



1996

## ESCOCIA

Internet en las bibliotecas públicas de Escocia (Gran Bretaña)

Ana Cuadrado García



Internet en las bibliotecas públicas de Escocia (Gran Bretaña)

## INTRODUCCIÓN

Identificar los proyectos que sobre Internet se están llevando a cabo en las bibliotecas públicas del Reino Unido, y concretamente de Escocia, no es tarea fácil en agosto de 1997. Apenas existe bibliografía al respecto, y si bien en algunos libros se habla de la importancia de dichos proyectos, para saber realmente qué se está haciendo en las bibliotecas públicas escocesas resulta imprescindible visitar las ciudades en que existen iniciativas en este sentido (Edimburgo, Dundee, Ayr...), hablar con los bibliotecarios y recopilar sus papeles de trabajo, sus planes, folletos, formularios, etc. Contrasta esta falta de información con la ilusión que los profesionales muestran por sus proyectos, con su convicción de que es precisamente a las bibliotecas públicas a las que corresponde ofrecer a sus usuarios el acceso a Internet; si es posible de forma gratuita, si no, cobrando el servicio, pero siempre prestándolo porque es lo que la sociedad demanda, como demuestra el éxito de los cibercafés, cada vez más numerosos en las ciudades escocesas y abarrotados de gente a todas horas.

Dificulta también el estudio la propia organización política de Escocia. No existe una administración central del Estado y, por lo tanto, en materia educativa cada condado depende de su propio ayuntamiento, sigue la política que éste le marca y se financia con los presupuestos que le asigna. La información es, pues, dispersa, al no existir un organismo que unifique o centralice las actuaciones. Se aprecia, en cambio, que el contacto con los representantes políticos es más directo y que estos últimos conocen mejor los problemas de las bibliotecas de su ciudad, a pesar de que, como siempre, el caballo de batalla son los presupuestos, muy recortados en las dos últimas décadas.

En esta memoria se analizan los principales proyectos que se están llevando a cabo actualmente en Escocia en relación con esta red mundial de redes informáticas que se ha ido desarrollando a lo largo de los últimos veinte años. El estudio se centra en cómo las bibliotecas públicas trabajan para ofrecer el servicio de Internet a los usuarios. Al hablar de proyecto nos referimos a una investigación experimental, realizada con un objetivo determinado y que posteriormente puede, o bien simplemente darse por finalizada o acabar transformándose en un servicio. De hecho, en algunos de los lugares visitados, Internet se ha convertido ya en un servicio más de la biblioteca.

En primer lugar nos centraremos en los proyectos que se desarrollan en Edimburgo. Allí visitaremos la biblioteca pública central, en la que además de conocer a Nettie –un punto de acceso a Internet para usuarios– veremos cómo se trabaja para ofrecer diferentes tipos de información en Internet (CapInfo y SCRAN); conoceremos también la biblioteca de Craigmillar, uno de los barrios más pobres de Edimburgo, que ha puesto en marcha con mucho éxito un proyecto personalizado de Internet para usuarios denominado CLIPE; todavía en la capital nos acercaremos a Telford College, donde se imparten cursos de formación sobre Internet tanto a bibliotecarios como a usuarios.

Nos desplazaremos luego al cibercentro de Ayr, donde se lleva a cabo un proyecto de Internet a gran escala. Se trata de una biblioteca con gran tradición, la Carnegie Library, en la que se ha instalado un gran cibercentro que ofrece múltiples servicios.

Finalmente llegaremos a Dundee, ciudad en la que la biblioteca pública central, aparte de ofrecer Internet de una forma habitual, presenta la particularidad de ofrecer un servicio de Internet para niños denominado Webbie.

## EL PROYECTO DE ACCESO PÚBLICO A INTERNET DE LA BIBLIOTECA CENTRAL DE EDIMBURGO

En Edimburgo existe una red constituida por veinticuatro bibliotecas, las Edinburgh City Libraries, gestionadas y financiadas por las autoridades locales. Cuentan con una biblioteca central, la Central Public Library, una biblioteca de grandes dimensiones dividida en múltiples departamentos: Bellas Artes, Música, Edimburgo, Referencia, etc. La finalidad del proyecto que se ha puesto en marcha en la biblioteca central es ofrecer a bibliotecarios y usuarios la oportunidad de familiarizarse con Internet, así como analizar cuáles son los potenciales beneficios que aportaría a la Biblioteca de Referencia.

En una primera fase se instaló Internet en los ordenadores de algunos bibliotecarios de la Sala de Referencia, quienes fueron aprendiendo a manejar el sistema y a utilizarlo para realizar sus búsquedas bibliográficas. Para ellos Internet, como instrumento de referencia, amplía enormemente las posibilidades de una biblioteca, independientemente de su tamaño, al tiempo que facilita la comunicación entre profesionales.

Posteriormente, en mayo de 1997, se pasó a instalar un terminal de acceso público, a fin de evaluar estadísticas y costes. Los bibliotecarios de la Biblioteca Central denominaron a este proyecto de Internet para usuarios Nettie, juego de palabras entre «net», la red, y Nessie, el nombre del popular monstruo del lago Ness. En cuanto se entra en la sala, llama nuestra atención el enorme monstruo de cartón que han colocado junto al ordenador, que relaja el ambiente y ayuda a perder el respeto que todavía algunos sienten por los ordenadores. Como forma de atraer usuarios y hacerse publicidad han editado también folletos explicativos y regalan broches de latón con la figura del monstruo.

Para utilizar Internet los usuarios deben realizar una reserva con antelación, en persona o telefónicamente. La primera sesión comienza a las 9:30h. y la última a las 19:30 h.; los sábados por la mañana sólo se ofrecen tres sesiones. A los usuarios se les exige que firmen un documento en el que manifiestan su conformidad con las condiciones de uso; se comprometen así a no acceder o intentar acceder a determinados materiales considerados poco adecuados. La consideración de adecuado o no adecuado queda exclusivamente a criterio de los bibliotecarios, quienes podrán dar por finalizada la sesión siempre que consideren que el usuario no está utilizando el servicio de la forma correcta. Dichos usuarios se comprometen también a no transmitir, copiar o volcar en disquetes ningún tipo de información con la intención de utilizarla para fines ilegales. Se comprometen asimismo a respetar las leyes sobre derechos de autor. Al firmar estas condiciones de uso reciben un carnet que deberán presentar cada vez que reserven una sesión. Las personas mayores de edad pueden acceder a cualquier punto de la World Wide Web sin ningún tipo de restricción, mientras que a los menores de 16 años se les pone en marcha un filtro, CyberPatrol, que impide el acceso a sitios en los que se tratan temas relacionados con el sexo o la violencia.

