

INTERNET EN LAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS COSTARRICENSES: SU IMPORTANCIA PARA ACORTAR LA BRECHA DIGITAL

Licda. Olga Rodríguez Chaves¹

Resumen

Al ser la biblioteca pública de acceso libre y gratuito, se constituye como uno de los medios de información y conocimiento que ofrece oportunidades a todos los miembros de la comunidad y desde donde se pueden hacer efectivos los derechos a la información, la educación, la cultura y la recreación.

De acuerdo con la UNESCO, es responsabilidad de la biblioteca pública facilitar el acceso al conocimiento y a la información a través de Internet, y con ello lograr su desarrollo y evolución tecnológica.

Actualmente, la biblioteca pública costarricense esta incursionando paulatinamente en el mundo de las TIC y está tratando de integrarse en la revolución digital para ofrecer servicios novedosos, de calidad y seguir siendo útiles para los ciudadanos (as), y a la vez, está procurando acortar la brecha digital de quienes tienen menos oportunidades.

Palabras clave: Internet / Biblioteca Pública / Brecha Digital / Oportunidades

Summary

As the public library of free and open access, is established as one means of information and knowledge that provides opportunities to all members of the community and from there you can enforce the rights to information, education, culture and recreation.

According to UNESCO, is the responsibility of the public library providing access to knowledge and information through the Internet, and thereby achieve its development and technological evolution.

Currently, the public library in Costa Rica this gradually entering the world of ICT and is trying to integrate into the digital revolution to offer

¹ Directora de la Biblioteca Pública de Palmares, Alajuela, Costa Rica.

innovative services, quality and remain useful for citizens (as), and at the same time, is seeking to shorten the digital divide of those who have fewer opportunities.

Keywords: Internet / public library / Digital Gap / Opportunities

Introducción

La biblioteca pública permite el acceso libre y gratuito a la información y ofrece grandes posibilidades a todos y cada uno de los miembros de la comunidad, por lo que se constituye en uno de los principales medios para hacer efectivos los derechos a la información, la educación, la cultura y la recreación. Por lo tanto, es de ahí donde se desprende la razón de ser de la biblioteca pública, cuya misión social está dirigida al logro de los objetivos básicos entre ellos, posibilitar el libre acceso de las personas a la información local, regional e internacional.

Actualmente, Costa Rica está viviendo un momento histórico muy importante con la iniciativa del Gobierno de llegar a los colectivos menos favorecidos de la sociedad, con modernos y avanzados equipos tecnológicos que agilizan y mejoran la transmisión de información y conocimiento por medio de la red de Internet. Por medio del Ministerio de Ciencia y Tecnología, se están distribuyendo sofisticados equipos en todo el país, a fin de disminuir la brecha digital de los ciudadanos y ciudadanas costarricenses.

Según el MICIT (Ministerio de Ciencia y Tecnología), en una primera etapa, se contempló instalar al menos cien equipos, de los cuales un 30% fueron ubicados en las bibliotecas públicas, contribuyendo con ello, a que éstas sean más competitivas en esta nueva era de la información y el conocimiento.

La brecha digital: un riesgo de exclusión en la sociedad de la información

Durante mucho tiempo, las posibilidades de acceso a las tecnologías, no han sido equitativas a todos, lo que ha producido un desequilibrio entre quienes tienen acceso y quienes no lo tienen. En este sentido, García indica que la capacidad de tener acceso a estas tecnologías, de saber utilizarlas de manera conveniente y saber sacarles provecho, contribuyen con el desarrollo personal, con la toma de decisiones, con una mayor democratización de la información y con una mayor participación en la sociedad actual. Pero enfatiza que lo más grave de este desequilibrio, no es solo *no tener* acceso o *no poder* tenerlo, sino *no saber*

hacer uso de sus posibilidades *ni saber* explotar eficazmente todo lo positivo de la tecnología. Por lo tanto, es a esa fractura que se abre y que separa a los ciudadanos, lo que se le conoce con el nombre de brecha digital (BD). (2005?)

Hoy en día, Internet se ha convertido en uno de los principales medios de producción, distribución y difusión de información. A pesar de no ser el único medio, si es el que más repercute entre los que tienen y no tienen acceso a esta nueva sociedad de la información. De acuerdo con García, se podría decir que la Brecha Digital distingue a los ciudadanos excluidos por medio de tres variables:

- TENER: Tener o no acceso a Internet (es decir, puedo o no puedo)
- PODER: Teniendo la posibilidad de tener acceso, no poder o querer (es decir, tengo la posibilidad, pero no puedo o no quiero)
- QUERER: Teniendo acceso a la Red, no saber qué hacer con ella o no saber cómo localizar la información que es de mi interés (es decir, puedo y quiero, pero no sé) (2005?)

