



**Manifiesto de la IFLA/UNESCO sobre Internet**  
**Directrices (Septiembre 2006)**

(Manifiesto de la IFLA sobre Internet: <http://www.ifla.org/III/misc/im-s.htm>)

## **Agradecimientos**

Muchas personas han contribuido a este documento. Gracias especiales a Susanne Seidelin, Paul Sturges, Sjoerd Koopman, Martha Castro, Marta Terry, Gonzalo Oyarzun, Charles Batumbuze, Dick Kawooya, Diana Rosenberg, Eliades Acosta, Sueli Mara Ferreira, Elenice Castro, Ans Koolen, Claudia Rodriguez, Celso Musino, Lena Vania Ribero, Monique Alberts, Gloria Samame, Silvia Prada, Esther Pailos, Archie Dick, Giuseppe Vitiello, Irina Trushina, Gopakumar K Thampi, Abdelazziz Abid, Elizabeth Longworth and Katja Roemer.

Gracias a las personas que han participado en los seminarios y a quienes han aportado sus comentarios durante el periodo de consulta.

Stuart Hamilton  
IFLA/FAIFE

También queremos agradecer a los miembros del Comité IFLA/FAIFE, y a Lars Aagaard, de la Sección de Bibliotecas para Niños y Adolescentes de la IFLA, por sus valiosas aportaciones durante el periodo final de consulta cuyo resultado ha sido la versión de Septiembre de 2006.

Susanne Seidelin, Directora  
de la Oficina IFLA/FAIFE  
Septiembre 2006

## **Prefacio**

Las Directrices IFLA/UNESCO constituyen un producto terminado, pero también deben ser contempladas como una tarea en progresión. La tecnología cambia; las actitudes en relación con las cuestiones importantes cambian; y ningún conjunto de directrices puede ofrecer respuestas salvo para un corto ciclo de años. Si este documento dice menos de lo que podría decirse acerca de una cuestión que ocupaba un puesto importante en la preocupación de todo el mundo hace cinco años, probablemente se deba a que tiene que ser así. Si no hay unas Directrices tan claras como sería de desear sobre una cuestión que puede pasar a primer plano de la preocupación central en el plazo de doce meses es porque los redactores de este documento no se pueden tener a sí mismos como clarividentes.

Ahora bien, dicho esto, el proceso mediante el cual se han redactado estas Directrices fue diseñado para conseguir que resulten lo más robustas posible. El punto de partida es el Manifiesto de la IFLA sobre Internet, un documento que ya ha aportado desde 2002 una guía útil y amplia. Los consejos más específicos que las Directrices aportan se basan en la investigación llevada a cabo por IFLA/FAIFE durante los últimos años. La mayor parte de la investigación ha sido realizada por Stuart Hamilton, cuyo fructífero periodo como investigador principal de FAIFE en la práctica ha terminado más o menos inmediatamente después de la redacción del borrador de estas Directrices. La consulta por medio de seminarios de trabajo en una serie de países permitió que los puntos de vista de los profesionales en ejercicio sobre las cuestiones suscitadas emergieran con fuerza y claridad. Se analizó un material muy rico y se redactó un borrador de documento a principios de 2006. Luego el borrador fue sometido al estrecho escrutinio de un grupo de expertos durante un seminario celebrado en Londres los días 27 y 28 de Marzo en la Royal Society of Medicine.

Lo verdaderamente importante de estas Directrices consiste en que el ímpetu que las sustenta procede en gran parte de aquellas partes del mundo que tienden a correr el riesgo de ser consideradas como periferia en las cuestiones relativas a Internet. Definitivamente FAIFE no considera como periféricos a los países del mundo en desarrollo, a los recién industrializados, a los que están en transición o a los que no han tenido una presencia importante en los Consejos y órganos de la IFLA. La elección de sedes para los seminarios de consulta y de los miembros del grupo de expertos para la reunión de Londres se llevó a cabo de forma deliberada para asegurar que el predominio frecuente de ideas procedentes de la Europa noroccidental y de los Estados Unidos de Norteamérica se viera sustancialmente contrarrestado con las aportaciones del resto del mundo.

Lo que unas Directrices deben hacer es servir de estímulo para la reflexión y de inspiración para la acción. No deben ser tenidas como normas, y sería un error contemplar lo que aparece escrito en los documentos de directrices como algo más que una aspiración. Dicho lo cual, estas Directrices encierran muchos tipos

de potencial. Pueden conseguir grandes cosas como ayuda al proceso de toma de decisiones en una gran cantidad de instituciones que se enfrentan a los dilemas excepcionalmente difíciles que Internet produce. Pueden ser utilizadas como base para una mejor documentación de políticas en instituciones de muchos tipos, y no sólo en las bibliotecas a las que van dirigidas en primera instancia. Para la IFLA y FAIFE constituirán el punto de partida de una mayor experimentación y consulta que ya estaban presentes en los planes presupuestados de la organización.

Me siento muy feliz de poder recomendar las Directrices de la IFLA/FAIFE sobre Acceso a Internet a cualquier persona o institución que pueda encontrarlas útiles, así como de asegurar que los comentarios y preguntas sobre este documento serán siempre bienvenidas.

Paul Sturges, Director de la Actividad Fundamental FAIFE de la IFLA.

## Contenido

- Proceso
- Preámbulo
- Directrices para el Manifiesto sobre Internet
- Glosario
- Anexos (e.g. Manifiesto sobre Internet)
- Referencias

## Proceso

### 1. El Manifiesto sobre Internet de la IFLA

El Manifiesto sobre Internet de la IFLA fue aprobado por el Consejo de la IFLA en 2002. Desde entonces ha sido traducido a 19 idiomas y adoptado por asociaciones de bibliotecarios en 27 países<sup>1</sup>. En general, los manifiestos describen valores, principios de actuación y una visión de mejores prácticas compartidos. En el caso del Manifiesto sobre Internet, los valores implicados se refieren a la preservación de la libertad de acceso a la información en Internet. Con tal fin el Manifiesto sobre Internet presenta metas para programas, servicios y personal en relación con Internet en las bibliotecas. Sirve como modelo para la cantidad, calidad, extensión y nivel de adecuación del acceso a Internet en las bibliotecas, y actúa como una plantilla ideal para acciones y decisiones en la comunidad bibliotecaria.

El Manifiesto sobre Internet se creó a partir de la necesidad percibida de un documento que aportara a la era de Internet los valores tradicionales de las bibliotecas en relación con la libertad de expresión y la libertad de acceso a la información. Se trata de un documento que reafirma el compromiso de la profesión bibliotecaria con estos valores y con su importancia para todos los servicios que las bibliotecas pueden ofrecer. Sin embargo, el Manifiesto es un documento genérico, y lograr la aplicación práctica de sus valores en el entorno de trabajo exige un poco más de esfuerzo que la mera alabanza verbal de los ideales presentes en el texto. Para lograr los objetivos del Manifiesto hay que poner a disposición de los profesionales de las bibliotecas y de la información, de los responsables de la toma de decisiones y de los líderes educativos algo más concreto – como un conjunto de directrices que nos ayuden a alcanzar nuestros objetivos por medio de una toma en consideración más cuidadosa de las cuestiones que el Manifiesto sobre Internet aborda.

### 2. Las Directrices para el Manifiesto de la IFLA/UNESCO sobre Internet

Las Directrices consisten en procedimientos que resultarán útiles para cumplir normas. Aunque generalmente definen criterios cualitativos y excluyen los cuantitativos, las Directrices identifican factores que contribuyen a la eficacia de los programas y ofrecen recomendaciones para una práctica eficaz en su área temática. Las Directrices para el Manifiesto sobre Internet son específicas para los programas de acceso a Internet en las bibliotecas, y afectan a las políticas y procedimientos de servicio que llevarán a la aplicación de los valores del Manifiesto sobre Internet en el trabajo cotidiano de la biblioteca. Las Directrices pretenden ofrecer una guía a los profesionales de las bibliotecas y de la

---

<sup>1</sup> Fuente: IFLA/FAIFE World Report 2005

información, a los responsables de la toma de decisiones y a los políticos a la hora de establecer sus políticas sobre el acceso público a la información en red en las bibliotecas; sin embargo, no tienen un carácter obligatorio ni implicaciones legales para quienes las utilicen. Aportan un marco para la aplicación de políticas que garanticen la libertad de acceso a la información y la libertad de expresión en Internet así como el acceso a la información existente en instituciones culturales como las bibliotecas.

### 3. Destinatarios y metodología

Este documento va dirigido a bibliotecas y bibliotecarios que ofrecen acceso público a Internet. Ello concierne principalmente a las bibliotecas públicas, pero las Directrices serán igualmente útiles para las bibliotecas escolares, universitarias y especializadas a la hora de formular una política de acceso a Internet que preste atención a la libertad de expresión y a la libertad de acceso a la información en Internet. Más aún, el documento coloca al Manifiesto sobre Internet en una nueva dirección al moverse hacia una carta de los usuarios que se convierta efectivamente en un documento preparado por la comunidad de la biblioteca que salvaguarda y declara los derechos de los usuarios a la información en Internet en las bibliotecas.

Para que las Directrices sean un documento relevante para todos los miembros de la comunidad bibliotecaria internacional, resultaba importante seguir una metodología que tuviera en cuenta las necesidades tanto de los países en desarrollo como de los desarrollados. Aunque el artículo 19 de la Declaración Universal de Derechos Humanos fue la base fundamental para las Directrices, también había que tomar en consideración los valores de diferentes culturas, junto con las cuestiones de sesgo cultural a favor de los valores democráticos liberales occidentales. Como el desarrollo de normas y directrices se basa en la identificación de necesidades y en el intento de mantener contacto con los destinatarios del documento, el proceso que llevó a la creación de estas Directrices siguió paso a paso un diseño que intentaba mantener el enfoque sobre las necesidades de todos los usuarios de las bibliotecas, y no sólo en las de los países desarrollados con una infraestructura avanzada de Internet. A tal fin el proceso comenzó con una revisión de las normas y directrices existentes con cobertura relacionada con nuestra área temática, incluyendo las críticas al propio Manifiesto sobre Internet y a la IFLA. A continuación se identificaron unos cuantos países que pudieran acoger algún seminario sobre el Manifiesto y contribuir al desarrollo de las Directrices. Kampala en Uganda (Junio 2004), San Petersburgo en Rusia (Marzo 2005), La Habana en Cuba (Noviembre 2005) y Santiago de Chile (Enero 2006) acogieron unos acontecimientos bien organizados, en algunos casos de más de dos días, en los que se reunió y se produjo una gran cantidad de información sobre la situación del acceso a Internet en las zonas más relevantes. Profesionales de muchos países participaron en estos seminarios y compartieron

sus conocimientos acerca de los problemas que plantea el acceso a Internet en las bibliotecas y las soluciones a emplear para vencer los obstáculos.

Después de cada seminario se analizaron y evaluaron las experiencias de campo y la información reunida se ensambló en un borrador de Directrices. Este borrador fue discutido en Marzo de 2006 en Londres por un grupo de profesionales expertos de las bibliotecas y de la información durante más de dos días, redactándose un nuevo borrador. Este nuevo borrador se hizo público a través de los sitios web de la IFLA y de la UNESCO, y su existencia fue anunciada por medio de varias listas de distribución relevantes, incluidas IFLA-L y FAIFE-L. Se solicitaron comentarios y críticas y el borrador fue revisado de nuevo en consecuencia.

