, el investigador también presenció sesiones del taller y por último se celebraron debates con los alumnos del taller. De todo ello evidencia que la Asociación de Bibliotecarios de Ghana (GhLA) está teniendo un papel primordial como impulsor en el uso de TIC en los jóvenes, implicándose en el cumplimiento de la Agenda 2063 y 2030. Se recomendó asimismo que estos talleres se implementaran en otras bibliotecas públicas, sobre todo en poblaciones cuyos colegios carecen de laboratorios TIC. Ya hemos comentado anteriormente que en las bibliotecas públicas de Estados Unidos existe una tendencia creciente a incluir en su programación talleres de STEAM, es decir, de ciencia, tecnología, matemáticas, ingeniería y artes. Parker et al. (2018) detallan la implantación de estos talleres en Illinois, en la Biblioteca Pública de Mount Prospect (MPPL).

En nuestra sociedad cada vez existe una mayor preocupación por los temas medioambientales, en la biblioteca se reflejan estos intereses de la comunidad a través de

talleres y otras actividades. En la biblioteca pública de Uzine (Serbia) intentan concienciar a los niños sobre la protección ambiental a través de unos talleres sobre desarrollo sostenible. Según Vuckovic (2018) se lograron los objetivos marcados en el programa.

La bibliotecas actuales son creadoras de conocimientos mientras que antes solo se encargaban de difundirlo, los Makers, “Makerspaces, Medialad, Fablab, Hackespace o laboratorios bibliotecarios, ...espacios diáfanos, polivalentes, y útiles que potencien la demanda de usuarios lectores en nuestras bibliotecas debido en gran medida y contrarrestada por las nuevas formas de acceso digital a la lectura”(Haro, 2020). Estos espacios se han convertido en un nuevo servicio de la biblioteca. En el trabajo de Li y Todd (2019) se intenta comprender lo que desean obtener los jóvenes chinos de los makerspaces. La muestra fue de 21 jóvenes, entre las motivaciones para participar en los Medialad estaban aprender y entretenerse. Los objetivos perseguidos en los makers van desde la adquirir conocimientos STEM, producir objetos, conseguir destrezas para la vida real, como acto recreativo, para relacionarse, trabajar en grupo o para despertar nuevas inclinaciones. Podemos concluir que los servicios makers son una oportunidad que brinda la biblioteca a los usuarios para que se expresen creativamente y adquieran nuevos conocimientos, en un ambiente de socialización. “ Todo se resume en: hacer, compartir, regalar, aprender, equipar, jugar, participar, apoyar y cambiar información y conocimientos en beneficio de todos, según muy bien apunta y argumenta el Manifiesto Maker”(Haro, 2020).

Debido a que las informaciones falsas tienen un impacto social importante y que el 52% de los europeos afirma que tiene problemas reales a la hora de reconocer las manipulaciones, noticias falsas, se hace necesario formar en este ámbito, y nuestras instituciones están moviéndose en ese sentido. En Sudáfrica se llevan a cabo programas de alfabetización informática en algunas bibliotecas públicas. Los programas o talleres están diseñados para adolescentes y su meta es que se instruyan en alfabetización de datos, entendida esta como la capacidad de analizar datos, comunicarse y trabajar con ellos. La evaluación de los talleres reveló el interés que mostraban los jóvenes por saber interpretar los datos, y poder distinguir si las informaciones son fiables o no. Estas actividades extraescolares les proporcionaban destrezas que le ayudaban tanto en su vida personal como en la académica, centrándose en el aspecto lúdico del aprendizaje (Bowler et al., 2020).

Las actividades de expresión están aumentando exponencialmente, las necesidades de los usuarios así lo requieren. Desde los talleres de matemáticas, pasando por los científicos, los de tecnologías de la información y comunicación, los de medio ambiente, o de alfabetización de datos. También se crean espacios para la socialización y el aprendizaje como los makers, laboratorios bibliotecarios en los que gracias a la colaboración ciudadana se desarrollan proyectos colaborativos relacionados con la tecnología.

#### 4.4.4.3.3. Actividades de atracción

“La biblioteca pública despliega actividades, dentro y fuera de sus muros, encaminadas a captar nuevos usuarios. Algunos de estos aspectos coinciden con las actividades de publicidad y relaciones públicas ” (Fernández de Avilés, 1998)

Las actividades de atracción siempre se han llevado a cabo en bibliotecas, lo que sí ha cambiado son los medios que se han utilizado. Entre las primeras experiencias innovadoras se encuentra la que llevaron a cabo los bibliotecarios estadounidenses retransmitiendo los cuentos infantiles a través de las ondas de radio durante los años 20 a 40 del siglo pasado (Welch, 2012). Lo que demuestra la buena predisposición de nuestra profesión para aprovechar las oportunidades tecnológicas que se nos ofrecen.

La evaluación de actividades se ha convertido en habitual, McKechnie (2006) estudia a través de la observación participante<sup>8</sup> los cuentacuentos para bebés. La investigación se realizó en dos sucursales de sistemas de bibliotecas en Estados Unidos, se analizaron durante once horas las conductas de los niños mediante grabaciones de audio y observación. La interacción social y las actividades de alfabetización emergente se revelaron como éxitos, y se estudiaron cuestiones como la protección del menor, facilitar el acceso o el consentimiento de los padres para ciertas cuestiones como fotos, vídeos, etc. Estudiar el comportamiento de los usuarios nos ayuda a conocer sus necesidades e incluso anticiparnos a ellas. Teniendo en cuenta esto, resulta revelador el estudio de Cipres Oliva y Flores Romero (2007) sobre los motivos que tienen los niños para asistir a las actividades de la biblioteca. Se usó la observación directa y los cuestionarios. Se encuestó a bibliotecarios y a niños, la conclusión es que en la mayoría de las bibliotecas

---

<sup>8</sup>La observación participante es una técnica de recolección de datos. Su objetivo es familiarizarse estrechamente con un determinado grupo de individuos y sus prácticas a través de una participación intensa con las personas en su entorno cultural, generalmente a lo largo de un periodo de tiempo extendido (Wikipedia: consultada 5-5 2021)

[https://es.wikipedia.org/wiki/Observaci%C3%B3n\\_participante](https://es.wikipedia.org/wiki/Observaci%C3%B3n_participante)

públicas mexicanas no se habían implantados programas específicos para la motivación y cuando lo tienen no contienen un enfoque adecuado. Al igual que McKechnie (2006) un estudio danés Nielsen (2009) contempla la evaluación del uso de la mensajería instantánea en bibliotecas, como un nuevo medio de comunicación y difusión. El autor se basa en una prueba concreta de (MI) llamada Need2Kow. Los resultados confirmaron la importancia de esta nueva forma de comunicación como un instrumento muy útil para interactuar con los usuarios más jóvenes, así como medio de difusión o marketing; sin embargo se mostró inadecuada para responder a preguntas puntuales de referencia, ya que requiere un tiempo de espera que el usuario no concibe, puesto que ya cuentan con Internet para poder consultar y obtener la respuesta inmediatamente.

La adolescencia y la juventud son etapas de la vida en la que algunos usuarios pasan a no-usuarios, otros bajan su nivel de lectura y en general los jóvenes prefieren dedicar su tiempo a otras actividades; conectar con ellos, volver a recuperarlos, viene siendo desde hace años una preocupación constante en el ámbito profesional. Este interés se refleja en las investigaciones, la autora Snowball (2008) realiza una revisión bibliográfica intentando averiguar por qué los adolescentes dejan de usar la biblioteca y como atraerlos de nuevo a nuestras instalaciones. Entre las deducciones del estudio, son muchas las razones que los adolescentes esgrimen: falta de interés por la lectura, la lectura no les proporciona una gratificación instantánea, otros pierden el interés por la lectura escolar pero no pierden el interés por la lectura en sí. Algunos autores opinan que el hecho de dejarles elegir el material ayudaría, otros señalan que no leen tantos libros como en el pasado, pero que leen en otros materiales. Sobre el tema de atraer a los adolescentes, este estudio destaca posibles vías: mejorar el trato a estos usuarios, dejar que los jóvenes se involucren en la planificación de los servicios de la biblioteca, crear eventos o programas adaptados a los gustos y necesidades de estos usuarios, utilizar la tecnología como medio para captarlos, aquí se incluirían la mensajería, la Biblioteca 2.0, los juegos y videojuegos, o los clubs de lectura online. La autora afirma que “una técnica es enganchar a los niños a las bibliotecas y asegurarse de que, a medida que crecen, siguen enganchados”. En la Biblioteca Pública de Zamora se han planteado el reto de motivar a los jóvenes entre 15 y 18 años para que utilicen el espacio de la biblioteca y disfruten de todo tipo de soportes. El proyecto se llamó “Los viernes estamos en la biblioteca” constó de seis sesiones en las que se trataba de seducir e interesar a los jóvenes utilizando el material audiovisual de la biblioteca. Los resultados fueron muy positivos por lo que manifestaron los alumnos, se

divirtieron y socializaron, participando en el diseño de un espacio juvenil más atrayente (Domínguez Iglesias y Faba-Pérez, 2014). En una investigación en las bibliotecas de Malasia, se intentó averiguar la causa e interés de aplicar la Web 2.0 en bibliotecas públicas, sobre todo como medio de interacción y difusión entre los usuario adolescentes. Para ello se entrevistó a bibliotecarios y se estudiaron los Websites de catorce bibliotecas públicas de Malasia. Las conclusiones destacan que Twitter y Facebook son las redes sociales más utilizadas por las bibliotecas, siendo la Biblioteca Nacional de Malasia la que utiliza mayor número de ellas. La finalidad última de todas las bibliotecas en el uso de estas herramientas es ayudar en la difusión de actividades y noticias. Por lo que respecta a los adolescentes no se sabe cómo motivarlos a través de las redes, no se encuentra ningún forma de utilizar la Biblioteca 2.0 para conectar con estos usuario y atraerlos. Si bien los adolescentes están muy familiarizados con esta tecnología no perciben relación entre esta y las bibliotecas, desligando las redes de los servicios que ofrece la biblioteca. Por tanto el estudio concluye que las bibliotecas deben mejorar sus servicios en este aspecto si quieren llegar al público-objetivo (Abidin et al., 2013)

Aunque como hemos comentado las actividades de atracción no son novedosas en el mundo bibliotecario, sí que hay innovación en cuanto a la temática, la biblioteca en constante observación de las necesidades de la sociedad intenta conectar con sus usuario a través de sus intereses, entre ellas esta la preocupación del ciudadano por su salud, producto de una sociedad cada vez más sedentaria. “Las beneficios de la actividad física y el deporte suelen estar enmarcadas dentro del discurso médico, que propende por la práctica de deporte con miras a disminuir la probabilidad de ocurrencia de patologías” (Ramírez et al., 2004). Los programas de yoga en las bibliotecas públicas están teniendo mucha implantación en los últimos años en Norteamérica. Hay algunas investigaciones a este respecto, Lenstra (2017) describe los resultados de una encuesta a 983 bibliotecarios públicos de Canadá y Estados Unidos, se confirma que la oferta en bibliotecas en lo que atañe a actividades para practicar yoga es cada vez mayor, sobre todo por lo que atañe al público joven que es el más lo demanda. Un 60% de los bibliotecarios opinaban que estas actividades han servido para atraer a nuevos usuarios, el 80% afirmaron que la participación en estas actividades había superado sus expectativas, aunque la mayoría de las bibliotecas confirmaban no tener medios para la evaluación de estos servicios.

Siguiendo con la necesidad de persuadir a los jóvenes a visitar nuestras instalaciones, el trabajo de Pashootanzadeh y Khalilian, (2018) intenta cuantificar la capacidad que tienen

los programas televisivos de influenciar a los adolescentes y atraerlos a la biblioteca. La metodología usada fue una encuesta a 270 jóvenes usuarios entre 12 y 16 años de la biblioteca de Isfahan (Irán). Según los resultados los programas de televisión solo despiertan la atención de los usuarios adolescentes, pero no motivan significativamente para utilizar la biblioteca.

En los últimos años han surgido varios autores en Reino Unido que tratan sobre las actividades de atracción en bibliotecas públicas, Velasquez (2019) investiga sobre la divulgación enfocada a atraer a jóvenes adultos entre 13 y 18 años a bibliotecas públicas urbanas. Establece que no existen conceptos claros sobre lo que incluiría la divulgación, ni tampoco existen protocolos para evaluarla y determina posibles vías para futuras investigaciones. En otro estudio de Reino Unido, Fletcher (2019) se examinan las tendencias en eventos artísticos en las bibliotecas públicas. Se intentan determinar las tendencias políticas en este tema, para ellos se examina en concreto un proyecto de teatro itinerante para niños y familiares. En la metodología se mezclan entrevistas a bibliotecarios y público, datos de carnés de bibliotecas, estadísticas geodemográficas, datos del número de asistentes a las actividades. En resumen el estudio observa una disminución en la financiación a nivel local/nacional de las artes al igual que en las bibliotecas, y pese a tener distintas prioridades, debe existir colaboración entre ambas áreas culturales para ampliar el conocimiento que se tiene de la sociedad. El estudio sirve como punto de debate para otras cuestiones como la democracia cultural o la participación ciudadana y el valor de la cultura en nuestra sociedad.

Entre las actividades de atracción más frecuentes en las bibliotecas están las sesiones de cuentacuentos. En una encuesta hecha a directores de bibliotecas públicas en Estados Unidos, se intentaba averiguar su opinión sobre la utilidad de estas actividades. Entre otros resultados destacaban la importancia que tiene la hora del cuento para captar a usuarios que de otra forma nunca acudirían a la biblioteca (Cahill, Joo, Howard, Ingraham Dwyer, et al., 2020). Otro aspecto sobre las sesiones de cuentos es conocer los motivos por los que los padres traen a sus hijos a estas actividades. Un estudio estadounidense Cahill, Joo, Howard, y Walker (2020) se centran en esta cuestión. Para eso recopilaban información de 35 bibliotecas públicas pertenecientes a tres estados y recopilaban información de padres y educadores que asistían a las sesiones de cuentacuentos. Las razones para acudir a la biblioteca variaban según la educación de los padres, la



comunidad o la duración de la actividad, en general destacaban como causas el disfrute de los niños y la interacción con otros. Los recursos de las bibliotecas públicas son escasos, muchas no tienen presupuestos para contratar a cuentacuentos profesionales, en la Biblioteca Pública de Taipei hay narradores voluntarios y han desarrollado un modelo para evaluar las competencias que deben poseer Peng y Chuang (2020). Esta es una buena solución para poder ofrecer estos servicios en bibliotecas pequeñas o con pocos recursos.

“El marketing es una teoría y una técnica. Teoría porque es una manera de entender la relación entre la institución que ofrece sus servicios y las necesidades del usuario y tiene como fin la satisfacción de ambos. Técnica porque el marketing es el modo específico de llevar a cabo esta relación. La técnica incluye el análisis de las circunstancias externas, la definición de objetivos, la planificación de estrategias para alcanzar los objetivos, la puesta en práctica de dichas estrategia (Burgos Matheu, 2019). Dentro del marketing bibliotecario entraría la marca de cada biblioteca, como una forma de difusión y apoyo a los servicios bibliotecarios. Roughen y Swain (2020) estudian la innovación en las bibliotecas públicas infantiles de Estados Unidos, el objetivo es establecer un modelo

para la creación de marcas en las bibliotecas. Para ello utilizan el modelo (SECI)<sup>9</sup>, se hacen entrevistas a bibliotecarios, personal encargado de difusión de la biblioteca y profesionales que estudian las marcas; se utilizó asimismo un proceso de observación en tres bibliotecas. El estudio destaca que para la construcción de la marca de la biblioteca hace falta un procedimiento innovador basado en socialización, internalización y externalización.

Siguiendo con los medios de difusión utilizados en bibliotecas, un papel primordial lo ocupa la Web 2.0, usada tanto para comunicar como para atraer al usuario. Joo et al. (2020) realizaron un estudio de los contenidos publicados en Facebook por las bibliotecas públicas de Estados Unidos, este análisis se basó en la minería de datos. Además examinaron tres aspectos de las bibliotecas: el presupuesto, el personal y el grado de urbanización de la zona. En las conclusiones se demostraba que las noticias sobre lectura y libros tenían poco interés para los usuarios, sin embargo, las publicaciones en relación a premios, las que contienen fotos o las que estaban relacionadas con acontecimientos

---

<sup>9</sup> Modelo de conversión de conocimiento de socialización, externalización, combinación e internalización (Roughen & Swain, 2020)

locales tenían mucha más aceptación, y por tanto se compartían más. El estudio reveló que tener personal suficiente o contar con material audiovisual, mejoraban la imagen que el usuario tenía de la biblioteca.