De acuerdo con estas tres variables, se puede inferir que:

a) “TENER”, tener acceso a Internet o no tener, puede depender de las características socioeconómicas y/o socioculturales del individuo, *es el puedo o no puedo*. Podría ser, porque no se tienen los recursos para contar con el equipo básico necesario (un ordenador), o porque las características geográficas donde me encuentro no permiten la conexión telefónica, o de banda ancha, inalámbrica, entre otras; o en su defecto, ambas situaciones me separan de tener este acceso.

b) “PODER”, teniendo la posibilidad de acceder a Internet, no poder o querer hacerlo, *es el tengo la posibilidad, pero no puedo o no quiero*. Podría ser, que se tiene la posibilidad y se cuenta con los recursos económicos y tecnológicos necesarios para acceder, pero no quiero porque guardo resistencia al cambio, o porque no puedo o no cuento con capacitación, o no tengo tiempo por el trabajo o quehaceres cotidianos, o porque no me he dado la oportunidad de conocer e informarme acerca de las posibilidades existentes en este campo.

c) “QUERER” teniendo acceso a la Red, no saber qué hacer con ella o no saber cómo localizar la información que es de interés *es decir, puedo y quiero, pero no sé*. En este caso, podría ser que se tengan los recursos económicos y tecnológicos, así como la posibilidad y el interés de acceder a Internet, asimismo puedo y quiero acceder a la Red, pero me falta

capacitación para localizar la información que me interesa y que a la vez me conduzca a ampliar mis conocimientos, como también quiero obtener el máximo valor de la información que busco y que me permita tener criterio para elegir entre mala información e información de calidad.

Pero, ¿cómo dilucidar esta la disyuntiva?, la respuesta está en la biblioteca pública, que actualmente se ha convertido en centro de acceso a la información y al conocimiento, por ser una institución pública, democrática y que sus servicios son gratuitos, a su vez tiene como misión lograr que todas las personas tengan el libre acceso a esta información.

La biblioteca pública como centro de acceso a la información y al conocimiento

La biblioteca pública debe incursionar en el mundo de las TIC, sin abandonar su papel fundamental, complementando su función con el momento que actualmente se vive, debe integrarse de lleno en la revolución digital para ofrecer servicios novedosos, de calidad y seguir siendo útiles para los ciudadanos y ciudadanas.

La UNESCO, en sus Pautas para el servicio de acceso a Internet en las bibliotecas públicas, señala la importancia de la información en la sociedad actual, y menciona la responsabilidad de la biblioteca pública de facilitar el acceso al conocimiento y a la información, a través de Internet. Indica que las bibliotecas públicas necesitan desarrollarse a corto plazo y que si no realizan sus actividades de acuerdo con la evolución general de la tecnología, los ciudadanos perderán el interés, que serán asumidos por otros proveedores. (2005, p.7)

Es destacable, que las bibliotecas públicas son centros de acceso público, democrática y gratuita para todos, que ofrecen información y conocimiento en todos los soportes y medios de transmisión de información, fueron concebidas para desempeñar un papel muy importante para el progreso y mantenimiento de una sociedad en democracia. No obstante, a pesar de que esos conocimientos ya no se encuentran únicamente en formato impreso; en Costa Rica esta transferencia de información se ha visto limitada por los presupuestos reducidos en materia tecnológica, y porque aún persiste en algunos casos, la falta de visión para apostar por equipos tecnológicos de punta en todas y cada una de las bibliotecas públicas del país, como también conexiones de banda ancha. Asimismo, existe una gran limitante al no contar con un sitio Web del SINABI (Sistema Nacional de Bibliotecas) en donde se cuente con una Base de Datos (OPAC) en línea y al día, pero este es un tema que debe ser analizado con detenimiento en otro contexto.

Las tendencias actuales de las personas por aprender, por informarse y adquirir nuevos conocimientos, conllevan a que en las comunidades se ofrezcan lugares y espacios públicos que aporten un acceso ilimitado a la información a través de las TIC; pero, qué mejor lugar para ofrecer este servicio que la biblioteca pública, y con ello lograr contribuir para que el ciudadano aprenda y obtenga la información que necesita. A su vez, está inmerso en el quehacer del bibliotecólogo, su compromiso en apoyar, buscar y brindar las herramientas que coadyuven en la formación de usuarios críticos, que aprendan a usar y manejar la información existente que aporte conocimiento.

