

 Biblioteca Nacional de Colombia	BIBLIOTECA NACIONAL DE COLOMBIA	GUÍA DE ORIENTACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET
		Código: G-BNA-GBP-18
	GRUPO DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS	Versión: 1.1
		Fecha: 15 de enero de 2015

### Guía 18

## GUÍA DE ORIENTACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET

<b>Elaboró</b> Equipo Proyecto TIC	<b>Revisó</b> Grupo de Bibliotecas Públicas	<b>Aprobó</b> Grupo de Bibliotecas Públicas
---------------------------------------	--	--

# **GUÍA DE ORIENTACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET**

## **OBJETIVO GENERAL**

Brindar orientaciones prácticas para la prestación del servicio de acceso a internet, como un medio fundamental para posibilitar el acceso a la información.

## **PRESENTACIÓN**

La Declaración Universal de Derechos Humanos indica en su artículo 19 que: “todos tienen el derecho a la libertad de opinión y expresión, este derecho incluye la libertad para tener opiniones sin interferencia y para buscar, recibir e impartir información e ideas mediante cualquier medio sin importar las fronteras”, desde este punto de vista el acceso a internet desde un espacio como una biblioteca pública adquiere particular importancia, ya que desde sus servicios de información, tienen la responsabilidad de atender a todos los miembros de sus comunidades, sin importar la edad, raza, nacionalidad, religión, cultura, afiliación política, discapacidad física o de otro tipo, género u orientación sexual, o cualquier otra situación (IFLA/FAIFE, 2002). Es misión de una biblioteca fomentar y facilitar activamente el acceso responsable de todos sus usuarios a contenidos e información de calidad, así como una oferta de formación constante que enseñe aspectos básicos de uso y aprovechamiento.

“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” (IFLA, 2014).

Antes de la llegada de internet a las bibliotecas, el acceso a la información se daba en la medida de la riqueza de la colección, y en este sentido el contar con una información selecta y bien organizada, era crucial para brindar respuestas satisfactorias a las necesidades de información de los usuarios. “Las bibliotecas y los servicios de información son instituciones vivas que conectan a la gente con los recursos globales de información, las ideas y la creación literaria que ellos buscan. Las bibliotecas y los servicios de información ofrecen la riqueza de la expresión humana y de la diversidad cultural en todos sus soportes” (IFLA, 2014).

Internet ha revolucionado la dinámica de las bibliotecas, pues permite ofrecer a los usuarios un acceso a la información más amplio, más rápido y en teoría, más barato que antes. Sin embargo, las fuentes de información tradicionales impresas no han desaparecido y continúan dando sentido a la biblioteca pública. La presencia de internet dentro de los servicios de la biblioteca se considera como un elemento que enriquece la experiencia del usuario y posibilita que las necesidades de información puedan ser resueltas con mayor eficacia. “Internet permite a las personas y a las comunidades de todo el mundo, tanto si están en los lugares más pequeños y lejanos, o en las grandes ciudades, tener igualdad de acceso a la

información para el desarrollo personal, la educación, el estímulo, el enriquecimiento cultural, la actividad económica y la participación informada en la democracia” (IFLA, 2014).

En resumen, el acceso público a Internet como servicio en la biblioteca, enriquece la experiencia del usuario respecto a la información. Sin embargo, Internet como cualquier recurso de la biblioteca, requiere ser gestionado y administrado para que los usuarios encuentren en éste una herramienta valiosa y no un dolor de cabeza, foco de malas prácticas y de riesgos para los usuarios. Además Internet no solo es aquel recurso al cual los usuarios pueden acceder mediante el préstamo de un equipo o dispositivo (computador, tableta, dispositivos móviles, etc.) sino que adicionalmente es un recurso valioso para fortalecer o enriquecer otro tipo de servicios o actividades de formación comunitaria y para el desarrollo local, actividades culturales o incluso actividades de lectura y escritura.

A continuación se presentan orientaciones para la gestión de este recurso, que comprenden desde el inventario de los recursos físicos necesarios para su prestación hasta orientaciones para la prestación del servicio a los usuarios que incluye asesorías básicas sobre su uso a los usuarios.