Para atraer a los usuarios más pequeños se realizan sesiones de cuentacuentos, la tendencia es evaluarlas, tanto observando a los niños, como conociendo las opiniones de padres y bibliotecarios. En cuanto al usuario juvenil, algunos dejan de asistir a la biblioteca, otros siempre han sido no-usuarios, de igual forma hay que captarlos, para eso hay que involucrarlos en la planificación de los servicios, crear eventos adaptados a sus necesidades, utilizar la tecnología para seducirlos. Existen muchas iniciativas de programas novedosos creados con este fin, como el yoga en la biblioteca, los eventos artísticos, los videojuegos...El marketing bibliotecario se ha impuesto, se apunta a la necesidad de crear una marca, el uso de los medios de comunicación y sobre todo la Biblioteca 2.0, como pilares para la difusión entre el público más joven. Si bien se ha demostrado que todavía no sabemos llegar a través de las redes sociales a la juventud, quizás por la brecha generacional que apuntan algunos autores, o porque estos usuarios tienen una imagen tradicional de la biblioteca y eso hace que no nos incluyan en la Web 2.0. Cualesquiera que sean las razones tenemos una asignatura pendiente con los jóvenes y sobre todo con los no-usuarios de esas edades.

#### **4.4.5.Servicios por tipo de usuario.**

##### **4.4.5.1. Adolescentes y jóvenes**

Lo primero que nos llama la atención al hacer la revisión es la aparición de un primer estudio en 2001 mientras que en los tres años posteriores no se publica nada sobre el tema. A partir de 2007 se regulariza el número de publicaciones por año, fruto de la preocupación profesional existente por este colectivo y por la evolución sufrida por la biblioteconomía, más próxima ahora a estos temas. “Actualmente se constata un abandono de las bibliotecas por parte del público joven, de edades comprendidas entre los 12 y los 18 años. Paralelamente, se evidencia a nivel mundial la práctica inexistencia de espacios bibliotecarios dedicados a este público, que dispongan de estrategias de fomento de la lectura, actividades y servicios diseñados específicamente para ellos”(Ciuró Soler, 2017).

Las primeras investigaciones se centran en los servicios de información y referencia. Winston y Paone (2001) realizan un estudio para saber el estado de los servicios para

adultos jóvenes en las bibliotecas públicas de Nueva Jersey. El trabajo parte de una encuesta realizada a los jóvenes de todas las bibliotecas de esta población. Las conclusiones indican que se prestan servicios a estos usuarios, pero que están menos determinados y normalizados que los de adultos. En el Reino Unido también hay interés en evaluar los servicios de referencia para jóvenes. Curry (2005) se centra en el servicio de bibliotecas públicas para el colectivo joven de gays y lesbianas, afirmando que “un buen bibliotecario de referencia puede significar la diferencia entre que el joven huya de la biblioteca o que la considere un refugio útil”. La metodología usada fue la observación discreta; un joven realizó una misma pregunta en el servicio de referencia de veinte bibliotecas públicas. La información solicitada versaba sobre temática gay y lesbiana, se registraron las respuestas y comportamientos de los bibliotecarios. Obtuvieron una puntuación alta la mayoría de bibliotecarios, la confidencialidad se cumplía, pero también había temas que debían mejorarse: como el conocimiento por parte del bibliotecario de recursos especializados sobre esta temática o perfilar mejor la entrevista de referencia. En Sudáfrica la investigación de Fourie (2007) analizaba el servicio de información para jóvenes de secundaria en bibliotecas públicas, en concreto se estudió la orientación educativa y profesional que proporcionaban. En la mayoría de bibliotecas no existía un espacio separado para adolescentes y adultos jóvenes, aunque si existía para niños. La demanda de orientación profesional y educativa era alta, pero faltaban recursos, por lo que no existían servicios específicos para satisfacer estas necesidades ; se recomienda que se implementen.

En una investigación italiana publicada en 2006, se estudiaban las necesidades, expectativas y grado de satisfacción sobre el servicio, de los adolescentes de 11 a 19 años en una pequeña ciudad del norte de Italia. Se realizó una encuesta con veinte preguntas a los jóvenes donde se les consultaba sobre el servicio de la biblioteca, eran los propios usuarios los que evaluaban el servicio. La mayoría valoraba bien la biblioteca como lugar de socialización y también para encontrar información actualizada, si bien demandaban cambios. El trabajo recomienda que el diseño de estos servicios debe hacerse basándose también en la práctica y atendiendo a las necesidades expresadas y no expresadas de estos usuarios (Corradini, 2006).

En el año 2007 aparecieron algunos trabajos relacionados con estudios de género vinculados a los adolescentes. El primer estudio analiza el papel que desarrollaron las

bibliotecas a principios del siglo XX como espacio de apoyo a las jóvenes adolescentes; describe como los títulos que seleccionaban los bibliotecarios favorecían los intereses de las jóvenes y satisfacían sus necesidades. El estudio refleja la empatía y soporte a los problemas femeninos que mostró la institución bibliotecaria en Estados Unidos durante principios del siglo pasado (Pierce, 2007). Siguiendo con las investigaciones de género, Agosto et al. (2007) quieren conocer las razones por las que los adolescentes usan las bibliotecas públicas en Estados Unidos. Hacen una encuesta a noventa y siete adolescentes de ambos sexos en dos bibliotecas, preguntan sobre doce áreas temáticas y como consideran de satisfactoria la información que proporciona la biblioteca sobre estas disciplinas. Solo se encontró una diferencia entre las respuestas de chicos y chicas, estas últimas opinaban que las bibliotecas podían ayudarlas más en las necesidades de información personales.

Merece la pena señalar como se descuidan los servicios de bibliotecas para jóvenes en el continente Africano, a pesar de que la mayoría de la población tiene menos de treinta años, la falta de recursos y de investigación al respecto es la causa de este retraso. Kargbo (2007) destaca este hecho en su investigación sobre las bibliotecas en Sierra Leona, describe el desarrollo de estos servicios en su país y los nuevos programas que se están implantando. Mientras otros trabajos nos dibujan la situación de estos servicios en Asia. En un informe Indio la National Endowment for the Arts (NEA) basado en un encuesta a los jóvenes, se afirma que hay una bajada en el nivel de lectura literaria en estas edades. Du (2009) partiendo de esta base y utilizando el método Delphi intenta llegar a un consenso entre las opiniones de los bibliotecarios y otros expertos de su país sobre el tema de la lectura en los jóvenes y la influencia de los medios digitales. Los expertos estaban de acuerdo sobre el influjo de la tecnología en el ocio de los jóvenes, y como podía afectar eso a sus hábitos de lectura. Pero descartaban que leer influyera en su mayor o menor participación en la comunidad.

En las Pautas de bibliotecas públicas (1986) se afirma: “No ha sido costumbre ofrecer departamentos independientes para los jóvenes y probablemente no conviene que los haya. Más vale ayudarles en su tránsito a la edad adulta que insistir en su temporal separación. El hecho de que los jóvenes....tiendan a alejarse de la utilización de las bibliotecas públicas no debe preocuparnos mucho” (Mañà Terré, 2002)

Este concepto que se tenía en la profesión en los años ochenta ha cambiado, preocupa y mucho que nuestro jóvenes se alejen de la biblioteca, como lo demuestra el hecho de que

haya numerosas investigaciones que versan sobre la manera de atraer a los adolescentes y jóvenes. Snowball (2008) realiza una revisión bibliográfica para averiguar las causas por la que no acuden nuestros adolescentes a las bibliotecas, e intentar solventar este problema. Walter (2009) partiendo de la tradición de los servicios para jóvenes en las bibliotecas públicas de Estados Unidos, propone incorporar programas de empleo para los jóvenes. El autor plantea complementar la formación adquirida en la enseñanza reglada con programas integrales de desarrollo y que estos se incluyan en la programación de los servicios juveniles de las bibliotecas.

Uno de los servicios para jóvenes que más se han desarrollado han sido los clubes de lectura online. Scharber et al. (2009) analizan la experiencia de clubs de lectura para preadolescentes y adolescentes en Estados Unidos. Destacando como resultados la gran aceptación por parte de estos usuarios que ya están familiarizados con la tecnología, por tanto supone para ellos un incentivo más para la alfabetización. En general la opinión de los usuarios es que son divertidos; además también están muy bien considerados por padres y bibliotecarios. En el trabajo se establece asimismo una metodología para la creación de clubes de lectura online en bibliotecas. Otro autor que examina este tema es Elsayed (2010), en su investigación intenta dibujar la situación de dichos clubs en Egipto y Arabia Saudí. Se envió un cuestionario a los moderadores de siete clubes de lectura para obtener la información. Las conclusiones son que los clubes de lectura están en auge y son un medio muy prometedor para la promoción de la lectura. Se comprobó que los jóvenes debaten sobre libros en dichos espacios en línea y además han creado sus propios clubs independientemente de la biblioteca y de los editores.

La tecnología es otra de las bazas que podemos utilizar en las bibliotecas para atraer y fidelizar al público juvenil. Algunos autores estadounidense D'Elia et al. (2007) examinan la influencia que tiene Internet en el uso que hacen los jóvenes de las bibliotecas públicas. La muestra era bastante amplia, se encuestó a 4032 jóvenes. La totalidad de ellos (100%) tenía acceso a Internet, y el 69% manifestaba haber acudido a una biblioteca durante el curso, pero sólo una cuarta parte de los jóvenes admitía usar la biblioteca para acceder a Internet, incluso para los que no tenían Internet en casa, la biblioteca representaba el último lugar al que acudían para conectarse. El hecho de poseer conexión en el hogar no influía en que acudieran a la biblioteca, pero si en la frecuencia en la que lo hacían. El tener acceso a Internet desde cualquier lugar ha hecho que disminuya los usuarios jóvenes que acuden a nuestras instalaciones para buscar información personal, sin embargo la

asistencia a la biblioteca para realizar las tareas escolares sigue siendo el uso mayoritario de Internet. En un estudio Nigeriano se compara el uso que hacen los adolescentes en dos bibliotecas públicas, la de Osun y Oyo. Mientras que en la primera solo el 20% de los adolescentes manifestaban conocer el servicio de Internet, en la segunda un 99% lo conocía. Asimismo un 51.7% de los adolescentes acudían a la biblioteca a leer sus propios libros. Los encuestados criticaban la falta de materiales actualizados sobre disciplinas que les interesan y que se mostraran los libros de manera más atractiva (Bamise y Oyedapo, 2012).

La implantación de la Web 2.0 en las bibliotecas ha influido en todos los servicios y por supuesto también en los servicios a los jóvenes. En un estudio Malayo sobre la adopción de las redes sociales en las Bibliotecas Públicas, se concluía que los adolescentes pese a estar muy versados en tecnología y estar abiertos a la adopción de la Biblioteca 2.0, desconocen como interactuar con estas herramientas en su aplicación a los servicios bibliotecarios, lo que limita mucho su participación e inclusión (Abidin et al., 2013). La tecnología en general ha hecho que cambiemos nuestra forma de relacionarnos con el usuario, ¿cómo saber si lo que proyectamos de nuestra institución es lo apropiado?. En un estudio exploratorio japonés Kanazawa (2014) evalúa los contenidos de las páginas webs de bibliotecas públicas destinadas a adultos jóvenes. Se destaca que en estos sitios webs, falta información que ayude a los adultos a saber qué servicios se proporcionan a los jóvenes. La información de estas páginas webs incluye desde descripción de servicios, ayuda al aprendizaje reglado, pasando por los servicios de referencia y una sección dedicada a mejorar las destrezas comunicativas de los jóvenes. Por otra parte, el autor también plantea un protocolo a seguir para los contenidos de las páginas juveniles, concretamente el modelo IRIS (Information Reference Instructional Sharing).

La adolescencia y la juventud es una etapa de cambios, de formación de la personalidad. Aunque no todos los jóvenes son iguales, si es común que tengan un interés especial por la sexualidad en esta época de la vida; se crean necesidades informativas a este respecto que no eran satisfechas hasta hace poco por nuestras bibliotecas. La visión de la profesión ha evolucionado respecto al tratamiento que se debe hacer de la información sobre sexualidad o identidad sexual. Han surgido numerosos estudios que tratan sobre el colectivo de jóvenes LGBT y como cubrir sus necesidades en nuestras instituciones. Chapman (2013) analiza la ficción relacionada con temática LGBT para jóvenes en las bibliotecas públicas de Reino Unido. El resultado de la investigación demostró que las

bibliotecas públicas de este país poseían poco fondo especializado en esta temática. En el trabajo de Vincent (2015) se plantea el tema de la justicia social<sup>10</sup>, y como el colectivo de gays, lesbianas, bisexuales, trans, intersexuales, queer, siguen enfrentándose a injusticias y violencias por su identidad sexual. Plantea que las instituciones culturales pueden cumplir un papel primordial como defensoras de la igualdad, proporcionando espacios en los que se informe a los jóvenes y en los que se sientan seguros. El trabajo plantea las deficiencias de las bibliotecas públicas en Reino Unido en cuanto al servicio a este colectivo y como puede mejorarse. Sobre el mismo tema hay un trabajo estadounidense, Robinson (2016), señala la necesidad de proporcionar buenos servicios de información a los jóvenes LGBTQ y de género variable en nuestras bibliotecas públicas. Describe la falta de investigación bibliotecaria al respecto y los ámbitos de servicio en los que se ven excluidos, aconseja asimismo algunos métodos para hacer la biblioteca más inclusiva. Stevens (2018) evalúa el servicio de referencia que se le proporciona a jóvenes LGBTQ en las bibliotecas públicas en el área de Vancouver (Canadá). En las conclusiones destaca que la mayoría de bibliotecarios no encuentran fondos adecuados a las consultas sobre LGBTQ porque desconocen los términos adecuados para encontrar este material. Si bien la mayor parte de los bibliotecarios se mostraron receptivos a ayudar, hubo un porcentaje pequeño en los que se detectaron reacciones negativas a la hora de buscar información, su gesticulación y lenguaje corporal denotaban cierto malestar. Lo cual hace pensar que los bibliotecarios necesitan más formación en esta materia, para poder dar un mejor servicio a estos usuarios. Recientemente han aparecido una serie de trabajos que siguen la misma línea, Hicks y Kerrigan (2020) realizan una investigación sobre los fondos para jóvenes LGBTQ+ que aparecen en el catálogo de la Biblioteca Pública del Ayuntamiento de Dublín. Se realiza un análisis de los metadatos del catálogo de dicha biblioteca, concluyendo que hay una amplia mayoría de materiales que van destinados a adolescentes gays, blancos. Lo que corrobora los estudios internacionales que afirman que al no existir una política de desarrollo de la colección interseccional la tendencia es que predomine el material para gays de raza blanca, en perjuicio de otros miembros del colectivo LGBTQ+. Para corregir este desequilibrio según el autor, haría falta una política común en todo el

---

<sup>10</sup> La justicia restaurativa, también llamada justicia reparadora o justicia compasiva, es una forma de pensar la justicia cuyo foco de atención son las necesidades de las víctimas y los autores o responsables del delito, y no el castigo a estos últimos ni el cumplimiento de principios legales abstractos.... la justicia restaurativa intenta evitar estigmatizar a las personas que hayan cometido un delito. (Wikipedia: consultada 9-6-21) [https://es.wikipedia.org/wiki/Justicia\\_restaurativa](https://es.wikipedia.org/wiki/Justicia_restaurativa)

sistema de bibliotecas del país sobre la formación y gestión de las secciones para este colectivo y así lograr una tasa de representación equitativa. En el estudio se afirma que la tasa de patologías mentales en este colectivo es muy alta y que las bibliotecas públicas junto con otras instituciones comunitarias pueden jugar un papel crucial a la hora de ayudar a mitigar los riesgos mentales que padece este colectivo. Austin (2020) aborda el tema de cómo implantar la justicia restaurativa<sup>11</sup> en un sistema de bibliotecas urbanas en California. Se centra en la forma en la que la biblioteca se puede implicar para que los jóvenes de color o los jóvenes LGBTQ que cumplen condenas puedan reintegrarse en la sociedad y también en el papel que cumplen nuestras instituciones para el cambio social, a través de los recursos y servicios que proporciona. Eckerdal (2017) propone una aproximación hacia el papel democratizador que tienen las bibliotecas y en general las actividades de alfabetización informacional. El trabajo se centra en Suecia a raíz de la nueva ley de bibliotecas y hace hincapié en el concepto de alfabetización informacional para apoyar la inclusión y la igualdad. Esta inclusión se ejemplifica en el servicio de información sexual y reproductiva para jóvenes que se ofrece en las bibliotecas suecas.

Algunos autores abordan la integración de los jóvenes desde el punto de vista de las bibliotecas.

