

Temario de Ayudante de Biblioteca de la Administración General del Estado

Este temario ha sido elaborado por un opositor, para presentarse al proceso selectivo de Ayudante de Bibliotecas de la Administración General del Estado en la [convocatoria de 2021](#).

Incluye todos los temas, de legislación y específicos de bibliotecas, del programa correspondiente a la convocatoria de la Administración General del Estado para cubrir plazas de Ayudante de Bibliotecas en el Ministerios de Cultura y Deporte, Ministerio de Defensa, Ministerio de Asuntos Exteriores, Unión Europea y Cooperación y Ministerio de la Presidencia, Relaciones con las Cortes y Memoria Democrática. «BOE» núm. 149, de 23 de junio de 2021.

Temario completo disponible en:

<https://www.bibliopos.es/>



Temario de Ayudante de Biblioteca de la Administración General del Estado, cedido por su autor a Bibliopos.es para su publicación bajo licencia [Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-SinObraDerivada 4.0 Internacional License](#).

Bajo esta licencia puedes utilizar libremente el temario para uso personal y compartirlo siempre que [cites la fuente](#) y proporciones un enlace a la [licencia](#). No puedes hacer uso comercial del documento.

A17 Los servicios presenciales y virtuales de la biblioteca

El avance de las tecnologías de la información afectó, en un primer momento, a los procesos técnicos tradicionales, luego a los formatos impresos (con la introducción de los formatos ópticos, digitales o electrónicos), y, en la actualidad, conducen a un nuevo tipo de estructura, en la que el espacio físico no es tan importante y las colecciones se distribuyen en un espacio virtual de redes electrónicas. La denominación de “**biblioteca híbrida**” (“hybrid library”), tal y como la concibe Peter Brophy, es la más apropiada para las bibliotecas actuales con sede física, por la gran miscelánea de materiales y servicios que presentan. Algunos autores hablan de la biblioteca híbrida como una etapa previa a la biblioteca virtual (utilizan el término “biblioteca puente” o “gateway library”). En este sentido, pueden considerarse una combinación de bibliotecas tradicionales y digitales o virtuales, unidas por un modelo global y formalizado de integración tecnológica a nivel de comunicación, procesos y servicios. Según Tomás Saorín en su obra *El concepto de biblioteca híbrida* (años más tarde el mismo autor escribía que era preferible el término *Biblioteca-Red*, biblioteca como organización-red, que adopta un papel de intercambio de información y procesos informativos con otras entidades con las que se relaciona), sus **características** se resumen en:

- Parten de una institución bibliotecaria ya existente, con su espacio, recursos humanos y organizacionales.
- Supone un proceso hacia la integración entre la biblioteca tradicional con una digital.
- Los elementos de biblioteca digital sirven para potenciar más que para remplazar a la biblioteca convencional.
- El usuario convive con documentos electrónicos y en papel.
- Los servicios se producen en entornos remotos, siendo su forma intrínseca lo digital, y en entornos presenciales, donde también se aplican las tecnologías digitales.
- La biblioteca afecta no sólo al usuario en la prestación de servicios, sino también al profesional en la gestión de procesos.

Los servicios presenciales de la biblioteca

En la *Ley 10/2007, de 22 de junio, de la lectura, del libro y de las bibliotecas*, se consideran **servicios básicos** de toda biblioteca pública, a los cuales los ciudadanos accederán de forma libre y gratuita, los siguientes:

- a) Consulta en sala de las publicaciones que integren su fondo.
- b) Préstamo individual y colectivo.
- c) Información y orientación para el uso de la biblioteca y la satisfacción de las necesidades informativas de los ciudadanos.
- d) Acceso a la información digital a través de Internet o las redes análogas que se pueden desarrollar, así como la formación para su mejor manejo.

