

COLABORACIONES

Las páginas web de Bibliotecas Públicas dirigidas a adolescentes: cómo satisfacer las necesidades de los jóvenes de hoy a través de Internet [i]

SANDRA HUGHES-HASSELL
ERIKA THICKMAN MILLER [ii]

Este artículo analiza la motivación de los bibliotecarios en crear páginas web en las bibliotecas públicas dirigidas específicamente a los adolescentes. ¿Qué necesidades de información intentaban satisfacer? ¿Participaban los adolescentes en la creación y mantenimiento de las páginas web? ¿Cómo se promocionaban estas páginas web para que los adolescentes las conocieran? ¿Qué obstáculos tuvieron que superar en la creación y el mantenimiento de estas páginas? Se establecen relaciones entre los resultados de este estudio y las investigaciones que existen de los jóvenes y el uso que éstos hacen de Internet. Se presentan algunas conclusiones para el desarrollo de páginas web resaltando la necesidad que los bibliotecarios tienen no sólo de conocer las necesidades específicas de la adolescencia, sino también de tener en cuenta lo que los jóvenes esperan de la tecnología web.

PALABRAS CLAVE: Tecnología de bibliotecas. Internet. World Wide Web. Sitios web. Usuarios. Jóvenes. Bibliotecas públicas

PUBLIC LIBRARY WEBSITES FOR YOUNG ADULTS: MEETING THE NEEDS OF TODAY'S TEENS ONLINE

This article probes the motivation of librarians to develop public library Websites for young adults. What young adult information needs did they target? Were teenagers involved in creating and updating the site? How was the site promoted to teenagers? What barriers had to be overcome in the creation and maintenance of the site? Connections are drawn between the findings of this study and research about teens and their Internet use. Related implications for Website development are discussed, with an emphasis on the need for librarians to not only acknowledge teens' developmental needs but to take into consideration their expectations of Web technologies.

KEYWORDS: Library technology. Internet. World Wide Web. Web sites. Users. Young people. Public libraries.

- i. Traducción del artículo "Public library Websites for young adults: Meeting the needs of today's teens online", de Sandra Hughes-Hassella y Erika Thickman Miller, publicado en la revista *Library and Information Science Research*, Vol. 25 (2003), pp. 143-156.
- ii. Traducido por Lozano Palacios, A. en colaboración con alumnos de Licenciatura de la Facultad de Biblioteconomía y Documentación de la Universidad de Granada.

1. INTRODUCCIÓN

Aunque los adolescentes constituyen aproximadamente una cuarta parte de los usuarios de la biblioteca (Departamento de Educación de USA, 1995, p.2), [iii] sólo el 20% aproximadamente de las bibliotecas públicas han creado páginas web diseñadas específicamente para satisfacer sus necesidades (1). P. Jones (2) estudió varias páginas web para adolescentes y entrevistó a los bibliotecarios que las crearon para obtener una idea de la cantidad y calidad de este tipo de páginas web en las bibliotecas de todo el país. [iv] Encontró que la mayoría de los bibliotecarios con los que se había puesto en contacto usaban las páginas web para promover los libros y programas de las bibliotecas dirigidos a los adolescentes, ofrecer apoyo en temas educativos y de referencia e incluir enlaces a material de interés para ellos como, por ejemplo, críticas de cine o de música o a sitios web. Las páginas web se utilizaban como centros de referencias para apoyo a la educación, material de actualidad, información local y contenía alguno o todos los cinco elementos siguientes: reseñas de libros, enlaces, listas de recursos, información sobre programas y servicios de la biblioteca.

Este artículo es una ampliación del trabajo de Jones y, en concreto, intenta entender cuáles son las razones para la creación de páginas web en las bibliotecas públicas para adolescentes, qué necesidades de información intentan satisfacer estas páginas, cómo participan los jóvenes en su creación y actualización, cómo se promocionan de cara a los adolescentes y qué obstáculos hay que superar en su creación y mantenimiento.

2. USO DE INTERNET POR LOS ADOLESCENTES

De acuerdo con la revista *Teenage Life Online* [La Vida en Línea de los Adolescentes], Internet desempeña un papel fundamental en la vida de los jóvenes (3). Aproximadamente 17 millones de jóvenes entre 12 y 17 años de edad son usuarios de Internet tanto como actividades relacionadas con el entretenimiento como con la comunicación. Las principales razones por las que utilizan Internet son: para enviar o leer mensajes de correo electrónico (92%), navegar la web para entretenerse (84%), visitar páginas de entretenimiento (83%), enviar mensajes inmediatos (74%), buscar información sobre sus aficiones (68%), jugar o descargar un juego (66%), informarse sobre un producto o servicio antes de comprarlo (66%), escuchar música en línea (95%) y chatear (55%) (p. 6). Para los jóvenes que participaron en la encuesta de *Teenage Life Online*, la web ha sustituido casi completamente a las bibliotecas como

-
- iii. Los adolescentes, según la definición de la Asociación Americana de Servicios Bibliotecarios para Adolescente, son personas de 12 a 18 años. En este artículo, además se utiliza el término “jóvenes” para referirse a este grupo de usuarios de la biblioteca.
 - iv. Jones (1997) no especifica cuántas páginas analizó o cuántos bibliotecarios entrevistó.

la herramienta principal de búsqueda de información para sus trabajos de clase. El setenta y un por ciento de los jóvenes encuestados contestaron que utilizan principalmente los recursos de Internet para sus trabajos. Los estudiantes “dicen que la facilidad y la rapidez de las búsquedas en línea son sus principales razones para no utilizar la biblioteca” (Lenhart y otros, p.36). Además, Quinlan (4) señaló que:

El uso de la *world wide web* en la clase está creciendo a un ritmo asombroso y está afectando a la forma de trabajar de los profesores y estudiantes... Debido a su interfaz gráfico fácil de utilizar... la web se ha convertido en una herramienta atractiva para la enseñanza centrada en el estudiante. (p. 15)

