

# **RECOMENDACIONES SOBRE LOS SERVICIOS QUE LAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS PUEDEN OFRECER A TRAVÉS DE INTERNET**

## **PRESENTACIÓN DEL DOCUMENTO**

Web de la biblioteca pública

1. Objetivos
2. Proceso de creación, gestión y mantenimiento de una página web
  - 2.1. Definición y planificación
  - 2.2. Desarrollo de contenidos y construcción del sitio Web
  - 2.3. Puesta en marcha
  - 2.4. Evaluación
  - 2.5. Mantenimiento
3. Requisitos genéricos de presentación y accesibilidad
  - 3.1. Diseño de la estructura y arquitectura de la página
  - 3.2. Diseño de contenidos
  - 3.3. Diseño visual
4. Contenidos
  - 4.1. Información sobre la Institución
  - 4.2. Acceso al catálogo
  - 4.3. Servicios y gestiones en línea
  - 4.4. Servicios web para niños y jóvenes
  - 4.5. Servicios web para poblaciones interculturales
5. Intranet
  - 5.1 Objetivos
  - 5.2 Ventajas de una Intranet
  - 5.3 Contenidos de la Intranet
  - 5.4 Herramientas tecnológicas para construir una Intranet

Anexos: bibliografía

---

Recomendaciones sobre los servicios que las Bibliotecas Públicas pueden ofrecer a través de Internet.

Grupo de trabajo "Bases tecnológicas para la gestión y cooperación bibliotecaria", 2007

## **RECOMENDACIONES SOBRE LA OFERTA INFORMATIVA QUE PUEDEN OFRECER A TRAVÉS DE INTERNET LAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS**

### **PRESENTACIÓN DEL DOCUMENTO**

Como continuación del documento publicado en 2005. "Pautas para el servicio de acceso a Internet en las bibliotecas públicas", el Grupo de Trabajo "Bases Tecnológicas para la Gestión y Cooperación Bibliotecaria", constituido en el marco de las Jornadas de Cooperación, presenta unas "Recomendaciones sobre la oferta informativa que pueden ofrecer a través de Internet las Bibliotecas Públicas.

Estas recomendaciones van dirigidas a dar unos breves consejos sobre la planificación, creación y gestión de una página Web, bien entendido que los procesos indicados son únicamente orientativos, ya que estos pasos no dependen sólo de los propios objetivos planteados para la Web y de sus recursos humanos, económicos y técnicos, sino también de la cultura organizativa y de trabajo de cada institución. Constituyen un producto terminado pero también deben ser contempladas como una tarea en progresión.

Se ha contado con la colaboración de los Grupos de Trabajo: "Multiculturalidad y accesibilidad para Bibliotecas Públicas" y "Servicios bibliotecarios para niños y jóvenes", en la elaboración de una parte del documento.

Han sido redactadas por el Grupo de trabajo "Bases tecnológicas para la gestión y cooperación bibliotecaria", formado por representantes del Ministerio de Cultura y de las Comunidades Autónomas, y en el que han participado las personas que se mencionan a continuación:

Francisco Javier Álvarez García (Andalucía)  
Santiago Castillo Olí (Aragón)  
Juan Miguel Menéndez Llana (Asturias)  
Rosario Gutiérrez Cárdenes (Canarias)  
Begoña Mancera Flores (Extremadura)  
Mar Miraz Claro (Galicia)  
Ángel Etayo Martínez (La Rioja)  
Pilar Domínguez Sánchez (Madrid)  
Lucila Uriarte Pérez (Ministerio de Cultura)  
Antonio Sergio Prats Pérez (Murcia)  
M<sup>a</sup> Jesús Martínez Pérez (Murcia)  
M<sup>a</sup> Carmen Martínez Pérez (Navarra)  
Rosario Hidalgo Solera (Valencia)  
M<sup>a</sup> del Carmen Monje Maté (Castilla y León). Coordinadora del grupo

El grupo se constituyó en las jornadas de cooperación celebradas en Granada, en el año 2001

---

Recomendaciones sobre los servicios que las Bibliotecas Públicas pueden ofrecer a través de Internet.

Grupo de trabajo "Bases tecnológicas para la gestión y cooperación bibliotecaria", 2007

## WEB DE LA BIBLIOTECA PÚBLICA

### 1. Objetivos

- Ofrecer contenidos de calidad y organizarlos para facilitar su localización por parte de los ciudadanos.
- Dotar a la página de mecanismos de mantenimiento y actualización de los contenidos que eviten dependencias externas.
- Dotar a toda la Web de una imagen y navegación homogéneas y consistentes.
- Cumplir con los requerimientos de usabilidad y accesibilidad requeridos para todos los sitios Web de la Administración Pública.
- Conseguir un alto grado de interactividad entre la biblioteca y el ciudadano.
- Publicitar la biblioteca, sus servicios y las actividades que organiza.
- Proporcionar acceso remoto al catálogo de la biblioteca y otras bases de datos.
- Apoyar a los usuarios en la navegación en Internet, organizando colecciones de recursos web y proporcionando ayuda y formación en línea en su utilización.
- Hacer posible la utilización en línea de parte de los servicios de la biblioteca, como el préstamo, la inscripción en la biblioteca, obtención del documento, referencia virtual, sugerencias, etc.

### 2. Proceso de creación, gestión y mantenimiento de una página Web

La creación de una página Web bibliotecaria puede ser visto, en ocasiones, como un proceso sencillo. Tan sencillo o tan complicado como la puesta en marcha de un nuevo servicio en nuestra institución. Por ello, es conveniente que nos planteemos la elaboración de la Web de la misma forma que nos planteamos la gestión y desarrollo de nuestras bibliotecas.