En general, el proceso trató de asegurar que se fomentara la participación de todas las partes implicadas – bibliotecarios, asociaciones de bibliotecarios, organismos políticos -, garantizando así una contribución personal a los resultados; y a quienes estuvieron implicados en los seminarios y en el proceso de consulta se les ofreció la oportunidad tanto de ver recogidos plenamente sus puntos de vista como de experimentar los puntos de vista de los demás. Como resultado final, las Directrices resultan relevantes al nivel de cada participante en el proceso y, además, ahora tenemos un planteamiento sistemático para la aplicación del Manifiesto sobre Internet.

#### 4. Potencial de las Directrices

Las Directrices para el Manifiesto sobre Internet poseen un gran potencial para ayudar a los bibliotecarios a salvaguardar la libertad de acceso a la información en Internet en el futuro. Es de esperar que el documento resulte útil como parte del plan de estudios de las carreras de Biblioteconomía (u otras) en universidades, o que se utilice en programas de formación profesional continua, o en seminarios sobre acceso a Internet en bibliotecas. Las Directrices también pueden proveer de materiales a los activistas y defensores del acceso público a Internet; pero lo más importante estriba en que pueden abrir la posibilidad de capacitar a los usuarios para hacerse con un control más firme de sus derechos en relación con el acceso a Internet en la biblioteca.

En conexión con esto, después de la publicación de este documento, es intención de FAIFE llevar a cabo un proyecto cooperativo con las Oficinas Regionales de la IFLA sobre el acceso equitativo a Internet. La finalidad del proyecto consiste en ayudar a los profesionales de las bibliotecas a aplicar e insertar en sus prácticas las Directrices para fomentar el acceso equitativo a Internet en las bibliotecas. El proyecto pretende el intercambio de conocimientos a través de seminarios y talleres dirigidos a todas las regiones del mundo – preferiblemente tres seminarios al año durante 3 o 4 años – y el intercambio laboral de jóvenes profesionales con enfoque preferente en países de Asia, Africa y Latinoamérica que posean los menores porcentajes de población con acceso en línea. En



colaboración con socios internacionales apropiados como el programa Información para Todos de la UNESCO y otras unidades de la IFLA como el programa Acción para el Desarrollo a través de las Bibliotecas y el Grupo de Discusión de Nuevos Profesionales, se presentará una descripción detallada del proyecto con sus presupuestos correspondientes.

Si las Directrices para el Manifiesto IFLA/UNESCO sobre Internet se contemplan conjuntamente con los manifiestos (y sus respectivas directrices) ya publicados sobre Bibliotecas Escolares y sobre Bibliotecas Públicas, se puede ver claramente que la IFLA y la UNESCO han producido tres documentos que podrían tener un gran éxito a la hora de ayudar a los profesionales de las bibliotecas y de la información a crear servicios bibliotecarios para el siglo XXI.

Además, las Directrices apoyan la Declaración de Principios de la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información, celebrada en Ginebra 2003 y Túnez 2005<sup>2</sup>, y sirven de complemento a una declaración de la IFLA durante la Cumbre Mundial, el Manifiesto de Alejandría sobre las Bibliotecas, la Sociedad de la Información en Acción<sup>3</sup>. Ambas declaraciones hacen hincapié en una sociedad centrada en las personas, inclusiva y orientada al desarrollo, donde todo el mundo puede acceder al conocimiento y compartirlo en una atmósfera de acceso sin restricciones a la información y a la libertad de expresión. Con estos documentos como fondo, las Directrices para el Manifiesto de la IFLA/UNESCO sobre Internet delinearán políticas y procedimientos de servicio que salvaguardan la libertad de acceso a la información para todos los usuarios de las bibliotecas y aseguran que el acceso a Internet es libre, equitativo y no condicionado por restricciones innecesarias.

<sup>2</sup> Fuente: <http://www.itu.int/wsis/outcome/booklet-es.pdf>

<sup>3</sup> Fuente: <http://www.ifla.org/III/wsis/AlexandriaManifesto-es.html>

## **Preámbulo**

### **Introducción**

El Manifiesto sobre Internet de la IFLA se fundamenta en el Artículo 19 de la Declaración Universal de Derechos Humanos, y hace hincapié en que los usuarios de las bibliotecas tienen derecho a esperar el mismo grado de libertad de expresión y de libertad de acceso a la información en Internet del que disfrutaban para los materiales impresos. Se trata de un documento de actualización de los ideales fundamentales de la profesión bibliotecaria para la era de Internet. Sin embargo, para comprender por qué el Manifiesto y estas Directrices que lo desarrollan resultan tan importantes para los profesionales de la información y las bibliotecas hay que examinar la legitimidad sobre la que están edificadas, para demostrar que ambos documentos tienen mucho que aportar a los bibliotecarios de todo el mundo a medida que Internet sigue creciendo y desempeñando un rol cada vez mayor en el trabajo diario de las bibliotecas.

### **Bibliotecas y derechos humanos**

Desde finales del siglo XVIII la idea de los derechos humanos inherentes y universales ha ido creciendo en popularidad en todo el mundo. Un derecho humano es “un derecho legal reconocido universalmente cuya falta de reconocimiento causaría daños y privaciones en las vidas y los sistemas de vida de los seres humanos” (McIver, 2000). Los derechos humanos se derivan de las necesidades humanas, y ofrecen un conjunto de normas universalmente disponibles para la dignidad y la integridad de todos los seres humanos.

El concepto de derechos se basa en la igualdad, la dignidad humana y la responsabilidad mutua. La promesa de un consenso global sobre los derechos humanos surgió tras la Segunda Guerra Mundial, y entró en la agenda política internacional tras la formación de las Naciones Unidas en 1945. Entre los siguientes acontecimientos notables se incluyen la Comisión de las Naciones Unidas sobre Derechos Humanos (1946), la Declaración Universal de Derechos Humanos (1948), la Convención Europea sobre Derechos Humanos (1950), el Pacto Internacional de las Naciones Unidas sobre Derechos Civiles y Políticos (1966), y el Pacto Internacional de las Naciones Unidas sobre Derechos Económicos, Sociales y Culturales (1966).

La Declaración Universal de Derechos Humanos (ONU, 1948) aporta un marco común para el establecimiento, protección y aplicación de los derechos humanos. El concepto de libertad de acceso a la información y de libertad de expresión está claramente expresado en el Artículo 19 de la Declaración:

“Todas las personas tienen derecho a la libertad de opinión y de expresión; este derecho incluye la libertad de mantener opiniones sin interferencias y de buscar, recibir e impartir información e ideas a través de cualquier medio y por encima de todo tipo de fronteras.”

### **Libertad de expresión y de acceso a la información**

Libertad de expresión es la libertad para expresar ideas que podrían resultar extremadamente impopulares sin miedo a represalias y con el derecho a la protección de los ciudadanos que deseen expresar tales ideas. El artículo 19 permite la expresión por “cualquier medio”, lo que significa que pensamientos y opiniones pueden ser comunicados por medio de la palabra hablada y escrita, de cualquier tipo de arte, o a través de medios más modernos como la televisión, la radio e Internet. La libertad de expresión incluye el derecho a oponerse a los gobiernos sin ser considerados criminales o traidores, y el derecho a cuestionar las ideas y creencias predominantes ampliamente aceptadas como verdaderas, sin importar las consecuencias que se deriven.

Por otro lado, la libertad de acceso a la información es el derecho de los ciudadanos no sólo a expresar cualquier punto de vista, sino también a tener acceso a la gama más amplia posible de los puntos de vista expresados. En las bibliotecas ello significa ofrecer acceso a ideas con las que los bibliotecarios pueden no estar de acuerdo o incluso encontrarlas personalmente ofensivas.

Las bibliotecas están consustancialmente conectadas a la libertad de expresión y a la libertad de acceso a la información a causa de los recursos de información que atesoran y de la variedad de servicios que ofrecen para acceder a ellos. Por consiguiente, las bibliotecas pueden asumir estas ideas y hacerlas más realistas. Aspiran a ofrecer libertad de acceso a la información a través de cualquiera de los canales que poseen – incluyendo el acceso a la información por Internet.

### **Diferencias culturales en el acceso a la información**

En cualquier discusión sobre los derechos humanos universales uno de los problemas que siempre aparecen es el de la tensión entre la diversidad cultural y de desarrollo de los pueblos del mundo y el planteamiento uniforme que favorece al sesgo liberal democrático occidental sobre todas las demás posiciones. Hay que recordar que, con la desigualdad de desarrollo existente en el mundo, encontraremos en todas partes diferencias de actitud y de provisión de acceso a la información, e incluso entre la comunidad bibliotecaria internacional. Sin embargo, hay que resaltar una cuestión importante: las actitudes diferentes seguirían existiendo incluso aunque todos los países estuvieran en el mismo nivel de desarrollo. Las diferencias de actitud cultural en relación con conceptos como

libertad personal o privacidad, o sobre qué se considera obsceno o dañino, existen entre países e incluso dentro de cada país, incluidos los países desarrollados.

Esta situación se da a causa de las diferencias culturales en relación con los valores. Hasta la propia Declaración Universal de los Derechos Humanos ha sido cuestionada por su percibida orientación occidental y judeo-cristiana, que puede resultar de muy poca relevancia para comunidades con otras creencias o ideologías. A la luz de esto, ¿cómo puede un único Manifiesto y las Directrices que le acompañan resultar relevantes para todos los usuarios de las bibliotecas de todo el mundo? ¿Por qué creen la IFLA y la UNESCO que la aprobación de tal documento es importante y necesaria?

Dicho claramente, la introducción de Internet en las bibliotecas ha cambiado la forma en que se ofrecen los recursos de información a los usuarios. Internet lleva la revolución causada por la imprenta a un estadio más avanzado, y ofrece información al usuario allí donde se encuentre – todo lo que se necesita es la tecnología adecuada. Al mismo tiempo Internet continúa la revolución de las comunicaciones causada por la imprenta, gracias a la velocidad y al bajo coste de distribuir información. La diferencia crucial, sin embargo, estriba en la forma en que Internet, con sus formatos multimedia, desdibuja las líneas entre la provisión y el consumo de información. Esto ha cambiado la provisión de información en las bibliotecas permitiendo al usuario de la biblioteca mucho más control sobre cómo accede a la información.

Antes de Internet, iniciativas como el programa Disponibilidad Universal de Publicaciones de la IFLA y de la UNESCO demostraron el compromiso de las bibliotecas en la provisión más amplia posible de acceso a la información. Redes de bibliotecas de ámbito local, nacional e internacional colaboraron para ofrecer publicaciones impresas a los usuarios. La tecnología de Internet cambió esta situación y permitió a las bibliotecas ofrecer a los usuarios un acceso a la información más amplio, más rápido y, en teoría, más barato que antes. La introducción del acceso público a Internet en las bibliotecas permite a los usuarios seleccionar la información sin contar con el bibliotecario como mediador y los deja dependiendo de sus propias habilidades, sean o no las adecuadas, para encontrar información. La disponibilidad de información en Internet, por consiguiente, difiere del fondo “tradicional” de las bibliotecas en la medida en que los bibliotecarios seleccionan el fondo de sus bibliotecas. Si la selección en su sentido tradicional se aplicara a Internet en su totalidad, las bibliotecas pondrían a disposición sólo sitios específicos activamente localizados, evaluados y añadidos a su sistema. En Internet no existen tales procedimientos de selección. La información se coloca en la red y luego los usuarios hacen la selección.