Puesto que cada vez más jóvenes utilizan la web para satisfacer sus necesidades de información tanto personal como relacionada con sus tareas de clase, los investigadores han comenzado a estudiar su forma de buscar información en el entorno digital (5, 6, 7, 8, 9). Dos estudios que son relevantes para este trabajo son los de Agosto (10) y Fidel (11). Agosto, que estudió el uso de la web por los jóvenes, halló que muchos de los sitios web que visitaron los participantes del estudio les aburrían. Por ejemplo, cuando se les pide a los jóvenes que evalúen un grupo de páginas web seleccionadas de listas de sitios web premiados dirigidas a adolescentes, incluidas la página “700+ Great Sites” [“Más de 700 sitios web fabulosos”] de la Asociación Americana de Bibliotecarios (<http://www.ala.org/parentspage/greatsites>) y la página “Blue Web’n Learning” [La web azul y el aprendizaje] de la compañía Pacific Bell (<http://www.kn.pacbell.com/wired/bluwebn/>), una de las reacciones más comunes fue la de aburrimiento e indiferencia. Agosto dedujo que los participantes del estudio encontraron los sitios web del experimento aburridos debido a habían sido diseñado por adultos que utilizaron sus propios criterios de evaluación al premiarlos más que basar estos premios en las preferencias de información expresadas por los jóvenes.

Fidel y otros (11) hallaron que a los alumnos de instituto que estudiaron les gustaban hacer búsquedas en la web porque tenía una variedad de formatos, mostraba imágenes, trataba una multitud de temas y ofrecía fácil acceso a la información. Estaban satisfechos con los resultados de sus búsquedas pero se impacientaban con la lentitud de respuesta. Además, tendían a consultar las páginas de forma rápida y a ojearlas muy por encima más que leerlas detenidamente.

Los estudios de mercado resaltan otro aspecto más del uso de Internet por los jóvenes. De acuerdo con Wellner (12), los adolescentes:

...están tan inmersos en la altas tecnologías que casi forman parte natural de su entorno. Nunca han conocido un mundo sin teléfono de botones, aparatos de vídeo, microondas, discos compactos, ordenadores personales e Internet. Por sí sola, la tecnología no les entusiasma en especial. (p.42)

En otras palabras, tener simplemente Internet no les es suficiente. Cuando los jóvenes utilizan la web, al igual que en el mundo real, su interés principal son las actividades sociales. Además de usar la web como herramienta para la recogida de

información, comprar y sus trabajos de clase, los jóvenes ven la web como un medio para mantenerse en contacto y relacionarse con sus amigos. Ebenkamp (13) señaló que “esta actitud puede tener grandes implicaciones para el diseño de los sitios web y el desarrollo de software” (p.18).

Si los bibliotecarios quieren atraer a los adolescentes a sus colecciones y servicios, deben integrarse de lleno en la comunidad electrónica. Además, las páginas web deben atender las necesidades de los jóvenes en muchos niveles: académicos, sociales y de ocio. Aunque la necesidad de buscar información para preparar un trabajo de clase puede ser la razón de que un adolescente consulte la página de la biblioteca, los aspectos sociales y de ocio pueden ser vitales para asegurarnos de que vuelva a visitarla.

3. MÉTODO

Se utilizó un cuestionario como principal método de recogida de datos que se comprobó de antemano con un grupo de bibliotecarios de bibliotecas escolares y públicas de Filadelfia, Pensilvania. [v] En otoño del 2001, se envió por correo una versión revisada de este cuestionario a 191 bibliotecas canadienses y americanas que aparecen en el *Virtual YA Index: Public Libraries With Young Adult Web Pages* (1) [Índice Virtual para Jóvenes: Bibliotecas Públicas con Páginas Web para Adolescentes]. Las bibliotecas representaban comunidades urbanas, zonas residenciales y zonas rurales de los Estados Unidos y Canadá. Además, se utilizó el *Bowker's American Library Directory* (14) [Directorio de Bibliotecas Americanas de Bowker] para recoger información complementaria sobre cada biblioteca como tamaño de la población a la que servía, número de sucursales, número de personal profesional y de apoyo y estadísticas de circulación.

La tasa de respuesta fue del 33% y la Tabla 1, que presenta la respuesta al cuestionario por localidad, muestra que las bibliotecas que respondieron pertenecían a 29 de los 35 estados de los Estados Unidos y a cuatro provincias de las seis de Canadá. Las bibliotecas que respondieron servían una población de entre 9.463 a 1.287.348 habitantes, con un promedio de 195.000. El total de personal oscilaba entre un mínimo de 5 y un máximo de 455 y la biblioteca más grande tenía 24 sucursales.

v. El cuestionario se encuentra en <http://www.cis.drexel.edu/faculty/hughes>.

Localidad	Nº de bibliotecas encuestadas	Nº de bibliotecas que respondieron
Arizona	4	1
California	19	7
Carolina del Norte	1	1
Carolina del Sur	3	1
Colorado	5	1
Connecticut	4	2
Florida	5	2
Georgia	3	0
Idaho	1	1
Illinois	9	2
Indiana	6	2
Iowa	3	2
Kansas	2	1
Louisiana	2	0
Maine	2	1
Maryland	3	0
Massachusetts	10	4
Michigan	19	3
Minnesota	4	1
Missouri	4	1
Nebraska	1	0
New Hampshire	2	1
Nueva Jersey	6	2
Nueva York	16	3
Ohio	16	7
Oklahoma	1	1
Oregon	5	1
Pennsylvania	1	0
Rhode Island	2	2
Texas	4	1
Utah	1	0
Virginia	6	1
Washington	2	1
Wisconsin	2	3
Wyoming	2	1
Canadá	15	6
Total	191	63

Tabla 1. Respuesta al cuestionario por localidad

4. RESULTADOS

Ésta está organizada de acuerdo con las siguientes preguntas de investigación: 1) ¿Qué motiva la creación de páginas webs para jóvenes; en concreto, quién participa en su creación, cómo se financian y quién las mantiene y cómo? 2) ¿Qué necesidades de información de los jóvenes intentan satisfacer estas páginas? 3) ¿Qué técnicas utilizan las bibliotecas para dar a conocer estas páginas a los jóvenes y otros miembros de la comunidad? 4) ¿Qué obstáculos existen en la creación y mantenimiento de estas páginas?