A título orientativo se indican las etapas principales para el desarrollo de un sitio Web para la Biblioteca:

#### 2.1. Definición y planificación.

Sería conveniente comenzar con una definición de lo que queremos conseguir. Una buena planificación facilitará nuestro trabajo y evitará futuras improvisaciones.

##### 2.1.1. *Enunciar los objetivos.*

La planificación inicial deberá indicar cuales son los objetivos fundamentales que se persiguen. Estos objetivos deben ser pocos y enunciados de forma clara y precisa.

### 2.1.2. *Definir el público al que se dirige.*

Cada biblioteca tiene un determinado tipo de usuarios, que viene dado por su ubicación espacial, su historia y trayectoria, sus fondos, etc. Sin embargo, es necesario tener en cuenta que Internet abre la posibilidad de dirigirse a otro público distinto al presencial. La biblioteca debe definir, en este sentido, a quién quiere llegar.

### 2.1.3. *Especificaciones básicas del sitio Web.*

En el proceso de planificación es conveniente fijar una imagen inicial del resultado previsto. Las especificaciones deben fijar qué se debe hacer, cómo, con qué y cuándo. Esta imagen debería contener los siguientes extremos:

- Un inventario de contenidos, adaptados al enunciado de objetivos realizado.
- Un calendario de realización y desarrollo.
- Una cuantificación de los recursos humanos y económicos necesarios para llevar a cabo el proyecto y para su mantenimiento y evaluación posterior.
- Una enumeración de los aspectos técnicos y los soportes materiales necesarios para producir la página Web.

## 2.2. Desarrollo de contenidos y construcción del sitio Web.

Finalizada la fase previa de planificación comienza en sí la propia tarea de creación de la página Web. En esta fase hay que tener en cuenta los siguientes elementos:

### 2.2.1. *El equipo de trabajo y la responsabilidad personal.*

Es evidente que el tamaño de la biblioteca, sus recursos y sus lazos institucionales van a condicionar en gran manera el equipo humano responsable del desarrollo de la Web. En algunos casos la escasez de medios hará recaer todo el trabajo en una sola persona. Pero, siempre que ello sea posible, la creación de una página requerirá la formación de un equipo de trabajo. Sería conveniente definir

- Un Administrador o Webmaster de la página. Es la persona que se responsabiliza de los contenidos de la página, de su legalidad y que éstos coincidan con la política de la institución.
- Un Editor literario, cuya figura puede coincidir en ocasiones con la indicada anteriormente. Su tarea consiste en coordinar el trabajo de los redactores y aprobar su publicación. Cuando la organización así lo considere, puede cumplir también funciones de corrección.

- Un equipo de redacción, que elabora los contenidos de la página, así como sus modificaciones y mantenimiento. Es conveniente elaborar una mecánica de corrección interna que permita evitar los errores, tanto ortográficos como de estilo. Debe evitarse, también, la autocorrección.

#### 2.2.2. *Diseño y redacción de contenidos.*

Para la redacción de los contenidos de la página Web de nuestra biblioteca deberemos tener como base aquellos elementos que hemos fijado en la fase de planificación, como son los objetivos definidos y el inventario de contenidos, así como los usuarios a los que nos dirigimos. Además deberemos tener siempre en cuenta un “manual de estilo”.

#### 2.2.3. *Construcción.*

La construcción técnica de la página Web deberá incluir:

- La generación de textos.
- La estructura de navegación y enlaces.
- Los elementos gráficos.
- Las bases de datos y sus funcionalidades.
- Prueba y verificación del funcionamiento de la programación, de la navegación, de los enlaces y de las bases de datos.
- Prueba y verificación del funcionamiento de los procedimientos de interacción con los usuarios
- Creación de archivos de seguridad.

#### 2.3. Puesta en marcha.

Una vez finalizada la página Web, su puesta en marcha deberá ir acompañada de la correspondiente campaña publicitaria, dado que lo que se pretende es su conocimiento. Por ello, será conveniente asegurarse de su difusión, tanto en otras páginas Web afines como en los buscadores y navegadores más importantes, dando de alta su URL.

#### 2.4. Evaluación.

Como cualquier otro servicio ofrecido por nuestra biblioteca, desde el principio hemos de tener clara la necesidad de valorar el trabajo realizado y su peso e incidencia en nuestra oferta informativa. Por ello, deberán realizarse los correspondientes seguimientos para evaluar el rendimiento del producto. Dicha evaluación podrá realizarse:

#### 2.4.1. De forma interna

La evaluación interna puede aprovechar los procedimientos automáticos que nos ofrecen los servidores Web, o bien realizar otro tipo de estadísticas cuyos datos procedan de la interacción con los usuarios. Así:

- Tanto los servidores como algunos programas de software pueden ofrecernos estadísticas sobre número de visitantes, origen de los mismos, páginas visualizadas, duración y momento de las visitas, etc.
- Además, los servicios ofrecidos desde nuestra página Web y que exigen una interactividad del usuario pueden permitirnos recoger también determinados datos estadísticos, como número de inscritos, servicios más solicitados, etc.

#### 2.4.2. De forma externa.

Además de los datos señalados anteriormente, algunas páginas Web proponen al usuario la realización de cuestionarios o encuestas sobre su satisfacción. Uno de los objetivos prioritarios de las bibliotecas es dar respuesta a las necesidades y gustos de nuestros usuarios, por ello es importante la utilización de este tipo de procedimientos.

