



UNIVERSIDAD DE BURGOS

***DISEÑO Y VALIDACIÓN DE UNA GUÍA DE INDICADORES DE CALIDAD, CENTRADA EN
FOMENTAR LA PARTICIPACION DE LOS FAMILIAS EN LAS LUDOTECAS***

Después de haber realizado una amplia revisión bibliográfica, se propone la siguiente definición de referencia para poder iniciar la validación de la Guía de Indicadores de Calidad para fomentar la participación familiar en las ludotecas.

El Objetivo general del estudio que se pretende llevar a cabo es:

- Elaborar una guía de indicadores de calidad con la participación activa de expertos, técnicos y familias, para que desde las ludotecas se diseñen programas dinamizadores que promuevan la implicación activa de las familias en el juego desarrollado en ellas.

Para cumplimentar el formulario

El documento que a continuación se presenta, se deberá completar colocando la X donde se considere oportuno y en el caso de querer realizar alguna aportación, se realizará en el apartado final de cada recuadro. Una vez resuelto, se deberá enviar a la dirección de correo electrónico emlperea@ubu.es.

A continuación se presenta el tercer y último envío de la guía de indicadores centrada en fomentar la participación familiar en las ludotecas.

Os recuerdo que deberéis poner el grado de acuerdo o desacuerdo con la redacción del estándar o indicador. En caso de no estar de acuerdo... por favor indicarme los motivos y si es posible una nueva redacción del estándar o indicador.

ÁMBITOS: FINES DE LA LUDOTECA		
OBJETIVO: Definir los fines y objetivos de la ludoteca en función de las necesidades de los niños para mejorar su utilidad y eficacia.		
1. ESTANDAR: La ludoteca debe disponer de un catálogo de servicios en el que se especifiquen los fines, objetivos educativos y servicios básicos que se ofrecen a los usuarios (inscritos y potenciales) con la posibilidad de ir modificándolos según las condiciones de participación y difusión, con la intención de darlo a conocer, como espacio de desarrollo.	SI X	NO
INDICADORES:	SI	NO
1. El servicio tiene definida su misión, visión y unos objetivos educativos que incorporan la implicación familiar como elemento clave de la intervención	X	
2. La misión los fines y los objetivos se revisan y se actualizan periódicamente.	SI X	NO
OBSERVACIONES: Creo que la Misión debe responder a la definición de lo que es (o no es) una ludoteca y por tanto, no tiene porque revisarse periódicamente (si no es para decidir si esa población necesita una ludoteca o otra cosa...). Sin embargo los objetivos sí que se pueden actualizar periódicamente, al igual que las actividades que se propongan en función de estos.		
2. ESTANDAR: Los ludotecarios, entidades gestoras, etc, desarrollan actividades informativas (en función de las necesidades de los usuarios) dirigidos a las familias inscritas, para dar a conocer el objetivo (como espacio de desarrollo) de las ludotecas.	SI	NO
INDICADORES:	SI	NO
3. Se oferta a las familias un catálogo completo de los servicios y programas que pueden demandar.	x	
4. Se diseñan los servicios de acuerdo con un análisis sistemático de las necesidades de las familias	SI x	NO
5. Se desarrollan iniciativas de información y formación sobre la importancia del juego y del juguete en el ámbito familiar.	SI x	NO
6. Se difunden desde la ludoteca, la importancia del juego y del juguete contemplando los diferentes colectivos sociales de interés (familias, hijo/as, abuelo/as, personas con discapacidad,), así como las entidades sociales, educativas, etc.	SI x	NO
OBSERVACIONES: Me preocupan dos cuestiones: <ul style="list-style-type: none"> - La primera es más operativa: La información debe dirigirse a las familias inscritas y a las potenciales para animarlas a aprovechar se recurso y como manera de saber que necesita la comunidad más allá de las familias inscritas que objetivamente serán una minoría. - La segunda más de fondo: Hablamos de familia y está claro para mí, siempre y cuando los intereses de los niños y niñas prevalezcan por encima de los de los adultos. Es decir, los padres pueden necesitar que se acoja diariamente y de 4 a 8 cada tarde a su hijo, pero la ludoteca haría mal si se organizara para dar respuesta a esa necesidad, porque no es lo que necesita el niño, ni tiene que ver con la misión de la ludoteca. 		