4.1. ¿Qué motiva la creación de páginas web para jóvenes?

Las páginas web dirigidas a los jóvenes se crearon por varias razones. Las principales razones fueron las siguientes: el bibliotecario pensaba que sería una buena idea (51%), el bibliotecario quería proporcionar un servicio de extensión bibliotecaria para los adolescentes (49%), el director de la biblioteca o de la sección necesitaba un sitio web (48%) y el bibliotecario creó el sitio web como parte del plan de relaciones públicas de la biblioteca (33%). Como explicó un bibliotecario: “Tenemos páginas dedicadas a cada sección y servicio de la biblioteca. La creación de una página web para jóvenes era, por lo tanto, una consecuencia natural del desarrollo del sitio web de nuestra biblioteca”. Sólo 12 de las páginas se crearon como resultado de las peticiones de los adolescentes.

Varias personas participaron en el desarrollo de las páginas web. En 26 de las bibliotecas, la página web fue creada por una persona que fue: el bibliotecario encargado de la sección juvenil (14), el administrador del sitio web (8), un bibliotecario encargado de la sección de adultos (2), el bibliotecario de la sección infantil (1) o el técnico informático (1). En 23 bibliotecas, el bibliotecario encargado de la sección juvenil junto con el administrador del sitio web crearon la página. Los adolescentes ayudaron a crear 51 de las páginas web y en cuatro de estas bibliotecas el consejo juvenil asesor fue completamente responsable de la creación de la página. Como muestra la Tabla 2, los jóvenes contribuyeron al contenido y con ideas sobre el diseño, sugirieron enlaces y diseñaron logotipos. Los bibliotecarios solicitaron la opinión de los jóvenes utilizando encuestas, entrevistas, grupos de debate y consejos juveniles asesores.

En 12 de las bibliotecas, los jóvenes no participaron en la creación de las páginas web para adolescentes de la biblioteca. Las razones de esto variaban. En tres casos, los bibliotecarios dijeron que en el momento en el que se estaba creando la página web, el consejo juvenil asesor se estaba formando. Otro bibliotecario dijo que el organismo encargado de las bibliotecas del distrito le prohibió que implicara a los adolescentes. Finalmente, tres bibliotecarios reconocieron que sus esfuerzos por implicar a los jóvenes habían fracasado por lo que ellos describieron como “una falta de interés por parte de los adolescentes”.

Función	Nº. de bibliotecas
Contribuyeron al contenido (reseñas de libros, composiciones originales, ilustraciones artísticas, etc.)	32
Sugirieron enlaces	36
Contribuyeron con ideas sobre el diseño (logotipos, gráficos, presentación, botones, colores, etc.)	22
Diseñaron y crearon el sitio	4
No participaron	12

Tabla 2. Función desempeñada por los jóvenes en el desarrollo del sitio web

El noventa y dos por ciento de las páginas web fueron financiadas por el presupuesto normal de la biblioteca mientras que la financiación del ocho por ciento restante es variada. Dos páginas fueron financiadas por una subvención de una donación local y tres fueron financiadas gratis por el municipio. Uno de los bibliotecarios contestó que ella personalmente costea la página web en donde publica una revista electrónica editada por el grupo juvenil asesor, pues piensa que las restricciones impuestas por la dirección, como por ejemplo que aparezca el logotipo de la biblioteca y la limitación del tiempo de carga de las páginas, coharta la creatividad de los adolescentes y, por lo tanto, utiliza su propio dinero para ofrecerles un sitio web donde ellos pueden tener el control total del diseño.

Encontrar tiempo para mantener y actualizar los sitios web ha resultado ser uno de los principales retos de todos los bibliotecarios que respondieron al cuestionario. La mayoría de las páginas web se mantienen bien por el bibliotecario encargado de la sección juvenil o el de la sección infantil, con frecuencia en colaboración con administrador del sitio web de la biblioteca. Un bibliotecario dijo: “Es difícil encontrar el tiempo que requiere el mantenimiento de la página, especialmente además de todas las otras responsabilidades que ya tengo”. Otro fue más contundente: “La actualización es una pesadilla y lo seguirá siendo... Mi página web para adolescentes tiene más de 1.000 enlaces”. Otro bibliotecario sugirió la siguiente solución:

Como bibliotecario ocupado que soy encuentro que la única manera de mantener el sitio web actualizado es tener el editor html abierto en el ordenador siempre, para añadir sitios interesantes a medida que me los encuentro, a veces en una revista de biblioteconomía, a veces en la bibliografía de un libro que estoy catalogando y a veces recomendados por un adolescente, un padre o un profesor. Reservar tiempo para “actualizar la página web” es poco realista... pues sólo se necesita un minuto o dos para añadir un enlace, incluir una anotación a una página web o un par de libros a una lista de lecturas recomendadas o un poema que un adolescente me sugerido que se incluya.

En siete bibliotecas, el consejo juvenil asesor ayudó en el mantenimiento del sitio web aunque esto no ha sido posible en muchas bibliotecas, ya que la dirección teme

que los jóvenes añadan contenido inapropiado o que no haya sido adecuadamente autorizado, cambien el diseño de la página o accedan a información confidencial de la biblioteca como, por ejemplo, los datos personales de los usuarios. Un bibliotecario explicó que “por razones de seguridad, la dirección de la biblioteca no se fía de que los jóvenes voluntarios trabajen directamente con la página web. Por tanto, su actualización depende de mí”. Otro contestó: “Me encantaría que los jóvenes actualizaran el sitio web pero todo tiene que pasar por el administrador del sitio web”.