De acuerdo con Arranz en relación con *la oferta* en bibliotecas públicas en cuanto a la programación de los espacios multimedia, en Barcelona, España han apostado por tres líneas temáticas: a) la formación informacional, b) el fomento de la creación de contenidos por parte de los usuarios y c) la utilización lúdica del tiempo de ocio mediante herramientas tecnológicas. Dentro de los ejemplos planteados están:

- a) *Ámbito formativo*: Internet, correo electrónico, asesoramiento en el autoaprendizaje, ofimática, etc.
- b) *Ámbito creativo*: animación digital, fotografía digital, creación de páginas web, taller de robótica, etc.
- c) *Ámbito lúdico*: jugando con Los Sims, iniciación a los videojuegos, etc.

Se indica además, que estos tres ámbitos temáticos comparten objetivos comunes, que dan respuesta a algunas de las recomendaciones del Manifiesto de la IFLA/UNESCO sobre la Biblioteca Pública, como:

- Facilitar la adquisición de competencias básicas en materia de información e informática.
- Promover la educación individual y autodidacta, así como el aprendizaje formal a todos niveles, especialmente en aquellos grupos sociales que tienen un riesgo más grande de marginalidad educacional: tercera edad, inmigrantes (...)
- Ofrecer oportunidades para un crecimiento personal creativo
- Estimular la imaginación y la creatividad en todas las edades, especialmente a pequeños y jóvenes. (2007, p. 6)

Tomando como ejemplo lo expresado por Arranz, en Costa Rica las bibliotecas públicas han iniciado con el *ámbito formativo*, capacitando a

amas de casa, adultos mayores entre otros miembros de la sociedad que se encontraban excluidos de la sociedad de la información y el conocimiento.

En las Directrices IFLA/UNESCO se indica, “las bibliotecas públicas tienen ante sí una apasionante oportunidad de ayudar a que todos tengan acceso al intercambio mundial del que antes se hablaba y a salvar lo que se ha dado en llamar brecha digital. Pueden conseguirlo dando al público acceso a la tecnología de la información, enseñando nociones elementales de informática y participando en programas para combatir el analfabetismo” (2001).

Las Pautas para el servicio en las bibliotecas públicas (2002) son bastante claras en esta dirección e indican: “la biblioteca pública dedicará especial atención a los grupos de ciudadanos más desfavorecidos. Deberá trabajar para evitar que las circunstancias económicas o sociales sean una barrera que impida a determinados sectores de la población acceder a la información, a la formación y a la cultura” (p.10). Por lo tanto, la biblioteca pública actual debe orientarse hacia las tecnologías de la información como elemento indispensable en el quehacer bibliotecario, deben contar con servicios que faciliten su acceso, uso y aprovechamiento por parte de la población, pero especialmente de aquellos que tienen más dificultades para acceder a las mismas, pero especialmente y como se ha dicho en reiteradas oportunidades que sea gratuito.

Oportunidad para todos

En Costa Rica, una de las iniciativas más sobresalientes efectuadas para ayudar a los ciudadanos a superar la brecha digital, es la puesta en marcha del programa “Centros Comunitarios Inteligentes, CECI” -del Ministerio de Ciencia y Tecnología- el cual arrancó en el año 2006; actualmente se han instalado alrededor de cien CECI en todo el país.

Según el Decreto Ejecutivo N° 33629-MICIT, artículo 2° y 3° se indica:

2°--Que la concepción de Gobierno dentro del marco de la Democracia Digital, pretende vincular el Estado con los ciudadanos y las comunidades por medio del uso de las telecomunicaciones, con la finalidad de reducir los factores que componen la brecha tecnológica, como lo es la lejanía de las diferentes áreas geográficas, el nivel educativo y de ingresos de las personas, la edad y la falta de infraestructura tecnológica básica y adecuada.

3°--Que como parte de los proyectos impulsados por el Ministerio de Ciencia y Tecnología dentro del Plan Nacional de Desarrollo (2006-2010), se ha creado el establecimiento de diferentes Centros

Comunitarios Inteligentes (CECI), en todo el territorio nacional, los cuales utilizarán la infraestructura pública y privada disponible, siendo su objetivo fundamental disminuir la brecha digital entre los diferentes sectores del país. (Diario Oficial La Gaceta N° 57, 21 marzo 2007)

De acuerdo con la Dra. Flores, Ministra de Ciencia y Tecnología, este tipo de centros, busca facilitar las tecnologías de información y comunicación a las comunidades y promover el desarrollo socioeconómico de las regiones. Con los CECI (Centros Comunitarios Inteligentes) se pretende reducir la brecha digital en el país y poner las nuevas tecnologías a disposición de la población rural. Los CECI, son una herramienta que permite la inclusión digital y promueve el uso de tecnologías de información y comunicación (TIC) de forma equitativa entre los habitantes de la zona donde están ubicados. El CECI tiene como objetivo formar usuarios capaces de utilizar los servicios en línea de la Administración Digital del Estado y elevar el nivel tecnológico de las comunidades brindándoles acceso al conocimiento, la información, la creatividad y la capacidad para asumir nuevos retos.