Hay que destacar que hasta el momento la financiación del proyecto corre a cargo de la propia biblioteca, que no percibe ningún tipo de subvención. Incluso uno de los bibliotecarios, amante de la informática, se ha encargado del diseño de su página web. El servicio se presta, al menos por el momento, de forma gratuita. Sí se cobran, a 20 peniques, las copias impresas, y se permite descargar información en disquetes.

No se ofrece servicio de correo electrónico. Tampoco se puede, por el momento, consultar los catálogos de la biblioteca a través de Internet, por ser incompatible con la red el sistema informático con que están grabados. La conexión es dial up, es decir, se establece telefónicamente, mediante un módem; aunque los tiempos de espera no son muy largos, en breve la conexión será mucho más rápida, ya que será directa, digital y con mayor amplitud de banda.

Dada la escasez de personal, los bibliotecarios ofrecen una introducción a Internet y prestan una ayuda básica, pero no pueden dar una instrucción detallada. En fechas muy próximas va a ponerse en marcha un proyecto piloto con un pequeño grupo de usuarios que de forma voluntaria se prestarán al experimento, a fin de identificar cuáles son sus necesidades y los problemas que se les presentan, para así mejorar el servicio.

Los bibliotecarios de la Central Public Library han realizado ya sus primeras estadísticas, a partir de los cuestionarios que rellenan los usuarios. El proyecto comenzó el 27 de mayo de 1997 y el número de usuarios es de 819 a finales de septiembre. La media de sesiones solicitadas ha sido de 10 por día, mientras que han sido 7,6 las sesiones reales diarias. El 65% de los usuarios son varones de edades comprendidas entre los 22 y los 39 años. El 49% tiene trabajo a tiempo total o parcial, el 26% son personas sin empleo,

el 11% estudiantes o personas que realizan cursos de formación y el 10% personas jubiladas. La media de sitios visitados es de 15-25 por sesión. El 71% afirma haber encontrado algunas informaciones útiles, y el 14% toda la información deseada. Los usuarios muestran gran interés por el correo electrónico, y las direcciones gratuitas como «Hotmail», en la que los usuarios pueden registrarse y conseguir su propia dirección de correo electrónico, son muy populares.

## CapInfo

Como su nombre indica, CapInfo (Capital Information System) es el sistema de información de la capital, de Edimburgo. Se trata de un sistema público de información multimedia al que se accede a través de 54 pantallas táctiles (serán 75 a finales de 1998) situadas en diferentes puntos de la ciudad. El sistema ofrece al público información gratuita y actualizada sobre una serie de temas de interés general: vivienda, educación, consumo, sanidad, ocio, etc. El ayuntamiento de Edimburgo está dividido en diez departamentos, y cada uno de ellos cuenta con un representante en el proyecto CapInfo, quien se responsabiliza de que los datos referentes a su departamento sean correctos y estén actualizados. Los puntos de consulta tienen incorporado, además del ordenador, un servicio de teléfono y fax gratuito.

La idea de este proyecto surgió en 1990, cuando las Edinburgh City Libraries comenzaron a estudiar la viabilidad de hacer accesible por ordenador la información que manejaban sobre la comunidad, con el fin de descentralizarla. Un equipo de bibliotecarios e informáticos consiguió hacer realidad esta idea, que ya ha recibido diversos premios.

El sistema está siendo muy utilizado, recibe aproximadamente unas 70.000 consultas mensuales. Es muy fácil de usar y en parte a eso debe su éxito (en 1996 el 67% de los encuestados consideraba que era de fácil manejo). En un principio las pantallas de CapInfo se instalaron en la red de bibliotecas del Ayuntamiento, pero posteriormente se colocaron pantallas en muchos otros lugares de la ciudad. La popularización de Internet ha obligado a replantearse el proyecto. En un futuro próximo la información de CapInfo será también accesible a través de Internet. Se ha decidido, no obstante, mantener también el sistema de pantallas táctiles, ya que se trata de una inversión ya realizada y además sigue resultando de utilidad en aquellos lugares en los que no existe conexión a Internet. Existirá una base de datos relacional común a los dos sistemas, en la que la información se dispondrá o se actualizará primeramente, pudiendo luego visualizarse tanto en las pantallas táctiles como en cualquier terminal con acceso a Internet.

## SCRAN

La Red de Acceso a los Recursos Culturales de Escocia (Scottish Cultural Resources Access Network, SCRAN) es un proyecto subvencionado con fondos procedentes de la lotería nacional, sin costo adicional alguno por tanto para el condado, que tiene como objetivo la creación de una base de datos compuesta por un millón y medio de imágenes digitalizadas –de monumentos históricos o de piezas de museos y archivos de Edimburgo– que posteriormente se incluirán en la red con un propósito eminentemente educativo, ya que podrán ser utilizadas en colegios, institutos y universidades.

Las City Libraries colaboran en este proyecto y, en asociación con expertos del Telford College, han comenzado, utilizando 75.000 libras de una beca concedida por SCRAN, a digitalizar aproximadamente 2.000 documentos gráficos de los edificios que existían en el siglo pasado en la Royal Mile –la calle principal de la ciudad– y que actualmente forman parte de la colección de la Edinburgh Room de la Central Public Library.

Además, se crearán con fines educativos cerca de 100.000 registros multimedia con sus respectivas notas explicativas. Cuando el proyecto termine, las City Libraries, además de aportar una información muy valiosa en Internet, contarán con un CD-ROM de imágenes digitalizadas, así como con una base de datos de información relacional. El beneficio para la biblioteca es evidente, ya que muchas más personas podrán tener acceso a estos fondos, y al mismo tiempo servirá para desarrollar el potencial económico de las colecciones. No se va a poder evitar que dichas imágenes puedan ser utilizadas para otros fines, pero su calidad no será lo suficientemente buena como para que los editores deseen hacer uso de ellas. Si quieren

utilizarlas con fines comerciales, tendrán que recurrir a los fondos de la biblioteca y realizar los pagos correspondientes. Aunque no se descarta, de momento no se va a incluir ningún tipo de publicidad.