4.2. ¿Qué objetivo persiguen las páginas web de la biblioteca para jóvenes?

Aunque el 16% de las bibliotecas decidieron centrarse exclusivamente en satisfacer las necesidades de los adultos más jóvenes (de 12 a 15 años), la mayoría (84%) diseñaron sus páginas web para satisfacer las necesidades de todos los adultos (de 12 a 18 años). Seis de los bibliotecarios que respondieron al cuestionario dijeron que sus páginas web también iban dirigidas a los adultos que trabajan con adolescentes, entre los que se incluyen padres, profesores, bibliotecarios escolares y otros bibliotecarios encargados de la sección juvenil. La Tabla 3 nos muestra que ofrecer ayuda con los deberes, promocionar libros y fomentar la lectura, anunciar actividades de la biblioteca y ofrecer información universitaria y de orientación profesional están entre los objetivos principales que los bibliotecarios persiguen con sus páginas web.

Objetivo	Nº de sitios web	Porcentaje
Ofrecer ayuda con los deberes	60	95.2
Promocionar libros y fomentar la lectura	55	87.3
Anunciar actividades de la biblioteca	53	84.1
Ofrecer información universitaria	44	69.8
Ofrecer servicios de referencia	33	52.4
Ofrecer orientación profesional	32	50.8
Ofrecer a los jóvenes un lugar donde publicar sus creaciones literarias, artísticas, críticas	30	47.6
Dar a conocer a los adolescentes las oportunidades de voluntariado en la comunidad y/o en la biblioteca	28	44.4
Ofrecer información sobre los recursos de la comunidad	26	41.3
Dar a los jóvenes la oportunidad de contribuir en el programa de la biblioteca	26	41.3
Ofrecer acceso a las actividades lúdicas (juegos, música, revistas electrónicas, etc.)	19	30.2
Ofrecer información sobre las escuelas locales, incluidas las listas de lectura para el verano	18	28.6
Ofrecer información sobre eventos de la comunidad	17	27
Promocionar Internet	15	23.8
Ofrecer un lugar donde los jóvenes puedan relacionarse entre sí	8	12.7

Tabla 3. Objetivo de las páginas web de la biblioteca para jóvenes

El psicólogo Robert Havighurst (15) identificó once características de desarrollo asociadas a la transición del individuo de la niñez a la adolescencia. Entre ellas están las siguientes: adaptación a un nuevo sentido físico de uno mismo, adaptación a nuevas capacidades intelectuales, adaptación al incremento de las demandas cognitivas en la escuela, desarrollo de las destrezas verbales, desarrollo de un sentido personal de la identidad, establecimiento de metas vocacionales para el futuro, establecer independencia psicológica y emocional de los padres, desarrollo de relaciones estables y productivas con compañeros, aprender a manejar la sexualidad de uno, adopción de un sistema de valores personal y desarrollo de un mayor control de los impulsos y de la madurez de comportamiento. Cada una de estas características definidas por Havighurst se pueden ver como elementos del sentido global de uno mismo que los adolescentes llevan consigo hasta la mayoría de edad. La Tabla 4 mostrará cómo los bibliotecarios que respondieron usaron sus páginas web para atender a las necesidades de desarrollo según Havighurst. Ayudar a los adolescentes a alcanzar el éxito en la escuela y proporcionar oportunidades para el ocio y la diversión eran las necesidades que más frecuentemente se intentaban atender, seguido de la intención de ayudarles a establecer sus funciones como adultos y ofrecerles la posibilidad de dar expresión a su creatividad. Las necesidades evolutivas que menos fueron tenidas en cuenta eran las de ayudar a los adolescentes a desarrollar relaciones satisfactorias con padres y compañeros y a desarrollar una filosofía de vida personal coherente.

Necesidades	Nº de sitios web	Porcentaje
Oportunidades para el ocio y el entretenimiento	51	81.0
Ayudas para alcanzar el éxito en la escuela	48	76.2
Ayudas para establecer sus funciones como adultos (por ej., información universitaria, profesional, sexual)	33	52.4
Oportunidades para dar expresión a su creatividad	29	46.0
Demostración de que son normales física, mental, emocional y socialmente	24	38.1
Necesidad de contribuir a mejorar su comunidad	22	34.9
Necesidad de identificarse con un sitio	19	30.2
Orientación para resolver problemas con miembros de la familia	10	15.9
Ayudas para desarrollar relaciones personal y social satisfactorias con otros jóvenes	10	15.9
Ayudas para desarrollar actitudes sociales positivas y conseguir cierto grado de comportamiento social responsable	10	15.9
Apoyo para desarrollar una filosofía de vida personal coherente	5	7.9

Tabla 4. Cómo hicieron frente los bibliotecarios a las necesidades de desarrollo según Havighurst

Los criterios de selección más comunes que los bibliotecarios utilizaron para incluir enlaces a otras páginas web fueron el atractivo visual de la página, la facilidad

de navegación, actualidad y fiabilidad de la información y la credibilidad del autor de la página. Además, los bibliotecarios tuvieron en cuenta los derechos sobre la libertades de expresión, religión, reunión, etc. recogidas en la Primera Enmienda de la Constitución de los Estados Unidos que tienen los adolescentes en el proceso de selección de los enlaces. El setenta y tres por ciento de los bibliotecarios respondieron que incluyen enlaces a sitios web que no están de acuerdo con los valores generales de la comunidad, pues, como uno explicó: “Nuestra comunidad es muy conservadora y, por ello, pienso que es importante que la página web de los adolescentes trate temas de interés para ellos a través bien de información original (bibliografías o guías) o mediante enlaces. Puede que éste sea el único lugar donde pueden encontrar información de un modo anónimo”. Otro bibliotecario añadió: “Intento ampliar sus horizontes”. Sólo el 29% de los bibliotecarios tuvieron en cuenta si el enlace en cuestión atendía a las necesidades de los diferentes sectores étnicos, raciales o culturales de su comunidad.

