

# Clients virtuals i comunitat local: reflexions des d'una biblioteca pública

**Roser Lozano**

**RESUM:** *Internet ha significat per a les biblioteques públiques un evident impuls al desenvolupament dels serveis d'informació local i comunitària. La biblioteca pública té una funció múltiple com a proveïdora, generadora de serveis i de productes d'informació virtuals, i també organitzant i fent circular virtualment entre la comunitat la informació generada per altres agents socials, culturals i econòmics. Al web de la Biblioteca Pública de Tarragona (d'ara endavant BPT), iniciat el 1998 gràcies al finançament privat, es prioritzaren aquests serveis d'informació local i comunitària per a atendre dos perfils de clients virtuals: els ciutadans i els clients institucionals. Des de llavors, l'avaluació i la interacció constant amb la nostra comunitat ha facilitat que sigui un web útil, en constant transformació i renovació de serveis. El web de la BPT serveix per a captar clients virtuals i convertir-los en clients reals de la biblioteca i a la inversa, la BPT treballa a favor de l'e-inclusió, creant clients virtuals i disminuint la bretxa digital de la nostra comunitat a través de programes específics.*

*D'altra banda, Internet ha passat de ser considerada una autopista de la informació a ser considerada cada vegada més un lloc de trobada gràcies a les noves formes de comunicació i de relació que modifiquen de manera important les possibilitats d'acció de la biblioteca pública i marquen línies d'actuació per al futur immediat.*

**MOTS CLAU:** biblioteques públiques, serveis d'informació local, informació comunitària, serveis virtuals d'informació, llocs web, Biblioteca Pública de Tarragona.

## 1 EL NOSTRE CONTEXT: CAP A LA SOCIETAT DEL CONEIXEMENT

Les biblioteques públiques són un puntal bàsic per al desenvolupament de la societat del coneixement. Internet, com a tecnologia global, com a autopista de la informació, es configura com la infraestructura bàsica que possibilita el desenvolupament de serveis, informacions i eines de procés que conformen en conjunt el que s'ha anomenat *infoestructura* d'aquesta nova societat.

**Roser Lozano. Biblioteca Pública de Tarragona. Directora.** <rlozano@gencat.net>

Comunicació presentada a la IFLA Pre-Conference M&M, São Paulo (Brasil), 18-20 agost 2004.

Article rebut el desembre de 2006.

La possibilitat de creació de serveis virtuals representa un impuls important per a la biblioteca pública i per a la generació de serveis d'informació, ja que per primera vegada en la seva història es troba amb Internet, un sistema de comunicació capaç de vehicular eficientment les seves actuacions d'extensió bibliotecària, facilitant l'ús dels serveis bibliotecaris i captant nous usuaris, ja que els ciutadans poden utilitzar la biblioteca les vint-i-quatre hores al seu domicili, trencant les barreres físiques i horàries.

A més Internet ha possibilitat que la biblioteca pública es fes «visible» a una gran part de ciutadans que no utilitzaven la biblioteca i ha facilitat l'intercanvi de serveis i informacions i la cooperació entre biblioteques i altres unitats d'informació.

Actualment, les biblioteques públiques tenen plantejat un triple repte: primer, el d'ajudar el ciutadà a dotar-lo de les habilitats necessàries per a convertir en coneixement —és a dir, en informació útil i pràctica—, la ingent informació a la qual ja s'accedeix; segon, a fer extensiu aquest dret d'accés al coneixement a tota la comunitat, superant i fent desaparèixer la ja reconeguda *bretxa digital*, i, finalment, constituir-se com una plataforma de la seva comunitat local oberta a la comunitat global i crear a través de la xarxa vincles d'identitat col·lectiva.

D'aquesta manera, el desenvolupament de la nova cultura estarà basada en l'heterogeneïtat, en l'impuls de les comunitats i identitats culturals locals enfront de l'homogeneïtzació cultural que podria arribar a imposar-se. Perquè la biblioteca pública, mitjançant la seva altra adreça virtual i mitjançant les seves accions correctores per a superar la *bretxa digital*, pot col·laborar al fet que el desenvolupament d'aquesta nova societat sigui més harmònic i més igualitari.

Al costat del desenvolupament d'aquesta nova societat, es desenvolupa també una nova cultura, la cultura virtual, digital o cibercultura, que és realment un canvi en l'essència mateixa de la cultura, una mutació important del concepte que s'ha produït per un canvi en el sistema de comunicació. Una nova cultura que implica la metamorfosi constant, que és global sense ser totalitària ni homogènia i que en la seva concepció planetària incentiva paradoxalment els localismes, les individualitats i la diversitat, ja que no existeix el sentit únic ni global. És la cultura de la universalitat per la suma d'interconnexions culturals homogènies. És, en definitiva, el ressorgiment de les diferències, de les singularitat i de l'heterogeneïtat.<sup>1</sup> La biblioteca pública ha de retrobar el seu lloc i ha de trobar el seu rol en aquesta nova cultura en expansió.

1. Pierre Levy, «Ciberespai i cibercultura» [en línia], *Digithum: revista digital d'humanitats*, núm. 1 (1999), <<http://www.uoc.es/humfil/digithum/digithum1/frames1.html>> [Consulta: 14/05/2004].

Així com les noves tecnologies han produït canvis radicals en la manera d'entendre l'economia, les organitzacions i el treball, també els han produït en la cultura, la política i els moviments socials. Això permet denominar-les *tecnologies de la intel·ligència*, terme utilitzat per diferents autors per a descriure aquelles tecnologies que provoquen salts quantitius en les formes culturals de la societat on apareixen, de manera que modifiquen les maneres d'entendre i construir la societat, les persones i les maneres de pensar. Així, després de l'escriptura i la impremta, arriba Internet, que crea la denominada *galàxia internet*.<sup>2</sup>

Les biblioteques públiques virtuals s'han de considerar part integrant d'aquesta *infoestructura* que s'ha de desenvolupar i d'aquesta *galàxia internet*. Els serveis virtuals es configuren com una autèntica biblioteca pública virtual al servei d'aquesta societat del coneixement que s'està construint i, per tant, incorpora al seu concepte connotacions de transformació constant, de singularitat i d'heterogeneïtat de models a desenvolupar.<sup>3</sup>

La realitat on es desenvolupen actualment les biblioteques públiques virtuals es pot definir com un espai tridimensional que integra el món real amb l'imaginari i permet eliminar les distàncies físiques i temporals. Aquesta realitat se situa en un espai virtual i no territorial (a diferència de les biblioteques físiques tradicionals) i on ningú disturba ningú, sinó que, al contrari, el nou espai bibliotecari virtual s'està conformant per la suma de les diverses aportacions; és un lloc de trobada informal i no jerarquitzat on es troben les biblioteques i nombroses unitats que generen informació i que aporten a la comunitat virtual les seves informacions i serveis específics, i la converteixen en oferta global.<sup>4</sup>

D'altra part, els mecanismes d'inclusió i d'exclusió socials varien segons el moment històric, i la biblioteca pública, com a servei públic que és, ha d'estar atenta a servir com a correctora de les desigualtats socials i culturals existents en un moment determinat. Aquesta societat del coneixement està desenvolupant una nova forma de marginació, la ja denominada *bretxa digital*, que implica la irrupció d'una nova discriminació o, millor dit, eixampla la bretxa social que ja existeix en sobreposar-se a les altres desigualtats socials encara no corregides.

