

II. Borrador de ideas para pautas sobre el servicio de acceso a Internet en bibliotecas

Como cuestión de fondo y preliminar, Asunción Maestro plantea la necesidad de coordinación con el Grupo de trabajo de pautas, para estudiar la conveniencia de incluir nuestras recomendaciones como parte de un futuro desarrollo de las *Pautas sobre los servicios de las bibliotecas públicas*, en colaboración con el citado grupo, o bien publicarlas por separado. Se acuerda que, en ambos casos, sigue siendo misión de nuestro grupo la redacción de los apartados y la proposición de opciones previamente elaboradas sobre la organización del servicio.

El grupo discute y adopta los siguientes acuerdos para proponer en las Jornadas de Cooperación, como borrador con las ideas clave que inspiren la redacción de unas pautas para el servicio de acceso a Internet:

Para la **introducción y objetivos**, se aceptan las ideas y documentos que se relacionan a continuación:

El principio básico respecto a la misión, recogido en el *Manifiesto de la UNESCO sobre la Biblioteca Pública*:

La biblioteca pública es un centro local de información que facilita a sus usuarios todas las clases de conocimiento e información.

Respecto al papel y la finalidad de la biblioteca pública, para la superación de las desigualdades en cuanto al acceso a la información, según las *Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de Bibliotecas Públicas*:

El rápido crecimiento del volumen de la información y los continuos cambios tecnológicos, que han modificado radicalmente la manera en que se accede a ella ya han tenido efectos significativos sobre las bibliotecas públicas y los servicios que prestan. La información es muy importante para el perfeccionamiento de las personas y de las sociedades y las tecnologías relacionadas con ella otorgan un poder considerable a quienes son capaces de conseguirla y de utilizarla. A pesar de su rápido auge, no está al alcance de la mayoría de la población mundial, y la distancia entre los que tienen información y los que carecen de ella sigue aumentando. Un papel vital de las bibliotecas públicas es tender un puente entre ese abismo facilitando la conexión del público a Internet, además de seguir suministrando datos en los formatos tradicionales. Las bibliotecas públicas deben reconocer y explotar las oportunidades que brindan la apasionante evolución de las tecnologías de la información y la comunicación. Tienen ante sí la posibilidad de convertirse en los portales electrónicos hacia el mundo de la información.

Incluir el acceso a la información electrónica entre los objetivos de las bibliotecas, aprovechando el valor añadido que supone la tradición como mediadores de todo tipo de información, es uno de los principios *del Plan de Impulso de las Bibliotecas públicas españolas*:

El Plan tiene su fundamento en la convicción de que en el nuevo entorno digital las bibliotecas públicas pueden contribuir a garantizar la igualdad de oportunidades de acceso a la información y la cultura de todos los ciudadanos, mediante el uso de las tecnologías de la información y la comunicación.

Así, las bibliotecas públicas pueden:

- Ofrecer acceso a la información electrónica disponible en Internet y en soportes digitales;
- Proporcionar a sus usuarios la necesaria formación en el uso de las tecnologías de la información y la comunicación.

- Proporcionar a los usuarios que lo requieran ayuda, orientación y guía para localizar, seleccionar y valorar los recursos de información disponibles en Internet
- Prestar apoyo a la formación continua o permanente y a la educación a distancia, como modalidades educativas que cada vez se extenderán más en la Sociedad de la Información
- Contribuir a preservar y difundir el patrimonio cultural local, convirtiéndose en proveedoras de información local a través de Internet. De esa forma, pueden contribuir a aumentar considerablemente la presencia en Internet de contenidos en español.

Los servicios electrónicos han de incluirse ya como parte de la oferta de las bibliotecas públicas, junto a los medios de información tradicionales. De acuerdo con las *Pautas sobre los servicios de las bibliotecas públicas*, la biblioteca debe proporcionar acceso a los siguientes servicios electrónicos:

- Servicio de acceso a Internet y a las páginas web en puestos de consulta exclusivos y dotados de impresora.
- Servicio de acceso a los recursos de información electrónica de la propia colección, a través de puestos de consulta informáticos.
- Servicio de biblioteca a través de Internet, para posibilitar el acceso a la biblioteca desde el domicilio, la escuela o el lugar de trabajo las 24 horas del día.