Los bibliotecarios pueden señalar sitios favoritos o recomendados, pero esencialmente cuando los usuarios se sientan ante un ordenador de la biblioteca con acceso a Internet son ellos los responsables. En teoría, los usuarios ya no tienen que afrontar las restricciones impuestas a la selección de materiales por cuestiones presupuestarias, compras masivas, sesgos de quien selecciona, o

revisión por colegas. Son libres de encontrar su propio camino, dependiendo de sus habilidades, a través de la enorme masa de información que Internet ofrece. El proceso de recuperación de la información, tanto para los bibliotecarios como para los propios usuarios, resulta ahora más simple y más complejo que nunca antes. Más simple gracias a la velocidad y a la simplicidad de los mecanismos de búsqueda que arrojan resultados en cuestión de segundos. Pero, por otro lado, más complejo debido a las crecientes dimensiones de Internet y a la falta de organización propia de la información en línea.

### **Crecimiento de Internet: oportunidades y retos**

Una de las razones de lo anterior se basa en que el uso de Internet y las formas en que Internet puede ser utilizado continúan creciendo rápidamente. El crecimiento del número de usuarios continúa en todo el mundo, con países como China experimentando un crecimiento enorme en los años más recientes. Este crecimiento viene ayudado por los avances en las tecnologías de la comunicación como la banda ancha y la wi-fi, y por el descenso de costes de equipos, programas y conexiones. Esta situación ha tenido el efecto añadido de expandir la innovación hacia usos de Internet que están llevando a los usuarios en nuevas direcciones de colaboración. La inmensa popularidad de las bitácoras o blogs, sitios web creados y actualizados sobre cualquier tema utilizando un software simple y gratuito, se puede percibir en todo el mundo, incluso en los países con los regímenes más represivos. El uso creciente de los wikis, un tipo de página web que permite a los usuarios añadir contenidos con facilidad y que es especialmente adecuada para la redacción en colaboración, ha aumentado las posibilidades de generación de información mutua y ha permitido la aparición de una enciclopedia en rápido crecimiento. Están surgiendo nuevas formas de hacer negocios en línea; nuevos servicios de e-gobierno interactivo se están convirtiendo en parte integral de la comunicación gobierno-ciudadanos; y, a su vez, los ciudadanos se sienten más capacitados para participar en la toma de decisiones comunitaria. También están apareciendo alternativas a las normas establecidas tales como nuevos marcos de derechos de autor y de reproducción, del tipo Creative Commons, una organización sin ánimo de lucro dedicada a ampliar la gama de obras de creación disponibles para que otros las puedan utilizar y compartir legalmente. Diferentes fórmulas para compartir la información académica, como el acceso abierto, están complementando este movimiento; y en la base del nuevo énfasis sobre los recursos comunes está el software de fuente abierta, un movimiento con un potencial real para transferir más poder y más toma de decisión a las manos de los individuos.

A pesar de los innegables beneficios y oportunidades que estos nuevos desarrollos ofrecen, para los bibliotecarios y para los usuarios han aparecido también muchos problemas. Hay que aprender nuevas habilidades para recuperación de la información, y hay que procurar que los usuarios utilicen mejor las tecnologías en línea. Además, puesto que resulta imposible que los

bibliotecarios conozcan todo lo que hay en Internet (no como anteriormente, cuando el catálogo de una biblioteca en teoría contenía todos los fondos disponibles), se presentan nuevos problemas en relación con los tipos de información a los que los usuarios acceden. Internet, a veces descrito en analogía con el lejano oeste, puede ser visto como un terreno minado de desinformación, pornografía, trucos, estafas y trivialidades de todas clases. Tal situación ha desembocado en el aumento de uso de software de filtrado – al nivel nacional de las telecomunicaciones y en las propias bibliotecas. El uso de software de filtrado se está viendo poco a poco mejor aceptado por las asociaciones de bibliotecarios y cada vez es más común en las bibliotecas<sup>4</sup>.

Aunque el filtrado sea una de las cuestiones que con más probabilidad levanten polémica en las bibliotecas, hay otras desventajas de Internet que hay que plantearse. La privacidad del usuario se ve comprometida con mayor facilidad en el contexto de Internet, y los desarrollos recientes en las legislaciones nacionales de seguridad aprobadas como secuela de los ataques del 11 de Septiembre de 2001 han colocado a las políticas tradicionales de las bibliotecas sobre confidencialidad frente a la necesidad de protección contra el terrorismo. Además, los gobiernos no son las únicas entidades que amenazan la privacidad individual; las empresas están tan interesadas o más en analizar e interpretar los modelos de navegación por Internet. Las acciones de las empresas en línea no pueden ser ignoradas, ya que la creciente conversión de los recursos en línea en bienes de consumo, algunos de los cuales ya han sido pagados por los contribuyentes, interpone obstáculos financieros reales al acceso a la información. Además de ello, la reciente preocupación sobre el grado hasta el que se puede conservar la neutralidad integral de Internet ante los planes de negocios de las grandes compañías de telecomunicaciones ha llevado al temor acerca de un futuro en el que podría estar operativo un Internet de doble vía – donde el tráfico comercial podría resultar priorizado en detrimento de todas las demás comunicaciones.

### **Internet, el usuario de la biblioteca y una mayor libertad de acceso a la información**

Independientemente de las oportunidades y obstáculos que acompañan a su crecimiento, la conexión entre tecnología y un mayor acceso a la información ha visto a Internet asumir una posición central en la política bibliotecaria de los años recientes. Sin embargo, y a pesar de nuestros mejores esfuerzos, muchos miembros de la sociedad todavía están fuera del circuito de la información. Las barreras creadas por el origen étnico, el género, la sexualidad, la discapacidad física o mental, el logro educativo, la situación de empleo o la posición económica

---

<sup>4</sup> Fuente: IFLA/FAIFE World Report 2005

son responsables de la exclusión de muchos ciudadanos. Las bibliotecas, como proveedoras de acceso a la información en la comunidad y en la sociedad en su conjunto, pueden jugar un papel muy potente a la hora de asegurar que los miembros socialmente excluidos de la sociedad puedan obtener ventajas de los beneficios ofrecidos por la tecnología Internet y desempeñar un rol activo en sus comunidades.

El uso de las tecnologías de la información y de la comunicación como medio para vencer las barreras ha figurado de forma central en los planes de solución del problema. La idea de Internet como herramienta para reducir la exclusión social ha ido ganando credibilidad gracias a su capacidad para abrir el acceso a la información y a los canales de comunicación gubernamentales, y las bibliotecas han contribuido a este concepto poniendo sus colecciones y catálogos disponibles en línea para las personas discapacitadas físicamente para acceder a los recursos bibliotecarios. Con cada vez más gobiernos intentando ofrecer servicios públicos en línea a lo largo de los próximos años, la información – y la habilidad para acceder a ella – se hace cada vez más importante en la capacitación y potenciación de las comunidades para tomar el control de su futuro.

En consecuencia el acceso a Internet en las bibliotecas se ha convertido en una prioridad en muchos países durante los últimos cinco años. Inevitablemente, la extensión y alcance de este acceso difiere enormemente en todo el mundo, pero el énfasis en la conexión de las bibliotecas a Internet se ha visto potenciado con el trabajo de muchas organizaciones públicas y privadas. Los bibliotecarios de todo el mundo se están acompañando con un futuro en el que Internet jugará un papel cada vez más central en su trabajo cotidiano. Al mismo tiempo se están incorporando al entorno rápidamente cambiante del acceso anteriormente mencionado, y pueden beneficiarse de asesoramiento sobre las mejores formas de ofrecer acceso a Internet en línea con los principios mantenidos desde hace tanto tiempo en relación con la libertad de acceso a la información y la libertad de expresión. Las Directrices que siguen pretenden ofrecer una guía a los bibliotecarios, a las direcciones de las bibliotecas y a los responsables de la toma de decisiones que les ayudará a desarrollar políticas de acceso a Internet que sirvan a las necesidades particulares y a las características propias de cada comunidad. Establecen los principios del acceso público a Internet; afrontan los problemas de acceso para grupos marginales de la comunidad; delinean las vías por las que las bibliotecas pueden llevar a los ciudadanos desde la conciencia hasta la capacitación y potenciación aprovechando los equipamientos para el e-gobierno; discuten las alternativas tecnológicas que las bibliotecas afrontan cuando se plantean la provisión de equipos y conexiones; ofrecen consejos sobre la formación de usuarios; y toman en consideración la creación de políticas de uso de Internet que pueden desembocar en verdaderas cartas de derechos de los usuarios. Las Directrices son de amplio alcance y pueden ayudar a los bibliotecarios a aprovechar las ventajas de los lados buenos de Internet y a tratar sus puntos malos. Tomadas en su conjunto, las Directrices ofrecen a los bibliotecarios un recurso para planificar y ejecutar políticas de acceso a Internet en

la biblioteca que pueden ayudar a asegurar una elevada calidad y un acceso equitativo a Internet para todos los usuarios de la biblioteca.

## **Temas de las Directrices**

1. Principios del acceso público
2. Bibliotecas públicas y otros puntos de acceso público
3. Usuarios
4. Capacitadores
  - a. Contenido local
  - b. Idioma
  - c. Acceso abierto
5. E-gobierno (democracia, bibliotecas en la sociedad)
6. Alternativas tecnológicas y desarrollo, gestión de la red
7. Barreras:
  - a. Filtrado
  - b. Privacidad/Seguridad
  - c. Derechos de autor y de reproducción
  - d. Neutralidad en la red
  - e. Pago por acceso
8. Formación y apoyo al usuario
9. Políticas de uso de Internet (incluso responsabilidades del usuario y uso perjudicial)

### **1. Principios del acceso público**

El acceso sin impedimentos a la información es esencial para la libertad, la igualdad, la comprensión global y la paz. Por tanto, la IFLA afirma que:

La libertad intelectual es el derecho de cada persona tanto a mantener y expresar opiniones como a buscar y recibir información; es la base de la democracia, y constituye el núcleo mismo del servicio bibliotecario.

La libertad de acceso a la información, sin tener en cuenta ni medios ni fronteras, es una responsabilidad central de los profesionales de las bibliotecas y de la información.



La provisión de acceso sin restricciones a Internet en las bibliotecas y servicios de información apoya a las comunidades y a los individuos en el logro de su libertad, prosperidad y desarrollo.