Las *Pautas sobre los servicios de las bibliotecas públicas* publicadas por el Consejo de Cooperación Bibliotecaria en 2002 señalan que la biblioteca pública es un espacio cultural, informativo, educativo y lúdico abierto a todos los sectores sociales en el que los libros han dejado de ser la única fuente de información. La oferta de servicios no debe reducirse al ámbito físico de las instalaciones de la propia biblioteca. La biblioteca pública debe facilitar también sus servicios a aquellos que no puedan visitarlas y aprovechar las posibilidades tecnológicas para ofrecer acceso las 24 horas del día. Entre los **servicios tradicionales** destacan como esenciales:

- Servicio de consulta y acceso a documentos en cualquier soporte documental. El servicio de consulta en sala permite el libre acceso a los fondos de la biblioteca, aunque en ocasiones, puede existir también colecciones en depósitos, de acceso restringido. Además, debe contar con puestos de consulta en sala (la sala de lectura debe estar situada en una zona de escasa circulación para mantener ambiente de silencio). La biblioteca se instituye como mediadora entre los medios de información tradicionales y las tecnologías de la información y como garante de la igualdad de oportunidades de acceso del ciudadano a la información en formato electrónico. La biblioteca debe proporcionar:
 - Servicio de acceso a Internet en puestos de consulta exclusivos y dotados de impresora.
 - Servicio de acceso a los recursos de información electrónica de la propia colección.
 - Servicio de biblioteca a través de Internet, desde cualquier lugar, las 24 horas del día.
- Servicio de préstamo a domicilio. Supone la puesta a disposición sin fines lucrativos de un objeto material para ser utilizado fuera del local de la institución y ser devuelto al término del plazo establecido. Para hacer posible la plena disponibilidad de los documentos y su acceso efectivo, deberán ofrecer diversos tipos de préstamos:
 - Individual de los fondos de la biblioteca en cualquier tipo de soporte.
 - Colectivo de los fondos propios a entidades.
 - Interbibliotecario y servicio de obtención de documentos no disponibles en la biblioteca.
- Servicio de información general y de orientación e información bibliográfica. En esta sección se facilitará orientación sobre:
 - Información sobre la propia biblioteca: funcionamiento, recursos y servicios.
 - Información y orientación bibliográfica a través de su colección o de recursos externos.
 - Información local y comunitaria. El servicio de información local y comunitaria incluye:
 - Información básica sobre sanidad, empleo, vivienda, impuestos, protección legal, derechos políticos y sociales, consumo, educación, cultura, ocio... que permita a los ciudadanos la integración y la participación efectivas en la sociedad.
 - Información producida por la comunidad e información acerca de la comunidad, en especial la que refleje y difunda su identidad y su desarrollo cultural.
 - Información comunitaria, elaborada por la propia biblioteca o por otros agentes, debe considerarse parte integrante de la colección o recursos de una biblioteca.
- Servicio de formación de usuarios. La biblioteca pública deberá organizar de manera regular y para el conjunto de los ciudadanos actividades de formación en el uso de la información y en el de las tecnologías de la información y la comunicación.
 - Formar en el uso de la información. Para formar en el uso y funcionamiento de las bibliotecas y de las fuentes de información, deberá organizar visitas guiadas a las instalaciones y sesiones de aprendizaje que aborden aspectos como: consultas de catálogos y bases de datos, nociones generales sobre técnicas documentales, etc.
 - Formar en la técnica. La formación en las tecnologías de la información podrá llevarse a cabo organizando sesiones, cursos y actividades que permitan capacitar a los ciudadanos en el uso de las tecnologías de la información y de la comunicación.
- Servicio de apoyo a la formación reglada y a la autoformación. Es necesario mantener una estrecha colaboración con el sistema educativo y apoyar el trabajo de bibliotecas escolares.
- Servicios para niños y jóvenes. Las bibliotecas públicas deben proporcionar a los niños materiales adecuados a su edad, para la consulta y el préstamo; asimismo deben organizar actividades específicas que faciliten el acercamiento de los niños a la lectura y su formación para utilizar recursos impresos, audiovisuales o electrónicos. La biblioteca pública debe crear un espacio que los jóvenes sientan como propio y unos servicios capaces de atraer su interés, de modo que se facilite su continuidad y su fidelización como usuarios adultos.
- Servicio a grupos con necesidades especiales. Las bibliotecas públicas deben extender sus servicios al conjunto de la comunidad a la que sirven. Para ello deberán organizar servicios dirigidos a grupos especiales, tales como: personas ancianas u obligadas a estar recluidas en

