

Burgos 9 de abril del 2018

Querido amiga:

En primer lugar quiero agradecerte nuevamente tu ayuda en este proyecto de validación sin la cual este trabajo no llegaría a tener sentido.

A continuación te presento las aportaciones que has realizado en el tercer envío y los comentarios realizados por la investigadora.

Para cualquier duda o información que precises, no dudes en ponerte en contacto conmigo.

Un abrazo.

Eva María López Perea



UNIVERSIDAD DE BURGOS

RESPUESTA AL INFORMANTE 4

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

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/as (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.
INDICADORES: 1. El servicio tiene definida su misión, visión y unos objetivos educativos que incorporan la implicación familiar como elemento clave de la intervención 2. La misión los fines y los objetivos se revisan y se actualizan periódicamente.
OBSERVACIONES: Creo que la Misión debe responder a la definición de lo que es (o no es) una ludoteca y por tanto, no tiene por qué revisarse periódicamente (si no es para decidir si esa población necesita una ludoteca u otra cosa...). Sin embargo los objetivos sí que se pueden actualizar periódicamente, al igual que las actividades que se propongan en función de estos.
COMENTARIO DE LA INVESTIGADORA Ante las aportaciones que realizas se decide modificar la redacción de los indicadores 1 y 2 dando como resultado: 1. El servicio tiene definida su misión, visión y unos objetivos educativos que incorporan la implicación de los adultos en el juego familiar como elemento clave de la intervención. 2. Los fines y los objetivos se revisan y se actualizan periódicamente.
2.-ESTANDAR: Los ludotecarios/as, 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.
INDICADORES: 3. Se oferta a las familias un catálogo completo de los servicios y programas que pueden demandar. 4. Se diseñan los servicios de acuerdo con un análisis sistemático de las necesidades de las familias

<p>5. Se desarrollan iniciativas de información y formación sobre la importancia del juego y del juguete en el ámbito familiar.</p> <p>6. Se difunden desde la ludoteca, la importancia del juego y del juguete contemplando los diferentes colectivos sociales de interés (familias, hijos/as, abuelos/as, personas con discapacidad), así como las entidades sociales, educativas, etc.</p>
<p>OBSERVACIONES:</p> <p>Me preocupan dos cuestiones:</p> <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: <p>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.</p>
<p>COMENTARIO DE LA INVESTIGADORA</p> <p>Ciertamente la formulación del estándar 2 deja de lado a las familias potenciales que pueden llegar a disfrutar de un servicio de esta naturaleza, por esta razón de decide introducir tu aportación.</p> <p>Sobre la segunda nota que aportas debo decir que:</p> <p>a través de la construcción de esta guía se quiere potenciar los intereses de los niños/as realizándoles por encima de todo, por lo que con este trabajo se intenta velar por el cumplimiento del derecho que poseen al juego como instrumento de desarrollo que les facilita su crecimiento, su evolución y su ajuste social a su entorno. Con esta guía pretendo potenciar la implicación de las familias para que se facilite el cumplimiento de dicho derecho y mejorar la práctica lúdica familiar, mostrando al niño patrones de conducta que pueden ser asimilados e interiorizados para que le acompañen a lo largo de toda su vida. Esta es la razón de ser del diseño de esta guía, reforzar y mostrar conductas lúdicas que refuercen los lazos familiares y que faciliten el derecho al juego. Para conseguirlo es imprescindible que los adultos estén informados sobre los beneficios del juego, los recursos existentes en la comunidad para propiciar y promover el cumplimiento del derecho del niño a jugar, así como estar en posesión de unos conocimientos mínimos sobre el juego y los juguetes y sus beneficios teniendo siempre presente el objetivo más importante: servir a los intereses del niño.</p>