Los principios que inspiran la prestación del servicio, así como cualquier regulación normalizadora sobre su organización, deben respetar las ideas de universalidad, libertad intelectual, oposición a la censura, pluralidad, profesionalidad, privacidad y confidencialidad, que están contenidos en las *Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas*. El *Manifiesto sobre Internet de FAIFE*, en el seno de la IFLA, aboga además por la responsabilidad sobre la formación que facilite el acceso a información de calidad y se decanta por el principio de la gratuidad:

- El libre acceso a Internet ofrecido por las bibliotecas y servicios de información ayuda a las comunidades e individuos a conseguir la libertad, la prosperidad y el desarrollo.
- Las bibliotecas y los servicios de información son portales fundamentales para acceder al contenido de Internet. Para algunos ofrecen comodidad y ayuda, mientras que para otros son los únicos puntos de acceso disponibles. Son un medio para superar las barreras creadas por las diferencias en los recursos, la tecnología y la formación.
- La interconexión global de Internet ofrece un medio a través del cual todos pueden disfrutar de este derecho. [a la libertad de opinión y expresión, Art. 19 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos de la ONU]. En consecuencia, el acceso nunca debería estar sujeto a ninguna forma de censura ideológica, política, religiosa, ni a barreras económicas.
- Las bibliotecas y los servicios de información deberían respetar la privacidad de sus usuarios y reconocer que los recursos que usan deberían permanecer confidenciales.
- Las bibliotecas y los servicios de información tienen la responsabilidad de facilitar y fomentar el acceso público a información y comunicación de calidad. Se debería formar a los usuarios y ofrecerles un entorno adecuado en el que puedan usar libremente y de forma confidencial las fuentes de información y servicios que hayan escogido.
- Además de los muchos recursos valiosos de Internet, algunos son incorrectos, erróneos y pueden ser ofensivos. Los bibliotecarios deberían ofrecer información y recursos a los usuarios de la biblioteca para que aprendan a utilizar Internet y la información electrónica de un modo eficaz. Deberían fomentar y facilitar activamente el acceso responsable de todos sus usuarios a información de calidad de la red, incluidos niños y adolescentes.
- Al igual que en otros servicios fundamentales, en las bibliotecas y servicios de información el acceso a Internet debería ser gratuito.

En cuanto a las **ideas para la organización del servicio**, se discuten las diferentes opciones, tomando en consideración las que se presentan en el capítulo correspondiente del Portal Travesía, junto a las normativas y regulaciones bibliotecarias existentes, así como las aportaciones de los diferentes miembros del grupo, considerándose como práctica modelo la regulación de la Didacteca de la Red de Bibliotecas de Bilbao.

- Se recomienda la existencia de reglamentación propia para el servicio de acceso a Internet, preferentemente incardinada dentro del reglamento general de uso de la biblioteca.
- Es conveniente la publicación de guías específicas, especialmente útiles en los periodos siguientes a la implantación del servicio. En ellas se recogerán las condiciones y requisitos para el acceso, así como indicaciones prácticas de uso y referencia a limitaciones y sanciones, en su caso
- Dentro de los planes de formación de usuarios, se aconseja impartir cursos de alfabetización informacional, cursos básicos de búsqueda de información útil en Internet, así como cursos destinados a grupos de usuarios con necesidades especiales.
- La biblioteca puede convertirse en centro para la adquisición de las habilidades y destrezas en el uso de ordenadores, así como expedir la validación homologada del tipo Acreditación europea de manejo de ordenador.
- Acorde con la consideración del acceso a Internet como servicio básico de las bibliotecas públicas, el acceso debe ser universal y gratuito.
- En cuanto a la formas de acceso, se considera necesaria en todo caso la identificación del usuario, siendo opcional para cada biblioteca la vinculación del uso del servicio con la posesión del carné de la biblioteca. Una solución intermedia consiste en el control del acceso mediante carné a los puestos de acceso a Internet de uso prolongado y acceso libre a los puestos de consulta rápida.
- El acceso a Internet no debe suponer para el usuario ningún compromiso adicional ni firma de documento diferente al exigible para la obtención del carné de usuario, excepto, en su caso, la autorización para el uso por parte de menores de edad.
- Los puestos de acceso a Internet deben estar identificados visualmente, existiendo preferentemente un área específica para ellos en las áreas destinadas a los servicios para niños y jóvenes. La decisión de hacerlos compatibles con otros usos, en las zonas destinadas al acceso público de la biblioteca, localizarlos en los distintos espacios de la biblioteca, con uso exclusivo de acceso a Internet, o en áreas específicas destinadas al acceso a Internet, como salas multimedia, dependerá en todo caso de la disponibilidad de recursos de cada biblioteca. En todo caso se reservarán puestos suficientes de uso exclusivo para consulta al catálogo de la biblioteca.

