

HÁBITOS INFORMATIVOS DE LOS PADRES Y LAS MADRES DE FAMILIA EN LA SALA INFANTIL Y JUVENIL DE LA BIBLIOTECA PÚBLICA MUNICIPAL DE LA OROTAVA (TENERIFE, CANARIAS): ESTUDIO DE USUARIOS

FRANCISCO JAVIER LEÓN ÁLVAREZ*

Fecha de recepción: 15 de noviembre de 2023

Fecha de aceptación: 2 de enero de 2024

Resumen: Se presenta el resultado de un estudio de usuarios sobre los hábitos y las necesidades informativas de los padres y las madres de familia en la Sala Infantil y Juvenil de la Biblioteca Pública Municipal de La Orotava (Tenerife, Canarias). Para conocer su opinión y su percepción, se recurrió a una encuesta, planteada mediante un cuestionario a una muestra de treinta usuarios de esta tipología y con unas características comunes. De sus impresiones se concluye que, en buena parte, la sala respondía a sus necesidades, destacando la calidad y el contenido de su colección y el servicio de préstamo exterior, principalmente. Pero sería necesario introducir mejoras y cambios para cubrir ciertos déficits y hándicaps, para lo cual también sería fundamental escuchar el parecer de los padres y las madres con más regularidad.

Palabras claves: Biblioteca Pública Municipal de La Orotava; bibliotecas públicas municipales; encuestas; estudios de usuarios; hábitos informativos; La Orotava; madres de familia; padres de familia; necesidades informativas; salas infantiles y juveniles; Tenerife; usuarios infantiles; usuarios juveniles.

Abstract: The result of a study of users based on the habits and information needs of fathers and mothers in the Children's and Youth Room of La Orotava Municipal Public Library (Teneriffe, Canary Islands) is presented. To find out their

* Biblioteca Pública Municipal de La Orotava. Calle Tomás Pérez, n.º 3. 38300. La Orotava. Correo electrónico: franciscojla@villadelaorotava.org.

opinion and perception, a survey was used, posed by means of a questionnaire to a sample of 30 users of this type and with some common characteristics. From their impressions it is concluded that, to a large extent, the Hall responded to these needs, highlighting the quality and content of its collection and mainly the foreign loan service. However, it would be necessary to introduce improvements and changes to cover certain deficits and handicaps, for which it would also be essential to listen to fathers' and mothers' opinions more regularly.

Key words: La Orotava Municipal Public Library; municipal public libraries; information habits; La Orotava; mothers; fathers; information needs; children's and youth rooms; Tenerife; child users; youth users.

1 INTRODUCCIÓN

1.1 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

Las bibliotecas públicas municipales son un servicio abierto y democrático destinado a la población local del lugar en el que se asientan, generando así un valor público, ya que satisfacen sus necesidades de lectura y consulta bibliográfica¹. Como toda unidad de información de estas características, desarrollan amplias funciones, entre las cuales destacan su naturaleza educadora y de apoyo al sistema educativo² y el aspecto social, lo cual garantiza que dicha población tenga acceso continuado a los documentos y a la información durante toda su vida. Por tanto, sus usuarios potenciales son los habitantes del lugar concreto donde se establecen, si bien se conciben como un espacio abierto y sin restricciones al resto de ciudadanía.

1. MAMANI QUISPE, Katy del Rosario; VILCA COLQUEHUANCA, Gustavo Luis. «Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en bibliotecas públicas municipales del sur de Perú». *ReHuSo: revista de ciencias humanísticas y sociales*, n.º 7 (3), (2002), p. 1. Doi: <https://doi.org/10.33936/rehuso.v7i3.5136>. (Consultado el 14 de abril de 2023).

2. MERGA, Margaret K. «The role of the library within school-level literacy policies and plans in Australia and the United Kingdom». *Journal of Librarianship and Information Science*, n.º 54 (3) (2002), p. 2. Doi: <https://doi.org/10.1177/09610006211022410>. (Consultado el 15 de abril de 2023).

Dentro de ellas, las salas infantiles y juveniles son espacios de acogida de niños y niñas, que en ningún momento deben estar mediatizados por requisitos previos de entrada, ya que lo que se pretende es que se conviertan en lugares de confianza y socialización, así como que los utilicen en su tiempo libre con un fin cultural o educativo.

La IFLA³ y Muller, Bon y Chew⁴ establecieron de manera diferenciada las pautas de los servicios bibliotecarios para la población infantil y la juvenil, ya que tienen distintas prioridades y necesidades, así como la recomendación de que se crease una área claramente definida para cada una dentro de la propia biblioteca, con sus respectivos recursos y como forma para que pudiesen conocer a otras personas de su misma edad. En el caso español, dichas pautas también fueron fijadas por el Consejo de Cooperación Bibliotecaria⁵ con la misma finalidad.

No obstante, esta división espacial no se cumple en muchas bibliotecas, ya que, por el contrario, se suele compartir la misma sala o zona para dar cabida tanto a sus respectivas colecciones como a otros recursos y actividades dirigidas a ambos colectivos.

A diferencia de los adultos, los usuarios infantiles comienzan normalmente su vinculación con el ámbito bibliotecario a través de sus padres y madres, que los familiarizan con el concepto de biblioteca desde una perspectiva del descubrimiento y que desemboca en una primera aproximación al significado de los libros

3. IFLA. Sección de Bibliotecas Infantiles y Juveniles. *Pautas de servicios bibliotecarios para niños*. The Hague: IFLA, agosto de 2004. Disponible en: <https://www.ifla.org/wp-content/uploads/2019/05/assets/libraries-for-children-and-ya/publications/guidelines-for-childrens-libraries-services-es.pdf>. (Consultado el 11 de abril de 2023).

4. MULLER, Pat; BON, Ingrid; CHEW, Ivan (coords.). *Pautas de servicios bibliotecarios para jóvenes*. [La Haya]: IFLA, cop. 2008. Disponible en: <https://archive.ifla.org/VII/s10/pubs/Profrep111.pdf>. (Consultado el 11 de abril de 2023).

5. CONSEJO DE COOPERACIÓN BIBLIOTECARIA. Grupo de Trabajo de Servicios Bibliotecarios para Niños y Jóvenes. *Pautas de servicios bibliotecarios para niños y jóvenes*. [Madrid]: Consejo de Cooperación Bibliotecaria, 2013. Disponible en: <http://hdl.handle.net/10421/7461>. (Consultado el 12 de abril de 2023).

y la importancia de la relación con otras personas. Ese paso es uno de los que contribuyen a su continuidad y su consolidación dentro de la etapa juvenil. Por eso, aquellos juegan un papel esencial para que sus hijos e hijas establezcan los vínculos necesarios con ese espacio, considerado como un lugar de desarrollo personal, y con los servicios que presta, actuando como incentivadores de la lectura. De ahí que sea fundamental que los lleven desde las edades más tempranas para que conozcan la importancia de esta última y para que participen y se beneficien de todo el proceso cultural desarrollado en torno a ella, dando pie a futuros potenciales usuarios⁶.

No obstante, en otras ocasiones este mismo acercamiento surge a través de otras vías, como las visitas escolares, que cumplen el mismo fin, aunque desde una perspectiva más grupal, que frena en cierta medida su contacto directo y espontáneo con los documentos de la sala y su correspondiente iniciación en la exploración de la colección que la conforma.

Partiendo de esta realidad, el objetivo de este trabajo es conocer la opinión y los hábitos informativos de los padres y las madres de familia que utilizan asiduamente la Sala Infantil y Juvenil de la Biblioteca Pública Municipal de La Orotava (Tenerife, Canarias), con el fin de evaluar su funcionamiento y generar una nueva visión de ese entorno, a partir de la cual podrían introducirse los cambios oportunos en su organización y gestión.

En este sentido, la configuración espacial es determinante para la buena articulación de esta clase de salas, compartidas o no por los usuarios infantiles y juveniles, ya que sobre ellas inciden determinados factores que, en muchos casos, responden a las particularidades de la ubicación y la estructura física del inmueble (edificios antiguos o de nueva planta). No solo bastará con que

6. ÁVILA ROJAS, Judith. *Propuesta para la atracción de usuarios infantiles potenciales en la Sala Infantil de la Biblioteca Pública de San Ramón, Alajuela, Costa Rica*. [Proyecto de graduación]. San José (Costa Rica): Universidad Nacional, 2004, p. 21. Disponible en: <https://www.bibliotecologia.una.ac.cr/index.php/en/documentos/category/20>. (Consultado el 31 de marzo de 2023).

sean atractivas y acogedoras, sino que también deberían cumplir con la función del denominado «tercer lugar», señalado por Ray Oldenburg al referirse, en otro sentido más amplio, a las propias bibliotecas, entendidas como «*el espacio de ocio al que se va porque apetece estar, buscando el encuentro con los pares o el desarrollo cultural y personal*»⁷.

Ese proceso de aprendizaje del funcionamiento de este servicio no tiene un carácter espontáneo e independiente dentro del contexto de la biblioteca, sino que obedece a un conocimiento de esa zona concreta para comprender cómo se organiza y en qué medida da respuesta a las necesidades informativas. En relación a esto, la IFLA enfatiza que hay que enseñar a los padres, las madres, los niños y las niñas a utilizar correctamente una biblioteca, estableciendo pautas para desarrollar habilidades en el empleo de los distintos documentos que la conforman⁸.

Esto conlleva que la colección de la Sala Infantil y Juvenil analizada en esta investigación, lo mismo que la del resto de bibliotecas públicas municipales, constituye un elemento fundamental para configurar la etapa lectora inicial de sus usuarios, que contribuirá a un enriquecimiento de su vocabulario, a una percepción amplia de la realidad y al incremento del pensamiento crítico, además de ser una puerta al conocimiento a través del cual se pueden alcanzar oportunidades de desarrollo personal y profesional en el futuro⁹. Además, es crucial comprender que los niños y las niñas de uno y otro grupo de edad tienen unas necesidades específicas; en función de cómo se satisfagan, repercutirán en su desarrollo personal, educativo y cultural, tanto desde la adoles-

7. GALLO LEÓN, José Pablo. «Marketing y espacios bibliotecarios, condenados a encontrarse». *Anuario ThinkEPI*, n.º 11 (1), (2017), p. 76. doi: <https://doi.org/10.3145/thinkepi.2017.10>. (Consultado el 8 de abril de 2023).

8. IFLA. Sección de Bibliotecas Infantiles y Juveniles. *Op. cit.*, p. 3.

9. PEIX CRUZ, Susana. «Bibliotecas infantiles inclusivas: oportunidades de futuro». *Mi biblioteca: la revista del mundo bibliotecario*, n.º 50 (2017), p. 40. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6087284>. (Consultado el 8 de abril de 2023).

cencia como en el resto de su vida, lo cual está relacionado directamente con la composición de la colección en cada momento¹⁰.

Se trata de un elemento clave porque el personal encargado de formar esta última debe tener la capacidad y el conocimiento suficientes para detectar dichas necesidades, a partir de las cuales elaborar un plan presupuestario para afrontar la adquisición de los documentos. También debe consultar tanto a las madres y los padres como al público infantil y juvenil para escuchar sus ideas sobre el diseño y la planificación de esa área, involucrándolos de manera responsable¹¹.

Por tanto, la simbiosis que se establece entre los padres, las madres y el personal bibliotecario con las salas infantiles y juveniles constituye una fuente de información esencial para conocer de primera mano la marcha del servicio y, sobre todo, para su evaluación. Esa visión servirá para determinar si cumplen o no con el papel de favorecer el desarrollo personal e intelectual de sus hijos e hijas, así como la imagen que se proyecta de la propia biblioteca como un lugar que contribuye sobremanera al fortalecimiento de su proceso de aprendizaje¹².

10. FOLLEGATI MONTENEGRO, Luna. «Políticas públicas y desarrollo de la primera infancia: la experiencia chilena (2006-2009)». En: AMUNÁTEGUI BARROS, Loreto; ORTIZ R., María Estela; BLANCO G., Rosa; BAZA A., Jadille (dir.). *Espacios educativos para la primera infancia*. Santiago de Chile: Ministerio de Educación, febrero 2010, p. 9. Disponible en: <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000188908>. (Consultado el 1 de abril de 2023).

11. IFLA. Sección de Servicios Bibliotecarios para Niños y Jóvenes. *Lineamientos IFLA para servicios bibliotecarios para niños de 0 a 18 años*. Netherlands: IFLA, abril 2021, pp. 9, 17. Disponible en: http://repository.ifla.org/bitstream/123456789/694/1/ifla-guidelines-for-library-services-to-children_aged-0-18-es.pdf. (Consultado el 15 de abril de 2023).

12. RODRÍGUEZ SALAS, Karla. «La evaluación de los servicios como herramienta para el proceso de gestión de bibliotecas». *Códices: revista de ciencias de la información, bibliotecología y archivística*, n.º 11 (2) (julio-diciembre 2015), p. 120. Disponible en: <https://biblat.unam.mx/hevila/CodiceBogota/2015/vol11/no2/5.pdf>. (Consultado el 14 de abril de 2023).

1.2 ANTECEDENTES

En España no se han prodigado este tipo de estudios de usuarios tan específicos que tengan por objetivo recoger las impresiones de los padres, las madres y, en su caso, de sus hijos e hijas con la finalidad de mejorar el desarrollo de las salas infantiles y juveniles de las bibliotecas públicas municipales. Además, su marco cronológico está muy concentrado, ya que las publicaciones son de finales del siglo xx y la primera década del xxi, a partir del cual, principalmente, hay un vacío en este campo de investigación.

A nivel de Canarias, tampoco se detecta ninguno, tal y como se deriva de la exploración en distintos buscadores académicos y científicos, con lo cual el que se presenta aquí tiene un carácter novedoso en este ámbito regional, ya que supone el primer acercamiento a la realidad de una unidad de información concreta en función de su organización y dinámica.