2. Manuel Castells, *La galaxia internet: reflexiones sobre Internet, empresa y sociedad* (Barcelona: Plaza y Janés, 2001).

3. Roser Lozano, «La biblioteca pública virtual: un servei públic per als ciutadans del segle XXI». En: *Jornades Catalanes de Documentació* (7es : 1999 : Barcelona). *7es Jornades Catalanes de Documentació, EXPODOC 99: les biblioteques i els centres de documentació al segle XXI: peça clau de la societat de la informació* (Barcelona: Col·legi Oficial de Bibliotecaris-Documentalistes de Catalunya, 1999), p. 249.

4. *Ibid.*, p. 250.

Així doncs, entenem que la biblioteca pública no ha de perdre el tren de la innovació i de les noves tecnologies i ha d'atendre els nous ciutadans virtuals, però sense oblidar la seva funció bàsica i continuar essent un potent agent corrector de desigualtats socials.

## 2 ELS SERVEIS VIRTUALS I LA INFORMACIÓ CIUTADANA: ESTAT DE LA QÜESTIÓ

A Espanya, les biblioteques públiques continuen responent a un model de biblioteca en què preval bàsicament la funció cultural i recreativa i que ofereix uns serveis homogenis utilitzats per un percentatge mínim de la població —sobretot per nens i adolescents, que constitueixen el 59 % dels usuaris. Únicament el 18 % de la població major de 18 anys diu que utilitza les biblioteques públiques.<sup>5</sup>

Les necessitats d'informació dels ciutadans incideixen escassament en la planificació dels serveis bibliotecaris. A les biblioteques espanyoles mai no es desenvoluparen serveis d'informació a l'estil dels denominats *community information center* sorgits a les biblioteques anglosaxones als anys setanta per a atendre les necessitats d'informació derivades de les del desenvolupament de la vida quotidiana i de l'exercici dels drets del ciutadà i per a facilitar el desenvolupament personal i social de la comunitat.<sup>6</sup>

Actualment, els serveis d'informació a la comunitat manquen en general d'entitat pròpia a les biblioteques.<sup>7</sup> El cert és que el manteniment durant molts anys d'un model de biblioteca ancorada únicament en l'àmbit de l'oci i destinada bàsicament a un públic escolar, ha provocat una situació de *deficiència consentida*: el ciutadà pressuposa que la biblioteca no pot satisfer les seves necessitats més enllà del que tradicionalment ha fet i el bibliotecari no genera serveis d'informació.<sup>8</sup> A Espanya, els serveis d'informació al ciutadà s'han creat al marge de les biblioteques públiques.

5. Hilario Hernández, «Las bibliotecas públicas en España, una realidad abierta». En: Hilario Hernández (ed.), *Las bibliotecas públicas en España, una realidad abierta* ([Madrid]: Dirección General del Libro y Bibliotecas: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 2001), p. 18-19.

6. Ramona Domínguez Sanjurjo, *Nuevas formas de organización y servicios en la biblioteca pública* (Gijón: Trea, 1996), p. 152-179.

7. Ramona Domínguez Sanjurjo, José Antonio Merlo Vega, «La biblioteca pública al servicio de la comunidad». En: Hernández, Hilario (ed.), *op. cit.*, p. 211-213.

8. Roser Lozano, «Gestionar para cambiar: los retos de las bibliotecas públicas en la sociedad de la información y del conocimiento». En: Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas (1 : 2002 : València). *La biblioteca pública, portal de la sociedad de la información: actas* (Madrid: Ministerio de Educación, Cultura y Deporte), p. 425-434. Disponible també en línia a: <[http://travesia.mcu.es/documentos/actas/com\\_425.pdf](http://travesia.mcu.es/documentos/actas/com_425.pdf)> [Consulta: 30/03/2004].

La irrupció d'Internet facilita que per primera vegada en la història les biblioteques públiques, independentment de les seves dimensions, col·leccions i ubicacions geogràfiques, puguin convertir-se realment en una *finestra única d'informació* per a la seva comunitat i puguin deixar endarrere el seu paper de centre bàsic, generalista i enciclopèdic, ja que Internet permet accedir ràpidament a tota classe d'informació, sobretot a la informació especialitzada, útil i pràctica per al ciutadà. Cada vegada s'aposta més pel desenvolupament a Internet d'informacions i de serveis en línia dirigits als ciutadans, especialment per part de les administracions, institucions i empreses.

Malgrat la potencialitat de la biblioteca pública i com a continuació d'una història d'oblits i desencontres amb la nostra societat i amb els nostres polítics, les biblioteques públiques a Espanya han estat les grans oblidades en els projectes i programes posats en marxa per fomentar l'ús entre els ciutadans de les tecnologies de la informació i de la xarxa d'Internet i per a la creació de serveis d'informació. Generalment són les mateixes biblioteques públiques les que han de fer-se un espai i explicar el paper que poden desenvolupar en aquesta nova societat com a centres d'informació i de coneixement al servei de la seva comunitat.

Alhora que es desenvolupen a Internet serveis dispersos i que augmenta exponencialment la informació a la qual es té accés, s'és més conscient des de les biblioteques públiques que el ciutadà necessita també un accés organitzat a tota aquesta informació i és llavors quan es planteja entrar en l'espai virtual i recuperar la seva oblidada funció de centre d'informació: ha trobat en Internet el vehicle de comunicació i difusió que necessitava per a fer arribar aquests serveis d'informació al ciutadà. Durant aquests anys les biblioteques públiques a Espanya han desenvolupat molt tímidament una oferta per Internet de serveis d'informació. Aquests, a diferència d'altres països, són producte de l'acció individual de cada biblioteca o del treball en xarxa entre biblioteques públiques sense que hi ha hagi de moment consorcis regionals que facilitin la col·laboració entre les diferents tipologies de biblioteques (universitàries, especialitzades, públiques, etc.), ni projectes integrals sorgits des de les administracions. Entre els escassos exemples existents podem citar les següents biblioteques que ofereixen serveis virtuals d'informació: la Biblioteca Comtat de Cerdanya, de Puigcerdà (Girona) (<http://www.ddgi.es/bibpuig>), que disposa d'un servei d'informació local i comarcal, una guia d'entitats i dossier de premsa; la Biblioteca Central de Terrassa, amb un excel·lent desenvolupament de serveis d'informació local i dossiers de premsa (<http://www.terrassa.org/bct>), el projecte *Turismo i*, que desenvolupa un treball conjunt entre diverses biblioteques públiques municipals de la província de Barcelona i oficines d'informació

turística per a compartir serveis; i la Biblioteca de Castilla y León, amb un extens servei d'informació sobre Castilla i Lleó (<http://www.bcl.jcyl.es>).<sup>9</sup>

També lentament s'inicien serveis d'informació en cooperació, com per exemple el projecte *Centres de Documentació i Biblioteques de Sabadell en Xarxa*, amb l'objectiu de fer accessibles a través d'Internet tots els catàlegs de biblioteques de Sabadell (Barcelona); *La biblioteca responde*, servei andalús d'informació virtual ofert per la Biblioteca de Andalucía en cooperació amb les biblioteques públiques de la regió (<http://www.juntadeandalucia.es/cultura/ba/responde/>); i *Pregunten: les biblioteques responen* (<http://www.pregunte.es/>), servei cooperatiu del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte en col·laboració amb les comunitats autònomes. Més enllà d'aquests exemples de serveis d'informació a la comunitat, hi ha un complet informe sobre les millors pràctiques existents a Espanya en relació amb la implantació de tecnologies de la informació en biblioteques públiques: l'informe per al projecte Pulman.<sup>10</sup>