Zhaochun y Qunqing (2008) abordan el tema de la inclusión social de grupos vulnerables en China, en concreto la Biblioteca Sun Yat-sen se ha ocupado de prestar servicios a jóvenes presos entre otros colectivos. A través de la creación de 52 sucursales por todo el país intenta llegar a los grupos socialmente desfavorecidos y vulnerables. Coates (2016) describe como los jóvenes de familias desfavorecidas tienen más obstáculos para acceder a la información. El estudio se centra en una zona del sur de Escocia, la muestra elegida fueron jóvenes de entre 16 y 20 años que ni estudian ni trabajan (Ninis). Durante 4 semanas se observó a 36 jóvenes que acudían a la biblioteca a unos grupos de apoyo específicos para ellos. También se entrevistó a 6 trabajadores que coordinaban estos grupos. Las conclusiones indicaron que estos jóvenes tenían un uso similar de Internet que el resto de jóvenes de su edad, lo utilizaban para navegar, música, juegos y redes

---

<sup>11</sup>La justicia restaurativa, también llamada justicia reparadora o justicia compasiva, es una forma de pensar la justicia cuyo foco de atención son las necesidades de las víctimas y los autores o responsables del delito, y no el castigo a estos últimos ni el cumplimiento de principios legales abstractos.... la justicia restaurativa intenta evitar estigmatizar a las personas que hayan cometido un delito. (Wikipedia: consultada 9-6-21) [https://es.wikipedia.org/wiki/Justicia\\_restaurativa](https://es.wikipedia.org/wiki/Justicia_restaurativa)



sociales. Sus necesidades de información incluían la formación, el empleo, la vivienda o la salud. Un tercio de los participantes en el estudio manifestaba no tener satisfechas sus necesidades informativas. Los jóvenes preferían el cara a cara para informarse, también utilizaban Internet y la televisión. Un tercio reveló utilizar múltiples fuentes: folletos, clubes juveniles, clínicas de salud, amigos, familiares. El 73% manifestaba no tener interés en las bibliotecas, pues no leían y no sabían que podía ofrecerles. Solo había 4 que utilizaban la biblioteca, aunque manifestaban no acudir con regularidad. Estos adolescentes tenían más dificultades para acceder a la información, esto estaba motivado por sus carencias tecnológicas y de alfabetización. El acceso a la información es esencial para el progreso social y económico de la sociedad en general y de los jóvenes en particular, en este sentido apuntan también otros autores. Bopape et al (2017) realizan un estudio sobre el acceso a la información en Sudáfrica, concretamente en la provincia de Limpopo. Después de la etapa del apartheid en la que estos servicios eran muy limitados el gobierno vio la necesidad de subvencionar la creación de nuevas bibliotecas y mejorar las existentes. La investigación se centró en estudiar las necesidades informativas de las personas que acuden a estas nuevos centros. Las conclusiones evidenciaban que la mayoría de los usuarios eran adultos jóvenes o jóvenes y entre sus prioridades informativas estaban las educativas, las profesionales, la salud y la prevención de la delincuencia. Como servicios bibliotecarios utilizaban la sala de estudio e Internet. Se recomienda que se realicen estudios de usuarios para ver sus necesidades, así como informar a los usuarios sobre todos los demás servicios que tienen a su disposición. En la biblioteca central de Ghana se creó un rincón de TIC para que los jóvenes que no tenían acceso a los ordenadores adquirieran esas competencias. El proyecto seguía los objetivos de desarrollo de la ONU y de la Unión Africana (UA), y planteaba una colaboración entre instituciones educativas que no contaran con ordenadores y las bibliotecas. Fruto de esta cooperación los jóvenes que no tuvieran competencias tecnológicas podrían adquirirlas en estos laboratorios TICs bibliotecarios (Dzandza, 2017). Subramaniam et al. (2018) señala los esfuerzos de los bibliotecarios juveniles estadounidenses por crear espacios de aprendizaje inclusivo para los jóvenes. Concretamente como utilizan la tecnología de los medios digitales para procurar la integración y equidad de los jóvenes.

Asemi (2018) realiza una encuesta en las bibliotecas públicas de Irán para saber las necesidades de los adolescentes. Los adolescentes necesitaban los libros de texto, pero no era su principal prioridad informativa. Entre los servicios se halló que los más usados

eran las visitas guiadas o los folletos informativos sobre la institución, pero existía una carencia en el uso del servicio de préstamo. En general las bibliotecas fracasan a la hora de ofrecer información de acuerdo a las inquietudes y carencias de los jóvenes, por lo tanto deben desarrollar servicios que satisfagan estas necesidades.

La adolescencia es una etapa de falta de interés o abandono por la lectura, son numerosos los proyectos bibliotecarios que se han centrado en la motivación. La Biblioteca Pública de Zamora, utiliza los materiales audiovisuales como atractivo para que participen en la biblioteca y en el diseño de los espacios juveniles. El programa se llama “Los viernes estamos en la biblioteca” y ha sido todo un éxito, los jóvenes se divierten, se relacionan y participan de manera activa en los servicios (Dominguez Iglesias y Faba-Perez, 2013). Tanto los materiales audiovisuales como las TIC son dos recursos muy utilizados por los bibliotecarios para llegar al público juvenil. Valdivia y Subramaniam (2014) en su investigación describen un marco básico para evaluar los espacios virtuales para jóvenes en las bibliotecas públicas de Estados Unidos. Su aplicación supondría perfeccionar el servicio para lograr una mejor efectividad y eficiencia. En otras bibliotecas se ha optado por otras actividades de atracción para jóvenes. Cilauro (2015) describe como los bibliotecarios de Melbourne (Australia) percibieron la ausencia de juegos virtuales en sus actividades infantiles y juveniles, y decidieron incorporarlos a su programación. Se puso en marcha la actividad Día del Juego de Minecraf en colaboración con los usuarios jóvenes. Se trató de una experiencia muy enriquecedora, los jóvenes desarrollaron la creatividad, la socialización, y establecieron un vínculo con la comunidad; a la vez que se les brindó la oportunidad de participar con sus decisiones en los futuros servicios de la biblioteca. Se demostró que bibliotecarios y jóvenes pueden trabajar unidos por la alfabetización y la integración social.

Agosto (2016) se plantea los cambios que se producirán en los servicios para adolescentes en las bibliotecas públicas de Estados Unidos. La autora destacó dos vertientes en dichos cambios, en primer lugar los servicios se centrarán más en lo que la biblioteca hace que en lo que la biblioteca tiene; el segundo punto se centra en el auge de la información, y por tanto en proporcionar servicios de información de todo tipo y utilizando toda la tecnología. El éxito de las bibliotecas según la autora residirá en que se adapten a estos dos enfoques.

Partiendo de lo que la biblioteca hace, se pueden destacar algunos trabajos que cuentan experiencias novedosas. Señalar los programas de yoga introducidos en las bibliotecas de Estados Unidos, donde los jóvenes son los más asiduos (Lenstra, 2017) o la incorporación de programación de STEAM para público juvenil también en bibliotecas estadounidenses (Parker et al., 2018). Para saber que hacer necesitamos conocerlos, sus gustos y necesidades. Gray y Howard (2017) a través de una encuesta a los bibliotecarios de Estados Unidos y Canadá descubren que los adolescentes prefieren leer en libros impresos más que en libros electrónicos. Los bibliotecarios afirman que los jóvenes no conocen las ventajas de usar estos soportes para la lectura recreativa y que desde la biblioteca la formación que se da se concentra más en aspectos técnicos del proceso que en las facilidades que proporciona el e-book para la lectura. Las bibliotecas siguen evolucionando y siguen haciendo. Los makerspaces dotados de tecnologías y herramientas para la creación de proyectos están presentes en muchas bibliotecas. Li y Todd, (2019) realizan un estudio sobre los makerspaces recogiendo las opiniones de los jóvenes al respecto. Las conclusiones señalaron lo positivo de la experiencia para la juventud, entre su ventajas destacaban el poder aprender, producción de objetos, divertirse, socializar o trabajar en equipo. Los jóvenes también revelaron una predilección especial por las actividades de alfabetización de datos; como lo demostraron Bowler et al. (2020) en su investigación, en la que recopilaron los datos de veintisiete talleres de alfabetización de datos para adolescentes que se celebraban en bibliotecas públicas Sudafricanas.

Destacar sobre estos servicios la preocupación que existe por la falta de visitas de los jóvenes a nuestras instalaciones, y como se realizan diferentes propuestas para atraerlos, desde utilizar el material audiovisual, usar las TIC, creando talleres o mediante la Web 2.0. También se intenta llegar a este colectivo creando servicios novedosos como los basados en el deporte o los makerspaces. Se analiza lo que leen, sus gustos, sus necesidades, nuestro comportamiento, para lograr mejorar nuestros servicios y captarlos. Asimismo se fija la atención en colectivos concretos que puedan estar más descuidados, como: LGBTQ, los jóvenes más vulnerables por su situación socioeconómica, por vivir reclusos o alejados. También hay un interés creciente por los estudios de género, saber si hay gustos diferenciados nos ayudaría satisfacer mejor sus necesidades informativas. La mayoría de los estudios reafirman la necesidad de involucrarlos en el diseño de espacios juveniles, lo que supondría un beneficio para todos los agentes implicados. Sobre

los materiales y hábitos de lectura, destacan el uso de la lectura en dispositivos digitales, el nulo uso de los e-books y el gusto por lecturas de todo tipo, en muchos casos menospreciadas por los bibliotecarios. La brecha generacional es un factor importante a tener en cuenta a la hora de aproximarnos a estos usuarios jóvenes, tener presente sus gustos y hacerlos copartícipes de nuestra biblioteca mejoraría el uso que hacen de nuestras instalaciones.

#### **4.4.5.2. Infantiles**

En este apartado se incluirán todos los estudios que traten sobre los servicios para niños de 6 a 11 años.

Entre los objetivos que debe perseguir la biblioteca esta “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”(Consejo de Cooperación Bibliotecaria. Grupo de Trabajo de servicios bibliotecarios para niños y jóvenes, 2013).

Malone (2000) señala la labor de educación de los bibliotecarios infantiles estadounidenses a principios del siglo XX. El estudio trata del colectivo de niños afroamericanos y como la segregación afectaba a su educación, y en concreto a los fondos de las bibliotecas en los que no se veían reflejados. La tarea de los bibliotecarios consistió en mediar entre el contenido de los libros y las necesidades de estos niños, proporcionando actividades como hora del cuento o clubes de lectura.

¿Cómo ser más eficiente en nuestros servicios a los niños?, ¿cómo saber si estamos haciendo lo suficiente o lo correcto?. Algunos estudios señalan formas de evaluar los servicios que ofrecemos a la infancia. Dresang et al. (2003) describe el proyecto CATE, creado por la Biblioteca Pública de Saint Louis y la Escuela de Estudios de la Información de la Universidad Estatal de Florida y destinado a evaluar el uso que hacen los niños de la tecnología en las bibliotecas públicas. En otro trabajo posterior también se evalúa los sitios webs de las bibliotecas públicas japonesas. Kanazawa y Maruyama (2008) en especial analizan las páginas webs destinadas a los niños, determinan su usabilidad, el tipo de contenidos y si los servicios son los mismos que se proporcionan presencialmente. Los servicios de acceso a Internet también ocupan un lugar destacado entre la bibliografía analizada. Jaeger et al. (2004) detallan los efectos para las bibliotecas públicas

estadounidenses de la aplicación de la polémica Ley de Protección de la Infancia en Internet (CIPA). A raíz de la aplicación de dicha norma, los bibliotecarios se han visto obligados a ejercer de censores en ocasiones y sienten cómo la responsabilidad de los padres ante los contenidos que sus hijos leen queda desplazada a los bibliotecarios. La mayor parte de los bibliotecarios de este país no estaban de acuerdo con ejercer este control pues según ellos vulneraba el derecho de los niños a estar informados, además la aplicación de la ley (los filtros) ocasionan una serie de inconvenientes prácticos en este servicio. Cavanagh (2005) describe la polémica entre el personal y la prensa local sobre el acceso a Internet de los niños en la Biblioteca Pública de Ottawa, y como la resolvieron la directiva de la biblioteca. Entraban en pugna la obligación de la biblioteca por defender la libertad intelectual, el deseo de los familiares por proteger a los niños de contenidos no apropiados y por último el derecho de los bibliotecarios a no ver contenido sexual. El conflicto se resolvió aplicando la teoría de la información organizacional de Karl Weick a la gestión del conocimiento.

Según Lozano (2014) hay que “reconocer la dualidad competencias en información y competencias lectoras que van estrechamente relacionadas porque sin un buen dominio de la herramienta lectora (leer con fluidez, con velocidad y comprendiendo lo que se lee), en todo tipo de formatos y soportes, no se puede llegar a desarrollar en toda su extensión las competencias lectoras”. Petruzzi y Burns (2006) detallan como las bibliotecas públicas de Estados Unidos abandonaron la alfabetización de los niños dejándolas en manos de otras instituciones de la comunidad y como tras bajar los niveles de alfabetización de la comunidad se vio la conveniencia de compatibilizar los servicios habituales de la biblioteca con programas de alfabetización y así lograr un beneficio social para la comunidad.

Majid y Kanagasabai (2007) en su trabajos sobre las fuentes de información preferidas por los niños de primaria, reveló que Internet era la fuente seleccionada en primer lugar, seguida de las bibliotecas públicas. Asimismo elegían los materiales digitales frente a las impresas o de otro tipo. Entre las personas que podían ayudarles a encontrar información preferían a los profesores, o a la familia antes que al bibliotecario

Crear hábitos de lectura en los niños es un propósito recurrente a lo largo de la historia de las bibliotecas. En realidad no es que hayan bajado tanto los índices de lectura en niños, sino que lo que leen a veces no es considerado como tal, tanto por ellos mismos como por

los bibliotecarios y profesores. Esto es lo que se demostró en un estudio de la Universidad de Western Ontario (Canadá), donde se entrevistó a 43 niños de entre 4 y 12 años y además se revisó su biblioteca personal. Se partió de la teoría de la respuesta del lector “que sugiere que para entender los hábitos de lectura de los niños, es necesario reconocer que los expertos son ellos”. Del examen de las colecciones se destacó que todos poseían biblioteca, la media de libros por niños era de 98 volúmenes, además de libros poseían videos, audios, programas informáticos y revistas. La mayoría tenían libros de no ficción, sobre videojuegos, juegos de rol; ellos mismos pensaban que estos textos no contaban como lectura, y el personal bibliotecario tampoco lo tiene en buena consideración. La investigadora concluye que "parte del problema de los chicos y la lectura radica en lo que consideramos como lectura", la programación y las colecciones de las bibliotecas deben adaptarse a lo que realmente leen para lograr el éxito (Wilson, 2009). Hay numerosos estudios sobre la lectura o cómo crear hábitos de lectura en niños. Liu et al. (2012) describen un dispositivo tecnológico denominado Brows Reader que se instaló en la sala infantil de una biblioteca pública de Japón, el aparato simulaba una pantalla gigante sobre una mesa en la que se podían leer libros ilustrados, los niños interactuaban y socializaban. La idea era mejorar la navegación y la lectura con ayuda de esta tecnología. Un estudio en las bibliotecas públicas en ciudad de México sobre cómo se motivaba a los niños a la lectura, concluyó que la mayoría de bibliotecas no organizaban proyectos con este propósito, y las que lo hacen lo emprenden desde supuestos incorrectos (Cipres Oliva y Flores Romero, 2007). Kusolpalin et al. (2013) pretenden conocer la causa por la que los niños se acercan a la lectura en Singapur y la utilidad que supondrá la alfabetización para su desarrollo como adulto. Se descubrió que los niños conocen los efectos beneficiosos de la lectura, sin embargo eso no es lo que los motiva, ellos leen para su propio placer y el provecho que pueden obtener no es intencionado y por tanto carece de importancia. Según este estudio los niños leen por placer pero ¿cómo atraerlos a la lectura recreativa?. Leitao et al. (2015) proponen asociar las bibliotecas con los colegios de primaria. Por ello se implanta en Australia Occidental en 2012 el programa “Better Beginnings” destinado a desarrollar las habilidades de lectura de niños de 6 a 9 años, el objetivo era mejorar su alfabetización motivándolos a leer por placer. Los bibliotecarios contactaron con los profesores de su localidad guiándolos con materiales y actividades e induciéndolos a la participación de los niños. La evaluación del programa destacó el interés para los participantes, sobre todo por el material que se proporcionó; aunque el éxito hubiera sido

mayor si la cooperación biblioteca-escuela hubiera sido más estrecha. Otro artículo estadounidense se apunta a desvincular la posesión de la tarjeta de lector con el éxito escolar; ya que en los niños de familias desfavorecidas económicamente no se cumple esta premisa. En los hábitos de lectura de estos niños vulnerables o el uso que hacen de la biblioteca, influye más la política local, o la delincuencia que en su comunidad exista (Holt y Holt, 2015).

Es poco frecuente evaluar el grado de satisfacción de los niños al acudir a la biblioteca. La investigación de Chandrasekar y Sivathaasan (2016) destaca por realizar una encuesta entre niños menores de 14 años que acuden a la Biblioteca Pública de Jaffna (Sri Lanka), se les pregunta sobre las instalaciones y los servicios. Las conclusiones destacaron que acuden para leer libros y otros materiales. El 86% manifestaba ir como mínimo una vez por semana, aunque otros lo hacían de 3 a 4 veces por semana. En cuanto a la satisfacción por grupos de edades no se apreciaron distinciones, sin embargo por sexos las niñas estaban más satisfechas que los niños. Gilpin y Bekkerman (2020) evalúan el uso de la biblioteca por parte de los niños durante el calendario escolar. En los periodos vacacionales cuando la escuela esta cerrada, las familias más vulnerables económicamente pueden tener dificultades para proporcionar materiales a sus hijos, la biblioteca puede suponer un apoyo a la educación de estos menores. El estudio demuestra que en Estados Unidos en periodos no lectivos disminuye la afluencia a las bibliotecas de niños que acuden a colegios públicos, sin embargo no influye en el uso que hacen los niños de familias de nivel socioeconómico más bajo y los niños que van a colegios privados; estos dos grupos de usuarios siguen acudiendo con la misma frecuencia durante todo el curso escolar. También afecta la distancia a la que hay que desplazarse, cuanto mayor es la distancia, con menor frecuencia se acude; otros aspectos que intervienen son el clima y las actividades que se celebren en la comunidad.