## 1. INVENTARIO DE DISPOSITIVOS

Conocer claramente los recursos con que cuenta la biblioteca para acceder a internet es muy importante ya que muchas veces se pueden desaprovechar o subutilizar las herramientas disponibles. De su existencia y buen funcionamiento depende que la biblioteca pueda cumplir su misión de ampliar el acceso a la información mediante este recurso. Para realizar el inventario de recursos, empiece por reconocer los dispositivos con que cuenta la biblioteca, conocerlos y gestionar su mejoramiento con el encargado de soporte técnico en la Alcaldía o en la gobernación o con algunos de los representantes del Grupo de Amigos de la Biblioteca, ver [Guía para la conformación del Grupo de Amigos de la Biblioteca/Voluntarios](#). Los más comunes son:

**Módem:** es el dispositivo adaptador más simple y popular; sirve para conectar los diversos dispositivos a la línea telefónica.

**Enrutador (Router):** mientras que el módem conecta dispositivos a la línea telefónica para conectarse a internet, el enrutador permite conectar varios equipos en red y a la vez conectarlos a internet. Existen enrutadores que sólo permiten crear conexiones por cable y existen los enrutadores que además de permitir la conexión vía cable, permiten la conexión inalámbrica (wi-fi).

**Punto de acceso inalámbrico (Wireless Access point):** este es un dispositivo que permite interconectar dispositivos (computadores, tabletas, celulares, etc.) de forma inalámbrica. En algunos casos es posible interconectar varios puntos de acceso para crear redes más grandes. Es fundamental asegurar su existencia en

la biblioteca, dado que por esta vía se garantiza el servicio a los usuarios que puedan acceder a Internet con sus propios dispositivos.

**Puntos de red:** son los lugares donde es posible conectar un cable de red. Es recomendable que una biblioteca cuente con puntos de red distribuidos en todas las salas.

**Servidor:** es una computadora que se ha destinado para conectar otros dispositivos de red, y desde ella se pueden administrar y brindar servicios. Desde un servidor es posible almacenar programas, documentos y páginas web a las cuales se puede acceder desde los equipos o dispositivos que se encuentren conectados a este. Desde un servidor es posible configurar equipos, y administrar su software.

**Switch (conmutador):** es un dispositivo cuya función exclusiva es conectar por cable, los equipos a una red. Su función más común es conectar dos redes entre sí. (Por ejemplo, si en la biblioteca se cuenta con 3 salas de informática y se desea conectarlas entre sí, el dispositivo que se debe utilizar es un Switch).

**Cables de red y conectores:** Los cables de red y los conectores de repuesto, resultan de utilidad al momento de brindar solución a un problema particular en la conexión a internet. Es importante conocer los metros de cable disponibles en la biblioteca, así como si se cuenta o no con cableado estructurado en la red interna de la biblioteca.

**Computadores:** Los computadores, portátiles o de escritorio, son los dispositivos que le permiten a los usuarios acceder a internet o a otros recursos digitales como programas (software), contenidos multimedia de audio o video e incluso a libros electrónicos. Es indispensable conocer el número de computadores disponibles, sus características (sistema operativo [Windows, Mac o Linux], tipo de software instalado, capacidad del disco duro, tipo de procesador y capacidad de la memoria tipo RAM) y el estado en que se encuentran (si se encuentran en funcionamiento, si le faltan partes como ratón o teclado, entre otros). Tener claridad sobre la cantidad de computadores y su estado, permitirá brindar orientaciones claras a los usuarios, así como también facilitar el acceso a los recursos.

## 2. CONEXIÓN A INTERNET

Contar con los dispositivos mencionados anteriormente no es suficiente para contar con acceso a internet, se requiere de un contrato con un proveedor de telecomunicaciones que brinde dicho servicio. Aunque Internet, la red de redes del mundo, es un recurso gratuito, existen empresas que brindan como servicio la posibilidad de conectarse a esta red mediante alguno de los siguientes mecanismos:

**Conexión cableada de banda ancha:** es un tipo de conexión que el proveedor brinda a través de la red de teléfonos de la zona.

**Conexión satelital:** es un tipo de conexión donde el medio de transmisión se realiza a través de una antena que se conecta a internet mediante un satélite. Su estabilidad depende en gran medida de las condiciones climáticas.