## **CLIFE (Craigmillar Library Internet Project, Edinburgh)**

La Craigmillar Library es la biblioteca de uno de los barrios con menos recursos económicos de Edimburgo. Con el fin de llevar a cabo este proyecto se ha dotado a la biblioteca de un buen equipo informático, aunque eso sí, protegido de los robos con cadenas y alarmas. Por el contrario, la Blackhall Library –la biblioteca del barrio más rico de Edimburgo– ni siquiera tiene conexión a Internet; será una de las últimas bibliotecas en tenerla, ya que la mayoría de los habitantes del barrio han instalado Internet en sus casas y si no lo han hecho lo cierto es que tienen posibilidades económicas para hacerlo.

Los bibliotecarios de la Craigmillar Library muestran gran ilusión por CLIFE, un proyecto de Internet de seis meses de duración orientado a una comunidad local de escasos recursos económicos. Comenzó el 9 de junio de 1997 y su finalidad es la familiarización de bibliotecarios y usuarios con el sistema, así como el análisis de los gastos que comporta su instalación.

Se ha elegido como proveedor del servicio de Internet a CCIS (Craigmillar Community Information Service), un proveedor local, que resulta más económico, conoce mejor la orientación local que desean darle y presta ayuda técnica inmediata.

Para poder acceder a este servicio los usuarios han de tener más de 12 años, aportar algún documento de identificación y aceptar unas determinadas condiciones de uso. En el caso de los menores de 16 años serán los padres o tutores quienes firmen el formulario en el que se detallan dichas condiciones de uso. Una vez realizada la inscripción, el usuario recibe un carnet –morado los adolescentes y blanco los adultos– y puede ya reservar hora para la primera sesión. Para obtener este carnet no es necesario ser miembro de la biblioteca. Las sesiones de navegación duran una hora y tienen lugar de lunes a jueves desde las 14:00 h. a las 16:00 h. y desde las 18:00 h. a las 20:00h.; de las 18:00 h. a las 20:00 h. los viernes. En el caso de que el usuario se retrase más de 10 minutos perderá su turno si otra persona desea utilizar el ordenador. El horario, como se aprecia, es muy reducido debido a los problemas de escasez de personal.

Durante los primeros seis meses del proyecto el acceso a Internet se está prestando de forma gratuita, aunque se cobran las fotocopias (a 10 peniques cada una). También se permite volcar información en disquetes. A los usuarios comprendidos entre los 12 y los 16 años se les conecta Net Nanny, un sistema de control de la información que filtra el material pornográfico o el que se considera poco adecuado.

CLIFE ofrece a los usuarios diversas posibilidades:

- Navegar por la World Wide Web.
- Establecer conexión con CRAIGNET, una red de comunicaciones local.
- Utilizar el servicio de correo electrónico.
- Acceder al directorio de CCIS (Craigmillar Community Information Service) para actualizar informaciones sobre organizaciones locales.
- Consultar los grupos de noticias.
- Utilizar el PC como procesador de textos o consultar la colección de CD-ROMs.

Cabe destacar en este proyecto la importancia que se concede a la información sobre temas locales. La primera página que aparece en el ordenador contiene básicamente informaciones de carácter local. Los bibliotecarios han seleccionado además una serie de direcciones, bookmarks, que consideran interesantes o que facilitan el acceso a los lugares más populares de la World Wide Web. Resulta curioso comprobar que en Craigmillar permiten y apoyan las iniciativas de los usuarios. Una de las últimas propuestas de un usuario ha sido la inclusión en la red de un plano del barrio de Craigmillar, en el cual, a través de hiperenlaces se puede ir accediendo a informaciones de carácter local, tales como transportes, centros educativos, restaurantes, centros de salud, etc.

Aunque se han puesto a disposición del público unas carpetas informativas, se anima a los usuarios a que pregunten a los bibliotecarios en caso de duda. Existen ayudas para los principiantes: tanto en Internet (tutorial de Microsoft) como en forma impresa se puede encontrar una sencilla introducción a la navegación por Internet. A lo largo del año 1996 se han realizado en la propia biblioteca varias sesiones abiertas al público, denominadas «See and surf» (Ver y navegar) a las que asistieron más de 90 personas. Todos los bibliotecarios han realizado un curso de 12 horas de duración en Telford College, pero se limitan a prestar a los usuarios un apoyo básico, no pueden pararse a resolver problemas técnicos ni a dar una formación exhaustiva.

A todos los usuarios se les pide que rellenen un cuestionario para poder realizar posteriormente un estudio estadístico serio. Analizando los formularios se constata que la mayoría de los usuarios son hombres y con una edad inferior a los 39 años, lo que coincide con el perfil de los usuarios de la Central Public Library. También se ha formado un pequeño grupo de control constituido por personas voluntarias cuya evolución, tras darles una pequeña introducción al servicio, se sigue mediante entrevistas y cuestionarios a lo largo de varias sesiones. Se trata de 8 personas que asisten a 4 sesiones de una hora de duración.

Respecto a la forma de hacerse publicidad, se han editado folletos y posters que se encuentran repartidos por la ciudad y en los que se destaca cuáles son los servicios disponibles y dónde se encuentran. También se anunció en su momento en la prensa en fechas próximas a la de inicio.

## Telford College

Telford College es un prestigioso centro de formación, abierto en 1968, en el que se imparten numerosos cursos de todo tipo. Mantiene desde hace tres años una estrecha colaboración con las bibliotecas públicas y cuenta con un departamento especializado en biblioteconomía y documentación que organiza, entre otros, cursos sobre Internet enfocados especialmente a bibliotecarios. Los certificados que la institución expide al realizar dichos cursos están reconocidos oficialmente.