### **3 SERVEIS VIRTUALS I COMUNITAT LOCAL, UNA INTERRELACIÓ NECESSÀRIA PER A LA BIBLIOTECA PÚBLICA: ELS SERVEIS VIRTUALS DE LA BIBLIOTECA PÚBLICA DE TARRAGONA**

En aquest entorn social i en aquest context bibliotecari ens proposàrem el 1996 crear el web de la Biblioteca Pública de Tarragona (en endavant BPT), que s'inaugurà el maig de 1998 gràcies al finançament de l'empresa Dow Chemical i al suport tècnic de Tinet, una xarxa ciutadana virtual que llavors tenia com a objectiu principal impulsar l'ús d'Internet entre els ciutadans. Així doncs, el web de la BPT sorgí totalment per iniciativa de la mateixa BPT i gràcies al finançament privat, i es mantingué així fins el 2003, any en què fou assumida totalment pel Departament de Cultura de la Generalitat de Catalunya, administració gestora de la BPT.

Des de l'inici teníem clar que l'èxit o el fracàs d'una biblioteca pública virtual dependria de la capacitat que tingués per anar-se adaptant al ritme amb què canvien les necessitats dels usuaris virtuals i que la innovació tecnològica permet. Implicava, doncs, incorporar des de la seva creació els principis de canvi, transformació i innovació constants. Del 1998 al 2004 el web ha tingut tres dissenys

9. Esther Omella, «Biblioteca pública y servicio de información a la comunidad: propuestas para una mayor integración», *Anales de Documentación*, n° 6 (2003), p. 203-220. Disponible també en línia a: <<http://www.um.es/fccd/anales/ad06/as0600.html>> [Consulta: 14/05/2004].

10. *Pulman Country Report (Spain) [en línia]: Information on public libraries* (2003). Disponible a: <<http://www.pulmanweb.org/countries/Spain.htm>> [Consulta: 14/05/2004].



Figura 1. Pàgina principal

diferents amb ampliació i remodelació dels serveis que ofereix. L'actualització del web és diària i mensualment se'n revisa a fons el contingut per actualitzar-lo.

La BPT fou la primera biblioteca d'Espanya que sortí a l'espai virtual oferint una àmplia gamma de serveis i des de llavors ha estat i és un punt de referència per a la creació de serveis virtuals i webs de les altres biblioteques públiques de l'Estat, i és esmentada freqüentment en les bibliografies professionals.<sup>11</sup>

### 3.1 La nostra comunitat, el nostre client preferent

Hem de diferenciar entre visitants d'un lloc web i clients dels serveis que ofereix aquest web. La diferència de la biblioteca pública virtual respecte d'altres biblioteques com ara les universitàries, les especialitzades o les escolars és la

11. Dolores Saumell i Calaf, «Tecnologías de la información y especialización en bibliotecas públicas: el Sistema de Información Local de la Biblioteca Pública de Tarragona». En: Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas (1 : 2002 : València). *La biblioteca pública, portal de la sociedad de la información: actas* (Madrid: Ministerio de Educación, Cultura y Deporte), p. 128-134.

dificultat per a concretar i delimitar els seus clients virtuals específics i, en conseqüència, oferir-los serveis adaptats, ja que en principi totes les persones poden accedir al web de la biblioteca pública a la recerca d'una informació i tant la comunitat *local* com la *global* poden considerar-se *a priori* clients potencials d'una biblioteca pública.

Conscients de l'ampli ventall d'usuaris virtuals potencials que teníem, des de l'inici la nostra comunitat local fou considerada el nostre client preferent. Anàlitzarem, seleccionarem i prioritzarem perfils de ciutadans i n'identificarem les necessitats i expectatives, per, posteriorment, poder elaborar serveis virtuals útils, que s'han anat avaluant i remodelant al llarg d'aquests sis anys. Per això ha estat prioritari poder mantenir una interacció constant amb els nostres visitants virtuals amb l'objectiu últim de convertir el visitant en client i els clients en clients fidels. La interrelació amb el client, les seves opinions, suggeriments i el grau de satisfacció que ha assolit han estat les pautes que sempre ens han indicat la direcció correcta que calia seguir per poder crear nous serveis i remodelar els existents.

El web de la biblioteca facilita enormement la captació de nous clients virtuals que poden passar després a ser clients reals de la biblioteca i, alhora, permet fidelitzar clients reals si sabem satisfer les seves expectatives a través del valor afegit que és per al ciutadà disposar d'uns serveis virtuals que permeten la utilització d'una gran part dels serveis bibliotecaris les vint-i-quatre hores, trencant barreres d'horaris i de distàncies.

### **3.2 Selecció i priorització de clients**

La configuració d'una biblioteca pública virtual serà, en definitiva, conseqüència d'una determinada selecció i priorització de clients i del tipus de serveis creats per a atendre'n les necessitats específiques. Per això, no podem parlar de *models* de biblioteques virtuals; aquestes són específiques, heterogènies i totes elles diferents i, moltes vegades, amb serveis complementaris entre si.

En aquest sentit, diferenciarem ja des de l'inici del web de la BPT el 1998 dos tipus d'usuaris virtuals als quals havíem d'atendre amb serveis completament diferenciats: els usuaris globals, *no territorials*, és a dir, que no formen part de la comunitat a la qual la biblioteca ofereix els seus serveis i que en general poden fer consultes puntuals o periòdiques al web de la biblioteca sobretot buscant informació singular o específica; i els usuaris locals, *territorials*, que formen part de la comunitat a la qual cal atendre, siguin o no usuaris reals de la biblioteca.



Els usuaris *territorials* conformen la comunitat que atén la BPT, i des del principi els identificarem com els usuaris prioritaris a servir amb l'objectiu d'arribar a ser el seu *centre local d'informació* i incrementar l'ús de la biblioteca pública, ja que els serveis virtuals que oferim són un autèntic reforç en la utilització de la biblioteca i fa més «visible» la biblioteca pública als ciutadans. Finalment, ens proposarem també com a objectiu estratègic que el web de la biblioteca fos un mitjà eficaç de difusió de la biblioteca i que en donés a conèixer les possibilitats com a centre d'informació i de coneixement per a la comunitat.

Els serveis virtuals de la BPT que crearem havien d'atenir-se, doncs, a un doble propòsit: d'una banda, ser útils als ciutadans i, de l'altra, millorar la imatge i el prestigi de la biblioteca en la nostra comunitat.

