

## **LA BIBLIOTECA PÚBLICA VIRTUAL: UN SERVEI PÚBLIC PER ALS CIUTADANS DEL SEGLE XXI.**

**Roser Lozano**

**Directora de la Biblioteca Pública de Tarragona**

### **Resum:**

El proper segle arriba quan les biblioteques públiques estan immerses en un procés de canvi determinat per l'impacte de les noves tecnologies i sobretot per Internet. Aquest procés implica una mutació radical del seu model i serveis. La *Biblioteca Pública Virtual* es configura com la biblioteca pública de la nova societat del coneixement que està encara per dissenyar i construir i incorpora al seu concepte connotacions de transformació constant i d'adaptació a les necessitats d'informació dels ciutadans virtuals del segle XXI.

### **El segle XXI: de la societat de la informació a la societat del coneixement.**

Ens acomiadem d'aquest segle immersos en la denominada *societat de la informació*, caracteritzada per l'explosió i consum d'informació i pel desenvolupament de noves tecnologies que faciliten el seu ús i circulació.

En la darrera dècada d'aquest segle, la innovació tecnològica s'ha concentrat sobretot al voltant d'Internet. Es calcula que en els primers anys del segle XXI, hauran més de mil milions de persones connectades a Internet i es preveuen grans canvis i transformacions en tots els àmbits de la societat. El denominador comú d'aquesta gran revolució, ara només incipient, continua sent la informació: la digitalització i la difusió de la informació i del coneixement centrades a Internet tenen implicacions trascendentals, i és que Internet, que en un principi era únicament un medi de comunicació humana, està provocant una gran revolució, que segons totes les previsions superarà totes les anteriors.

Però ara el repte, no és únicament el d'accés a la informació, sinó el de com podem convertir aquesta informació en coneixement i de quina forma la *societat de la informació* podrà esdevenir finalment *societat del coneixement*. Aquest és el gran repte que ens depara el proper segle.

I per afrontar aquest repte, ja tenim la *infraestructura*: Internet, una tecnologia d'abast global, que és la carcassa d'aquesta nova societat. El segle s'inicia amb el dubte de què és el que posarem sobre aquesta infraestructura, quin tipus de societat i de cultura construirem.

Per aconseguir arribar realment a aquesta societat del coneixement, s'ha de desenvolupar el que alguns analistes han denominat la *infoestructura*, entesa com les informacions i les seves corresponents eines de processament que conformen els nous serveis als que els usuaris podran accedir. Sense el desenvolupament d'aquesta *infoestructura*, la societat del coneixement pot fracassar: el gran volum d'informació, que segons alguns experts, es duplica cada dos anys fa que la recerca d'informació es pugui convertir en una tasca

inviabile sobretot per persones no especialitzades i provocar que les decisions es basin en informacions errònies, atès que tenir més informació a l'abast, no és sinònim d'estar millor informat i un excès d'informació sobretot si arriba desorganitzada pot crear confusió.

La cultura d'aquesta nova societat del coneixement, la *cultura virtual*, *cultura digital* o *cibercultura* és un canvi en l'essència mateixa de la cultura, una mutació important del propi 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 paradoxalment incentiva els localismes, individualismes i la diversitat, ja que no existeix el sentit únic ni global. És la cultura de l'Universalitat per la suma d'interconnexions culturals heterogènies. És en definitiva el revifament de les diferències, de les singularitats i el ressorgiment de l'heterogeneïtat.

La *Biblioteca Pública Virtual* s'ha de considerar una part d'aquesta *infoestructura*, una mutació de la biblioteca pública en el seu procés d'adaptació a les noves necessitats dels ciutadans virtuals del segle XXI. La *Biblioteca Pública Virtual* es configura com la biblioteca pública de la nova societat del coneixement que està encara per dissenyar i construir i per tant incorpora al seu concepte connotacions de transformació constant.

### **Una nova biblioteca per una nova realitat.**

La nova realitat on s'ha de desenvolupar la *Biblioteca Pública Virtual* es podria definir com la simulació informàtica de l'espai tridimensional que integra el món real amb l'imaginari eliminant les distàncies físiques i temporals. Aquesta realitat se situa en un espai virtual i no territorial, on ningú pren l'espai a ningú sinó que al contrari, el conjunt és la suma de diverses aportacions; és un espai de comunicació format per la interconnexió a escala mundial de milers d'ordinadors i per tant no existeix cap principi de jerarquització; al contrari Internet és el punt de trobada informal de multituds de biblioteques i d'unitats que generen informació i que aporten a la comunitat virtual la seva informació específica i singular convertint-la en oferta global.

