

EL SERVICIO DE INTERNET EN LA BIBLIOTECA PÚBLICA

José Antonio Merlo Vega. Universidad de Salamanca

Introducción

Los días 28 y 29 de marzo de 2003 se celebró en Oviedo el curso «El servicio de Internet en la biblioteca pública», que fue organizado por AABADOM e impartido por José Antonio Merlo Vega, profesor del Departamento de Biblioteconomía y Documentación de la Universidad de Salamanca. En los siguientes párrafos se realiza un resumen de los contenidos explicados a lo largo de dicho curso.

Aplicaciones de Internet en las bibliotecas públicas

Los usos de Internet en una biblioteca pública pueden clasificarse en cuatro grandes bloques: aplicaciones en el desarrollo de las colecciones, aplicaciones en la organización de los fondos, aplicaciones en la difusión de la colección y aplicaciones en la actividad profesional. El primer grupo reúne las distintas utilidades que Internet presenta para seleccionar y adquirir colecciones, tales como la obtención de información editorial, los servicios de actualización bibliográfica, la compra electrónica o el acceso a publicaciones electrónicas. En cuanto al segundo bloque de aplicaciones, en este caso hay que referirse a los diferentes recursos que Internet ofrece para el procesamiento de los fondos: consulta de catálogos, listas de encabezamientos, clasificaciones, formatos bibliográficos, control de autoridades, etc. En tercer lugar, Internet también es útil para la difusión de la colección, entendiendo esta idea tanto en sentido estricto (recursos propios de la biblio-

teca), como en sentido amplio (recursos a los que puede acceder la biblioteca). En este apartado habría que incluir los productos y servicios clásicos que las bibliotecas ofrecen para la difusión de su colección (préstamo, información de novedades, guías de lectura, etc.), que también se desarrollan a través de Internet, pero a los que hay que sumar lo relativo al acceso a colecciones externas: selección de recursos, uso de colecciones de referencia en línea, etc. Por último, hay que destacar que Internet es una gran herramienta para el desarrollo profesional, ya que desde la red se puede contactar con compañeros, se pueden consultar boletines informativos y revistas especializadas en biblioteconomía, se pueden obtener informes profesionales y otras aplicaciones similares. Los distintos usos de Internet para el trabajo bibliotecario, con ejemplos de cada uno de ellos pueden ser consultados en la página web <http://exlibris.usal.es/merlo/escntos/aplica.htm>.

Internet en la biblioteca pública

El primer aspecto que se debe contemplar a la hora de poner en marcha el servicio de Internet en una biblioteca pública es cómo se va a organizar el mismo. Para ello habrá que disponer de una serie de equipos, de programas necesarios para el correcto funcionamiento del servicio, de una infraestructura y mobiliario adecuados, de una conexión estable y de un servidor que ofrezca la salida a Internet. Todos estos aspectos presentan distintas opciones que

la biblioteca debe sopesar en función de sus usuarios, necesidades, presupuestos y espacios.

Una cuestión esencial es el control del servicio. Será necesaria una normativa clara, que sirva como manual de procedimiento ante cualquier problema que pueda surgir. Se pueden resumir en los siguientes puntos los aspectos que debe recoger una normativa del uso del servicio de Internet en una biblioteca:

USUARIOS

La tendencia es limitar el uso a quienes poseen carnet de la biblioteca, aunque hay bibliotecas que no restringen el servicio; el servicio se presta a adultos y a usuarios infantiles, aunque para los menores de 13 años algunas bibliotecas piden autorización de los padres o tutores; también hay bibliotecas que sólo ofrecen el servicio a los adultos; es habitual limitar el acceso a una/dos personas por puesto.

RESERVAS Y CONTROL

Se emplean formularios para anotar las reservas, que suelen consistir en plantillas semanales o impresos personales con la identificación y teléfono de contacto del usuario; el teléfono y la reserva presencial son los dos sistemas más comunes; el personal lleva el control desde el mostrador, en muchos casos previa entrega del carnet; el usuario sólo podrá reservar con su carnet; algunas bibliotecas emplean programas de control de tiempo para avisar al usuario; el horario del servicio suele ser el mismo que el de la biblioteca; se limita el tiempo diario de consulta a 30/45/60 minutos; se suele limitar la consulta semanal a dos horas no consecutivas; es habitual contar con un ordenador para consultas rápidas, en el cual los turnos son cada 10/15 minutos y para el que no se suele necesitar reserva ni identificación; las reservas suelen realizarse el mismo día o un día antes. Algunas bibliotecas permiten reservar con una semana de antelación; el retraso de 5/10/15 minutos supone la pérdida de la reserva.

PRECIOS

La tendencia es ofrecer un uso gratuito del servicio; se cobran los disquetes (60 céntimos) y la información impresa (3/5/6 céntimos).