Los cursos de Internet para bibliotecarios se desarrollan a lo largo de 6 semanas; las clases tienen una duración de 2 horas diarias y el resto del tiempo los bibliotecarios realizan prácticas en su lugar de trabajo. Para acceder al curso es preciso haber realizado previamente un cursillo de carácter general sobre nuevas tecnologías, o poseer algún tipo de experiencia en temas informáticos. En las clases se abordan diversos aspectos: búsquedas, volcado de información en disquetes, selección de bookmarks, utilización del correo electrónico, etc.; se hace especial hincapié en el manejo de las herramientas de búsqueda y en la utilización de los operadores booleanos.

Actualmente Telford College está desarrollando, en colaboración con las bibliotecas públicas, un interesante proyecto denominado «Scotland's Virtual College», cuyo objetivo es conseguir la creación de un centro de enseñanza virtual. Se trata de que las personas interesadas puedan seguir un curso de formación sobre cualquier tema a través de un ordenador instalado en la biblioteca pública más cercana. De esta forma, se ayuda a quienes no tienen posibilidades de estudiar a través de los cauces tradicionales, ya sea por razones geográficas o por no poder ajustarse a unos horarios determinados. Gracias a Internet los usuarios tendrán la posibilidad de realizar, vía ETEL, los cursos que deseen en este «Virtual College», ya que podrán inscribirse, acceder a los materiales de estudio –en línea o imprimiendo o volcando información en disquetes–, comunicarse con su tutor –en línea o a través del correo electrónico–, compartir experiencias con otros alumnos del curso, etc... La adición de videoteléfonos al equipo podría incluso permitir la comunicación oral con los tutores.

El hardware que requiere el proyecto no es sofisticado: se utilizarán PCs Pentium, si bien, para diferenciarlos de los otros PCs de la biblioteca, se dispondrán dentro de una cabina de fibra de vidrio. El coste estimado para realizar este trabajo en seis bibliotecas asciende a 39.400 libras. Financiado por la Scottish Enterprise, este proyecto piloto resultará muy beneficioso para las bibliotecas, ya que se les abonará el hardware, el software y los cursos de formación necesarios para llevarlo a la práctica. El proyecto terminará a finales de año y en él participarán bibliotecas de Edimburgo, Mid Lothian, West Lothian, Ayrshire, Clackmannan y Aberdeenshire.

## South Ayrshire Cybercentre

Se trata de un proyecto a largo plazo basado en la experiencia que llevara a cabo en 1988 la Troon Library. El cibercentro empezó a funcionar el 14 de junio de 1996, y aunque de momento es el único de Escocia, la idea es ir abriéndolos en otras bibliotecas públicas; se ha comenzando por la más importante, la Carnegie Library de Ayr.

El propósito es conseguir que el acceso a las nuevas tecnologías de la información sea más igualitario:

- Ofreciendo acceso a la información y los recursos de Internet y aportando información a nivel local, regional, nacional e internacional.
- Ayudando a los usuarios a manejar Internet.

Pretende en primer lugar que todos los trabajadores de la biblioteca se familiaricen con la red, por lo que todos los PCs de la biblioteca tienen acceso a Internet. Los bibliotecarios deberían ser expertos en Internet para dar información rápida y eficaz.

El cibercentro consiste en una LAN o red de área local de 20 terminales que se propone ofrecer a sus usuarios la posibilidad de acceder a los PCs, bien para navegar por Internet, para utilizar cualquier otra aplicación, consultar su biblioteca de CD-ROMs o seguir algún curso de formación. La mayoría de los usuarios, el 44%, utiliza los servicios de Internet, frente al 17% que utiliza otras aplicaciones, el 31% que consulta los CD ROMs o el 8% que utiliza el centro para seguir algún curso de formación. La mayoría de las personas que utiliza Internet navega por la WWW; otros servicios de Internet disponibles son el correo electrónico, IRC, Telnet y FTP.

Sorprenden las dimensiones de esta biblioteca, especializada en las nuevas tecnologías. La red RM Connect del cibercentro incluye: un servidor de aplicaciones, servidor y torre de CD-ROMs, servidor de Internet, 20 PCs, 3 Macintosh, una impresora en color, una impresora laser, conexión de 64k directa a Internet, ALS/HTTP Gateway. Los servicios de apoyo de RM (Research Machines) incluyen la instalación, el curso de formación y el mantenimiento. El servidor de Internet es básicamente un servidor HTTP (WWW), donde se centraliza el material que el cibercentro desea difundir en Internet. Se ha decidido utilizar un servidor para Internet y otro diferente para el resto de las aplicaciones a fin de evitar la interacción entre los dos sistemas. De esta forma, al existir dos servidores, las tareas realizadas en el cibercentro (utilización de diferentes aplicaciones, tareas de impresión, etc.) no repercuten en la calidad del servicio de Internet.

Las especificaciones técnicas del servidor de Internet son las siguientes:

- RM SystemBase - 133mhz Pentium.
- 64Mb RAM.
- 4Gb SCSI hard disk.
- DAT backup unit.
- Quad speed CD ROM drive.
- PCI ethernet interface.
- Monitor SVGA.
- Software, Purveyor Professional, Primary Domain Name.

En lo que se refiere al correo electrónico, el cibercentro no cuenta con un servidor de e-mail, aunque el servidor de Internet podría funcionar como tal. Por el momento se ha comprado un cierto número de buzones POP3 a la empresa Research Machines y son ellos quienes los gestionan.

Cualquier persona puede utilizar los servicios de Internet, siempre que haga un uso adecuado de los servicios en opinión de los bibliotecarios. La política de filtración de materiales ofensivos la marca en este caso el propio proveedor, que mantiene denegado el acceso a una serie de sitios de la red, así como a grupos de Usenet, la mayoría de contenido pornográfico. Como el control no puede ser perfecto porque siempre se están creando páginas nuevas o porque nadie puede impedir la participación en grupos de noticias, los menores de 10 años siempre estarán acompañados de un adulto. El proveedor, RM, tiene también una dirección de correo electrónico a la que puede llamar cualquier persona que descubra una página que en su opinión debería ser bloqueada.

