

NORMAS PARA BIBLIOTECAS PÚBLICAS

SERVICIOS AL PÚBLICO

Publicación Normativa No. BNV 003-2009

2009

INSTITUTO AUTÓNOMO BIBLIOTECA NACIONAL Y DE SERVICIOS DE BIBLIOTECAS

DIRECCIÓN DE SERVICIOS TÉCNICOS BIBLIOTECARIOS

Wolfgang Vicent

UNIDAD DE NORMALIZACIÓN TÉCNICA

Nubia García

Rebeca Ramírez

ELABORACIÓN

Comité Técnico de Normalización / Subcomité de Bibliotecas Públicas

Judith Aguilar

Luz Mary Amoedo

Blanca Arellano

Nubia García

Milagro González

Fernando Millán

Félix Orasma

Lisbeth Pinto

Rebeca Ramírez

Humberto Sánchez

Elsida Tillerio

1ª. ed. digital 2009

Depósito legal lfi 22720090251285

Unidad de Normalización Técnica
Edificio sede Biblioteca Nacional, Cuerpo Administrativo, Nivel S1.
Final Av. Panteón, Esq. Fe a Remedios, Parroquia Altagracia.
Telf.: (0212) 505.90 50
Caracas - República Bolivariana de Venezuela

TABLA DE CONTENIDO

	Pag.
Glosario	ii
Introducción	1
1 Objetivo	2
2 Condiciones generales para la prestación de servicios en las bibliotecas públicas	2
3 Servicios bibliotecarios básicos	2
3.1 Información y referencia	2
3.2 Préstamo en sala	3
3.3 Préstamo circulante	3
3.4 Préstamo interbibliotecario	4
3.5 Servicio para niños	4
3.6 Servicio para jóvenes	5
4 Servicios bibliotecarios especiales	5
4.1 Reprografía	5
4.2 Servicio de extensión cultural	6
4.3 Servicio de extensión bibliotecaria	6
4.4 Servicio audiovisual	7
4.5 Servicios para individuos y grupos con necesidades especiales	7
4.6 Servicio de información para la diversidad cultural	8
4.7 Servicio de información gubernamental, municipal y legislativa	8
4.8 Servicio de apoyo a la educación	9
5 Servicios apoyados en tecnologías de información	9
5.1 Servicio de acceso a Internet	9
5.2 Servicio de referencia virtual	10
5.3 Servicio multimedia	10
Bibliografía	11

GLOSARIO

Archivo vertical

Conjunto de material informativo previamente seleccionado y organizado en carpetas, sobre temas relevantes y de actualidad, obtenido de diversas fuentes: periódicos, revistas, hojas sueltas, folletos, plegables, fotografías e información proveniente de Internet, entre otras.

Bibliobongo

Véase Biblioteca móvil.

Biblioteca

Unidad de información que reúne, procesa, almacena, conserva y facilita fuentes primarias de información en forma de libros, publicaciones periódicas, materiales audiovisuales y no bibliográficos. Pone a disposición de sus usuarios las colecciones que posee y los catálogos correspondientes (manuales y automatizados). Así mismo permite a los lectores la localización de la información que necesitan, para lo cual cuentan con diversas fuentes secundarias, tales como bibliografías, índices y revistas de resúmenes.

Biblioteca móvil

Unidad de información destinada a prestar servicios bibliotecarios a comunidades e instituciones donde no existen condiciones o recursos para construir o adaptar locales destinados a la atención de los usuarios. Sus modalidades, entre otras, son: bibliobús, bibliolancha, bibliobongo y bibliofalca.

Biblioteca pública

Biblioteca general que presta servicio a una comunidad local o regional en lugar de una comunidad nacional. Sus servicios son gratuitos o disponibles por un costo nominal y atiende todo tipo de usuarios, sin prejuicios ni discriminación alguna.

Biblioteca pública central

En la Red Nacional de Bibliotecas Públicas, es la unidad de información estable más importante correspondiente a la capital del estado. Ofrece los servicios propios de una biblioteca pública y actúa como filial de la Biblioteca Nacional en cuanto a recolección, preservación, custodia y difusión del acervo documental de la entidad federal a la cual pertenece.