ÁMBITO: SERVICIOS Y RECURSOS		
OBJETIVO: Diseñar recursos y servicios acordes con las necesidades familiares e infantiles, usuarias de la ludoteca.		
3. ESTANDAR: El centro pone a disposición de las familias un catálogo de juguetes adaptados a las características evolutivas de los usuarios.	SI	NO
INDICADORES:	SI	NO
7. Existe, se revisa y actualiza (evolutivamente, idiomáticamente, etc), periódicamente el catálogo de juguetes en función de los usuario/as y sus necesidades.	x	
8. El catálogo incluye recomendaciones sobre el uso del juego y el juguete en el entorno familiar.	SI	NO
	x	
OBSERVACIONES: Y según las novedades del mercado		
4. ESTANDAR: La ludoteca desarrolla programas específicos que potencien el uso del juego y del juguete como herramienta para conseguir la implicación activa de la familia en la ludoteca.	SI	NO
INDICADORES:	SI	NO
9. Los programas creados desde este servicio, fomentan el uso del juego y el juguete y abarcan las distintas áreas de desarrollo infantil.	X	
10. Los programas desarrollados desde la ludoteca contemplan como objetivo reforzar las relaciones familiares y favorecer el desarrollo del niño, potenciando los lazos familiares a través del juego y el juguete.	SI	NO
		X
OBSERVACIONES: Respecto el indicador 2. Creo que sería más adecuado decir que se contemplan programas para potenciar los lazos familiares, ya que no todos los programas tienen por qué tener ese objetivo. Si deben tener todos los programas el objetivo el desarrollo del niño. ¿Me explico?		
5. ESTANDAR: La ludoteca oferta un servicio de préstamos de juguetes para disminuir las diferencias sociales existentes en el seno de la comunidad.	SI	NO
	x	
INDICADORES:	SI	NO
11. Todas las familias usuario/as de este recurso, tienen acceso al servicios de préstamo de juguetes.	x	
12. Las ludotecas desarrollan mecanismos para evaluar el impacto del programa de préstamos de juegos y juguetes, y analizan cómo estas medidas, potencian las relaciones familiares creando ambientes más estimulantes para el niño y las familias.	SI	NO
	x	x
OBSERVACIONES: Propondría realizar evaluación de resultados, más fácil y a la que estamos más acostumbrados. En todo caso, no tiene sentido realizar una evaluación de impacto si previamente no se ha realizado de resultados. Dejaría la evaluación de impacto como para nota!!		

ÁMBITO: RELACIÓN CON LA COMUNIDAD.		
OBJETIVOS: Integrar las ludotecas como elemento dinamizador de la comunidad.		
6. ESTANDAR: La ludoteca desarrolla campañas de difusión y colaboración entre los centros educativos, AMPAS, CEAS, familias, asociaciones, centros de la tercera edad, etc, para dar a conocer los programas de fomento de la participación lúdica en la comunidad.	SI	NO
	x	
INDICADORES: 13. Se desarrollan desde este servicio, programas de difusión entre los centros educativos, asociaciones, AMPAS, centros de la tercera edad, etc.. 14. Desde la ludoteca se desarrollan actividades en colaboración con centros educativos, asociaciones, AMPAS, centros de la tercera edad ,etc	SI	NO
	x	
	SI	NO
	x	
OBSERVACIONES:		
7. ESTANDAR: Los agentes de la comunidad (AMPAS, colegios, asociaciones vecinales, etc) utilizan los recursos de las ludotecas en actividades, festividades locales, u otros eventos.	SI	NO
	x	
INDICADORES: 15. Desde la ludoteca se dan oportunidades de participación dirigidas de forma específica para otros agentes de la comunidad. 16. Se desarrollan actividades relacionadas con el juego y el juguete en distintos entornos fuera de la ludoteca.	SI	NO
	x	
	SI	NO
	x	
OBSERVACIONES:		