4.3. ¿Cómo promocionaron sus páginas web dirigidas a los adolescentes?

El refrán “Si siembras, recoges” no se cumple en el caso de las páginas web. Si las bibliotecas quieren que los usuarios, en especial los adolescentes, visiten sus páginas web, debe mostrarles que éstas son útiles para ellos. Sólo dos bibliotecarios que respondieron a la encuesta dijeron que no habían hecho nada para promover las páginas web y, como uno de ellos comentó: “Necesitamos hacer algo al respecto”.

La Tabla 5 enumera las formas más frecuentes de promover las páginas web para adolescentes. El método más común fue insertar un anuncio, incluyendo su enlace, sobre la página para adultos en la página principal de la biblioteca. Otro modo muy común fue informar a las escuelas locales y, en especial, a sus bibliotecarios.

Técnica de promoción	Nº de bibliotecas
Anuncios en la página principal de la biblioteca	45
Contacto con los bibliotecarios de las escuelas	33
Distribución de marcadores de páginas	30
Boletín informativo de la biblioteca	30
Visitas a las escuelas locales	30
Animar a los jóvenes a hablar sobre la página	23
Hojas publicitarias	22
Hablar a asociaciones de la comunidad	12
Anuncios en periódicos locales	11
Pósters	7
Anuncios por radio	1

Tabla 5. Formas de promover las páginas para adolescentes

También se aportaron algunas ideas únicas para promover las páginas web; por ejemplo, un bibliotecario organizó un concurso con motivo de la inauguración de su sitio web. Entre los premios incluidos estaban un reproductor de MP3, un teléfono móvil con saldo y un cupón por valor de 50 dólares para canjear en el centro comercial de la localidad. Otra bibliotecaria anunció su página web para adolescentes en la sección dedicada al tiempo de la compañía por cable de la localidad. Y, además, otra bibliotecaria incluyó la dirección de la página web en su firma de correo electrónico. Como frecuentemente envía mensajes de forma masiva a los adolescentes de su comunidad, su firma les recuerda “de un modo sutil” que visiten la página web.

4.4. ¿Qué dificultades y barreras necesitan superarse?

Las dificultades y barreras a las que se enfrentaron los bibliotecarios al crear las páginas web para adolescentes se agruparon en seis categorías: falta de tiempo, falta de personal, falta de formación, conseguir que otros bibliotecarios utilicen las páginas, limitaciones de diseño y lo que un bibliotecario denominó “censura interna”. Encontrar personal para crear y mantener las páginas web fue difícil para casi todos los bibliotecarios que respondieron, especialmente debido a los recortes de los presupuestos estatales. Otra dificultad común fue encontrar tiempo para mantener las páginas: añadir nuevos contenidos, quitar o reparar los enlaces obsoletos y rediseñar las páginas a partir de las sugerencias de los jóvenes. A pesar de estas tareas a las que hay que dedicar mucho tiempo, los bibliotecarios encontraron la forma de realizar estos trabajos lo mejor que pudieron. La falta de formación en la creación y diseño de páginas web fue otro obstáculo y la mayoría de los bibliotecarios que respondieron se describieron a ellos mismos como “autodidactas” teniendo que recurrir al uso de herramientas de autoedición de páginas web como *Dreamweaver* y *Claris Homepage*.

Algunos bibliotecarios manifestaron que habían encontrado difícil hacer que otros bibliotecarios usasen las páginas web para adolescentes de la biblioteca. Un bibliotecario explicó que “conseguir que sus compañeros usaran las páginas para responder a las preguntas de los adolescentes relacionadas con sus tareas escolares es algo muy difícil ..., a veces es difícil hacer que la gente acepte las nuevas tecnologías”. Otra bibliotecaria dijo que “tiene que promocionarse ella misma de una manera descarada” teniendo que recurrir a las siguientes tácticas: enviar circulares y mensajes de buzón de voz a grupos, resaltar los nuevos contenidos de la página en las reuniones mensuales y organizando visitas guiadas a las páginas web de los jóvenes.

Uno de los mayores retos a los que se enfrentaron los bibliotecarios fueron las limitaciones impuestas por la dirección de la biblioteca en cuanto al diseño o el aspecto de las páginas web para adolescentes. Un bibliotecario explicó:

“Nos tuvimos que oponer a aquéllos que querían un aspecto uniforme para todo el sitio web de la biblioteca. El diseño que utilizan la mayoría de las bibliotecas no es atractivo para los jóvenes. Pensábamos que el diseño de la página web de los adolescentes

necesita atraer al público al que iba dirigido...Las bibliotecas ofrecen muchas cosas a gente muy variada. No ofertamos un único producto a un único tipo de cliente y, por lo tanto, el diseño de las páginas web para los jóvenes debería ser diferente”.

Varios bibliotecarios también padecieron “censura interna”. En una biblioteca, el director se opuso a que se utilizase la categoría “Gay, Lesbiana, Bisexual y Transexual”. En este caso, el bibliotecario “accedió de mala gana a cambiarlo a ‘Orientación Sexual’ previendo el rechazo de la Comisión de la Biblioteca”. En otra biblioteca, cuando el director descubrió un enlace a *Teenwire*, una página patrocinada por la Planificación Familiar, el bibliotecario fue destituido de su puesto como responsable del mantenimiento de la página web. Con objeto de protegerse de quejas sobre el contenido, tanto interno como externo, “en los temas de religión, sexualidad, y lo sobrenatural”, otro bibliotecario, actuando *a priori*, adoptó una política de selección de sitios web que se correspondía con los objetivos de la biblioteca a la que cualquier persona podía acceder desde la misma página de los adolescentes.

5. INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

5.1. Atender a las necesidades de desarrollo de los jóvenes

La mayoría de los bibliotecarios que respondieron tendían a usar sus páginas web para jóvenes para ofrecer ayuda de referencia, apoyo educativo e información local de interés para ellos, atendiendo de este modo a las necesidades de los adolescentes de adaptarse a sus nuevas habilidades intelectuales, al aumento de las demandas cognitivas de la escuela, a ampliar sus habilidades verbales y a desarrollar unas metas vocacionales para el futuro. Estos servicios, que tratan del objetivo de la biblioteca pública de apoyar a los estudiantes en su aprendizaje, representan la función tradicional de la biblioteca que la gente espera que las bibliotecas de su comunidad desempeñen (16).

Aunque ayudar a los estudiantes a aprender es importante, las investigaciones nos muestran que los adolescentes también utilizan la web como una herramienta social (para comunicarse con sus amigos a través del correo electrónico y el *chat*) y como fuente de entretenimiento (para jugar o descargar juegos, escuchar música o navegar por la red por diversión) (3). Jones (17) señaló que mientras que muchos bibliotecarios pueden ver estas actividades como una “pérdida de tiempo, nada puede estar más lejos de la verdad” (p. 18). Por el contrario, los componentes interactivos de Internet como, por ejemplo, el correo electrónico y *chat* permiten a los adolescentes “descubrir formas de conectarse positivamente con compañeros y adultos para definir sus sistemas de valores, ser socialmente competentes, mejorar su autoestima y para aprender nuevas cosas y destrezas”; todas son necesidades del desarrollo identificadas por Havighurst (15) como importantísimas para el desarrollo normal de los adolescentes. Igualmente, al utilizar las página web de la biblioteca

para ofrecer a los jóvenes oportunidades para la diversión y relajación y salidas a su creatividad, las bibliotecas están contribuyendo al desarrollo de los adolescentes de una manera saludable. La adolescencia es una etapa en la que los jóvenes “empiezan a desarrollar sus aficiones; es decir, lo que le gusta hacer con su tiempo” (17). De este modo, las bibliotecas no sólo ofrecen a los jóvenes un lugar seguro para pasar el rato con sus amigos, sino que también les estimulan a identificarse a ellos mismos como usuarios de la biblioteca.

Sólo tres de los bibliotecarios escuestados respondieron que la página web de su biblioteca ofrecía servicios interactivos automatizados y sólo el 12,7% indicaron que el objetivo de la páginas web de la biblioteca dirigidas a los adolescentes era ayudarles a ponerse en contacto con otros jóvenes. En un caso, la biblioteca ofrecía un enlace interactivo que les permitía plantear preguntas al personal bibliotecario. En otro caso, la biblioteca ofrecía varios servicios interactivos, incluida la posibilidad de contribuir con reseñas sobre música, libros y películas y con composiciones originales. Además, esta biblioteca ofrecía servicios de correo electrónico y *chat* que también les permitía ponerse en contacto con el personal de la biblioteca. De acuerdo con Braun (18), hay muchas razones posibles para explicar el desajuste que existe entre lo que las bibliotecas ofrecen y lo que los jóvenes esperan de la web. Muchas bibliotecas no poseen los conocimientos técnicos necesarios para introducir algunas de las características de la alta tecnología que los jóvenes encuentran más atractivas. A otros bibliotecarios puede que les resulte difícil encontrar la manera de integrar programas como el correo electrónico y el *chat* en sus servicios, de tal modo que complementen y apoyen la misión de la biblioteca. Por último, la preocupación por las cuestiones de seguridad de los ordenadores y de la información puede disuadir a algunas bibliotecas a incluir estos servicios. No obstante, como Braun (18) señaló todas y cada una de estas razones pueden ser válidas:

Los adolescentes están descubriendo que pueden ir a otros sitios en vez de a la biblioteca para conseguir la información que necesitan o ponerse en contacto con otros a través de Internet. Si las páginas web de la biblioteca para jóvenes no prestan atención a los servicios de la web en los que los jóvenes están más interesados en utilizar, puede que algún día estas páginas web de la biblioteca no tengan razón de ser. (p. viii)

En cambio, el 81% de los bibliotecarios indicaron que sus páginas web ofrecían a los jóvenes oportunidades para divertirse y relajarse y el 46% incluían la posibilidad de que los adolescentes se expresasen creativamente. Las actividades lúdicas como juegos, música, revistas electrónicas y listas de lecturas recomendadas eran la forma común de atender las necesidades de diversión de los adolescentes. Para las cuestiones relacionadas con la creatividad, la página web incluía enlaces a revistas literarias y a galerías de arte en línea y a formularios electrónicos para que los jóvenes pudieran enviar sus reseñas de libros al personal bibliotecario.

El *Search Institute* (19), una organización no lucrativa independiente cuya misión es mejorar el bienestar de jóvenes y niños, ha identificado 40 valores que ayudan

a la gente joven a crecer sanos, solidarios y responsables. Éstos incluyen valores externos como apoyo, capacitación, límites y expectativas y el uso constructivo del tiempo y valores internos como el compromiso para aprender, valores positivos, habilidades sociales y una visión optimista. Al igual que las características del desarrollo de Havighurst, estos valores deben ser traducidos en necesidades de información y deben ser abordados por los servicios de la biblioteca para adolescentes tanto en sus programas, servicios de referencia, el desarrollo de la colección como en la creación y mantenimiento de páginas web para adolescentes.

5.2. La importancia de la participación de los jóvenes

La implicación de los jóvenes en las actividades de la biblioteca está directamente relacionada con los conceptos adoptados por los programas de desarrollo de la juventud en general. De acuerdo con Jones (17) “cuando se implica a los jóvenes esto hace que contribuyan con sus habilidades, destrezas e intereses y les demuestra que la comunidad los valora y les ofrece la oportunidad de colaborar en el bien de su comunidad” (p. 11). La mayoría de los bibliotecarios que respondieron indicaron que los jóvenes contribuían en el desarrollo de las páginas web para adolescentes de la biblioteca. En 47 bibliotecas los jóvenes contribuyeron con contenidos y con ideas sobre el diseño, sugirieron enlaces y diseñaron los logotipos de las páginas web y en cuatro bibliotecas ellos mismos crearon la página web. Doce bibliotecas (el 19%) no incluyeron a los jóvenes en el proceso de desarrollo de las páginas.