Tres condicionants incidiren finalment en la configuració definitiva del nostre web:

1. La identificació i selecció dels perfils de clients virtuals que calia atendre. Una vegada feta aquesta selecció, en determinarem les necessitats i planificarem serveis específics per a cobrir-les. Això implicà prioritzar perfils i serveis que calia oferir depenent dels nostres recursos i del Pla de gestió de la Biblioteca en el qual s'havien d'integrar els nous serveis virtuals.
2. L'anàlisi del context, és a dir, l'anàlisi del mercat virtual de la informació en el qual s'incorporaren els serveis virtuals, per evitar duplicitats que els impedissin ser útils i eficients. Crear serveis virtuals depenent del context del mercat virtual de la informació implica anar transformant els serveis a mesura que es transformen els continguts en l'espai virtual. Aquest *mercat* en constant i ràpida transformació ha anat condicionant l'evolució dels nostres serveis virtuals
3. La correcta interrelació amb els ciutadans i amb els altres agents culturals, socials i econòmics de la comunitat, mitjançant l'establiment de dos canals de comunicació: un cap als clients virtuals amb l'objectiu d'incentivar el coneixement i l'ús real de la biblioteca pública per part dels ciutadans virtuals, i un segon canal a la inversa, per a donar a conèixer el web i els serveis que ofereix a la biblioteca mateix i formar ciutadans en l'ús de les tecnologies de la informació i Internet, per a disminuir la *bretxa digital* i per a crear valor afegit als serveis reals de la biblioteca.

Posteriorment, a partir del 2002 s'afegí com a objectiu col·laborar amb l'*Administració Oberta de Catalunya (Cat365)* (<http://www.cat365.net>), projecte d'administració en línia de les administracions públiques de Catalunya.

### 3.3 Clients i serveis virtuals de la BPT

Durant aquests sis anys el web ha anat evolucionant i s'han remodelat alguns serveis en detectar-se necessitats diferents i en variar els continguts d'informació i serveis en l'espai virtual.

En principi, des de 1998 ens plantejàrem dos tipus de perfils prioritaris que calia atendre dintre dels usuaris que denominem *territorials*.

Un d'aquests dos perfils correspon al *ciutadà* amb unes demandes bàsiques d'informacions pràctiques per a la seva vida quotidiana (informació comercial, administrativa, horaris, serveis al ciutadà, etc.) que ja ateníem des de la biblioteca i que decidírem traslladar a l'espai virtual. Per atendre aquestes necessitats es creà el *Sistema d'informació local* (SIL) de la BPT <<http://cultura.gencat.net/bpt/sil/index.htm>>, que és una recopilació i organització virtual de serveis al ciutadà, d'informació general, turística i cultural, i un servei local de referència destinat a respondre virtualment qualsevol consulta sobre la ciutat de Tarragona.

Aquest SIL està integrat per les informacions i serveis generats per les administracions i les institucions de la ciutat de Tarragona que fins aquell moment estaven dispersos per Internet i pels serveis i les informacions generats per la mateixa BPT quan la llacuna d'informació detectada en el mercat virtual de la informació així ho aconsellava. Així hem anat elaborant una sèrie de guies i directoris virtuals d'informació i de webs especialitzats sobre temes d'interès per al ciutadà <<http://cultura.gencat.cat/bpt/cs/actual/recurs.htm>>.

La finalitat del SIL és traslladar a l'espai virtual la filosofia d'un *servei d'informació a la comunitat* amb l'objectiu de posar a disposició del ciutadà tota la bateria de recursos, d'informacions i de serveis generats per la comunitat o informacions útils i necessàries per a la seva vida quotidiana. Les guies d'informació elaborades per la BPT decidírem fer-les accessibles també a través del nostre web. Així es poden consultar, entre d'altres: *Benvinguts a Tarragona* (guia de benvinguda per a immigrants i nousvinguts a la nostra comunitat), *Gent gran* (guia de serveis dirigida a la tercera edat), o *No a la violència de gènere: Informa't* (guia de serveis i recursos per a dones maltractades).

La innovació i la millora constant d'aquest servei virtual ha provocat que sigui considerat un punt de referència obligat en l'organització de serveis d'informació.<sup>12</sup> La interrelació amb l'usuari ha estat una de les pautes bàsiques per a assegurar-ne la renovació constant i ha anat condicionant-ne la configuració al llarg d'aquests anys.

12. Saumell, *op. cit.*, p. 6.

Altres *serveis virtuals* que s'ofereixen van dirigits als usuaris de la BPT, amb l'objectiu de reforçar l'ús de la biblioteca i donar com a valor afegit la possibilitat d'utilitzar una bona part dels serveis bibliotecaris independentment de l'horari o de la distància: servei de préstec virtual (a domicili, assistencial, interbibliotecari), servei de petició de documents, suggeriments de noves adquisicions, accés als catàlegs i la possibilitat de fer pròrrogues, servei d'informació bibliogràfica, servei de petició de documents. L'objectiu és satisfer necessitats i expectatives que prèviament havien quedat reflectides en enquestes, és a dir, fidelitzar clients.

L'altre perfil és el perfil *institucional*, format per mitjans de comunicació, administracions, partits polítics i sindicats als quals posteriorment s'afegí les empreses. Per a atendre les necessitats d'informació d'aquests segments, s'han creat dues bases de dades: la *Base de dades de premsa local i comarcal* (BDP) <<http://cultura.gencat.cat/bpt/bases/index.htm>>, iniciada el 1997 i remodelada el 2002, com a conseqüència d'una sèrie de mesures correctores sorgides del pla de qualitat aplicat. La BDP és una base de dades documental el contingut de la qual està basat en referències de notícies, publicades en premsa estatal, comarcal i local, i revistes de caràcter comarcal i local.

Actualment disposa, aproximadament, de quaranta-set mil registres bibliogràfics. S'actualitza diàriament, varia d'acord amb la periodicitat de la premsa i permet elaborar periòdicament productes com llistats bibliogràfics de referències de notícies i dossiers de premsa d'esdeveniments i temes d'actualitat.

La *Base de dades legislativa i normativa* (BDL), creada el 2002, s'actualitza també diàriament i compta actualment amb prop de cinc mil registres. És una base de dades que ofereix accés al text complet a la major part dels registres. Se seleccionen els recursos legislatius i normatius d'àmbit local (demarcació de Tarragona) més importants que continguin les diferents publicacions oficials existents i els llocs web de les administracions. Com a servei annex, la BPT ofereix la possibilitat de sol·licitar per correu electrònic qualsevol tipus de documentació legislativa o normativa, que s'envia al client pel mateix mitjà.

Com a valor afegit a aquest servei virtual s'ofereix un Servei de Difusió Selectiva d'informació Legislativa destinat a vuit ajuntaments de la demarcació, als quals s'envia quinzenalment tota la informació legislativa que pot afectar llurs tasques administratives quotidianes.

Aquestes dues bases de dades responien a una necessitat ja detectada i coberta per la BPT mitjançant l'elaboració manual de dossiers de premsa local i comarcal des de 1989. Les dues bases de dades són productes molt valorats



Figura 2. Sistema d'Informació Local

entre els nostres clients virtuals i estan destinades bàsicament als perfils d'usuari definits abans, encara que també les consulten usuaris d'altres perfils de població (escoles, col·legis professionals, gestories, etc.), entre els quals es promocionen periòdicament.

Quan s'inicià el 2002 el projecte *Cat365* (*Administració Oberta de Catalunya*) <<http://www.cat365.net>>, la BPT hi col·laborà amb nous serveis virtuals, fet que provocà la irrupció d'una nova tipologia de client virtual: un ciutadà virtual identificat, requisit imprescindible per a fer ús dels serveis englobats a *Cat365*. Això significà per a la biblioteca pública la possibilitat d'ampliar els seus serveis virtuals i oferir altres serveis per als quals és necessari identificar-se, com ara la sol·licitud del carnet de la biblioteca virtualment mitjançant l'enviament d'un formulari amb les dades de l'usuari.