- El número de equipos con acceso a Internet será proporcional a la población servida por la biblioteca. Como norma orientativa se puede adoptar un mínimo un ordenador con conexión y acceso público a Internet para cada 2.000 habitantes.
- Preferentemente, la petición de acceso se realizará mediante reserva, presencial o a distancia, o inmediato en caso de existencia de ordenadores libres para consulta rápida.
- El tiempo de uso por sesión recomendable es de una hora, garantizándose de acuerdo con los recursos disponibles un mínimo de media. El control del mismo se realizará siempre que sea posible por medios automáticos, bajo la supervisión del personal encargado. Podrán establecerse, por criterios de distribución del uso en función de la demanda, limitaciones en cuanto a sesiones acumuladas por usuarios durante periodos determinados (p. ej. dos horas semanales acumuladas para un mismo usuario, para sesiones con reserva).
- El uso de los puestos será individual, permitiéndose el uso en grupo previa autorización cuando las condiciones de espacio lo permitan.
- La denegación de uso podrá ser inmediata, previo apercibimiento, durante el transcurso de la sesión, en caso de que sea infringido el reglamento general de servicios de la biblioteca, o cuando se determine la evidencia de que durante la sesión se accede a contenidos no permitidos para su visualización en lugar público. Para los demás supuestos no debe existir un reglamento específico de uso de los puestos de acceso Internet, remitiendo la resolución de incidencias al reglamento de la biblioteca.
- Se facilitará el acceso diferenciado a Internet para niños y jóvenes. Para acceder al mismo se recomienda la petición de autorización paterna, así como la información acerca de la responsabilidad legal sobre los menores de edad. Es conveniente proporcionar información adicional y consejos acerca del uso de Internet para los padres o tutores. La biblioteca elaborará páginas con enlaces seleccionados para niños, pudiendo establecerlas como páginas de inicio en sus puestos.
- El uso de filtros automáticos de acceso a contenidos se reservará para los puestos destinados a menores de edad. En el resto, el usuario deberá abstenerse de consultas o acciones que violen la legislación relativa a la propiedad intelectual o cualquier otra norma legal. Se recomienda el uso de programas específicos para el filtro de contenidos en lugar de utilizar los incorporados a los navegadores de Internet. Ejemplos de programas comerciales de filtrado de accesos por palabras son Optenet <http://www.optenet.com> ó Cyberpatrol <http://www.cyberpatrol.com> , para servidores.
- La biblioteca advertirá sobre los posibles daños, pérdida o corrupción de datos, desconexiones o caídas de red, así como de perjuicios al usuario debidos a malos usos, y declinará expresamente cualquier responsabilidad sobre los mismos.