- Las bibliotecas que ofrezcan acceso a la información en Internet deberán hacerlo de acuerdo con los principios del Artículo 19 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos que afirma que toda persona tiene derecho a la libertad de opinión y de expresión; este derecho incluye la libertad de mantener opiniones sin interferencias y la de buscar, recibir e impartir información e ideas a través de cualquier medio y por encima de cualquier tipo de fronteras.
- Los individuos son responsables, en primer lugar, de sus propias actividades de búsqueda de información, y por consiguiente se les debe ofrecer la gama más amplia posible para decidir por sí mismos a qué quieren acceder en Internet
- Las bibliotecas deben asegurar que el acceso a la información en Internet está disponible para todos, independientemente de edad, raza, nacionalidad, religión, cultura, afiliación política, discapacidad física o mental, género u orientación sexual.
- Los bibliotecarios tienen la responsabilidad profesional de ofrecer a los usuarios un acceso igual y equitativo a Internet; de respetar la privacidad de los usuarios; y de capacitar a los usuarios para sacar el máximo provecho de la información disponible en Internet por medio de la oferta de ayuda y de formación cuando resulte necesaria.

## **2. Las bibliotecas públicas y otros puntos de acceso público**

Las bibliotecas y servicios de información son instituciones vibrantes que conectan a las personas con los recursos globales de información, las ideas y las obras de creación que buscan. Las bibliotecas y servicios de información hacen disponible la riqueza de la expresión humana y la diversidad cultural en todos los medios.

Las bibliotecas y servicios de información sirven de portales esenciales de acceso a Internet. Para unos aportan conveniencia, guía y asistencia, mientras que para otros son los únicos puntos de acceso disponibles. Ofrecen mecanismos para superar las barreras creadas por las diferencias en recursos, tecnología y formación.

- Diferentes tipos de bibliotecas y otros servicios de información sirven a diferentes grupos de usuarios. Es responsabilidad de las instituciones tratar de servir a sus respectivas áreas temáticas y bases de usuarios
  - a) ofreciendo los recursos existentes mediante canales en línea (e.g. a través de programas de digitalización); y

b) desarrollando formas de provisión de nuevos recursos en Internet.

- Deben procurarse puntos de acceso a Internet en espacios físicos abiertos a todo el mundo, independientemente de género, religión, clase social o casta.

### **3. Usuarios**

Las bibliotecas y servicios de información también tienen la responsabilidad de servir a todos los miembros de sus comunidades sin tener en cuenta edad, raza, nacionalidad, religión, cultura, afiliación política, discapacidad física o de otro tipo, género u orientación, o cualquier otra situación.

- Las bibliotecas que ofrecen acceso público a Internet tienen la responsabilidad específica de asegurar que el acceso está disponible para grupos que de otro modo podrían estar en desventaja. Además de los grupos ya identificados en el Manifiesto sobre Internet, los bibliotecarios deben ser conscientes de la necesidad de incluir otros grupos, como los que estén en desventaja por razones de clase social o casta, mendicidad o sin propiedad de tierras.

- Allí donde se permita usar la biblioteca a niños y adolescentes, las bibliotecas deben tener una política clara sobre el uso de Internet por niños y menores de edad, y esta política debe ser explicada a los padres cuando los niños empiezan a utilizar los recursos por primera vez.

### **4. Contenido**

Internet permite a las personas y a las comunidades de todo el mundo, tanto si se encuentran en las aldeas más remotas como si están en las ciudades más populosas, tener igualdad de acceso a la información para desarrollo personal, educación, estímulo, enriquecimiento cultural, actividad económica y participación informada en la democracia. Todos pueden presentar sus intereses, conocimientos y culturas para que el mundo las visite.

- Los bibliotecarios identificarán, facilitarán la producción y promoverán los contenidos de información producidos y relevantes localmente. También trabajarán, cuando sea posible, en colaboración con los productores locales de información para elaborar y presentar contenidos locales.

- Los bibliotecarios estimularán el diálogo entre culturas y el respeto por los pueblos indígenas y sus lenguas, tratando en particular de facilitar el acceso a contenidos en las lenguas locales.

- Los bibliotecarios reconocerán los conocimientos orales tradicionales como un bien social importante generado por la comunidad y como contenido local al que hay que dar un acceso más amplio

- Aunque respetando los derechos de propiedad intelectual y de reproducción existentes, los bibliotecarios difundirán y estimularán los planteamientos del acceso abierto a la provisión de contenidos locales sobre la base de los principios que subyacen a iniciativas del tipo Creative Commons.
- Las bibliotecas tratarán de desarrollar programas de digitalización de los recursos propios de contenido único o raro.
- Las bibliotecas tratarán de poner sus catálogos accesibles en línea y de facilitar el acceso a contenidos locales por medio de portales y páginas web nuevas o ya existentes gestionadas por la biblioteca.

## **5. E-servicios, e-gobierno y e-democracia**

Además de sus bien reconocidos roles en educación, tiempo libre e investigación, las bibliotecas tienen una función importantísima, y no siempre bien reconocida, que desempeñar a la hora de llevar a los ciudadanos desde la mera conciencia hasta la capacitación y la potenciación. El acceso a Internet y demás formas de servicios de tecnologías de la información están en el centro de tal papel.

- Las bibliotecas deben contribuir a la democracia jugando un papel de puentes en la relación entre el Estado y los ciudadanos, particularmente a través de la promoción del e-gobierno en la comunidad. Más aún, las bibliotecas deben suplementar y reforzar el e-gobierno por medio de la provisión de materiales que estimulen la e-democracia: incluyendo materiales creados por organizaciones, grupos de presión y partidos políticos que representen a todo el espectro de las opiniones.
- Los bibliotecarios tienen un papel crucial en el uso de sus habilidades profesionales para reunir, organizar y dar acceso a la información del gobierno, tanto en la forma de literatura gris impresa como en forma de documentos electrónicos.
- Las bibliotecas deben animar a los ciudadanos a hacer uso de sus mecanismos y equipamientos en línea para comunicar con el gobierno.
- Las bibliotecas deben estar abiertas a asumir funciones en la provisión de servicios completos de e-gobierno allí donde tales infraestructuras y equipamientos falten o sean ofertados de manera inadecuada o insuficiente por otras instituciones.
- Las bibliotecas tienen un papel que jugar en las estructuras para la libertad de información o para el derecho a la información en países donde exista la

legislación necesaria, particularmente ayudando a los usuarios en sus demandas de libertad de información.

## **6. Alternativas tecnológicas**

- Las bibliotecas deben luchar por ofrecer a sus usuarios la mejor tecnología posible para el acceso a Internet
- El principio de amistosidad para el usuario debe aplicarse a la hora de escoger o diseñar las interfaces utilizadas para el acceso a la información en línea
- Las bibliotecas deben luchar por ofrecer a sus usuarios conexiones rápidas a Internet. Allí donde una pobre infraestructura de telecomunicaciones dificulte el acceso a Internet, este problema debe afrontarse buscando métodos creativos de suministro de corriente, o alternativas de equipamientos y programas
- Las bibliotecas tratan de facilitar un acceso de calidad por medio de un personal bien entrenado y plenamente informado sobre la capacidad tecnológica de la biblioteca y sobre su potencial para afrontar las demandas de los usuarios
- En una biblioteca deben estar claramente asignadas las responsabilidades, y consistentemente establecidos los correspondientes procedimientos y procesos, para el mantenimiento básico de los servicios de tecnologías de la información, la asesoría sobre tecnologías al personal y a los usuarios, la compra de equipamiento y la planificación de la renovación y el desarrollo de la tecnología.
- La necesidad de planificar con sistemas sostenibles en términos de renovación tecnológica y de consecución de financiación para ello debería ser aceptada por todas las partes implicadas en la provisión de equipamientos y servicios de acceso público a Internet.

## **7. Barreras**

El acceso a Internet y a todos sus recursos debe ser consistente con la Declaración Universal de los Derechos Humanos de las Naciones Unidas y en especial con su Artículo 19:

Todas las personas tienen derecho a la libertad de opinión y de expresión; este derecho incluye la libertad de mantener opiniones sin interferencias y de buscar, recibir e impartir información e ideas por cualquier medio y por encima de cualquier tipo de fronteras.

La interconexión global de Internet ofrece un medio a través del cual este derecho puede ser aprovechado por todos. En consecuencia, el acceso no debería estar sujeto a ninguna forma de censura ideológica, política o religiosa, ni a barreras económicas.

Las barreras al flujo de la información deben ser removidas, en especial las que promueven desigualdad, pobreza y desesperación.

#### **a. Filtrado**

- Debería reconocerse que el uso de software de filtrado en las terminales de acceso público a Internet constituye una clara obstrucción a la libertad de acceso a la información en línea de los usuarios
- También ocurren comúnmente bloqueos accidentales de contenidos para los que no se discute el derecho al acceso, porque una precisión total en el diseño del software de filtrado resulta muy poco probable dada la imprecisión del lenguaje humano
- Reconociendo que los filtros se aplican en muchas bibliotecas bajo la ley del país o por regulación de las propias instituciones matrices, los bibliotecarios deberán tratar de aplicar los mínimos niveles posibles de bloqueo y no restringir aún más la disponibilidad de información instalando su propio software extra de filtrado
- Si la ley obliga a las bibliotecas a instalar software de filtrado, debería establecerse con toda la claridad posible quién es responsable del control del filtrado. Las bibliotecas deberían tratar de conservar el poder de ajustar los parámetros y niveles de filtrado. Los usuarios deberán ser informados claramente de la presencia de los filtros y se les deberá ofrecer la oportunidad de desafiar ejemplos concretos de bloqueo, o de pedir el ajuste de los criterios de bloqueo.

Las bibliotecas y servicios de información apoyarán el derecho de los usuarios a buscar la información que elijan.

Las bibliotecas y los servicios de información respetarán la privacidad de sus usuarios y reconocerán que los recursos que utilizan deben seguir siendo confidenciales.

#### **b. Privacidad del usuario**

- Los bibliotecarios deben respetar la privacidad de los usuarios de Internet en la biblioteca y de sus decisiones en la búsqueda de información

- Los bibliotecarios no guardarán más registros del uso de Internet de los que sean exigidos por la ley, no los conservarán por más tiempo del requerido, y protegerán la integridad de los registros de uso en todo momento.

### **c. Propiedad intelectual**

- Los recursos de información creados con financiación pública deben estar en el dominio público y permanecer en él
- Ante legislaciones restrictivas sobre propiedad intelectual en el ámbito digital y en relación con la gestión de derechos digitales, las bibliotecas deben promover alternativas legítimas a las formas actualmente existentes de los derechos de autor y de copia, como las licencias del tipo Creative Commons que aumentan, en vez de restringir, el acceso a la información.
- Los bibliotecarios tienen la responsabilidad de abogar por condiciones de propiedad intelectual y derechos de reproducción que faciliten la preservación de los materiales digitales; y habría que animar a los propietarios de los derechos a que reconozcan su obligación de asegurar la disponibilidad a largo plazo de los recursos en línea.

### **d. Neutralidad en la red**

- En la actualidad Internet posee el carácter de bien público, igualitario y democrático.
- En el interés por conservar Internet como un mecanismo neutral para la entrega de información y de servicios, los bibliotecarios deberán resistir ante cualquier esfuerzo por introducir un modelo de precios según niveles o por disminuir de cualquier otra manera la naturaleza neutral de la red.