La BPT col·labora també a través del seu web amb el servei virtual i cooperatiu de referència *Pregunteu: les biblioteques responen*.

### 3.4 Creant nous ciutadans virtuals

Però si únicament ens centrem en el desenvolupament de recursos virtuals i nous serveis basats en innovacions tecnològiques, certament estarem donant resposta a unes demandes socials existents, però també estarem marginant una bona part de la societat que no disposa de les habilitats, dels coneixements i del poder adquisitiu suficient per a accedir-hi. Així, per exemple, al costat dels nous serveis virtuals creats per a *Cat365*, la BPT serà també un *punt d'atenció presencial* del projecte d'administració electrònica, amb l'objectiu d'ensenyar als ciutadans amb menys habilitats o coneixements el maneig de la tecnologia i dels tràmits administratius, i d'acompanyar-los quan en facin ús.<sup>13</sup>

Amb la creació del web de la biblioteca i dels nous serveis virtuals se'ns presentà una nova tipologia de clients que calia atendre: els *no-usuaris virtuals*, víctimes del que podríem anomenar *tecnofòbia* o, simplement, persones marginades per la denominada *bretxa digital*. Perquè és cert que Internet suposa una democratització pel que fa a l'accés a la informació i a la cultura, però també provoca noves formes d'exclusió social i no únicament entre països rics i pobres, sinó també en els mateixos països desenvolupats, on aviat no es podrà pensar en un individu integrat socialment sense mediació tecnològica.

Per a evitar eixamplar la *bretxa digital* ja existent i no perdre el ritme que la innovació tecnològica ens permet, les biblioteques públiques hauríem de preveure el desenvolupament de factors de correcció tals com programes d'*alfabetització informacional* destinats bàsicament a perfils de ciutadans més desfavorits i constituir-nos en un espai d'integració, d'accés i de l'alfabetització en noves tecnologies.

Amb el propòsit de disminuir la *bretxa digital*, s'iniciaren el 1999 a la BPT els programes de *Formació d'usuaris en Tecnologies de la Informació* que continuen actualment inclosos en un projecte més global d'*alfabetització informacional* amb els objectius d'instruir el ciutadà en unes habilitats informàtiques bàsiques, de fomentar la utilització d'Internet i els serveis virtuals de la biblioteca, de capacitar-lo en habilitats informacionals i ensenyar-lo a utilitzar els serveis que es poden trobar per Internet. Tots aquests serveis de suport a l'aprenentatge s'avaluen i es configuren atenent els suggeriments i les propostes dels ciutadans.

S'elaboren tutorials i guies d'autoaprenentatge, s'ofereixen gratuïtament tallers de formació durant tot l'any i es manté un servei de referència virtual per a dubtes bàsics (<http://cultura.gencat.net/bpt/cs/serveis/formatic.htm>).

13. Roser Lozano, «Gestionar para cambiar...» [...], p. 431.



Figura 3. D'actualitat

D'altra banda, per a fomentar el coneixement i l'ús del web de la BPT, s'han emprès estratègies de promoció del web entre els ciutadans que van des d'anuncis en els mitjans de comunicació locals a fullets amb informació sobre els serveis virtuals que es reparteixen amb els llibres que es presten, de l'elaboració de versions digitals de les guies d'actualitat a la inclusió de l'adreça del web en tots els documents i impresos de la BPT, de la introducció de l'ús dels serveis virtuals en els continguts dels programes de formació d'usuaris dirigits a escolars i en els programes d'alfabetització informacional dirigits a adults a publicitar el web a la porta d'entrada de la biblioteca i en la pàgina d'inici de la xarxa ciutadana Tinet, entre altres accions.

#### 4 AVALUACIÓ DELS SERVEIS I IMPACTE EN LA COMUNITAT. LA INTERRELACIÓ ENTRE BIBLIOTECA I CIUTADANS VIRTUALS

Internet és un nou canal d'interactuació amb els nostres visitants i clients virtuals. Uns i altres accedeixen al nostre web: poder conèixer amb detall la seva

manera d'actuar facilita la presa de decisions estratègiques i d'accions fermes i correctes per a perfeccionar els serveis del web.

Desconexem *a priori* els visitants que s'apropen al nostre web, però sí que en podem conèixer nombroses dades mitjançant *programari* específic, com per exemple d'on procedeixen i quin ús fan dels nostres serveis. Molt més difícil és saber el grau de satisfacció amb l'ús del web i si els serveis oferts compleixen les seves expectatives. El coneixement i l'anàlisi dels visitants és bàsic per a la biblioteca com a organització de serveis que és, però ho és molt més conèixer el grau de satisfacció dels seus clients en l'ús quotidià dels serveis virtuals.

Cada vegada més el concepte d'estratègia en l'organització es trasllada des del producte o els serveis a la gestió de la relació amb els clients, element al qual es dóna un valor diferencial definitiu,<sup>14</sup> i que esdevé un element diferenciador de les organitzacions.<sup>15</sup> I si bé és cert que la majoria de visites als llocs web les fan visitants anònims dels quals no es té cap tipus d'informació, sí que se'n pot analitzar el comportament i, en conseqüència, es poden readaptar i millorar continguts i serveis.<sup>16</sup>

Cada vegada més es disposa de metodologies eficients que ajuden a extreure les variables i els paràmetres realment significatius de la gran quantitat de dades que poden generar aquests visitants i clients. Les visites a llocs web fetes per visitants anònims dels quals no es té cap tipus d'informació directa poden donar-nos informació sobre el seu comportament i, en conseqüència, readaptar i millorar serveis i continguts. La gestió del Visitor Relationship Management (VRM) se centra en la gestió de la relació amb els visitants anònims. Per a conèixer el comportament dels visitants del web de la BPT, comptem des de gener de 2004 amb un programa que analitza els fitxers *log* que genera el servidor i elabora automàticament els informes corresponents d'una forma gràfica i senzilla, de manera que podem determinar els accessos, les visites, les consultes i la utilització dels recursos de la pàgina web. Aquest programa, allotjat en el servidor del Departament de Cultura i comú per a tot el Departament, permet segmentar els resultats per serveis i proporciona informes com-

14. Genís Berbel, Ramón Capillas, *Gestión de la relación con las personas en la web: VRM y CRM* [en línia] (Barcelona: Universitat Oberta de Catalunya, 2002). Disponible a: <[http://www.uoc.edu/web/esp/art/uoc/berbel\\_capillas0302/berbel\\_capillas0302.html](http://www.uoc.edu/web/esp/art/uoc/berbel_capillas0302/berbel_capillas0302.html)> [Consulta: 14/05/2004], p. 1.

15. Pablo Lara Navarra, José Ángel Martínez Usero, «Del comerç electrònic a l'administració electrònica: tecnologies i metodologies per a la gestió de la informació», *El Profesional de la Información*, v. 11, n° 6, p. 9. Disponible també en línia a: <<http://www.uoc.edu/dt/20227/index.html>> [Consulta: 14/05/2004].

16. Genís Berbel, Ramón Capillas, *op. cit.*, p. 2.

plets sobre els visitants del nostra web i permet que la BPT rebi la informació en línia.