**Conexión por radio enlace:** la conexión se realiza a través de una antena ubicada en una zona elevada de la biblioteca o cerca de ella (el techo por ejemplo o mediante una torre) que se conecta a otra antena distante mediante una señal de radio. Aquí la antena que emite la señal debe encontrarse conectada a internet mediante alguno de los sistemas ya mencionados. Este tipo de conexión también depende en gran medida de las condiciones climáticas.

**Conexión a internet por fibra óptica:** este es un tipo de conexión similar a la cableada de banda ancha. La diferencia radica en el tipo de cable utilizado. La fibra óptica es un tipo de cable que permite establecer conexiones a internet a una velocidad superior a un cable convencional.

**Conexiones móviles:** estas conexiones utilizan la señal celular, la cual es transmitida por antenas que el operador ubica generalmente en centros poblados. La velocidad de la conexión depende de la tecnología utilizada por la antena y el dispositivo. Pueden ser de segunda, tercera o cuarta generación (2G, 3G o 4G).

Es importante tener en cuenta el tipo de servicio contratado, que puede ser por demanda o dedicado. En una conexión por demanda se contrata una capacidad determinada en Megabytes por segundo (Mb/s) que puede ir desde 512 Kb/s hasta los 150 Mb/s, y depende del nivel de uso que otros clientes del proveedor estén dando a la red en la zona. En una conexión dedicada, el proveedor ofrece una conexión directa de máxima velocidad que no depende del nivel de uso de que otros clientes. Generalmente son las administraciones locales (alcaldías o gobernaciones) quienes se encuentran a cargo de la definición de los términos técnicos de los contratos. Sin embargo, es fundamental conocer y manejar tanto los aspectos relacionados con los dispositivos, como con la conexión, de tal forma que pueda gestionarse su mejora, es decir, solicitarla y exigirla.

### 3. INVENTARIO DE SOFTWARE

Una vez se tiene claridad sobre los dispositivos disponibles y del tipo de conexión con que se cuenta, es importante tener claridad del tipo y versión de software que los dispositivos tienen instalado. El tipo de software con que cuentan los equipos también condiciona la experiencia de acceso a internet por parte de los usuarios. El software se divide en dos grandes grupos Sistema operativo y Software de aplicación.

**Sistema operativo:** Todos los dispositivos electrónicos digitales cuentan con un tipo de software que se encarga de controlar la operación del dispositivo mismo. De este modo tenemos que:

- Para dispositivos móviles los sistemas operativos pueden ser: Android, OS, Firefox, Windows, BlackBerry, entre otros.
- Para dispositivos tipo PC o computadoras los sistemas operativos pueden ser: Windows, Mac OS o Linux.

Cada uno de estos sistemas operativos cuenta con diversas versiones, las cuales dependen de actualizaciones o mejoras que su desarrollador ha realizado. De este modo tenemos que:

- **Para Windows:** Windows XP, Windows vista, Windows 7 y Windows 8.
- **Para Mac OS X:** Mac OS X Lion 10.7, Mountain Lion 10.8, Mavericks 10.9 y Yosemite 10.10.
- **Para Linux:** Las versiones en Linux se denominan distribuciones ya que por tratarse de software libre de código abierto, no existe un productor o desarrollador específico realizando las actualizaciones o mejoras, sino que dicho proceso lo realiza una comunidad de usuarios con conocimientos en desarrollo que realizan de manera independiente su contribución. Algunas de las distribuciones más conocidas son: Debian 7.2, Arch Linux, Fedora 15, Gentoo Linux 12.1, openSUSE 13.1 y Ubuntu 14.04 LTS.

**Software de aplicación:** Es aquel que permite a los usuarios llevar a cabo una o varias tareas específicas, en cualquier campo de actividad susceptible de ser automatizado o asistido. Incluye entre muchos otros: Aplicaciones ofimáticas (Microsoft Office [Word, Excel y PowerPoint], Open Office, Libre Office, etc.), Software educativo (Celestia, Geogebra, Scratch, etc.), Juegos y Videojuegos (Solitario, PES 2012, Fifa, Need for Speed, etc.), Software de diseño asistido (CAD) (Como AutoCAD, Corel Draw, Adobe Illustrator, etc.).