SERVICIOS, INFORMACIONES Y RESTRICCIONES

Por lo general, sólo se pueden utilizar los servicios de Internet a los que se acceda a través de web (incluido correo electrónico y descargas de ficheros); es habitual restringir el acceso a juegos en red y los chats; se prohíbe la modificación de la configuración de los equipos y también apagarlos; no se suele limitar el acceso a ningún contenido y, cuando esto se hace, en pocas ocasiones se emplean programas de filtrado; en estos casos siempre se trata de páginas pornográficas, xenófobas, etc. se prohíbe el uso de programas, disquetes o CD-ROM del usuario; la mayoría de las bibliotecas se reservan el derecho de dar por finalizada una sesión si se considera oportuno.

ASPECTOS GENERALES

Se habilitan espacios concretos para los puestos de acceso a Internet; si se dispone de sala de ordenadores (mediateca, ofimática, multimedia, etc.), éste suele ser el lugar desde el que se accede a Internet; se suelen realizar folletos en los que se explica el uso del servicio y su normativa; es habitual disponer de información impresa o telemática con guías informativas sobre cómo funciona Internet y selecciones de recursos de utilidad para los usuarios; es frecuente la organización de cursos de formación de usuarios para el uso de este servicio; se suele indicar que el usuario se debe comprometer a respetar la legislación; es habitual que las bibliotecas se eximan de la responsabilidad de la información no elaborada por la misma.

El web de la biblioteca pública

Los contenidos del web de una biblioteca pública pueden distribuirse en tres grandes bloques:

información sobre la biblioteca, información sobre la comunidad y recursos externos, En cuanto a la información que una biblioteca debe ofrecer en Tnernet sobre sí misma habría que incluir datos como los siguientes: localización y acceso a la biblioteca, puntos de servicio, horarios, personal, datos sobre la biblioteca y el edificio, reglamento bibliotecario, documentación informativa, preguntas más frecuentes, servicios, secciones y colecciones. La información relativa a la comunidad es importante, ya que la biblioteca pública debe ejercer firmemente su función informativa de cara a los ciudadanos para los que trabaja, en este sentido sería conveniente incluir desde el web de la biblioteca pública información sobre las instituciones y asociaciones de la localidad; guías sobre la ciudad, comarca, provincia o región (turismo, economía, servicios, callejeros, etc.); acceso a recursos locales, páginas personales de usuarios y vecinos y cualquier otra información que se considere de interés y que afecte a la comunidad.

Los recursos externos serán una gran fuente de información para los usuarios de la biblioteca. Por una parte, habría que incluir una selección de servicios de interés para los usuarios: noticias, traductores, diccionarios, buscadores, mensajes a móviles, correos gratuitos y otros de carácter similar. Por otra parte, es habitual que los usuarios empleen las páginas de la biblioteca como medio para acceder a las informaciones que sean de su interés. Por ese motivo es necesario que se realice una selección de las mejores fuentes de internet, las cuales habría que agrupar en distintas categorías: recursos para la búsqueda de información (directorios de buscadores, directorios temáticos, descarga de programas, tutoriales), recursos para la referencia e información bibliográfica (diarios y publicaciones periódicas, boletines oficiales y legislación, servidores de información bibliográfica, recursos para la referencia), recursos para la información a la comunidad (callejeros, efemérides, páginas amarillas, formación, becas y empleo, servicios gratuitos, administración) y

recursos de mayor interés para los usuarios (turismo y transporte, ocio y deporte, economía y empresas, páginas infantiles, etc.). En el curso se ofreció una selección de las direcciones más útiles para cada uno de los apartados anteriores.

La selección de información para los usuarios

Como se ha visto en líneas anteriores, es conveniente que la biblioteca no se limite a ofrecer al usuario una conexión a Internet. Existen distintas fuentes de información para la selección de webs, como directorios de buscadores y fuentes de selección (Buscopio: <http://www.buscopio.net>), buscadores (Google: <http://www.google.com>), agentes inteligentes (Copernic: <http://www.copernic.com>), índices temáticos y directorios analíticos (Portal Tecnociencia: <http://www.portaltecnociencia.es>), selecciones realizadas por otras bibliotecas (BPE ladolid: <http://bpval.bcl.jcyl.es>), listas de distribución (FIDEL: <http://exlibris.usal.es/merlo/fidel/index.htm>), publicaciones periódicas especializadas en recursos web (La guía de los contenidos de internet: <http://www.laguiainter.net>), colecciones de monografías sobre internet (Páginas amarillas McGraw-Hill: <http://www.mcgraw-hill.es>) y múltiples títulos que se publican anualmente en los que se seleccionan y comentan recursos web (*Las direcciones más interesantes de Internet*. Madrid: Anaya Multimedia, 2002).

La biblioteca debe considerar una serie de indicadores para evaluar la información que recomendará a sus usuarios. Como parámetros generales se pueden tener los siguientes: responsabilidad de la información (autor, entidad, servidor en el que se aloja), diseño (página principal, marcos, tablas, imágenes, sonidos, estética), organización del contenido (menú, enlaces, jerarquía), facilidad de consulta (navegación intuitiva, menús visibles, ayudas, índices, mapa del web), calidad de la información (interés, comparación con otros similares, innovación, originalidad), actualización (revisiones, incrementos) y enlaces seleccionados (tipos de enlaces, cantidad, calidad).