En común con otros servicios básicos, el acceso a Internet en las bibliotecas y servicios de información debe ser sin pago.

### **e. Pago por acceso**

- Las bibliotecas deberán tratar siempre de ofrecer acceso gratis a Internet para asegurar el acceso igualitario y equitativo a los servicios de información en línea
- Las bibliotecas que estén obligadas a cobrar por el acceso a Internet deberían aplicar un modelo de precios por niveles, por ejemplo cobrando por el uso para correo electrónico o para chatear, pero manteniendo gratis el acceso a los recursos de información en línea. El precio por niveles debería seguir cualquiera de los modelos que ya se aplican para otros servicios bibliotecarios tomando en consideración precios reducidos o incluso gratuidad para desempleados, discapacitados y otras personas con menor capacidad de pago.

## 8. Formación de usuarios

Las bibliotecas y los servicios de información tienen la responsabilidad de facilitar y promover el acceso público a información y comunicación de calidad. Los usuarios deben ser asistidos con las habilidades necesarias y un entorno adecuado en el que hacer uso de las fuentes y servicios de información seleccionados libre y confidencialmente.

Además de los muchísimos recursos valiosos disponibles en Internet también hay otros incorrectos, engañosos y puede que hasta ofensivos. Los bibliotecarios ofrecerán la información y los recursos para que los usuarios aprendan a utilizar Internet y la información electrónica de forma eficiente y eficaz. Deberán promover y facilitar activamente el acceso responsable a información de calidad en la red para todos sus usuarios, incluyendo niños y adolescentes.

- Las bibliotecas proveerán formación para todos los usuarios en el acceso a la información en Internet, y, donde sea posible, también técnicas avanzadas de búsqueda de información
- En principio la formación será gratis, y donde ello no sea posible se deberá aplicar un modelo de cobro según niveles
- Los programas de alfabetización informacional ofertados por las bibliotecas prestarán una atención especial al acceso a la información por Internet
- La formación debe promover y facilitar la recogida de información en red de calidad, tanto si el contenido es de naturaleza local, nacional o internacional
- La formación deberá resaltar las realidades de Internet y en particular llamar la atención sobre la procedencia poco clara y la potencial falta de fiabilidad en algunos de los materiales encontrados en línea
- La formación deberá 'educar para la sensibilidad' acentuando la diversidad de alternativas de búsqueda de información de otras personas, la gama de contenidos en Internet, y la necesidad de evitar dañar o infringir la privacidad de otros usuarios
- Los bibliotecarios estimularán la formación de los maestros y profesores para identificar y hacer uso de recursos en línea diseñados para niños y menores de edad
- Los bibliotecarios tratarán de contribuir a la educación de los niños como responsables de su propia utilización de Internet

- Las bibliotecas prestarán una atención especial a las necesidades de formación de las personas discapacitadas y de las personas mayores que deseen acceder a Internet.

## **9. Políticas de utilización de Internet**

La IFLA anima a la comunidad internacional a apoyar el desarrollo de la accesibilidad a Internet en todo el mundo y especialmente en los países en desarrollo para así poder obtener los beneficios globales de la información para todos ofertada a través de Internet.

La IFLA anima a los gobiernos nacionales a desarrollar una infraestructura nacional de información que ofrezca acceso a Internet a toda la población de la nación.

La IFLA anima a todos los gobiernos a que apoyen el flujo sin restricciones de la información accesible en Internet a través de las bibliotecas y servicios de información, así como a oponerse a cualquier intento de censurar o prohibir el acceso.

La IFLA urge a la comunidad bibliotecaria y a las personas responsables de la toma de decisiones en los ámbitos local y nacional a que desarrollen estrategias, políticas y planes que apliquen los principios expresados en este Manifiesto.

- Las bibliotecas establecerán unas políticas claras y transparentes de acceso a Internet acentuando en particular el equilibrio de responsabilidades entre el personal de la biblioteca y los propios usuarios
- El marco legal de un país constituye el fondo sobre el que se administra el acceso a Internet
- En caso de conflicto aparente entre distintas leyes, las bibliotecas se acogerán a los principios establecidos por la Declaración Universal de los Derechos Humanos como forma de identificar las soluciones que mejor desemboquen en la libertad de acceso a la información
- Es responsabilidad de la biblioteca aportar un entorno para el uso de Internet que trate a todos los usuarios por igual y respete su privacidad y sus decisiones en la búsqueda de información.
- Es responsabilidad del usuario respetar las leyes cuando se dedique a actividades en línea en la biblioteca, mostrar respeto a los demás al buscar



materiales en línea, y mostrar tolerancia de los demás dedicados a sus propias búsquedas

- Allí donde las bibliotecas tengan un deber declarado de cuidar de los niños y de los adolescentes para asegurar que no sufran exposición indeseada a materiales que sus padres y tutores pudieran juzgar como dañinos, habrá que tomar en consideración la posibilidad de dedicar espacio, formación, equipamiento y portales específicos para el uso de Internet por los niños
- Las políticas sobre uso de Internet estarán sujetas a revisión regular para asegurar que siguen reflejando las metas y objetivos del servicio bibliotecario bajo circunstancias cambiantes
- En cooperación con los usuarios, las bibliotecas tratarán de extender el concepto de política sobre uso de Internet, o de política de uso aceptable, elaborando cartas o contratos con los usuarios. En estos documentos se equilibrarán los derechos y las obligaciones de las bibliotecas y de sus usuarios con el fin de promover un uso armónico y positivo de Internet y otros servicios en línea.

## **Glosario**

### **Acceso**

‘Acceso’ es un término con muchas connotaciones, siendo una de las más importantes definiciones la de libertad o habilidad para hacer uso de un recurso. En las bibliotecas el concepto se estira un poco puesto que puede ser usado para referirse a diferentes aspectos del trabajo bibliotecario – por ejemplo, el préstamo de materiales por un “bibliotecario de servicios de acceso”, o la acción de identificar y localizar materiales a la que nos podemos referir como parte de un proceso de “mejora del acceso a las colecciones”. Sin embargo, el acceso, en los términos propios de las tecnologías de la información, es consistente con la amplitud de las anteriores interpretaciones del concepto.

### **Acceso a Internet**

Hoy en día el significado más común de acceso a Internet es tener un ordenador que funcione con el hardware y software apropiado y acceso a una línea de telecomunicaciones suficientemente adecuada para acceder a Internet. Sin embargo, el concepto de acceso es mucho más complicado que eso. Ante un ordenador conectado a Internet los usuarios se diferenciarán mucho entre sí en cuanto a la habilidad para usar el equipo y para recuperar información relevante para sus vidas. Entre las cuestiones significativas al analizar el acceso a Internet se incluyen: la cantidad de experiencia digital elemental de los usuarios

(modificada por la falta de interés, la ansiedad ante los ordenadores y la falta de atractivo hacia las nuevas tecnologías); el grado en que las categorías sociales (incluyendo ingresos, educación, ocupación, edad, género, etnia y también localización geográfica – dentro de un país, o según la posición global del mismo) afectan al acceso a ordenadores y a las conexiones en red; las habilidades digitales de los usuarios o la capacidad de manejar equipos y programas informáticos; y el nivel de alfabetización informacional o habilidades para la información – las habilidades para buscar información y la competencia para utilizar la información encontrada para mejorar nuestros propios fines y posición en la sociedad, el trabajo, la educación y las prácticas culturales.

## **Acceso abierto**

El acceso abierto garantiza la integridad del sistema de comunicación científica asegurando que toda la investigación y erudición estará disponible a perpetuidad para el examen sin restricciones y, donde resulte relevante, para su reelaboración o refutación. Tal y como se explica en la Declaración de la IFLA sobre el Acceso Abierto a la Literatura Científica y a la Documentación de Investigación, una publicación en acceso abierto es aquella que cumple las dos condiciones siguientes:

1. El autor y propietario de los derechos de autor y de reproducción otorga, de forma gratis, irrevocable, en todos los ámbitos y perpetua (para todo el tiempo de vigencia de los derechos), a todos los usuarios el derecho de acceso, una licencia para copiar, usar, distribuir, representar y exponer públicamente la obra, y el permiso para realizar y distribuir obras derivadas por cualquier medio digital y con cualquier finalidad razonable, a condición de que se realice una correcta atribución de autoría, así como el derecho a hacer un pequeño número de copias para uso personal.
2. Una versión completa de la obra y de todos los materiales suplementarios, incluyendo una copia de los permisos de acuerdo con el apartado anterior, en un formato electrónico adecuado y normalizado, queda depositada inmediatamente después de la publicación inicial en al menos un depósito en línea mantenido por una institución académica, una sociedad científica, una agencia gubernamental o cualquier otra organización bien establecida que trate de hacer posible el acceso abierto, la distribución sin restricciones, la interoperabilidad y el archivo a largo plazo.

Una publicación en acceso abierto es una propiedad o atributo de las obras individuales, y no necesariamente de las revistas o de las editoriales.

## **Acceso igualitario**

Acceso igualitario a la información significa que debería ser posible el acceso a los recursos de información para todas las personas de la comunidad a la que sirve la biblioteca, sin consideraciones de origen, raza, entorno o puntos de vista. Hay que prestar atención especial a las personas marginalizadas, desempleadas, desfavorecidas o privadas de derechos, a los niños, a los ancianos, a los indígenas y a quienes tengan necesidades especiales. Los costes del acceso a la información deben ser justos y equitativos, y hay que atender a las necesidades de todos los usuarios. El acceso igualitario a la información se facilita mediante planteamientos centrados en los usuarios, libres de barreras e independientes de formatos.

## **Alfabetización informacional**

El concepto de alfabetización informacional (Alfin) implica generalmente la competencia para hacer un uso eficaz de las fuentes de información, incluyendo análisis y evaluación de información, así como su organización y aplicación en un contexto individual o de grupo. Si los usuarios no pueden comprender o procesar correctamente la información entonces la libertad de acceso a la información se convierte en nada. El desarrollo de herramientas críticas para la disección de la información resulta crucial, y los programas de alfabetización informacional pueden resultar imprescindibles para la creación de un marco adecuado para el acceso a la información en las bibliotecas.

## **Artículo 19**

La Declaración Universal de los Derechos Humanos (ONU, 1948) ofrece un marco común para el establecimiento, protección y aplicación de los derechos humanos. El concepto de libertad de acceso a la información y de libertad de expresión está delineado claramente en el Artículo 19 de la Declaración:

“Todas las personas tienen derecho a la libertad de opinión y de expresión; este derecho incluye la libertad de mantener opiniones sin interferencias y de buscar, recibir e impartir información e ideas a través de cualquier medio y por encima de cualquier tipo de fronteras.”

El Artículo 19 de la Declaración Universal es de gran relevancia para la comunidad bibliotecaria internacional puesto que afirma que el acceso a la información deberá ser permitido sin tener en cuenta ni los medios ni las fronteras. La consecuencia lógica de ello es que los usuarios de la biblioteca tienen el derecho a la libertad de acceso a la información a través de Internet.