Por el contrario, sí se han efectuado estudios referidos a aspectos generales sobre la gestión y el funcionamiento de las bibliotecas públicas, escolares e infantiles, encuestando a sus usuarios infantiles y juveniles, pero nunca a sus padres y madres en relación directa con la actividad y la vinculación que desarrollan aquellos en esos espacios bibliotecarios.

Dentro de su planteamiento, todos coinciden en su finalidad: conocer con carácter perentorio si el funcionamiento de las bibliotecas estudiadas se adecúa a las necesidades del indicado colectivo, convirtiéndose así en un instrumento de valoración. Al mismo tiempo, aunque su metodología es distinta, convergen en la combinación de técnicas cuantitativas y cualitativas y en la utilización de la encuesta como herramienta común para la recogida de datos.

Acerca de esto, Ali Gago y López de Cuéllar Mayoral¹³ desarrollaron una investigación pionera aplicada a las bibliotecas

13. ALI GAGO, Mariam; LÓPEZ DE CUÉLLAR MAYORAL, María Jesús. «Modelo de estudio de usuarios en una biblioteca pública municipal de Madrid». *Boletín de la ANABAD*, n.º 49 (3-4) (1999), pp. 527-543. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=51182>. (Consultado el 6 de abril de 2023).

públicas municipales. Su propuesta de una encuesta de preguntas abiertas y cerradas implicaba una comunicación directa con los usuarios a nivel general para reforzar y mejorar diversos aspectos de la Biblioteca Pública Pío Baroja, que formaba parte de la Red de Bibliotecas Públicas Municipales de Madrid. A su vez, Campo Fernández y Sánchez Ruiz¹⁴ siguieron la misma línea dentro de su extenso trabajo sobre la satisfacción de quienes utilizaban el sistema público de lectura que gestionaba el Patronato Municipal de Cultura de Alcázar de San Juan (Ciudad Real, Castilla-La Mancha), para lo cual se contó con la opinión de niñas y niños de la Sala de Lectura Infantil y Juvenil Anastasio Gaitero de la Biblioteca Municipal.

Las bibliotecas infantiles también han sido objeto de estudio mediante ese mismo método, tal y como lo hizo Rodríguez Luna¹⁵, vinculado al desarrollo del préstamo exterior de la Biblioteca Pública Infantil Jorge Juan de Novelda (Alicante), debido a que no estaba teniendo la aceptación pretendida y había que buscar los motivos que determinaban este aspecto negativo. Su encuesta, adaptada a la edad del público a la que iba dirigida, no solo suponía tener en cuenta el punto de vista de un grupo de usuarios determinado, sino que generaba una relación de confianza entre ambas partes porque, precisamente, los niños y niñas sentían que estaban aportando mucho al desarrollo de su biblioteca.

En el caso de las bibliotecas escolares, una vez más predominan los estudios que tienen como finalidad conocer en qué estado se encuentran aquellas, para satisfacer tanto las necesidades del

14. CAMPO FERNÁNDEZ, Noelia; SÁNCHEZ RUIZ, José Fernando. «Estudio de usuarios de la Biblioteca Pública Municipal de Alcázar de San Juan, 2011». *Tese-la: cuadernos mínimos*, n.º 46 (2012), pp. 1-68. Disponible en: <https://turismoy-cultura.alcazardesanjuan.es/publicaciones/estudio-de-usuarios-de-la-biblioteca-publica-municipal-de-alcazar-de-san-juan/>. (Consultado el 9 de abril de 2023).

15. RODRÍGUEZ LUNA, Manuela. «Metodología evaluativa del servicio de préstamo infantil Jorge Juan de Novelda (Alicante)». En: *XII Jornadas Bibliotecarias de Andalucía: los nuevos retos de los servicios bibliotecarios*. Málaga: Asociación Andaluza de Bibliotecarios, 2002, pp. 433-451. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=785779>. (Consultado el 6 de abril de 2023).

profesorado como las del alumnado, y si se cumplen los objetivos exigidos en función de la ley educativa del momento, que se complementan con otros estudios de carácter regional sobre bibliotecas escolares realizados por las instituciones de gobierno de algunas comunidades autónomas. Baró, Mañà y Comalat¹⁶ idearon el suyo para las bibliotecas pertenecientes a los centros públicos de Educación Secundaria en la ciudad de Barcelona. Por su parte, Ortiz-Repiso Jiménez y Camacho Espinosa¹⁷ hicieron un primer estudio en forma de radiografía de la situación de las bibliotecas escolares de Castilla-La Mancha, a raíz de las transferencias educativas de 2000, así como un segundo¹⁸, también sobre esas mismas bibliotecas, prestando especial atención al papel de sus usuarios durante el curso escolar 2002-2003. En ambos quedó patente la importancia de la encuesta para conocer de primera mano el comportamiento y la experiencia de aquellos.

El mismo parámetro se cumple con Ferrer y Moscoso¹⁹ dentro de su investigación para la biblioteca del Centro de Educación In-

16. BARÓ, Mònica; MAÑÀ, Teresa; COMALAT, Maite. «Las bibliotecas de los centros públicos de educación secundaria en la ciudad de Barcelona». *Anales de documentación: revista de biblioteconomía y documentación*, n.º 5 (2002), pp. 51-79. Disponible en: <https://revistas.um.es/analesdoc/article/view/2231>. (Consultado el 10 de abril de 2023).

17. ORTIZ-REPISO JIMÉNEZ, Virginia; CAMACHO ESPINOSA, José Antonio. «Radiografía de las bibliotecas escolares de Castilla-La Mancha: la biblioteca escolar central». *Educación en Castilla-La Mancha*, n.º 22 (marzo 2004), pp. 3-9. Disponible en: <https://www.joseantoniocamacho.info/wp-content/uploads/2020/09/52.-Radiograf%C3%81a-B.E.-de-Castilla-La-Mancha.pdf>. (Consultado el 8 de abril de 2023).

18. ORTIZ-REPISO JIMÉNEZ, Virginia; CAMACHO ESPINOSA, José Antonio. «Las bibliotecas escolares en Castilla-La Mancha y sus usuarios: estudio de situación durante el curso 2002-2003». *Educación y biblioteca*, n.º 17 (146) (2005), pp. 118-133. Disponible en: <http://hdl.handle.net/10366/119166>. (Consultado el 8 de abril de 2023).

19. FERRER, Linda M.; MOSCOSO, Purificación. «La biblioteca escolar vista por sus usuarios: el caso de la biblioteca del CEIP Isabel la Católica (Colmenar Viejo, Madrid)». *Revista general de información y documentación*, n.º 21 (1) (2011), pp. 79-98. Doi: https://doi.org/10.5209/rev_RGID.2011.v21.37832. (Consultado el 6 de abril de 2023).

fantil y Primaria Isabel la Católica, de Colmenar Viejo (Madrid), recurriendo a las opiniones de su alumnado y profesorado con el fin de realizar una valoración sobre su funcionamiento.

A título comparativo, en el ámbito hispanoamericano consta el mismo déficit que en el caso español, pero en algunos casos sí se han reunido las impresiones tanto de los usuarios de bibliotecas infantiles y de salas infantiles como de sus padres y madres. Así lo hizo Barboza Jiménez²⁰ para la Biblioteca Infantil Miriam Álvarez Brenes de la Universidad Nacional de Costa Rica, la única de ese país especializada en atender a niños y niñas, analizando cuáles eran las necesidades e intereses de los pertenecientes a las comunidades Jardines Universitarios 1 y Jardines Universitarios 2. Al respecto, no solo incidía en el papel de los padres y las madres como elemento clave en la formación y la participación social de sus hijos e hijas, sino en el resultado beneficioso de la propia investigación para contribuir a que todos interactuasen de forma más activa en el desarrollo de esa biblioteca. Además, fortalecería los aspectos positivos y resolvería las deficiencias encontradas, para lo cual era indispensable conocer el parecer de todos ellos.

Esta misma biblioteca fue estudiada por Rodríguez Salas²¹ como base para crear un modelo de evaluación de servicios y productos de información en bibliotecas infantiles, recogiendo la opinión de niños y niñas en edad infantil (de 3 a 13 años) que eran usuarios de la misma, así como de padres y madres de

20. BARBOZA JIMÉNEZ, Lucrecia. «Estudio de usuarios(as) de las comunidades Jardines 1 y Jardines 2 que atiende la Biblioteca Infantil “Miriam Álvarez Brenes”, Heredia, Costa Rica». *Bibliotecas*, n.º 26 (2) (enero-junio 2008), pp. 1-24. Disponible en: <https://www.revistas.una.ac.cr/index.php/bibliotecas/article/view/402>. (Consultado el 31 de marzo de 2023); BARBOZA JIMÉNEZ, Lucrecia. «Percepción y opinión de los niños y niñas, padres y madres de familia en relación con los servicios y productos de información que ofrece la Biblioteca Infantil “Miriam Álvarez Brenes” de la Universidad Nacional». *Bibliotecas*, n.º 27 (2) (2009), pp. 5-75. Disponible en: <https://www.revistas.una.ac.cr/index.php/bibliotecas/article/view/254>. (Consultado el 31 de marzo de 2023).

21. RODRÍGUEZ SALAS, Karla. *Op. cit.*

familia y del personal que trabajaba en dicha biblioteca, constituyendo asimismo un estudio novedoso por entonces en Centroamérica.

Por último, Saavedra Navarrete²² hizo lo oportuno con la sala infantil Amalia Aubry de Eidson de la Gran Biblioteca Pública de Lima (Perú) para el público entre 9 y 11 años, con vistas a diseñar un programa de animación a la lectura, utilizando las TIC como herramienta principal, pero centrado directamente en el criterio de aquellos, y sin recurrir a sus padres, madres, tutores o docentes del centro educativo donde estudiaban como intermediarios. Por su parte, Ramos Ávalos²³ aplicó el mismo método en su estudio retrospectivo sobre la Sala de Lectura Infantil de la Biblioteca Nacional de Montevideo (Uruguay), en este caso entrevistando a antiguos trabajadores que tenían vinculación con dicha sala, mientras que no se tuvo en cuenta a los padres y las madres para dicho fin.

Fuera de ese marco español e hispanoamericano tampoco se prodiga el tipo de estudios que forma parte de nuestra investigación. Aunque está muy extendido el procedimiento de la encuesta para reunir la impresión de los usuarios juveniles de distintas bibliotecas públicas, principalmente, en relación a diversas cuestiones que les atañen, incluido el funcionamiento de las salas destinadas para ellos, no se aplica de forma paralela a sus padres

22. SAAVEDRA NAVARRETE, Claudia Mireya. *Estudio de usuarios de la sala infantil Amalia Aubry de Eidson en la Gran Biblioteca Pública de Lima*. [Informe profesional para optar al título de licenciada en Bibliotecología y Ciencias de la Información]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2013. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12672/13083>. (Consultado el 11 de abril de 2023).

23. RAMOS ÁVALOS, Jakeline. *Sala de Lectura Infantil de la Biblioteca Nacional (1978-1987): trayectorias lectoras de sus usuarios*. [Proyecto para optar al título de licenciada en Bibliotecología]. Montevideo: Universidad de la República, mayo de 2018. Disponible en: <https://www.colibri.udelar.edu.uy/jspui/bitstream/20.500.12008/32275/1/PB%20197%20TFG%20Jakeline%20Ramos.pdf>. (Consultado el 11 de abril de 2023).

y madres. Así, por ejemplo, Corradini²⁴ tuvo en cuenta la opinión de los adolescentes de la Biblioteca Comunale de Ala (Trento, Italia) para conocer sus carencias, mientras que Asemi²⁵ hizo lo propio, pero con un radio de acción más amplio, abarcando las bibliotecas públicas en Irán. Al respecto de esto último, Pashootanizadeh y Khalilian²⁶ encuestaron también a adolescentes de la Biblioteca de Isfahan (Irán) para comprobar si la televisión influía directamente sobre ellos para visitar luego aquella, y Chandrasekar y Sivathaasan²⁷ lo aplicaron al público menor de 14 de años de edad de la Biblioteca Pública de Jaffna (Sri Lanka).

2. OBJETIVOS

2.1 OBJETIVO GENERAL

El objetivo general es conocer la opinión y los hábitos informativos de los padres y las madres de familia que utilizan asiduamente el servicio de la Sala Infantil y Juvenil de la Biblioteca Pública Municipal de La Orotava (Tenerife).

24. CORRADINI, Elena. «Teenagers analyse their public library». *New library world*, n.º 107(11-12) (2006), pp. 481-498. Doi: <https://doi.org/10.1108/03074800610713307>. (Consultado el 15 de abril de 2023).

25. ASEMI, Asefeh. «A survey on the teenagers' need of public libraries' resources and services». *DESIDOC: journal of library and information technology*, n.º 38 (4) (2018), pp. 295-301. Doi: <https://doi.org/10.14429/djlit.38.4.12506>. (Consultado el 14 de abril de 2023).

26. PASHOOTANIZADEH, Mitra; KHALILIAN, Saideh. «Application of the AIDA model measuring the effectiveness of television programs in encouraging teenagers to use public libraries». *Information and learning science*, n.º 119 (11) (2018), pp. 635-651. Doi: <https://doi.org/10.1108/ILS-04-2018-0028>. (Consultado el 14 de abril de 2023).

27. CHANDRASEKAR, Kalpana; SIVATHAASAN, Nadarajah. «Children's section of the Jaffna Public Library: user satisfaction survey». *Library review*, n.º 65 (1-2) (2006), pp. 108-119. Disponible en: <https://doi.org/10.1108/LR-05-2015-0050>. (Consultado el 14 de abril de 2023).