Caja viajera

Véase Servicio de caja viajera.

Estantería abierta

Forma de organización de la dotación bibliográfica que permite al usuario el acceso directo a las colecciones para servirse por sí mismo de los materiales que necesite.

Estantería cerrada

Forma de organización de la dotación bibliográfica que no permite al usuario el acceso directo a las colecciones, requiriéndose la mediación del personal de la biblioteca.

Extensión cultural

Véase Servicio de extensión cultural.

Formación de usuarios

Acción tendiente a facilitar la orientación al usuario, en forma individual o colectiva, a fin de utilizar eficazmente los recursos y servicios que ofrece la biblioteca.

Préstamo circulante

Servicio que permite al usuario utilizar parte de la colección de la biblioteca fuera del recinto de la misma, por un tiempo determinado.

Préstamo en sala

Servicio que permite al usuario utilizar el acervo de la biblioteca dentro del recinto de la misma.

Préstamo interbibliotecario

Cesión de materiales bibliográficos, no bibliográficos y audiovisuales o copia de los mismos de una unidad de información a otra.

Punto de préstamo

Espacio acondicionado que tiene como objetivo facilitar el préstamo circulante. Se ofrece en comunidades pequeñas, generalmente rurales.

Red de bibliotecas públicas

Conjunto de bibliotecas estructuralmente organizadas para coordinar las actividades, el personal y los recursos, con el objeto de lograr el acceso de los usuarios a la totalidad de los materiales bibliográficos, no bibliográficos y audiovisuales existentes en la entidad federal.

Red Nacional de Bibliotecas Públicas

Conjunto de redes de bibliotecas públicas de las diferentes entidades federales, organizadas para atender las necesidades de información, educación permanente y recreación de la colectividad, mediante los servicios y recursos existentes en cada una de ellas. Su núcleo normativo y coordinador es el Instituto Autónomo Biblioteca Nacional y de Servicios de Bibliotecas.

Servicio de caja viajera

Servicio de extensión bibliotecaria que se presta a partir de las colecciones de una biblioteca pública para atender a comunidades tales como escuelas, hospitales, cárceles, barrios, centros culturales y otras instituciones.

Servicio de extensión bibliotecaria

Actividades programadas para conseguir una mayor utilización de los fondos bibliográficos, no bibliográficos y audiovisuales de la biblioteca, incluso fuera de ella.

Servicio de extensión cultural

Conjunto de actividades de promoción y difusión cultural que realiza la biblioteca en la comunidad.

Servicio de información a la comunidad

Consiste en orientar e informar a los ciudadanos sobre bienes y servicios disponibles en Venezuela, y los trámites y procedimientos que las personas interesadas deben realizar para tener acceso a los mismos.

Servicio de información gubernamental, municipal y legislativa

Aquel destinado a apoyar el trabajo de las autoridades y funcionarios de las Gobernaciones de Estado, Alcaldías y entes legislativos, con información, documentación y datos relevantes, precisos y oportunos para el cumplimiento de sus funciones.

Servicio de información y referencia

Aquel destinado a responder necesidades específicas de información en base a materiales sistematizados tales como: diccionarios, enciclopedias, directorios, etc.

Servicio de reprografía

Acción mediante la cual se suministra copia de un documento perteneciente al acervo de la biblioteca, o parte de éste, a solicitud del usuario.

Servicios bibliotecarios

Actividades y acciones de la biblioteca orientadas a satisfacer las necesidades de información de sus usuarios.

INTRODUCCIÓN

En toda sociedad organizada, las normas para la prestación de cualquier tipo de servicio se establecen con el propósito de ofrecer a los usuarios la satisfacción adecuada de sus necesidades. En el ámbito bibliotecario, las normas orientan tanto a directivos e instituciones coordinadoras como al personal en general en la planificación y ejecución de actividades que persiguen la prestación de servicios de calidad; el establecimiento de los requisitos mínimos para el funcionamiento de las bibliotecas; la optimización de la seguridad, funcionalidad y confort de las edificaciones; la solución de los problemas recurrentes y la satisfacción de las necesidades de los usuarios, con el objetivo final de mejorar las condiciones de vida de los ciudadanos mediante el acceso a la información y el conocimiento.