Los usuarios que no están familiarizados con los ordenadores son los que necesitan un mayor apoyo por parte de los bibliotecarios, quienes les muestran los programas de enseñanza por ordenador, que les ayudarán a desarrollar algunas habilidades básicas, tales como el uso del ratón o de un procesador de textos. A las personas que ya están familiarizadas con los ordenadores les basta una corta introducción, de 5 a 15 minutos, para comenzar a navegar por la World Wide Web. Los bibliotecarios les explican brevemente cómo utilizar el sistema de búsqueda y les dan unas nociones para la utilización de operadores booleanos para mejorar sus búsquedas. Quienes no desean utilizar los servicios de Internet por sí mismos, pueden encargar sus búsquedas en Internet a los bibliotecarios del servicio de referencia. El centro cuenta con 27 personas, 4 de las cuales son facultativos, 21 ayudantes de bibliotecas y 2 becarios.

Respecto al coste de estas instalaciones, el importe total, sin incluir gastos de personal, ha sido de 100.000 libras, de las cuales 20.000 fueron destinadas a mobiliario. Aunque lo ideal sería ofrecer este servicio de forma gratuita, resulta imposible hacerlo por el momento, dados los gastos tanto humanos como técnicos que comporta. El compromiso es, por lo tanto, que el precio que se cobra resulte asequible para la mayoría de la población. Una sesión de Internet de una hora de duración cuesta 3 libras, que se reducen a 2 en el caso de los menores de 16 años. Las fotocopias cuestan 10 o 30 peniques, dependiendo de que sean en blanco y negro o en color. Disponer de una dirección de correo electrónico durante seis meses cuesta 15 libras, si bien la comprobación del correo recibido es gratuita. Existen bonos de 5 sesiones de Internet a un precio de 12 libras. No se cobran las búsquedas realizadas en Internet por los bibliotecarios. En contra de lo que pudiera pensarse, los usuarios no se oponen a que se cobre el servicio. A la hora de instalar Internet se sopesaron las conveniencias de ofrecer un servicio de calidad, con mucho apoyo bibliotecario y conexión directa a Internet y cobrarlo, o instalar 2 PCs, sin apoyo y con una conexión dial up y ofrecer el servicio de forma gratuita. Aunque fue una decisión difícil, se optó por la primera posibilidad. Parece que la decisión fue la adecuada, ya que a lo largo del último año utilizaron el centro 12.000 personas, unas 245 cada semana. Hay que decir también que la biblioteca se limita a cubrir gastos, pero no obtiene beneficios económicos de este servicio.

Los responsables consideran que la formación tanto de la plantilla como de los usuarios es importantísima. Imparten en el propio centro unos cursos de 4 horas todas las semanas, tanto para bibliotecarios como para el público en general, con un máximo de 10 personas por sesión. Todo el personal del cibercentro, tanto profesional como no profesional, ha recibido cursos sobre utilización de PCs y de Internet. Todos los trabajadores del centro tienen sus propias direcciones de correo electrónico. Una parte del personal está realizando cursos de HTML y otros lenguajes para construir rutas a través de los millones de páginas informativas de la WWW para facilitar a los usuarios la búsqueda de informaciones. Son los propios bibliotecarios quienes diseñan y actualizan los contenidos de su página web y afirman que, a pesar de que en un primer momento no salga todo como sería deseable, prefieren actuar así para ir formando a los bibliotecarios del siglo próximo.

## **Dundee. Internet para los niños**

La Wellgate Centre Central Library de Dundee es una biblioteca de reciente construcción que se encuentra situada en el centro de la ciudad y cuenta con modernas instalaciones. En la planta superior se halla la sala de referencia, en la que se ha instalado el servicio de acceso a Internet para usuarios adultos. Al igual que en la Edinburgh Public Library, el proyecto cuenta con una mascota: se trata de Webbie, una pequeña araña que hace referencia a la Web, la Red. Y con el fin de hacer publicidad del servicio y «atrapar» usuarios la biblioteca regala broches e imanes de lata con el logotipo de la arañita. Una araña de peluche cuelga también del techo en la zona donde se encuentran, dispuestos en forma circular, los seis terminales 486 DX100 a través de los cuales se accede a Internet.

El servicio comenzó a prestarse en noviembre de 1996 y la conexión se establece de forma directa. Las sesiones tienen una duración de 25 minutos y su precio es de 2.50 libras, si bien hay descuentos para estudiantes, desempleados y personas mayores de 60 años. Se permite sacar por impresora gratuitamente hasta diez copias, y a partir de ese número se cobran a 10 peniques. También se venden disquetes a 0.75 peniques. Se puede acceder al servicio los lunes, martes, jueves y viernes de 9:30 a 20:30 h.; el

miércoles de 10 a 20:30 h.; el sábado de 9:30 a 16:30 h. Se aconseja reservar hora, telefónicamente o en persona.

Sobre las mesas se encuentran unos manuales que ofrecen información general sobre el uso de Internet, así como información bastante detallada sobre cómo participar en las chats o conversaciones en tiempo real. Existen también sesiones de formación de 25 minutos de duración para las personas que no están familiarizadas con los sistemas informáticos; cuestan 5 libras, o 3 si se pertenece a uno de los grupos susceptibles de descuento. Para ayudar ocasionalmente a quienes ya saben utilizar el sistema siempre hay algún bibliotecario disponible.

En los terminales que se hallan a disposición de las personas mayores de edad el acceso a cualquier punto de la red es libre, no existe ningún tipo de filtro. Los usuarios no pueden utilizar el servicio de correo electrónico, si bien va a estar pronto disponible porque la sociedad lo demanda. Por el momento, ni siquiera todos los bibliotecarios tienen correo electrónico.

La biblioteca cuenta con dos bases de datos, una para los catálogos y otra que contiene información sobre la comunidad; ambas van a pasar a formar parte de una intranet, una red de acceso local, ya que consideran que se trata de una información muy específica para incluirla en la red. La página web ha sido diseñada por un informático del centro que se encarga también de la formación de usuarios.

Sorprende ver cómo el acceso a Internet es simplemente un servicio más de la biblioteca que se presta habitualmente. Los usuarios lo utilizan con naturalidad, ya sea porque han «navegado» anteriormente en la propia biblioteca o porque han practicado en alguno de los numerosos cibercafés que existen en Dundee. Actualmente no se están llevando a cabo estudios estadísticos, pero los encargados de la biblioteca señalan la gran utilización del servicio; destacan la popularidad de las chats en las que participa especialmente la gente joven, mientras que los mayores lo utilizan más bien para realizar búsquedas. En lo que se refiere a la formación opinan que una de las solicitudes más frecuentes es la creación de cursos especializados en búsquedas de interés para una profesión o actividad determinada.