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

El objetivo general se divide en los siguientes objetivos específicos:

- Identificar qué conocimientos generales previos tienen los padres y las madres de familia de los servicios que presta la Sala Infantil y Juvenil.
- Conocer sus necesidades informativas asociadas a dicho espacio.
- Identificar las temáticas que tienen mayor interés para ellos en relación a esas necesidades informativas.
- Comprobar la efectividad del sistema de clasificación de los documentos a la hora de su localización.
- Detectar posibles déficits que afecten a la colección a partir de los documentos existentes.
- Saber cuál es la finalidad de los documentos solicitados en préstamo exterior.
- Estudiar si conocen el fondo inclusivo y qué utilidad tiene.
- Analizar el mobiliario y el equipamiento conforme a los usuarios a los que están destinados.
- Indagar sobre el cumplimiento de la accesibilidad para discapacitados físicos y sensoriales.
- Conocer qué mejoras se podrían introducir en materia de animación y fomento a la lectura.
- Determinar qué papel juega la decoración como estímulo visual y de animación a la lectura en el contexto de ese espacio.
- Explorar qué conocen de la sala en relación a la información que figura en la web y los perfiles de las redes sociales de la biblioteca.
- Sondear su grado de satisfacción acerca de la ayuda recibida por el personal de la biblioteca en la búsqueda de documentos y en el asesoramiento sobre la colección.

3 METODOLOGÍA

3.1 DELIMITACIÓN DEL ESTUDIO

El método de investigación que se utilizó fue la encuesta, contando con la participación de padres y madres de familia que acudían frecuentemente a la Sala Infantil y Juvenil de la Biblioteca Pública Municipal de La Orotava. La finalidad era analizar cuáles eran sus necesidades informativas y el desarrollo del servicio que se prestaba en ese espacio, a raíz del distinto punto de vista de sus respuestas, que estuvieron directamente relacionadas con su contacto directo y asiduo con ese ámbito.

Se consideró que este método era adecuado porque se trataba de una investigación a pequeña escala. Para llevarlo a cabo, se establecieron tres fases diferenciadas:

3.1.1 *Fase de planificación*

La población de estudio fueron los referidos padres y madres de familia. Se trataba de personas que, mayoritariamente, residían en La Orotava y asistían a dicha sala porque pertenecía a la única biblioteca pública municipal que existía allí. No obstante, otras vivían en municipios limítrofes, sobre todo en el Puerto de la Cruz y en Los Realejos, que junto al primero conforman las localidades del valle de La Orotava. Aunque estos dos últimos tenían su propia biblioteca pública municipal, los desplazamientos intramunicipales de esa tipología de usuarios (por cuestiones diversas que afectaban a sus vidas) conllevaban además el uso asiduo de los servicios de la sala indicada y el consiguiente conocimiento de su colección.

Bien es cierto que esas parejas estarían formadas por el modelo tradicional de un hombre y una mujer, que eran usuarias asiduas de la Sala Infantil y Juvenil de la Biblioteca y que tenían al menos un hijo o hija en la edad de ese colectivo.

No obstante, este marco de investigación no podía ser excluyente por el cambio social y de mentalidad que se había producido en relación al concepto de familia y sus integrantes. Por eso, se incluyeron también, y con carácter obligatorio, las posibles familias monoparentales (compuestas por un solo progenitor, es decir, madre o padre) y las formadas por parejas homosexuales, divididas a su vez en las formadas por dos padres y las constituidas por dos madres. El motivo fue que todas estas personas tenían como nexo de unión sus hijos e hijas, comprendidos en este caso en el intervalo de edades correspondientes a usuarios infantiles y juveniles, y todas eran modelos de familias que utilizan dicha sala. Por tanto, no podíamos hablar de familias para referirnos solo al modelo tradicional de parejas formadas por personas de distinto sexo porque estaríamos incurriendo en una discriminación social, que iba en contra precisamente de una institución pública de carácter integrador, plural y democrático como era una biblioteca pública municipal, que favorecía la igualdad dentro de la diversidad. Aun así, y con el fin garantizar una redacción más fluida en el contenido de esta investigación y para su mejor comprensión, utilizamos la forma «padres y madres de familia», que englobaría todas las indicadas anteriormente con iguales derechos y garantías en lo que respecta al fin pretendido.

Al respecto, no se podía cuantificar el número total de padres y madres porque no existía ninguna estadística oficial o instrumento análogo que recogiese ese indicador para el caso concreto de esa biblioteca ni para cualquiera otra integrada en la Red de Bibliotecas de Canarias (BICA). Además, en vista de que era imposible realizar el estudio abarcando a todas las personas que conformaban ese colectivo, se optó por una muestra de esa población, integrada por 30 individuos. Todos fueron seleccionados de manera aleatoria de entre los padres y madres de familia que entraban en la sala, pero debían cumplir los requisitos indispensables de ser usuarios frecuentes de la misma y de emplear el préstamo exterior. En caso de que se tratase de una pareja o un matrimonio, se encuestó a cada uno por separado de entre todos los que aceptaron.

En este sentido, el marco muestral fue el programa de gestión bibliotecaria AbsysNET. En él se integra la base de datos de lectores de la Red BICA, a través de la cual se comprobó esa condición de que los padres y las madres de familia accedían al préstamo exterior porque estaban inscritos en aquella, con lo cual quedaban plenamente identificados como usuarios de esa red.

Además, se pudo recabar el dato relativo a la última vez que utilizaron su carné de usuarios dentro de esta última, aunque esto no significó que fuese precisamente en la Biblioteca Pública Municipal de La Orotava, pero sí demostraba que estaban activos en dicho servicio. Tampoco se podía garantizar que hubiese continuidad en el préstamo exterior de documentos procedentes de la Sala de dicha unidad de información porque se trataba de un dato de tipo personal, que solo constaba en la cuenta asignada a cada usuario dentro de esa red y que afectaba a su intimidad, con lo cual no era público. Para paliar este aspecto, se tuvo en cuenta mayoritariamente el reconocimiento que hizo el propio investigador (al ser un trabajador de dicho centro) de esos padres y madres como usuarios habituales que sacaban documentos en préstamo exterior, fruto también de la relación continuada en el tiempo entre ambas partes.

La técnica de muestreo empleada fue la no probabilística: durante el tiempo que duró la recogida de datos, todos los padres y las madres de familia que hicieron uso de la sala no tuvieron las mismas oportunidades de ser seleccionados, ya que debían reunir las dos características indicadas (uso frecuente de la sala y del préstamo exterior). Por tanto, el comportamiento de la muestra no se podía generalizar al conjunto de la población, sino para conocer la propia muestra, basada en las experiencias y los hábitos de sus individuos en el entorno estudiado. Al respecto, se aplicó el muestreo intencional de aspecto homogéneo porque todos sus integrantes reunían esas dos propiedades a la hora de su selección, sin las cuales no podían participar en la recolección de datos.

La unidad básica o de información (quién aportaba la información) fue cada una de las personas encuestadas, mientras que la

unidad de observación (*ítems* que se observaban durante el proceso de investigación) y la unidad de análisis (de quién se obtenía la información) fueron los padres y las madres de familia.

Por último, la técnica de observación empleada en el proceso de recogida de datos fue la observación indirecta, ya que el investigador no estudió el fenómeno por sí mismo, sino que recurrió a las opiniones producto de fuentes secundarias, que en este caso fueron las encuestas aplicadas a los padres y las madres de familia. A pesar de que se encargó de anotar las impresiones de estos últimos a raíz de cada pregunta que les plateaba, respetó su privacidad a la hora de responder; por tanto, no fue una técnica intrusiva, ya que en ningún momento su presencia (como observador) influyó directamente sobre el encuestado, sino que este contestó libremente a partir de su propia experiencia en relación a la indicada sala.

3.1.2 Fase de recogida de los datos

La recogida de datos se efectuó a través de un cuestionario, optándose por este método porque, precisamente, la finalidad era aprovechar la presencia de los potenciales encuestados para garantizar el acopio *in situ* de sus respuestas, ahorrando tiempo y evitando con ello la posibilidad de que muchos no lo llevaran a cabo posteriormente por otros medios alternativos, como por ejemplo remitírselo por vía telemática. Además, constituía un respaldo para que aquellos observasen más detenidamente la Sala Infantil y Juvenil a la hora de plantear sus respuestas, fijándose así en detalles que, de otra manera, quizás pasarían desapercibidos.

Previamente, a cada encuestado se le explicó en qué consistía este estudio de usuarios, que se realizaba de manera independiente a la gestión de la biblioteca y con fines de investigación, planteándole a continuación si quería participar de manera voluntaria, para lo cual se aseguraría tanto el anonimato como la confidencialidad de sus opiniones.

Ese cuestionario se diseñó en el *software* Microsoft Word y se imprimió en la correspondiente hoja de control como medio para reunir los datos, abarcando nueve caras de cinco folios. Para ello, se adaptaron los cuestionarios de otras investigaciones previas con la misma o parecida finalidad, caso concreto de los correspondientes a: Ávila Rojas; Barboza Jiménez; Campo Fernández y Sánchez Ruiz, y Hernández Cabeza²⁸. A su vez, se incorporaron nuevas preguntas que tenían en cuenta la realidad concreta de los usuarios y del espacio bibliotecario objeto de este estudio.

A medida que se realizaba cada encuesta, sus correspondientes respuestas se incorporaban en formularios individualizados y numerados de manera correlativa, donde igualmente se incluía su fecha como método de trabajo para mantener una secuencia ordenada con carácter previo al procesamiento e interpretación de los datos.

En este caso, el investigador anotó directamente todas las respuestas en cada hoja de control. En el caso de las preguntas abiertas, las expresó con las mismas palabras de los encuestados con la finalidad de no alterar su visión de la realidad sobre la que opinaban, si bien en el análisis posterior les dio una forma más correcta a algunas para comprenderlas mejor.

Con el fin de que las preguntas fuesen comprensibles, no se utilizaron palabras o expresiones técnicas ni científicas propias de la profesión bibliotecaria, como tampoco se redactaron con un lenguaje bajo formas imprecisas o ambiguas. Por el contrario, el lenguaje sencillo y directo garantizó una forma de interacción más distendida, cercana y abierta entre el encuestado y el investigador, fundamental sobre todo a la hora de expresarse en las preguntas abiertas, generando así un sentimiento de confianza mu-

28. ÁVILA ROJAS, Judith. *Op. cit.*; BARBOZA JIMÉNEZ, Lucrecia. (2008). *Op. cit.*; CAMPO FERNÁNDEZ, Noelia; SÁNCHEZ RUIZ, José Fernando. *Op. cit.*; HERNÁNDEZ CABEZA, Antonio José. *Estudio de usuarios de la Biblioteca «Belarmino Lares» de la Escuela de Psicología de la Universidad Central de Venezuela*. [Trabajo de licenciatura]. Universidad Central de Venezuela, julio de 2012. Disponible en: <http://hdl.handle.net/10872/18694>. (Consultado el 31 de marzo de 2023).

tua. No se recurrió a preguntas que denotasen negatividad para no influir sobre el encuestado y no condicionar sus respuestas. Con todo ello, se obtuvo una panorámica de su comportamiento en relación a la sala de la biblioteca, permitiendo así reconocer cuáles eran su visión, sus necesidades y su interacción con la colección y los servicios relacionados con aquella.

La encuesta se organizó progresivamente desde un plano general a otro concreto en forma de 10 dimensiones (para identificar las correspondientes preguntas asociadas) y 61 preguntas o *ítems*, incluyendo de manera ordenada los objetivos específicos de la investigación, aunque no ordenadas de la misma manera. Esas dimensiones fueron las siguientes:

1. Características generales del encuestado o la encuestada.
2. Relación del padre o la madre de familia con la Sala Infantil y Juvenil.
3. Función de una sala infantil y juvenil.
4. Justificación de la utilización de la sala.
5. Valoración de las condiciones de la sala.
6. Recursos de la sala.
7. Animación y fomento a la lectura en la sala.
8. Necesidades informativas.
9. Búsqueda de información.
10. Personal de la biblioteca.

Respecto a las preguntas, su disposición fue la siguiente:

—8 preguntas sociodemográficas, con la finalidad de conocer diversos aspectos de los encuestados.

—21 preguntas cerradas o de respuesta fija, donde al encuestado se le ofrecía un número determinado de respuestas a cada pregunta planteada. En unos casos, debía seleccionar solo una; en otros, tenía la opción de elegir varias.

—14 preguntas abiertas para que opinasen libremente sobre diversos aspectos en función de su comprensión del entorno de la sala de la biblioteca y de las decisiones que tomaban según sus necesidades, con lo cual se constataría su grado de satisfacción.

—18 preguntas basadas en la escala Likert para saber el grado de acuerdo o desacuerdo del encuestado en relación a varios *ítems*, midiéndose las respuestas progresivamente de distintas formas.

En algunas de esas dimensiones, se optó por incluir una última pregunta en forma de sugerencias, frente al modelo tradicional de hacerlo con carácter único y más global al final del propio cuestionario. Su justificación radica en que, de esa otra manera, se mantenía un hilo conductor que permitía agrupar la información en bloques de contenido, donde esas sugerencias complementaban las preguntas del investigador y así se tendría una visión más clara de cada uno de dichos bloques en su análisis posterior.

Esto implicó que, en función de todas esas preguntas, la estrategia de recogida de datos fuese mixta, basada en un enfoque cuantitativo y cualitativo.

A su vez, se realizó un testeo previo para comprobar los posibles fallos en la estructura de la encuesta: se recurrió a una pequeña muestra, formada por dos madres de familia, elegidas al azar y que cumplieran las condiciones ya indicadas, aunque luego no intervinieron en la fase de recogida de datos. Los resultados determinaron que era necesario modificar el enunciado de dos preguntas. No se encontró ningún otro fallo y las encuestadas comprendieron el resto.

La mayoría de las variables objeto de estudio fue del tipo cualitativo. Dentro de las ordinales, constaba el nivel de estudios académicos, la atención recibida del personal de la biblioteca y la valoración de la decoración de la sala, entre otras. Por el contrario, de las nominales destacamos el municipio de residencia, los motivos para visitar la sala, sus características, las actividades que se podían desarrollar en ella y la utilidad de los documentos consultados. En menor medida constaban las cualitativas binarias (del tipo «No» y «Sí»), para determinar si el encuestado sabía qué era un fondo inclusivo y si conocía el sistema de clasificación de la sala; las cuantitativas continuas, para cuestiones como la edad, el horario frecuente de visita a la sala y el tiempo

de permanencia en ella; y las cuantitativas discretas, para aspectos sociodemográficos como por ejemplo el número de hijos en edad infantil y juvenil.