Uno de los elementos más característicos del software es el tipo de permisos que sus creadores disponen para su uso. A esto se le conoce como licencia, que en algunos casos es restrictiva y en otros, es libre. El uso del software cuya licencia es restrictiva (software propietario), debe ser autorizado por su desarrollador ya sea mediante la compra de los derechos de uso (adquisición de una licencia) o mediante un acuerdo que así lo estipule (por ejemplo, una donación para fines educativos). El software cuyo uso es libre, es resultado de que los derechos de uso han sido cedidos por su desarrollador.

Es importante tener en cuenta que no todo software libre es gratuito, ya que las condiciones descritas en los términos de uso pueden contener ciertos aspectos de no gratuidad. Del mismo modo, no todo software propietario posee un costo, como es el caso de muchas aplicaciones que poseen versiones de prueba que son gratuitas.

En cualquier caso, es importante que busque información acerca de las licencias del software instalado en los dispositivos de la biblioteca. En este caso particular verifique que cuenta con licencias para los sistemas operativos y del software de aplicación. En caso de no contar con las licencias adecuadas, verifique que no se

trate de software libre. En caso contrario es importante que proceda con la desinstalación el programa.

#### **4. PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

“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” (IFLA, 2014). Las bibliotecas públicas son consideradas como instituciones de interés social y los servicios que estas brindan a la comunidad poseen un carácter público que deben atender a los siguientes principios:

Los usuarios de la biblioteca tienen derecho a<sup>1</sup>:

- Acceder a los servicios bibliotecarios y, con ellos, a la lectura, la información y el conocimiento.
- Acceder a los materiales, servicios e instalaciones.
- Al respecto de la privacidad, la protección de los datos personales y la confidencialidad de la información.

Las bibliotecas son espacios idóneos para:

- La promoción de la lectura
- La formación a lo largo de la vida
- El desarrollo de una cultura de la información que fomente el conocimiento y manejo de las nuevas tecnologías.

Las colecciones de las bibliotecas se:

- Actualizarán en forma permanente
- Ofrecerán a sus usuarios materiales que den acceso a los documentos centrales de la cultura universal, nacional y local
- Procurarán desarrollar colecciones de autores locales, y de los grupos culturales y étnicos de la comunidad a la que pertenecen.

Partiendo de estos principios es importante definir algunas condiciones o políticas para que la prestación de este servicio se brinde de la mejor manera. En muchos casos la definición de condiciones de uso se muestran especialmente sensibles ante el acceso por parte de niños y jóvenes porque pueden visitar sitios con contenidos inapropiados, lo cual lleva a limitar el acceso a Internet, o a instalar filtros y otras medidas de control (Reyes y Ameneiros, 2005).

Sin embargo, es importante considerar que el tipo de uso que los usuarios den a internet también depende del tipo de orientación que han recibido y del ambiente que se genere en torno a este recurso. Es posible que una biblioteca que desarrolle actividades de orientación frente al uso y aprovechamiento de internet y

---

<sup>1</sup> Tomados de la Ley 1379 de 2010 de Bibliotecas Públicas. Artículo 6.

que además haya logrado generar un ambiente propicio para la investigación, la creatividad y el conocimiento, sea una biblioteca que sienta menos necesidad de filtrar o limitar el acceso a la información contenida en internet.

Para que el servicio de acceso a internet se brinde de forma adecuada es recomendable desarrollar un breve documento que describa las políticas que la biblioteca ha considerado en su prestación. Es recomendable ponerlo en consideración del Grupo de Amigos de la Biblioteca o de algún grupo de usuarios que frecuenten el servicio, esto permitirá que dichas políticas adopten un carácter democrático y participativo, además de brindar un nivel de garantía, de que éstas no atentan con intereses particulares de la comunidad. Ver [Guía para la Conformación del Grupo de Amigos de la Biblioteca/Voluntarios](#). Una vez desarrollado y validado el documento es importante darlo a conocer entre los usuarios de la biblioteca.

Las siguientes son algunas recomendaciones para el desarrollo del documento de políticas de uso de internet<sup>2</sup>:

**Introducción:** Desarrolle un breve texto de introducción en el cual se describa la misión o propósito de este servicio en la biblioteca, remitiéndose para ello a otros documentos ya desarrollados como por ejemplo el Reglamento de la biblioteca, entre otros.

