

## Bibliotecas y privacidad: los nuevos retos digitales

JUAN VOUTSSÁS MÁRQUEZ

**D**urante mucho tiempo, las bibliotecas han defendido el derecho a la privacidad de sus usuarios. Desde 1939, la ALA (American Library Association) adoptó un conjunto de principios conocido como la “Declaración de Derechos de la Biblioteca”. Entre otras cosas, establece que lo que alguien decida leer no compete a nadie más, y no hay ninguna razón para que el gobierno, organizaciones o personas interfieran. En su versión actual, establece:

[...] la privacidad es esencial para el ejercicio de las libertades de expresión, de pensamiento y de asociación. La falta de privacidad y confidencialidad disminuye las opciones de los usuarios, suprimiendo así el acceso a las ideas. La posibilidad de vigilancia, ya sea directa o a través del acceso a los registros del discurso, la investigación y la búsqueda, socava una sociedad democrática” (ALA, 1939).

La IFLA (Federación Internacional de Asociaciones de bibliotecas) también se pronunció al respecto desde hace décadas. Sus principios parten de acuerdo con el Artículo 19 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, entre los cuales la libertad de acceso a la información y la libertad

de expresión son principios fundamentales para nuestra profesión, y específicamente, la privacidad como parte integral de la salvaguarda de esos derechos. El Artículo 12 de la Declaración Universal incluye a la privacidad como un derecho humano, de forma que “nadie será objeto de injerencias arbitrarias en su privacidad, su familia, su domicilio o su correspondencia, ni de ataques a su honra o a su reputación”. La privacidad es fundamental para el acceso y uso de información sin temor a las consecuencias.

Estos principios quedan reflejados explícitamente en el Manifiesto de la IFLA sobre Internet: “[...] Los servicios bibliotecarios y de información... tienen la responsabilidad de... esforzarse por garantizar la privacidad de sus usuarios y que los recursos y servicios que utilicen sean confidenciales” (IFLA, 2015). El Código de Ética de la IFLA considera además principios fundamentales el respeto a la privacidad personal, la protección de datos personales y la confidencialidad en la relación entre el usuario y el servicio bibliotecario o de información.

A partir de estos principios, una inmensa cantidad de bibliotecas en el mundo implementaron sus propias políticas individuales de la privacidad y confidencialidad de los usuarios dentro de sus servicios bibliotecarios y de información. Durante décadas, antes del mundo digitalmente globalizado, esta tarea resultó relativamente sencilla, ya que la consulta de catálogos en soportes tradicionales, de índices impresos, etc., no implicaba asociación entre el usuario y sus intereses. El único punto de registro entre usuario y material consultado eran las papeletas de préstamo, las cuales por lo mismo fueron siempre destruidas una vez que el libro era devuelto, y las tarjetas de préstamo sustituyeron con frecuencia el nombre del usuario por un número de credencial que hacía imposible para los externos la asociación de

nombres. Las bibliotecas que llevaron registros de préstamo microfilmados –como aquellos del tipo Recordak<sup>1</sup> hacían de tiempo en tiempo un descarte de esos registros, precisamente con miras a la confidencialidad. Todas las bibliotecas que han extraído estadísticas de uso de las colecciones lo hicieron desde siempre de forma anónima, también debido a principios de privacidad. Los primeros años de los servicios de consulta y documentación ofrecidos por las bibliotecas a través de sus propios computadores les permitía el control total sobre el acceso y por tanto sobre la privacidad de sus usuarios. Cuando el material estaba dentro de sus computadoras, las bibliotecas podían controlarlo totalmente y evitar su acceso no autorizado.

Desgraciadamente, entre los males que trajo la globalización de datos en el mundo electrónico, están los ataques a la privacidad y a la confidencialidad de datos personales. Obviamente, esto no es privativo de las bibliotecas, pero sin duda también las afecta y requiere de su atención.

La vigilancia electrónica, la interceptación de comunicaciones digitales y la recopilación a gran escala de datos personales tienen en la actualidad un impacto negativo sobre la libertad de expresión y la libertad de información. En reconocimiento de lo anterior, la Asamblea General de las Naciones Unidas adoptó en 2013 y 2014 varias resoluciones sobre el “Derecho a la privacidad en la era digital,” conminando a todos los países a “respetar y proteger el

---

1 La máquina Recordak era un dispositivo de microfilmación usado en bibliotecas desde principios de los años cuarenta para administrar los préstamos: en vez de escribir el nombre del usuario en la tarjeta de préstamo y guardarla con su credencial como era usual, al presionar un botón se microfilmaban juntos y al instante la credencial, la tarjeta del libro y la fecha de vencimiento. No había que guardar papeles, lo cual agilizó grandemente el proceso de circulación. Las bibliotecas que utilizaban estos dispositivos los usaron hasta bien entrados los años ochenta.

derecho a la privacidad, incluido el contexto de la comunicación digital”.