### 2.5. Mantenimiento

Una página Web es, casi por principio, algo en continuo cambio. Se debe desde el mismo momento de la planificación del proyecto, tener en cuenta la necesidad de realizar las tareas correspondientes a la puesta al día de la página, la inclusión de novedades, la eliminación de informaciones obsoletas, o la comprobación del funcionamiento de los enlaces o bases de datos.

## **3. Requisitos genéricos de presentación y accesibilidad**

La claridad, el orden y la veracidad son las cualidades más apreciadas en cualquier fuente de información. Estos principios deben ser también aplicables a las informaciones y recursos que una página Web ponga a disposición del público.

Se deben fijar unos principios básicos para el diseño y estilo del sitio que se recomiendan mantener en el desarrollo posterior de la página.

### 3.1. Diseño de la estructura y arquitectura de la página

Será necesario tener en cuenta los siguientes aspectos:

- *Lentitud de las redes de comunicaciones:* las páginas no pueden ser demasiado grandes. Los gráficos e imágenes no deben ocupar mucho espacio. El usuario debe llegar a la información que le interesa en el menor número de pasos posibles y con el menor número de ficheros descargados.
- *La variedad de software, hardware y periféricos:* las marcas y productos utilizados por nuestros potenciales usuarios tienen como característica fundamental la variabilidad. Por ello, nuestra página Web debe poder visualizarse en cualquier navegador, utilizando los estándares propuestos por World Wide Web Consortium <<http://www.w3.org/>>. La visualización de las páginas debe adaptarse a los distintos tipos de pantallas o monitores existentes.
- *El hipertexto:* es necesario evitar la desorientación del usuario, ofreciéndole siempre la información necesaria para que sepa dónde se encuentra y qué relación tiene lo que visualiza con el conjunto del sitio: índices claros, mapa del Web, diseño homogéneo y equilibrado.

### 3.2. Diseño de contenidos

Deberemos tener en cuenta los siguientes aspectos:

- *La pirámide de la noticia:* encabezan la noticia los datos fundamentales, expresados de forma clara y concisa. A continuación se explicará más en detalle la misma, colocando al final los datos menos importantes, secundarios, o que la amplían
- *Actualización:* un sitio Web ofrece la posibilidad, relativamente sencilla, de actualizar y modificar casi permanentemente los contenidos que se ofrecen. La Web debe estar al día.
- *Propiedad intelectual:* la Web no debe contener material o documentos cuyo uso no tenga el correspondiente permiso del autor.

### 3.3. Diseño visual

Los elementos relacionados con la imagen visual de la página y su presentación estética son:

- *La página:* es el elemento básico del diseño de un sitio Web. Por lo tanto, hay que tener en cuenta el ancho y la longitud, siendo recomendable que para la visualización, descarga o impresión, no se sobrepasen las dimensiones de la pantalla, sea cual sea la resolución del monitor.

---

Recomendaciones sobre los servicios que las Bibliotecas Públicas pueden ofrecer a través de Internet.

Grupo de trabajo "Bases tecnológicas para la gestión y cooperación bibliotecaria", 2007

- *Composición de la página:* debe buscar consistencia y previsibilidad. Un esquema con una composición lógica, clara y repetible incrementará la confianza del usuario en la página. Cada una de ellas debería estar dividida en tres partes:
  - Cabecera: cumple el papel de elemento de identidad del sitio. El usuario deberá poder captar de forma inmediata a quién pertenece el sitio y en qué lugar del mismo se encuentra. Esta parte incluirá los logos e índices.
  - Cuerpo: zona que incluye los contenidos e informaciones principales.
  - Pie de página: deberá contener información sobre su origen y su fecha de realización y los elementos necesarios de navegación para volver o avanzar, pasar a otras secciones o enlazar con otros sitios.
  
- *Composición de los párrafos:* Deberemos tener en cuenta:
  - La longitud de la línea: es aconsejable que cada línea de texto no contenga más de diez o doce palabras.
  - Los márgenes: definen la zona de lectura de la página. Su uso deberá ser uniforme.
  - Las columnas: la división del contenido en diversas columnas potencia la legibilidad de la página.
  - Tabulaciones y medianiles: la utilización de las sangrías al comienzo de los párrafos, o la fijación de un espacio entre columnas que impida que se junten, permite mejor visualización del conjunto.
  - Justificación del texto: el texto justificado aporta apariencia simétrica y más formal, dando mayor comodidad para la lectura. Los títulos pueden aparecer centrados o alineados a la izquierda.
  - Espaciado entre líneas o párrafos: no suele recomendarse que sea demasiado grande pues dificulta encontrar la línea o párrafo siguiente.
  
- *Tipografía:* deberá buscarse que la información sea fácilmente legible, atendiendo especialmente a la combinación de colores, tamaños y tipos empleados:
  - Tipos de letras: es conveniente evitar las rarezas. A ser posible se utilizarán aquellas que suelen estar presentes en todos los sistemas operativos y procesadores.
  - Tamaño: suele recomendarse utilizar tamaños no muy grandes, para no alargar la página. También deben evitarse los excesivamente pequeños, que pueden causar dificultades de lectura a personas con problemas de visión.