ÁMBITO: PARTICIPACIÓN FAMILIAR		
OBJETIVO: Facilitar a la familia los medios para intentar fomentar la participación activa en el desarrollo del niño/as, potenciando la mejora de programas específicos de competencias.		
8. ESTANDAR: La ludoteca desarrolla mecanismos para que las familias puedan participar activamente en la programación y dinamización de la ludoteca.	SI	NO
	x	
INDICADORES: 17. Existen cauces o mecanismos organizados desde la ludoteca que permitan a los usuario/as hacer llegar las demandas de modificaciones o establecimientos de nuevas ofertas hasta los responsables del servicio. 18. Se analizan las demandas y propuestas realizadas desde el ámbito familiar y se establecen acciones de mejora para futuras actuaciones.	SI	NO
	x	
	SI	NO
	x	
9. ESTANDAR: Desde la ludoteca se organizan actividades dirigidas a atender a las necesidades familiares en riesgo de exclusión social, adaptando recursos o prestando juguetes como mecanismo compensador.	SI	NO
	x	
INDICADORES: 19. Existen cauces o mecanismos organizados desde la ludoteca que permitan a los usuario/as en riesgo de exclusión social, hacer llegar las demandas de modificaciones o establecimientos de nuevas ofertas hasta los responsables del servicio 20. Se analizan las demandas y propuestas realizadas desde el ámbito familiar de usuarios en riesgo de exclusión social y se establecen acciones de mejora para futuras actuaciones.	SI	NO
	X	
	SI	NO
	x	
OBSERVACIONES: En las demandas y propuestas realizadas desde el ámbito de familias en riesgo, deberían de intervenir los servicios sociales y pactarse las acciones con ellos, previo a hacerlo con las familias. Debemos actuar coordinadamente. Podríamos añadir o matizar el indicador, observando si la ludoteca tiene organizado trabajo de seguimiento periódico con los servicios sociales, por ejemplo.		
10. ESTANDAR: La ludoteca desarrolla programas cuyo objetivo es reforzar las interacciones familiares fuera de la ludoteca, a través de excursiones, visitas, talleres lúdicos, etc	SI	NO
		x
INDICADORES: 21. Se planifican y realizan actividades fuera del espacio físico de la ludoteca. 22. Se analiza si dichas actividades refuerzan las interacciones familiares dentro y fuera de la ludoteca.	SI	NO
		x
	SI	NO
OBSERVACIONES: No creo que las actividades de fuera de la ludoteca tengan que ser significativas. Puede hacerse este objetivo son actividades internas, apoyadas con alguna extraordinaria. Pero es eso... extraordinario. Este tipo de actividades son más propias, a mi entender de un centro de tiempo libre que de una ludoteca. Pongo el ejemplo de una biblioteca infantil. También puede		

ponerse ese mismo objetivo, pero no organizarán excursiones que no están en línea con su misión.		
11. ESTANDAR:	SI	NO
La ludoteca desarrolla mecanismos de evaluación de la participación familiar.	x	
INDICADORES:	SI	NO
23. Existen mecanismos de medición de la participación familiar.	x	
24. Los datos recogidos son analizados periódicamente para modificar y mejorar la planificación de las actividades y los medios utilizados.	SI	NO
	x	
OBSERVACIONES:		
12. ESTANDAR:	SI	NO
La ludoteca colabora con programas comunitarios dirigidos a niños y familias para potenciar el desarrollo de habilidades adaptativas y funcionales al medio a través de la participación activa en este servicio.		x
INDICADORES:	SI	NO
25. Se desarrollan desde este servicio, excursiones, salidas, etc, que faciliten las interacciones entre las familias.		x
26. Se desarrollan desde la ludoteca, talleres lúdicos familiares, actividades, etc orientados a fomentar las relaciones familiares.	SI	NO
		x
OBSERVACIONES:		
La misión de la ludoteca es la potenciación del juego. Los talleres deben dirigirse en todo caso a fomentar el juego en familia, pero no al revés.		