Respecto al tema de la seguridad, aunque no ha habido problemas de robos, existe un sistema de vigilancia por circuito cerrado de televisión. Además, las mesas están diseñadas para que, a excepción del monitor y el teclado, todo quede dentro de unos muebles que se abren y cierran con llave. Los propios muebles llevan incorporada una ranura para introducir el dinero necesario para hacer fotocopias.

La Wellgate Centre Central Library cuenta también con una biblioteca infantil, que ofrece a sus pequeños usuarios desde una sala para cambiar pañales hasta un servicio de acceso libre a Internet. Se trata de un terminal puesto a disposición de los niños menores de 14 años, si bien los menores de 10 deben estar acompañados por un adulto.

Los niños pueden navegar por la red de lunes a viernes, de 9:30 h. a 19:00 h. y el sábado de 9:30 h. a 17:00 h. Se aconseja realizar una reserva, aunque se puede utilizar el ordenador si se encuentra vacío. Las sesiones, de 30 minutos de duración, son gratuitas; imprimir hasta 10 copias es también gratuito, aunque a partir de las 10 primeras se cobran 10 peniques por copia. Aunque las instrucciones que aparecen en la pantalla inicial están muy simplificadas, los niños cuentan siempre que lo necesitan con la ayuda de un bibliotecario.

Padres y bibliotecarios coinciden en que, de igual modo que no se debe permitir a los niños hojear determinadas revistas o asistir a la proyección de ciertas películas, tampoco se les debe permitir el acceso a algunas páginas web. Y no se trata sólo de pornografía, también podrían acceder a lugares con contenidos racistas, en los que se dé información sobre explosivos, etc.; además, existe también el riesgo de que los niños distribuyan alegremente sus señas y número de teléfono. Pues bien, para resolver estos problemas se han creado los sistemas de control de la Web para menores. Existen casi veinte servicios de este tipo, todos ellos en inglés. Algunos controlan el acceso a lugares donde se utilizan palabras prohibidas, otros se limitan a dejar acceder únicamente a aquellos lugares donde hay constancia de que no existen contenidos ofensivos. De paso, algunos de estos programas impiden también que el niño borre o altere sin querer el contenido del disco duro. Estos servicios suelen tener nombres muy expresivos tales como CyberSitter (cibercanguero), NetNanny (niñera de la Red) o CyberPatrol (ciberpatrulla). Este último es el que se utiliza en Dundee, y los bibliotecarios –aunque coincidían en afirmar que el filtro es necesario– también bromeaban sobre sus limitaciones y me contaban riéndose que al saber de mi visita buscaron Spain

y se encontraron con que el ordenador les denegaba el acceso por incluir Spain otra palabra, «pain», que significa dolor, sufrimiento, pena, con connotaciones claramente negativas. Existe también la posibilidad de crear lo que en inglés se denomina un «jardín», una selección de lugares a los que se puede acceder. La biblioteca infantil de Dundee está suscrita a CampusWorld, proveedor de material educativo y acceso controlado a una serie de aplicaciones de Internet en las que los materiales han sido considerados adecuados para los niños. Entre estos materiales encontramos información sobre lenguas modernas, artes plásticas, geografía y ciencia.

La experiencia con los niños se considera enormemente positiva, ya que a los niños no sólo les resulta divertida la navegación por la red, sino que además les ayuda a conseguir informaciones para sus tareas escolares. Algunos de ellos afirman que es más fácil encontrar información en Internet que en los libros y les encanta la forma en que está presentada. Los niños de menor edad tienen problemas a la hora de escribir las palabras o teclear correctamente las direcciones, por lo que requieren la ayuda de una persona mayor para no quedar decepcionados con las búsquedas. En los más pequeños los problemas son incluso físicos, bien porque su mano no puede abarcar el ratón o porque son incapaces de coordinar el movimiento de la mano y el de los ojos. Los niños más mayores, sin embargo, pasan con avidez de un enlace a otro e incluso esperan resignados –a diferencia de los pequeños, que se aburren –la aparición de los gráficos.

## CONCLUSIONES

En primer lugar hay que destacar el enorme interés que muestran todos los bibliotecarios escoceses por este tema y el esfuerzo tan grande que están realizando para que la instalación de Internet en todas las bibliotecas públicas sea una realidad. Están convencidos de que ofrecer este servicio ha de ser una función más de las bibliotecas públicas. Destacan el hecho de que cada vez hay más información que aparece únicamente en forma electrónica y creen que es necesario ponerla a disposición de todos los usuarios para que puedan acceder a ella quienes no tienen suficientes recursos económicos, dado el elevado coste de estas nuevas tecnologías. Sin embargo, se aprecia cierta discriminación por motivos geográficos, ya que la mayor parte de los terminales se encuentra por el momento en zonas urbanas. El interés por parte de los usuarios es también evidente, como se desprende de las estadísticas.

Respecto a las instalaciones, de las dos formas de conexión existentes, la conexión dial up –que se establece telefónicamente y en la que los datos se transmiten al PC a través de un módem– y la conexión directa, la primera es la más utilizada, puesto que la segunda resulta mucho más costosa. El primer tipo de conexión resulta lento y poco fiable, mientras que el segundo permite transferir más datos y a mayor velocidad; trabajar con esta última conexión es algo que los bibliotecarios consideran muy deseable. El proveedor es casi siempre Pipex y en ocasiones Demon. Los PCs utilizados son en casi todos los casos Pentium o como mínimo 486, y el programa de navegación prácticamente siempre Netscape.

En lo que se refiere al tipo de acceso, alegra comprobar que las bibliotecas conectadas a la red, aunque sean minoría, permiten una utilización grande del servicio (WWW, correo electrónico, listas de distribución, grupos de debate, conversación en tiempo real, FTP, Telnet, Gopher), prestando un servicio de máxima calidad. Consideran la conexión a Internet simplemente como un primer paso y aportan además otros datos: información general sobre la biblioteca (funciones, estructura, servicios, horarios, etc.), inclusión de catálogos en línea, información bibliográfica por correo electrónico, selección de bookmarks de interés general, novedades de la biblioteca, documentos a texto completo, conexiones con otros servidores de información de interés, etc.