- Mayúsculas y minúsculas: se debe evitar la escritura continuada en mayúsculas, ya que hace la lectura monótona y difícil la visualización
  - Negrita: su utilización enfatiza el texto, pero pierde eficacia si el párrafo es demasiado largo. Funciona adecuadamente cuando se usa en títulos y subtítulos, así como en palabras sueltas dentro de una frase.
  - Cursiva: se debe evitar en textos largos. Su uso moderado, al contrastar sobre el resto del texto, puede servir y guiar al lector.
  - Subrayado: su uso está reservado para señalar los enlaces.
  - Color: si bien puede servir para distinguir párrafos o títulos de secciones, su utilización debe ser cuidadosa, evitando colores que ya tienen un valor determinado en la Web, como el azul o el violeta. Salvo excepciones, lo más recomendable es la utilización del negro.
- *Fondos, colores, imágenes y efectos*: en general, se recomienda el uso de fondos de colores claros y textos de color oscuro. Se debe utilizar una combinación de colores que no perturbe la lectura de las páginas, procurando no emplear colores estridentes o combinaciones extrañas. No se debe cambiar los colores estándar de los enlaces. Si se utilizan imágenes y gráficos para dar mayor variedad al texto, se debe tener en cuenta su tamaño y su adecuación al formato de la página. Es conveniente buscar un equilibrio entre calidad y rapidez. Las imágenes animadas ocupan mucho espacio, distraen la atención, acaban cansando y dificultan una impresión limpia, por eso su utilización debe ser puntual.
  - *Redacción de enlaces*: en principio, los enlaces son una distracción, por ello debe tenerse cuidado con su colocación en la página, bien situándolos en una parte específica para ellos, bien limitando su uso a los más importantes e imprescindibles. Aunque enriquecen el contenido de la información, no se debe abusar de ellos ya que pueden hacer confusa la lectura, además de proponer el abandono de la página actual. Por lo tanto, es importante:
    - Elegir para los enlaces palabras o frases significativas.
    - El texto enlazado debe definir el contenido de la información a la que se refiere.
    - Elija la longitud apropiada del enlace: si bien el enlace ha de ser suficientemente significativo, un enlace demasiado largo también es perjudicial.
    - Hay que asegurarse de que el lector conoce la información a la que va acceder: si el lector salta a un enlace que no resulta ser lo que esperaba, se va a encontrar confundido y frustrado.
    - Los enlaces modifican el énfasis de la frase: hay que tener en cuenta que al hacer un enlace sobre una parte del texto ésta se realza y puede distraer al lector del significado principal.
    - No hay que cambiar el color estándar de los enlaces y se debe comprobar su funcionamiento.

---

Recomendaciones sobre los servicios que las Bibliotecas Públicas pueden ofrecer a través de Internet.

## 4. Contenidos

### 4.1. Información sobre la Institución

#### *Nombre de la biblioteca y elementos identificativos*

Es importante que cualquier usuario que acceda a la página Web de la institución tenga siempre claro dónde se encuentra y a quién pertenece la información que consulta. Teniendo en cuenta que el acceso no se realiza siempre en la página de inicio, el nombre de la biblioteca deberá aparecer en todas las páginas, a ser posible en el mismo lugar y colocación. En el caso de que la biblioteca tenga un logotipo o anagrama suficientemente conocido, el nombre de la Biblioteca puede ser sustituido por él.

Es también conveniente que los datos localizadores de la biblioteca aparezcan en lugar destacado de la Web. Tanto el nombre completo, como la dirección de correo postal, teléfonos y correo electrónico, deben aparecer juntos, bien en la página de inicio, bien en algún apartado específico al que se acceda desde la página de inicio directamente.

Las bibliotecas podrían incluir un directorio con los datos necesarios para contactar con los responsables de los distintos servicios.

#### *Calendario y horarios de servicios.*

Es necesario que el usuario conozca los horarios generales de la institución, así como la apertura de los distintos servicios y salas y los días que permanecerán cerrados por festividades o descanso.

A lo largo del año suele ser habitual que existan cambios de horario o fechas específicas en las que se produzcan determinados cierres o modificaciones por causas variadas (vacaciones, falta de personal, recuentos, conflictos laborales, etc.). Es importante que estos cambios o variaciones sean reflejados en cada momento en la página Web, para que el usuario no se sienta defraudado.

#### *Localización y visitas virtuales.*

Deben aparecer en la página Web de la biblioteca mapas o planos de población que sitúen su ubicación.

Es conveniente incluir información sobre los elementos de transporte público (autobuses, tren, metropolitano, paradas de taxi) que hacen más cómodo y accesible el edificio.

Se recomienda añadir en la Web la visita virtual a las instalaciones. Esta visita puede estructurarse simplemente como una galería de imágenes, que permita visualizar la apariencia de las distintas dependencias, o como imágenes en movimiento que recorren el edificio, poniendo especial relieve en los elementos existentes que eliminen barreras de acceso a personas discapacitadas o físicamente dependientes. Sería conveniente también unir estructuralmente la visita virtual a la descripción de los servicios ofrecidos.

#### *Historia de la biblioteca.*

La página Web de la biblioteca debe contener una pequeña descripción de la institución que informe sobre su historia y su realidad actual.

En este apartado se pueden incluir una descripción del propio edificio, cuando éste tenga un especial interés histórico o arquitectónico.

#### *Legislación y normativa*

La biblioteca debe reflejar la existencia de legislación superior, de ámbito estatal o autonómico, a la que la biblioteca debe adaptarse, así como dar a conocer cómo se utilizan sus servicios y con qué limitaciones o requisitos.

#### *Funciones, memorias, proyectos y estadísticas*

Es importante que la biblioteca explique su misión y funciones. En este sentido es adecuado aclarar cual es el ámbito geográfico de actuación, sus objetivos fundamentales dentro del mundo de la lectura y la población a la que se dirige.

La biblioteca debe poner a disposición del público una información variada y completa sobre su trabajo, sus expectativas y sus objetivos, a través de los proyectos en marcha, memorias anuales de actividades o estadísticas.