A medida que las bibliotecas continúan ampliando sus servicios a los jóvenes a través de la web, el grado de participación de éstos necesita aumentar también. Las bibliotecas necesitan responsabilizar a los jóvenes implicándolos en todas las fases del desarrollo del sitio web desde la planificación y su puesta en marcha hasta su evaluación posterior. Holt, Dresang y Gross (20) indicaron que “la planificación de los programas de las bibliotecas públicas para niños en edad escolar siempre se ha basado en la experiencia del bibliotecario partiendo de la noción de que aquello que ha funcionado, lo seguirá haciendo y en la creencia de que mientras los niños usen la biblioteca y sus padres estén satisfechos, el programa funciona bien” (p.6). La ineficacia de este planteamiento se aplica también para los servicios bibliotecarios para jóvenes, incluida la creación de páginas web. Si los bibliotecarios quieren desarrollar páginas web que utilicen los jóvenes, deben implicar a los jóvenes en “acciones que requieran responsabilidad y en la toma de decisiones importantes que afecten al diseño y prestación de servicios bibliotecarios y de información para otros jóvenes y la comunidad” (21).

Para lograr esto, los bibliotecarios y la dirección de la biblioteca necesitan ser educados sobre el valor de la participación de la juventud. Algunos bibliotecarios indicaron que “[con frecuencia] la dirección de la biblioteca se siente incómoda teniendo adolescentes como voluntarios que trabajan de algún modo en tareas relacionadas con el desarrollo del sitio web” por razones que suelen estar relacionadas

con la seguridad y la confidencialidad de la información. Este tipo de cuestiones sociales (y nacionales) deberían tratarse también pero van más allá del objetivo de este artículo. No obstante, en algunos casos, la dirección de la biblioteca se muestra indecisa a la hora de confiar en los jóvenes el desarrollo de la página web, incluso bajo la supervisión del bibliotecario, por miedo a las críticas externas a la biblioteca. En este caso, el desarrollo de una política de selección de enlaces que se pueden incluir en la página web que se corresponda con la misión de la biblioteca, como hizo uno de los encuestados, puede ayudar a aliviar las preocupaciones de la dirección.

5.3. Cuestiones relacionadas con el diseño del sitio web

Los resultados de este estudio reflejan varias cuestiones de diseño de la página web que las bibliotecas han de tratar al ofrecer servicios y programas dirigidos a los jóvenes a través de Internet. En primer lugar, la mayoría de los bibliotecarios encuestados se describían a ellos mismos como diseñadores “autodidactas” de páginas web. Es muy importante que las bibliotecas les ofrezcan a su personal la oportunidad de formarse en el diseño de sitios web. Incluso si el responsable de la mayor parte del trabajo relacionado con el sitio web es un asesor, un especialista en tecnología, un webmaster profesional o un grupo de jóvenes, los bibliotecarios necesitan tener conocimientos sobre el diseño de sitios web y los requisitos que ha de reunir un sitio web de calidad.

En segundo lugar, las bibliotecas necesitan tener muy en cuenta el diseño o el “look” de un sitio web para jóvenes. Aunque es lógico que la dirección de la biblioteca abogue por un diseño uniforme para todo el sitio web de la biblioteca, es importante entender y respetar las necesidades y gustos de los adolescentes. Como muchos de los bibliotecarios encuestados indicaron las “páginas con aspecto serio como si estuviesen dirigidas a adultos no resultan atractivas a un público joven”. Braun (18) recomienda que las bibliotecas utilicen gráficos y colores que creen una imagen propia de los servicios bibliotecarios para jóvenes, una imagen que demuestre a los adolescentes que se valoran sus necesidades específicas. Además, Braun recomienda encarecidamente a las bibliotecas que incluyan actividades y funciones dirigidas a las necesidades académicas, sociales y de ocio de los adolescentes.

Finalmente, si las bibliotecas realmente desean ofrecer servicios y programas para jóvenes a través de Internet, deben permitir que los bibliotecarios que trabajen con los jóvenes dediquen el tiempo necesario a desarrollar y mantener el sitio web. Uno de los bibliotecarios de nuestro estudio precisó que para ser eficaz “el sitio web para jóvenes debe ocupar un lugar destacado en nuestra lista de prioridades”. El desarrollo y mantenimiento de la página web no puede hacerse “además de todas las otras responsabilidades que conllevan los servicios para los adolescentes”.

5.4. Las páginas web para jóvenes son dinámicas por naturaleza

De acuerdo con los encuestados, sus páginas web para adolescentes están constantemente evolucionando a medida que cambian los intereses y las necesidades de los jóvenes que las utilizan, incrementan las posibilidades tecnológicas y los bibliotecarios conocen mejor cómo integrar de un modo eficaz las páginas web dentro de sus programas y servicios para jóvenes. Varios bibliotecarios dijeron que sus sitios web estaban en la actualidad experimentando cambios importantes; algunos debido a que eran aburridos y poco interesantes para los jóvenes, otros debido a que el planteamiento de la página había cambiado y aún otros debido a que la dirección les había permitido incorporar funciones interactivas.

La evaluación de las páginas web para jóvenes necesita ser un proceso continuo. La inclusión de adolescentes en la confección de las páginas web será útil para aquellos que contribuyen y ayudará a mantener el sitio web interesante para otros jóvenes. Los bibliotecarios que hacen esto sirven de modelo para que otros sigan sus pasos.

6. CONCLUSIÓN

Los bibliotecarios que crean páginas web para jóvenes tienen que aprender mucho los unos de los otros y de las investigaciones sobre el uso de Internet por los adolescentes. Este estudio sugiere que antes de que los bibliotecarios comiencen a crear un sitio web, necesitan conocer la edad del público al que va dirigido, averiguar sus necesidades y expectativas y definir un objetivo coherente para el sitio. Se necesitan examinar cuestiones tales como, qué tecnologías interactivas para la comunicación incluir y cómo mejor tener en cuenta el comportamiento de búsqueda en línea de los jóvenes. Una manera de conseguir esto puede ser mediante entrevistas con grupos de adolescentes, educadores y padres de la comunidad (22).