sus hogares, temporal o habitualmente, personas con discapacidades físicas, personas con dificultades de aprendizaje, inmigrantes, personas que buscan empleo, servicios para hospitales, prisiones, centros de la tercera edad, y análogos.

- Servicios culturales. Las bibliotecas públicas deben organizar actividades culturales que fomenten y refuercen el uso y conocimiento de la entidad como centro cultural, informativo y lúdico, así como su vocación de espacio ciudadano colectivo, para lo cual organizarán, directamente o contando con la colaboración y apoyo de otras entidades locales:
 - Actividades de fomento del hábito de la lectura entre el público adulto y entre niños y jóvenes: “la hora del cuento”, maratones de cuentacuentos, concursos, talleres de lectura.
 - Exposiciones bibliográficas, artísticas, científicas, divulgativas, etc.
 - Conferencias, mesas redondas, recitales y veladas literarias, encuentros con autores, ilustradores, editores y librerías, presentaciones de publicaciones en cualquier soporte.
 - Actividades de impulso de la narración oral, a fin de preservar y difundir las culturas, la historia y las tradiciones de la comunidad local y las manifestaciones culturales locales.

Los servicios virtuales de la biblioteca

Los centros bibliotecarios han comenzado un proceso de adaptación a los cambios tecnológicos en todos los aspectos de su gestión interna y de la prestación de servicios, con la incorporación de nuevos soportes en sus colecciones, la aplicación de nuevas tecnologías a los procesos de gestión y servicios a los usuarios, así como la integración en redes. Como declaraba la IFLA (International Federation of Library Associations and Institutions) en la *Declaración de Glasgow sobre las bibliotecas, los servicios de información y la libertad intelectual* de 2002, la biblioteca ha de adaptarse a la nueva sociedad.

Para Online Computer Library Center (OCLC) un **servicio virtual** es el “uso del ordenador y de las tecnologías de comunicación para proporcionar servicios de referencia a usuarios en cualquier momento y en cualquier lugar”. Las ventajas que ofrece la **biblioteca virtual** se basan en la premisa de que todos los usuarios tienen las mismas posibilidades de acceso a los recursos de la biblioteca, independientemente de las coordenadas espaciales y temporales del usuario, ya que es un servicio permanente al que se puede acceder desde cualquier parte y a cualquier hora, además de poder ser utilizado al mismo tiempo por varios usuarios. De esta manera, se permite acceder a todos los servicios tradicionales de la biblioteca presencial, posibilitándoles además disponer de toda una serie de servicios adicionales.

El Consejo de Cooperación Bibliotecaria ha elaborado un informe (*Catálogo de servicios digitales en las bibliotecas*, 2018) con los distintos servicios que se ofrecen desde todas las bibliotecas gracias a la tecnología y a través de Internet.

- Infraestructura
 - Acceso a Internet a través de sus ordenadores y a través de Wifi.
 - Ordenadores y terminales de uso público para la consulta de las colecciones de la biblioteca e Internet. Además incluyen herramientas ofimáticas y otro tipo de programas.
 - Portal web. Las bibliotecas cuentan con sitios web desde los cuales ofrecer información sobre la biblioteca a sus usuarios: servicios, horarios, actividades, contacto...
 - Catálogo online. Las bibliotecas ponen a disposición de sus usuarios el catálogo desde el cual pueden consultar en línea la colección de la biblioteca. Por otro lado, la consulta del catálogo en línea puede complicarse desde un dispositivo móvil, lo que ha dado lugar a interfaces sencillas de su catálogo pensando en su consulta desde móviles (“mopacs”).
 - Préstamo de dispositivos electrónicos. Algunas bibliotecas prestan a sus usuarios dispositivos móviles como portátiles, tabletas o lectores de libros electrónicos.
 - Aplicaciones. Muchas bibliotecas han desarrollado aplicaciones móviles (*app's*) para que sus usuarios accedan a la información, contenidos y servicios de las mismas:

facilidades en movimiento desde la localización y horarios hasta la gestión de préstamos, reservas, carné de usuario e información sobre actividades. Con la aplicación de *eBiblio* es posible acceder al préstamo de libros electrónicos desde cualquier lugar.

- Contenidos
 - Plataformas de préstamo digital: A través de estas plataformas se puede acceder a la consulta temporal de contenido electrónicos (libros electrónicos, audiolibros, audiovisuales...), tanto para su lectura online o sin conexión a Internet mediante la descarga de los libros. *eFilm* es una plataforma de préstamos de audiovisuales en streaming para usuarios de biblioteca.
 - Bibliotecas digitales patrimoniales. Estas bibliotecas digitales permiten consultar, leer e incluso descargar en diferentes formatos distintos fondos patrimoniales digitalizados con el objetivo de preservar digitalmente y facilitar el acceso a los bienes culturales.
 - Prensa y revistas. Algunas bibliotecas ofrecen a sus usuarios el acceso online a distintas publicaciones periódicas como prensa diaria y revistas. Además, las bibliotecas universitarias permiten la consulta de revistas electrónicas a texto completo suscritas.
 - Depósito Legal de las publicaciones en línea: Existen varios depósitos y archivos donde los contenidos digitales son conservados en función de una serie de prioridades. Uno de esos depósitos es el *Archivo de la web española*.
 - Bases de datos. Las bibliotecas universitarias y de investigación ofrecen a sus usuarios el acceso a determinadas bases de datos con publicaciones científicas especializada.
 - Repositorios institucionales. Otras ofrecen el acceso a bases de datos en las cuales se recogen, conserva y difunden la documentación y las publicaciones académicas y de investigación de los distintos centros.
- Servicios de información.
 - Pregunta al bibliotecario: Muchas bibliotecas o redes bibliotecarias disponen de canales de comunicación para atender las consultas o necesidades de información de sus usuarios. A través de un formulario, correo electrónico o chat en línea pueden solicitar cualquier tipo de información sobre los servicios, recursos o actividades de la biblioteca u otras de su entorno. A nivel nacional destaca el portal *Pregunte, las bibliotecas responden*, coordinado por la Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria, que permite realizar consultas por correo electrónico o chat.
 - Añade la biblioteca a los contactos en el móvil: Otro medio de comunicación es a través de aplicaciones de comunicación móvil, que permiten solicitar información sobre los servicios y recursos de las bibliotecas, horarios y recibir una respuesta rápida y directa.
 - FAQs (Frequently Asked Questions, o preguntas frecuentemente formuladas): Son documentos con la lista de preguntas más usuales y su respuesta correspondiente.
 - Información bibliográfica: Las bibliotecas ofrecen bibliografías específicas sobre un determinado tema o autor, además de servicios de alertas bibliográficas como la difusión selectiva de información (DSI).
 - Redes sociales, blogs, newsletter, sindicación de contenidos: Para estar en contacto con sus usuarios y mantenerles informados, muchas bibliotecas están presentes en distintos canales de comunicación y/o utilizan distintas herramientas para mantenerles informados. Actualmente la mayor parte de la bibliotecas ofrecen documentos en línea en los que presentan novedades, bibliografías recomendadas, guías de lectura...
 - Realidad aumentada: Las posibilidades de información y recursos que ofrece, va desde la localización de las bibliotecas al punto más cercano, a información adicional sobre cualquier aspecto de la biblioteca (horarios, tutoriales en vídeo sobre su uso, planos de situación, etc.).
 - Acceso al documento: Muchas bibliotecas disponen de servicios de acceso al documento en línea mediante el cual el usuario puede solicitar cualquier tipo de material disponible en otras bibliotecas a través del préstamo interbibliotecario y el préstamo consorciado.