La página debe permitir el acceso a políticas y prácticas de gestión de la calidad, como por ejemplo, un apartado específico en torno a la misión y visión de la institución, cartas de servicios, criterios de evaluación y sus indicadores, etc. También pueden incluirse encuestas de evaluación para ser cumplimentadas por los usuarios.

### *Relaciones externas*

Se debe incluir información sobre convenios y colaboraciones con otras entidades. Resaltar los contenidos relacionados con sistemas y redes de bibliotecas, en los que se incluya la institución o con los que mantenga acuerdos de diverso tipo. También se pueden incluir noticias sobre asociaciones, sociedades o fundaciones que colaboran en la consecución de los fines de la biblioteca, como es el caso de los “*Amigos de la biblioteca*” o entidades similares. Los patrocinios de empresas pueden ser también destacados oportunamente, sirviendo la Web como canal para captación de nuevos colaboradores y recursos.

### *Servicios presenciales de la biblioteca*

La página Web informará de manera destacada acerca de los servicios que ofrece a sus usuarios. Los servicios tradicionales y los relacionados que se ofrezcan en línea podrán presentarse bien de forma diferenciada o conjunta.

Respecto a los servicios presenciales (registro de usuarios, expedición de carnés, préstamo, información bibliográfica y consulta, acceso público a Internet, etc.) deberían recogerse las especificidades relativas a la prestación de cada uno, como ubicación dentro del edificio, horarios de apertura al público en caso de no coincidir con el horario general, aspectos organizativos o reglamentarios, como accesibilidad, gratuidad o tasas por uso, etc.

#### 4.2. Acceso al catálogo

Acceso diferenciado y destacado al catálogo y todas sus funciones (dependiendo del programa de gestión de la biblioteca), sobre las que informará detalladamente al usuario para que conozca las posibilidades que se le ofrecen, de forma previa a su acceso a la aplicación.

#### 4.3. Servicios y gestiones en línea

La biblioteca debe hacer un esfuerzo para ofrecer sus servicios en línea, como principal reto actual para la adecuación al uso generalizado de Internet y de las TIC por parte de sus usuarios. En cuanto a servicios en línea, la biblioteca puede ofrecer aquellos que su orientación y recursos le permitan, advirtiendo sobre la forma de acceso en aquellos servicios que precisen autenticación.

Relación de servicios, gestiones o productos en línea que se pueden ofrecer a través del sitio Web de la Biblioteca, estén o no integrados en la aplicación de acceso al catálogo.

*Servicios:*

- Información bibliográfica.
- Consulta al bibliotecario
- Obtención de documentos
- Acceso a colecciones digitales y recursos electrónicos
- Información para la comunidad
- Difusión de información
- Formación de usuarios
- Foros de discusión
- Servicio de preguntas más frecuentes
- Cuadernos de bitácora o blogs
- Estantería virtual
- Cuenta de usuarios registrados para servicios personalizados.
- Canales RSS: agenda, novedades...

*Gestiones:*

- Solicitud y en su caso obtención del carné de lector a través de Internet
- Solicitud de préstamo interbibliotecario
- Solicitud de préstamo personal de entrega a domicilio
- Sugerencias de compra
- Registro de usuarios para acceder a determinados servicios
- Petición de visitas en grupo
- Reserva de equipos informáticos
- Reserva de instalaciones
- Reserva de documentos
- Consulta y renovación de préstamos

*Productos*

- Boletines informativos y noticias
- Agenda de actividades
- Guías de lectura
- Bibliografías recomendadas
- Novedades
- Páginas de enlaces de interés por colectivos
- Alertas y perfiles
- Formato de registros
- Impresión de registros bibliográficos

---

Recomendaciones sobre los servicios que las Bibliotecas Públicas pueden ofrecer a través de Internet.

Grupo de trabajo "Bases tecnológicas para la gestión y cooperación bibliotecaria", 2007

#### 4.4 Servicios web para niños y jóvenes

Es imprescindible que en la página Web de la biblioteca se incluya un espacio propio dedicado a niños y a jóvenes. En la página principal debería haber una entrada destacada separando la parte infantil de la juvenil. Los contenidos de ambas partes se estructurarían de la misma forma pero adaptados plenamente a las edades a las que se dirige cada una.

Sería conveniente contar con la colaboración de especialistas en este tema para incorporar la información relativa a niños y jóvenes, una información en constante actualización, y ofrecer a los propios jóvenes usuarios de la biblioteca la posibilidad de colaborar en la página Web y en los programas de actividades (wikis, foros...)

Los posibles contenidos de esta página serán:

- “Conoce tu biblioteca”: información sobre la sección infantil y juvenil, cómo está organizada, cómo hacerse el carné, localización, servicios, horarios, normas de acceso, cómo consultar el catálogo, organización de los recursos y fondos, CDU o sistemas de clasificación propios. Se podría incluir un tutorial para explicar de forma práctica y como un juego, la manera de aprovechar los recursos de la biblioteca.
- Novedades y noticias: información sobre las últimas novedades bibliográficas adquiridas por la biblioteca, actividades fuera de la biblioteca, información local de interés para niños y jóvenes, etc.
- Actividades: actualidad de la biblioteca en torno a sus actividades, en formato general y en formato calendario-diario.
- Guías de lectura: guías temáticas y clasificadas por edades. En el caso de jóvenes y adolescentes se deberían hacer propuestas temáticas que despierten su interés. Sería interesante contar con la colaboración de otras bibliotecas para no duplicar esfuerzos.
- Dossieres informativos, especialmente para jóvenes.
- Enlaces de interés: se incluirían enlaces con recomendaciones de navegación y clasificados por temas. En el caso de los usuarios infantiles irían orientados principalmente a ayudar en las tareas escolares. En el caso de los jóvenes a temas que les puedan ayudar a su desarrollo profesional y universitario
- Servicios, gestiones y productos en línea: se adaptarán a las edades con una presentación atractiva y de fácil manejo .
- Recomendaciones de navegación para niños y jóvenes: Instrucciones para el mejor uso de Internet, ejemplos de buscadores y cómo buscar, cómo saber elegir (formación on line de usuarios), riesgos de Internet explicados a los niños y jóvenes

---

Recomendaciones sobre los servicios que las Bibliotecas Públicas pueden ofrecer a través de Internet.