Este programa se fija especialmente en aquellas comunidades asentadas en zonas geográficas alejadas y en aquellas ubicadas en áreas rurales con menos oportunidades. Lamentablemente, las bibliotecas públicas no fueron contempladas desde sus inicios, como prioridad para la instalación de los CECI, por no contar en su momento con Internet de banda ancha; a pesar de ello, algunas lograron incursionar en esta nueva era de la información y el conocimiento, porque contaban con el soporte de las Municipalidades o porque fueron incluidas en el presupuesto del SINABI.

Los CECI (Centros Comunitarios Inteligentes) están compuestos por seis equipos de cómputo de alta tecnología, con servicio de Internet gratuito, cámaras de video, contiene además un CISCO para conexión inalámbrica (actualmente no instalado), entre otros componentes de gran calidad. Por otro lado, en el país existen otras bibliotecas públicas que cuentan con un tipo de servicio similar, estas son las ubicadas en Guadalupe, Desamparados y Alajuela.

Bibliotecas Públicas que cuentan con CECI

Actualmente, Costa Rica cuenta con 58 bibliotecas públicas diseminadas en las diferentes provincias y cantones del país; de éstas, 33 son bibliotecas públicas oficiales las cuales pertenecen al Ministerio de

Cultura y Juventud, las restantes 25 son las denominadas bibliotecas públicas semificiales, que están a cargo de las Municipalidades o de las Asociaciones de Desarrollo.

A continuación se presentan las bibliotecas públicas que cuentan con CECI y otras, que ofrecen el servicio de Internet para el usuario.

Cuadro N° 1
Bibliotecas públicas costarricenses con CECI
y Banda Ancha, 2008

Biblioteca Pública con CECI y Banda Ancha:	Biblioteca Pública con Banda Ancha:
Aserri	Alajuela
Atenas	Guadalupe
Belén	Desamparados
Cañas	
Ciudad Quesada	
Esparza	
Filadelfia	
Grecia	
Heredia	
La Cruz	
Limón	
Palmares	
Paraíso	
Parrita	
Puntarenas	
Puriscal	
Quepos	
San Joaquín de Flores	
San Pedro de Poás	
San Ramón	
Santa Ana	
Santa Bárbara, Heredia	
Santo Miguel de Domingo	
Río Frío de Sarapiquí	
Sarchí, Valverde Vega	
Siquirres	
Tilarán	
Tres Ríos	
Turrialba	

Fuente: Investigación personal, datos a mayo 2008

Con base en la experiencia de la Biblioteca Pública de Palmares en relación con el CECI, se vio la necesidad de regular este servicio a fin de brindar oportunidad de acceso a mayor número de usuarios (as). Para tal fin, se revisó una serie de documentos y se escogió el que mejor se adaptara a las necesidades y requerimientos de la biblioteca. Por lo tanto, se adoptó el de la IFLA/UNESCO (2005), denominado “Pautas para el servicio de acceso a Internet en las bibliotecas públicas”, lineamientos que son fáciles de implementar y acatar para Costa Rica.

El documento se adaptó y diseñó de acuerdo con las circunstancias actuales de la Biblioteca Pública de Palmares. Se espera que este instrumento contribuya a otras bibliotecas públicas que actualmente ofrecen el servicio, así como aquellas que a corto, mediano o largo plazo lo estarán implementando en sus respectivos centros. Importante destacar que el documento fue remitido al MICIT (Ministerio de Ciencia y Tecnología) para que lo contemplen como un aporte, para normalizar el servicio que se brinda por medio de los CECI, instalados en los diferentes puntos del país.

LINEAMIENTOS DE USO PARA EL SERVICIO DE INTERNET EN LAS BIBLIOTECAS PUBLICAS COSTARRICENSES

Objetivo

Facilitar desde la biblioteca pública el acceso a la información con el fin de ofrecer y garantizar la igualdad de oportunidades, evitando que los adelantos tecnológicos agraven la exclusión social de los colectivos más desprotegidos de la comunidad y con ello disminuir la brecha digital.

Introducción

Con la globalización y los constantes cambios del entorno, las bibliotecas públicas costarricenses, requieren poner al alcance de los usuarios, productos más complejos y servicios de información variados, brindando mayor eficacia y optimización en los procesos que realizan.