- Formación. Las bibliotecas ofrecen acceso a documentos online como guías digitales y vídeo-tutoriales que ayudan a aprovechar mejor los recursos de la biblioteca y a aprender a manejar el catálogo, la sala de libre acceso o infinidad de recursos.
- Gestión / Trámites. Desde los diferentes dispositivos (móvil, tabletas digitales u ordenador), pueden gestionar muchos de los trámites que tradicionalmente se realizan de forma presencial en la biblioteca.
 - Carné de usuario: Muchas bibliotecas facilitan la solicitud del carné de la biblioteca.
 - Mi biblioteca: Este es un espacio virtual de uso exclusivo para el usuario y que le permite realizar y gestionar determinados servicios: acceder a sus datos personales, cambiar el PIN, renovar sus préstamos, reservar documentos, acceder a la consulta del catálogo, guardar sus búsquedas preferidas, recuperar su historial de préstamos, valorar y comentar documentos, recibir las novedades por correo electrónico, suscripción a boletines electrónicos...
- Actividades culturales y difusión.
 - Exposiciones virtuales online: Las exposiciones diseñadas en red es una excelente forma de dar a conocer las colecciones patrimoniales de las bibliotecas así como de profundizar en temas concretos relacionados con su especialidad o la celebración de alguna efeméride y/o conmemoración concreta.
 - Clubs de lectura: Últimamente se está asistiendo al nacimiento de clubs de lectura virtuales, que permiten participar a los usuarios sin horarios ni desplazamientos: permite disfrutar de la lectura y comentar cuando quieran o puedan.
 - Emisión en streaming de cursos, conferencias, etc.: Cada vez son más las bibliotecas que se suman a la iniciativa de emitir en directo por streaming y de forma gratuita a través de la web, sus actividades de difusión y extensión cultural como: encuentros, jornadas, presentaciones, debates, exposiciones... En muchos casos, la grabación queda disponible para su visualización en diferido en sus repositorios o en canales como *Youtube*.

José Antonio Merlo Vega establece una **clasificación** con cuatro grandes tipos de utilidades para las que Internet está siendo utilizado en el trabajo bibliotecario:

1. Aplicaciones en el desarrollo de las colecciones. Internet posibilita que la biblioteca ofrezca a sus usuarios acceso a publicaciones electrónicas a las que se puede acceder de forma directa o través de empresas de suscripción. Además es posible estar informado de novedades editoriales, consultar críticas, realizar compras electrónicas y otras actividades relacionadas (como la solicitud de fondos a través de desideratas insertadas en los OPACs, la elaboración de bases de datos bibliográficas, el contacto con los proveedores, etc.).
2. Aplicaciones en la organización de los fondos. Toda colección bibliotecaria debe ser organizada a partir de unos principios descriptivos y clasificadores. Internet permite la descarga de registros bibliográficos desde un servidor remoto a un catálogo local mediante el protocolo Z39.50 o la consulta de catálogos en línea para resolver los problemas con la catalogación y la clasificación y para el control de autoridades.
3. Aplicaciones en la difusión de la colección. El préstamo interbibliotecario se ha simplificado y desarrollado gracias a Internet por el acceso a catálogos colectivos o locales y la disposición de formularios electrónicos. Además, existen programas para la digitalización y envío de documentos (Ariel o Adonis).
4. Aplicaciones en la actividad profesional. Internet es también útil en el desarrollo profesional de los bibliotecarios para mantenerse formados e informados (la actualización profesional a través de las publicaciones electrónicas), para comunicarse y relacionarse con colegas (correo electrónico, foros, etc.), para difundir o consultar documentos...