Grupo de trabajo “Bases tecnológicas para la gestión y cooperación bibliotecaria”, 2007

- Juegos en línea: proyectos elaborados por bibliotecas para la animación a la lectura.
- Lee con nosotros: recomendaciones mensuales de libros desde la biblioteca, un disco, una película, listas de lectura escolares para el verano...
- Blogs de la propia biblioteca y de jóvenes usuarios: talleres de escritura, chats entre los jóvenes, etc

#### 4.5 Servicios web para poblaciones interculturales

Además de facilitar el uso de Internet en las bibliotecas, los bibliotecarios tienen también una obligación hacia los usuarios de otras culturas, para informarles y ayudarles en el uso de la Web.

La página Web constituye un instrumento útil para que las bibliotecas desarrollen un papel activo en pro de la integración de todas las comunidades étnicas, lingüísticas y culturales que conviven en la comunidad, así como para que la población inmigrante pueda encontrar esta información.

La página debería incluir:

- Un registro de direcciones que contenga información de y sobre los países de origen de los inmigrantes.
- La sección “Nuevos en...” con información sobre educación, servicios sociales, oportunidades de empleo, organizaciones y asociaciones, cultura, cursos de la lengua propia del país o comunidad de destino, etc.
- Acceso diferenciado a la información sobre los fondos de la biblioteca.
- Un apartado de enlaces de interés:
  - Atención Jurídica: Asesoría jurídica, Documentación necesaria, etc.
  - Conocer ... [ej. España]: Estadísticas y datos sobre España, mapas, etc.
  - Cultura: Actividades culturales, Identidad, costumbres, otras culturas, etc.
  - Educación: Becas y ayudas, educación de adultos, cursos de español, etc.
  - Empleo: Bolsas de trabajo, Instituto Nacional de Empleo, mujer, etc
  - Organizaciones, asociaciones y colectivos de apoyo a la inmigración
  - Recursos en otros países: Consumo, Seguridad Social, vivienda, etc.
  - Sociedad y Política: Administración autonómica, embajadas y consulados, etc.

---

Recomendaciones sobre los servicios que las Bibliotecas Públicas pueden ofrecer a través de Internet.

Grupo de trabajo “Bases tecnológicas para la gestión y cooperación bibliotecaria”, 2007

## 5. Intranet

La página Web puede contener un acceso restringido a la Intranet. Se basa en estándares o normas de comunicación de Internet, adaptados a los límites físicos y a las necesidades y características de cada organización.

Está protegida por un sistema de seguridad y se refleja en un espacio virtual compartido por todo el personal. En ella se puede integrar toda la información y el conocimiento de la Biblioteca.

La implantación de un proyecto de estas características en una biblioteca pública o en la red a la que pertenece sería de gran utilidad, teniendo en cuenta la gran cantidad de recursos de información que se genera en las bibliotecas, la frecuente situación de dispersión de las bibliotecas públicas que pertenecen a una red, la cuantía de su personal, y la necesidad de disponer de forma rápida y fiable, de los documentos necesarios para la gestión y el proceso técnico, a través de una interfaz única.

### 5.1. Objetivos

Los principales objetivos de una Intranet son los siguientes:

- Crear, publicar y difundir la información
- Comunicar y colaborar de forma paralela en tareas generales
- Elaborar e integrar bases de datos privadas y seguras
- Participar en foros de discusiones, teleconferencias e interacciones varias
- Navegar y buscar información dentro y fuera de la red interna
- Posibilitar la formación de grupos de trabajo virtuales y dinámicos
- Facilitar información sobre todos los procesos de trabajo de la Biblioteca
- Unificar y homogeneizar criterios en los diferentes ámbitos de trabajo
- Asegurar la actualización permanente de la información necesaria para la actividad diaria de la Biblioteca
- Mejorar continuamente la prestación de servicios
- Facilitar la comprensión del funcionamiento de la biblioteca
- Constituir el principal canal de información y la herramienta de referencia básica de todo el personal, tanto para realizar tareas concretas como para obtener información relacionada con la Biblioteca
- Describir procesos y circuitos, documentos de equipos de trabajo, artículos...
- Elaborar estadísticas e indicadores

---

Recomendaciones sobre los servicios que las Bibliotecas Públicas pueden ofrecer a través de Internet.