<p>ÁMBITO: SERVICIOS Y RECURSOS</p>
<p>OBJETIVO: Diseñar recursos y servicios acordes con las necesidades familiares e infantiles, usuarias de la ludoteca.</p>
<p>INDICADORES:</p> <p>7.- Existe, se revisa y actualiza (evolutivamente, idiomáticamente), periódicamente el catálogo de juguetes en función de los usuarios/as y sus necesidades.</p>
<p>OBSERVACIONES:</p> <p>Y según las novedades del mercado</p>
<p>COMENTARIO DE LA INVESTIGADORA</p> <p>Ante el comentario que realizas se decide incluir tu aportación en la redacción del indicador 7 del estándar 3:</p> <p>7.- Existe, se revisa y actualiza (evolutivamente, idiomáticamente), periódicamente el catálogo de juguetes en función de los usuarios/as, sus necesidades y las novedades del mercado.</p>

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.
INDICADORES: 10.- Los programas desarrollados desde la ludoteca contemplan como objetivo reforzar las relaciones familiares y favorecer el desarrollo del niño/a, potenciando los lazos familiares a través del juego y el juguete.
OBSERVACIONES: Respecto el indicador 10 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?
COMENTARIO DE LA INVESTIGADORA Ante el comentario que realizas se decide modificar la redacción del indicador 10 del estándar 4: 10.- Desde la ludoteca se contempla el desarrollo de programas para potenciar los lazos familiares, favoreciendo el desarrollo del niño a través del juego y el juguete.

5.-ESTANDAR: La ludoteca oferta un servicio de préstamos de juguetes para disminuir las diferencias sociales existentes en el seno de la comunidad.
INDICADORES: 12.- Las ludotecas desarrollan mecanismos para evaluar el impacto del programa de préstamos de juegos y juguetes, y analizar cómo estas medidas, potencian las relaciones familiares creando ambientes más estimulantes para el niño/a y las familias.
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!!
COMENTARIO DE LA INVESTIGADORA A lo largo de toda la guía se decide eliminar la evaluación de impacto por sus complicaciones y la dificultad que podría llegar a entrañar el diseñar y recoger datos de usuarios que igual no se encuentran inscritos en el momento de aplicar la evaluación de impacto.

ÁMBITO: PARTICIPACIÓN FAMILIAR
OBJETIVO: Facilitar a la familia los medios para intentar fomentar la participación activa en el desarrollo del niños/as, potenciando la mejora de programas específicos de competencias.
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.
INDICADORES 19.- Existen cauces o mecanismos organizados desde la ludoteca que permitan a los usuarios/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/as en riesgo de exclusión social y se establecen acciones de mejora para futuras actuaciones.

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.

COMENTARIO DE LA INVESTIGADORA

Tras analizar determinadamente tus aportaciones se decide modificar la redacción de los estándar 9 y sus correspondientes indicadores dado como resultado:

9.- ESTANDAR: Se desarrollan en la ludoteca cauces o mecanismos de coordinación con los servicios sociales para facilitar a los usuarios/as en riesgo de exclusión social, la posibilidad de acceder a recursos adaptados a sus necesidades o prestando juguetes como mecanismo compensador.

INDICADORES:

19.- Existen cauces o mecanismos de coordinación entre los servicios sociales y la ludoteca que faciliten a los usuarios/as en riesgo de exclusión social, hacer llegar las 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/as en riesgo de exclusión social y se establecen acciones de seguimiento para la mejora para futuras actuaciones.

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

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.

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.

COMENTARIO DE LA INVESTIGADORA

Tras analizar el comentario que realizas sobre las actividades realizadas fuera de la ludoteca se decide eliminar este estándar y sus correspondientes indicadores, ya que como bien apuntas el objetivo de la ludoteca no se corresponde con este tipo de actividades.

12.- ESTANDAR: La ludoteca colabora con programas comunitarios dirigidos a niños/as y familias para potenciar el desarrollo de habilidades adaptativas y funcionales al medio a través de la participación activa en este servicio.

INDICADORES:

25.-Se desarrollan desde este servicio, excursiones, salidas, etc, que faciliten las interacciones entre las familias.

26.- Se desarrollan desde la ludoteca, talleres lúdicos familiares, actividades, etc, orientados a fomentar las relaciones familiares.

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.

COMENTARIO DE LA INVESTIGADORA

Se decide contemplar tus aportaciones matizando la redacción de los indicadores 25 y 26 del estándar 12.