Aunque en algunos casos los bibliotecarios han recibido asesoramiento y han visitado otros centros, en general da la impresión de que se trabaja muy aisladamente, de que no existe suficiente cooperación a nivel nacional y mucho menos a nivel internacional. Ayuda poco también la falta de bibliografía sobre el tema y la escasez de directorios de proyectos, tanto a nivel nacional como internacional.

Existen algunos proyectos dedicados a resolver este problema de la falta de cooperación que están realizando una gran labor para evitar la duplicación de esfuerzos y propiciar la difusión de la información.

En Escocia existe SLAINTE (Scottish Libraries Across the Internet), que ofrece información y asesoramiento a los bibliotecarios escoceses, desde el horario de apertura de una biblioteca determinada hasta foros electrónicos de interés para los bibliotecarios, noticias del mundo bibliotecario, directorios de bibliotecarios, etc. A nivel nacional encontramos organismos como UKOLN (United Kingdom Office for Library and Information Networking), que aconseja a las bibliotecas del Reino Unido sobre la instalación de redes informáticas. El mayor proyecto de este tipo, a nivel nacional, es EARL, diseñado para coordinar la respuesta de las bibliotecas públicas a Internet. Ofrece consejo y personal cualificado e intenta coordinar actividades, a fin de que tanto la instalación como el mantenimiento de los servicios de Internet se realicen de la forma más eficaz. También, aunque no se trate de proyectos propiamente dichos, hay que citar los foros de Internet, en los que se debaten informaciones de interés para la profesión. En lo que se refiere a la formación de bibliotecarios y usuarios, es de gran importancia la colaboración con las bibliotecas universitarias, por ser ellas pioneras en este tema.

A excepción de los proyectos experimentales de corta duración, se cobra el acceso a Internet, lo que obliga a ofrecer servicios de gran calidad para atraer usuarios. Sin embargo, todos los bibliotecarios están de acuerdo en que es mejor ofrecer el servicio de Internet, aunque no sea de forma gratuita como ellos desearían, que no ofrecerlo. En algunos casos se estudia la posibilidad de una colaboración con una empresa privada, que instala el servicio en un lugar de la biblioteca, cobra a sus clientes y da a la biblioteca una parte de los beneficios a cambio de cederle el espacio. Son proyectos caros, no sólo por la inversión en instalaciones, sino también en personal, asesoramiento, cursos de formación, etc. Pero los bibliotecarios apuestan fuerte por las nuevas tecnologías y son partidarios de que se les destine gran parte de los presupuestos.

Las bibliotecas escocesas, conscientes de que la dotación que reciben de los ayuntamientos es insuficiente, han conseguido que parte del dinero de la lotería nacional vaya a parar a ellas. Esto es un gran logro, muy celebrado por todos, pero en general lo que se observa es que intentan explotar sus propios recursos para financiarse. La Central Public Library de Edimburgo, por ejemplo, vende calendarios, postales, etc. Recientemente han saltado a la prensa varios escándalos porque algunas bibliotecas públicas han llegado incluso a vender el fondo antiguo no utilizado o han recortado el presupuesto destinado a la compra de libros para invertirlo en nuevas tecnologías.

Rhona Arthur, presidenta de la Scottish Library Association, destaca con entusiasmo la enorme repercusión que tendrá para las bibliotecas británicas la aprobación por el gobierno del denominado «Networking Plan». El plan, desarrollado por el Department of Culture, Media and Sport (Ministerio de Cultura, Medios de Comunicación y Deportes) y actualmente disponible en la red, propone la creación de una infraestructura de redes informáticas de bibliotecas públicas para el año 2002. Una agencia central se encargaría de coordinar los asuntos relativos a la formación, financiación, política y especificaciones técnicas. El plan contempla la conexión de todas las bibliotecas británicas a Internet, lo que supondría un coste de 750 millones de libras aproximadamente. La consecución de los objetivos fijados por el plan queda supeditada a la modificación de la ley que actualmente regula la distribución de los fondos procedentes de la lotería nacional, cuestión que actualmente está siendo debatida en el Parlamento.

Hay que recordar que proyectos como los aquí reseñados son todavía algo excepcional, que la mayoría de las bibliotecas no ofrecen acceso a Internet a los usuarios, en otras como en las de Glasgow sólo lo utiliza el personal bibliotecario y en otras ni siquiera la plantilla. Pero es gratificante comprobar que, aunque las bibliotecas públicas están dando los primeros pasos en este terreno, el avance es muy rápido. Tan rápido que al escribir estas líneas es imposible evitar el sentimiento de no poder apresar la realidad, de que cuando esta memoria se publique la situación habrá cambiado mucho, y para bien, porque los ideales están muy claros. Sin duda habrá entonces muchos más proyectos y algunos de los aquí presentados ya serán servicios.

Finalmente, quiero dar las gracias a la encargada de personal de la Biblioteca Central de Edimburgo, que me ayudó a coordinar mis viajes, así como a todos los bibliotecarios escoceses por la amabilidad con que me trataron y me transmitieron sus informaciones.

(Junto a la memoria se incluyen algunas fotocopias de los formularios de trabajo utilizados para la fabricación de estadísticas, por si pudieran resultar de alguna utilidad).

## BIBLIOGRAFÍA

- ORMES, SARAH Y DEMPSEY, LORCAN. The Internet, Networking and the Public Library. London : Library Association Publishing, 1997.
- PROYECT EARL (Electronic Access to Resources in Libraries): Networking for Public Libraries' Information and Resource Sharing Services via the Internet. West Yorkshire : British Library Research and Innovation Centre, 1997.
- MCCLURE, C., BERTOT, J. Y ZWEIZIG, D. Public Libraries and the Internet: Study Results, Policy Issues, and Recommendations. Washington, D.C. : National Commission on Libraries and Information Science, 1994.

## DIRECCIONES

<http://www.earl.org.uk/>  
[http://www.almac.co.uk/business\\_park/slainte/index.html](http://www.almac.co.uk/business_park/slainte/index.html)  
<http://www.ukoln.ac.uk>  
<http://www.kweb4.cableinet.co.uk/nettie/>  
<http://www.ebs.hw.ac.uk/EDC/CapInfo/welcome.htm>  
<http://www.ccis.org.uk/clipe/>  
<http://www.south-ayrshire.gov.uk>  
<http://html/centlib/welcome.htm>

**Edinburgh City Libraries**  
**INTERNET QUESTIONNAIRE**

We are conducting a survey into the use of the Internet in the Central Reference Library. After your session, please could you help us by filling out this questionnaire and handing it in at the enquiry desk.