En 2007, Amazon lanzó su e-reader Kindle para el acceso y distribución de libros digitales. Guion (2012) comenta que en 2011 esta empresa, y algunos de sus distribuidores como Overdrive, anunciaron un acuerdo para permitir que las bibliotecas prestasen libros a los propietarios de Kindle. Poco después Amazon comenzó a enviar mensajes de mercadeo a los usuarios cuyos períodos de préstamo estaban a punto de expirar. Esos mensajes contenían un recordatorio de que cuando el período de préstamo expirara, el libro desaparecería del dispositivo: ¿No le gustaría a usted usuario comprar el libro? Ah, y si usted hizo cualquier tipo de notas o marcas en su copia prestada, estas le serán incluidas en su copia comprada.

Las prácticas y políticas de privacidad de Amazon fueron de inicio completamente contrarias a la Declaración de Derechos de la Biblioteca y a otras políticas clave de privacidad en ella:

- Amazon requiere que los usuarios de Kindle inicien sesión con sus cuentas de Kindle para recibir libros prestados.
- Las cuentas Kindle requieren una tarjeta de crédito. La política de la biblioteca dicta que todos los usuarios tienen igual acceso a los materiales de la biblioteca, independientemente de sus recursos financieros.
- Amazon recopila y conserva datos personales sobre los prestatarios.
- Amazon utiliza los datos personales para mejorar su comercialización.
- Amazon envía mensajes personalizados a los usuarios de las bibliotecas.

- Además de los datos personales, Amazon mantiene un registro de cómo los usuarios de las bibliotecas utilizan los libros electrónicos ¿Quizás algo más que notas y resúmenes?
- Cualquiera que sea la información que Amazon guarde, puede revelarla a terceros.<sup>2</sup>

Obviamente estas políticas contravienen totalmente los principios de privacidad de las bibliotecas. Si bien estas se han suavizado, ello no es debido a la buena voluntad de las empresas, sino al endurecimiento de las leyes de privacidad en muchos países del mundo, y a la reiterada e insistente gestión de las bibliotecas al respecto.

Amazon no es la única en la adopción de políticas contrarias a las posiciones bien establecidas de las bibliotecas, las cuales van más allá de la privacidad. De hecho, todo el concepto actual de gestión de derechos digitales existe para que los editores puedan limitar lo que los clientes pueden hacer con un producto después de haberlo comprado. Como ejemplos y según la revista de la ALA, Penguin Random House Group vende sus libros digitales a las bibliotecas con sobrepuestos tres a cuatro veces mayores que el precio al público; no impone limitaciones de tiempo. HarperCollins no impone sobrepuestos, pero limita el número de veces de préstamo a 26; después de eso la biblioteca debe comprar otra vez una licencia del libro. Macmillan tiene sobrepuestos del doble o el triple y limita su uso a dos años o 52 préstamos, lo que ocurra primero. Simon & Schuster impone cierto sobrepuesto, y limita la licencia de bibliotecas a un año.

---

<sup>2</sup> Véanse: Amazon conditions of use <https://www.amazon.com/gp/help/customer/display.html?nodeId=508088> y Amazon privacy notice. <https://www.amazon.com/gp/help/customer/display.html?nodeId=468496>

Hachette Book Group impone un sobreprecio de tres a cuatro veces para bibliotecas; no impone límites – ALA Magazine (2015). Esas limitaciones al uso derivadas de los modelos de comercialización han obstaculizado el préstamo de libros electrónicos dentro de las bibliotecas en múltiples formas: los proveedores inventaron el embargo de libros por seis a doce meses; (el libro no está disponible para bibliotecas durante ese lapso inmediatamente después de publicado); la obligación de comprar licencias múltiples, el libro electrónico que se bloquea para los demás cuando algún usuario lo está usando, impedimentos para el “préstamo a domicilio”, direcciones IP (Internal Protocol) restringidas, el libro que sólo existe en el servidor del proveedor, etc. Todos estos son esquemas forzados que van en contra del espíritu del libro, y a pesar de los años que lleva ya el e-libro, sus modelos comerciales en el campo de las bibliotecas todavía dejan mucho qué desear, desde el punto de vista de los usuarios. En suma, son modelos comerciales de muy baja calidad, y obviamente la calidad es factor para la confianza.