Condiciones de la prestación del servicio ofrecido por la Biblioteca

- El uso de programas propios aportados por el usuario no se permitirá en los puestos de Internet. En su caso se habilitarán ordenadores específicos para tal fin en las salas multimedia.
- Se permitirá la descarga de ficheros y su almacenamiento en un soporte físico. La biblioteca podrá proporcionar soportes para la grabación, asumiendo el usuario el pago de las tasas legalmente establecidas.
- El usuario podrá utilizar sus propios soportes para la grabación de datos si lo desea, siendo entonces necesario el análisis de seguridad previo de los mismos por parte del personal de la biblioteca.
- Es recomendable que la biblioteca permita y facilite la impresión en papel. Esta se regulará igualmente por la normativa de tasas vigente. De los métodos posibles: impresión centralizada por parte de la biblioteca, impresoras accesibles, autoservicio con monedero o venta de tarjetas y control mediante programa de gestión de impresiones, la biblioteca elegirá el más adecuado según sus medios. Igualmente decidirá sobre la posibilidad o no de que el usuario aporte su propio papel para la impresión, y sobre el coste del servicio en tal caso.
- La biblioteca permitirá el uso del correo electrónico, sin proporcionar cuentas propias o acceso a los programas específicos de correo, pero sí permitiendo el uso de las cuentas de correo gratuito de Internet.
- Estará permitido, con las mismas condiciones que el resto de servicios, el acceso a través de Internet a chats, grupos de noticias, juegos en red y compras
- Estarán expresamente prohibidos, siendo por tanto responsabilidad exclusiva del usuario los usos ilegales, propagación de virus, entrada ilícita en otros ordenadores y la violación de la legislación de propiedad intelectual.
- Se advertirá al usuario de la inconveniencia de proceder al apagado y conexión de equipos sin intervención del personal de la biblioteca, así como de realizar modificaciones en la configuración de los equipos, archivos o programas propios del sistema. Es recomendable el uso de programas de protección y restauración de la configuración en los ordenadores de acceso público.

Eliza – Puntonet: <http://www.jmj.es>

Driveshield: <http://www.easy-networks.com>

Deep Freeze: <http://www.deepfreezeusa.com>

S to Infinity: <http://www.netcentral.co.uk/egerton/cerberus.htm>

III. Evaluación y propuestas para Sistemas Integrados de Gestión Bibliotecaria

A lo largo del año, el grupo ha trabajado en la elaboración de propuestas para mejorar el funcionamiento de módulos y acciones concretas dentro del programa ABSYS, instalado actualmente en las Bibliotecas Públicas del Estado. Estas propuestas fueron planteadas a la empresa BARATZ y evaluadas en una reunión celebrada en su sede. Su acogida fue muy favorable y algunas han sido incorporadas en la versión 6, no pudiendo llevarse a cabo otras por dificultades técnicas o por estar ya muy avanzado el desarrollo de dicha versión en el momento de ser planteadas, pero valorándose en cuanto a su viabilidad futura.

Por otra parte, junto a propuestas de mejora en el funcionamiento del programa, el grupo plantea requerimientos generales, que habrían de cumplir cualquiera de los Sistemas Integrados de Gestión Bibliotecaria con implantación en las Bibliotecas y Redes del Sistema Bibliotecario.

Por último, se evalúan las novedades de la versión 6 de Absys, reconociendo las mejoras introducidas en la misma y la aceptación de varias sugerencias presentadas a sus desarrolladores. Por parte de los miembros del Grupo que tienen ya instalada la versión con un tiempo suficiente para su evaluación se redactan (se presenta un primer borrador en documento anexo) nuevas propuestas pendientes para futuros desarrollos.

Resumen de propuestas de funcionamiento presentadas:

- El calendario debería ir unido a una biblioteca o sucursal, igual que la política de préstamo. Esto permitiría que se pueda modificar sólo por los usuarios de dicha sucursal.
- También sería interesante que en las políticas de préstamo se pudiese poner un límite de préstamos para el conjunto de la red y otro límite por cada biblioteca y sucursal, en los casos en los que se decida tener una política de préstamos unificada.
- Búsquedas asistidas por campos útiles mediante operadores booleanos. Ej. ISBN, para extraer directamente desde la cubierta de los libros.
- Búsquedas por códigos de subcampos para ver si la información que contienen es correcta, y así poder hacer actualizaciones rápidas y modificaciones globales.
- Utilización de otras condiciones booleanas en las búsquedas, como por ejemplo “distinto que” , que nos permita recuperar los documentos que no tienen una etiqueta MARC determinada (T866) o un dato en un subcampo (T245&p). “Contiene” (T245 contiene \$h[Archivo de ordenador].
- Debe aparecer el campo Biblioteca en todas las pantallas, no sólo el de sucursal, para que las búsquedas se acoten mejor.
- Estadísticas de consultas al OPAC. Posibilidad de elegir en lugar de modelos de OPAC, subcatálogos, sucursales o bibliotecas. Sería interesante saber las búsquedas que se hacen en materias, cualquier campo, autores o títulos