En lo que respecta al área bibliotecaria pública, cada entidad federal del país es responsable del manejo de sus recursos y del desarrollo y funcionamiento de sus servicios. Sin embargo, a objeto de garantizar y contribuir con el crecimiento cuantitativo, cualitativo y armónico de la Red Nacional de Bibliotecas Públicas y las unidades que la conforman, se ha hecho necesaria la aplicación de pautas técnicas comunes basadas en la integración de los conocimientos y las experiencias de instituciones y especialistas bajo la coordinación de la Biblioteca Nacional.

Para la elaboración de esta norma se conformó un Grupo de Trabajo con la participación de representantes de la Dirección de Bibliotecas Públicas de Biblioteca Nacional, de la Coordinación de la Red de Bibliotecas Públicas del Área Metropolitana de Caracas y de los estados Aragua, Guárico y Miranda. Como parte de la metodología, este anteproyecto de norma se remitió a las 24 Coordinaciones de Redes de Bibliotecas Públicas para preparar la versión definitiva a partir de sus observaciones.

1 OBJETIVO

Esta norma tiene por objetivo establecer las características de cada uno de los servicios que presta la biblioteca pública, así como las condiciones mínimas para su funcionamiento. Está dirigida a orientar el trabajo tanto de planificadores como de los directivos y demás personal que labora en este tipo de bibliotecas.

2 CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN LAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS

Los servicios al público constituyen la razón de ser de cualquier biblioteca, por lo tanto, es necesario garantizar su calidad. Ésta se apoya en la adecuación de su infraestructura física, el desarrollo y organización de sus colecciones, la formación y actitudes del personal que atiende directamente al público e, incluso, en las actividades administrativas que hacen posible su funcionamiento.

Los servicios bibliotecarios son concebidos con la finalidad de satisfacer las necesidades de información, formación y recreación de sus usuarios y la biblioteca pública, como institución de servicio, debe asegurar a la comunidad de usuarios, sin discriminación alguna, el libre acceso a la información y al conocimiento.

A tal fin la biblioteca pública debe:

- Estar ubicada en un lugar céntrico de la comunidad, de fácil acceso y debidamente señalizado, para facilitar su localización y uso en el ámbito urbano.
- Disponer de local, mobiliario, equipo y señalización que garanticen las condiciones ambientales, orienten al usuario, faciliten el uso flexible y confortable del espacio y su expansión futura.
- Contar con una dotación bibliográfica, no bibliográfica y audiovisual debidamente organizada, seleccionada en base a principios de calidad, universalidad y utilidad.
- Ofrecer un horario de atención al público adecuado a las necesidades de la comunidad.
- Disponer de personal calificado para garantizar el aprovechamiento de los recursos bibliotecarios.

3 SERVICIOS BIBLIOTECARIOS BÁSICOS

Son aquéllos indispensables en toda biblioteca pública.

3.1 Información y referencia

- a. Ofrece al público información general acerca de la biblioteca, sus servicios y recursos.
- b. Suministra información y datos concretos de materiales existentes en las diferentes salas de la biblioteca.
- c. Orienta en la localización de información y materiales existentes en la biblioteca.
- d. Guía en la ubicación de información en otras bibliotecas o unidades de información de la región o el país.
- e. Brinda al usuario la orientación necesaria para manejar con propiedad los catálogos, bases de datos y demás instrumentos que le faciliten el acceso a la información que requiere.

Requisitos mínimos del servicio:

- Referencista capacitado.
- Información impresa o en cualquier otro soporte sobre los recursos y servicios de la biblioteca.
- Colección de referencia seleccionada y organizada según las normas técnicas.
- Catálogo público (manual o automatizado).
- Reglamento interno de la biblioteca.
- Manual de normas y procedimientos del servicio.
- Directorio de bibliotecas y centros de documentación de la región.
- Equipos: teléfono, computador y /o Terminal.
- Espacio y ambiente normalizados.
- Mobiliario normalizado: mesa de lectura, silla, archivador, escritorio secretarial, silla secretarial, estantería, cartelera, expositor, planera, sujetalibros, fichero, mesa para microcomputador.