- 25.- Se desarrollan desde este servicio, excursiones, salidas, iniciativas, etc, (de forma complementaria a determinados programas), que faciliten las interacciones entre las familias a través del juego.
- 26.- Se desarrollan desde la ludoteca, talleres y actividades lúdicas, orientados a fomentar el juego en familia.

ÁMBITO: SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS.

OBJETIVO: Desarrollar los mecanismos para mejorar y conseguir un alto grado de satisfacción entre los usuarios (familias y niños/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.

INDICADORES:

- 27.- Existen mecanismos de medición de la satisfacción del niño/a.
- 28.- Existen mecanismos de medición de la satisfacción del niño/a con riesgo de exclusión social.
- 29.- Existen mecanismos de medición de la satisfacción de las familias usuarias del servicio.
- 30.- Existen mecanismos de medición de la satisfacción de las familias en riesgo de exclusión social usuarias del servicio.

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 llega través de otros servicios, sean los que sean independientemente de la problemática y por el hecho que llegan derivados.

RESPUESTA DE LA INVESTIGADORA

Después de analizar el comentario que realizas, se observa la necesidad de eliminar los indicadores 28 y 30 del estándar 13, por considerarle (ciertamente) excluyentes al facilitar la creación de etiquetas a estos usuarios.

1. Existen mecanismos de medición de la satisfacción del niño/a con riesgo de exclusión social
2. Existen mecanismos de medición de la satisfacción de las familias en riesgo de exclusión social usuarias del servicio.

14.- ESTANDAR:

Se evalúa por parte de familias y niños/as (evaluación diferenciada) la utilización de los recursos de las ludotecas.

INDICADORES:

- 31.- Existen mecanismos de medición de la satisfacción de las familias y los niños/as los recursos de las ludotecas en riesgo de exclusión social usuarias del servicio.
- 32.- Existen mecanismos de medición de la satisfacción de las familias en riesgo de exclusión social usuarias del servicio.

EVALUACION EXTERNA

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?
COMENTARIO DE LA INVESTIGADORA
Tras los comentarios que realizas se decide matizar la redacción del estándar y de los indicadores.
14.- ESTANDAR: Se evalúa por parte de familias y niños/as (evaluación diferenciada) la utilización de los recursos de las ludotecas.
INDICADORES
31.- Existen mecanismos de medición de la satisfacción de los niños/as sobre la utilización de los recursos usados en la ludoteca.
32.- Existen mecanismos de medición de la satisfacción de las familias sobre la utilización de los recursos usados en la ludoteca.
16.- ESTANDAR: Se actualiza la información de los catálogos de información y difusión de actividades, recursos, programas, etc, ofrecidos a los usuarios/as y a la comunidad.
INDICADORES:
35.- Se revisa periódicamente la información que se ofrece a los usuarios del servicio en forma de catálogos, programaciones, recursos, etc
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.
EVALUACION EXTERNA
No entiendo que significa aquí evaluación externa
COMENTARIO DE LA INVESTIGADORA
Cuando hablamos de evaluación externa hablamos de un tipo de evaluación que puede repercutir de diversas maneras en los participantes, trabajadores, programas, proyectos, empresa gestora del servicio. Este tipo de examen debe ser considerado con una prueba que facilita el enriquecimiento para mejorar el trabajo y el servicio que se ofrece a los usuarios/as del centro. En un proceso de estas características intervienen varios participantes con diferentes funciones y roles específico y que son ajenos a la organización que se evalúa, lo que implica cierta heterogeneidad de requisitos, ideas e intereses. Los resultados recogidos pueden repercutir de manera decisiva sobre el funcionamiento y el servicio que se ofrece a los usuarios/as inscritos en la ludoteca. Los resultados obtenidos se convierten en un acuerdo marco que regula de forma clara las tareas, responsabilidades, determina las preguntas claves y delimita el pliego de condiciones de los evaluadores. Por lo tanto una evaluación externa es una mirada lanzada, desde el exterior y en un momento determinado, por un equipo de evaluación sobre una situación o acción determinada que nos facilita tener otra visión diferente a la que se posee.
18.- ESTANDAR:
Se realizan autoevaluaciones periódicas del funcionamiento del servicio, personal, etc
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, per, a fin de cuentas, va a ser quienes decidas modificar o no el catálogo de actividades, poner o quitar personal, etc. Etc.
COMENTARIO DE LA INVESTIGADORA
Tras varias aportaciones realizadas por los participantes en este estudio se decide modificar la

palabra autoevaluación por la de evaluación, ya que esta guía puede ser utilizada en evaluaciones internas y externas, diferenciando las personas que realizan la evaluación.