## **Blog (Weblog o Cuaderno de bitácora)**

El término blog es una mezcla de los términos 'web' y 'log', pasando por 'web log', 'weblog' y acabando en 'blog'. Ser autor de un blog, mantener un blog o añadir un artículo a un blog ya existente se llama 'blogging'. Cada artículo de un blog se llama "blog posts," "posts" o "entradas". La persona que coloca estas entradas se llama 'blogger'. El término "weblog" fue acuñado por Jorn Barger el 17 de Diciembre de 1997. La forma abreviada "blog" fue acuñada a su vez por Peter Merholz. Descompuso la palabra 'weblog' en la frase "we blog" en la barra lateral de su weblog en Abril o Mayo de 1999. "Blog" fue aceptada como nombre (acortamiento de 'weblog') y como verbo ("blog" con el significado de "editar un weblog, o añadir entradas a un weblog"). En Marzo de 2003 el Oxford English Dictionary incluyó los términos weblog, weblogging y weblogger.

Un blog posee ciertos atributos que lo distinguen de una página web estándar. Permite la creación fácil de nuevas páginas: los datos nuevos se introducen en un simple formulario (generalmente con título, categoría y cuerpo del artículo) que luego es incluido mediante plantillas automatizadas que se encargan de añadir el artículo a la página correspondiente y crear la página del nuevo artículo completo (Permalink) y añadir el artículo a la fecha apropiada o al archivo por categorías. Permite un filtrado fácil del contenido por varias formas de presentación: por fecha, categoría, autor u otros atributos. Permite al administrador invitar y añadir a otros autores, para los que el permiso y el acceso se gestionan con gran facilidad. Entre los tipos de blogs se incluyen:

- Personales – ejemplos: diarios en línea, periódicos en vivo, etc.
- Profesionales o de carrera
- Blogs de Pago
- Culturales
- Temáticos
- Comerciales y de empresa
- De ciencia
- Moblogs, o blogs móviles – contenidos enviados desde móviles o PDAs
- En colaboración – blogs escritos por más de una persona
- Eclécticos
- Educativos
- Directorios
- Enlaces
- Foros
- Spam
- De diseños y dibujos
- Fotoblogs
- Blogs políticos

## **Censura**

Hay censura cuando los recursos de información – fuentes impresas o digitales y materiales audiovisuales – son retirados de la circulación por una autoridad censora. En la práctica esto significa que un libro puede ser retirado de la estantería de una biblioteca o librería, una página web puede ser bloqueada, o la proyección de una película en los cines puede ser prohibida basándose en el juicio de terceros. Los materiales son censurados sobre la base de lo que se considere objetable desde un punto de vista moral, político u otro. La censura ocurre cuando los recursos de información – ya sean fuentes impresas o digitales, o materiales audiovisuales – son retirados de la circulación por una autoridad censora.

## **Comunes**

Los ‘comunes’ son recursos mantenidos en el dominio público para ser disfrutados en base de igualdad por una o varias personas. Normalmente, todos los miembros de la comunidad de que se trate tiene derecho a ellos, y no se necesita el permiso de nadie para utilizarlos, por ejemplo, las calles, los parques públicos y las playas. Estas son realidades físicas, pero los recursos mantenidos en el dominio público también pueden ser ideas, como la teoría de la relatividad de Einstein o las obras de dominio público de escritores como Shakespeare. Todos estos materiales son del común – están disponibles para poder utilizarlas. Hay excepciones - por ejemplo el peaje de las autopistas – pero lo esencial estriba en que “nadie ejerce el derecho de propiedad en relación con esos recursos”. Más aún, hay dos tipos de comunes: un común con rivalidad es como un terreno de pastos a las afueras de una ciudad: si una persona los utiliza en exceso para sus vacas interferirá con el derecho de uso de los demás; pero un común sin rivalidad incluye cosas como los bienes intelectuales. El uso por una persona de los sonetos de Shakespeare o de las teorías de Einstein, por ejemplo, no afectará a la capacidad de uso de los demás.

## **Contenido ilegal**

Contenidos dentro de categorías específicamente prohibidas por las leyes en vigor en una determinada jurisdicción, tales como obscenidad, amenazas a la seguridad pública, a la privacidad o a la confidencialidad.

## **Creative Commons**

Creative Commons (CC) es una organización sin ánimo de lucro dedicada a ampliar la gama de obras de creación disponibles para que el público las pueda compartir y utilizar legalmente. Las licencias CC permiten a los propietarios de los derechos de autor revertir algunos de sus derechos al público al tiempo que mantienen otros por medio de una variedad de licencias y fórmulas contractuales

incluyendo la dedicación al dominio público o condiciones de licencia de contenido abierto. Los CC aportan varias licencias gratis que los propietarios de los derechos pueden utilizar cuando colocan sus obras en la red. Lanzada la marca oficialmente en 2001 y con las oficinas centrales en San Francisco, las licencias de CC se utilizan actualmente en varios millones de páginas web. Más información disponible en <http://creativecommons.org/>

## **Creatividad en aplicaciones de suministro de energía / programas / equipos**

Entre los esfuerzos creativos para resolver los problemas de suministro de energía se incluye el uso de fuentes alternativas de energía como la solar, la de pedales, o la no combustible. Entre las alternativas a las aplicaciones de software propietario se incluye el software de fuente abierta, el software cuyo código fuente se publica y se hace accesible al público permitiendo a todo el mundo copiar, modificar y redistribuir el código fuente sin pagar regalías ni cuotas. Del mismo modo, entre las aplicaciones creativas de hardware se incluyen el hardware de fuente abierta que funciona de acuerdo con los mismos principios del software de fuente abierta y permite que los usuarios desarrollen hardware en cooperación con otros usuarios. Además, nuevas generaciones de ordenadores portátiles o de mesa baratos alimentados a mano o de computadores que caben en la mano como los simputadores también constituirán alternativas a los actuales ordenadores más caros.

## **Deber de cuidado**

Cuando atiendan las necesidades de todos los usuarios, al mismo tiempo que ofrecen el acceso a una gama lo más amplia posible de recursos de información, las bibliotecas procurarán encontrar un equilibrio con el “deber de cuidado” para con los menores y con quienes no deseen verse expuestos a ciertos materiales. En el entorno de la biblioteca pública se darán inevitablemente excepciones a la libertad de acceso a la información procedentes del proceso de búsqueda de equilibrio entre los puntos de vista más aperturistas y los que favorecen una mayor restricción en la disponibilidad de algunos tipos de materiales.

## **Derechos de autor y de copia**

Los fines del derecho de autor incluyen la promoción de la creatividad por medio de la protección de los derechos de los creadores de obras culturales. Puede ser definido como el derecho legal garantizado a un autor, compositor, autor teatral, editor o distribuidor a la publicación, producción, venta o distribución exclusiva de una obra literaria, musical, dramática o artística. Los derechos de autor constituyen un tipo de propiedad intelectual y existen por un tiempo limitado – aunque la duración del periodo de vigencia difiere entre países y regiones del

mundo, sin embargo la tendencia es en favor de plazos de derechos de autor cada vez más largos. Las obras no acogidas a derechos de autor pertenecen al dominio público, constituyen “cultura libre” y no hace falta el permiso de nadie para usarlas y basarse en ellas para otras creaciones. Los derechos de autor tienen un impacto en la mayoría de las actividades de las bibliotecas. Afectan a los servicios que las bibliotecas pueden ofrecer a sus usuarios, así como a las condiciones en que pueden ofrecer acceso a materiales sometidos a derechos de autor. Afectan a la forma en que las bibliotecas pueden actuar como agentes de navegación y llevar a cabo actividades eficaces de archivo y preservación. Aunque los derechos de autor no se utilizan hoy en día sino muy raras veces para limitar lisa y llanamente la libertad de expresión en sentido político, sin embargo son tan significativos como la libertad de expresión a la hora de determinar los flujos de información, ideas y creatividad. Por ejemplo, la disminución de accesibilidad a la información debida a las restricciones de los derechos de autor sobre la distribución de las revistas académicas desemboca en un menor acceso a la información.

## **Equitativo**

Cuando algunos usuarios son excluidos o les falta el conocimiento, los ingresos económicos, el equipamiento o la formación necesaria para participar plenamente en el discurso público, tienen que vencer los obstáculos al acceso para asegurar la equidad. Para garantizar un acceso equitativo a la información las bibliotecas deben tomar medidas para superar los factores que originalmente han impedido o disminuido el acceso. Para aumentar al máximo las oportunidades de acceso para determinados grupos, deben asignarse recursos para nivelar el campo de juego como por ejemplo programas de formación dirigidos a grupos específicos de usuarios como los ancianos o los discapacitados físicos.

## **Filtrado**

El filtrado en Internet se refiere a aquellas técnicas mediante las cuales se impone un control al acceso a la información en Internet. Dicho claramente, los programas de filtrado impiden a los usuarios acceder a determinados tipos de información en Internet. La mayoría de los programas de filtrado y de bloqueo acentúan las restricciones sobre el acceso a la WWW, interfiriendo entre el usuario y su conexión a Internet. El filtrado puede ser a nivel local – sobre un solo ordenador o sobre un conjunto de PCs en una biblioteca, por ejemplo – o para todo un país como resultado de la implantación de un software de filtrado en la infraestructura nacional de Internet.

La mayoría de los programas de filtrado son capaces de filtrado por inclusión, por exclusión o mediante análisis de contenido combinados de diversas formas. El software de bloqueo por listas se basa en la elaboración de listados de páginas web para una posible categorización. Los sistemas automatizados examinan las listas relevantes y deciden si permiten el acceso de los usuarios a las páginas de

su elección, basándose en si la página en cuestión se encuentra en las listas de sitios permitidos (filtrado por inclusión) o en las listas de páginas excluidas (filtrado por exclusión). Un 'sitio web' puede cubrir un único directorio en un servidor ([www.geocities.com/libraries](http://www.geocities.com/libraries)) o un servidor completo que almacena contenidos de muchos usuarios ([www.geocities.com](http://www.geocities.com)). Por tanto puede ser tan pequeño como una página web o una combinación de páginas, o tan grande como un directorio, un servidor o incluso un conjunto de servidores. El filtrado por análisis de contenido puede compararse a la censura de frases concretas (páginas web) frente a la de libros enteros (dominios). Los programas de análisis de contenido buscan la presencia de palabras señaladas en las páginas web y cuando encuentran una palabra prohibida el software de filtrado impide al usuario acceder a la página.

Debido a que las decisiones de filtrado se dejan en manos de terceros – a menudo agentes privados que desembocan en la privatización de la censura – la información contextual y la gama de opciones necesarias para la toma informada de decisiones desaparecen del proceso de búsqueda de información. La falta de transparencia en el etiquetado y en el proceso de bloqueo deja a los usuarios en desventaja y a merced del software de filtrado. Los filtros son 'instrumentos contundentes' que ni saben ni pueden diferenciar entre adultos y menores, ni aplicar el tipo de juicios subjetivos que las personas sí ejercitan. Son incapaces de diferenciar entre imágenes pornográficas reales o generadas por ordenador y tienen problemas especiales con la salud sexual, los anticonceptivos y los problemas médicos, entre otros. Hay una falta de sofisticación en los programas de filtrado que causa problemas de hiperbloqueo o infrabloqueo – problemas que no pueden evitarse a pesar de la tecnología de filtrado más avanzada disponible para los próximos diez años aproximadamente.