3.2 Préstamo en Sala

- a. Orienta al usuario para localizar información contenida en las diferentes colecciones de la biblioteca.
- b. Permite al usuario el libre acceso a los materiales mediante la organización de la colección en estantería abierta.
- c. Facilita material de las distintas colecciones en caso de estantería cerrada y depósito.
- d. Ofrece al usuario un área apropiada para la revisión de los materiales en préstamo.

Requisitos mínimos del servicio:

- Personal capacitado.
- Colecciones desarrolladas y organizadas según las normas.
- Catálogo público (manual o automatizado).
- Manual de normas y procedimientos del servicio.
- Espacio y ambiente normalizados.
- Mobiliario normalizado: mesa de lectura, silla, estantería, escritorio de información, fichero, butaca, mesa auxiliar, porta periódicos, revistero, expositor, carrito transportador y sujetalibros.
- Equipos: terminal y /o computador.

3.3 Préstamo circulante

- a. Permite utilizar los materiales fuera de la biblioteca por un tiempo determinado, independientemente del horario de funcionamiento de la misma.
- b. Propicia el fomento y difusión de la lectura.

Requisitos mínimos del servicio:

- Personal capacitado.
- Colección de materiales disponibles para préstamo circulante.
- Reglamento del servicio.
- Manual de normas y procedimientos del servicio.
- Sistemas de control de préstamo automatizado o manual (archivo de usuarios inscritos, archivo de materiales en préstamo con fecha de transacción o tramitación).
- Equipos: teléfono, terminal o computador.

- Espacio y ambiente normalizados.
- Mobiliario normalizado: mostrador circulante y silla circulante.

3.4 Préstamo interbibliotecario

- Constituye la forma más elemental de cooperación entre bibliotecas.
- Se ofrece a bibliotecas o instituciones, no a usuarios particulares.
- Se establece entre diferentes unidades de información.
- Permite un mejor aprovechamiento de las colecciones y su mayor difusión.
- Amplia el acceso a colecciones no disponibles en una biblioteca dada.
- Puede establecerse local, regional o nacionalmente.

Requisitos mínimos del servicio:

- Personal capacitado.
- Colección de materiales disponibles para el préstamo.
- Reglamento del servicio.
- Manual de normas y procedimientos del servicio.
- Sistema de control de préstamo
- Equipos: teléfono, fax y computador
- Servicios de reprografía y mensajería.

3.5 Servicio para niños

- Constituye una sección de la biblioteca pública, ubicada en una sala adecuada.
- Ofrece al usuario infantil servicios de préstamo en sala, préstamo circulante, referencia e información.
- Crea y consolida los hábitos de lectura en los niños desde los primeros años.
- Estimula la imaginación y creatividad infantil, mediante una programación de actividades especialmente concebidas a estos fines.
- Apoya los programas de educación infantil, formal y extraescolar.
- Capacita al usuario infantil en el uso de los materiales de la biblioteca.
- Sus servicios se apoyan en colecciones en diversos soportes, especialmente seleccionadas y conformadas para satisfacer las necesidades de formación, información y recreación de diferentes grupos de usuarios infantiles.

Requisitos mínimos del servicio:

- Personal capacitado, con formación en el área infantil.
- Colección infantil organizada de manera sencilla para facilitar la búsqueda directa por parte de los usuarios.
- Catálogo público (manual o automatizado).
- Programación especial.
- Manual de normas y procedimientos del servicio.
- Espacio normalizado para las actividades con niños, preferiblemente con entrada independiente. Si se dispone de superficie suficiente, debe dotarse con un área para actividades de extensión infantil.
- Ambientación normalizada.
- Mobiliario normalizado: mesa de lectura infantil, silla, estantería, escritorio, silla secretarial, archivador, carrito transportador, exhibidor, fichero, mesa de ajedrez, mesa para

computador, revistero, sujetalibros, alfombra, cojín, mesa para TV, escaparate metálico, cartelera.

- Equipos: computador, TV, equipo de sonido, reproductor de video (VHS y DVD).