Por último, la recogida de datos se realizó entre el 3 y el 19 de mayo de 2023, de lunes a viernes y en dos horarios semanales alternativos: las semanas correspondientes del 3 al 5 y del 15 al 19 se hizo por la mañana (entre las 08:30 y las 15:00 horas), mientras que la del 8 al 12 se efectuó por la tarde (entre las 15:00 y las 21:00 horas). Esta alternancia quedó establecida así porque la biblioteca tiene un horario de apertura y cierre que transcurre en ese intervalo de horas, con lo cual se daba la oportunidad de una participación más amplia y diversa por cuestiones familiares, laborales y de otra índole personal.

3.1.3 *Fase de tratamiento de los datos*

Los datos incorporados en cada uno de los cuestionarios se procesaron por dos vías:

- Las respuestas asociadas a las preguntas cerradas, que tenían un carácter cuantitativo, se trataron mediante la hoja de cálculo Microsoft Excel con la finalidad de calcular los resultados estadísticos.
- Las respuestas vinculadas a las preguntas abiertas se volcaron de manera individualizada en un documento de Microsoft Word. Luego, se compararon con el fin de hallar posibles similitudes entre ellas, y finalmente se redactó una relación definitiva de cada una sin dichas semejanzas.

Por último, el análisis de los datos recogidos permitió extraer la siguiente información:

- Periodicidad con la que los padres y las madres de familia visitaban la Sala Infantil y Juvenil de la Biblioteca.
- Presencia en compañía o no de sus hijos o hijas.
- Tiempo que dedicaban a leer con ellos en la sala.

- Valores que transmitían a sus hijos e hijas en relación a este servicio.
- Influencia del entorno de la sala a la hora de permanecer en ella.
- Elementos que ayudaban a fomentar la lectura.
- Temas relacionados con la lectura que se trabajaban por la biblioteca.
- Mejoras y cambios que afectaban a la colección y al servicio.
- Principales temas demandados por los padres y las madres.
- Criterio general para la elección de los documentos.
- Efectividad del sistema de clasificación de los documentos.
- Búsqueda y recuperación de los documentos.
- Papel del personal de la biblioteca para ayudar en el proceso anterior.
- Difusión de la colección de la sala a través de las herramientas digitales de la biblioteca.

4 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS

Se produjo una tasa de respuesta del cien por cien en relación a la muestra seleccionada, producto de que se aprovechara la presencia en la Sala Infantil y Juvenil, en días sucesivos, de la cantidad de encuestados prevista para realizar la investigación e, igualmente, por su carácter directo, ya que los datos se recogieron al momento.

Tras explicárseles en qué consistía, todos los padres y las madres participaron voluntariamente y con carácter activo, valorando positivamente que se tuviese en cuenta su opinión. Además, confirmaron que eran usuarios habituales de la Biblioteca Pública Municipal de La Orotava y, en concreto, que utilizaban asiduamente los servicios de dicha sala. El tiempo medio de respuesta fue de 15 minutos, teniendo en cuenta que se invirtió más en las preguntas de respuesta abierta que en las cerradas.

4.1 CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LOS ENCUESTADOS

El 70 % de los encuestados fueron madres, no alcanzándose así un nivel de paridad de género. Sus edades se concentraron en dos intervalos: 20-30 años (43,33 %) y 30-40 años (40 %), mientras que el 16,66 % abarcaba entre 40 y 45 años. Ninguno tenía menos de 20 ni más de 45 años. En lo que respecta a su estado civil, el 63,33 % estaba soltero, frente al 30 % de casados y el 6,66 % de divorciados.

Su nivel de estudios académicos era bastante dispar. Desde el punto de vista global, el 46,66 % tenía estudios superiores universitarios y el 53,33 %, estudios inferiores a estos últimos. No obstante, se produjeron diferencias destacables a nivel interno dentro de esos dos grupos: respecto al primero, el 26,66 % eran diplomados, como nivel de estudios universitarios intermedios que desaparecieron por la reforma educativa, y solo el 20 % eran licenciados o graduados; en cuanto al segundo, se produjo mayor diversidad, ya que el 30 % tenía el Bachillerato, el 13,33 % tenía formación profesional, y el 10 %, la antigua educación secundaria o la ESO.

En consideración a sus lugares de residencia, el 76,66 % vivía en La Orotava y el resto se repartía en tres municipios limítrofes: Puerto de la Cruz (13,33 %), Los Realejos (6,66 %) y Santa Úrsula (3,33 %).

El abanico de sus profesiones estaba focalizado en el sector terciario o de servicios, cuyo 66,66 % se dividía en auxiliares administrativos (20 %) y administrativos (20 %), como dominantes, así como amas de casa y docentes (13,33 % cada uno). El resto, salvo las ocupaciones de comerciales y dependientes (13,33 % en conjunto), eran unitarias y pertenecientes a ámbitos variados.

Por último, la distribución del número de hijos e hijas en edad infantil conllevó que el 50 % tuviese dos, en tanto que el 40 % disminuía la cifra a uno y el resto contaba con tres. En el caso de la edad juvenil, el 80 % no tenía ninguno en esa etapa del crecimiento, a diferencia del 10 %, con dos, y otro 10 %, con tres.

4.2 RELACIÓN DE LOS PADRES Y MADRES DE FAMILIA CON LA SALA INFANTIL Y JUVENIL

Cuando se les preguntó por la relación que mantenían con las bibliotecas públicas municipales de Tenerife, todos indicaron que visitaban con frecuencia la Biblioteca Pública Municipal de La Orotava. Paralelamente, varios también hacían lo propio con otras, aunque en mucha menor medida, caso de la Biblioteca Pública Municipal Tomás de Iriarte del Puerto de la Cruz, la Biblioteca Pública Municipal de Los Realejos y la Biblioteca Pública Municipal de Santa Úrsula, que se emplazaban dentro o próximas al valle de La Orotava. No obstante, la amplitud de su radio de acción conllevaba otras dos, más alejadas geográficamente, pero también con una baja proyección, en concreto la Biblioteca Pública Municipal de Santa Cruz de Tenerife (6,89 %) y la Biblioteca Pública Municipal de La Laguna Adrián Alemán de Armas (3,44 %), que distaban 36 y 28 kilómetros, respectivamente, de La Orotava.

El 60 % visitaba la sala cada quince días, y solo el 26,66 % lo hacía semanalmente. El resto recurría a periodos más espaciados en el tiempo. Tal y como se desprende de la tabla 1, el horario elegido preferentemente, de lunes a viernes, fue el vespertino frente al matutino: el 63,33 % asistía entre las 17:00 y las 19:00 horas y el 26,66 %, entre las 19:00 y las 21:00 horas. Esta línea cronológica era la de mayor frecuencia, con el 89,99 % del total, que contrastaba enormemente con el resto: en el largo recorrido temporal desde las 11:00 a las 17:00 horas, solo la visitaba el 10 %, y nadie en el primer tramo de horario de apertura de la biblioteca, entre las 08:30 y las 11:00 horas.

La misma polarización se produjo en relación a su tiempo de permanencia en la sala, porque el 96,66 % estaba en ella durante media hora o menos.

A su vez, el 76 % realizaba la visita acompañado siempre o casi siempre de sus hijos o hijas, frente a un 16,66 % que actuaba ocasionalmente así. Solo una mínima parte acudía sin ninguna otra presencia.

Horario preferente de lunes a viernes en que se llevaban a cabo las visitas a la sala	Número de respuestas	Porcentaje
08:00-11:00	0	0 %
11:00-14:00	1	3,33 %
14:00-17:00	2	6,66 %
17:00-19:00	19	63,33 %
19:00-21:00	8	26,66 %
Total:	30	100,00 %

Tabla 1. *Horario preferente de lunes a viernes en que los encuestados llevaban a cabo sus visitas a la Sala Infantil y Juvenil.* Fuente: elaboración propia.

Los encuestados dejaron patente que la vinculación de sus hijos e hijas con la sala y, por ende, con el propio espacio bibliotecario, comenzaba a una edad temprana, ya que el 70 % los llevaron cuando tenían entre 0 y 5 años de edad. La edad dominante fue la comprendida entre 3 y 5 años (40 %), seguida muy de cerca por la que abarcaba de 0 a 3 años (30 %). De los 5 años en adelante, esa incorporación fue menor, perviviendo todavía con relativa fuerza entre los que tenían de 5 a 10 años (20 %), pero disminuyendo de manera drástica entre los 10 y los 15 años (10 %), que incluía la fase de tránsito de la edad infantil a la juvenil.

Por último, al preguntarles sobre sus conocimientos generales en relación a los servicios que prestaba la sala, solo manifestaron de manera generalizada los relativos al préstamo exterior, la consulta de documentos y la lectura.

4.3 FUNCIÓN DE UNA SALA INFANTIL Y JUVENIL

Las opiniones emitidas sobre su percepción de las funciones que debía cumplir una sala infantil y juvenil de una biblioteca pública municipal se focalizaron en el papel que jugaba la lectura en el crecimiento personal, la adquisición de conocimientos y el desarrollo cultural. Al respecto, la mayoría fueron del siguiente parecer:

- Proporcionar un espacio donde los usuarios infantiles y juveniles se sintiesen a gusto leyendo.
- Formarlos en el hábito de la lectura para que, poco a poco, se convirtiesen en lectores asiduos.
- Garantizar su acceso público y gratuito a libros y su derecho al préstamo exterior.
- Conocer las novedades del mercado editorial.
- Enseñarles la importancia de los libros como medio para aprender a leer y la posibilidad de desarrollarse intelectualmente y como personas.

Además, la percibían como un lugar para desarrollar valores universales centrados en el respeto y la convivencia pacífica.

A su juicio, el 70 % estaba de acuerdo en que la sala de la biblioteca desempeñaba sobradamente ese cometido global, y el resto estaba totalmente de acuerdo, con lo cual observaban este sitio como un ámbito diseñado y gestionado para establecer fuertes lazos entre sus hijos e hijas y la lectura.

1.4 JUSTIFICACIÓN DE LA UTILIZACIÓN DE LA SALA

La tabla 2 muestra los motivos que explicaban su visita a la sala. El 100 % la justificaba en base al servicio de préstamo exterior de los documentos para sus hijos e hijas, así como por la facilidad, precisamente, del préstamo público gratuito frente a la adquisición de los libros. Por el contrario, el fomento del hábito en la lectura quedó en un plano secundario (43,33 %), prácticamente a la misma altura que conocer las novedades que se incorporaban periódicamente a la colección (40 %). De igual modo, destacó que casi nadie recurría a la sala para la búsqueda de información sobre un tema concreto y, a su vez, nadie acudía para ayudar a sus hijos e hijas en sus tareas escolares ni para la socialización con otros padres y madres.

Motivos para visitar la sala	Número de respuestas	Porcentaje sobre el total de encuestados
Préstamo exterior de documentos para mis hijos/as	30	100,00 %
Facilidad del préstamo público gratuito frente a la compra de los libros	30	100,00 %
Fomentar el hábito en la lectura entre mis hijos/as	13	43,33 %
Conocer las novedades que forman parte de la colección	12	40,00 %
Buscar información sobre un tema determinado	5	16,66 %
Ayudar a mis hijos/as en sus tareas escolares	0	0 %
Socialización con otros padres y madres	0	0 %

Tabla 2. *Motivos para visitar la Sala Infantil y Juvenil con carácter periódico.*
Fuente: elaboración propia.

El tiempo que dedicaban a leer allí en compañía de sus hijos e hijas también se reducía bastante, hasta el punto de que el 80 % empleaba media hora o menos. El resto no pudo precisar a cuánto ascendía porque tampoco tenía establecido un tiempo medio, sino que se producían fluctuaciones.

Al mismo tiempo, se produjo otra división contrastada en la utilización del carné adulto de la red BICA para el préstamo exterior de documentos procedentes de la sala. El 53,33 % no asignaba el suyo para sacarlos con destino a sus hijos e hijas, sino que estos últimos utilizaban directamente su carnés para ese fin. Más ilustrativo fue que el 33,33 % de esos padres y madres siempre lo aplicaban para ese propósito, aunque con marcadas diferencias internas: el 26,66 % procedía de esta manera hasta que sus hijos e hijas se inscribiesen en la red, mientras que solo un 6,66 % seguía manteniendo esa conducta a pesar de que estos últimos ya tuviesen un carné propio.

De hecho, y dentro de un marco comparativo, la respuesta del 73,33 % de los encuestados implicaba que sus hijos e hijas tenían carné de la red BICA, independientemente de que luego estos padres y madres se sirviesen del que tenían asignado para llevarse libros en préstamo de la sala.

4.5 VALORACIÓN DE LAS CONDICIONES DE LA SALA

A tenor del total de respuestas, las condiciones de la sala se valoraron como buenas (52,66 %) a nivel general, si bien un 34,33 % las calificó como regulares, tal y como se observa en la tabla 3. En este sentido, los aspectos considerados positivos fueron la capacidad, la distribución física, la iluminación artificial, la limpieza, el ruido y la ventilación, mientras que los negativos abarcaron el espacio, la iluminación natural, el mobiliario y la señalética.

Respecto a las primeras, la capacidad de la sala presentó marcadas diferencias de valoración, ya que si bien el 50 % estimó que era adecuada, el 43,33 % juzgó que era regular, dando a entender que, desde su perspectiva, presentaba un hándicap que podría afectar a la calidad del espacio.

Por otro lado, el 70 % valoró como buena la distribución física, con lo cual los componentes materiales y la ubicación de la instalación para los servicios y la atención de los usuarios eran los adecuados; por el contrario, un 23,33 % la concibió con un carácter regular, evidenciando así fallos que conllevaban la presencia innecesaria de elementos o que actuaban en forma de obstáculos.