ÁMBITO: SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS.		
OBJETIVO: Desarrollar los mecanismos para mejorar y conseguir un alto grado de satisfacción entre los usuarios (familias y niño/as) de la ludoteca.		
13. ESTANDAR: Se recoge información sobre el grado de aceptación de las actividades, programas e iniciativas realizadas en la ludoteca al niño.	SI x	NO
INDICADORES:	SI	NO
27. Existen mecanismos de medición de la satisfacción del niño/a.	x	
28. Existen mecanismos de medición de la satisfacción del niño/a con riesgo de exclusión social	SI	NO
		x
29. Existen mecanismos de medición de la satisfacción de las familias usuarias del servicio	SI	NO
	x	
30. Existen mecanismos de medición de la satisfacción de las familias en riesgo de exclusión social usuarias del servicio.	SI	NO
OBSERVACIONES: ¿Hace falta mecanismos de medición diferentes para niños que para niños con riesgo de exclusión social? Ayuda en algo ponerles esta “etiqueta”. Si es así ¿Por qué no añadimos otras’ Niños con discapacidades, Niños que sus padres se estén separando Niños que hayan perdido a sus abuelos, Niños que... Los niños son niños y esa medición debe poder utilizarse con todas las casuísticas. Me dan pánico las etiquetas y les veo muchísimos prejuicios, sin hablar de intimidad, protección de datos, etc! Respecto a las familias de exclusión social, yo hablaría de evaluación externa de las familias que nos llegan través de otros servicios, sean los que sean independientemente de la problemática y por el hecho que llegan derivados.		
14. ESTANDAR: Se evalúa por parte de familias y niños (evaluación diferenciada) la utilización de los recursos de las ludotecas.	SI	NO
		x
INDICADORES:	SI	NO
31. Existen mecanismos de medición de la satisfacción de las familias y los niños los recursos de las ludotecas en riesgo de exclusión social usuarias del servicio.		x
32. Existen mecanismos de medición de la satisfacción de las familias en riesgo de exclusión social usuarias del servicio.	SI	NO
		x
OBSERVACIONES: No veo clara la diferenciación con el estándar anterior. Si en le redactado del estándar pero no en los mecanismos de medición a no ser que estén pensados para los padres, ya que los niños ya han dicho la suya en el apartado anterior. Vaya lo veo confuso. Entiendo que hemos de conocer el grado de satisfacción de los padres y de los niños por separado. Pero no de los niños y de las familias por separado. ¿Me explico?		
15. ESTANDAR: Se evalúan los programas y actividades de formación específica dirigidas a familias.	SI x	NO
INDICADORES:	SI	NO
33. Se elaboran instrumentos que faciliten la medición de la satisfacción de los programas formativos (prolongados en el tiempo) dirigidos a las familias.	x	
34. Se mide el grado de satisfacción de las actividades formativas	SI	NO