Muchas son las formas de intentar llegar a nuestros usuarios más jóvenes y muchos asimismo los nuevos servicios que se ofrecen en las bibliotecas de todo el mundo. Un ejemplo son los talleres de matemáticas para niños y padres que se desarrollaron en Canadá y China, las sesiones consistían en diseñar una App para el aprendizaje de las matemáticas, en el diseño tenían que colaborar niños y familias (Xiao et al., 2016). En otros países como Brasil en la Biblioteca Pública Ricardo León se ejecutan proyectos

sobre desarrollo sostenible para niños con riesgo de exclusión, con el objetivo de fomentar la integración.

**4.4.5.3. Necesidades especiales:** en este apartado se incluyen solo los artículos sobre personas con necesidades educativas especiales, aquellas que requieren de determinadas ayudas o atención específicas debidas a diferencias en sus capacidades personales de tipo físico, psíquico, cognitivo, sensorial o de conducta. Los niños de minorías étnicas o socialmente marginados que Fernández de Avilés (1998) incorpora a necesidades especiales nosotros los incluimos en la categoría correspondiente a su edad, es decir, en servicios para niños o servicios para jóvenes.

Leong y Higgins (2010) realizaron una investigación exploratoria sobre los jóvenes en silla de rueda en Singapur y la adecuación de los servicios de las bibliotecas públicas a sus necesidades. También querían averiguar su opinión sobre estas instituciones culturales y las dificultades a las que se enfrentan cuando quieren utilizar sus servicios. Las conclusiones mostraban que entre los servicios que más usaban estaba Internet, para uso recreativo principalmente, leían libros pero no publicaciones periódicas, manifestaban tener problemas de accesibilidad para usar los ordenadores, también para utilizar los distintos espacios y salas de la biblioteca; la mayor parte de los jóvenes usaban poco las bibliotecas y desconocían los servicios que se ofrecían. La investigación desveló que sus necesidades de información son iguales al resto de los jóvenes y es indispensable desarrollar servicios adecuados para ellos. Entre los problemas se encuentran las barreras de transporte y arquitectónicas, cuestión que también hay que valorar como solventar. El Servicio de Bibliotecas del Consejo de Adelaida (Australia) realiza un proyecto para atraer a los niños con necesidades especiales y a sus familiares a la biblioteca. Se programan sesiones de cuentacuentos especiales ellos, en las que luego se realizan actividades para toda la familia (Kaeding, 2014). Los autores Vilar y Bon (2014) en su artículo muestran la primera encuesta Eslovena sobre los servicios bibliotecarios que se le ofrecen en su país a niños y adultos jóvenes que son pacientes hospitalarios, con trastornos del desarrollo o están presos. Tras recoger los datos de los usuarios potenciales se preparó la encuesta sobre los servicios bibliotecarios. Las conclusiones destacan que los pacientes hospitalarios y los reclusos al estar ubicados en sitios concretos reciben muchos servicios de las bibliotecas de la localidad donde están situadas. Sin embargo los niños y jóvenes con trastorno del desarrollo están repartidos por todo el país por tanto



necesitan que el sistema nacional de bibliotecas públicas los apoye, creando servicios o actividades específicas para ellos. Otros autores, como Prendergast (2016) continúan investigando sobre los niños discapacitados y su adaptación a las bibliotecas públicas. El proyecto se llevó a cabo al oeste de Canadá se preguntó a bibliotecarios infantiles sobre los recursos de los que disponían para alfabetización temprana de niños con discapacidad, y asimismo se preguntó a familiares de estos niños su opinión sobre la biblioteca. Los bibliotecarios destacaban la poca afluencia a sus bibliotecas de niños con esas características, y los padres no demandaban información a los bibliotecarios. Los resultados aconsejaban desarrollar experiencias de alfabetización temprana más inclusivas, además de necesitar más investigación al respecto. En otro trabajo Canadiense Douglass y Mehra (2016) tratan los desafíos informativos a los que se enfrentan las familias con hijos con TDAH (trastorno por déficit de atención e hiperactividad) y como las bibliotecas pueden actuar de intermediarios entre las ingentes cantidades de información sobre el tema y el usuario. Del mismo modo se pueden crear servicios y colecciones para apoyar a estos niños y sus familias, teniendo en consideración sus necesidades. Las familias con hijos con estos problemas necesitan todos los recursos informativos disponibles para intentar ayudar y entender sus patologías. Gibson y Hanson-Baldauf (2019) siguen en esta línea, reafirman el papel primordial de las bibliotecas públicas para ayudar a las familias con niños con trastornos de espectro autista (TEA). Los familiares de estos niños tienen una serie de necesidades informativas insatisfechas, luchan por unos servicios adecuados y buscan información fiable que podrían ayudarles a nivel social, emocional y de salud. A través de una encuesta a 635 padres de hijos con TEA de Carolina del Norte se intentó encontrar respuestas a preguntas como: ¿cuál es la relación entre la identidad, la raza, los ingresos, educación o lugar de residencia, con la búsqueda de información o las fuentes que se utilizan? ¿cómo el conocer estos datos nos puede ayudar al diseño de servicios inclusivos?. Las respuestas de los padres mostraban que tenían dificultades para acceder a la información y percibían la biblioteca pública de su localidad como un lugar donde no recibían ayuda. De lo que se deducía que había que mejorar la colaboración entre bibliotecas, centros de salud, colegios y asociaciones de TEA, para lograr tener un personal formado en esta materia, además de procurar servicios inclusivos y colecciones apropiadas. Por último destacar una investigación japonesa en la que se compara los servicios de apoyo para niños disléxicos que ofrecen las bibliotecas en Europa y Japón. Se señala que las bibliotecas

públicas japonesas no ofrecen instalaciones adecuadas para niños disléxico, y tampoco tienen suficiente material de lectura fácil; frente a las europeas que proporcionan servicios especiales para estos usuarios y cuyo tratamiento es más inclusivo. Se sugiere una aproximación al modelo europeo para las bibliotecas japonesas (Ikeshita, 2020).

Todos los estudios sobre necesidades especiales coinciden en señalar un déficit de los servicios inclusivos para niños a nivel mundial. Se expresan distintas soluciones: conocer mejor las necesidades de información de estas familia, formar a los bibliotecarios en estas materias, o más colaboración con la comunidad y en concreto con las asociaciones especializadas en ayudar a estos niños con problemas. También se destaca la importancia de la biblioteca pública y de sus servicios para que este colectivo se vea incluido en la comunidad y pueda mejorar su alfabetización a la par que su salud.

#### **4.4.5.4. Prelectores, familias y otros adultos.**

Por prelectores entendemos a niños menores de 6 años (Consejo de Cooperación Bibliotecaria. Grupo de Trabajo de servicios bibliotecarios para niños y jóvenes, 2013). Según las Pautas para servicios bibliotecarios para bebés e infantes (IFLA, 2007), “criar a un niño es labor de toda la aldea”, por eso al analizar los servicios para prelectores hay que incluir otros target groups implicados: padres, bibliotecarios, profesores...

“Las bibliotecas públicas brindan a los bebés e infantes, junto a sus tutores, un espacio donde son bienvenidos, rico en recursos apropiados para su aprendizaje y para gozar de rimas, canciones, libros de cartón y libros táctiles, perfectos para esta edad”(IFLA, 2007) En la revisión de la bibliografía sobre el tema hay un artículo estadounidense de McKechnie, (2006) que analiza mediante observación participante<sup>12</sup> a niños pequeños durante las actividades de cuentacuentos. La experiencia se desarrolla en dos bibliotecas, se inspeccionan once horas de sesiones de cuentos. El examen de las notas de observación y de los audios de las sesiones, reveló que dichas actividades son un éxito par la alfabetización emergente, siendo asimismo beneficiosas para la convivencia y las relaciones sociales. Petruzzi y Burns (2006) apuntan en el mismo sentido, las bibliotecas públicas deben promover la alfabetización temprana, pues dicha alfabetización afecta tanto a los propios niños y sus familias como a la comunidad en la que habitan. El

---

<sup>12</sup> La observación participante, como forma cualitativa de la observación, nos permite conocer mejor lo que ocurre en el entrenamiento. Se caracteriza por el hecho de que la persona que observa recoge los datos en el medio natural y está en contacto con los propios sujetos observados.

[https://www.ugr.es/~rescate/practicum/observaci\\_n\\_participante.htm](https://www.ugr.es/~rescate/practicum/observaci_n_participante.htm) (consultado: 13-6-21)

presidente de ALIA (Asociación Australiana de Bibliotecas e Información) en la Cumbre de Bibliotecas Públicas en julio de 2009, considera el aprendizaje temprano y la alfabetización como una de las áreas de compromiso productivo fundamentales a desarrollar por el gobierno federal (Richards, 2009) .En Reino Unido Rankin (2016) analiza los retos a los que se enfrentan los profesionales de ese país en relación a la prestación de servicios para niños pequeños y bebés. Se afirma que las bibliotecas públicas deben programar actividades de alfabetización temprana, comprometerse con el desarrollo del lenguaje de los más pequeños y con la comunicación. Programas para la intervención temprana, como el de regalar libros a las familias cuando nace un hijo, han contribuido positivamente a la alfabetización. Los bibliotecarios deben tener en cuenta que para llevar a cabo estos proyectos debe existir una previa financiación, que depende de las políticas que se establezcan; por tanto existe una correspondencia estrecha entre servicios bibliotecarios y política.

La autora australiana Campbell-Hicks (2016) hace hincapié en que una deficiencia de alfabetización puede influir en todos los niveles de la vida: las oportunidades de empleo, los ingresos, la vivienda, la participación ciudadana, incluso en la salud. La autora tras analizar las actividades de alfabetización temprana en distintas bibliotecas del mundo asegura que todas las bibliotecas pueden ofrecer actividades de este tipo, independientemente de su tamaño o del personal que tengan. Afirma que el “desarrollo de la alfabetización es una habilidad social que requiere relaciones efectivas y positivas entre los adultos y los niños” y por tanto las bibliotecas son los espacios ideales para desarrollarlas. Bill Ptacek (2016) reafirma la importancia de la labor de los bibliotecarios infantiles en Estados Unidos en lo tocante a la alfabetización temprana, y como su trabajo está en constante evolución. Desde los profesionales (policías, bomberos...) que acuden a dar charlas a los niños, como las actividades de extensión bibliotecaria fuera de la biblioteca, en guarderías o colegios; o creando espacios especiales para niños pequeños. Ralli y Payne (2016) describen un programa novedoso implantado en la Biblioteca Pública de Brooklyn. Este proyecto se basa en la relación niños-juego, los pequeños lo entienden todo a través del juego, con esta premisa se implementan programas de juegos para bebés. La investigación demuestra la conexión entre el juego y la alfabetización temprana, y como la implicación de los familiares influye positivamente en la alfabetización. Se dan consejos para crear actividades lúdicas que pueden complementar a los tradicionales cuentacuentos.

Hace unos años se está implantando en las actividades de bebés en bibliotecas públicas el “movimiento activo”. En el trabajo de Goulding et al. (2017) describen la experiencia en este sentido que se desarrolla en Aotearoa, Nueva Zelanda con niños de 0 a 2 años. El movimiento activo son movimientos espontáneos que el niño realiza en los primeros meses de su vida y se ha demostrado su beneficio para el desarrollo del bebé y para la adquisición de los conocimientos futuros. Siguiendo esta línea de investigación en tres bibliotecas públicas Suecas se hizo un estudio empírico sobre las actividades de alfabetización en bebés y niños pequeños. En este caso “la alfabetización se considera una práctica corporal”, los cuerpos son percibidos como recipientes de información y comunicación. Los bibliotecarios, los padres y los niños interactúan con sus movimientos para lograr el nivel adecuado de comunicación con los bebés. Es una experiencia innovadora para los profesionales que utilizan los movimientos corporales como un medio más para atraer a los más pequeños.

En lo que respecta a la evaluación de las actividades de cuentacuentos, hay autores que se decantan por recabar la información de los adultos, otros sin embargo prefieren la opinión del público objetivo (los niños). Una novedosa investigación se llevó a cabo en Nueva Zelanda. Se recabó la opinión de bibliotecarios y padres/tutores sobre las actividades de cuentacuentos que se retransmiten por medios digitales, tanto las que se podían ver en móviles como en los ordenadores. Las opiniones variaban, los que no habían asistido a las horas de cuento digitales tenían mala opinión, mientras que los usuarios de cuentacuentos en Apps o laps emitían juicios más positivos. Los detractores alegaban la falta de socialización e interacción y el tiempo que dedicaban a mirar la pantalla. Los que estaban a favor, defendían que estas sesiones eran más innovadoras gracias a la tecnología y además ayudaban a la alfabetización digital de los niños (Goulding et al., 2018). Sin embargo otros autores prefieren tomar como población de estudio los niños. En una investigación china se evaluaban las actividades para niños pequeños en bibliotecas públicas teniendo en cuenta la opinión de estos usuarios. Se seleccionaron 34 niños para tres actividades en tres bibliotecas públicas. Sus opiniones aconsejaban que los programas para niños de preescolar debían incluir componentes como: “la novedad, la facilidad, la familiaridad, la presencia de compañeros y amigos y la alegría” (Wang et al., 2019).

Según las Pautas de servicios bibliotecarios para bebés e infantes (IFLA, 2007) , los públicos meta de estos servicios serían: los padres y otros miembros de la familia, tutores

legales, personal a cargo de niños, educadores, profesionales de la salud y otros adultos que trabajan con niños. Por ello existen experiencias sobre evaluación de programas de alfabetización emergente en las bibliotecas que seleccionan a los padres como población de estudio. El proyecto Supporting Parents in Early Literacy through Libraries (SPELL) de las bibliotecas de Colorado, realizó un seguimiento durante un año a los padres de niños de 0-3 años. Se evaluaba durante ese periodo la influencia que las actividades de alfabetización temprana ejercían en los familiares. Los adultos manifestaron estar más concienciados con la alfabetización emergente al haber adquirido más competencias sobre la materia (Crist et al., 2020). Hay trabajos que se encargan de recabar la opinión de los bibliotecarios como targets groups. Cahill, Joo, Howard, Ingraham Dwyer, et al. (2020) realizan una encuesta a los directores de bibliotecas públicas estadounidenses para conocer sus opiniones sobre las sesiones de hora del cuento. Los entrevistados apuntan a su importancia por la influencia que ejercen sobre la alfabetización temprana, como actividad recreativa y sobre todo por ser una actividad de atracción muy valorada.

El acercamiento a la lectura es imprescindible para los niños pequeños y la implicación de los progenitores es indispensable. Escuchar cuentos, acudir a la biblioteca para sus actividades, el acostumbrarse a los libros, a intentar leerlos o tocarlos....influirá en su afición a la lectura durante toda la vida. Por ello las políticas bibliotecarias se orientan cada vez más a la alfabetización familiar. El programa australiano Better Beginnings implantado en Australia Occidental se encaminaba en este sentido. Se trataba de lograr la cooperación entre bibliotecas públicas, gobiernos locales y centros de salud, para proporcionar recursos y actividades de alfabetización temprana para padres y prelectores. El programa se evaluó durante cuatro años, consiguiendo grandes avances en alfabetización familiar, si bien había que mejorar en llegar a las familias que habitualmente no acuden a la biblioteca (Barratt-Pugh et al., 2013). La biblioteca también puede contribuir a apoyar la alfabetización lingüística de los bebés y niños pequeños. Nomura y Caidi (2013) estudian en Canadá el apoyo que ofrecen las bibliotecas públicas a la mujeres japonesas que inician en la lengua materna a sus hijos. Se demostró una deficiencia entre las necesidades de este colectivo y los servicios que ofrecían las bibliotecas públicas, por ello el hogar continúa apareciendo como el espacio preferido para la alfabetización lingüística. El trabajo de Ramos y Vila (2015) apunta también hacia la alfabetización familiar. Precisan como las bibliotecas públicas portuguesas incluyen la formación de los padres a través de las actividades, y gracias a ello conocen las lecturas

más recomendables, saben sacarles más provecho, además pueden tener asesoramiento para crear una biblioteca familiar que ayude en la educación y desarrollo de sus hijos. Pero la cuestión es ¿cómo podemos atraer a las familias a nuestras instalaciones?. Algunos autores como Lopez et al. (2017) destacan el papel crucial que representa para la alfabetización temprana saber implicar a las familias desde la biblioteca. En este sentido apunta a ciertas iniciativas desarrolladas en Estados Unidos, como: involucrarse en la salud familiar, en la educación de adultos, en los problemas de las familias vulnerables económicamente, o proporcionar un espacio para la socialización de colectivos inmigrantes.

Existen otros trabajos que intentan conocer el motivo por el que los padres o cuidadores acuden con sus hijos a nuestras instalaciones. Schmidt y Hamilton (2017) investigan las razones que esgrimen las familias de niños socialmente vulnerables en Estados Unidos. Se demostró que son muchas las influencias que afectan a la decisión de traerlos a la biblioteca, por lo que la solución también debe abordarse desde múltiples ángulos. Cahill, Joo, Howard, y Walker (2020) también indagan sobre esas motivaciones que hacen que los cuidadores traigan a los niños a las sesiones de cuentacuentos. La muestra estaba compuesta por 346 padres y tutores de tres estados de Estados Unidos, y se analizaron los cuentacuentos de 35 bibliotecas. Entre sus principales razones estaban el disfrute de los niños, el poder socializar con otros. En cuanto a las causas que motivaban la asistencia, variaban según el nivel educativo del adulto, la relación que tenía con el niño, o el tipo de población en la que vivían. La investigación de Hunt (2020) respecto a la alfabetización emergente en niños y las razones por las que los cuidadores acuden a las bibliotecas públicas, corroboran que además de acudir por la lectura y para iniciar a los prelectores en la alfabetización, también influyen otros aspectos como el lúdico o la socialización.