A través dels informes generats podem analitzar detalladament com els visitants naveguen a través de les àrees principals del web en un període determinat. Així per exemple del 1.708.670 visites i dels 2.780.753 visualitzacions registrades de gener a març de 2004, podem estudiar les tendències de les visites i els visitants, conèixer si són visitants únics o reincidents, la freqüència d'estada, la seva procedència geogràfica, les visites fetes en un període determinat i la durada mitjana de cada visita. També mostra la tendència de les pàgines més visitades i la dels accessos, es pot saber quins són els serveis virtuals més consultats i permet comparar totes aquestes dades amb les altres webs del Departament de Cultura.

Totes aquestes informacions són molt vàlides tant per a avaluar els serveis virtuals més utilitzats com per a marcar l'estratègia a seguir en la creació i remodelació de futurs serveis.

Per altra part, la BPT fa enquestes des de 1999 per a mesurar el coneixement que els ciutadans tenen del web i l'ús que en fan. En totes les enquestes fetes sobre satisfacció dels serveis de la biblioteca s'inclouen preguntes en relació amb el web i els serveis virtuals.

En l'enquesta feta al maig de 1999 entre usuaris de la biblioteca, un any després d'inaugurar-se el web de la biblioteca, només un 17,5 % en coneixia l'existència. El 72,4 % d'aquests, valoraren el web com a bo o molt bo. De les persones que desconeixien l'existència del web de la BPT, un 77 % no tenia cap accés a Internet. Un 19,4 % no respongué la pregunta.<sup>17</sup>

En la *campanya de telemàrqueting* de la BPT feta el juliol de 2002 entre ciutadans de Tarragona (usuaris i no usuaris de la BPT), el percentatge dels que coneixien el web se situà també en un 17,05 %. De les persones que coneixien el web de la biblioteca, totes afirmaven ser clients d'un o de diversos serveis virtuals. Els més utilitzats eren l'accés al catàleg (64,44 %), el servei de pròrrogues de llibres ( 26,67 %) i la *Base de dades de premsa local i comarcal* (8,89 %).<sup>18</sup>

Les dades de l'enquesta de 1999 i de 2002 no són comparables, ja que la primera es féu directament a usuaris de la BPT i la segona a ciutadans (usuaris i no-usuaris). Encara així se'n dedueix un progressiu augment del coneixement que tenen els ciutadans del nostre web, ja que el percentatge del 17 % en 1999

17. *Enquesta sobre els serveis de la Biblioteca Pública de Tarragona: maig 1999* (Tarragona: Biblioteca Pública de Tarragona, 1999), p. 15.

18. *Conèixer la comunitat: La campanya de telemàrqueting de la Biblioteca Pública de Tarragona* (Tarragona: Biblioteca Pública, 2002), p. 12.



es referia únicament a usuaris de la BPT i la campanya de telemàrqueting de 2002 es féu a tota de la comunitat. El fet que totes les persones que coneixien el web n'utilitzessin algun serveis indica que ja des del seu inici fou considerat un web útil per als ciutadans i que el problema de la seva utilització per una minoria de la població radicava més en el desconeixement que es tenia de l'existència del web i del fet que els ciutadans no tenien encara accés a Internet des de casa. Les dades d'ús del web i dels seus serveis facilitades pel programari específic també apunten en aquest sentit.

En l'última enquesta, feta al març de 2004, el 55,5 % dels usuaris de la BPT ja coneix l'existència del web i un 33,78 % l'utilitza habitualment. L'augment exponencial d'usuaris de la biblioteca que coneixen i utilitzen el web que s'ha produït en aquests dos anys és conseqüència directa de l'esforç de promoció dels serveis virtuals que hem dut a terme intensivament.

Per a analitzar correctament les dades de coneixement i ús del web de la BPT i la incidència que tenen els seus serveis virtuals en la població, hem de tenir en compte i comparar-los amb les estadístiques d'ús d'Internet entre els ciutadans en Catalunya. El 2002, quan es féu l'enquesta, únicament el 33,5 % de la població catalana de 15 anys o més es connectava com a mínim una vegada al mes,<sup>19</sup> encara que segons una altra font aquest percentatge es reduïa a un 23 % (INE) i 26,7 % (EGM).<sup>20</sup> Quant a llars connectades a Internet, el percentatge se situa en un 32,1 % (PIC) i 31,6 % (IDESCAT) a desembre de 2002, encara que les connexions de banda ampla són únicament el 4,9 % (PIC) i el 3,9 % (INE).<sup>21</sup> Altres dades ens indiquen que l'accés a Internet des del domicili és minoritari (un 9,8 % en l'última enquesta de febrer de 2004) i que els accessos des dels llocs públics (universitats, treball, biblioteques, etc.) tenen un paper important, així com que s'alenteix el creixement de nous usuaris d'Internet i que únicament un 31,4 % de la població accedeix a Internet com a mínim una vegada al mes.<sup>22</sup>

La creació i el manteniment dels serveis virtuals de la BPT han tingut sempre l'objectiu de ser útils als ciutadans. Però a més teníem com a objectiu augmentar el prestigi i la imatge de la biblioteca pública entre sectors com polítics, mitjans de comunicació, empreses, etc., on les potencialitats de la biblioteca pública eren desconegudes o infravalorades amb l'objectiu de convertir-los no únicament en clients fidels, sinó en aliats del projecte de biblioteca que desen-

19. Manuel Castells et al., *La societat xarxa a Catalunya*, (Barcelona: UOC, 2003), p. 77.

20. *Ibid.*, p. 71.

21. *Ibid.*, p. 71.

22. *Navegantes en la red. Sexta encuesta AIMC a usuarios de Internet (2004)*. Disponible a: <<http://www.aimc.es/>> [Consulta: 14/05/2004], p. 18.

volupem en la nostra comunitat. A través del web, la BPT es féu *visible* a una gran part de la comunitat que en desconeixia realment l'existència, l'oferta de serveis i les possibilitats com a centre d'informació.

Per això, en el moment de planificar serveis d'informació es prioritzaren les necessitats d'informació d'aquests col·lectius. Les bases de dades de premsa local i comarcal, la base de dades legislativa i el servei de Difusió Selectiva de la Informació Local estan dirigits específicament a aquests col·lectius institucionals.

La creació i el manteniment dels serveis del web de la BPT respon a les necessitats i expectatives detectades i des del seu inici s'incorporen criteris d'avaluació i de transformació. De 1998 a 2004 se n'han remodelat en diverses ocasions els serveis i el disseny, en un procés de millora contínua. El disseny actual està determinat per les directrius de la Generalitat de Catalunya, administració gestora de la BPT, que assumí el web el febrer de 2003 després de cinc anys de finançament privat i allotjament en el servidor Tinet.

Un dels objectius bàsics de la BPT ha estat la recerca de fórmules per a conèixer el grau de satisfacció del client dels nostres serveis virtuals i optimitzar la nostra oferta per poder-la adaptar a les seves noves expectatives, amb l'objectiu últim de fidelitzar-lo. Per exemple al març de 2004 es féu una enquesta de satisfacció entre els vuit ajuntaments destinataris del Servei de Difusió Selectiva d'informació legislativa. Dels vuit ajuntaments, en respongueren sis. Tots donaren la màxima puntuació a aquest servei i cinc ens feren arribar el suggeriment de disminuir la periodicitat de quinzenal a diària o setmanal. Dos més ens feren arribar el suggeriment d'ampliar aquest servei virtual de DSI a la base de dades de premsa local i comarcal per a poder rebre directament els articles de premsa de la seva comunitat. En aquest moment s'està analitzant com poder atendre des de la BPT aquestes dues noves demandes.