La percepción de la iluminación artificial también fue conveniente (83,33 %), que contrastó con la iluminación natural, ya que el 53,33 % la calificó como regular e incluso un 5 % lo hizo en términos de deficiente, con lo cual afectaría a cuestiones básicas como la ausencia de sensación de confort, la presencia de la fatiga visual y la falta de reconocimiento del propio entorno espacial, entre otras.

A su vez, la limpieza fue el elemento más valorado de la instalación, estimada desde buena (43,33 %) a excelente (56,66 %), lo que conllevaba la ausencia de suciedad y favorecía un entorno más saludable y proactivo.

Se tuvo en cuenta que la sala era un sitio que no se veía afectado por el ruido exterior (83,33 %), con lo cual no se producían perturbaciones durante la estancia en su interior y tampoco afectaba a actividades básicas como leer.

Aspectos de la sala	Deficiente		Regular		Bueno		Excelente	
	Número de respuestas	%	Número de respuestas	%	Número de respuestas	%	Número de respuestas	%
Capacidad	2	6,66 %	13	43,33 %	15	50 %	0	0 %
Distribución física	2	6,66 %	7	23,33 %	21	70 %	0	0 %
Espacio	1	3,33 %	20	66,66 %	9	30 %	0	0 %
Iluminación artificial	0	0 %	5	16,66 %	25	83,33 %	0	0 %
Iluminación natural	5	16,66 %	16	53,33 %	9	30 %	0	0 %
Limpieza	0	0 %	0	0 %	13	43,33 %	17	56,66 %
Mobiliario	5	16,66 %	15	50 %	10	33,33 %	0	0 %
Ruido	0	0 %	5	16,66 %	25	83,33 %	0	0 %
Señalética	7	23,33 %	15	50 %	8	26,66 %	0	0 %
Ventilación	0	0 %	7	23,33 %	23	76,66 %	0	0 %
Total de respuestas según calificación:	22	---	103	---	158	---	17	---

Tabla 3. *Valoración de aspectos de la Sala Infantil y Juvenil.*

Fuente: elaboración propia.

Por último, las condiciones de ventilación eran igualmente favorables (76,66 %), con lo cual el aire tenía una calidad beneficiosa y no se estancaba, no presentaba problemas de respiración y no había malos olores.

En lo concerniente a los aspectos negativos, si bien la distribución se percibió con un nivel de aceptación alto, no pasó lo mismo con el espacio, que en cambio fue calificado como regular (66,66 %), transmitiendo así el mensaje de que había problemas en el bienestar dentro de la sala en relación a la capacidad que podía albergar.

El mobiliario fue otro de los aspectos preocupantes porque el 50 % lo percibió como regular y un 16,66 % como deficiente, pudiendo afectar así a la prestación de los servicios por la falta de idoneidad al tipo de usuarios. Solo un 33,33 % estimó que era bueno. Además, la señalética no era la más apropiada en lo que

respecta a la organización y para guiar a los usuarios, en vista de que el 50 % opinó que era regular y el 23,33 %, deficiente.

Cuando se les preguntó qué mejorarían o reforzarían de los aspectos señalados anteriormente, varios indicaron que la sala se caracterizaba por una cierta rigidez debido a que casi todo estaba diseñado y gestionado desde la mentalidad de una persona adulta para satisfacer sus necesidades como tal y, por el contrario, no las de los usuarios reales o potenciales. Por su parte, las apreciaciones sobre el mobiliario se centraron en:

- Falta de ergonomía.
- La necesidad de instalar otro tipo de muebles para garantizar una relación más cómoda y distendida entre padres y madres con sus hijos e hijas.
- La idea de destinar las dos mesas existentes a su función real, que era la de sentarse en torno a ellas y no anular una de las dos existentes —tal y como se había hecho— para colocar libros a modo de expositor de sugerencias, quitando de paso sus correspondientes sillas.
- La constatación de que parte del mobiliario no era el apropiado para una biblioteca inclusiva y sin barreras, recomendando la utilización de estanterías menos altas para que los documentos fueran realmente accesibles por los usuarios infantiles, dejando las más altas para los juveniles.

En relación al espacio, y a pesar de que la sala no era muy grande, plantearon que debía concebirse de una manera más diáfana porque la presencia en el centro de esas dos mesas y las sillas de una generaba la sensación de un muro, que no solo limitaba la movilidad de los usuarios, sino que además creaba una sensación de encierro, incrementando los niveles de estrés.

La ventilación era saludable si las puertas permanecían abiertas, pero disminuía su calidad cuando se cerraban para no hacer ruido hacia afuera, ya que las ventanas existentes no se podían abrir y no eran muy adecuadas porque formaban parte de un edificio antiguo.

También se destacó la necesidad de crear una señalética oportuna y específica, en vista de que no había ninguna que explicase la articulación de la sala (orden de los libros, guardar silencio, no llevar comida, etcétera).

Por otro lado, al plantearles la accesibilidad en la sala, consideraron que no cumplía con algunos de los criterios básicos para facilitar la inclusión de los discapacitados físicos y sensoriales, afectando con ello a los siguientes aspectos:

—Mobiliario:

- Altura excesiva de la mayoría de las estanterías, que impedían que un discapacitado en silla de ruedas o con otro tipo de discapacidad física pudiese visualizar y acceder a los documentos.
- De igual modo, no había mesas ni sillas aptas ni a la altura conveniente para personas en sillas de ruedas.
- Carencia de paneles informativos sobre el funcionamiento de la sala con una tipografía de fácil reconocimiento.
- Ausencia de atriles para facilitar la lectura a los usuarios que tuviesen cualquier problema para sostener o abrir los libros.

—Distribución de la colección:

- La accesibilidad afectaba directamente a los usuarios más pequeños porque, por ejemplo, diversos libros destinados al público de las primeras edades (0-3 años) estaban colocados a más de un metro y medio de altura, con lo cual era imposible que los consultasen.

—Formatos de los documentos:

- No había ninguno en Braille.

—Personal de la biblioteca:

- Debería tener formación sobre los distintos tipos de discapacidades para garantizar un tipo de relación y trato más inclusivo.

4.6 RECURSOS DE LA SALA

4.6.1 *Colección*

La caracterización general de la colección fue muy positiva, en vista de que el 83,33 % del total de respuestas infería que los documentos tenían buena calidad y que se adecuaban a las necesidades informativas de los encuestados.

En atención a sus propiedades, todos señalaron que su orientación era general (100 %), con lo cual abarcaba distintas materias, sin entrar así en un componente de una naturaleza más específica; el contenido estaba actualizado (86,66 %); la conservación cumplía sobradamente con los requisitos exigibles (96,66 %); y la cantidad de libros era suficiente (70 %) para abarcar las distintas y las diversas demandas informativas y, con ello, la finalidad de los objetivos que se le exigían.

Al plantearles qué era lo que más destacarían de ella, señalaron aspectos como los siguientes:

- Valoración positiva de los títulos de los géneros literarios, sobre todo la novela y el relato.
- Su actualización, en especial en lo que atañe a los referidos géneros.
- Su cantidad, a pesar de que la mayoría de títulos solo tenían un ejemplar, así como su calidad, ya que casi todos los documentos no estaban deteriorados.

Por el contrario, lo que menos estimaron fueron las siguientes cuestiones:

- No se cubrían sus necesidades informativas en relación a los idiomas, ante la ausencia de documentos en inglés y francés, principalmente.
- No era variada ni equilibrada: excesiva cantidad de novelas y relatos, mientras que de otros temas generales había muchos menos documentos e incluso ninguno.

- Ausencia de otros que estimulasen y desarrollasen la capacidad de razonamiento (por ejemplo, con imágenes para su interpretación).
- No había libros que incorporasen sonidos y existían pocos relacionados con los valores humanos y su significado social, así como tampoco álbumes ilustrados.
- No visibilizaba el papel histórico de la mujer ni educaba en el feminismo.
- Había poca variedad de material audiovisual y necesidad de actualizarlo.

Asimismo, se les preguntó si sería necesario incorporar nuevos documentos para ampliar la colección, respondiendo en el siguiente sentido:

- Nuevos títulos para la enseñanza de la lectoescritura en las primeras edades (0-3), ya que los existentes eran escasos y necesitaban actualizarse.
- Libros desplegados y con texturas para fomentar la experimentación y la expansión de los sentidos en esos mismos usuarios de las primeras edades.
- Documentos en otros idiomas, sobre todo en inglés y francés, y que además estuviesen divididos por niveles en función de las etapas formativas.
- Otros destinados a facilitar la tarea de los docentes.
- Crear fondos específicos dentro de esa sala que sirviesen para ayudar a los padres y las madres en los problemas y los cambios que afectan al desarrollo de sus hijos e hijas, en concreto cuestiones como la adolescencia, la hiperactividad, el feminismo y la diversidad sexual a través de la temática LGTBI.

Por otro lado, fue bastante preocupante la baja demanda de los libros infantiles y juveniles de temática canaria que se ubicaban en la sala, porque el 60 % reconoció que los aprovechaba ocasionalmente. Si a esto le sumamos que el resto nunca o casi nunca recurrían a ellos, la imagen que se proyectaba no era halagüeña.

Lo mismo sucedió con el material audiovisual, en concreto, los DVD para el público infantil. Su escasa utilización quedó patente porque el 40 % los sacaba ocasionalmente en préstamo exterior, situación que se volvió más preocupante aún porque otro 40 % nunca lo hacía con ese mismo fin y el otro 20 %, casi nunca.

La percepción sobre el conocimiento general del fondo bibliográfico inclusivo, que formaba parte de la colección de la biblioteca, dio como resultado un aspecto ciertamente negativo. De entrada, el 73,33 % no sabía qué era un fondo de estas características, pese a ser fundamental en las bibliotecas para garantizar la inclusión y la accesibilidad; en idéntico porcentaje desconocían que esta unidad de información dispusiese de uno de esas propiedades, como tampoco los títulos que lo conformaban. En este sentido, fue clarificadora la correlación porcentual de las respuestas entre ambas cuestiones, que denotaba su falta de proyección.

A esto se añadió que el 86,66 % no había recibido ningún tipo de información sobre la utilidad que tenía ese fondo inclusivo, pero en su respuesta manifestó que estaría muy interesado en que eso se llevase a cabo. El otro 13,33 % simplemente respondió que tampoco la había recibido, pero con la diferencia de que no mostró ningún interés en revertir esta situación. De nuevo, fue preocupante que ninguno hubiese recibido información, ya fuera de manera escueta o extensa.

En el momento en que se les pidieron posibles sugerencias centradas en aspectos de la colección, propusieron las siguientes cuestiones:

—No se les preguntaba con frecuencia qué documentos deberían incorporarse. Plantearon que sería necesario un diálogo más abierto, cercano y periódico para que se tuviese en cuenta su punto de vista sobre este tema y como complemento al generado desde la propia biblioteca. La justificación se basaba en que conocían directamente muchas de las necesidades de sus hijos e hijas, producto tanto del ambiente familiar como de su desarrollo en el centro educativo co-

- respondiente, con lo cual puede que no se correspondiesen con la oferta documental de la biblioteca.
- Evaluar el impacto que tendrán determinados títulos de libros destinados a los usuarios infantiles antes de su incorporación. Había determinados títulos con cubiertas y páginas de alta calidad gráfica, pero que realmente asustaban a los más pequeños: se habían diseñado con colores oscuros e ilustraciones que producían miedo y rechazo, lo cual no favorecía su lectura.
 - Visibilizar obras clásicas, que eran de enorme importancia por su trascendencia en la historia de la literatura y porque convivían perfectamente con las obras más actuales.
 - Comprender desde la propia biblioteca qué era realmente un fondo inclusivo, porque se había cometido el error de utilizar tejuelos de color amarillo para distinguir los libros que lo conformaban del resto de la colección infantil y juvenil. Esto suponía que no se cumplían los principios de la inclusión y, a su vez, que se estaba fomentando la exclusión, con lo cual habría que retirar urgentemente ese tejuelo distintivo.
 - Crear una comicteca y una bebeteca.
 - Plantear la utilidad y la demanda de la mediateca infantil, ya que los DVD que la conforman son un tipo de soporte que se estaba quedando obsoleto y los contenidos no se ajustaban a la sociedad actual.

4.6.2 *Decoración*

La evaluación de la decoración de la sala fue fundamental para conocer su eficacia y eficiencia, así como el papel jugaba en el desarrollo de los servicios. A nivel global, hubo dos tendencias dominantes: por un lado, quienes tuvieron una percepción positiva de este trabajo, presentándose de acuerdo (32,77 %) con el resultado llevado a cabo en ese espacio como complemento

a la formación de la colección; por otro, quienes estuvieron en desacuerdo (42,22 %) porque dicha decoración no cumplía con una serie de características básicas planteadas a los encuestados, con lo cual no había una identidad total de la sala en relación a la colección que albergaba.

A nivel de análisis interno de todos los aspectos sondeados que configuraban la decoración, el 56,66 % sopesó que era adecuada, de lo cual se infería un buen nivel de aceptación, que chocaba con la percepción del 36,66 %, para el cual no era la más conveniente. Por el contrario, todos destacaron su importancia como estímulo visual para la percepción de un ambiente que abría las puertas a la cultura y al conocimiento del público al que iba dirigida, en vista de que el 76,66 % se mostró de acuerdo con ello y el 23,33 %, totalmente de acuerdo.

También contribuía al fomento de la lectura (63,33 %), encontrando así una motivación para que fuese un medio de aprendizaje y de disfrute personal. Curiosamente, el 80 % advirtió que no difundía obras literarias, con lo cual había una carencia para que el público percibiese distintos títulos de obras través de ella, siendo reseñable que el resto fuese indiferente ante esta cuestión. A esto se sumó que el 70 % estaba en desacuerdo en que permitía conocer personajes destacados de distintas obras, secundado por el 30 % restante, que estuvo totalmente en desacuerdo.