Incluso hay autores que describen como en bibliotecas con pocos recursos se recurre a narradores voluntarios para las sesiones de cuentacuentos. Peng y Chuang (2020) describen este sistema de voluntariado usado en las bibliotecas Chinas. Establecen que debenn poseer conocimientos sobre recursos infantiles, tecnología de la información, alfabetización, asicomo poseer ciertas características personales especiales que les faciliten la interacción con los niños...En Japón existen los bunkos, bibliotecas comunitarias formadas por madres voluntarias para dar apoyo a las bibliotecas públicas, se sitúan en domicilios o cualquier lugar adecuado, dando servicios de cuentacuentos,

préstamo y plegado de papel (Cheunwattana, 2008).

De los estudios precedentes se deduce la importancia que tiene tanto la alfabetización temprana o emergente, como la alfabetización lingüística y la familiar. Una correcta alfabetización ayudará a niveles de desarrollo personales del niño que serán imprescindibles para su vida, y por tanto también repercutirán en la comunidad. Al estudiar las necesidades de estos usuario es necesarios también evaluar la de los targets groups que están implicados, puesto que no son usuarios independientes. Respecto a la importancia de las sesiones de cuentacuentos no hay desacuerdos, todos coinciden en que su interés es tanto para alfabetización como de recreo o socialización. Las innovaciones que hay respecto a estas actividades son múltiples, desde usar la tecnología para los cuentacuentos, utilizar el movimiento del cuerpo o realizar juegos. Los recursos son escasos, pero se demuestra que incluso con poco personal y presupuesto se pueden realizar actividades.

## 5.OBJETIVOS ESPECÍFICOS

### 5.1. ¿Cuántos estudios se han realizado en los últimos veinte años?

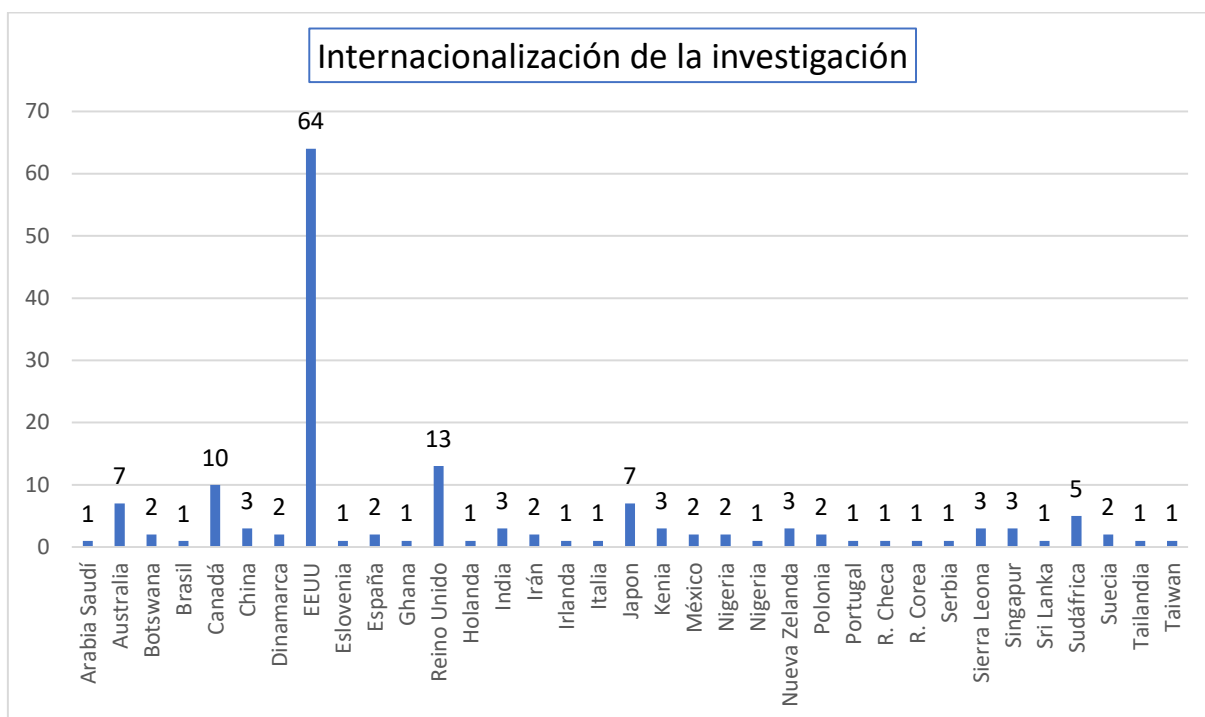


Gráfica 3. N° de publicaciones por año.

La gráfica 3 representa la sucesión de publicaciones por años; de los 155 documentos identificados en Web of Science, el 34'8% se corresponden a referencias publicadas entre 2000 y 2012 (54 documentos), mientras que el 65'15% se publicaron entre los años 2013 a 2020 (101 documentos). Se deduce por tanto, que ha habido un sustancial incremento del 30'3% de las publicaciones sobre esta disciplina en los últimos nueve años. Por otra

parte, en los tres últimos años analizados se han publicado 55 estudios, uno más que en los doce primeros años. Cabe destacar el año 2002 en el que no consta ningún investigación.

## 5.2. ¿Está la investigación distribuida por regiones geográficas?



Gráfica 4. Número de publicaciones por países.





Gráfica 5. Países ordenados por porcentaje de publicaciones.

Como se aprecia en las gráficas 4 y 5 las investigaciones comprenden multitud de nacionalidades. La mayoría se realizaron en Estados Unidos (64 publicaciones), Reino Unido con 13 trabajos y Canadá con 10. Tanto Australia como Japón aportan 7 referencias cada una, en total estos 5 países acumulan el 65.1% de las publicaciones (101 publicaciones), mientras que las del resto de países representan un 34.8% (30 publicaciones); de ellos todos tienen menos de 5 publicaciones, 15 en concreto solo tienen un estudio, hay 8 países con 2 documentos, 6 países con 3 estudios cada uno, y con 5 estudios sólo esta Sudáfrica.

### 5.3. ¿Qué temas se tratan con más frecuencia y cuáles menos?

Según el tipo de usuario, los trabajos sobre los servicios juveniles son los que más abundan (39 documentos). Entre las temáticas más frecuentes dentro de este tramo de edad se encuentran: los hábitos de lectura, el abandono de la lectura, los no-usuarios, la forma de atraerlos y fidelizarlos, la alfabetización digital, el diseño cooperativo de espacios juveniles y la evaluación.

Los servicios para edades entre 6-12 años parecen tener menos interés para los investigadores (17 documentos). Las disciplinas que más se estudian son: los hábitos

lectores, la motivación del usuario para acudir a la biblioteca, el uso de Internet, el apoyo a la educación reglada que ofrece la biblioteca y como consecuencia de esta la cooperación con las instituciones educativas, también se examina con preocupación la exclusión social.

Los servicios para bebés, niños pequeños y sus familias son abordados en 21 documentos, entre las materias tratadas destacan: la alfabetización temprana o emergente y la alfabetización familiar son los temas más recurrentes en estos estudios, seguidos por la evaluación de los servicios que también representa un tema crucial.

Las necesidades especiales de niños y jóvenes, entendidos como aquellos que necesitan una educación especial por diferencias en sus capacidades personales de tipo físico, psíquico, cognitivo, sensorial o de conducta, también son tratadas en 7 artículos; que nos parece un número bastante representativo del interés que hay por ofrecerles los servicios adecuados.

Las minorías étnicas, culturales, los socialmente excluidos o los vulnerables, también son considerados en muchas investigaciones. Mención especial se puede hacer de los trabajos que tratan sobre el colectivo LGBTIQ+ en bibliotecas, se analizan en 7 investigaciones publicadas a partir de 2013, es decir, la preocupación por las necesidades de estos usuarios es una tendencia en aumento en los últimos años.

Entre los servicios destaca el interés por Internet mencionado en 35 publicaciones, el servicio de información y referencia también aparece en 9 publicaciones, mientras que el préstamo sólo se trata en cuatro investigaciones. Las actividades ocupan un lugar importante, las de profundización (5 documentos) y las de expresión (6 documentos), son las más escasas; en contraposición con las de atracción (15 documentos), en las que se incluyen las sesiones de cuentacuentos.

De las políticas bibliotecarias, el grupo de estudios sobre cooperación y coordinación con otras instituciones es bastante importante para los investigadores (12 documentos), el más numeroso es el que se refiere al personal con 26 estudios, en los que se trata tanto la formación, el tipo de personal, como la evaluación del mismo. Dentro de políticas bibliotecarias, los estudios de usuarios iría en tercer lugar de importancia con (6 documentos).

El acceso a las colecciones, es decir los catálogos, el proceso técnico y la organización de los fondos, es un tema poco tratado, sólo dos investigaciones. Esto daría para muchas interpretaciones, pero quizás la más simplista es la que interpreta que los investigadores

se decantan por otros intereses más cercanos a las necesidades del usuario y menos en cómo organizar la información.

Los recursos de información son un tema debatido en 6 documentos, si bien aparece el libro electrónico, el protagonista indiscutible es Internet.

En cuanto al edificio y las instalaciones, mencionado en 7 documentos, destacar el papel de la tecnología para el diseño y análisis de datos de usuarios, del mismo modo el desarrollo sostenible se ha incluido entre las preferencias de diseño. El espacio según afirma Gavilán, (2009) debe ser “adecuado al medio ambiente con las condiciones apropiadas para los lectores, los libros y los ordenadores”.

#### **5.4. ¿Cuáles han sido los problemas que más se han abordado hasta la fecha?.**

La problemática más tratada indiscutiblemente es el acceso a Internet para menores, las diferencias entre las posturas de los cuidadores y los padres. También la aplicación de leyes nacionales para filtrar los contenidos a los niños, en contraposición al derecho de estos a estar informados.

El tratamiento que se le da al colectivo LGTBI+ en nuestras bibliotecas, en cuanto a fondos, servicios o disposición del personal es un tema también polémico; los fondos y servicios deben adaptarse a sus necesidades, pero los bibliotecarios necesitan más formación al respecto y algunos cuidadores discrepan sobre la tenencia de fondos sobre estas materias.

Destacaríamos otras dos cuestiones controvertidas, la primera sería el tema de los no-usuarios jóvenes, ¿cómo podemos llegar a ellos?, el otro sería el de los problemas de seguridad en la biblioteca a causa de jóvenes conflictivos. En ambos casos la solución es la misma, hacerlos copartícipes de los servicios. En algunos estudios se plantea el hecho de crear actividades específicas para captar su atención, aunque en ocasiones estas no tengan nada que ver con nuestra labor tradicional, es una forma diferente de resolver problemas a la vez que captas nuevos usuarios.

#### **5.5.¿Cuáles son las últimas tendencias en este ámbito científico?**

- El futuro se dirige hacia la alfabetización familiar (Ramos y Vila, 2015) como prolongación y complemento de la alfabetización temprana.

- La creación de espacios de aprendizaje virtual para jóvenes en bibliotecas públicas, los llamados Makerspaces, donde puedan socializar, compartir y aprender a la vez que crear objetos (Valdivia y Subramaniam, 2014)
- Se apunta a la creación de sitios webs de bibliotecas que sean un fiel reflejo de los servicios que se dan presencialmente, asimismo las investigaciones señalan la conveniencia de catálogos en línea más amigables y adaptados a las características de los pequeños (Kanazawa, 2018; Kanazawa et al., 2011; Kanazawa y Maruyama, 2008).
- La temática sostenibilidad es otra tendencia en nuestras bibliotecas, tanto para el diseño de edificios y espacios (Kavuri-Mutuku, 2018), como para incluirla en nuestras actividades de formación medioambiental para los más jóvenes(Vuckovic, 2018).
- La integración es una disciplina muy examinada y apunta a ser un tema que se desarrolle bastante (Coates, 2016). Hay autores que recomiendan el uso de la tecnología para apoyar la equidad y la inclusión en la programación de bibliotecas (Subramaniam et al., 2018)
- La opinión de bebés y jóvenes es cada vez más valorada para los estudios de usuarios (Asemi, 2018; Corradini, 2006; McKechnie, 2006). La tecnología también se emplea cada vez más para aplicarla a estudios de usuarios (Gross et al., 2004), incluso se emplea los ficheros logs (big data) para conocer el uso que hacen de los espacios de la biblioteca (Kim et al., 2020).
- El Internet de las Cosas (IoT) ya está instalado en la sociedad, ¿cómo podemos emplear esta tecnología para mejorar nuestros servicios? (Wojick, 2016).
- El rol del bibliotecario infantil también está en constante evolución, desde las competencias digitales que deben poseer y son unánimemente apoyadas (Hamada et al., 2014), a las que están incorporando recientemente, como el apoyo a las actividades deportivas(Lenstra, 2018) o al movimiento activo en bebés(Goulding y Crump, 2017; Hedemark y Lindberg, 2018), hasta recibir formación específica en cooperación interorganizacional (McDowell, 2019). Asimismo se recomienda incluir un trabajador social en la plantilla de la biblioteca, para atender a las personas vulnerables y como apoyo a los bibliotecarios (Reardon, 2016)
- En las actividades también existen innovaciones, los clubes de lectura online para jóvenes ya son habituales (Elsayed, 2010; Scharber et al., 2009), pero sí es

innovador la inclusión de videojuegos en los programas de bibliotecas (Cilauro, 2015), las sesiones de cuentos a través de Apps o en portátiles (Goulding et al., 2018), sin olvidar la realización de talleres especiales: de yoga (Lenstra, 2017), de STEAM (Xiao et al., 2016); pasando por el co-diseño de espacios digitales (Yip et al., 2020).

- Sobre el marketing y la difusión se detecta la inclinación a utilizar las herramientas de las Web 2.0 para comunicarnos y atraer al usuario de forma apropiada (Abidin et al., 2013). Otros autores señalan como muy conveniente la creación de la marca biblioteca (Roughen y Swain, 2020)
- Por último como destaca un artículo de Sandlian-Smith (2016), “en el futuro de las bibliotecas cualquier cosa es posible”. Sin abandonar su apoyo a la lectura, las bibliotecas públicas ofertan cada vez más servicios orientados a que los usuarios consigan, salud, empleo, formación, incluso éxito ¿y por qué no? felicidad.

## **6.CONCLUSIONES**

En el apartado de metodología de este trabajo hemos creado una clasificación temática de las investigaciones sobre servicios bibliotecarios para niños y jóvenes en bibliotecas públicas. Esta clasificación se ha basado en la de Fernández de Avilés (1998).

Se han identificado las áreas de investigación principales, así como las subáreas, quedando como se indica a continuación:

1.-Recursos de información.

2.-Instalaciones

3.-Políticas bibliotecarias: cooperación, recursos humanos, estudios sobre los usuarios y su evaluación.

4.-Servicios: acceso a las colecciones, acceso a los servicios, promoción de la lectura.

5.-Servicios por tipo de usuario: adolescentes, infantil, necesidades especiales, prelectores, familias y otros adultos.

Siguiendo estas áreas de investigación se ha realizado la revisión bibliográfica de los 155 trabajos publicados entre 2000 y 2020 en la base de datos Web of Science. Por lo que respecta a la frecuencia de publicaciones por año, los años más productivos han sido desde 2013 a 2020, incrementándose en 30'3% el número de estudios de esta disciplina en los últimos nueve años, lo que denota un aumento en el interés por los servicios y las

necesidades de estos usuarios. En cuanto a la distribución geográfica de la investigación, si bien hay representación en casi todas las naciones, hay cinco países que acumulan el 65.1% de las publicaciones, por orden de porcentaje de estudios estarían: Estados Unidos, Reino Unido, Canadá, Japón y Australia.

Por tipo de usuarios, los jóvenes acaparan el mayor número de investigaciones, lo que denota la preocupación existente en cuanto al abandono de la lectura o los no-usuarios, los investigadores también se inclinan por la alfabetización digital y el diseño cooperativo de espacios juveniles. Para los niños entre 6 y 11 años los estudios se centran mayoritariamente en el apoyo a la educación reglada y la cooperación con las instituciones educativas. En los servicios a prelectores y familias, predominan la alfabetización temprana o emergente y la alfabetización familiar.

Se muestra cada vez más inclinación hacia materias como las necesidades especiales, las temáticas de género, la integración e inclusión social o el desarrollo sostenible. Merece destacar la tendencia al aumento de estudios sobre LGBTIQ+ , sobre todo a partir de 2013.