(puntuales) que se dirigen a las familias	x	
OBSERVACIONES: Aquí lo de la evaluación externa, lo veo más complicado y no sé si necesario, pero si se puede, estupendo!		
16. ESTANDAR: Se actualiza la información de los catálogos de información y difusión de actividades, recursos, programas, etc, ofrecidos a los usuarios y a la comunidad.	SI	NO
	x	
INDICADORES:	SI	NO
35. Se revisa periódicamente la información que se ofrece a los usuarios del servicio en forma de catálogos, programaciones, recursos, etc	x	
36. Se potencia la difusión de manera periódica de las actividades, recursos, programas desarrollados y los que se van a poner en marcha que se ofrecen a las familias inscritas y a la comunidad en general.	SI	NO
	x	
OBSERVACIONES: No entiendo que significa aquí evaluación externa		
17. ESTANDAR: Se evalúa el grado de satisfacción general que poseen los usuarios del servicio (niños y familias a través de una evaluación diferenciada)	SI	NO
INDICADORES:	SI	NO
37. Se aplican mecanismos evaluativos al finalizar el curso para conocer el grado de satisfacción general existen entre los niños usuarias del servicio.	x	
38. Se aplican mecanismos evaluativos al finalizar el curso para conocer el grado de satisfacción general existente entre las familias usuarias del servicio.	SI	NO
	x	
OBSERVACIONES:		
18. ESTANDAR: Se realizan autoevaluaciones periódicas del funcionamiento del servicio, personal, etc	SI	NO
	x	
INDICADORES:	SI	NO
39. Se autoevalúa periódicamente el funcionamiento del servicio.	x	
40. Se autoevalúa anualmente el personal perteneciente al servicio.	SI	NO
	x	
41. Se autoevalúa el grado de colaboraciones activas con agentes externos a la ludoteca.	SI	NO
	x	
42. Se autoevalúa el trabajo de información, formación (familias, personal contratado) y los mecanismos de difusión que se realizan para dar a conocer el servicio.	SI	NO
	x	
43. Se autoevalúan los canales de información interna y externa empleados para informar y difundir.	SI	NO
44. Se comunica a las familias el grado de satisfacción de los usuarios del servicio de las diferentes cuestiones autoevaluadas.	SI	NO
	x	
OBSERVACIONES: Sería muy bueno facilitar guías de autoevaluación 360º una vez al año Si es "autoevaluación" ¿Qué significa evaluación externa? Creo que además de la autoevaluación y la evaluación que se recibe de los usuarios (niños y		

adultos) así como el resto de partners con los que se interactúan, falta la evaluación de la “propiedad y/o empresa de gestión” si no coinciden. Es decir la ONG o el Ayuntamiento propiedad de la ludoteca debe también evaluar a su personal y al propio servicio, a través de una autoevaluación. Ya sé que es difícil, pero, a fin de cuentas, va a ser quienes decidas modificar o no el catálogo de actividades, poner o quitar personal, etc. Etc.

ÁMBITO: GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO. LUDOTECAS COMO MARCO DE INVESTIGACIÓN Y PROMOCIÓN DE NUEVOS CONOCIMIENTOS.		
OBJETIVO: Coordinar, organizar y facilitar estrategias de difusión y dinamización de la información que facilite el estudio, el análisis y el conocimiento de las posibilidades que ofrece el juego como recurso para la investigación, la indagación de nuevos modelos pedagógicos dirigidos por equipos interdisciplinarios.		
19. ESTANDAR: Desde las ludotecas se desarrollan iniciativas (propias o en colaboración con otras instituciones) dirigidas a ludotecarios y familias con el fin de generar nuevos conocimientos (mediante el trabajo coordinado entre universidades, centros de investigación y ludotecas) relacionados con los beneficios de la interacción familiar en las prácticas lúdicas infantiles.	SI x	NO
INDICADORES:	SI	NO
45. La ludoteca dispone de una plataforma virtual que permite acceder e intercambiar información entre todos los agentes implicados		x
46. La plataforma está permanentemente actualizada y garantiza una interacción continua entre los agentes implicados mediante apartados donde las familias puedan hacer llegar sugerencias y detectar posibles demandas desconocidas por los ludotecarios	SI	NO
		x
47. Se crean materiales relacionados con la formación a partir de las experiencias realizadas.	SI	NO
	x	
OBSERVACIONES: Esas iniciativas se pueden difundir de muchas maneras. Lo importante es que se difundan, no la forma de hacerlo (plataforma, mailchimp, mural de eventos, telegram o facebook....		
20. ESTANDAR: Desde un servicio de estas características se analizan (de forma estructurada) con el apoyo de universidades y centros de investigación, los beneficios (psicológicos, físicos, sociales, educativos) que obtiene los niños mediante la participación familiar en la ludoteca.	SI	NO
		x
INDICADORES:	SI	NO
48. La ludoteca desarrolla o participa en investigaciones relacionadas con la interacción familiar en el juego infantil.		x
49. Existe un registro de las iniciativas que se desarrollan entre todos los agentes implicados.	SI	NO
		x
50. Se analizan las iniciativas y las conclusiones se orientan para establecer acciones de mejora en las actuaciones cuyo objetivo es el refuerzo de las relaciones familiares	SI	NO
		x
OBSERVACIONES: Creo que este es un aspecto a ambicionar y a sumar, pero que no puede considerarse estándar. Es inviable que todas las ludotecas estén asociadas a universidades. Ahora porque hay pocas, pero si aspiramos a tener tantas como bibliotecas... eso sería insostenible. Más bien, lo imagino al revés. Las universidades y los centros de investigación, así como fabricantes de juegos y juguetes, cuentan con las ludotecas como verdaderos laboratorios para sus investigaciones.		
21. ESTANDAR: La ludoteca utiliza las TIC como medio de difusión y dinamización de la información que puedan generar el conjunto de los agentes participantes (familias, instituciones, asociaciones...) y facilitar así el trabajo en red entre	SI x	NO