Por último, los distintos grados de desacuerdo alcanzaron el 70 % al indicar que la decoración no trabajaba de manera oportuna los temas transversales para fomentar valores y el desarrollo de hábitos y conductas dentro del marco de una sociedad más democrática, inclusiva y respetuosa. El resto fue indiferente, con lo cual había un déficit evidente.

Al punto de proponerles que indicasen si tenían algún tipo de sugerencia sobre la decoración, opinaron que era necesario desarrollarla con un carácter más dinámico, en el sentido de cambiarla cada cierto tiempo con la finalidad de renovar el ambiente y ofrecer perspectivas diferentes. Esto ayudaría a generar más expectación entre los padres y las madres y, sobre todo, entre el público

infantil y juvenil, dando pie a un entorno variable que indujera a la exploración de la sala y a descubrir la colección como si fuese nueva.

También plantearon que era indispensable introducir el colorido como forma de crear una sensación más amigable entre los usuarios, que aportaría calidez a ese ambiente y sensación de armonía.

Por último, recomendaban emplear imágenes de personajes literarios, dentro de una estrategia para la animación y el fomento de la lectura, preguntando a los propios niños y niñas qué personajes les gustaría que formasen parte de la sala. Esto no solo le daría más vida, sino que, al tener en cuenta su opinión, aquellos sentirían que estaban contribuyendo a gestar un recinto donde se sentirían cómodos.

4.7 ANIMACIÓN Y FOMENTO A LA LECTURA EN LA SALA

El 86,66 % desconocía si se realizaban actividades de animación y fomento de la lectura con carácter periódico para los usuarios infantiles y juveniles de esta sala, frente al 13,33 %, que sí lo conocía.

En este sentido, se informaban por diversas vías para enterarse de cuándo se realizaban, tal y como se muestra en la tabla 4. El medio dominante fueron las redes sociales, con casi el doble de impacto de las pertenecientes al Ayuntamiento de La Orotava (70 %) frente a las de la propia biblioteca (40 %). Por el contrario, quedaron contrarrestados dos medios que tradicionalmente jugaban un papel destacado para la difusión de información: la cartelería impresa generada por ese centro (26,66 %) y la información recibida por los centros escolares donde estudiaban los hijos e hijas de los encuestados para transmitirla entre el colectivo de estudiantes y docentes (16,66 %). Al mismo tiempo, y dentro de ese proceso de cambios, sobresalía que nadie se informase mediante las agendas culturales ni por medios de comunicación.

Habría que destacar otra vía, de carácter digital, que rompía con esos esquemas: mensajes de WhatsApp (23,33 %), respondiendo así a un proceso de difusión que aprovechaba la telefonía móvil como medio de comunicación para reutilizar información de manera rápida y fácil.

Medios para conocer las actividades	Número de respuestas	Porcentaje sobre el total de encuestados
Redes sociales del Ayuntamiento de La Orotava	21	70,00 %
Redes sociales de la biblioteca	12	40,00 %
Cartelería generada por la propia biblioteca	8	26,66 %
Mensajes de WhatsApp enviados por terceras personas	7	23,33 %
Centro escolar donde estudian los hijos/as	5	16,66 %
Personal de la biblioteca	2	6,66 %
Agendas culturales	0	0 %
Medios de comunicación	0	0 %
Otros medios	0	0 %
Por ninguno	0	0 %

Tabla 4. *Medios para conocer las actividades de animación y fomento de la lectura que se realizan en la Sala Infantil y Juvenil.*

Fuente: elaboración propia.

A la hora de traer a sus hijos e hijas a las actividades que se desarrollaban para ellos, los encuestados no mostraron mucho interés en su participación. Fue bastante preocupante que el 46,66 % no lo hiciese casi nunca y que el 40 % lo efectuase con carácter ocasional, lo cual apuntaba que no existía un *feedback* entre las propuestas de la biblioteca y la aceptación de aquellos. Si tenemos en cuenta que el 50 % de las respuestas abarcaba las opciones relativas a que nunca y casi nunca intervenía en dichas actividades y que, dentro del otro 50 %, solo un 10 % lo efectuaba casi siempre, frente al 40 % de manera ocasional, era obvio que se producía un evidente estancamiento.

Respecto a la dinamización lectora de la sala, el 83,33 % fue explícito al observar que era necesaria, lo cual colaboraría sobremanera para sacar un mayor potencial a ese espacio. En este sentido, tras proponérseles una serie de actividades y que eligiesen entre una y tres de ellas, sus opiniones se focalizaron en la narración oral (76,66 %), la gamificación (60 %) y un club de lectura infantil (56,66 %), según consta en la figura 1. Fue evidente el peso de las relacionadas con la lectura, tal y como se demuestra con el peso porcentual de la primera y la tercera respuestas, complementadas en menor medida por la demanda de talleres literarios (30 %).

En un segundo plano quedaron las actividades de identidad territorial y de carácter lúdico, pero no por ello menos son importantes. Las primeras tenían como nexo la cultura canaria, que curiosamente no fueron de las más demandas, y que se dividieron en talleres sobre las tradiciones de Canarias (36,66 %) y la enseñanza de juegos tradicionales de esta comunidad autónoma (20 %); las segundas eran las de componente plástico (en forma de dibujos, etcétera) (20 %), cuya finalidad era servir de vehículo para contar historias.

Entre dichas actividades propuestas no se demandó ninguna sobre la confección de libros, concursos de adivinanzas y refranes populares.

De nuevo, dándoles la oportunidad de opinar con sus palabras, los encuestados sugirieron diversas ideas para diversificar el conjunto de actividades que se podrían realizar en la sala. La principal estuvo relacionada con la animación y el fomento de la lectura, planteándose bajo los siguientes enfoques:

- Reforzar los hábitos de lectura y escritura.
- Favorecer el aprendizaje creativo a través de la narración y las artes plásticas.
- Realizar sesiones de cuentacuentos con un carácter periódico.
- Concursos literarios, acordes con distintos tramos de edades de los usuarios de la sala, para impulsar la creatividad, el

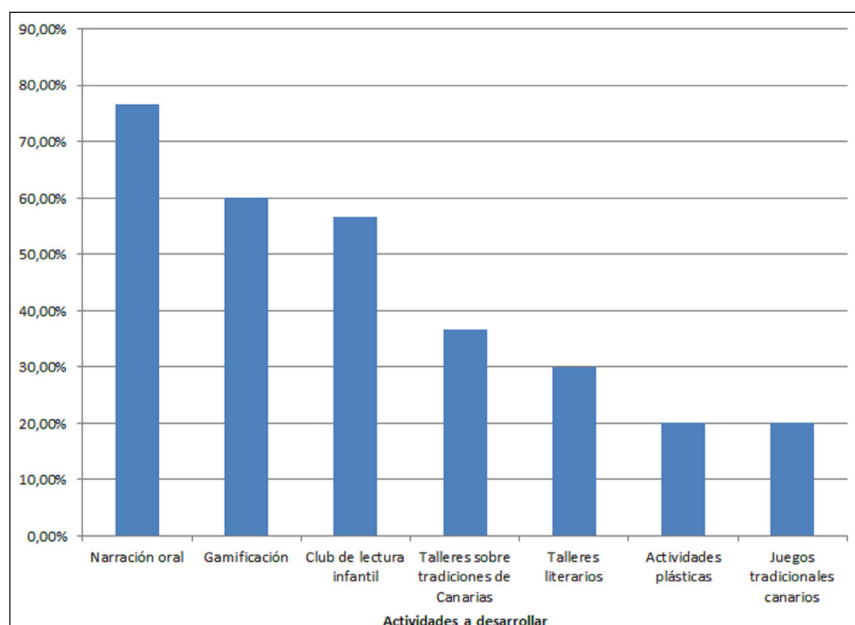


Figura 1. *Actividades que se deberían realizar con frecuencia en la Sala Infantil y Juvenil.* Fuente: elaboración propia.

desarrollo cognitivo, la socialización y el aprendizaje en la lectura y la escritura.

- Estimular a los lectores, premiándolos con un lote de libros cada vez que leyesen una cantidad determinada de títulos que formaban parte de la colección de la sala.
- Fortalecer las cuestiones relacionadas con la celebración del Día Mundial del Libro y del Derecho de Autor (23 de abril) y el Día de la Biblioteca (24 de octubre).

Los otros aspectos reseñados fueron los siguientes:

- Darle vida a la propia sala como un espacio con unas características concretas, convirtiéndose en referente para los niños y las niñas. Estos la identificarían como un lugar idóneo, donde se encontrarían o reunirían con otros usuarios de su edad porque transmitiría una imagen amigable y porque fomentaría el aprendizaje, los conocimientos y la lectura.

- Introducir la gamificación como forma de motivación en el comportamiento, a la vez que los juegos se convertirían en un medio para que los usuarios aprendiesen a tomar decisiones, resolver problemas, interactuar en grupo y fortalecer su personalidad.
- Trabajar los temas transversales, sobre todo la paz y la importancia de la amistad. Esto estuvo acompañado de otra sugerencia en paralelo: promover algunos de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030 de Naciones Unidas, en concreto aspectos sobre el medio ambiente (en especial, el reciclaje y el uso del plástico), el papel de los alimentos en la sociedad, y qué representan los árboles y las plantas en el entorno natural.
- Enseñar idiomas en distintos niveles.
- Desarrollar talleres de música porque servirían de expansión para la creatividad de los usuarios.
- Proyectar documentales y películas sobre temáticas diversas.

4.8 NECESIDADES INFORMATIVAS

El 70 % consideró que la colección cubría bastante sus necesidades informativas, mientras que para el 20 % las cumplía mucho, con lo cual su valoración global fue muy positiva.

Las materias que consultaban con más frecuencia se centraban en la literatura, que se subdividió internamente en tres géneros: el 100 % de los encuestados se interesaba por los cuentos; el 83,33 %, por las novelas; y el 40 %, por los cómics. Esta fuerte demanda contrastó con el resto de materias, que ocuparon un puesto muy secundario en relación a aquella y donde además no se produjo mucha diversidad en el conjunto de opiniones: animales (zoología) y libros infantiles de las primeras edades (0-3 años), representando un 23,33 % cada una; las pertenecientes a las ciencias sociales, subdivididas a su vez en historia (10 %), biografías (10 %) e historia del arte (3,33 %); y, por último, medicina (6,66 %).

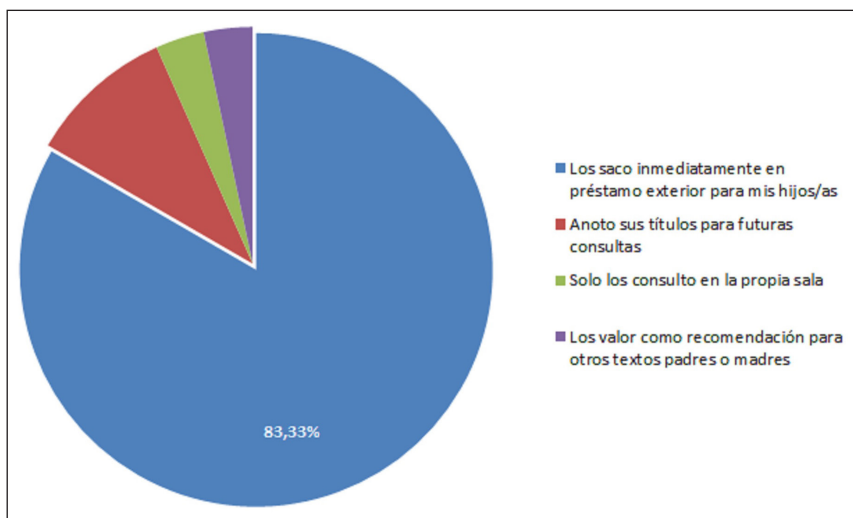


Figura 2. *Destino de los documentos consultados en la Sala Infantil y Juvenil.*

Fuente: elaboración propia.

El 70 % opinó que el criterio dominante que desarrollaban en la sala con carácter habitual para elegir los documentos en los que estaban interesados se basaba en un proceso totalmente autónomo, atendiendo a su iniciativa personal para explorar la colección con vistas a encontrar los que fueran de su inclinación. El resto optaba por otras vías: las recomendaciones que realizaba la biblioteca para nutrirse previamente de su decisión final (13,33 %); los dictámenes de sus propios hijos e hijas (10 %), que de antemano les orientaban sobre cuáles preferían; y la recomendación de otros padres y madres de familia (6,66 %), atendiendo así a un aspecto de socialización entre ellos que incluía el intercambio de información.

A la par, el 83,33 % destinaba los documentos de la sala que eran de su interés al servicio de préstamo exterior para sus hijos e hijas (figura 2). El resto de las decisiones implicaban un componente menos activo que esa otra: el 10 % se limitaba a anotar los títulos de interés para futuras consultas y el 6,66 % aglutinaba las opciones de solo consultarlos en la propia sala y valorarlos como recomendaciones para otros padres y madres.

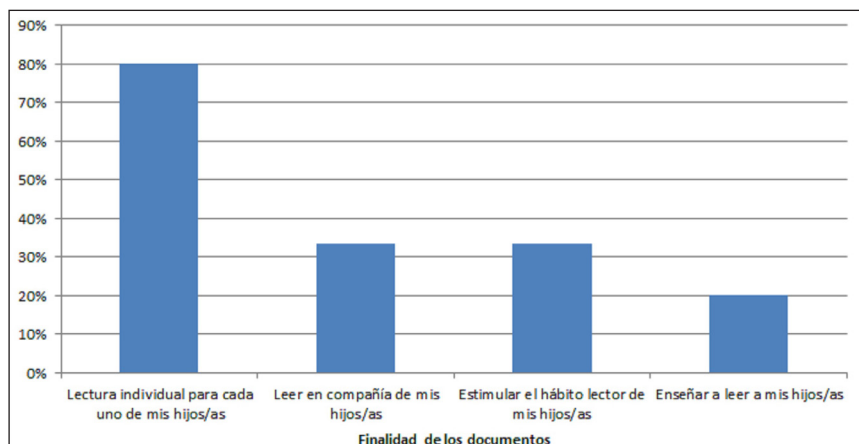


Figura 3. *Finalidad de los documentos que se sacaban en préstamo exterior.*

Fuente: elaboración propia.