**Responsabilidades / Compromisos de la biblioteca y de los usuarios:** En este apartado procure hacer explícitas las responsabilidades que la biblioteca y los usuarios asumen con el uso del servicio.

Los siguientes son algunos ejemplos de responsabilidades que asume la biblioteca:

- Defender el principio de libertad de expresión y el derecho de acceso a la información.
- Brindar información y/o asesoría respecto al uso de información de manera que no se atente con aspectos relacionados con la propiedad intelectual y los derechos de autor.
- Respetar la privacidad de los usuarios y la confidencialidad de los recursos que utilicen.
- Recomendar procedimientos para proteger su privacidad y seguridad.
- Mantener al día una selección de sitios web recomendados para distintos tipos de usuarios (niños, jóvenes, adultos, adultos mayores, mujeres, hombres, indígenas, afrodescendientes, etc.).
- Implementar los mecanismos de control que se consideren necesarios para impedir el acceso a la información no relacionada con la misión del servicio.

---

<sup>2</sup> Basadas en la Propuesta del contenido de una política de acceso y uso de internet del documento “La política de acceso y uso de internet en las bibliotecas públicas: análisis comparativo y modelo” de Ana Reyes Pacios Lozano y Rocío Ameneiros Rodríguez.

- Finalizar las sesiones siempre que lo considere oportuno.
- Facilitar formación y/o ayuda a los usuarios (es necesario que el usuario conozca la oferta de capacitación/formación de manera oportuna y permanente, incluyendo sus fechas y horarios y temáticas).
- Llevar un registro de uso del servicio de acceso a internet.

Los siguientes son algunos ejemplos de responsabilidades que se pueden atribuir a los usuarios:

- Respetar la legislación vigente relacionada con propiedad intelectual y los derechos de autor.
- No utilizar el servicio con fines ilícitos o delictivos (acceso, uso y difusión de sitios de contenido ilegal: pornografía infantil, odio racial, terrorismo, etc.).
- Respetar la privacidad de otros usuarios.
- Usar Internet bajo su propia responsabilidad y, por tanto, considerar la posibilidad de que se puede acceder a información falsa, ofensiva o no adecuada.
- Asumir las pérdidas o daños, directos o indirectos, de las conexiones a Internet.
- Informar a la biblioteca ante cualquier problema que pueda surgir.

## **5. ACCESO A INTERNET PARA NIÑOS Y MENORES DE EDAD**

Mantener el control absoluto respecto al tipo de uso o de contenido al cual acceden los niños es una tarea difícil de asumir, por tanto se sugiere que la política de uso explicita que la biblioteca no asume esta responsabilidad y que deberá ser asumida por los padres o por una persona mayor de edad que acompañe al niño. En este sentido se sugieren las siguientes pautas.

- Establezca edades requeridas según la situación del servicio: libre acceso, acompañamiento por un adulto, permiso de los padres o tutores (en este caso, suministre un formato de autorización).
- Identifique computadores o tabletas de uso exclusivo para los niños, en los cuales se hayan realizado las configuraciones necesarias de control parental, es decir que se puedan filtrar los contenidos a los cuales los niños podrán acceder.
- Brinde las recomendaciones y advertencias necesarias para que los niños puedan identificar la veracidad y confiabilidad de la información consultada.
- Brinde acceso guiado a sitios seleccionados previamente por la biblioteca, donde los contenidos sean confiables y de uso recomendado para niños.
- Desarrolle programas de formación para niños y padres de familia desde los cuales se transmitan consejos de navegación segura y cuidados que se deben tener en internet.

Es recomendable que la biblioteca brinde a niños y padres recomendaciones esenciales para hacer un buen uso del servicio, algunas de las recomendaciones que se pueden brindar con las siguientes:

- No proporcionar nunca información de carácter personal como la dirección, el número de teléfono o el nombre del colegio, ni tampoco la de sus padres.
- No concertar citas a través de Internet.
- No enviar fotos o cualquier otro material identificativo.
- No proporcionar su contraseña de Internet a nadie, a excepción de sus padres.
- No responder nunca a mensajes sugerentes, obscenos, amenazantes o que resulten molestos; incluso, advertirles que informen a sus padres o tutores cuando reciban alguno de estas características.
- Además es posible incluir el enlace de organizaciones a los que puedan acudir los padres y los niños para hacer la denuncia correspondiente cuando reciban información con contenido ilegal para un menor.