La Red de Internet, abre nuevos espacios en las bibliotecas; el libre acceso permite una nueva vía de comunicación y ayuda a las comunidades y ciudadanos a conseguir la equidad, la prosperidad y el desarrollo. Este servicio debe promover que todos los ciudadanos se familiaricen con el uso

de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación. Se debe prestar apoyo a la formación de usuarios en el uso de Internet, que debe ser continuo y permanente.

En las Pautas para el servicio de Internet en las bibliotecas públicas españolas se indica “La importancia de la información en la sociedad actual, hace que la biblioteca pública tenga una responsabilidad en facilitar el acceso al conocimiento y a la información, a través de Internet, en igualdad de condiciones a todos los ciudadanos. (2005).

Con base en lo anterior, algunas bibliotecas en Costa Rica han realizado ingentes esfuerzos para evolucionar y adaptarse a los nuevos roles que el tiempo y la necesidad imponen. Con el apoyo de la Municipalidad, el SINABI y el aporte del Ministerio de Ciencia y Tecnología, se ha puesto al servicio de los ciudadanos, un equipo tecnológico de alta calidad con acceso a Internet, denominados CECI (Centros Comunitarios Inteligentes) a fin de que los ciudadanos estén bien informados, y a la vez, satisfacer sus demandas y requerimientos informativos del mundo globalizado.

Tomando como referencia las Pautas en las bibliotecas públicas españolas (2005), se elaboraron estas recomendaciones, esperando que sirvan como un aporte a las bibliotecas públicas costarricenses, para que cuenten con una normativa de uso en el servicio de Internet, asimismo, se destaca que las mismas se adecuaron a nuestras necesidades y requerimientos.

En el documento se define: el servicio y se exponen los tipos de prestaciones existentes, se observan las condiciones del acceso, las condiciones de la utilización del servicio, se enumeran los derechos, deberes y responsabilidades de los usuarios y se dan algunos aspectos legales importantes. También el documento expone algunas pautas para la Formación de usuarios en las TIC (Tecnologías de la Información y el Conocimiento) y se presentan algunos indicadores para evaluar el servicio.

Prestación del servicio

Con fin de contar con lineamientos claros para la prestación del servicio de Internet, se confeccionaron los siguientes “Lineamientos de Uso para el Servicio de Internet”, que rige en la Biblioteca Pública de Palmares” a partir de la apertura oficial el 21 de julio de 2007.

Prestaciones básicas

- Navegación por la World Wide Web (www)
- Uso de correo electrónico mediante cuentas gratuitas, propias del usuario.
- Grabación de la información consultada mediante la descarga de ficheros y su almacenamiento en un soporte físico (CD, DVD, llave Maya).

La Asociación de Amigos de la Biblioteca proporcionará soportes para la grabación y la impresión, asumiendo el usuario el pago de los mismos.

Prestaciones de valor agregado

- Impresión de la información consultada mediante la descarga de ficheros y transferida a documento de word.
- Se impartirán cursos básicos de alfabetización informacional, cursos básicos de búsqueda de información útil en Internet, cursos destinados a grupos de usuarios con necesidades especiales, entre otros.
- Orientación y ayuda personal al usuario en el manejo de las herramientas de navegación.
- Creación de herramientas de ayuda como guías que fomenten y faciliten activamente el acceso responsable de los usuarios a información de calidad.
- Organización de actividades de formación encaminadas a que todos los miembros de la comunidad conozcan las utilidades de Internet y aprendan a utilizar la información electrónica de un modo eficaz.
- Elaboración de una serie de recursos generales especializados y de páginas con enlaces seleccionados para tipos determinados de usuarios: niños, adultos mayores, amas de casa, inmigrantes, otros. (Se requiere de la autorización del MICIT)
- Cursos básicos de cómo elaborar bibliografías de documentos bajados de Internet.
- Acceso al SIC (Servicio de Información a la Comunidad) por medio de la página Web de la Municipalidad, icono Biblioteca Pública. (Se requiere de la autorización del MICIT)

Condiciones de acceso

- El acceso a Internet es universal y gratuito.
- Se prohíbe el acceso a la Información con contenido pornográfico.
- El equipo se presta una hora por usuario.

- No se permite grabar música ni videos porque interfiere con la velocidad del equipo. (Se puede hacer en horarios especiales cuando la bibliotecóloga lo autorice)
- El usuario debe registrarse personalmente, debe poner el nombre, número de equipo y hora de entrada y salida en el libro de registro destinado para el uso de Internet.
- Si todos los equipos están ocupados, el usuario tomará una ficha que le indicará el número que le corresponde por orden numérico. No se aceptan reservaciones por teléfono. Los usuarios que lleguen con más de 5 minutos de atraso pueden perder su segmento de tiempo.
- El usuario que utiliza el servicio para investigar o realizar trabajos académicos tiene prioridad sobre quienes chatean o juegan en Internet.
- El horario del servicio de Internet es de lunes a viernes de 10:00 a.m. a 6:00 p.m.