3.6 Servicio para jóvenes

- a. Ofrece al usuario entre 12 y 21 años los servicios básicos de préstamo en sala, préstamo circulante, referencia e información.
- b. Las colecciones para jóvenes pueden estar integradas en las diferentes colecciones de la biblioteca. Sin embargo, aquéllas que cuenten con suficiente espacio deben disponer de un área destinada a este servicio.
- c. Proporciona información sobre recursos y organismos especializados en problemas juveniles, posibilidades de estudio y trabajo para jóvenes.
- d. Sus servicios se apoyan en colecciones en diversos soportes, especialmente seleccionadas y conformadas para satisfacer las necesidades de formación, información y recreación de los jóvenes.
- e. Desarrolla actividades de extensión cultural orientadas a atender las necesidades e intereses de este grupo de usuarios.

Requisitos mínimos del servicio:

- Personal capacitado.
- Colección de materiales bibliográficos, no bibliográficos y audiovisuales especialmente seleccionada y organizada según las normas.
- Catálogo público (manual o automatizado).
- Programación especial para jóvenes.
- En caso de contar con superficie suficiente, debe contemplarse un espacio normalizado para las actividades con jóvenes que incluya además áreas de lectura informal y para actividades de extensión.
- Ambientación normalizada.
- Mobiliario normalizado: mesa de lectura, silla, estantería, escritorio, silla secretarial, archivador, fichero, carrito transportador, exhibidor, mesa de ajedrez, mesa para computador, revistero, sujetalibros, mesa para TV, escaparate metálico, cartelera.
- Equipos: computador, TV, equipo de sonido, reproductor de video (VHS y DVD).

4 SERVICIOS BIBLIOTECARIOS ESPECIALES

Son aquéllos que pueden prestar las bibliotecas públicas con mayores recursos, adicionalmente a los servicios básicos.

4.1 Reprografía

- a. Suministra, a solicitud del usuario, copias de documentos o partes de documentos, básicamente aquellos impresos en papel.
- b. Facilita y agiliza la consulta de los fondos.
- c. Se ofrece a usuarios presenciales y a distancia.
- d. Contribuye a disminuir la mutilación de los materiales de las bibliotecas.
- e. Se presta en base a un reglamento que establece las condiciones del servicio.
- f. La fotocopia constituye la modalidad más usual para reproducción de documentos en la biblioteca.

Requisitos mínimos del servicio:

- Operador capacitado.
- Equipos de reprografía: fotocopidora, guillotina, encuadernadora.
- Reglamento del servicio.
- Manual de normas y procedimientos del servicio.
- Espacio y ambiente normalizados.
- Mobiliario normalizado: mesa para fotocopidora, mesa de trabajo, silla, escaparate metálico, estantería.

4.2 Servicio de extensión cultural

- a. Consiste en formas de utilización colectiva de la biblioteca.
- b. Inserta el libro en el ámbito más amplio de la cultura.
- c. Acerca al usuario a diversas manifestaciones culturales permitiendo ampliar sus conocimientos.
- d. Se ofrece en base a una programación diseñada en función de los intereses de información, educación y recreación de los diferentes grupos de usuarios y que resulte beneficiosa para la biblioteca.
- e. Da a conocer los recursos y servicios de la biblioteca a un mayor número de usuarios.
- f. Comprende actividades tales como: conferencias, proyecciones, representaciones teatrales, talleres y cursos.
- g. Coordina actividades con entidades culturales públicas y privadas para un mejor aprovechamiento de los recursos.
- h. Las actividades culturales se pueden realizar tanto dentro como fuera del local de la biblioteca.
- i. Se apoya en los recursos propios de la biblioteca, tales como equipo y mobiliario para el desarrollo de sus actividades.

Requisitos mínimos del servicio:

- Personal capacitado.
- Programación acorde con la tipología de los usuarios.
- Presupuesto asignado para el cumplimiento de la programación.
- Instalaciones apropiadas.
- Espacio y ambiente normalizados.