## 6. DESARROLLO DE ACTIVIDADES DE ALFABETIZACIÓN DIGITAL

La formación es una de las principales actividades que pueden ser desarrolladas a través del servicio de acceso a internet, ya que a través de esta, es posible generar en los usuarios hábitos para su uso consciente y responsable, así como para que sea aprovechado como una fuente de información y conocimiento adicional a las ya existentes en la biblioteca.

Una de las primeras acciones que deben ser desarrolladas al momento de definir las temáticas de la oferta formativa es el desarrollar un proceso que permita la identificación de las necesidades de formación presentes en la comunidad. Para hacerlo resultará muy útil desarrollar un proceso de caracterización de comunitaria ([Ver Guía para Caracterización Comunitaria](#)), particularmente en la “Identificación de problemas o intereses de la comunidad” los cuales resultan ser el terreno más rico para brindar alternativas de solución que partan desde la oferta formativa de la biblioteca.

Sin embargo, existen algunas temáticas que desde el servicio de acceso a internet se sugiere sean desarrolladas de manera permanente, y que son aquellas donde los usuarios de manera regular presentan sus mayores inquietudes o donde comenten errores de manera frecuente. Dentro de los temas de formación permanente se pueden mencionar los siguientes:

**Uso básico de computador:** La biblioteca pública es uno de los mejores escenarios donde brindar formación permanente sobre el uso básico de computador. Es muy probable que a la biblioteca asistan personas interesadas en aprender a usar una computadora, en el sentido básico de su uso, en particular en funciones como: el encendido y apagado, el uso del teclado, el uso del ratón, las funciones básicas de ambiente del sistema operativo, entre otras. Esta temática se asume como obvia y suele no incluirse dentro de las temáticas de formación permanente pero es muy común que en países en vías de desarrollo como

Colombia, de manera regular existan personas de la comunidad interesadas en participar de este tipo de procesos de formación.

**Uso básico de internet:** Es muy común encontrar personas que aunque conocen aspectos relacionados con el uso básico del computador, no se sientan muy confiadas respecto a sus habilidades para hacer a internet. En este sentido resulta muy recomendable mantener una oferta permanente de formación sobre temas específicos de internet como:

**Uso de navegadores:** Los navegadores son software de aplicación que en el computador está dispuesto para acceder a internet. Es muy normal encontrar usuarios que preguntan sobre el modo en el pueden empezar a acceder a internet y conocer sobre este tipo de aplicaciones es el principal camino a superar.

**Motores de búsqueda:** El navegador no es el único mecanismo para acceder al universo de información presente en internet, los motores de búsqueda cumplen un rol muy importante al momento de facilitar esta actividad cuando el usuario no conoce la dirección exacta de una página en particular.

**Uso y funciones del correo electrónico:** El correo electrónico es la principal puerta de entrada a muchas de las funciones a las que se pueden acceder a través de internet, además de ser un poderoso mecanismo de comunicación. Acceder a algunas bases de datos especializadas, acceder a cursos virtuales, hacer trámites en línea e incluso acceder a redes sociales puede requerir de un correo electrónico.

**Gestión de la información:** Finalmente dentro de la oferta permanente que una biblioteca puede brindar a su comunidad se encuentran aquellas temáticas relacionadas con la gestión de la información. Este tipo de formación normalmente se considera estrechamente relacionada con internet, sin embargo, la información es un recurso que está disponible en múltiples soportes y formatos, y es fundamental habilitar espacios de formación donde los usuarios conozcan las alternativas que la biblioteca ofrece para acceder acertadamente a la información. Como subtemáticas se pueden mencionar las siguientes:

- Uso de la colección de la biblioteca.
- Uso de los motores de búsqueda.
- Uso de bases de datos especializadas.
- Contraste de información y verificación de fuentes.