Destacando como tema estrella la tecnología, que afecta tanto al servicio, a las actividades, como a los bibliotecarios. Internet es tratado en multitud de artículos, y es el servicio que más aparece reseñado junto con las actividades de atracción. El marketing de la biblioteca y la relación con las redes sociales debe ser mejorado cualitativa y cuantitativamente (Ballús Aragón et al., 2011). La formación y evaluación del bibliotecario infantil también es abordada con frecuencia. La evolución constante en las necesidades de los usuarios más jóvenes requiere también un constante reciclaje profesional.

Entre las lagunas se encuentran las cuestiones como: el proceso técnico, la organización de la colección, o algunos de los servicios tradicionales como el préstamo, la consulta en sala, la reprografía/digitalización.

En los contenidos escasamente tratados encontramos: los OPACs, los recursos de información a excepción de Internet, los edificios e instalaciones.

Los conflictos que más se destacan en los estudios se pueden concretar en tres: la limitación en el acceso a Internet para los menores, el tratamiento de los colectivos LGBTIQ+ , el abandono de la lectura de los jóvenes y sobre todo la manera de llegar a los no-usuarios.

Las últimas tendencias apuntan hacia una mirada al usuario: la evaluación de servicios y de actividades, la motivación del usuario, la participación de estos en el co-diseño de espacios, todo va dirigido a una mejor adaptación a sus necesidades y ofrecer unos servicios más eficientes y eficaces.

En prelectores se observan nuevos conceptos como “movimiento activo” aplicado a las actividades, en otras ocasiones el concepto ha evolucionado para incluir a los adultos, ya no se habla tanto de alfabetización emergente o temprana y sí de alfabetización familiar. En jóvenes se aprecian el desarrollo de investigaciones sobre: STEAM, co-diseño de espacios virtuales, makerspaces.

La sociedad del conocimiento se ve marcada por la tecnología, nuestras bibliotecas públicas deben ser un fiel reflejo de la sociedad, por ello también se ven influenciadas por las TIC. Se subraya en las investigaciones analizadas la utilización de GIS, de big data, o el Internet de las cosas. Las aplicaciones de estas tecnologías son múltiples y variadas, desde analizar a los usuarios, sus gustos y así poder anticiparnos a ellos, estudiar sus movimientos dentro y fuera de la biblioteca y otro sin fin de aplicaciones que todavía están por desarrollar.

Este estudio enumera las principales áreas de investigación en esta materia, revisando los trabajos publicados a nivel internacional en los últimos veinte años, y de esta forma poder conocer la organización del conocimiento en esta área. Podría ser de interés para futuras investigaciones realizar una revisión de la investigación localizada en nuestro país, para ver su estado y comparar si hay correlación con las áreas de investigación a nivel internacional.

## **BIBLIOGRAFÍA**

- Abidin, M. I., Kiran, K., & Abrizah, A. (2013). Adoption of Public Library 2.0: Librarians' and teens' perspective. *MALAYSIAN JOURNAL OF LIBRARY & INFORMATION SCIENCE*, 18(3), 75–90.
- Acín, M. C. (2006). CUBIT, algo más que un cubo, algo más que una biblioteca. *La Biblioteca Pública, Espacio Ciudadano*, 239–250.  
[http://travesia.mcu.es/portalnb/jspui/bitstream/10421/674/1/com\\_235.pdf](http://travesia.mcu.es/portalnb/jspui/bitstream/10421/674/1/com_235.pdf)
- Agosto, D. E. (2016). What's Next in U.S. Public Library Services for Teens? A Peek into a Promising Future. *PUBLIC LIBRARY QUARTERLY*, 35(4), 344–350.  
<https://doi.org/10.1080/01616846.2016.1251806>
- Agosto, D. E., Paone, K. L., & Ipock, G. S. (2007). The female-friendly public library: Gender differences in adolescents' uses and perceptions of US public libraries. *LIBRARY TRENDS*, 56(2), 387–401. <https://doi.org/10.1353/lib.2008.0000>
- Aguiar-Moreno, E., & Granell-Canut, C. (2013). Sistemas de información geográfica

- para unidades de información. *Profesional de La Informacion*, 22(1), 80–86.  
<https://doi.org/10.3145/epi.2013.ene.11>
- Ameijeiras Sáiz, C. (1994). Bibliotecas para niños de 0 a 6 años. *Educación y Biblioteca*, 6(50), 18–19.
- Applegate, R. (2008). Gender Differences in the Use of a Public Library. *PUBLIC LIBRARY QUARTERLY*, 27(1), 19–31.  
<https://doi.org/10.1080/01616840802122468>
- Arents, M. (2016). Trickery as Marketing Strategy. *REFERENCE & USER SERVICES QUARTERLY*, 56(1), 23–25. <https://doi.org/10.5860/rusq.56n1.23>
- Asemi, A. (2018). A Survey on the Teenagers' Need of Public Libraries' Resources and Services. *DESIDOC JOURNAL OF LIBRARY & INFORMATION TECHNOLOGY*, 38(4), 295–301. <https://doi.org/10.14429/djlit.38.4.12506>
- Austin, J. (2020). Restorative justice as a tool to address the role of policing and incarceration in the lives of youth in the United States. *JOURNAL OF LIBRARIANSHIP AND INFORMATION SCIENCE*, 52(1), 106–120.  
<https://doi.org/10.1177/0961000618787979>
- Ballús Aragón, A., López Martínez, A., & Toboso Vicente, A. (2011). Visibilidad de la Red de Bibliotecas Municipales de la provincia de Barcelona en las redes sociales. *Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas. Biblioteca Pública y Contenidos Digitales: Retos y Oportunidades*, 5, 209–2016.
- Bamise, O. F., & Oyedapo, R. O. (2012). Comparative Evaluation of Adolescents' Use of Public Libraries in the Nigerian States of Osun and Oyo. *PUBLIC LIBRARY QUARTERLY*, 31(3), 256–266. <https://doi.org/10.1080/01616846.2012.707110>
- Barratt-Pugh, C., Anderson, K., & North, S. (2013). The changing perspectives of librarians in the Better Beginnings family literacy program. *The Australian Library Journal*, 62(3), 183–195. <https://doi.org/10.1080/00049670.2013.832847>
- Bernier, A., Males, M., & Rickman, C. (2014). It is silly to hide your most active patrons: Exploring user participation of library space designs for young adults in the United States. *LIBRARY QUARTERLY*, 84(2), 165–182.  
<https://doi.org/10.1086/675330>
- Bopape, S., Dikotla, M., Mahlatji, M., Ntsala, M., & Makgahlela, L. (2017). Identifying the information needs of public library and information services users in Limpopo province. *SOUTH AFRICAN JOURNAL OF LIBRARIES AND INFORMATION SCIENCE*, 83(1), 1–10. <https://doi.org/10.7553/83-1-1631>
- Bowler, L., Aronofsky, M., Milliken, G., & Acker, A. (2020). Teen engagements with data in an after-school data literacy programme at the public library. *INFORMATION RESEARCH-AN INTERNATIONAL ELECTRONIC JOURNAL*, 25(4). <https://doi.org/10.47989/irisic2015>
- Burgos Matheu, Z. (2019). Holanda: marketing en bibliotecas públicas y otros servicios. In *Zoraida Burgos*. <https://doi.org/10.17345/9788484247449>
- Cahill, M., Joo, S., Howard, M., Ingraham Dwyer, J., King-Oaks, K., & Yates, B. (2020). What is storytime good for and what makes storytime good? A survey of public library directors. *JOURNAL OF LIBRARIANSHIP AND INFORMATION SCIENCE*, 52(4), 1000–1014. <https://doi.org/10.1177/0961000619898224>
- Cahill, M., Joo, S., Howard, M., & Walker, S. (2020). We've been Offering It for Years, But Why Do They Come? The Reasons Why Adults Bring Young Children to Public Library Storytimes. *LIBRI-INTERNATIONAL JOURNAL OF LIBRARIES AND INFORMATION STUDIES*, 70(4), 335–344. <https://doi.org/10.1515/libri-2020-0047>



- Campbell-Hicks, R. (2016). Early literacy programmes in public libraries: best practice. *Australian Library Journal*, 65(2), 121–129. <https://doi.org/10.1080/00049670.2016.1121770>
- Cassell, K. A., & Walther, J. H. (2006). Supporting children and teens after school: a library approach. *BOTTOM LINE*, 19(1), 16–21. <https://doi.org/10.1108/08880450610643025>
- Cavanagh, M. (2005). Sensemaking a public library's internet policy crisis. *LIBRARY MANAGEMENT*, 26(6–7), 351+. <https://doi.org/10.1108/01435120410609761>
- Chandrasekar, K., & Sivathaasan, N. (2016). Children's section of the Jaffna Public Library: user satisfaction survey. *LIBRARY REVIEW*, 65(1–2), 108–119. <https://doi.org/10.1108/LR-05-2015-0050>
- Chapman, E. L. (2013). No More Controversial than a Gardening Display? Provision of LGBT-Related Fiction to Children and Young People in UK Public Libraries. *LIBRARY TRENDS*, 61(3), 542–568. <https://doi.org/10.1353/lib.2013.0010>
- Cheunwattana, A. (2008). Bunko, the Home and Community Library in Japan: a qualitative study. *INFORMATION DEVELOPMENT*, 24(1), 17–23. <https://doi.org/10.1177/0266666907087693>
- Cilauo, R. (2015). Community building through a public library Minecraft Gaming Day. *Australian Library Journal*, 64(2), 87–93. <https://doi.org/10.1080/00049670.2015.1015209>
- Cipres Oliva, M. de los A., & Flores Romero, A. (2007). Motivation of children's attendance at public libraries in Mexico City. *SCIRE-REPRESENTACION Y ORGANIZACION DEL CONOCIMIENTO*, 13(1), 87–119.
- Colaboradores de los proyectos Wikimedia. (2008, March 26). *Justicia restaurativa*. Wikipedia.org; Wikimedia Foundation, Inc. [https://es.wikipedia.org/wiki/Justicia\\_restaurativa#:~:text=La%20justicia%20restaurativa%2C%20tambi%C3%A9n%20llamada,cumplimiento%20de%20principios%20legales%20abstractos](https://es.wikipedia.org/wiki/Justicia_restaurativa#:~:text=La%20justicia%20restaurativa%2C%20tambi%C3%A9n%20llamada,cumplimiento%20de%20principios%20legales%20abstractos).
- Colaboradores de los proyectos Wikimedia. (2006, October 28). Observación participante. Wiki-pedia.org; Wikimedia Foundation, Inc. [https://es.wikipedia.org/wiki/Observaci%C3%B3n\\_participante](https://es.wikipedia.org/wiki/Observaci%C3%B3n_participante)
- Coates, H. (2016). Disadvantaged Youth in Southern Scotland Experience Greater Barriers to Information Access Resulting from Poor Technology Skills, Information Literacy, and Social Structures and Norms. *EVIDENCE BASED LIBRARY AND INFORMATION PRACTICE*, 11(4), 75–78.
- Consejo de Cooperación Bibliotecaria. Grupo de Trabajo de servicios bibliotecarios para niños y jóvenes. (2013). Pautas de servicios bibliotecarios para niños y jóvenes. *Consejo de Cooperación Bibliotecaria. Grupo de Trabajo de Servicios Bibliotecarios Para Niños y Jóvenes*, 32. [http://travesia.mcu.es/portalnb/jspui/bitstream/10421/7461/1/7.Pautas\\_servicios\\_bibliotecarios\\_nyj.pdf](http://travesia.mcu.es/portalnb/jspui/bitstream/10421/7461/1/7.Pautas_servicios_bibliotecarios_nyj.pdf)
- Corradini, E. (2006). Teenagers analyse their public library. *NEW LIBRARY WORLD*, 107(11–12), 481–498. <https://doi.org/10.1108/03074800610713307>
- Crist, B., Donovan, C. V., Doran-Myers, M., Hofschire, L., & Vidacovich Donovan, C. (2020). Supporting Parents in Early Literacy through Libraries (SPELL): An Evaluation of a Multi-Site Library Project. *PUBLIC LIBRARY QUARTERLY*, 39(2), 89–101. <https://doi.org/10.1080/01616846.2019.1622070>
- Cruz González-Cutre, I. de la, & Saurin Parra, J. (2012). Los clubs de lectura en la era digital: pasado, presente y futuro. *VI Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas*,

12. <http://hdl.handle.net/10760/18040>
- Cuervo Moreno, M., & Parra Valero, P. (2019). Beyond books: The Ricardo Leon Public Library and the 17 Sustainable Development Goals. *REVISTA IBERO-AMERICANA DE CIENCIA DA INFORMACAO*, 12(2), 615–641. <https://doi.org/10.26512/rici.v12.n7.7019.23736>
- Cultura, E. M. de E. (2002). *Pautas sobre los servicios de las bibliotecas públicas*.
- Curry, A. (2005). If I ask will they answer? Evaluating public library reference service to gay and lesbian youth. *REFERENCE & USER SERVICES QUARTERLY*, 45(1), 65–75.
- D'Elia, G., Abbas, J., Bishop, K., Jacobs, D., & Rodger, E. J. (2007). The impact of youth's use of the internet on their use of the public library. *JOURNAL OF THE AMERICAN SOCIETY FOR INFORMATION SCIENCE AND TECHNOLOGY*, 58(14), 2180–2196. <https://doi.org/10.1002/asi.20675>
- De Groot, J., & Branch, J. (2009). Solid Foundations: A Primer on the Crucial, Critical, and Key Roles of School and Public Libraries in Children's Development. *LIBRARY TRENDS*, 58(1), 51–62.
- Degyansky, K. (2006). Sustaining the work of “learning in libraries.” *BOTTOM LINE*, 19(4), 176–178. <https://doi.org/10.1108/08880450610713054>
- Dominguez Iglesias, L. L., & Faba-Perez, C. (2013). Between childhood and adulthood: young people and its relationship with the audiovisual material in the library. *CUADERNOS DE DOCUMENTACION MULTIMEDIA*, 24, 85–103. [https://doi.org/10.5209/rev\\_CDMU.2013.v24.46283](https://doi.org/10.5209/rev_CDMU.2013.v24.46283)
- Douglass, K., & Mehra, B. (2016). A Four Frames Analysis to Address the Information Challenges of Families of Children with ADHD: Actions for Public Libraries to Address Embedded Power Imbalances. *LIBRI-INTERNATIONAL JOURNAL OF LIBRARIES AND INFORMATION STUDIES*, 66(1), 59–71. <https://doi.org/10.1515/libri-2015-0078>
- Dresang, E. T., Gross, M., & Holt, L. E. (2003). Project CATE - Using outcome measures to assess school-age children's use of technology in urban public libraries - A collaborative research process. *LIBRARY & INFORMATION SCIENCE RESEARCH*, 25(1), 19–42. [https://doi.org/10.1016/S0740-8188\(02\)00164-0](https://doi.org/10.1016/S0740-8188(02)00164-0)
- Du, Y. (2009). Librarians' responses to “reading at risk”: A Delphi study. *LIBRARY & INFORMATION SCIENCE RESEARCH*, 31(1), 46–53. <https://doi.org/10.1016/j.lisr.2008.10.006>
- Duncan, J. (2019). Confessions of an Intellectual Freedom Novice. *JOURNAL OF LIBRARY ADMINISTRATION*, 59(7), 786–800. <https://doi.org/10.1080/01930826.2019.1649964>
- Durrani, S., & Smallwood, E. (2008). Innovation and change The QLP-Y approach to staff development. *LIBRARY MANAGEMENT*, 29(8–9), 671+. <https://doi.org/10.1108/01435120810917297>
- Dzandza, P. E. (2017). ICT services to students in the greater Accra region of Ghana An initiative of the Ghana Library Board (GhLA) towards the development agenda. *INFORMATION AND LEARNING SCIENCE*, 118(7–8), 393–405. <https://doi.org/10.1108/ILS-06-2017-0052>
- Eckerdal, J. R., Rivano Eckerdal, J., & Eckerdal, J. R. (2017). Libraries, democracy, information literacy, and citizenship An agonistic reading of central library and information studies' concepts. *JOURNAL OF DOCUMENTATION*, 73(5), 1010–1033. <https://doi.org/10.1108/JD-12-2016-0152>
- Edwards, G. (2012). Good Reading Among Young Canadians' (c. 1900-50): The