Grupo de trabajo "Bases tecnológicas para la gestión y cooperación bibliotecaria", 2007

## 5.2. Ventajas de una Intranet:

- *Acceso rápido a los documentos:* edición y publicación rápida de la información interna.
- *Calidad de la información:* en la Intranet el personal de la biblioteca o de la red puede encontrar todo lo que necesita ya que la información está más organizada y seleccionada.
- *Comunicación:* contacto directo entre el personal de la biblioteca o de la red.
- *Control y actualización de datos:* la información en un Intranet se modifica y consulta en tiempo real.
- *Trabajo en equipo:* permiten aprovechar la experiencia intelectual individual de todos los miembros y tenerla disponible para su utilización global.
- *Colaboración:* incrementa el conocimiento y la capacidad de utilizar y compartir los recursos disponibles.
- *Facilidad:* cualquier usuario corporativo podrá trabajar con una Intranet con el simple requerimiento de saber manejar un navegador.
- *Flexibilidad:* la puesta en marcha de una Intranet puede comenzar con un nivel relativamente simple e incrementar las prestaciones según las necesidades y las posibilidades de la biblioteca.
- *Rendimiento:* todo el material impreso en un catálogo, manual o libro, se puede implementar sin mucho esfuerzo en una Intranet.
- *Participación:* la información es aportada por cualquier empleado de la organización, poniéndola a disposición de todos los demás, que a su vez la pueden mejorar con sus propios datos.
- *Coste bajo de implantación:* aprovecha la infraestructura de la página Web ya existente en la biblioteca, lo que implica una reducción de los costes

## 5.3. Contenidos de la Intranet

A la hora de decidir una estructuración de los contenidos, es importante que el personal se sitúe en un entorno conocido y que el almacenamiento de los documentos sea el más lógico posible de cara al usuario.

La documentación que se debe publicar en una intranet debe seguir un esquema lógico sobre la consulta de los documentos: aquella documentación que deba estar a disposición de todos los usuarios de la biblioteca estará en Internet; aquella información sobre gestión, que deba ser compartida por otras bibliotecas u otros servicios -y no tenga interés para el usuario final- se situará en la Extranet, y finalmente la documentación interna que solamente tiene sentido para el propio personal es la que conformará la intranet.

Una intranet debe tener utilidad para sus usuarios: por encima de todo, ha de ser consultada porque es útil.

Un posible esquema de los contenidos a desarrollar en una Intranet sería el siguiente, en función de los recursos y necesidades de cada biblioteca:

- *Buscador*: en caso de desconocer la ubicación de un tema o noticia, permite consultar en la intranet cualquier entrada relacionada con el texto a buscar, ofreciendo los resultados para su consulta inmediatamente.
- *Últimas noticias*: se pueden gestionar noticias y artículos organizados por temas de interés, permitiendo hacer comentarios sobre ellos. También se puede indicar que aparezcan o finalicen en un plazo de tiempo determinado.
- *Mensajes de alerta*: nos avisa de cualquier publicación de nuevos temas o artículos publicados en la intranet, mediante un mensaje de correo.
- *Calendario laboral*: días de cierre y apertura de la biblioteca, vacaciones, permisos, cambios de turno, ausencias, etc.
- *Agenda de trabajo*: diario que refleje las actividades de la biblioteca, visitas, reuniones, citas...
- *FAQ*: manuales elaborados con preguntas y respuestas que den solución a cuestiones planteadas con frecuencia por el personal de la biblioteca.
- *Directorios*: personal de la biblioteca, grupos de trabajo y personas participantes, otras bibliotecas de la red...
- *Documentos administrativos*: formularios y solicitudes: modelos, plantillas de uso común e interno, como facturas de compras, dietas, permisos, vacaciones, eventos, etc., o cualquier otro tipo de documentos corporativos.
- *Programa de formación para el personal*: plan de formación, nº de cursos específicos para el año en curso, nº de asistentes a los cursos de formación (generales y específicos). plantillas y formularios para los cursos de formación

---

Recomendaciones sobre los servicios que las Bibliotecas Públicas pueden ofrecer a través de Internet.

Grupo de trabajo "Bases tecnológicas para la gestión y cooperación bibliotecaria", 2007

- *Servicios en línea:* correo Web, acceso a las bases de datos gestionadas por la biblioteca o la red, cursos en línea, FTP
- *Foros de comunicación:* foros de comunicación tanto para grupos de trabajo, comisiones o comités con propósitos específicos, como foros abiertos a través de los cuales el personal pueda compartir sus experiencias e intereses sobre todo tipo de temas.
- *Reglamentos:* reglamento de la biblioteca, reglamento de la sección local, etc.
- *Informes Internos:* documentos metodológicos y normativos que regulan el desarrollo de las actividades de la biblioteca, memoria anual, Plan Estratégico, informe de situación del Plan Estratégico, memoria resumen de actividades, objetivos generales para el año en curso, comisiones técnicas o grupos de trabajo, documentos de trabajo. pautas de estilo, etc
- *Diagramas de flujos de trabajo:* Descripción gráfica de los procesos en los cuales participan más de una persona.
- *Pautas de procedimientos:* manual de procesos de cada biblioteca, documentos en que se detallan los procedimientos y flujos de trabajo, proceso técnico (manuales de procedimientos para niveles de catalogación...), documentos sobre la gestión de las colecciones, servicio de préstamo interbibliotecario. reproducción de fondos, donaciones, consulta de los fondos, organización de eventos
- *Buenas prácticas:* documentos en los que se recoge la experiencia de los profesionales de la biblioteca en actividades de tipo profesional.
- *Documentos:* guías de uso (de bases de datos, plataformas de acceso a documentos, revistas electrónicas, etc.), plantilla para hacer páginas web, recomendaciones a seguir sobre reclamaciones, intentos de robo, urgencia médica, etc , digitalización de documentos, manual de uso del sistema operativo, noticias de prensa
- *Estadísticas:* estadísticas por años, trimestrales, mensuales, estadística de las Bibliotecas Públicas Españolas, estadísticas de las Bibliotecas Públicas del Estado
- *Evaluación:* informe de autoevaluación, indicadores y documentos de apoyo, criterios de autoevaluación, calendario, comité de autoevaluación interna y externa.