Las bibliotecas han luchado y siguen luchando para defender a sus usuarios y mejorar estos modelos de comercialización. Cuando los usuarios compran directamente los libros a las editoriales electrónicas, poco pueden hacer las bibliotecas; las condiciones de los editores en cuanto a privacidad son por lo general muy abusivas. Por ejemplo, la “Política de Privacidad” vigente de la tienda iStore de Apple —en la cual están sus libros— consigna: “La recolección y uso de información personal consiste en datos que la empresa puede utilizar para identificar o contactar a una cierta persona. Se le puede solicitar a usted que proporcione su información personal en cualquier momento que esté en contacto con iStore o con una compañía afiliada a ella. iStore y sus afiliados pueden compartir esta información

personal entre sí y utilizarla de acuerdo con esta ‘política de privacidad’. También pueden combinarla con otra información para proporcionar y mejorar nuestros productos, servicios, contenidos y publicidad. No es obligatorio que proporcione la información personal que hemos solicitado, pero si decide no hacerlo, en muchos casos no podremos proporcionarle nuestros productos o servicios ni responder a las preguntas que usted pueda tener... Podemos recopilar información tal como ocupación, idioma, código postal, código de área, identificador único del dispositivo, URL de referencia, ubicación y zona horaria en la que se utiliza un producto iStore para poder comprender mejor el comportamiento de los clientes”.<sup>3</sup>

Si el usuario quiere aceptar estas condiciones cuando compra un texto digital a un proveedor, muy su gusto y decisión. El problema se vuelve grave cuando estas condiciones han tratado de ser extendidas a las bibliotecas, para quienes obviamente son del todo inaceptables. Tal vez sea una de las razones por las que el libro electrónico no haya proliferado a gran escala en las bibliotecas. Entre todos los inconvenientes de esos modelos comerciales, el rubro de la privacidad y el respeto a los datos personales se ha ido convirtiendo en uno de los temas más candentes, ya que las bibliotecas y sus usuarios enfrentan retos cada vez mayores:

- Fuera del entorno institucional, los proveedores de servicios comerciales y contenidos utilizados por las bibliotecas y otros servicios de información pueden y quieren recopilar datos sobre las búsquedas, actividades y transacciones de

---

<sup>3</sup> Política de privacidad de la tienda iStore: <http://istore.ltd/en/legal/privacy-policy/>

los usuarios, o introducir en las bibliotecas la recopilación de datos como condición para la prestación de sus contenidos o servicios.

- Los servicios en la nube que alojan sistemas bibliotecarios pueden recopilar, almacenar y transferir datos de los usuarios al margen de la institución bibliotecaria o de información.
- Casi todas las aplicaciones que se ofrecen para dispositivos móviles recopilan datos sobre la identidad, localización, preferencias y costumbres de sus usuarios. Muchas de las utilizadas por los servicios bibliotecarios o de información lo hacen con regularidad y comparten esos datos con terceras partes. En especial aquellas que son “gratuitas” para el usuario. Recuérdese el conocido adagio de la comercialización electrónica que afirma. “cuando no pagas por un producto o servicio en la red, inevitablemente el producto eres tú”.

Por lo mismo, existen varios aspectos en lo relativo a privacidad que las bibliotecas contemporáneas deben atender:

- Los bibliotecarios deben conocer los alcances y condiciones de las leyes de protección de datos personales –en especial las vigentes en su país– para poder aplicarlas y exigirlos.<sup>4</sup>
- Revisión y certificación por parte de la biblioteca de las condiciones de privacidad de los proveedores de servicios documentales a los que está suscrita.

---

<sup>4</sup> México. Ley General de protección de datos personales en posesión de sujetos obligados. Publicada el 26 de Enero de 2017. <http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGPDPPSO.pdf>

- Revisión y certificación por parte de la biblioteca de las condiciones de privacidad de los proveedores de aplicaciones usadas generalmente en la biblioteca.
- Privacidad de la búsqueda en catálogos de la biblioteca.
- Privacidad de los registros de préstamo.
- Seguridad en la red interna de la biblioteca, en especial la inalámbrica, para evitar intrusiones en los datos de los usuarios.
- Seguridad y privacidad especial para usuarios jóvenes/niños.
- Privacidad en las redes sociales de la biblioteca.
- Privacidad de necesidades especiales de los usuarios.
- Seguridad de las computadoras de la biblioteca para evitar el sembrado de “malware” tendiente a espiar o a extraer información de usuarios.
- Cifrado de datos sensibles de los registros de usuarios colectados por la biblioteca.
- La biblioteca debe anonimizar al máximo los datos usados por ella para estadística y retroalimentación.
- Advertencia, asesoría y capacitación a los usuarios por parte de la biblioteca acerca de riesgos de seguridad al utilizar buscadores y herramientas que no pertenecen a la biblioteca.
- Las bibliotecas deben rechazar siempre aquellos proveedores y servicios que no cumplan con las condiciones mínimas de privacidad de usuarios, y advertir a otras bibliotecas al respecto.