- Canadian Association of Children's Librarians, Young Canada's Book Week, and the Persistence of Professional Discourse. *LIBRARY & INFORMATION HISTORY*, 28(2), 135–149. <https://doi.org/10.1179/1758348912Z.000000000010>
- Eicher-Catt, D., & Edmondson, M. (2016). Reimagining Public Libraries as Learning Communities: What Library Stories Can Tell Us. *PUBLIC LIBRARY QUARTERLY*, 35(3), 203–221. <https://doi.org/10.1080/01616846.2016.1210448>
- Elsayed, A. M. (2010). Arab online book clubs: A survey. *IFLA JOURNAL-INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS*, 36(3), 235–250. <https://doi.org/10.1177/0340035210378864>
- España. Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria, C. de C. (2013). V Encuentro de Bibliotecas y Municipio: Bibliotecas públicas, cooperación con bibliotecas escolares. *B2.1 - 2013. Cooperación Entre Bibliotecas Públicas y Escolares*. <http://travesia.mcu.es/portaln/jspui/handle/10421/7452>
- Fernández de Avilés, P. (1998). Servicios públicos de lectura para niños y jóvenes. Gijón : Trea
- Fidishun, D. (2007). Women and the public library: Using technology, using the library. *LIBRARY TRENDS*, 56(2), 328–343.
- Fletcher, R. (2019). Public libraries, arts and cultural policy in the UK. *LIBRARY MANAGEMENT*, 40(8/9), 570–582. <https://doi.org/10.1108/LM-04-2019-0022>
- Fourie, J. A. A. (2007). Educational and vocational guidance and information services for the youth in public libraries. *SOUTH AFRICAN JOURNAL OF LIBRARIES AND INFORMATION SCIENCE*, 73(1), 1–7. <https://doi.org/10.7553/73-1-1334>
- Gavilán, M. (2009). Planificación de edificios de bibliotecas : instalaciones y equipamientos Preservación y conservación de materiales. *Temas de Biblioteconomía*, 39. <http://eprints.relis.org/14581/1/edifbib.pdf>
- Gibson, A. N., & Hanson-Baldauf, D. (2019). Beyond Sensory Story Time: An Intersectional Analysis of Information Seeking Among Parents of Autistic Individuals. *LIBRARY TRENDS*, 67(3), 550–575. <https://doi.org/10.1353/lib.2019.0002>
- Gilpin, G., & Bekkerman, A. (2020). Households' public library use across the school calendar. *LIBRARY & INFORMATION SCIENCE RESEARCH*, 42(2), 101012. <https://doi.org/10.1016/j.lisr.2020.101012>
- Glusker, A. (2015). Thematic Analysis of Videos Suggests That YA Space Design Should Be User-Driven, User-Centered, and Flexible Enough to Enable Multiple Uses. *EVIDENCE BASED LIBRARY AND INFORMATION PRACTICE*, 10(4), 230–232. <https://doi.org/10.18438/B8602C>
- Goulding, A., & Crump, A. (2017). Developing Inquiring Minds: Public Library Programming for Babies in Aotearoa New Zealand. *PUBLIC LIBRARY QUARTERLY*, 36(1), 26–42. <https://doi.org/10.1080/01616846.2017.1275600>
- Goulding, A., Dickie, J., & Shuker, M. J. (2017). Observing preschool storytime practices in Aotearoa New Zealand's urban public libraries. *Library and Information Science Research*, 39(3), 199–212. <https://doi.org/10.1016/j.lisr.2017.07.005>
- Goulding, A., Shuker, M. J., & Dickie, J. (2018). Apps on laps: digital storytimes in public libraries in Aotearoa New Zealand. *LIBRARY HI TECH*, 36(2), 252–269. <https://doi.org/10.1108/LHT-02-2017-0040>
- Gray, R., & Howard, V. (2017). Young Adult Use of Ebooks: An Analysis of Public Library Services and Resources. *PUBLIC LIBRARY QUARTERLY*, 36(3), 199–212. <https://doi.org/10.1080/01616846.2017.1316149>

- Gross, M., Dresang, E. T., & Holt, L. E. (2004). Children's in-library use of computers in an urban public library. *LIBRARY & INFORMATION SCIENCE RESEARCH*, 26(3), 311–337. <https://doi.org/10.1016/j.lisr.2004.04.002>
- Hamada, D., Stavridi, S., & Alexandrina, B. (2014). Required skills for children's and youth librarians in the digital age. *IFLA JOURNAL-INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS*, 40(2), 102–109. <https://doi.org/10.1177/0340035214529733>
- Hart, G., & Nassimbeni, M. (2013). From borders and landscape to ecosystem: reconfiguring library services to meet the needs of South African youth. *SOUTH AFRICAN JOURNAL OF LIBRARIES AND INFORMATION SCIENCE*, 79(1), 13–21. <https://doi.org/10.7553/79-1-106>
- Hedemark, Å., & Lindberg, J. (2018). Babies, Bodies, and Books—Librarians' Work for Early Literacy. *Article) TRENDS*, 66(4), 422–463. <https://doi.org/10.1353/lib.2018.0011>
- Hicks, P., & Kerrigan, P. P. (2020). An intersectional quantitative content analysis of the LGBTQ plus catalogue in Irish public libraries. *JOURNAL OF LIBRARIANSHIP AND INFORMATION SCIENCE*, 52(4), 1028–1041. <https://doi.org/10.1177/0961000619898212>
- Holt, G. E., & Holt, L. E. (2015). Library Card Campaigns and Sustaining Service: How Do Public Libraries Best Serve Poor Children? *PUBLIC LIBRARY QUARTERLY*, 34(3), 270–278. <https://doi.org/10.1080/01616846.2015.1069684>
- Hunt, L. K. C. (2020). Caregivers' Motivations for Attending Emergent Literacy Programming in Public Libraries: Qualitative Analysis of Three Case Studies. *PUBLIC LIBRARY QUARTERLY*, 39(5), 471–485. <https://doi.org/10.1080/01616846.2019.1684784>
- Ifijeh, G., Idiegbeyan-Ose, J., Iwu-James, J., Esse, U., Goodluck, I., Idiegbeyan-Ose, J., Iwu-James, J., & Esse, U. (2019). Supporting the fight against terrorism: A proposal for public library services provision for internally displaced persons in North-East Nigeria. *PUBLIC LIBRARY QUARTERLY*, 38(1), 34–49. <https://doi.org/10.1080/01616846.2018.1513288>
- IFLA. (2007). *Pautas de servicios bibliotecarios para bebés e infantes*. 102, 25. <http://www.ifla.org/files/assets/hq/publications/professional-report/102.pdf>
- IFLA. (2004). *Guidelines-for-Childrens-Libraries-Services-Es*. <https://www.ifla.org/files/assets/libraries-for-children-and-ya/publications/guidelines-for-childrens-libraries-services-es.pdf>
- Ikeshita, H. (2020). Japanese public library services for dyslexic children. *JOURNAL OF LIBRARIANSHIP AND INFORMATION SCIENCE*, 52(2), 485–492. <https://doi.org/10.1177/0961000618823871>
- Jaeger, P. T., Bertot, J. C., & McClure, C. R. (2004). The effects of the children's Internet Protection Act (CIPA) in public libraries and its implications for research: A statistical, policy, and legal analysis. *JOURNAL OF THE AMERICAN SOCIETY FOR INFORMATION SCIENCE AND TECHNOLOGY*, 55(13), 1131–1139. <https://doi.org/10.1002/asi.20072>
- Joo, S., & Cahill, M. (2019). The relationships between the expenditures and resources of public libraries and children's and young adults' use: An exploratory analysis of Institute of Museum and Library Services public library statistics data. *JOURNAL OF LIBRARIANSHIP AND INFORMATION SCIENCE*, 51(2), 307–316. <https://doi.org/10.1177/0961000617709057>
- Joo, S., Lu, K., & Lee, T. (2020). Analysis of content topics, user engagement and

- library factors in public library social media based on text mining. *ONLINE INFORMATION REVIEW*, 44(1), 258–277. <https://doi.org/10.1108/OIR-11-2018-0345>
- Kaeding, J. (2014). Increasing access to public libraries for children with special needs and their families. *AUSTRALIAN LIBRARY JOURNAL*, 63(4), 320–324. <https://doi.org/10.1080/00049670.2014.951167>
- Kanazawa, M. (2014). An Evaluation of Young Adult Web Pages in Public Library Websites in Japan. *PUBLIC LIBRARY QUARTERLY*, 33(4), 279–295. <https://doi.org/10.1080/01616846.2014.970106>
- Kanazawa, M. (2018). The present status of library services to children and young adults in Japanese public libraries and their future. *PUBLIC LIBRARY QUARTERLY*, 37(2), 209–221. <https://doi.org/10.1080/01616846.2017.1399763>
- Kanazawa, M., & Maruyama, Y. (2008). An Evaluation of Public Library Websites: Describing Children's Services in Japan. *PUBLIC LIBRARY QUARTERLY*, 27(4), 291–310. <https://doi.org/10.1080/01616840802477037>
- Kanazawa, M., Maruyama, Y., & Motoki, A. (2011). An Analysis of Children's Web Pages in Public Library Web Sites in Japan. *PUBLIC LIBRARY QUARTERLY*, 30(4), 270–285. <https://doi.org/10.1080/01616846.2011.625587>
- Kargbo, J. A. (2005). Public Library Services to the Young in Sierra Leone. *PUBLIC LIBRARY QUARTERLY*, 24(1), 51–62. [https://doi.org/10.1300/J118v24n01\\_06](https://doi.org/10.1300/J118v24n01_06)
- Kavuri-Mutuku, P. (2018). Action to Combat Climate Change and its Impact Green Library Initiatives at the Kenya National Library Service. In H. Hauke, P and Charney, M and Sahavirta (Ed.), *GOING GREEN: IMPLEMENTING SUSTAINABLE STRATEGIES IN LIBRARIES AROUND THE WORLD: BUILDINGS, MANAGEMENT, PROGRAMMES AND SERVICES* (Vol. 177, pp. 86–93). WALTER DE GRUYTER GMBH.
- Kgosiemang, R. (2005). Education and Training for Cataloguing at the University of Botswana Library: An Overview. *CATALOGING & CLASSIFICATION QUARTERLY*, 41(2), 5–25. [https://doi.org/10.1300/J104v41n02\\_02](https://doi.org/10.1300/J104v41n02_02)
- Kim, T.-Y., Gang, J.-Y., & Oh, H.-J. (2020). Spatial usage analysis based on user activity big data logs in library. *LIBRARY HI TECH*, 38(3), 678–698. <https://doi.org/10.1108/LHT-11-2018-0182>
- Kimball, M. A. (2014). A home-like atmosphere: The advent of children's rooms at St. Louis public library, 1906-1912. *LIBRARY TRENDS*, 62(3), 489–503. <https://doi.org/10.1353/lib.2014.0004>
- Kusolpalin, P., Luyt, B., Munro, Y. L., & Lim, S. P. (2013). Why do children in Singapore read? An exploratory study. *MALAYSIAN JOURNAL OF LIBRARY & INFORMATION SCIENCE*, 18(3), 1–12.
- Leitao, N., Barratt-Pugh, C., Anderson, K., Barblett, L., Haig, Y., Leitão, N., Barratt-Pugh, C., Anderson, K., Barblett, L., & Haig, Y. (2015). Engaging children in reading for pleasure: A better beginnings project linking libraries with primary schools. *Libri*, 65(1), 15–24. <https://doi.org/10.1515/libri-2014-0121>
- Lenstra, N. (2017). Yoga at the Public Library: An Exploratory Survey of Canadian and American Librarians. *JOURNAL OF LIBRARY ADMINISTRATION*, 57(7), 758–775. <https://doi.org/10.1080/01930826.2017.1360121>
- Lenstra, N. (2018). The role of public librarians in supporting physical activity. In S. Fowler, GJ and Hines (Ed.), *CHALLENGING THE JACKS OF ALL TRADES BUT MASTERS OF NONE LIBRARIAN SYNDROME* (Vol. 39, pp. 185–205). EMERALD GROUP PUBLISHING LTD. <https://doi.org/10.1108/S0732->

067120180000039012

- Leong, I. C. B., Higgins, S. E., Chew, I., Leong, B., & Higgins, S. E. (2010). Public Library Services For Wheelchair-Bound Young People In Singapore. *PUBLIC LIBRARY QUARTERLY*, 29(3), 210–229.  
<https://doi.org/10.1080/01616846.2010.502033>
- Li, X., & Todd, R. J. (2019). Makerspace Opportunities and Desired Outcomes: Voices from Young People. *LIBRARY QUARTERLY*, 89(4), 316–332.  
<https://doi.org/10.1086/704964>
- Liu, J., Ito, T., Toyokuni, N., Sato, K., & Nakashima, M. (2012). Enhancing children’s activity in browsing/reading together by the installation of the Brows Reader in the children’s room of a library. *INFORMATION PROCESSING & MANAGEMENT*, 48(6), 1094–1115. <https://doi.org/10.1016/j.ipm.2012.02.005>
- López, M. E., Caspe, M., & Simpson, C. (2017). Engaging Families in Public Libraries. *PUBLIC LIBRARY QUARTERLY*, 36(4), 318–333.  
<https://doi.org/10.1080/01616846.2017.1354364>
- Majid, S., & Kanagasabai, D. (2007). Information source preference for project work by primary school students. *LIBRARY REVIEW*, 56(1), 24+.  
<https://doi.org/10.1108/00242530710721998>
- Mañà Terré, T. (2002). Una biblioteca pública también para los jóvenes. *I Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas, Valencia, 29, 30 y 31 de Octubre de 2002*, 1988(1986), 242–247. <http://travesia.mcu.es/portalnjb/jspui/handle/10421/1181>
- Martín González, Y., & Ríos Hilario, A. B. (2006). Looking for Nemo: the organization and retrieval of information in online catalogs for children. *SCIRE-REPRESENTACION Y ORGANIZACION DEL CONOCIMIENTO*, 12(1), 153–162.
- Maynard, S., & McKnight, C. (2001). Electronic books for children in UK public libraries. *ELECTRONIC LIBRARY*, 19(6), 405–423.  
<https://doi.org/10.1108/02640470110412026>
- McDowell, K. (2009). Surveying the field: The research model of women in librarianship, 1882-1898. *LIBRARY QUARTERLY*, 79(3), 279–300.  
<https://doi.org/10.1086/599126>
- McDowell, K. (2011). Children’s Voices in Librarians’ Words, 1890-1930. *LIBRARIES & THE CULTURAL RECORD*, 46(1), 73–101.  
<https://doi.org/10.1353/lac.2011.0005>
- McDowell, K. (2019). Teaching “between”: Reflections on learning inter-organizational collaboration. *EDUCATION FOR INFORMATION*, 35(2), 149–153.  
<https://doi.org/10.3233/EFI-180239>
- McKechnie, L. (2001). Children’s access to services in Canadian public libraries. *CANADIAN JOURNAL OF INFORMATION AND LIBRARY SCIENCE-REVUE CANADIENNE DES SCIENCES DE L INFORMATION ET DE BIBLIOTHECONOMIE*, 26(4), 37–55.
- McKechnie, L. (E. F. ). (2006). Observations of babies and toddlers in library settings. *LIBRARY TRENDS*, 55(1), 190–201. <https://doi.org/10.1353/lib.2006.0043>
- McMenemy, D. (2012). Emergent digital services in public libraries: a domain study. *NEW LIBRARY WORLD*, 113(11–12), 507–527.  
<https://doi.org/10.1108/03074801211282902>
- Medina Blanes, M. (2006). Proyecto Cel.Obert: una intervención educativa para la Biblioteca Bon Pastor. *Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas*, 3.  
<http://biblioteca.larioja.org/files/LaBP.pdf>
- Mendeley Reference Manager. (2021). Mendeley.com; Mendeley Reference Manager.

- <https://www.mendeley.com/reference-manager/library/collections/a548a05f-60bc-47bb-b0e8-8f28969faccd/all-references/>
- Moen, M. H., Mandel, L. H., & Karno, V. (2020). Continuing education for public library staff: Valued competencies and preferred delivery format. *EDUCATION FOR INFORMATION*, 36(2), 177–198. <https://doi.org/10.3233/EFI-190311>
- Mon, L., & Phillips, A. (2015). The Social Library in the Virtual Branch: Serving Adults and Teens in Social Spaces. In W. Woodsworth, A and Penniman (Ed.), *CURRENT ISSUES IN LIBRARIES, INFORMATION SCIENCE AND RELATED FIELDS* (pp. 241–268). EMERALD GROUP PUBLISHING LTD. <https://doi.org/10.1108/S0065-283020150000039016>
- Mose, P. (2020). Public libraries and public primary school literacy: a Kenyan case study. *LIBRARY MANAGEMENT*, 41(8–9), 689–701. <https://doi.org/10.1108/LM-04-2020-0068>
- Mose, P., & Kaschula, R. (2019). International book donors and public libraries as partners in primary school literacy development in Kenya Literacy prospects and obstacles. *LIBRARY MANAGEMENT*, 40(6–7), 392–401. <https://doi.org/10.1108/LM-05-2018-0046>
- Mugwisi, T., Jiyane, G. V., & Fombad, M. C. (2018). Public libraries as facilitators of information services: A case study of selected libraries in KwaZulu-Natal. *INFORMATION DEVELOPMENT*, 34(1), 31–43. <https://doi.org/10.1177/0266666916672718>
- Munshi, S. A., Ansari, M. A., Aktar Munshi, S., Alam Ansari, M., Munshi, S. A., Ansari, M. A., Aktar Munshi, S., & Alam Ansari, M. (2020). Collections and services of public libraries in West Bengal, India: An evaluative study against the backdrop of the IFLA guidelines. *IFLA JOURNAL-INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS*, 1–13. <https://doi.org/10.1177/0340035220958022>
- Muradàs Vázquez, I., Madeo Ger, D., & Iscla Aragonès, A. (2013). Programa de bibliotecas escolares de Girona. *B2.1 - 2013. Cooperación Entre Bibliotecas Públicas y Bibliotecas Escolares*, 55–72. <http://travesia.mcu.es/portalnb/jspui/handle/10421/7456>
- Mynott, G., Denham, D., & Elkin, J. (2001). A place for children revisited: Recent developments in the provision of reading support for children by public libraries in the UK. *JOURNAL OF LIBRARIANSHIP AND INFORMATION SCIENCE*, 33(3), 133–144. <https://doi.org/10.1177/096100060103300304>
- Nielsen, H. J. (2009). Library communication outside a library context: instant messaging as library service. *NEW LIBRARY WORLD*, 110(5–6), 237–248. <https://doi.org/10.1108/03074800910954262>
- Nomura, T., & Caidi, N. (2013). Heritage language acquisition and maintenance: home literacy practices of Japanese-speaking families in Canada. *INFORMATION RESEARCH-AN INTERNATIONAL ELECTRONIC JOURNAL*, 18(3).
- Orera Orera, L. (2002). La evolución de la formación de los bibliotecarios. *La Evolución de La Formación de Los Bibliotecarios*, 25(25), 167–188. [https://doi.org/10.5209/rev\\_DCIN.2002.v25.20348](https://doi.org/10.5209/rev_DCIN.2002.v25.20348)
- Park, S. J. (2012). Measuring public library accessibility: A case study using GIS. *LIBRARY & INFORMATION SCIENCE RESEARCH*, 34(1), 13–21. <https://doi.org/10.1016/j.lisr.2011.07.007>
- Parker, J. B., Bartlett, C., & Bos, L. (2018). STEAM Around the World: Successfully Incorporating Hands-On Learning and Diversity into Children’s Programmig. *JOURNAL OF LIBRARY ADMINISTRATION*, 58(2), 174–182.