També el Sistema de Gestió de Qualitat de la BPT (la BPT té la certificació ISO 9001:2000) inclou els serveis virtuals per a la seva avaluació continuada mitjançant els indicadors establerts creats per la biblioteca mateixa.

El cert és que tant l'experiència diària en la BPT com les dades de les enquestes que fem entre els ciutadans, ens diuen que aquests utilitzen el web de la biblioteca per a serveis quan no els presta directament la mateixa biblioteca, com la consulta de les bases de dades, per a agilitar l'ús de la biblioteca o utilitzar-la en una franja horària més àmplia (accés al catàleg, pròrrogues, accés a la informació virtual, etc.). En molt comptades ocasions els serveis virtuals s'utilitzen en substitució de la biblioteca. Si la biblioteca ofereix un servei presencial, els usuaris prefereixen desplaçar-se a la biblioteca, o fer desplaçar algun familiar o amic a cercar el material en lloc d'utilitzar el servei a través de la web.

És per aquesta raó que els serveis virtuals que tenen la seva rèplica en un servei presencial mostren una escassa utilització, com per exemple el servei de préstec virtual.

## **5 MIRANT AL FUTUR: EL WEB DE LA BPT COM A LLOC DE TROBADA I D'APRENTATGE**

Internet ha estat definida en nombroses ocasions com a «autopista de la informació», però cada vegada més és per als ciutadans no únicament una via per a accedir a informació o a serveis, sinó un *lloc de trobada*, una comunitat en paral·lel, un univers creat i sustentat per la tecnologia que està generant forts nivells d'interacció entre tots els ciutadans. Internet, mitjançant les noves formes de comunicació que està creant, uneix persones, interessos i permet participar virtualment en temes comunitaris.

Davant d'aquesta realitat, a les biblioteques públiques se'ns planteja una nova reflexió i unes noves perspectives de treball, ja que aquests ciutadans virtuals, clients potencials, estan desenvolupant unes noves maneres de comunicar-se i nous serveis dels quals la biblioteca pública no pot quedar-se al marge.

En els propers anys, les biblioteques públiques hauríem d'apostar per l'aprofitament dels mitjans més recents de comunicació com les *comunitats virtuals*, *weblogs* i *xats*, i crear nous serveis virtuals com el suport i l'ajuda a l'autoaprenentatge i a la formació permanent del ciutadà.

A més, hauríem de poder participar activament en la construcció de les noves administracions electròniques (*e-government*). Internet necessita la creació de continguts útils per al ciutadà perquè si no hi ha una major demanda d'accés a Internet és perquè no hi ha continguts realment atractius per als ciutadans i alhora perquè tampoc no s'ha creat encara una bona infraestructura tecnològica a l'espera que aquesta demanda es faci realitat. És un peix que es mossega la cua. Per això, es considera bàsic que les administracions públiques proporcionin serveis d'educació, salut, cultura, informació i participació ciutadana.<sup>23</sup> A més, diversos estudis suggereixen que, en el futur, després del comerç electrònic la propera gran *e-revolució* serà la de l'administració electrònica que, actualment, ja és prioritària per a molts països tant en el vessant de serveis (*e-governement services*) com en la participació activa en els processos públics (*e-democracy processes*). A Espanya, actualment, encara hi ha una escassa interactivitat en els serveis que les administracions ofereixen al ciutadà i els ajunta-

23. Manuel Castells *et al.*, *op. cit.*, p. 108.

ments. Aquests haurien de treballar més intensivament per a oferir més serveis electrònics.<sup>24</sup> En aquest sentit, la continuïtat de la col·laboració de la BPT amb el projecte *Cat365* i amb l'Ajuntament de Tarragona amb nous serveis virtuals serà prioritari en els propers anys.

I davant el progressiu aïllament i individualisme del ciutadà virtual en relació amb la societat, la biblioteca pública virtual pot establir llaços del món real amb el món virtual i establir dintre de la *globalitat* vincles d'identitat col·lectiva.<sup>25</sup> Aquest pas implica ampliar d'alguna manera el concepte individual de *client virtual* i parlar de *comunitats virtuals*, enteses com l'agrupació de col·lectius de persones al voltant d'un tema o d'una activitat determinada. Una *comunitat virtual* és, en definitiva, una experiència de compartir un espai de comunicació amb altres persones al voltant d'un interès comú. La biblioteca pot crear vincles d'identitat col·lectiva al voltant de temes d'interès per al ciutadà, pot unir les persones i fomentar la participació ciutadana a través del seu web.

La creació i gestió de *comunitats virtuals* sobre alguns temes d'actualitat local o centrades en activitats de foment de la lectura com informacions pràctiques per a clubs de lectura (informacions sobre autors, il·lustradors, llibres, etc.) pot crear un servei de valor afegit per a tots aquells clients potencials que no poden dedicar-se a buscar informacions disperses o que desitgen continuar mantenint el contacte amb la biblioteca més enllà de l'horari d'obertura establert. Com sempre, es tractarà de buscar l'espai virtual no ocupat per altres institucions, associacions o empreses per a evitar duplicar serveis.

Per una altra part, la biblioteca pública pot donar a conèixer a través del seu web informacions organitzades de les diferents comunitats virtuals que existeixen i, fins i tot, participar-hi amb informacions i documents elaborats per la biblioteca, estenent a l'espai virtual els seus serveis de difusió selectiva de la informació.

Un altre nou sistema de comunicació, definit fins i tot com una nova forma d'escriptura i de lectura, són els *weblogs* o *bitàcoles*. Aquests nous diaris públics col·lectius i virtuals poden ser també una eina de futur per a la biblioteca pública pel que fa a la interrelació amb els ciutadans. A través d'aquests *weblogs* la biblioteca pot iniciar i mantenir una interrelació activa amb els seus clients mantenint-los al dia en temes d'actualitat local i fomentant el debat d'idees, així com facilitant-los a través d'aquest mitjà la crítica i la reflexió

24. Pablo Lara Navarra, José Ángel Martínez Usero, «Del comercio electrónico a la administración electrónica: tecnologías y metodologías para la gestión de la información», *El Profesional de la Información*, vol. 11, n° 6. Disponible també en català en línia a: <<http://www.uoc.edu/dt/20227/index.html>> [Consulta: 14/05/2004], p. 20.

25. Roser Lozano, «La biblioteca pública virtual...». [...], p. 251.

literària sobre un autor o una obra determinada. Els *weblogs*, per la seva forma fragmentària, s'adapten més a la mentalitat i forma de lectura de les noves generacions virtuals. La biblioteca pot crear i mantenir un determinat *weblog* sobre una temàtica d'actualitat determinada i convidar els ciutadans a enriquir-ho amb les seves aportacions o amb els seus articles, o pot donar accés a través del seu web a alguns *weblogs* amb informació de qualitat i que poden ser útils a la seva comunitat.