4.3 Servicio de extensión bibliotecaria

- a. Da a conocer los recursos y servicios de la biblioteca a usuarios particulares o grupos de usuarios, especialmente a quienes aún no los utilizan.
- b. Lleva los servicios de la biblioteca a aquellos usuarios con impedimentos físicos y marginados por razones topográficas o sociales: comunidades de difícil acceso, poblaciones rurales; instituciones como hospitales, colegios, ancianatos y cárceles.
- c. Se presta mediante servicios bibliotecas móviles y cajas viajeras e igualmente, con visitas del personal de la biblioteca a instituciones para promover los servicios.
- d. Ofrece básicamente el servicio de préstamo de materiales de la biblioteca.
- e. Puede proporcionar servicios de extensión cultural, mediante las unidades móviles.
- f. Se apoya en los recursos propios de la biblioteca, tales como equipo y mobiliario para el desarrollo de sus actividades.

Requisitos mínimos del servicio:

- Personal capacitado.
- Colección de materiales disponibles para préstamo.
- Programación de visitas.
- Presupuesto asignado para el cumplimiento de la programación.
- Vehículos especialmente acondicionados.
- Cajas viajeras.

4.4 Servicio audiovisual

- Ofrece al usuario una colección de materiales audiovisuales para préstamo en sala.
- Permite complementar o ampliar los recursos de información de la biblioteca.
- Apoya la realización de actividades de extensión cultural con materiales de su colección.
- Exige una formación del personal en el procesamiento, condiciones de almacenamiento y manejo de materiales y equipos audiovisuales.
- Proporciona información y referencia sobre colecciones audiovisuales de la biblioteca o de otras bibliotecas de la región y el país.

Requisitos mínimos del servicio:

- Personal capacitado con formación en el área.
- Colección de materiales organizada según las normas (carteles, almanaques, postales, mapas, planos, video-grabaciones, películas, fotografías, casetes de audio, discos, entre otros).
- Catálogo público (manual o automatizado).
- Reglamento del servicio.
- Manual de normas y procedimientos del servicio.
- Información sobre colecciones audiovisuales de otras bibliotecas de la región y el país
- Espacio y ambiente normalizados.
- Mobiliario normalizado: mesa de lectura, silla, escaparate metálico, escritorio secretarial, silla secretarial, estantería, mesa para TV y VHS, mesa para computador, pantalla de pie, porta casetes de video, mesa de fonoteca, butaca, mesa auxiliar, planera, porta disquetes, porta CD., porta casetes de audio, porta discos.
- Depósito de materiales en condiciones ambientales adecuadas.
- Equipos: TV, equipo de sonido, reproductor de video (VHS, DVD), retroproyector, proyector de películas, proyector de diapositivas, grabadora, audífonos, rotafolios, reproductor de audiocassettes, reproductor de CD, entre otros.

4.5 Servicios para individuos y grupos con necesidades especiales

- Presta servicio a grupos de usuarios determinados con necesidades especiales, por ejemplo: minusválidos y discapacitados.
- Sus colecciones, con materiales en diversos soportes, reflejan los intereses y necesidades de formación, información y recreación de dichos grupos.
- Programa actividades tanto educativas como culturales dirigidas a estos grupos.
- Atiende a comunidades apartadas de centros poblados mediante bibliotecas móviles y a instituciones con cajas viajeras.
- Se apoya en entidades públicas y privadas que atienden a estos grupos y refuerza su labor.

Requisitos mínimos del servicio:

- Personal capacitado.
- Colecciones disponibles, seleccionadas de acuerdo a intereses y necesidades.
- Espacio normalizado: rampas y sanitarios.
- Ambiente normalizado.
- Mobiliario normalizado: mesa de lectura, silla, estantería, escritorio secretarial, silla secretarial.
- Equipos y materiales apropiados (papel leges, punzón y reglillas, reproductor de sonido, entre otros).

4.6 Servicio de información para la diversidad cultural

Ofrece información a los individuos y grupos de una comunidad dada acerca de los recursos y servicios disponibles en la localidad.

- a. Da a conocer los recursos y servicios disponibles en la región y el país.
- b. Facilita información al usuario para la solución de problemas y necesidades de la vida diaria.

Requisitos mínimos del servicio:

- Personal capacitado.
- Bases de datos de recursos existentes en el área.
- Archivo vertical.
- Colección de folletos, desplegados, hojas sueltas, etc.
- Equipos: teléfono, fax, computadora, impresora.
- Espacio y ambiente normalizados.
- Mobiliario normalizado: escritorio, silla, módulo para computadora, archivador, cartelera, exhibidor, panel.