- <https://doi.org/10.1080/01930826.2017.1392223>
- Pashootanzadeh, M., & Khalilian, S. (2018). Application of the AIDA model Measuring the effectiveness of television programs in encouraging teenagers to use public libraries. *INFORMATION AND LEARNING SCIENCE*, 119(11), 635–651. <https://doi.org/10.1108/ILS-04-2018-0028>
- Pat Muller, Bon, I., & Chew, I. (2008). *Pautas de servicios bibliotecarios para jóvenes*. 21. <http://archive.ifa.org/VII/s10/pubs/Profrep111.pdf>
- Paul, M. (2019). Social impact of Polish public libraries Quantitative research instrument and preliminary findings. *PERFORMANCE MEASUREMENT AND METRICS*, 20(3, SI), 168–178. <https://doi.org/10.1108/PMM-08-2019-0037>
- Peng, Y.-P. (2019). A Competency Model of Children’s Librarians in Public Libraries. *LIBRARY QUARTERLY*, 89(2), 99–115. <https://doi.org/10.1086/702194>
- Peng, Y.-P., & Chuang, P.-H. (2020). A Competency Mode for Volunteer Storytellers in Public Libraries. *LIBRI-INTERNATIONAL JOURNAL OF LIBRARIES AND INFORMATION STUDIES*, 70(1), 49–64. <https://doi.org/10.1515/libri-2019-0009>
- Petruzzi, T., & Burns, M. F. (2006). A Literacy Center Where? A Public Library Finds Space to Promote and Provide Family Learning Activities. *PUBLIC LIBRARY QUARTERLY*, 25(1–2), 191–197. [https://doi.org/10.1300/J118v25n01\\_14](https://doi.org/10.1300/J118v25n01_14)
- Pierce, J. B. (2007). Why girls go wrong : Advising female teen readers in the early twentieth century. *LIBRARY QUARTERLY*, 77(3), 311–326. <https://doi.org/10.1086/519414>
- Pierce, J. B. (2016). The Reign of Children: The Role of Games and Toys in American Public Libraries, 1876-1925. *INFORMATION & CULTURE*, 51(3), 373–398. <https://doi.org/10.7560/IC51304>
- Preiser, W. F. E., & Wang, X. (2006). Assessing library performance with GIS and building evaluation methods. *NEW LIBRARY WORLD*, 107(5–6), 193–217. <https://doi.org/10.1108/03074800610665202>
- Prendergast, T. (2016). Seeking Early Literacy for All: An Investigation of Children’s Librarians and Parents of Young Children with Disabilities’ Experiences at the Public Library. *LIBRARY TRENDS*, 65(1), 65–91. <https://doi.org/10.1353/lib.2016.0023>
- Ptacek, B. (2016). Early Literacy and the Public Library: An Opportunity of a Lifetime (of Reading). *PUBLIC LIBRARY QUARTERLY*, 35(4), 338–343. <https://doi.org/10.1080/01616846.2016.1245007>
- Ralli, J., & Payne, R. G. (2016). Let’s Play at the Library: Creating Innovative Play Experiences for Babies and Toddlers. *Library Trends*, 65(1), 41–63. <https://doi.org/10.1353/lib.2016.0020>
- Ramírez, W., Vinaccia, S., & Gustavo, R. S. (2004). El Impacto De La Actividad Física Y El Deporte Sobre La Salud, La Cognición, La Socialización Y El Rendimiento Académico: Una Revisión Teórica. *Revista de Estudios Sociales*, 18, 67–75. <https://doi.org/10.7440/res18.2004.06>
- Ramos, A. M., & Vila, I. I. (2015). The role of public libraries in promoting reading within the family. *IFLA JOURNAL-INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS*, 41(4), 364–369. <https://doi.org/10.1177/0340035215596351>
- Rankin, C. (2016). Library Services for the Early Years: Policy, Practice, and the Politics of the Age. *LIBRARY TRENDS*, 65(1), 5–18. <https://doi.org/10.1353/lib.2016.0022>
- Reardon, S. A. (2016). Public Library Futures-Reality-Recognition-Reimagination.



- PUBLIC LIBRARY QUARTERLY*, 35(4), 276–281.  
<https://doi.org/10.1080/01616846.2016.1244991>
- Reid, H., & Howard, V. (2016). Connecting with Community: The Importance of Community Engagement in Rural Public Library Systems. *PUBLIC LIBRARY QUARTERLY*, 35(3), 188–202. <https://doi.org/10.1080/01616846.2016.1210443>
- Rey, S. M. El. (2002). La biblioteca pública, portal de la sociedad de la información. *I Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas*, 508. <http://hdl.handle.net/10421/1150>
- Richards, J. (2009). Summing up the Summit. *AUSTRALIAN LIBRARY JOURNAL*, 58(4), 350–361. <https://doi.org/10.1080/00049670.2009.10735923>
- Ritzo, C., Nam, C., & Bruce, B. (Chip). (2009). Building a Strong Web: Connecting Information Spaces in Schools and Communities. *LIBRARY TRENDS*, 58(1), 82–94.
- Robertson, C., & McMenemy, D. (2020). The hollowing out of children’s public library services in England from 2010 to 2016. *JOURNAL OF LIBRARIANSHIP AND INFORMATION SCIENCE*, 52(1), 91–105.  
<https://doi.org/10.1177/0961000618771139>
- Robinson, T. (2016). Overcoming Social Exclusion in Public Library Services to LGBTQ and Gender Variant Youth. *PUBLIC LIBRARY QUARTERLY*, 35(3), 161–174. <https://doi.org/10.1080/01616846.2016.1210439>
- Roughen, P. F., & Swain, D. E. (2020). Building Innovative Brands: Cases of Tacit and Explicit Knowledge Conversions in Children’s Libraries. *PUBLIC LIBRARY QUARTERLY*, 39(6), 537–557. <https://doi.org/10.1080/01616846.2019.1702448>
- Sacchanand, C., & Jaroenpuntaruk, V. (2006). Development of a web-based self-training package for information retrieval using the distance education approach. *ELECTRONIC LIBRARY*, 24(4), 501–516.  
<https://doi.org/10.1108/02640470610689197>
- Sandlian-Smith, P. (2016). The Future of Public Libraries-Anything Is Possible. *PUBLIC LIBRARY QUARTERLY*, 35(4), 311–317.  
<https://doi.org/10.1080/01616846.2016.1245002>
- Sbaffi, L., & Rowley, J. (2015). Public libraries and non-users: A comparison between Manchester and Rome. *JOURNAL OF LIBRARIANSHIP AND INFORMATION SCIENCE*, 47(2), 104–116. <https://doi.org/10.1177/0961000613503679>
- Scharber, C. M., Melrose, A., & Wurl, J. (2009). Online book clubs for preteens and teens. *LIBRARY REVIEW*, 58(3, SI), 176–195.  
<https://doi.org/10.1108/00242530910942036>
- Schmidt, H., & Hamilton, K. (2017). Caregivers’ beliefs about library visits: A theory-based study of formative research. *Library and Information Science Research*, 39(4), 267–275. <https://doi.org/10.1016/j.lisr.2017.11.002>
- Schnuer, S., Ford, B. J., & Barber, P. (2015). Leadership and Innovators Training Program for Latvian and Romanian Public Librarians at the Mortenson Center for International Library Programs. *LIBRARY TRENDS*, 63(4), 629–646.  
<https://doi.org/10.1353/lib.2015.0022>
- Scopus - Advanced search | Signed in. (2021). Scopus.com.  
<https://www.scopus.com/search/form.uri?display=advanced>
- Secretaría General Técnica., Centro de Publicaciones., & Ministerio de Educación, C. y D. (2014). Bibliotecas Públicas, conectados contigo. *VII Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas.* , 222.
- Shonhe, L. (2019). An assessment of the technology readiness of public librarians in Botswana. *GLOBAL KNOWLEDGE MEMORY AND COMMUNICATION*, 68(4–

- 5), 275–287. <https://doi.org/10.1108/GKMC-10-2018-0086>
- Siew, W. Y. V., Yeen, W., & Siew, V. (2007). Engaging active citizenry among Singaporeans, young and old, at the Singapore public libraries. *LIBRARY MANAGEMENT*, 28(1–2, SI), 17+. <https://doi.org/10.1108/01435120710723518>
- Sin, S.-C. J. C. J., & Vakkari, P. (2015). Perceived outcomes of public libraries in the US. *LIBRARY & INFORMATION SCIENCE RESEARCH*, 37(3), 209–219. <https://doi.org/10.1016/j.lisr.2015.04.009>
- Smith, D. (2014). Collaboration between rural school and public youth services librarians. *NEW LIBRARY WORLD*, 115(3–4), 160–174. <https://doi.org/10.1108/NLW-01-2014-0014>
- Smith, D., Shea, M., & Wu, W.-N. (2014). Collaborative resource sharing between public and school libraries. *INTERLENDING & DOCUMENT SUPPLY*, 42(4), 159–164. <https://doi.org/10.1108/ILDS-09-2014-0045>
- Snowball, C. (2008). Enticing teenagers into the library. *LIBRARY REVIEW*, 57(1), 25–35. <https://doi.org/10.1108/00242530810845035>
- Soler, G. C., & Ciuró Soler, G. (2017). Sin bibliotecarios, pero con Moby Dick: biblioteca joven, caminando hacia la autogestión. *VIII Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas. Espacio Físico y Virtual*, 89–97. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6027122>
- Solleiro Díaz, M. B. (2002). La biblioteca pública como espacio de integración ciudadana Bibliotecas Solidarias: la participación ciudadana y el voluntariado. *I Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas. Actas*, 281–291.
- Stauffer, S. M. (2014). The dangers of unlimited access: Fiction, the Internet and the social construction of childhood. *Library and Information Science Research*, 36(3–4), 154–162. <https://doi.org/10.1016/j.lisr.2014.07.003>
- Stauffer, S. M. (2019). Marilla Waite Freeman: The Librarian as Literary Muse, Gatekeeper, and Disseminator of Print Culture. *LIBRARY & INFORMATION HISTORY*, 35(3), 151–167. <https://doi.org/10.1080/17583489.2019.1668156>
- Stejskal, J., Hajek, P., & Cerny, P. (2020). A novel methodology for surveying children for designing library services: A case study of the Municipal Library of Prague. *JOURNAL OF LIBRARIANSHIP AND INFORMATION SCIENCE*, 1–13. <https://doi.org/10.1177/0961000620948568>
- Stejskal, J., Hájek, P., Řehák, T., Hajek, P., & Rehak, T. (2019). The economic value of library services for children: The case of the Czech public libraries. *Library and Information Science Research*, 41(3), 100963. <https://doi.org/10.1016/j.lisr.2019.100963>
- Stevens, G. A. (2018). Curry's Study on the Quality of Public Library Reference Service to LGBTQ Youth. *EVIDENCE BASED LIBRARY AND INFORMATION PRACTICE*, 13(1), 57–63. <https://doi.org/10.18438/eblip29399>
- Subramaniam, M., Scaff, L., Kawas, S., Hoffman, K. M., & Davis, K. (2018). Using Technology to Support Equity and Inclusion in Youth Library Programming: Current Practices and Future Opportunities. *LIBRARY QUARTERLY*, 88(4), 315–331. <https://doi.org/10.1086/699267>
- UNESCO. (2001). *Directrices IFLA / UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas*.
- Vakkari, P. (2014). Models explaining the perceived outcomes of public libraries. *JOURNAL OF DOCUMENTATION*, 70(4), 640–657. <https://doi.org/10.1108/JD-02-2013-0016>
- Valdivia, C., & Subramaniam, M. (2014). Connected Learning in the Public Library: An

- Evaluative Framework for Developing Virtual Learning Spaces for Youth. *PUBLIC LIBRARY QUARTERLY*, 33(2), 163–185.  
<https://doi.org/10.1080/01616846.2014.910727>
- Velasquez, J. (2019). Young Adult Outreach: An Examination of Outreach Attempts at Branch Libraries in a Large Urban Public Library System. *JOURNAL OF LIBRARY ADMINISTRATION*, 59(2), 202–213.  
<https://doi.org/10.1080/01930826.2018.1562801>
- Vilar, P., & Bon, M. (2014). Children and Young Adults - Hospital Patients, Prisoners, and with Developmental Disorders - Who Cannot Come to Slovenian Public Libraries: A National Survey. *LIBRI-INTERNATIONAL JOURNAL OF LIBRARIES AND INFORMATION STUDIES*, 64(4), 350–368. <https://doi.org/10.1515/libri-2014-0028>
- Vincent, J. (2015). Why Do We Need to Bother? Public Library Services for LGBTQI People. *LIBRARY TRENDS*, 64(2), 285–298. <https://doi.org/10.1353/lib.2015.0050>
- Vuckovic, R. (2018). The Green Story of the Public Library Uzice, Serbia Education for Sustainable Development Through Creative Workshops for Children. In H. Hauke, P and Charney, M and Sahavirta (Ed.), *GOING GREEN: IMPLEMENTING SUSTAINABLE STRATEGIES IN LIBRARIES AROUND THE WORLD: BUILDINGS, MANAGEMENT, PROGRAMMES AND SERVICES* (Vol. 177, pp. 142–152). WALTER DE GRUYTER GMBH.
- Walter, V. A. (2003). Public library service to children and teens: A research agenda. *LIBRARY TRENDS*, 51(4), 571–589.
- Walter, V. A. (2009). Sowing the Seeds of Praxis: Incorporating Youth Development Principles in a Library Teen Employment Program. *LIBRARY TRENDS*, 58(1), 63–81. <https://doi.org/10.1353/lib.0.0071>
- Walter, V. A. (2014). Who will serve the children? Recruiting and educating future children’s librarians. *IFLA JOURNAL-INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS*, 40(1), 24–29.  
<https://doi.org/10.1177/0340035214522110>
- Wang, P., Xu, J., & Wu, Y. (2019). Preschool children’s preferences for library activities: Laddering interviews in Chinese public libraries. *Library and Information Science Research*, 41(2), 132–138.  
<https://doi.org/10.1016/j.lisr.2019.03.001>
- Web of Science [v.5.35] - Colección principal de Web of Science*Búsqueda avanzada. (2020). Webofknowledge.com.  
[https://apps.webofknowledge.com/WOS\\_GeneralSearch\\_input.do?product=WOS&search\\_mode=GeneralSearch&SID=F1hLKNnXjVTCycUEOmf&preferencesSaved=](https://apps.webofknowledge.com/WOS_GeneralSearch_input.do?product=WOS&search_mode=GeneralSearch&SID=F1hLKNnXjVTCycUEOmf&preferencesSaved=)
- Welch, C. C. (2012). Children’s stories through the air: Librarian-broadcasters, 1922–1941. *LIBRARY QUARTERLY*, 82(2), 141–159. <https://doi.org/10.1086/664575>
- Winston, M., & Paone, K. L. (2001). Reference and information services for young adults - A research study of public libraries in New Jersey. *REFERENCE & USER SERVICES QUARTERLY*, 41(1), 45–50.
- Wojick, M. (2016). Internet of Things - potential for libraries. *LIBRARY HI TECH*, 34(2), 404–420. <https://doi.org/10.1108/LHT-10-2015-0100>
- Xiao, L., Namukasa, I., & Zhang, Y. (2016). Design-based mathematics workshops. *NEW LIBRARY WORLD*, 117(3–4), 138–157. <https://doi.org/10.1108/NLW-08-2015-0059>
- Yip, J. C., Lee, K. J., & Lee, J. H. (2020). Design Partnerships for Participatory

Librarianship: A Conceptual Model for Understanding Librarians Co Designing With Digital Youth. *JOURNAL OF THE ASSOCIATION FOR INFORMATION SCIENCE AND TECHNOLOGY*, 71(10), 1242–1256.

<https://doi.org/10.1002/asi.24320>

Zhaochun, L., & Qunqing, H. (2008). Reaching Out to Vulnerable Groups in China: a broad library with social inclusion. *IFLA JOURNAL-INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS*, 34(1), 13–19.  
<https://doi.org/10.1177/0340035208088572>