Este tipo de oferta formativa es muy solicitada por docentes y estudiantes (particularmente de grados superiores y estudiantes universitarios)

Asimismo, y una vez desarrollado de manera creativa el servicio de Acceso a Internet, es pertinente trabajar en su formalización ([Ver Guía Documentación de una actividad que genere oportunidades para el desarrollo cultural y comunitario](#)).

## 7. CONDICIONES O NORMAS DE USO DEL SERVICIO

En este apartado es recomendable detallar todos los requisitos y normativa específica para la prestación del servicio:

- Defina el tipo de documento requerido para acceder al servicio (carné de la biblioteca, tarjeta de Llave del saber, tarjeta de identidad, cédula de ciudadanía, entre otros).
- Defina el procedimiento para registrar el uso del servicio de acceso a internet en el sistema de medición de la prestación del servicio de la biblioteca (Llave del Saber, listados impresos, registros en Excel, entre otros).
- Defina un mecanismo para el acceso, este puede ser libre o con reserva. En el caso de requerirse una reserva previa defina claramente cuál es el procedimiento para realizarla (directamente en la biblioteca, mediante llamada telefónica, mediante correo electrónico o por un formulario en línea). En dicho procedimiento es preciso definir las medidas que tomará la biblioteca en caso de que el usuario no se presente.
- Establezca horarios de atención o de prestación del servicio que sean visibles para el conocimiento de los usuarios. Dentro del horario de atención incluya con claridad los momentos en que los equipos de cómputo estarán destinados total o parcialmente a actividades de capacitación/formación o talleres comunitarios. Dentro de estos momentos incluya el tiempo para el mantenimiento, configuración y organización de contenidos de los equipos.
- Defina un tiempo determinado para el uso de equipos. Esta definición también puede incluirse en el procedimiento de reserva mencionado antes.
- Describa los servicios disponibles y permitidos que se encuentren asociados al servicio de acceso a internet. Por ejemplo indique la posibilidad de acceder a redes sociales, al correo electrónico, a juegos en línea y a cursos virtuales o el procedimiento mediante el cual se permite el acceso a dispositivos como escáner, impresora, cámaras digitales o web, audífonos o sistemas de audio, entre otros.
- Indique el número máximo de usuarios permitidos en cada dispositivo (computador o tableta), indicando si existen excepciones y cuál es el procedimiento para permitir el acceso a dispositivos por grupos.
- Defina recomendaciones y procedimientos para el uso de dispositivos extraíbles de los usuarios como memorias USB, memorias SD, discos duros portátiles, CD, entre otros. Recuerde que estos dispositivos pueden ser portadores de virus que pueden afectar el correcto funcionamiento de los dispositivos.
- Defina y publique un listado de los comportamientos que considere no apropiados respecto a la misión del servicio y de la biblioteca.
- Defina en el procedimiento de acceso las consecuencias que acarrea el incumplimiento de la normativa.

Finalmente es muy importante que en conjunto con la comunidad (o con el Grupo de Amigos de la Biblioteca) se defina el momento en el cual dicha política entrará a regir. También es muy importante que defina los mecanismos a través de los cuales dará a conocer a los usuarios de la biblioteca dicha política como por ejemplo carteles, volantes o anuncios a través de pantallas informadoras. Al igual que todos los procedimientos que norman el funcionamiento de la biblioteca dedique un tiempo cada año a revisar y actualizar lo definido. Recuerde que la dinámica social cambia todo el tiempo y es fundamental que la biblioteca esté acorde con los cambios tecnológicos y sociales que la realidad impone.

## **BIBLIOGRAFÍA**

- Harrison, Julia (7 de noviembre de 2014). Servicios de Internet: la gama disponible para los usuarios de la biblioteca. Recuperado de <http://www.ukoln.ac.uk/public/earl/issuepapers/range.html>
- International Federation of Library Associations and Institutions. Manifiesto de la IFLA/UNESCO sobre Internet: directrices (2014).
- Merlo Vega, José Antonio. Servicios de referencia para una sociedad digital. Merlo Vega, José Antonio (2009). El profesional de la información, vol. 18, núm. 6.
- Pacios Lozano, Ana Reyes; Ameneiros Rodríguez, Rocío. La política de acceso y uso de Internet en las bibliotecas públicas: análisis comparativo y modelo (2005). Revista general de información y documentación, vol. 15, núm. 1 (2005), p. 55-67.