## **Gestión de derechos digitales**

Actualmente los derechos de autor pueden ser aplicados y controlados mediante la tecnología – se pueden incorporar mecanismos de control en los medios de acceso. La tecnología de gestión de los derechos digitales está diseñada expresamente para controlar cómo se utilizan las obras bajo protección de derechos de autor. Aplica políticas predefinidas que controlan el acceso al software, música, películas u otros datos digitales y hardware. La Gestión de derechos digitales permite que los poseedores de los derechos apliquen medidas que aseguren a sus obras una protección mayor, lo que a su vez se ve reforzado por la legislación anti-burla de los derechos en varios países. La tendencia de tal protección se dirige a impedir que los usuarios lleven a cabo actividades que están permitidas y privilegiadas por las leyes bajo condiciones como las del uso justo. Legislaciones tales como la Digital Millennium Copyright Act (DMCA) de los Estados Unidos de Norteamérica prohíben burlar las medidas técnicas de control de acceso a las obras protegidas e incorporan una amenaza de fuertes sanciones o incluso prisión para quien lo haga. Un uso excesivo de la Gestión de derechos digitales restringe las opciones de los usuarios en relación con la forma en que



usan las obras que han comprado, y disminuye en gran medida algunos de los derechos sobre este tipo de uso a los que ya estaban acostumbrados.

## **Interficies amistosas para el usuario**

Una interfaz amistosa para el usuario (IAU) (como un buscador de red) pretende guiar a alguien con habilidades técnicas mínimas para la navegación por el sistema. En general, una IAU debe resultar clara y agradable de ver, con un estilo consistente, debe desplegar la información en un lenguaje comprensible para el usuario, debe ser utilizable por quienes tengan algún tipo de discapacidad física (problemas de la vista o cualquier otra discapacidad física, por ejemplo), debe ser intuitiva en el sentido de que los usuarios serán capaces de tomar sus habilidades preexistentes y aplicarlas a la interfaz, y deberá ser tolerante con los errores que cometa el usuario. Semejante interfaz será capaz de guiar a los usuarios a través de elecciones difíciles y aportar claves visuales para el uso que convertirán la experiencia de búsqueda en línea de información en algo más placentero.

## **Libertad**

El concepto de libertad puede acarrear alguna confusión a la ciencia de la biblioteconomía y la información. “Libre” en las bibliotecas se puede referir a servicios que son gratis para el usuario. Alternativamente, puede referirse a servicios exentos de todo control. En muchas ocasiones no queda claro a cuál de las dos acepciones nos estamos refiriendo. Tal y como se utiliza en las Directrices para el Manifiesto de la IFLA/UNESCO sobre Internet, libertad es un término que puede ser utilizado para describir información libre de control, aunque siga reteniendo un cierto matiz de “gratuidad”.

## **Libertad de acceso a la información**

La libertad de acceso a la información es el derecho de los ciudadanos no solo a expresar cualquier punto de vista, sino también a tener acceso a la gama más amplia de puntos de vista expresados. En las bibliotecas ello significa ofrecer acceso a ideas que hasta los bibliotecarios podrían encontrar personalmente ofensivas.

## **Libertad de expresión**

Libertad de expresión quiere decir libertad de los individuos a expresar sus pensamientos y opiniones a través de cualquier medio que juzguen más adecuado. Esto incluye expresar incluso lo que podrían ser ideas extremadamente impopulares sin miedo a represalias, así como el derecho de protección para los grupos minoritarios muy impopulares que deseen expresar semejantes ideas. La libertad se extiende a la literatura, el arte, la música y el habla. El Artículo 19 de la

declaración Universal de los Derechos Humanos emplea la expresión a través de “cualquier medio”, lo que significa que pensamientos y opiniones pueden ser comunicados por medio de la palabra hablada o impresa, de técnicas artísticas de cualquier tipo, o a través de medios más modernos como la televisión, la radio o Internet.

La importancia de las ideas en competencia dentro de una sociedad, y la libertad de las personas para expresar estas ideas, contribuyen al gobierno democrático. La libertad de expresión contribuye a la democracia porque procura el equilibrio de los derechos del individuo a la libre opinión y expresión sobre la base de la necesidad de discursos racionales. Para Sunstein (2002, p39), “Un buen sistema democrático intenta asegurar la toma de decisiones informadas y reflexivas, y no simplemente las instantáneas de las opiniones individuales convenientemente agregadas”. Esto se facilita de la mejor manera a través de una amplia gama de opiniones y de puntos de vista. El valor de la competencia entre argumentos en el mercado de las ideas fue examinado por Mill (1859), quien sostenía que la sabiduría se consigue solamente gracias a la exposición a una gran variedad de opiniones para analizar y modificar nuestras propias posiciones. El acceso a las opiniones contradictorias y desaprobadoras resulta esencial si alguien está buscando la verdad, porque “sólo a través de la colisión entre opiniones adversas existirá una oportunidad de acceder al resto de la verdad” (Mill, 1859, p.111).

## **Libertad de información**

Una sociedad comprometida con la libertad de expresión creará un entorno para la libertad de información. Para los bibliotecarios la libertad de información es un término generoso pero impreciso que puede utilizarse para expresar el rechazo a cualquier forma de restricción de la circulación de información. En este sentido tan amplio, la libertad de información se relaciona con ideas más antiguas que llegan hasta la época de los estados griegos, donde se incluye la libertad de opinión, la de exposición en público y la de expresión.

La libertad de información puede estar también explícitamente afectada por la legislación. En este caso, el término se refiere al derecho de acceso por parte del público a la información oficial. Esto se relaciona con la idea de gobierno abierto, un concepto que incluye la observación de las reuniones del gobierno por el público y la consulta sobre planificación y toma de decisiones. La idea que subyace a la legislación sobre libertad de información consiste en reconocer al público el derecho a acceder a la información en poder de las autoridades públicas. En esta definición se incluye un principio central de “acceso a los archivos”, donde “archivos” son documentos acumulados por el gobierno en todas sus manifestaciones, desde lo local a lo nacional pasando por todos los escalones intermedios. El sector privado también acumula sus archivos, sobre todo las empresas mercantiles. Los individuos pueden exigir el acceso a esos archivos para comprobar lo justo, correcto y completo de la información conservada sobre

ellos, y para corregir los registros si se comprueba que son incorrectos. El acceso a los archivos puede servir para someter el proceso político a escrutinio, buscar una rendición de cuentas más adecuada y acercar mucho más a los gobiernos y la ciudadanía.

## **Libertad intelectual**

El concepto de libertad intelectual incorpora las cuestiones suscitadas por las restricciones sobre la libertad de expresión, como la privacidad del usuario, y la libertad de acceso a la información, incluidos los problemas causados por la censura. La libertad intelectual es una función de la autonomía que los individuos disfrutan en relación con los flujos de información hacia, desde y sobre ellos. El marco legal que rige el acceso, propiedad y uso de la información afecta sustancialmente al nivel de libertad intelectual de que disfrutan los individuos en una determinada sociedad.

## **Neutralidad de la red**

La neutralidad de la red es un principio del diseño de redes. Afirma que, para promover la innovación, a los proveedores de servicios de redes como las compañías de teléfonos y de Internet por cable no se les debe permitir que dicten cómo haya que usar tales redes (por ejemplo, no permitiéndoles bloquear determinados tipos de programas ni impedir la entrada a la red por medio de determinados tipos de mecanismos de conexión). La neutralidad de la red está estrechamente relacionada con el concepto del principio de extremo-a-extremo que afirma que todas las redes lo que hacen es simplemente conectar mecanismos y, por tanto, son insensibles a las necesidades de las aplicaciones que están funcionando gracias a esos mecanismos.

## **Política de uso aceptable**

Una política de uso aceptable (PUA) sirve para que los usuarios de Internet en una biblioteca sean conscientes de lo que constituye o no un uso aceptable de los ordenadores de la biblioteca, y qué sanciones aguardan si se incumplen las normas. Aunque es probable que las PUAs sean diferentes entre unas bibliotecas y otras, sin embargo algunas partes serán comunes a todas las bibliotecas – por ejemplo, las que se refieran al uso ilegal de los equipos (usar un ordenador de la biblioteca para acceder a otros ordenadores sin permiso, por ejemplo). Una PUA informará a los usuarios de sus responsabilidades, que incluyen los requisitos tanto legales como establecidos por la biblioteca. El documento de política tiene que ofrecer a la biblioteca protección legal contra la responsabilidad jurídica; es decir, la PUA dejará claro a los usuarios que la biblioteca no es responsable de sus acciones en línea en relación con el e-comercio y el posible fraude de terceros que resulten en pérdidas para los usuarios. Por ejemplo, una PUA dejará claro que

todas las transacciones en línea se hacen bajo el riesgo del usuario y nunca serán responsabilidad del centro. La finalidad general de la PUA es definir un contrato entre el centro y el usuario – la política debe definir los límites del servicio y establecer qué servicios están disponibles y qué circunstancias llevarían a retirar esos servicios.

## **Privacidad**

En una biblioteca el derecho a la privacidad es el derecho a la búsqueda abierta sin que el tema o temas de nuestro interés sean examinados o vistos por otras personas. Las definiciones de privacidad comienzan con el sentido de que los individuos tienen una especie de derecho a la propiedad de varios aspectos de sus vidas. Esto implica el derecho a la soledad y a la propiedad del espacio alrededor de uno mismo y el derecho a ser dejado en paz sin intromisiones en nuestros sentidos físicos. Implica también el derecho al anonimato y a la propiedad del nombre y detalles personales y, por consiguiente, la capacidad para evitar la publicidad indebida. La privacidad se extiende a la integridad psicológica o a la propiedad de los contenidos y trabajos de la mente de cada cual. Las personas deben sentirse libres de preguntas entrometidas acerca de sus conocimientos y pensamientos personales. Finalmente, la privacidad significa que los individuos retienen la propiedad de su información personal que ha sido compartida con terceros y la capacidad de prevenir el acceso a esa información por parte de otras personas distintas a las que compartieron la información en su origen. Esto es la confidencialidad.

Resulta asimismo esencial que el acceso a la información no sea a costa de la privacidad del usuario. La privacidad en este caso quiere decir la libertad de elección del grado hasta el que queremos hacer un seguimiento a la información personal, reunirla, desvelarla y distribuirla. Los usuarios deben ser informados acerca de las políticas de la biblioteca en relación con la privacidad, y el derecho al anonimato y a la privacidad cuando se accede y se envía información debe ser protegido como un elemento esencial del acceso a un entorno de información. Al acceder a la información, podrían darse muchas razones muy poderosas para que un individuo limite el conocimiento de los demás sobre lo que está buscando o estudiando, como por ejemplo la protección de una investigación original, la investigación de líneas no ortodoxas de pensamiento, o la protección/autopreservación. Por tanto, es responsabilidad de la biblioteca proteger la privacidad de los usuarios y ofrecer un espacio neutral en el que sea posible mantener la individualidad.