- Estadísticas de consultas por ejemplares, con vinculación a sucursales.
- Estadísticas de ejemplares por periodos de incorporación al fondo.
- Exportación de datos a ficheros externos para manipulación posterior y obtención de indicadores de rendimiento.
- Estadísticas de circulación que contemplen materias, sucursales y periodos, así como por lenguas.
- Estadísticas de préstamos diarios, con indicación de tejuelos.
- Mejora en los trabajos de impresión. P. ej. tejuelos diferenciados para impresiones sueltas o signaturas visualizables por colores según tipos, ej. libros infantiles.
- Eliminación en los inventarios automáticos de ejemplares expurgados.
- Consultas de número de préstamos por lector, que permitan conocer tanto número de ejemplares totales por lector acotados por periodos, como totales de lectores activos e inactivos.
- Opción de incorporar la renovación automática de préstamos, con vinculación al lector y no a ejemplares.
- Simplificación del módulo de series. Posibilidad de incorporación de colecciones de diferentes bibliotecas

Requerimientos para Sistemas Integrados de Gestión Bibliotecaria

- Concepción de cualquier versión del programa para el funcionamiento integrado en catálogos colectivos, redes bibliotecarias y/o pasarelas virtuales.
- Posibilidad de parametrización (ej. calendarios, políticas de préstamos, estadísticas) diferenciada para puntos de servicio específicos, al mismo tiempo que conjunta para las redes.
- Establecimiento de permisos de administración del sistema específicos para los usuarios de bibliotecas y sucursales
- Configuración del módulo de circulación de manera que su interfaz se adecue a las posibilidades que ofrece el funcionamiento en redes (p. ej. vinculando los préstamos y devoluciones a sucursales).
- El módulo de autoridades permitirá realizar transferencias entre distintos campos MARC, visualizar desde la base de datos de autoridades los registros que las tienen asociadas y establecer relaciones entre las autoridades de títulos uniformes y las de autor o entidad.

- Incorporación en el módulo de catalogación de todos los campos correspondientes al formato MARC de fondos, más allá de los datos de localización contenidos en el campo 852, acordes con las especificaciones del formato MARC 21.
- Adecuación de la longitud posible de los registros catalográficos al funcionamiento cooperativo, con inclusión de datos de localización de ejemplares múltiples.
- Posibilidad de búsqueda en los clientes Z39.50 en varias bases de datos simultáneamente. Ó, al menos diacrónicamente, manteniendo el contenido de las búsquedas pero sin necesidad de realizar varias consultas iguales consecutivamente.
- Clarificación en cuanto al coste por número de licencias. Los módulos de consulta en línea no deben consumir licencias de continuo como ocurre actualmente, sino ofrecer la posibilidad de desconexión, tanto para acceso locales como remotos, contabilizando solamente durante el tiempo de uso.
- Acceso al módulo de consulta en línea al catálogo a través de Internet (OPAC Web) de forma diferenciada, en cuanto a la contabilización del número de accesos simultáneos posibles. En todo caso, en cuanto a coste de mantenimiento del programa, caso de contabilizarse los accesos, a efectos de consumo de licencias, los precios de las mismas han de ser menores para los accesos posibles a este módulo.
- Existencia de un módulo eficiente para el funcionamiento del programa en Bibliobús, superando los habituales problemas para la integración de datos procedentes del mismo en las bases de datos de los servidores.
- Tendencia hacia versiones de programas cliente y de consulta en línea que funcionen bajo sistemas operativos gratuitos, tipo Linux.
- Inclusión de un módulo específico para préstamo interbibliotecario, integrado y vinculado a los demás módulos dentro del sistema, utilizando las bases de datos comunes de usuarios y ejemplares.