Los bibliotecarios también necesitan utilizar estrategias para hacer que los adolescente contribuyan en el desarrollo del contenido y en el diseño de la web, su mantenimiento y promoción. Tal y como Jones (17) y Braun (18) señalaron, la contribución por parte de los adolescentes es un componente clave para el éxito de la web de la biblioteca y los bibliotecarios necesitan tener en cuenta métodos no tradicionales de mostrar a los jóvenes el valor que tiene el sitio web de la biblioteca para sus vidas.

Por último, los bibliotecarios necesitan desarrollar un plan para hacer frente a las cuestiones de desarrollo, gestión y mantenimiento del sitio web. Por ejemplo, elaborando una política de selección de enlaces que muestre que el sitio web apoya la misión global de la biblioteca y está de acuerdo con su política sobre libertad intelectual, pudiendo evitar con ello la censura interna y externa. Antes de empezar, también se necesitan resolver con la dirección de la biblioteca cuestiones tales como,

quién es responsable del mantenimiento del sitio web y cuánto tiempo asignar a esta tarea.

Agosto (23) señaló que “la juventud de hoy es el futuro de la nueva sociedad de la información electrónica” (p. 340). La juventud actual es también el futuro de las bibliotecas públicas de este país. Creando sitios web para jóvenes que no sólo atienden las necesidades de crecimiento de los jóvenes sino que también respetan sus conocimientos tecnológicos de la web y de su diseño, los bibliotecarios pueden estimular a los adolescentes a convertirse en defensores de por vida de las bibliotecas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. FIRESTONE, T. *The virtual YA index: Public libraries with young adult web pages*. Retrieved September 2001 from <http://yahelp.suffolk.lib.ny.us/virtual.html>, 2002.
2. JONES, P. "A cyber-room of their own: How libraries use Web pages to attract young adults". *School Library Journal*, 1997, 43, 34-37.
3. LENHART, A., RAINIE, L., & LEWIS, O. *Teenage life online: The rise of the instant-messaging generation and the Internet's impact on friendships and family relationships*. Washington, DC: Pew Internet and American Life Project. Retrieved September 30, 2002, from <http://www.pewinternet.org/>, 2001.
4. QUINLAN, L. A. *Creating a classroom kaleidoscope with the World Wide Web*. *Educational Technology*, 1997, 37, 15-22.
5. BILAL, D. "Children's use of the Yahoo! search engine: 1. Cognitive, physical, and affective behaviors on fact-based search tasks". *Journal of the American Society for Information Science*, 2000, 51, 646-665.
6. JACOBSON, F. F., & IGNACIO, E. N. *Teaching reflection: Information seeking and evaluation in a digital library environment*. *Library Trends*, 1997, 45, 771-802.
7. LARGE, A., & BEHESHTI, J. "The Web as a classroom resource: Reactions from the users". *Journal of the American Society for Information Science*, 2000, 51, 1069-1080.
8. NEUMAN, D. *Designing databases as tools for higher-level learning: Insights from instructional systems design*. *Educational Technology Research and Development*, 1993, 41, 25-46.
9. WOLCOTT, M. S. *Information seeking and the World Wide Web: A qualitative study of seventh grade students' search behavior during an inquiry activity*. Unpublished doctoral dissertation, University of San Francisco, 1998.
10. AGOSTO, D. E. "Bounded rationality and satisficing in young people's Web-based decision making". *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 2002a, 53, 16-27.
11. FIDEL, R., DAVIES, R. K., DOUGLASS, M. H., HOLDER, J. K., HOPKINS, C. J., KUSHNER, E. J., MIYAGISHIMA, B. K., & TONEY, C. D. "A visit to the information mall: Web searching behavior of high school students". *Journal of the American Society for Information Science*, 1999, 50, 24-37.
12. WELLNER, A. *Get ready for the generation next*. *Training*, 1999, 36, 42-48.
13. EBENKAMP, B. *Cyber teens get social*. *Brandweek*, 1999, 40, 18-22.
14. BOWKER'S AMERICAN LIBRARY DIRECTORY. New York: Bowker, 2002.
15. HAVIGHURST, R. J. *Developmental tasks and education (3rd ed.)*. New York: Longman, 1972.
16. RODGER, E. J. *Public opinion about the roles of the public library in the community: The results of a recent Gallop poll*. *Public Libraries*, 1994, 33, 23-28.
17. JONES, P. *New directions for library service to young adults*. Chicago, IL: American Library Association, 2002.
18. BRAUN, L. W. *Teens.library: Developing Internet services for young adults*. Chicago, IL: American Library Association, 2002.

19. SEARCH INSTITUTE. 40 developmental assets. Minneapolis, MN: Search Institute. U.S. Department of Education, 1997. Office of Educational Research and Improvement. National Center for Education Statistics. (1995). Services and resources for children and young adults in public libraries. Washington, DC: Government Printing Office. Retrieved October 23, 2002, from <http://nces.ed.gov/pubsearch/pubsinfo.asp?pubid=95357>.
20. HOLT, L. E., DRESANG, E. T., & GROSS, M. *Reducing the digital divide: An outcome-based model for evaluating school aged children's use of technology in an urban public library (Project CATE)*. Unpublished research proposal. Retrieved October 20, 2002, from <http://www.ims.gov/grants/library/pdf/nlg01nrd.pdf>, 2000.
21. Young Adult Library Services Association. Strategic plan. Retrieved November 1, 2002, from <http://www.ala.org/yalsa>.
22. EVERHART, N. *Focus groups in school library settings*. Knowledge Quest, 2002, 30, 36.
23. AGOSTO, D. E. A model of young people's decision-making in using the Web. Library & Information Science Research, 2002b, 24, 311-341.