Condiciones de utilización

- El uso de los puestos será individual, pudiendo ser colectivo si el espacio lo permite.
- A modo de ejemplo: El equipo N° 1 se reserva para personas con discapacidad, o para personas adultas mayores, pudiéndose utilizar por el público general cuando éstos no lo estén utilizando.
- A modo de ejemplo: El equipo N° 6 es esencialmente para consulta rápida siempre y cuando los otros equipos estén ocupados.
- Los cursos destinados a formación de usuarios en el Web tienen prioridad en la utilización del servicio.
- Las actividades de fomento a la lectura en el Web o en formato electrónico tienen prioridad en la utilización del servicio. (Se procurará realizar este tipo de actividad fuera del horario establecido para el servicio de Internet)
- El acceso a Internet para niños y niñas no es restringido, siempre y cuando se demuestre que se encuentran fuera del horario lectivo. De comprobarse lo contrario, el acceso se hará bajo las siguientes condiciones:
 - Autorización escrita de padre, madre o tutor.
 - Se proporcionará información adicional a aquellas madres, padres y tutores, que así lo soliciten, sobre las ventajas y los posibles riesgos del mal uso de Internet.
 - El público infantil cuenta con las mismas prestaciones que el público adulto.
 - El público infantil contará con orientación especializada, siempre que lo requiera.

- La biblioteca tendrá a disposición de los menores sitios/páginas Web dedicadas exclusivamente para ellos.
- Cuando la demanda del servicio sea mucha, se harán reservaciones de manera presencial, solo en casos muy calificados y de acuerdo con el criterio del bibliotecólogo, se reservará a distancia (por teléfono o E-mail)
- El tiempo por sesión es de una hora, pero cuando la demanda del servicio lo amerite, se restringirá a 30 minutos.
- El control del tiempo de uso, se realizará por medios automáticos que informaran al usuario el fin de la sesión. (Se requiere de la autorización del MICIT)
- En función de la demanda, se establecerán limitaciones de sesiones acumuladas por usuarios durante períodos determinados.
- En el equipo N° 6 (consulta rápida) se establece:
 - El tiempo de uso es de 15 minutos máximo.
 - Por ningún motivo se reserva su uso.
 - El usuario que este ocupando este equipo, deberá ceder el puesto en un máximo de 15 minutos en caso de que otro usuario desee realizar una consulta rápida.
- Los usuarios pueden grabar la información en los siguientes formatos: CD, DVD y Llave maya.
- La grabación la realizará el propio usuario en soportes proporcionados por la biblioteca, o bien, con sus propios soportes previamente revisados por el programa antivirus de la biblioteca.
- La grabación es libre por parte del usuario siempre y cuando respete los lineamientos institucionales sobre el uso del servicio.
- No se permite: guardar archivos en el disco duro, apagar los equipos, bajar programas (software).

Derechos, deberes y responsabilidades

- La biblioteca pública facilita el entorno físico disponible que casi imposibilita la privacidad del usuario que accede a los recursos de información electrónica. A pesar de ello, el personal de la biblioteca no puede estar al tanto del uso indebido del servicio. No obstante, el usuario debe ser consciente de que accede a Internet desde un espacio público.
- De acuerdo con la ética que nos rige, las bibliotecólogas garantizamos la confidencialidad de los usuarios, en cuanto a los usos identificables de materiales y servicios. No obstante, se recomienda a los usuarios eliminar la información utilizada después

de finalizada la consulta, para impedir que esta permanezca en la pantalla al inicio de la consulta del usuario siguiente.

- En caso de que a futuro se lleguen a utilizar sistemas de seguridad, la biblioteca advertirá a los usuarios de que la información que graben en el equipo desaparecerá al finalizar su sesión y se activará el dispositivo de seguridad. (Se requiere la autorización del MICIT)
- La biblioteca advertirá sobre los posibles daños, pérdidas o corrupción de datos, desconexiones, velocidad de transmisión o caídas de red, así como de perjuicios al usuario debidos a un uso incorrecto y declinará expresamente cualquier responsabilidad sobre los mismos.
- El usuario se compromete a respetar en todo momento la legalidad en materia de propiedad intelectual y a hacer uso adecuado del servicio de acceso a Internet, teniendo siempre presente los principios que rigen la actividad de la biblioteca pública.
- La biblioteca informará a los usuarios acerca de la legislación vigente en materia de propiedad intelectual y procurará en la medida de lo posible su cumplimiento.
- El usuario será el único responsable de la información que pudiera recuperar o a la que pudiera acceder a través de Internet.
- El usuario no podrá realizar modificaciones en la configuración de equipos, archivos o programas propios del sistema.
- El usuario no podrá instalar programas propios en los puestos de Internet.
- Se prohíbe terminantemente ingerir alimentos en el área de los equipos.
- 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, los lineamientos para el uso del servicio de Internet o cuando se determine la evidencia de que durante la sesión se accede a contenidos no permitidos para su visualización en lugar público.