Cuando se les planteó que cada uno manifestase distintas finalidades para los documentos que sacaban en préstamo exterior, el 80 % expuso que los destinaba preferentemente a la lectura individual para cada uno de sus hijos e hijas, con lo cual se pretendía satisfacer las necesidades particulares de estos últimos (figura 3). De este modo, la lectura fue la base fundamental que determinaba ese servicio, y se veía respaldada por otro 33,33 % que leía precisamente en su compañía, y por otro 33,33 % que estimulaba su hábito lector, despertando así el interés por esa actividad. Por el contrario, solo un 20 % los empleaba para enseñarles a leer.

4.9 BÚSQUEDA DE INFORMACIÓN

Las formas de buscar un documento en la sala fueron bastante dispares. Por un lado, existía un comportamiento dominante, basado en la exploración y el descubrimiento como principal vía para su localización (tabla 5). Dentro de él, la forma de proceder más extendida conllevaba el proceso de identificación de las denominadas «zonas», a las que el 73,33 % de los encuestados habían recurrido en ocasiones anteriores. Esto conllevaba que, desde su perspectiva

de la división del espacio de la sala, reconocían determinados lugares donde encontrarían documentos de la misma temática en los que estaban interesados, producto de un proceso de rastreo realizado en otro momento anterior. A su vez, el 56,66 % también actuaba bajo su instinto, ya que miraba un poco todos los existentes hasta encontrar aquel por el que se sentía atraído. La consecuencia evidente era que no seguía un método de búsqueda normalizada.

Por otro lado, la tercera vía fue solicitar ayuda al personal bibliotecario (40 %), que conllevaba un contacto más directo con este último y la dependencia de sus conocimientos. A su vez, la cartelería no tenía todo el potencial previsto, ya que solo el 30 % se beneficiaba de ella. Por último, ninguno utilizaba la Clasificación Decimal Universal (CDU) para la búsqueda, a pesar de que era el sistema establecido para la ordenación de la colección.

Formas de llevar a cabo la búsqueda de información	Número de respuestas	Porcentaje sobre el total de encuestados
Identificando las «zonas» («zona» de literatura, de historia, etc.) a las que he recurrido en otras ocasiones	22	73,33 %
Mirando un poco todos los documentos hasta encontrar los que quiero	17	56,66 %
Solicitando ayuda al personal de la biblioteca	12	40,00 %
Leyendo la cartelería que indica dónde se localiza cada materia	9	30,00 %

Tabla 5. *Formas de llevar a cabo la búsqueda de información en la Sala Infantil y Juvenil.* Fuente: elaboración propia.

A la pregunta de si localizaban con facilidad un documento en cuestión, al 36,66 % no le costaba mucho; al 26,66 %, sí le costaba mucho; y, por último, al 23,33 %, le costaba poco. Solo el 13,33 % indicó que no le costaba nada.

Precisamente, casi la totalidad de los encuestados (96.66 %) desconocía el sistema de clasificación que se empleaba, lo cual entroncaba directamente con el aspecto ya apuntado de su carácter exploratorio y de investigación.

De hecho, prácticamente ignoraba cómo funcionaba la CDU: el 83,33 % no solo no lo sabía, sino que indicó que el personal de la biblioteca no se lo había explicado, con lo cual desarrollaba una total incompreensión hacia el sistema. Además, el 13,33 % tampoco lo sabía, pero sin atender a ninguna otra razón que justificase su interés por conocerlo.

El uso del OPAC (*Online Public Access Catalog* o Catálogo Público de Acceso en Línea), como herramienta para informarse y buscar los documentos que conformaban la colección de la sala, fue otro de los aspectos negativos, tanto en su opción telemática como en la desarrollada dentro de la biblioteca. En el primer caso, se trataba de la versión en línea integrada en la web de la red BICA, que tenía un rendimiento muy pobre porque el 53,33 % nunca recurría a él y el 26,66 % solo muy rara vez. En el segundo, correspondiente al terminal físico habilitado para ese fin, la visión también fue totalmente negativa porque todos respondieron que nunca lo empleaban en sus consultas relacionadas con la sala.

Dentro de los recursos digitales gestionados por la biblioteca, el 60 % nunca consultaba su web para informarse de algún aspecto sobre la sala, y el 30 %, muy rara vez o alguna vez. Solo un 10 % admitió que lo hacía con regularidad. En caso de consultarla, el 60 % consideró que este recurso le informaba alguna vez de la organización, la colección y los servicios de la sala, a lo que se sumaba que el 33,33 % estimaba que esto se llevaba a cabo muy rara vez.

Por último, el 50 % opinó que las redes sociales de la biblioteca iban en la misma línea, ya que comunicaban poco en relación a esa misma cuestión, teniendo presente además que para el 20 % no solo no informaba nadan, sino que debería mejorarse ese aspecto. El resto (30 %) no estimó nada porque no las seguía.

Por último, cuando se les planteó si tenían alguna sugerencia sobre este apartado, indicaron las siguientes propuestas:

- Organizar sesiones formativas con los padres, las madres y los usuarios infantiles y juveniles sobre cómo buscar los documentos en la sala, desarrollando distintas estrategias sobre un tema determinado.

- Crear un sistema de clasificación menos rígido que el existente porque este dificultaba sobremanera la búsqueda y recuperación de los documentos. Recomendaron la introducción de una alternativa más funcional y práctica, basada en tejuelos por colores, según intervalos de edades, que sería comprensible y asimilable sobre todo por los usuarios de edades más tempranas y que, a su vez, facilitaría la labor a los padres y las madres.
- Diseñar una cartelería más práctica y divertida para identificar las materias, haciéndolas atractivas a través de imágenes concretas que representasen la percepción del mundo por parte de los usuarios infantiles y juveniles.
- Concebir productos documentales más dinámicos y de calidad para informar sobre la colección, ya que se evidenciaba su falta de difusión desde una perspectiva amplia y diversa. Esta idea se subdividía en otras dos más específicas:
 - Elaboración de guías de autores, personajes, géneros literarios, etcétera, que ayudarían a tener una visión más amplia y actualizada de la colección.
 - Redactar reseñas críticas de distintos títulos y no quedarse únicamente con lo que aportaban las propias editoriales y medios de comunicación.

4.10 PERSONAL DE LA BIBLIOTECA

La percepción de la actitud desarrollada por el personal de la biblioteca fue bastante positiva, en vista de que el 60 % se mostró satisfecho con la atención recibida y el 26,66 % estaba totalmente satisfecho.

Igualmente, esto se veía extrapolado a la actitud que presentaba a la hora de asesorar a los padres y las madres para buscar un documento en la sala, considerando el 56,66 % que, con carácter regular, les ayudaba en este proceso. Esto favorecía su desenvolvimiento dentro de ella y la posibilidad de encontrar lo que requerían, frente al 39,99 %, que evidenció una percepción contraria.

Su nivel de conocimiento de la colección era el adecuado para orientar las búsquedas de información, teniendo en cuenta que el 50 % percibió que era muy bueno, secundado por un 46,66 %, que lo juzgó como bueno.

Al mismo tiempo, el 63,33 % opinó favorablemente sobre su actitud a la hora de plantear alternativas en caso de que el documento solicitado no formase parte de la colección. El resto no percibió esta realidad de la misma manera; por el contrario, fue del parecer de que no planteaban otras opciones.

Un aspecto destacado fue que el 76,66 % apoyó la propuesta para que la biblioteca contase con un profesional con formación especializada en material infantil y juvenil que se encargase de la sala, una figura que contribuiría sobremanera a mejorar el asesoramiento sobre la colección. Esta percepción, que denotaba un fortalecimiento del servicio, no fue del parecer del resto (23,33 %), para quien bastaba con el personal que ya formaba parte de la plantilla.

Por último, en el análisis de esta dimensión se les planteó si querían sugerir algo. Sus respuestas abarcaron tres cuestiones: la personalidad de los trabajadores, la gestión de la sala y la colaboración exterior:

—La personalidad de los trabajadores

- Se planteó que era necesaria una mayor socialización y empatía con el público, en el sentido de que los trabajadores desarrollasen un acercamiento más distendido y abierto porque, a veces, esto no se cumplía y no se generaba la confianza necesaria entre ambas partes.

—Gestión de la Sala

- Animar más a los padres y madres en relación con el fomento a la lectura.
- Recomendar recursos en la red donde encontrasen más información sobre otros títulos vinculados con los que conforman la colección.

- Potenciar la capacidad de búsqueda de documentos e información de los propios padres y madres para garantizar mayor autonomía.

—Colaboración exterior

- Llevarla a cabo con actos e instituciones que realizasen actividades dirigidas al público infantil y juvenil.
- Igualmente, con los centros educativos donde estudiaban sus hijos e hijas para conocer qué demandas y necesidades informativas tenían en relación con el nivel de estudios que desarrollaban.
- Efectuarla con las bibliotecas escolares de dichos centros, sobre todo en relación al préstamo exterior de documentos, de manera que la sala de la biblioteca incorporase títulos recomendamos por los docentes.

5 CONCLUSIONES

Teniendo en cuenta el marco teórico y el análisis y la interpretación de los datos de este estudio de usuarios, centrado en los padres y las madres de familia que utilizaban la Sala Infantil y Juvenil de la Biblioteca Pública Municipal de La Orotava (Tenerife, Canarias), se determinan las siguientes conclusiones:

1. La limitación del tamaño de la muestra de este estudio de usuarios, asociada además a una técnica de muestreo no probabilística, implicó que los resultados no se pudieran generalizar al conjunto de toda la población, sino solo al propio marco muestral, con lo cual no se garantizaba la representatividad total, a pesar de que hubo disponibilidad para participar y que se completó dicho estudio con la cantidad de encuestados prevista y con los criterios exigidos.

2. Los encuestados concebían que una sala infantil y juvenil de una biblioteca pública municipal era un espacio dinámico y centrado sobre todo en el desarrollo de la actividad lectora, fundamental

para el crecimiento personal, intelectual y cultural de sus hijos e hijas, así como para la socialización y el respeto en la convivencia pacífica. Esto llevaba aparejada la disposición y el disfrute de los libros como parte de un servicio público con garantías de acceso plural, características que, en conjunto, afirmaban que se cumplían para esta sala de la Biblioteca Pública Municipal de La Orotava.

3. El servicio de préstamo exterior fue la principal justificación de por qué utilizaban la sala, entendido también por su carácter público, quedando en un segundo plano precisamente el fomento a la lectura.

Además, no la concebían como un sitio para permanecer largo tiempo leyendo en compañía de sus hijos e hijas, sino como enfocada hacia un aprovechamiento más intensivo del tiempo y los recursos, lo cual influía directamente en una convivencia reducida con otros padres y madres y en una interacción menos prolongada con el ecosistema informativo de la sala.

4. Había una tendencia entre los encuestados a fomentar que sus hijos e hijas tuviesen su propio carné dentro de la red BICA, identificándose en ella a una edad temprana para que gestionasen sus préstamos de manera individualizada y para que adquiriesen más responsabilidad a la hora de cuidar y devolver los documentos en el plazo establecido.

5. En líneas generales, las condiciones de la sala eran buenas para el servicio al que estaba destinada, teniendo en cuenta que formaba parte de un edificio histórico. Los aspectos positivos dominaban abiertamente sobre los negativos, quedando estos últimos circunscritos al espacio, la iluminación natural, el mobiliario y la señalética. Precisamente, se necesitaba un mobiliario más inclusivo y de tamaños diversos porque presentaba evidentes problemas que limitaban el desarrollo normal del acceso y la consulta de la colección, sobre todo para los más pequeños y los discapacitados físicos y sensoriales.

Además, se demandaba un cambio en la perspectiva de la gestión de la sala, advirtiéndose que estaba concebida más desde el punto de vista de un adulto que para el público al que iba

dirigida, con lo cual había que articular otras medidas para generar un nuevo ecosistema más distendido y amigable, adaptado a la mentalidad y la voluntad del público al que iba dirigido.

6. En relación con los recursos, la colección tenía la calidad y los requisitos informativos básicos, caracterizada por ser general, con contenidos actualizados, conservación adecuada y la cantidad suficiente de libros. No obstante, presentaba déficits relacionados, entre otros, con los idiomas y la falta de diversidad de materias que no fuesen los géneros literarios, sugiriéndose la incorporación de libros para la enseñanza de la lectoescritura y crear fondos específicos sobre cuestiones sociales como la diversidad sexual y la adolescencia, por ejemplo. Por su parte, los libros infantiles y juveniles de temática canaria tenían muy poca demanda, lo mismo que el material multimedia, que en este último caso infería su posible obsolescencia a corto plazo.

Al mismo tiempo, era necesario darle una mayor proyección al fondo bibliográfico inclusivo porque era bastante desconocido para los encuestados, que requerían de una explicación detallada del concepto de inclusión y de cuál era el objetivo de ese fondo para garantizar así su mayor difusión y aprovechamiento. Se manifestó la necesidad de una corrección urgente de su tejuelo amarillo, utilizado erróneamente con carácter distintivo y que, por el contrario, fomentaba la exclusión.

7. La decoración de la sala jugaba un papel clave para crear un ambiente distendido y confortable, de ahí su percepción muy favorable de cara a la permanencia del público infantil y juvenil. No obstante, requería de una serie de mejoras como difundir personajes y obras literarias y trabajar temas transversales, fomentando de paso su capacidad de razonamiento y su espíritu crítico.

De igual modo, se recomendó tener presente más a menudo la opinión de dicho público para conocer qué tipo de sala le gustaría configurar y para gestionar el espacio con imágenes y colorido acorde con su percepción del mundo.

8. La animación y el fomento de la lectura era un eje deficitario, en vista de que esos padres y madres estaban muy interesa-

dos en actividades relacionadas con ella, aunque curiosamente no participaban de forma activa en las desarrolladas en la biblioteca.

