

 Biblioteca Nacional de Colombia	BIBLIOTECA NACIONAL DE COLOMBIA	Guía para la implementación de autoservicios
		Código: G-BNA-GBP-16
	GRUPO DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS	Versión: 1.1
		Fecha: 22 de diciembre 2014

## Guía # 16

### Implementación de autoservicios

Elaboró Biteca Ltda	Revisó Grupo de Bibliotecas Públicas	Aprobó Sandra Suescún
------------------------	---	--------------------------

 Biblioteca Nacional de Colombia	BIBLIOTECA NACIONAL DE COLOMBIA	Guía para la implementación de autoservicios
		Código: G-BNA-GBP-16
	GRUPO DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS	Versión: 1.1
		Fecha: 22 de diciembre 2014

## Tabla de contenido

1. Introducción .....	3
2. Objetivo de la guía.....	3
3. Implementación de autoservicios .....	3
3.1. Auto servicios para préstamo externo y consulta en sala .....	3
3.2. Auto servicios para acceso a Internet y las TIC .....	4
3.3. Auto servicios para asesoría y orientación .....	4
3.4. Auto servicios para formación y capacitación.....	5
3.5. Auto servicios para eventos y actividades .....	5
4. Glosario.....	5

Elaboró Biteca Ltda	Revisó Grupo de Bibliotecas Públicas	Aprobó Sandra Suescún
------------------------	---	--------------------------

 Biblioteca Nacional de Colombia	BIBLIOTECA NACIONAL DE COLOMBIA	Guía para la implementación de autoservicios
		Código: G-BNA-GBP-16
	GRUPO DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS	Versión: 1.1
		Fecha: 22 de diciembre 2014

## 1. Introducción

Los autoservicios en una biblioteca facilitan y agilizan la gestión de trámites, la prestación de servicios y la comunicación con los usuarios de las bibliotecas. En este sentido, se sugiere la implementación de autoservicios en las bibliotecas públicas para todas las categorías de servicios establecidos en el modelo de madurez, según la capacidad de la biblioteca para implementarlos.

En esta guía el bibliotecario encontrará opciones de autoservicio, que pueden ser implementados en las bibliotecas públicas a corto, mediano y largo plazo siempre y cuando existan los recursos económicos, humanos y tecnológicos necesarios.

## 2. Objetivo de la guía

Brindar a las bibliotecas públicas opciones de autoservicios que se puedan implementar en su comunidad.

## 3. Implementación de autoservicios

A continuación se relacionan algunos de los autoservicios más comunes que se pueden implementar en una biblioteca pública por cada categoría de servicios:

### 3.1. Auto servicios para préstamo externo y consulta en sala

- **Renovación y reservas en línea:** Es un servicio que facilita la renovación de préstamos de material bibliográfico o la reserva de documentos que se encuentren prestados a otros usuarios. Esta es una funcionalidad que tienen los sistemas de gestión bibliográfica basados en web (KOHA, PMB, Aleph, Janium, entre otros).
- **Auto préstamo:** Es un servicio que requiere de una tecnología avanzada para el suministro y devolución de material bibliográfico.

Elaboró Biteca Ltda	Revisó Grupo de Bibliotecas Públicas	Aprobó Sandra Suescún
------------------------	---	--------------------------

	BIBLIOTECA NACIONAL DE COLOMBIA	Guía para la implementación de autoservicios
		Código: G-BNA-GBP-16
	GRUPO DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS	Versión: 1.1
		Fecha: 22 de diciembre 2014

- **Buzón de devolución:** Facilita a los usuarios la devolución de material bibliográfico en horarios no hábiles de la biblioteca.
- **Préstamo de eBooks.** Posibilita que los usuarios descarguen libros electrónicos directamente en sus dispositivos móviles.
- **Afiliación en línea:** Es una alternativa que se le brinda al usuario para que afiliarse a la biblioteca sin necesidad de ir hasta su sede.

### 3.2. Auto servicios para acceso a Internet y las TIC

- **Reserva de equipos o salas de trabajo:** mecanismos con formularios en línea para la reserva de equipos de cómputo, portátiles, tabletas o salas de trabajo.
- **Escaneo de documentos:** Se puede brindar el servicio de escaneo en las bibliotecas para que los usuarios realicen por ellos mismos la digitalización de parte de los libros y los envíen a su correo electrónico o lo guarden en una USB personal.

### 3.3. Auto servicios para asesoría y orientación

- **Preguntas frecuentes:** Respuestas a inquietudes comunes que con frecuencia un usuario puede tener sobre los servicios de las bibliotecas. Se pueden consolidar en un documento a manera de pregunta y respuesta y publicarlas en una sección de la página de Internet de la biblioteca.
- **Visita virtual:** Consiste en mostrarle de manera virtual a los ciudadanos los espacios, recursos y servicios que ofrece la biblioteca.

Elaboró Biteca Ltda	Revisó Grupo de Bibliotecas Públicas	Aprobó Sandra Suescún
------------------------	---	--------------------------

 Biblioteca Nacional de Colombia	BIBLIOTECA NACIONAL DE COLOMBIA	Guía para la implementación de autoservicios
		Código: G-BNA-GBP-16
	GRUPO DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS	Versión: 1.1
		Fecha: 22 de diciembre 2014

### 3.4. Auto servicios para formación y capacitación

- **Video tutoriales:** Una manera de orientar el uso de los servicios y recursos que ofrece una biblioteca es a través de video tutoriales que expliquen el paso a paso de una manera dinámica y atractiva.
- **Cursos virtuales:** A través de plataformas tecnológicas de generación de contenido, se pueden brindar capacitaciones a usuarios que estén en zonas distantes y no pueden recibir una formación de carácter presencial.
- **Videoconferencias en streaming:** Con plataformas tecnológicas y conexión de alta velocidad los usuarios pueden acceder a conferencias de transmisión en línea.

### 3.5. Auto servicios para eventos y actividades

- **Inscripción en línea:** se puede implementar para las actividades que realicen las bibliotecas y que requieran inscripción previa.

## 4. Glosario

- **Auto servicio:** acción mediante la cual un usuario de manera autónoma tiene la posibilidad de usar un servicio sin la intermediación de un funcionario de la biblioteca.
- **Streaming:** transmisión en tiempo real de audio y video en línea sin ningún tipo interrupción.
- **Videotutorial:** Es un instructivo en video que explica el paso a paso de una actividad.

Elaboró Biteca Ltda	Revisó Grupo de Bibliotecas Públicas	Aprobó Sandra Suescún
------------------------	---	--------------------------