Aspectos legales

- La biblioteca pública no se responsabiliza ni asegura que toda la información que se encuentra disponible en Internet es precisa, actual y completa, incluso que no sea ofensiva e ilegal.
- La biblioteca tampoco es responsable de los daños que directa o indirectamente pueda ocasionar el uso de Internet.
- La biblioteca prohíbe el uso de los equipos con propósitos fraudulentos que suponga la violación de cualquiera de las leyes vigentes (nacionales y extranjeras).

- Los usuarios podrán consultar en la biblioteca cualquier duda que tengan referida a cuestiones legales o normas en el uso de Internet.
- La biblioteca no garantiza ni controla el acceso a Internet o sitios Web concretos, así como tampoco garantiza el tiempo de respuesta.
- La responsabilidad sobre el respeto a los derechos de propiedad intelectual es exclusiva del usuario, por tanto queda prohibida la reproducción o distribución no autorizada de aquellos materiales protegidos por el derecho de propiedad intelectual, salvo en los términos que quedan expresados en la Ley.
- El uso de los recursos de información adquiridos para la biblioteca pública por el MICIT (Ministerio de Ciencia y Tecnología) mediante licencia, son acordes con las condiciones de uso, reproducción y difusión expresadas en la Licencia del producto.
- Al igual que para el resto de recursos bibliotecarios, serán los padres, madres o tutores legales, los responsables del uso que los menores hagan de Internet.

Formación de usuarios en las TIC

Las bibliotecas públicas tienen que facilitar el acceso a Internet y a las nuevas tecnologías. El problema con el que se cuenta, es que un gran porcentaje de la población en general y de usuarios desconocen el funcionamiento y manejo de estas nuevas tecnologías. Por tanto, ofrecer este servicio implica, a su vez, asumir la formación necesaria de usuarios para que puedan utilizarlo de manera provechosa. (2005, p. 24)

De acuerdo con las Pautas para el servicio de acceso a Internet en las bibliotecas públicas, España, 2005, la formación debe orientarse en dos direcciones:

1. Instrucción en el manejo de las nuevas tecnologías, con el fin de que los usuarios sean capaces de manejar por sí mismos todos estos nuevos medios que se ponen a su alcance.
2. Alfabetización informacional: Se trata de conseguir que el usuario sea capaz de buscar, seleccionar y evaluar la información a su alcance, tanto en la biblioteca como en Internet. No olvidemos que si bien Internet es una fuente enorme de recursos informativos, adolece de falta de estructura lógica y no hay control sobre la calidad de los contenidos.

Tipos de cursos que se pueden organizar

- a) Cursos de iniciación a la Informática, con nociones básicas sobre el manejo del equipo, ratón, impresora, escáner, etc.
- b) Cursos básicos de Internet: explicar qué es, qué se necesita para poder conectarse, utilización de un navegador, búsquedas sencillas.
- c) Cursos de correo electrónico: cómo configurar una cuenta de correo y cómo utilizarla.
- d) Cursos avanzados de búsqueda de información en Internet: estrategias de búsqueda, recursos interesantes, etc.
- e) Cursos monográficos de búsqueda de información en función de las propias necesidades y preferencias de los usuarios. Selección de recursos sobre el tema en cuestión.
- f) Utilización de bases de datos disponibles en la biblioteca. Explicar qué es una base de datos, bases de datos que se pueden consultar en la biblioteca, tipo de información que contienen.
- g) Formación orientada a utilizar el potencial informativo de la biblioteca: Manejo de la Base de Datos de la biblioteca. Página Web de la Municipalidad, Portal del SINABI, incluida la biblioteca pública: explicar cómo está estructurada, qué servicios ofrece y cómo utilizarlos.
- h) Cómo mantener la privacidad de sus datos personales, los de su familia y amigos (nombre, dirección, teléfono, etc.).
- i) Cursos básicos de cómo hacer presentaciones (Power Point)
- j) Cómo buscar trabajo por Internet aprovechando los recursos disponibles en la Web.
- k) Cómo organizar un viaje por Internet (transportes, hoteles, rutas)
- l) Cómo conocer la información contenida en programas, instituciones, etc. que se ocupan tanto de un uso seguro de la red para los niños, como de los servicios y programas que ayudan a la selección de contenidos.
- m) Cómo hacer bibliografías de los documentos que se bajan de Internet.