Totes aquestes noves possibilitats d'interrelació, de comunicació i de desenvolupament de nous serveis virtuals que marquen el salt d'una societat industrial a una societat informacional, han modificat de manera important les possibilitats d'acció de les biblioteques públiques. Aquestes són un observatori privilegiat on es percep directament el pols diari de la nova societat i on es posa de manifest com aquestes mateixes innovacions tecnològiques potencien al seu torn certs mecanismes d'exclusió i en creen d'altres que se superposen a antigues desigualtats no superades. Així ha sorgit el nou terme *e-inclusió* per a descriure totes aquelles pràctiques que intenten reduir la *bretxa digital* i assegurar-se que la societat del coneixement es desenvolupa també com un espai just, igualitari i solidari. En aquest sentit, la biblioteca pública és un espai privilegiat des d'on actuar a favor de la *e-inclusió*. A la BPT, a més dels programes d'alfabetització *tecnològica i informacional* que s'estan desenvolupant actualment, en un futur immediat es preveu crear serveis de suport per a l'aprenentatge electrònic (*e-learning*), seguint el model creat ja en alguns països anglosaxons.

## BIBLIOGRAFIA

- AMORÓS, J.; ONTALBA, J. A.; PÉREZ, G. «La informació local o comunitària als serveis d'informació de les biblioteques públiques». *BiD*, núm. 4 (juny 2000). Disponible a: <<http://www.ub.es/biblio/bid/04amoro2.htm>> [Consulta: 30/03/2004].
- BERBEL, Genís; CAPILLAS, Ramón. *Gestión de la relación con las personas en la web: VRM y CRM* [en línia]. [Barcelona]: Universitat Oberta de Catalunya, 2002. <[http://www.uoc.edu/web/esp/art/uoc/berbel\\_capillas0302/berbel\\_capillas0302.html](http://www.uoc.edu/web/esp/art/uoc/berbel_capillas0302/berbel_capillas0302.html)> [Consulta: 14 /05/2004].
- BLOOD, Rebecca. *The Weblog Handbook: Practical Advice on Creating and Maintaining your Blog*. Perseus Publishing, 2002.
- BRUNOLD, J.; MERZ, H.; WAGNER, J. *Comunidades virtuales: parte fundamental de la estrategia del negocio electrónico*. Bilbao: Deusto, 2002.

CASTELLS, Manuel; et al. *La societat xarxa a Catalunya*. Barcelona: UOC, 2003.

CASTELLS, Manuel. *La galaxia internet: Reflexiones sobre Internet, empresa y sociedad*. Barcelona: Plaza & Janés, 2001.

*Conèixer la comunitat: La campanya de telemàrqueting de la Biblioteca Pública de Tarragona*. Tarragona: Biblioteca Pública, 2002.

DOMINGUEZ SANJURJO, Ramona. *Nuevas formas de organización y servicios en la biblioteca pública*. Gijón: Trea, 1996.

DOMINGUEZ SANJURJO, R.; MERLO VEGA, J. A. «La biblioteca pública al servicio de la comunidad». En: HILARIO HERNÁNDEZ (ed.). *Las bibliotecas públicas en España, una realidad abierta*. [Madrid]: Dirección General del Libro y Bibliotecas: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 2001. Disponible també en línia a: <<http://travesia.mcu.es/EstudioFGSR/bp05.asp>> [Consulta: 20/11/2003].

*El4Ei: e-learning for e-inclusion* [en línia]. <<http://www.el4ei.net/obs/index.php>> [Consulta: 14/05/2004].

*Enquesta sobre els serveis de la Biblioteca Pública de Tarragona: maig 1999*. Tarragona: Biblioteca Pública de Tarragona, 1999.

GIL RODRIGUEZ, Eva. Identidad y nuevas tecnologías: repensando las posibilidades de intervención para la transformación social [en línia]. <<http://usuarios.lycos.es/politicasetnet/articulos/identidad.htm>> [Consulta: 14/05/2004].

HERNÁNDEZ, Hilario (ed.). *Las bibliotecas públicas en España, una realidad abierta*. [Madrid]: Dirección General del Libro y Bibliotecas: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 2001. Disponible també en línia a: <<http://travesia.mcu.es/EstudioFGSR/estudioFGSR.asp>>.

LARA NAVARRA, Pablo; MARTÍNEZ USERO, José Angel. «Del comercio electrónico a la administración electrónica: tecnologías y metodologías para la gestión de la información». *El Profesional de la Información*, vol. 11, nº 6 (novembre 2002), p. 421-435. Disponible també en català en línia: <<http://www.uoc.edu/dt/20227/index.html>> [Consulta: 14/05/2004].

LEVY, P. «Ciberespai i cibercultura» [en línia]. *Digíthum. Revista digital d'humanitats*, núm. 1 (1999). <<http://www.uoc.es/humfil/digithum/digithum1/frames1.html>> [Consulta: 14/05/2004].

LOZANO, Roser. «El servicio de información a la comunidad». En: CONGRESO NACIONAL DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS (1 : 2002 : València). *La biblioteca pública, portal de la sociedad de la información: actas*. Madrid: Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, 2002, p. 447-450. Disponible també en línia a: <[http://travesia.mcu.es/documentos/actas/for\\_449.pdf](http://travesia.mcu.es/documentos/actas/for_449.pdf)> [Consulta: 14/05/2004].

- . «Gestionar para cambiar: los retos de las bibliotecas públicas en la sociedad de la información y del conocimiento». En: CONGRESO NACIONAL DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS (1 : 2002 : València). *La biblioteca pública, portal de la sociedad de la información: actas*. Madrid: Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, 2002, p. 425-434. Disponible també en línia a: <[http://travesia.mcu.es/documentos/actas/com\\_425.pdf](http://travesia.mcu.es/documentos/actas/com_425.pdf)> [Consulta: 30/03/2004].
- . «La biblioteca pública virtual: un servei públic per als ciutadans del segle XXI». En: JORNADAES CATALANES DE DOCUMENTACIÓ (7es : 1999 : Barcelona). *7es Jornades Catalanes de Documentació, EXPODOC 99: les biblioteques i els centres de documentació al segle XXI: peça clau de la societat de la informació*. Barcelona: Col·legi Oficial de Bibliotecaris-Documentalistes de Catalunya, 1999, p.249-256.
- Manifiesto de Oeiras. Plan de trabajo de PULMAN para e-Europe* [en línia]. 2003.  
<<http://travesia.mcu.es/documentos/Oeiras.pdf>> [Consulta: 14/05/2004].
- Manifiesto sobre Internet de la IFLA/IFLA/FAIFE* [en línia]. 2002.  
<<http://www.ifla.org/III/misc/im-s.htm>> [Consulta: 14/05/2004].
- Navegantes en la red. Sexta encuesta AIMC a usuarios de Internet* [en línia]. 2004.  
<<http://www.aimc.es/>> [Consulta: 14/05/2004].
- OMELLA, Ester. «Biblioteca Pública y servicio de información a la comunidad: propuestas para una mayor integración». *Anales de Documentación*, nº 6 (2003), p.203-220. Disponible també en línia a: <<http://www.um.es/fccd/anales/ad06/ad0600.html>> [Consulta: 14/05/2004].
- Pulman Country Report. (Spain): Information on Public Libraries* [en línia]. 2003.  
<<http://www.pulmanweb.org/countries/Spain.htm>> [Consulta: 14/05/2004].
- SAUMELL I CALAF, Dolors. «Tecnologías de la información y especialización en bibliotecas públicas: el Sistema de Información Local de la Biblioteca Pública de Tarragona». En: CONGRESO NACIONAL DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS (1 : 2002 : València). *La biblioteca pública, portal de la sociedad de la información: actas*. Madrid: Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, 2002, p. 128-134.