Estos aspectos deben ser desarrollados indispensablemente por toda biblioteca que cuente con servicios electrónicos, y por lo mismo debe implementar acciones en cada uno de los rubros que le competan. Todo ello debe ser revisado y certificado nuevamente con cierta periodicidad, pues pierden vigencia con el tiempo y nuevos elementos son introducidos de tiempo en tiempo.

Como conclusiones, pueden reseñarse aquí las recomendaciones de IFLA contenidas en su “Declaración sobre la privacidad en el entorno bibliotecario”:

- Los servicios bibliotecarios y de información deben favorecer y respetar la privacidad como principio y en la práctica.
- Los servicios bibliotecarios y de información deben sumarse a los esfuerzos e iniciativas nacionales, regionales e internacional por proteger la privacidad y los derechos digitales de cada persona, así como fomentar el estudio y la reflexión de sus profesionales al respecto.
- Los servicios bibliotecarios y de información deben luchar contra la vigilancia o monitorización electrónica así como cualquier tipo de recopilación ilegítima de datos personales o de información relativa al comportamiento de los individuos que pudiera comprometer su privacidad y menoscabar su derecho a recabar, recibir y distribuir información.
- Los servicios bibliotecarios y de información deben tomar medidas para limitar la recopilación de información personal sobre sus usuarios y los servicios que utilizan, y cuidar acuciosamente esos datos.

- Si bien no se puede evitar por completo el acceso y vigilancia de los gobiernos de los datos de los usuarios, los servicios bibliotecarios y de información deben asegurarse de que la intrusión gubernamental en la información o en las comunicaciones de los usuarios se basa en principios legítimos para tal fin y que son necesarios y proporcionales para objetivos legítimos, como por ejemplo, los descritos en los “Principios Internacionales sobre la Aplicación Práctica de los Derechos Humanos en la Vigilancia de las Comunicaciones”.<sup>5</sup>
- Cuando los servicios bibliotecarios y de información ofrezcan acceso a recursos, servicios, aplicaciones o tecnología que pueda comprometer la privacidad de los usuarios, las bibliotecas deben cuidar que los usuarios estén plenamente conscientes de las implicaciones que esto conlleva y proporcionar asesoría, orientación y capacitación sobre la protección de datos y de la privacidad.
- Los servicios bibliotecarios y de información deben favorecer la capacidad de los usuarios de sopesar los riesgos y beneficios de sus sistemas y comunicaciones y del uso de servicios en Internet, emprender acciones legales y tomar decisiones bien informadas.
- La protección de los datos y de la privacidad deben formar parte de la alfabetización informacional y de medios por parte de los usuarios

---

<sup>5</sup> Principios Internacionales sobre la Aplicación Práctica de los Derechos Humanos en la Vigilancia de las Comunicaciones. Mayo 2014. <https://necessaryandproportionate.org/es/necesarios-proporcionados>.

de los servicios bibliotecarios y de información. Esta formación debe incluir el uso de herramientas especializadas para la protección de su privacidad.

- La formación de los profesionales de la bibliotecología y la documentación debe incluir prácticas y principios para la protección de los datos y de la privacidad en un entorno conectado en red.

Como conclusión, puede establecerse que las bibliotecas contemporáneas enfrentan un gran reto en lo relativo a la privacidad de sus usuarios el cual —no siendo nuevo de origen— sí tiene ingredientes nuevos derivados el mundo digital que deben ser replanteados, estudiados y atendidos por las bibliotecas para continuar salvaguardando ese aspecto tan importante como lo es la protección de la privacidad y los datos personales de sus usuarios.

## BIBLIOGRAFÍA

- ALA. 2019. *Bill of Rights 1939*. <http://www.ala.org/advocacy/intfreedom/librarybill>
- ALA - American Library Association. 2015. "American Libraries Magazine." <http://americanlibrariesmagazine.org/wp-content/uploads/2015/04/BigFiveEbookTerms042215.pdf>
- Guion, David. 2012. *Libraries, ebooks, and the freedom to read*. <https://www.allpurposeguru.com/2012/12/libraries-ebooks-and-the-freedom-to-read/>
- IFLA. 2015. *Declaración de la IFLA sobre la Privacidad en el Entorno Bibliotecario*. <https://www.ifla.org/DE/node/9811>