4.7 Servicio de información gubernamental, municipal y legislativa

- a. Se ofrece en las Bibliotecas Públicas Centrales en su condición de filiales de la Biblioteca Nacional.
- b. Es un servicio especializado de las bibliotecas públicas tanto por sus colecciones como por los usuarios que atiende.
- c. Provee información, documentación y datos necesarios a autoridades y funcionarios de las gobernaciones de estado, alcaldías y entes legislativos para el cumplimiento de sus funciones.
- d. Se basa en la colección de publicaciones oficiales como principal instrumento de trabajo.
- e. Está estrechamente vinculado con el servicio de Información y Referencia y el Servicio de Información a la Comunidad.
- f. Elabora materiales de referencia del tipo directorio, lista de autoridades, bibliografías, etc.
- g. Brinda servicio de préstamo en sala, reprografía, información y referencia y diseminación selectiva de información.

Requisitos mínimos del servicio:

- Personal capacitado.
- Colección de publicaciones oficiales, estatales y otras colecciones de la biblioteca.
- Directorios de personalidades, gobernadores, alcaldes, etc.
- Archivo vertical de asuntos estatales y regionales.

- Equipos: teléfono, fax, computadora, impresora.
- Servicio de mensajería.
- Espacio y ambiente normalizados.
- Mobiliario normalizado.

4.8 Servicio de apoyo a la educación

- a. Apoya los programas de educación formal, derivados de las políticas nacionales de este sector, tales como las Misiones Robinson, Ribas y Sucre.
- b. Presta servicio a la comunidad educativa: escuela, docentes, estudiantes y padres o representantes.
- c. Se basa en los servicios propios de la biblioteca, tales como: préstamo en sala, préstamo circulante, información y referencia, reprografía, servicio audiovisual y acceso a Internet.
- d. Utiliza colecciones en diversos soportes, especialmente seleccionadas y conformadas para satisfacer las necesidades de formación, información y recreación de sus usuarios.
- e. Ofrece programas de capacitación para el uso de la biblioteca y sus recursos y el manejo de técnicas básicas de investigación documental.
- f. Contribuye con la consolidación de los hábitos de lectura como estrategia para facilitar el aprendizaje permanente.
- g. Asesora y colabora con la biblioteca escolar o de aula en el desarrollo de actividades propias del curriculum abierto.
- h. Se apoya en los recursos tales como equipos y mobiliario propios de la biblioteca para el cumplimiento de sus funciones.
- i. Brinda programas de extensión relacionados con el quehacer educativo, la escuela, la cultura, la ciencia y la tecnología y con temas de relevancia tanto para niños y jóvenes como para docente, padres y representantes, mediante actividades tales como exposiciones, charlas, foros, clubes de lectura, representaciones teatrales y cine.

Requisitos mínimos del servicio:

- Personal capacitado.
- Colección de materiales bibliográficos, no bibliográficos y audiovisuales especialmente seleccionada y organizada según las normas.
- Catálogo público (manual o automatizado).
- Espacio y ambiente normalizados.
- Programación especial.

5 SERVICIOS APOYADOS EN TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

Son aquellos servicios que se prestan en las bibliotecas, mediante los cuales se facilita el acceso a la información y al conocimiento a través del uso de tecnologías informáticas: computadoras conectadas en red, documentos digitales, bases de datos automatizadas, etc. Incluye servicios tales como: acceso a Internet y referencia virtual.

5.1 Servicio de acceso a Internet

- a. Provee a los usuarios información universal sobre cualquier materia o asunto en términos efectivos.
- b. Amplia el acceso general a la información.
- c. Favorece la educación permanente y a distancia.

- d. Orienta al usuario para la localización, selección y evaluación de los recursos disponibles en la red.
- e. Facilita la investigación mediante consultas a bases de datos nacionales e internacionales.
- f. Promueve especialmente entre jóvenes y niños, el interés por el manejo de tecnologías modernas, indispensables para su eficiente desempeño personal y profesional en la sociedad de hoy.
- g. Permite la obtención de documentos e información, independientemente de su ubicación física, mediante el uso de redes de computadoras.