En este proceso, también insistieron en que dialogasen más a menudo con ellos para conocer de primera mano qué actividades se podrían desarrollar, en función de sus demandas, sus necesidades reales y los cambios generacionales, educativos y culturales que afectaban a sus hijos e hijas. Esto implicaba la petición de que las actividades se efectuasen con carácter regular en torno tanto a la importancia del libro y la lectura como del desarrollo del pensamiento crítico, el lenguaje y la autonomía personal.

9. La colección cubría sobradamente las necesidades informativas de los encuestados, con una preponderancia hacia tres géneros literarios: cuentos, novelas y cómics, a la par que las consultas descendían considerablemente en relación al resto de materias.

A su vez, seleccionaban mayoritariamente aquellos documentos en los que estaban interesados por iniciativa personal, con lo cual ya tenían su propio criterio, y su finalidad casi única era destinarlos al préstamo exterior, en concreto para que sus hijos e hijas leyesen en sus casas de manera individual o interactuando con ellos.

10. El método dominante de búsqueda de información fue el de carácter espontáneo, por el cual los encuestados tenían identificadas distintas zonas de la sala donde encontraban los documentos que les interesaban. Por tanto, no había una búsqueda y una recuperación normalizada porque desconocían mayoritariamente el sistema de la CDU, sustituyéndolo por su intuición personal como base de esa actuación. De hecho, plantearon la posibilidad de desarrollar otro sistema de clasificación más práctico y sencillo, basado en tejuelos de colores e imágenes, agrupando los documentos por edades del crecimiento.

Al mismo tiempo, se manifestó una pérdida evidente del peso que jugaba el uso del OPAC, sobre todo en el terminal físico habilitado en la propia unidad de información, que nunca se utilizaba.

También era necesario un replanteamiento de los recursos digitales gestionados por la biblioteca, en vista de que su web y

sus perfiles en las distintas redes sociales presentaban problemas significativos para informar sobre los servicios, la gestión y la colección de la sala.

11. Se valoró positivamente la profesionalidad y la actitud abierta del personal de la biblioteca, destacándose su conocimiento de la colección y su talante a la hora de plantear alternativas a los documentos que no formaban parte de ella, aunque habría que reforzar su voluntad para ayudarles con más regularidad cuando necesitasen su asesoramiento.

También recomendaron que colaborasen con otras instituciones educativas y culturales como medio para exteriorizar su labor, y apoyaron la propuesta de que esa unidad de información contase con un profesional formado en materia infantil y juvenil, que respaldara el desarrollo de un servicio de calidad gracias a su especialización.

12. La amplia cantidad de opiniones y sugerencias de los encuestados, relacionadas con las distintas dimensiones de este estudio, inferían claramente que eran imprescindibles para configurar la sala y una garantía para conocer en mayor profundidad las fortalezas y las debilidades en relación a sus necesidades y el valor informativo de aquella.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ALI GAGO, Mariam; LÓPEZ DE CUÉLLAR MAYORAL, María Jesús. «Modelo de estudio de usuarios en una biblioteca pública municipal de Madrid». *Boletín de la ANABAD*, n.º 49 (3-4) (1999), pp. 527-543. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=51182>. (Consultado el 6 de abril de 2023).
- ASEMI, Asefeh. «A survey on the teenagers' need of public libraries' resources and services». *DESIDOC: journal of library and information technology*, n.º 38 (4) (2018), pp. 295-301. Doi: <https://doi.org/10.14429/djlit.38.4.12506>. (Consultado el 14 de abril de 2023).
- ÁVILA ROJAS, Judith. *Propuesta para la atracción de usuarios infantiles potenciales en la Sala Infantil de la Biblioteca Pública de San Ramón*,

- Alajuela, Costa Rica*. [Proyecto de graduación]. San José (Costa Rica): Universidad Nacional, 2004. Disponible en: <https://www.bibliotecologia.una.ac.cr/index.php/en/documentos/category/20>. (Consultado el 31 de marzo de 2023).
- BARBOZA JIMÉNEZ, Lucrecia. «Estudio de usuarios(as) de las comunidades Jardines 1 y Jardines 2 que atiende la Biblioteca Infantil “Miriam Álvarez Brenes”, Heredia, Costa Rica». *Bibliotecas*, n.º 26 (2) (enero-junio 2008), pp. 1-24. Disponible en: <https://www.revistas.una.ac.cr/index.php/bibliotecas/article/view/402>. (Consultado el 31 de marzo de 2023).
- BARBOZA JIMÉNEZ, Lucrecia. «Percepción y opinión de los niños y niñas, padres y madres de familia en relación con los servicios y productos de información que ofrece la Biblioteca Infantil “Miriam Álvarez Brenes” de la Universidad Nacional». *Bibliotecas*, n.º 27 (2) (2009), pp. 5-75. Disponible en: <https://www.revistas.una.ac.cr/index.php/bibliotecas/article/view/254>. (Consultado el 31 de marzo de 2023).
- BARÓ, Mònica; MAÑÀ, Teresa; COMALAT, Maite. «Las bibliotecas de los centros públicos de educación secundaria en la ciudad de Barcelona». *Anales de documentación: revista de biblioteconomía y documentación*, n.º 5 (2002), pp. 51-79. Disponible en: <https://revistas.um.es/analesdoc/article/view/2231>. (Consultado el 10 de abril de 2023).
- CAMPO FERNÁNDEZ, Noelia; SÁNCHEZ RUIZ, José Fernando. «Estudio de usuarios de la Biblioteca Pública Municipal de Alcázar de San Juan, 2011». *Tesela: cuadernos mínimos*, n.º 46 (2012), pp. 1-68. Disponible en: <https://turismoycultura.alcazardesanjuan.es/publicaciones/estudio-de-usuarios-de-la-biblioteca-publica-municipal-de-alcazar-de-san-juan>. (Consultado el 9 de abril de 2023).
- CHANDRASEKAR, Kalpana; SIVATHAASAN, Nadarajah. «Children’s section of the Jaffna Public Library: user satisfaction survey». *Library review*, n.º 65 (1-2) (2006), pp. 108-119. Disponible en: <https://doi.org/10.1108/LR-05-2015-0050>. (Consultado el 14 de abril de 2023).
- CONSEJO DE COOPERACIÓN BIBLIOTECARIA. Grupo de Trabajo de Servicios Bibliotecarios para Niños y Jóvenes. *Pautas de servicios bibliotecarios para niños y jóvenes*. [Madrid]: Consejo de Cooperación Bibliotecaria, 2013. Disponible en: <http://hdl.handle.net/10421/7461>. (Consultado el 12 de abril de 2023).
- CORRADINI, Elena. «Teenagers analyse their public library». *New library world*, n.º 107(11-12) (2006), pp. 481-498. doi: <https://doi.org/10.1108/03074800610713307>. (Consultado el 15 de abril de 2023).

- FERRER, Linda M.; MOSCOSO, Purificación. «La biblioteca escolar vista por sus usuarios: el caso de la biblioteca del CEIP Isabel la Católica (Colmenar Viejo, Madrid)». *Revista general de información y documentación*, n.º 21 (1) (2011), pp. 79-98. Doi: https://doi.org/10.5209/rev_RGID.2011.v21.37832. (Consultado el 6 de abril de 2023).
- FOLLEGATI MONTENEGRO, Luna. «Políticas públicas y desarrollo de la primera infancia: la experiencia chilena (2006-2009)». En: AMUNÁTEGUI BARROS, Loreto; ORTIZ R., María Estela; BLANCO G., Rosa; BAZA, A. Jadille (dir.). *Espacios educativos para la primera infancia*. Santiago de Chile: Ministerio de Educación, febrero 2010, pp. 9-17. Disponible en: <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000188908>. (Consultado el 1 de abril de 2023).
- GALLO LEÓN, José Pablo. «Marketing y espacios bibliotecarios, condenados a encontrarse». *Anuario ThinkEPI*, n.º 11 (1), (2017), pp. 75-79. <https://doi.org/10.3145/thinkepi.2017.10>. (Consultado el 8 de abril de 2023).
- HERNÁNDEZ CABEZA, Antonio José. *Estudio de usuarios de la Biblioteca «Belarmino Lares» de la Escuela de Psicología de la Universidad Central de Venezuela*. [Trabajo de licenciatura]. Universidad Central de Venezuela, julio de 2012. Disponible en: <http://hdl.handle.net/10872/18694>. (Consultado el 31 de marzo de 2023).
- IFLA. División III (Servicios Bibliotecarios para Todos los Públicos). *Pautas de servicios bibliotecarios para bebés e infantes*. [La Haya]: IFLA Headquarters, cop. 2007. Disponible en: <https://www.ifla.org/wp-content/uploads/2019/05/assets/hq/publications/professional-report/102.pdf>. (Consultado el 2 de abril de 2023).
- IFLA. Sección de Bibliotecas Infantiles y Juveniles. *Pautas de servicios bibliotecarios para niños*. The Hague: IFLA, agosto de 2004. Disponible en: <https://www.ifla.org/wp-content/uploads/2019/05/assets/libraries-for-children-and-ya/publications/guidelines-for-childrens-libraries-services-es.pdf>. (Consultado el 11 de abril de 2023).
- IFLA. Sección de Servicios Bibliotecarios para Niños y Jóvenes. *Lineamientos IFLA para servicios bibliotecarios para niños de 0 a 18 años*. Netherlands: IFLA, abril 2021. Disponible en: http://repository.ifla.org/bitstream/123456789/694/1/ifla-guidelines-for-library-services-to-children_aged-0-18-es.pdf. (Consultado el 15 de abril de 2023).
- MAMANI QUISPE, Katy del Rosario; VILCA COLQUEHUANCA, Gustavo Luis. «Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en bibliotecas públicas municipales del sur de Perú». *ReHuSo: revista de cien-*

- cias humanísticas y sociales*, n.º 7 (3), (2002), pp. 1-16. doi: <https://doi.org/10.33936/rehuso.v7i3.5136>. (Consultado el 14 de abril de 2023).
- MERGA, Margaret K. «The role of the library within school-level literacy policies and plans in Australia and the United Kingdom». *Journal of Librarianship and Information Science*, n.º 54 (3) (2002), pp. 469-481. doi: <https://doi.org/10.1177/09610006211022410>. (Consultado el 15 de abril de 2023).
- MULLER, Pat; BON, Ingrid; CHEW, Ivan (coords.). *Pautas de servicios bibliotecarios para jóvenes*. [La Haya]: IFLA, cop. 2008. Disponible en: <https://archive.ifla.org/VII/s10/pubs/Profrep111.pdf>. (Consultado el 11 de abril de 2023).
- ORTIZ-REPISO JIMÉNEZ, Virginia; CAMACHO ESPINOSA, José Antonio. «Las bibliotecas escolares en Castilla-La Mancha y sus usuarios: estudio de situación durante el curso 2002-2003». *Educación y biblioteca*, n.º 17 (146) (2005), pp. 118-133. Disponible en: <http://hdl.handle.net/10366/119166>. (Consultado el 8 de abril de 2023).
- ORTIZ-REPISO JIMÉNEZ, Virginia; CAMACHO ESPINOSA, José Antonio. «Radiografía de las bibliotecas escolares de Castilla-La Mancha; la biblioteca escolar central». *Educación en Castilla-La Mancha*, n.º 22 (marzo 2004), pp. 3-9. Disponible en: <https://www.joseantonioacamacho.info/wp-content/uploads/2020/09/52.-Radiograf%C3%81a-B.E.-de-Castilla-La-Mancha.pdf>. (Consultado el 8 de abril de 2023).
- PASHOOTANIZADEH, Mitra; KHALILIAN, Saideh. «Application of the AIDA model measuring the effectiveness of television programs in encouraging teenagers to use public libraries». *Information and learning science*, n.º 119 (11) (2018), pp. 635-651. Doi: <https://doi.org/10.1108/ILS-04-2018-0028>. (Consultado el 14 de abril de 2023).
- PÉIX CRUZ, Susana. «Bibliotecas infantiles inclusivas: oportunidades de futuro». *Mi biblioteca: la revista del mundo bibliotecario*, n.º 50 (2017), pp. 38-43. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6087284>. (Consultado el 8 de abril de 2023).
- RAMOS ÁVALOS, Jakeline. *Sala de Lectura Infantil de la Biblioteca Nacional (1978-1987): trayectorias lectoras de sus usuarios*. [Proyecto para optar al título de licenciada en Bibliotecología]. Montevideo: Universidad de la República, mayo de 2018. Disponible en: <https://www.colibri.udelar.edu.uy/jspui/bitstream/20.500.12008/32275/1/PB%20197%20TFG%20Jakeline%20Ramos.pdf>. (Consultado el 11 de abril de 2023).

- RODRÍGUEZ LUNA, Manuela. «Metodología evaluativa del servicio de préstamo infantil Jorge Juan de Novelda (Alicante)». En: *XII Jornadas Bibliotecarias de Andalucía: los nuevos retos de los servicios bibliotecarios*. Málaga: Asociación Andaluza de Bibliotecarios, 2002, pp. 433-451. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=785779>. (Consultado el 6 de abril de 2023).
- RODRÍGUEZ SALAS, Karla. «La evaluación de los servicios como herramienta para el proceso de gestión de bibliotecas». *Códices: revista de ciencias de la información, bibliotecología y archivística*, n.º 11 (2) (julio-diciembre 2015), pp. 101-124. Disponible en: <https://biblat.unam.mx/hevila/CodiceBogota/2015/vol11/no2/5.pdf>. (Consultado el 14 de abril de 2023).
- SAAVEDRA NAVARRETE, Claudia Mireya. *Estudio de usuarios de la sala infantil Amalia Aubry de Eidson en la Gran Biblioteca Pública de Lima*. [Informe profesional para optar al título de licenciada en Bibliotecología y Ciencias de la Información]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2013. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12672/13083>. (Consultado el 11 de abril de 2023).