## **Propiedad intelectual**

La libertad intelectual no puede florecer sin un flujo continuo y sostenible de información – no hay otra forma para la amplísima diversidad de fuentes que existe. Un marco que ayude a generar tal flujo de información garantizará la

futura variación y creatividad, así como cualquier norma que afecte al futuro de la producción de información. Los marcos de la propiedad intelectual han sido creados para compensar a los creadores y promover la innovación, pero la tensión entre protección de los derechos de los poseedores de derechos de autor y la necesidad de un dominio público saludable puede resultar difícil de reconciliar.

## **Pueblos indígenas**

Aunque no existe una definición estándar de los “pueblos indígenas”, el término aparece asociado con grupos culturales (y sus descendientes) que poseen una continuidad o asociación histórica con una región o parte de una región concreta y que habitaban la región desde antes de la colonización. El término puede aplicarse también a grupos que viven independientes o fuertemente aislados de la influencia del gobierno de una nación-estado, y que han mantenido al menos en parte sus características distintivas lingüísticas, culturales, sociales y organizativas, con lo que continúan estando diferenciados hasta un cierto grado respecto de las poblaciones que los rodean y de las culturas dominantes de la nación-estado. Finalmente, el término puede usarse respecto de pueblos que se auto-identifican como indígenas, o de aquéllos que son reconocidos así por otros grupos. Otros términos relacionados con los pueblos indígenas son: aborígenes, pueblos nativos, primeros pueblos, Cuarto Mundo, naciones primigenias y pueblos autóctonos.

## **Puntos de acceso público**

Un punto de acceso público es un ordenador conectado a Internet y dedicado al uso por el público de la gama completa de finalidades para la búsqueda de información. Puntos de acceso público pueden estar disponibles en bibliotecas públicas, pero también pueden estar ubicados en centros culturales y oficinas de información, y muchos de los principios que se aplican a su gestión también se aplican a los puntos de acceso público que son de propiedad privada, como podrían ser los cibercafés, telecentros y kioscos tecnológicos del más variado tipo. Instituciones especializadas como museos, archivos y otros centros culturales y de información especializada pueden aplicar limitaciones al tema o temas concretos que cubren.

## **Recursos de información accesibles por Internet**

Los recursos de información son colecciones de conocimientos accesibles a las personas que aprenden, como libros, revistas, periódicos, películas, grabaciones audiovisuales, o datos almacenados en la memoria de ordenadores, en cintas magnéticas, o en discos fijos, movibles o compactos. Los recursos de información

accesibles por Internet son colecciones de ese tipo a las que se puede tener acceso remoto por medio de Internet – porque la información ha sido digitalizada y almacenada en una localización remota y lista para su recuperación por el usuario. Esta información debería ser recuperable a través de la WWW, o por medio de bases de datos remotas a las que las bibliotecas pueden acceder. Más aún, como los individuos son también depósitos de información, el correo electrónico, los grupos de discusión, los chats relevantes y las listas de distribución deberán ser accesibles por medio del acceso público a Internet en las bibliotecas. Para acceder a estos recursos, el acceso material y la conectividad resultan esenciales, porque se trata de prerequisites para poder utilizar una red de ordenadores y los servicios que esa red soporta. Los recursos y servicios deben resultar relevantes para los usuarios, porque la mera conectividad no serviría para nada de esa manera. Los usuarios tienen que ser capaces de localizar, recuperar y usar con éxito la información contenida en los diferentes sistemas de ordenadores. Obviamente las competencias y habilidades de los usuarios tendrán una incidencia sobre este aspecto. Finalmente, el contenido recuperado, además de ser relevante, debe ser utilizable por los demás usuarios y no solo por los técnicos especializados. Ello quiere decir que para poder “acceder” a ella, la información debe ser recuperada en un formato en el que pueda ser leída, vista o empleada de forma constructiva.

## **Sin obstáculos**

Los usuarios deben poder acceder a la información en Internet sin sufrir obstáculos que hagan que el proceso de búsqueda de información se deteriore. Por ejemplo, si los usuarios de la biblioteca saben que sus decisiones de lectura están siendo controladas por terceros, o que sus detalles personales están siendo mantenidos en un entorno no tan confidencial, es probable que algunos usuarios experimenten un grado de inhibición en relación con su elección de búsqueda de información. Los usuarios dedicados a proseguir líneas oscuras de búsqueda, o temas sensibles – democracia en regímenes cerrados, o investigación sobre drogas ilegales o sobre explosivos - pueden sentirse restringidos en su derecho a la libertad de investigación. La libertad de los usuarios a autoexpresarse a través de sus decisiones de búsqueda de información se verá estorbada por la imposibilidad de proteger su anonimato y privacidad. Indudablemente las actitudes hacia la privacidad varían enormemente entre diferentes países de todo el mundo – aunque el derecho a la privacidad está siendo reclamado cada vez más por personas del mundo en desarrollo también. Más aún, la situación política en diferentes regiones y países de todo el mundo – como la “guerra contra el terror” – también conformará el entorno en el que las bibliotecas operan. No obstante, como facilitadoras de acceso a la información, a las bibliotecas se les pide que ofrezcan un entorno de búsqueda de información tan libre de obstáculos como sea posible. Resultará mucho menos probable que esta situación se de en la práctica si de una u otra forma se compromete la privacidad de los usuarios.

## **Sistemas de Puntuación de Contenidos**

Los sistemas de puntuación de contenidos aportan una alternativa – y complementan – a los programas de filtrado que utilizan listas negras, listas blancas y análisis de contenido. La Plataforma para la selección de contenidos en Internet (Platform for Internet Content Selection - PICS) es el sistema mejor conocido y fue introducido por el Consorcio de la World Wide Web (W3C) en 1995. PICS constituye una infraestructura que facilita el etiquetado y selección voluntaria de contenidos de Internet y permite que las etiquetas – metadatos – se asocien a páginas web. En consecuencia, funciona algo así como el sistema de calificación de películas de cine. Los responsables de una página web otorgan una calificación para ciertas categorías de descripción de contenidos (p. ej., desnudos, violencia, contenido sexual, etc.) y aplican valores a cada categoría. Esto se realiza por un individuo que rellena un formulario para generación de etiquetas a través de la página web de una organización dedicada a la calificación de contenidos, o mediante un análisis por computador de los contenidos de una página web. La calificación y etiquetado de una página web reconoce que algunos de los materiales ofrecidos no resultarán apropiados para todos los públicos, y el etiquetado convierte en más fácil para un programa de filtrado el bloqueo apropiado del acceso. Una vez que se completa el formulario de calificación se genera una etiqueta HTML para que los responsables de la página web lo incorporen a su código para describir el tipo de contenido que se puede encontrar en la página web. Los sistemas de puntuación no están disponibles sólo para autores y responsables de páginas web; también están disponibles para que terceros puedan calificar y describir páginas web con el fin de posibilitar la censura. Los usuarios pueden emplear los sistemas de puntuación de contenidos para determinar los tipos de materiales para los que quieren impedir el acceso. Cuando un usuario intenta acceder a una determinada página web se comparan sus coordenadas con la calificación de la página web, y si las calificaciones no encajan con los requisitos del usuario se niega el acceso.

## **Wiki**

Un wiki es un tipo de página web que permite a los usuarios añadir fácilmente contenidos y resulta especialmente apropiada para la redacción de trabajos en grupo. La palabra “wiki” procede de la palabra Wiki en la lengua de Hawái, que significa rápido o veloz. En esencia, wiki es una simplificación del proceso de creación de una página web en HTML combinada con un sistema de registro de cada cambio individual que ocurra a lo largo del tiempo, de manera que en cualquier momento una página puede ser devuelta a alguna de sus formas anteriores. Un sistema wiki puede también aportar varias herramientas que permiten a la comunidad de usuarios hacer un seguimiento fácil de la situación siempre cambiante del wiki y discutir las cuestiones que surjan al tratar de lograr un consenso general sobre el contenido del wiki. El contenido del wiki también puede inducir a error puesto que los usuarios pueden añadir información incorrecta a la página.

Algunos wikis permiten un acceso totalmente libre de restricciones de manera que las personas puedan contribuir al sitio web sin tener que pasar innecesariamente por un proceso de “registro”, tal y como se había exigido normalmente para varios tipos de páginas web interactivas como los foros de Internet o los sitios de chat.

(Traducción de Cristóbal Pasadas Ureña, Biblioteca, Facultad de Psicología, Universidad de Granada - España)

## **1. Anexo: El Manifiesto de la IFLA sobre Internet**

El libre acceso a la información es esencial para la libertad, la igualdad, el entendimiento mundial y la paz. Por lo tanto, la Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas (IFLA) afirma que:

La libertad intelectual es la libertad de cada persona a tener y expresar sus opiniones y buscar y recibir información, es la base de la democracia y el fundamento del servicio bibliotecario.

La libertad de acceso a la información, sin importar el soporte y las fronteras, es una responsabilidad primordial de los bibliotecarios y documentalistas.

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.

Se deberían eliminar las barreras para la circulación de información, especialmente las que fomentan la desigualdad, la pobreza y la frustración

Libertad de Acceso a la Información, Internet, las Bibliotecas y los Servicios de Información

Las bibliotecas y los servicios de información son instituciones vivas que conectan a la gente con los recursos globales de información, las ideas y las obras de 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 los soportes.

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. Todo el mundo puede presentar sus intereses, conocimiento y cultura para que los demás los conozcan.

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.



## Principios de la Libertad de Acceso a la Información a través de Internet

El acceso a Internet y a todos sus recursos debería ser coherente con la Declaración Universal de los Derechos Humanos de las Naciones Unidas y en especial con el Artículo 19:

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.

La interconexión global de Internet ofrece un medio a través del cual todos pueden disfrutar de este derecho. 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 también 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.

Las bibliotecas y los servicios de información deberían apoyar el derecho de los usuarios a buscar la información que deseen.

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.

## Puesta en Práctica del Manifiesto

La IFLA insta a la comunidad internacional para que apoye el desarrollo del acceso a Internet en todo el mundo y especialmente en los países en vías de desarrollo, para que todos obtengan los beneficios globales de la información que ofrece Internet.

La IFLA insta a los gobiernos nacionales para que desarrollen una infraestructura nacional de información que ofrezca acceso a Internet a toda la población del país.

La IFLA insta a todos los gobiernos a apoyar la libre circulación de información accesible a través de Internet mediante las bibliotecas y servicios de información y a oponerse a cualquier intento de censurar o restringir el acceso.

La IFLA recomienda a la comunidad bibliotecaria y a las personas encargadas de la toma de decisiones a niveles nacional y local que desarrollen estrategias, políticas de actuación y proyectos que pongan en práctica los principios expresados en este Manifiesto.

#### Directrices

La IFLA desarrollará directrices internacionales para poner en práctica los principios de este Manifiesto. Las directrices ayudarán y apoyarán a los bibliotecarios a desarrollar políticas de actuación y prioridades aplicables a los servicios de Internet de acuerdo con las necesidades de sus comunidades.

Esta Declaración fue preparada por la IFLA/FAIFE.

Aprobada por la Junta de Gobierno de la IFLA el 27 de marzo del 2002 en La Haya, Los Países Bajos.

Proclamada por la IFLA el 1 de mayo del 2002.