profesionales e investigadores.		
INDICADORES:	SI	NO
51. Existe página web exclusiva del servicio		x
52. Se registran las entradas, sugerencias, etc de la web	SI	NO
	x	
53. Se utiliza las Tic para difundir información de interés para las familias.	SI	NO
	x	
54. La organización dinamiza la página web respondiendo rápidamente a las necesidades, dudas, sugerencias que comunican las familias con respecto a la actividad lúdica.	SI	NO
		x
OBSERVACIONES:		
Puede ser una página web o un facebook. No se si consideraría estándar el “como”, sino la difusión a través de las redes más asequibles para sus usuarios,		
22. ESTANDAR:	SI	NO
La información generada fruto del trabajo en red, mejora las posibles actuaciones desarrolladas por los ludotecarios dirigidas a favorecer la implicación familiar.	x	
INDICADORES:	SI	NO
55. Existe un registro de los contactos con otras ludotecas, organismos oficiales, entidades relacionadas con el juego, etc.	x	
56. Se crean y consolidan canales de comunicación entre agentes externos a la ludoteca, encaminadas a potenciar procesos de implicación familiar.	SI	NO
	x	
57. Se crean y consolidan canales de comunicación entre agentes externos a la ludoteca, que facilitan el acceso a información que mejorara la dinámica del servicio (programas, iniciativas, actividades, etc).	SI	NO
	x	
OBSERVACIONES:		
23. ESTANDAR:	SI	NO
Se evalúa el impacto de la información obtenida a través del trabajo en red.		x
INDICADORES:	SI	NO
58. Se registran las colaboraciones activas entre la ludoteca y entidades comunitarias obtenidas mediante el trabajo en red.	x	
59. Se analizan las posibles de modificaciones, desarrollo de programas, etc, realizadas gracias a la información proporcionada por otras ludotecas u otras entidades de la comunidad que han empleado las Tic para facilitar el trabajo en red.	SI	NO
	x	
OBSERVACIONES:		
Como antes hablaría de resultados y no de impacto		
24. ESTANDAR:	SI	NO
Con la información recopilada mediante el trabajo de los agentes implicados (usuarios, agentes sociales, universidades, etc) se abren posibles líneas de investigación en colaboración con otras instituciones.		x
INDICADORES:	SI	NO
60. La ludoteca participa en redes de investigación como socio principal o asociado	x	
61. Se han implantado nuevos proyectos, cursos, seminarios, etc a partir de líneas de investigación abiertas.	SI	NO
	x	

62. Se ha presentado la ludoteca a convocatorias públicas competitivas en los últimos 1-2 años	SI	NO
		x
OBSERVACIONES: La misma reflexión que en el estándar 2. Lo veo como recomendable pero no exigible. No sé que son convocatorias públicas competitivas, teniendo en cuenta que la mayoría de ludotecas (al menos en Cataluña) son municipales.		

GRACIAS POR PARTICIPAR EN ESTE ESTUDIO