Evaluación del servicio

Con el fin de estimar su eficacia, eficiencia y relevancia, es importante que el acceso a Internet sea sometido a evaluación. Para realizarlo, es preciso establecer las herramientas que permitan hacer esa estimación, a través de indicadores.

De acuerdo con las Pautas para el servicio de acceso a Internet en las bibliotecas públicas [españolas], 2005; se presentan algunos indicadores importantes a tomar en cuenta para dicha evaluación. Se indica que cada biblioteca o grupo de bibliotecas deberá elegir los

indicadores más oportunos en relación con sus propios intereses. No obstante, diversos factores como la necesidad de mantener una cierta estabilidad en los sistemas de evaluación, se da la posibilidad de utilizarlos para comparar el rendimiento del servicio entre varias bibliotecas, por lo que aconsejan una cierta normalización de los mismos. Por lo tanto, a partir de las recomendaciones *internacionales, el Grupo propone tres indicadores básicos para evaluar el servicio de acceso a Internet en las bibliotecas públicas. **Information and documentation. Performance indicators for electronic library services. ISO/TR.*

1. Número de sesiones del servicio de acceso a Internet por habitante

Objetivo

Medir la penetración del servicio entre la población a servir.

Definición

Número de sesiones de uso de Internet registradas en la biblioteca durante un período dado dividido entre la población a servir.

Método

Dividir el número total de sesiones de acceso a Internet en un año entre el número total de habitantes de la población a servir. Se puede expresar en números o enteros o multiplicar el resultado por 1.000 (por ejemplo: n° de sesiones, 25.000 al año; población, 15.000 habitantes. Indicador = 1,66 sesiones por habitante y año. Si fueran 8.000 sesiones para una población de 30.000 habitantes, el valor del indicador sería 0,26, que quedaría mejor expresado multiplicándolo por 1.000 = 266 sesiones por cada 1.000 habitantes). El recuento del número total de sesiones depende del sistema usado por la biblioteca: un sistema automatizado lo puede proporcionar y también se puede obtener de forma manual si se lleva el registro de las sesiones.

Interpretación

Será un número entero sin límite superior. Está influenciado por el número de puestos de acceso disponibles. Se entiende por sesión el uso por un período de tiempo continuado (a veces regulado por la biblioteca) que hace una persona del servicio de acceso a Internet, independientemente de si es el mismo usuario el que lo utiliza varias veces.

2. Porcentaje de la población usuaria del servicio

Objetivo

Determinar si la biblioteca tiene éxito en alcanzar a la población a servir.

Definición

Porcentaje de individuos diferentes de la población a servir que han hecho uso del servicio de acceso a Internet proporcionado por la biblioteca a lo largo de un período (normalmente un año).

Método

a) Encuesta sobre una muestra de población: preguntando si ha usado el servicio en la biblioteca. El número de respuestas positivas se divide entre el número total de personas de la muestra y se multiplica por 100.

b) Si se cuenta con un sistema automatizado que identifique a los usuarios del servicio, se divide el número de usuarios distintos que han hecho uso del servicio durante un año, entre el número total de la población a servir y se multiplica por 100.

Interpretación

El resultado es afectado por la composición demográfica de la población, el número de terminales al público, el nivel de acceso a Internet a domicilio de la población, etc. (*)

(*) Documento tomado y adaptado para la Biblioteca Pública de Palmares de: IFLA/UNESCO. (2005). Pautas para el servicio de acceso a Internet en las bibliotecas públicas.

Referencias bibliográficas

Arranz, J. J. (2007). *Las Bibliotecas Públicas, espacios para la cohesión social*. Proximidad e inclusión en las bibliotecas públicas de Barcelona. [En línea] Consulta: 25/05/08 de <http://www.ifla.org/IV/ifla73/index.htm>

Costa Rica, leyes y decretos. (2007). Proyecto Centros Comunitarios Inteligentes de interés público. En *Diario Oficial La Gaceta* N° 57. San José, C.R.: Imprenta Nacional.

García, F. J. (2005?). *La biblioteca pública ante la brecha digital: oportunidades y retos*. [En línea] Consulta: 29/06/07

Ministerio de Cultura y Juventud. (2005). *Pautas para el servicio de acceso a Internet en las Bibliotecas Públicas*. Madrid, España.

IFLA/UNESCO. (2005). *Pautas para el servicio de acceso a Internet en las Bibliotecas Públicas*. [En línea] Consulta: 29/06/07