DATE \_\_\_\_\_

**ABOUT YOURSELF**

Male

Female

Age Group    Under 16       17-21       22-29       30-39   
                   40-49       50-59       60-69       70+

**Employment/Education profile**

Full Time Employment   
 Part Time Employment   
 Self Employed   
 Student       If so    School?     College/University?   
 Unemployed   
 Housewife/husband   
 Registered Disabled   
 Carer   
 Retired

Do you live in the Edinburgh area?      Yes       No

If you do what is your postcode?

If not, are you,

Visiting       If so    UK?       Abroad?   
 Working   
 Studying   
 Other (Please give details)

**ABOUT THE INTERNET**

Have you used the Internet before?      Yes       No

If Yes, where,

School   
 College/University   
 Internet Cafe   
 Home Use   
 Other (Please give details)

What were you using the Internet for today?

Searching the World Wide Web   
 Study/Homework   
 Newsgroups   
 Jobhunting   
 Games   
 Other (Please give details)

**If searching the World Wide Web, which sites did you visit?**

**How easy did you find the Internet to use?**

Easy  Fairly Easy  Difficult  Very Difficult

**If difficult/very difficult to use, what problems did you have?**

**Did you find the information you were searching for?**

All  Some  Too much  None

**If none, what information were you looking for?**

**Did you find the help available**

Good  Fair  Poor

**Did you visit the Edinburgh Libraries Homepage? Yes  No**

**Would you use the Internet Service again? Yes  No**

**The Internet Service is provided free at the moment. Would you be prepared to pay for using the service?**

Yes  No

**If yes, how much would you be prepared to pay per hour? \_\_\_\_\_**

**Where did you hear about this service?**

Publicity Leaflet

Other (*Please give details*)

**We welcome any comments and suggestions on the Internet Service. Please use space below.**

**Thank you for your help in filling out this questionnaire**

## Craigmillar Library Internet Questionnaire

### ABOUT THE INTERNET

Have you used the Internet before?      Yes      No

If yes, where?      School  
College/University  
Local Organisation e.g. CCIS  
Internet Cafe  
Home Use  
Other *(Please give details)*

What were you using the Internet for today?      Searching the World Wide Web  
Study/Homework  
Newsgroups  
Job Hunting  
Games  
Other *(Please give details)*

If searching the World Wide Web, which sites did you visit?

How easy did you find the Internet to use?      Easy  
Fairly Easy  
Difficult  
Very Difficult

Did you experience any of the following problems during use?      Disconnection  
System crashing  
Slowness  
Other *(Please give details)*

Did you find the information/sites that you were searching for?      All  
Some  
None

If None, what information/sites were you looking for?

Did you request help during your session?      Yes      No

If Yes, did you find the help available:      Good  
Fair  
Poor

Did you visit the Edinburgh City Libraries Homepage?      Yes      No

Would you use the Internet service again?      Yes      No

The Internet Service is currently provided free, on a trial basis.  
Would you be prepared to pay for using the service?      Yes      No

If yes, how much would you be prepared to pay per hour?      £1.00-£2.00  
£2.00-£3.00  
Over £3.00

Where did you hear about this service?      Publicity Leaflet  
Local Newspaper  
Local Organisation  
Friend  
Other *(Please give details)*

We welcome any additional comments and suggestions on the Library Internet Service.  
Please use the space below or overleaf

**Thank you for your help in filling out this questionnaire**

**South Ayrshire CyberCentre**

**Learners Questionnaire**

*This questionnaire has been created to enable staff to assess your learning requirements. Please fill in as much as possible and hand it in to a member of staff. We have tried to make it as straightforward as possible, but it may not suit everyone so please ask staff for help.*

<b>Name:</b>	<b>Date:</b>
	<b>Tel. No:</b>

1. If you haven't used a computer before, please go to question 2.

If you have used a computer before please answer the following:

a. What kind of computer have you used?

b. What computer program/s have you used?

2. Do you have a computer at home? If yes please answer the following:

a. What type of computer is it?

b. Do you have either of the following on your computer?

Windows 3.1		Windows 95	
-------------	--	------------	--

c. Please specify as far as possible what software you have on your machine?

3. Have you any keyboard skills?

Yes	No
-----	----

**South Ayrshire CyberCentre**

4. What do you feel is your level of competence?

Level	Tick	Level	Tick	Level	Tick
beginner		intermediate		advanced	

5. Are you interested in learning how to use computers for any of the following reasons?  
(please tick the one(s) which are most appropriate)

	Tick
To find a new job.	
To change jobs	
To keep up with changes at work	
For fun	
To be creative	
In relation to studies	
Other (please specify)	

6. Please tick the types of software programs you would be interested in learning.

*The computers in the CyberCentre are IBM Compatible and are running Windows 95.*

<b>Wordprocessing</b> <i>'for typing, creating written material ie. letters reports, you also can include pictures'</i> eg. Word	<b>Spreadsheets</b> <i>'for number work, calculations, producing charts etc.'</i> eg. Excel	<b>Databases</b> <i>'for storing information ie. names &amp; addresses or a library catalogue of books'</i> eg. Filemaker Pro, Microsoft Access	<b>Desktop Publishing</b> <i>'for combining words and pictures, ie. newspaper layouts etc.'</i> eg. Adobe Pagemaker 6
<b>Graphics</b> <i>'for producing artwork, drawings etc.'</i> eg. Corel Draw	<b>Computer Programming.</b> eg. Delphi	<b>Communications</b> eg. Internet - World Wide Web, E-mail, FTP IRC, Gopher, Telnet, Newsgroups.	<b>Integrated</b> <i>'a software program which includes the facilities of a wordprocessor, spreadsheet, database, basic graphics'</i> eg. Microsoft Works

*(If the list above does not make any sense to you ask a member of staff to clarify it for you.)*

**FOR STAFF USE ONLY**

Aim	Software Recommendation