Requisitos mínimos del servicio:

- Personal capacitado en el uso de tecnología de información.
- Infraestructura de telecomunicaciones.
- Equipos: servidor, computadoras conectadas en red, kit multimedia, tarjeta de red, unidad lectora de CD y DVD, impresora, scanner.
- Espacio y ambiente normalizados.
- Mobiliario normalizado: módulo de computadora, estantería, silla.

5.2 Servicio de referencia virtual

- a. Pone a la disposición de usuarios no presenciales, los servicios de la biblioteca.
- b. Tiene un horario ilimitado de consulta, está disponible al usuario 24 horas al día.
- c. Permite incrementar la gama de materiales documentales más allá de aquéllos que están presentes físicamente en el acervo de la biblioteca.

Requisitos mínimos del servicio:

- Referencista con formación en tecnologías de información.
- Infraestructura de telecomunicaciones.
- Colecciones integradas por materiales audiovisuales, electrónicos e impresos en papel.
- Acceso a Internet, correo electrónico.
- Equipo: computadoras conectadas en red, impresora, scanner.
- Espacio y ambiente normalizados.
- Mobiliario normalizado: módulo de computadora, estantería, silla.

5.3 Servicio multimedia

- a. Ofrece una colección de CD-Rom que refleja los intereses y necesidades de formación, información y recreación de los usuarios
- b. Proporciona materiales de referencia, información completaria y recreativa para su consulta local.
- c. Orienta al usuario para localizar información contenida en estas colecciones.
- d. Brinda al usuario el área y los equipos necesarios para revisar la información contenida en estos materiales.
- e. Apoya la formación de hábitos de lectura y de investigación mediante materiales dinámicos y atractivos.
- f. Colabora en el desarrollo de destrezas para el uso de tecnologías de información.

Requisitos mínimos del servicio:

- Personal capacitado.
- Colecciones multimedia especialmente seleccionadas y organizadas según las normas.
- Equipo: computador, kit multimedia, unidad lectora de CD y DVD, impresora.
- Espacio y ambiente normalizados.
- Mobiliario normalizado: módulo de computadora, estantería, silla.

Bibliografía

- Brunet, Rosa y María Manadé. *Cómo organizar una biblioteca*.-- 5ª. Edición.-- Barcelona: Ediciones CEAC, S.A. 1991.
- Caravia, Santiago. *La biblioteca y su organización*.-- Gijón: Ediciones Trea, S.L., 1995.
- Carrion Gutiez, Manuel. *Manual de bibliotecas*.-- Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 1988.
- Díaz Perez, Ma. Eugenia et. al. *Auxiliar de archivos y bibliotecas: Temario General*.-- Sevilla: Editorial MAD, S.L., 1994.
- Domínguez Sanjurjo, Ma. Ramona. *Nuevas formas de organización y sus servicios en la biblioteca pública*.-- Gijón: Ediciones Trea, S.L., 1996.
- Fernández de Avilés, Paloma. *Servicios públicos de lectura para niños y jóvenes*.-- Gijón: Ediciones Trea, S.L., 1998.
- FONDONORMA. *Estadísticas nacionales de bibliotecas*.-- Caracas: Fondonorma, 1997.-- (Norma Venezolana COVENIN; 3312).
- Glosario ALA de bibliotecología y ciencias de la información*.-- Madrid: Ediciones Díaz Santos, 1988.
- Instituto Autónomo Biblioteca Nacional. *Glosario de términos utilizado en la Biblioteca Nacional de Venezuela / Unidad de Normalización; División de Recursos Humanos*.-- Caracas: El Instituto, 2001.
- _____. *Mobiliario para bibliotecas públicas / Unidad de Normalización Técnica; División de Arquitectura*.-- Caracas: El Instituto, 2001.
- _____. *Normas y pautas de servicio para bibliotecas públicas (B.P.C. y Nivel I) / Unidad de Normalización Técnica*.-- Caracas: El Instituto, 1997.
- Tratado básico de biblioteconomía*. -- 2ª. Edición, revisada y actualizada. -- Madrid: Editorial Complutense, 1996.