---

Recomendaciones sobre los servicios que las Bibliotecas Públicas pueden ofrecer a través de Internet.

- *Información de interés profesional:* estándares de interés, organizaciones, ISO, .recursos para bibliotecarios, proyectos nacionales, proyectos internacionales, bibliografía profesional, selección de enlaces de uso profesional
- *Información Comercial:* empresas de hardware y software para bibliotecas, editoriales y librerías, mobiliario de bibliotecas, empresas de consultoría de bibliotecas, etc

#### 5.4. Herramientas tecnológicas para construir una Intranet

La tecnología escogida para desarrollar esta aplicación debe ser la más transparente, compatible y conocida posible de cara al usuario final, y debe ser una aplicación dinámica con enlaces a temas de gran interés para el Centro.

- Una interfaz de trabajo común y previamente usada por todo el personal
- Un diseño claro y sencillo organizado jerárquicamente por secciones y alfabéticamente por contenidos (construcción de paginas en HTML).
- Un servidor propio o alquilado donde albergar los documentos.
- Un sistema de validación de la privacidad y acceso a la actualización de los documentos.
- El funcionamiento sectorializado-coordinado de la actualización de los documentos. La puesta al día de la documentación correrá a cargo de quien la genera, así como la creación de nuevos documentos, siendo validada por un equipo de trabajo.
- Formularios, mediante tecnología Java-script, que permitan la generación de mensajes específicos: notificación de incidencias informáticas, sugerencias, plantillas para la entrada de datos, etc.

Existen en Internet gran cantidad de programas de software libre, traducidos a múltiples idiomas, que permiten la gestión y creación de una Intranet, así como cantidad de manuales de información sobre su instalación y configuración. Como ejemplo por su facilidad de instalación, administración y requerimientos técnicos, resaltamos los siguientes:

- Wamp – Programa que instala y configura a la vez el servidor Apache, PHP y MySQL , así como un gestor de base de datos llamado phpmyadmin.
- Egroupware, Mambo, Php-Nuke, Xoops: Son sistemas de gestión de contenidos Web para el desarrollo de portales de información, con un uso muy sencillo y adaptados a personas con un mínimo de conocimientos básicos del tema. Todos ellos disponen de una serie de módulos que nos permiten gestionar: Artículos, Noticias, Agenda, Descargas, Enlaces, FAQ, Foros, Encuestas, Chat, Backup, etc. que iremos adaptando según nuestras necesidades. Están dotados de un sistema de seguridad que da acceso a los diferentes apartados según el tipo de usuario que hayamos definido.

---

Recomendaciones sobre los servicios que las Bibliotecas Públicas pueden ofrecer a través de Internet.

Grupo de trabajo “Bases tecnológicas para la gestión y cooperación bibliotecaria” , 2007

## Bibliografía

- GARCÍA, Joaquín. *Arquitectura de la información. Usabilidad y accesibilidad. WebEstilo*. [en línea]. [ref. de 29 de enero 2007. Disponible en Web: <<http://www.webestilo.com/guia/> >
- GOTO, Kelly y Gotler, Emily. *Rediseño y desarrollo de sitios web*. Madrid: Anaya Multimedia, 2005. ISBN 978-84-415-1854-4
- *Guía para la edición y publicación de las páginas web de la Administración General del Estado*. Madrid: Secretaría General para la Administración pública : Dirección General de Modernización Administrativa.
- IFLA. *Comunidades Multiculturales: directrices para el Servicio Bibliotecario*, 2ª ed. [en línea]. IFLA, 1998. [ref. de 29 de enero 2007]. Disponible en Web: . <http://www.ifla.org/VII/s32/pub/guide-s.htm>
- JUÁREZ URQUIJO, Fernando. *La biblioteca un usuario más de la Web 2.0*. III Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas (Murcia, 29 de noviembre a 1 de diciembre de 2006). [en línea]. Ministerio de Cultura, 2006. [ref. de 29 de enero 2007]. Disponible en Web: <<http://biblioteca.larioja.org/files/LaBP.pdf>>
- LYNCH, Patrick J. y Horton, Sarah. *Manual de estilo web : principios de diseño básico para la creación de sitios web*. 2ª ed. amp. y rev. Barcelona : Gustavo Gili, 2004. ISBN 978-84-252-1942-6
- *Manual operativo para la publicación en el servidor web de la Universidad Carlos III de Madrid* [en línea]. Madrid: Universidad Carlos III. [ref. de 29 de enero 2007]. Disponible en Web: < <http://www.uc3m.es/uc3m/web/manualoperativo.html> >
- MILLHOLLOM, Mary y Castrina, Jeff. *Avanza creación de páginas web*. Madrid: McGraw-Hill, 2003. ISBN 978-84-481-3821-9
- MILLER, Paul. *Web 2.0 : building the new library*. [en línea] UKOLN, [s.a.]. [ref. de 29 de enero 2007]. Disponible en Web: <<http://www.ariadne.ac.uk/issue45/miller/>>
- *World Wide Web Consortium* [en línea]. [ref. de 29 de enero 2007]. Disponible en Web: <<http://www.w3.org/>>
- ZELDMAN, Jeffrey. *Principios de diseño web*. Madrid: Anaya Multimedia, 2002. ISBN 978-84-415-1344-0

---

Recomendaciones sobre los servicios que las Bibliotecas Públicas pueden ofrecer a través de Internet.

Grupo de trabajo "Bases tecnológicas para la gestión y cooperación bibliotecaria", 2007