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/as 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.

INDICADORES:

- 45.- La ludoteca dispone de una plataforma virtual que permite acceder e intercambiar información entre todos los agentes implicados
- 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

OBSERVACIONES:

Esas iniciativas se pueden difundir de muchas maneras. Lo importante es que se difundan, no la forma de hacerlo (plataforma, mail chimp, mural de eventos, telegram o facebook....

COMENTARIO DE LA INVESTIGADORA

Después de analizar tus aportaciones se decide modificar los dos indicadores que conforman el estándar 19

- 45.- La ludoteca dispone de mecanismos (telegram, plataforma virtual...) que permite acceder e intercambiar información entre todos los agentes implicados en temas relacionados con el juego infantil.
- 46.- Los medios de difusión (telegram, plataforma virtual...) 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 sobre las practicas lúdicas infantiles.

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/as mediante la participación familiar en la ludoteca.

INDICADORES:

- 48.- La ludoteca desarrolla o participa en investigaciones relacionas con la interacción familiar en el juego infantil.
- 49.- Existe un registro de las iniciativas que se desarrollan entre todos los agentes implicados.
- 50.- Se analizan las iniciativas y las conclusiones se orientan para establecer acciones de mejora en las actuaciones cuyo objetivo es el refuerzo de la relaciones familiares

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.

COMENTARIO DE LA INVESTIGADORA

Se introducen las modificaciones que se han creído convenientes tras el análisis de tus aportaciones.

MODIFICACION DE ESTANDAR 20

20.- ESTANDAR: Desde la ludoteca se apoya a universidades y centros de investigación, en potenciar los beneficios (psicológicos, físicos, sociales, educativos) que obtiene los niños/as mediante la participación familiar en la ludoteca.

INDICADORES:

48.- La ludoteca participa en investigaciones relacionadas con la interacción familiar en el juego infantil.

50.- Se analizan las iniciativas y las conclusiones obtenidas se orientan a establecer acciones de mejora cuyo objetivo es el refuerzo de las relaciones familiares a través del juego.

23.- ESTANDAR: Se evalúa el impacto de la información obtenida a través del trabajo en red.

OBSERVACIONES:

Como antes hablaría de resultados y no de impacto

COMENTARIO DE LA INVESTIGADORA

Se modifica la redacción del estándar gracias a tus apreciaciones.

ESTANDAR: Se evalúan los resultados de la información obtenida a través del trabajo en red.

24.- ESTANDAR: Con la información recopilada mediante el trabajo de los agentes implicados (usuarios/as, agentes sociales, universidades, etc) se abren posibles líneas de investigación en colaboración con otras instituciones.

INDICADORES:

62.- Se ha presentado la ludoteca a convocatorias públicas competitivas en los últimos 1-2 años.

OBSERVACIONES:

La misma reflexión que en el estándar 24. Lo veo como recomendable pero no exigible.

No sé qué son convocatorias públicas competitivas, teniendo en cuenta que la mayoría de ludotecas (al menos en Cataluña) son municipales.

COMENTARIO DE LA INVESTIGADORA

Las convocatorias públicas se ofrecen a entidades e investigadores para que presenten proyectos que beneficien a grupos amplios que poseen una necesidad. Estas convocatorias están dotadas de recursos económicos públicos para hacer frente al estudio que se quiere realizar. Estas tienen un plazo para presentar resultados y las acciones realizadas han de ser justificadas junto con los gastos económicos, materiales y humanos.

Se decide modificar la redacción de los indicadores quedando como resultado final:

1.- La ludoteca participa en redes de investigación.

2.- Se han implantado nuevos proyectos, cursos, seminarios, etc, a partir de líneas de investigación abiertas (transferencia del conocimiento).