La Biblioteca Pública Virtual d'aquest inici de segle es configura no únicament com una biblioteca pública en el sentit tradicional sense murs sinó com un concepte nou de biblioteca adreçada als ciutadans virtuals del segle XXI. Pot ser una transformació d'una biblioteca tradicional, pot desenvolupar-se al marge d'ella o pot representar un conjunt de biblioteques que cooperativament uneixen els esforços per donar uns serveis virtuals. Cadascuna d'aquestes opcions donen lloc a models de serveis virtuals molt diferents, l'evolució dels quals és difícil determinar a llarg termini, atès que en aquesta nova realitat virtual que ens movem les definicions, models i serveis estan en continu procés de transformació i d'adaptació.

En aquest nou espai virtual, la *biblioteca pública virtual* tindrà un lloc destacat en la mesura que sigui capaç d'adaptar la seva oferta de serveis a les

necessitats d'informació dels ciutadans virtuals, facilitar la conversió d'informació en coneixement i donar respostes als nous reptes plantejats.

\* La *Biblioteca Pública Virtual* pot ser un punt de referència per als ciutadans en la recerca d'informació a la xarxa. Per aconseguir-ho ha d'oferir una *selecció de recursos a Internet* organitzada, adaptada a les necessitats d'informació del ciutadà i continuament actualitzada. Aquesta selecció s'ha de realitzar sota un estricte control de qualitat per respondre a la *falsa sensació de saber* que la xarxa dona sovint al ciutadà perquè permet l'accés a una immensitat d'informació, encara que aquesta no sigui correcta.

Si aquesta oferta de recursos respon a les necessitats dels ciutadans, aquests utilitzaran *la Biblioteca Pública Virtual* com una porta d'accés segura, estable i organitzada davant del maremàgnum d'informació que és actualment Internet amb canvis constant d'adreces, informacions i serveis. Els facilitarà la recerca d'informació, l'estalvi de temps i assegurarà la qualitat de la informació obtinguda.

\* La *Biblioteca Pública Virtual* és per al ciutadà un suport important a l'autodidactisme i a l'autosuficiència que comporta aquesta nova cultura virtual, resolent els dubtes, orientant l'usuari en la seva recerca d'informació a Internet, i possibilitant el seu accés tant al catàleg de la biblioteca com a *versions digitals* de les seves col·leccions especials textuals, visuals o sonores. Fomentarà també l'autosuficiència del ciutadà en la recerca d'informació amb notes divulgatives sobre innovacions tecnològiques, explicant estratègies de recerca i recuperació d'informació, i donant informació complementària i crítica sobre serveis i informacions existents a Internet.

\*La *Biblioteca Pública Virtual* estableix dins de l'Universalitat vincles d'identitat col·lectiva. Al servei de la seva comunitat virtual local ( en moltes ocasions organitzada en *xarxes ciutadanes*), es transforma en un *centre d'informació local* i alhora en un *centre local d'informació* convertint-se en la *finestra única d'informació* de la seva comunitat. La Biblioteca Pública del segle XXI ha d'estar present en tots els esdeveniments importants de la seva comunitat i arribar a ser el seu servei cultural i informatiu bàsic.

\* Finalment, davant el progressiu aïllament i individualisme que s'observa de l'usuari virtual respecte a la societat, la *biblioteca pública virtual* pot establir també uns vincles del món real amb el món virtual disminuint l'*autisme social* del ciutadà virtual: atreure l'atenció sobre les activitats culturals de la biblioteca, fomentar l'ús de l'edifici de la biblioteca com un espai de lleure i d'interrelació, mantenir informats els usuaris sobre els esdeveniments importants que tenen lloc a la comunitat i fomentar la relació amb la pròpia biblioteca i amb altres usuaris mitjançant la seva integració en associacions d'amics de la biblioteca, grups de voluntariat...etc.

**Usuaris virtuals i xarxes ciutadanes.**

L'èxit o fracàs en el futur de la *Biblioteca Pública Virtual* dependrà de la capacitat d'aquesta per adaptar-se al ritme que canvien les necessitats dels usuaris virtuals, el que implica incorporar la mutació constant en la seva oferta de serveis i informació.

Aquesta interrelació usuaris-biblioteca és la que anirà configurant al llarg del temps la pròpia *biblioteca pública virtual*, atès que el contacte i la comunicació quotidiana amb els usuaris permet percebre i detectar les noves necessitats d'informació i en conseqüència anar modificant els serveis ofertats. Els canvis en els serveis es produiran en línia ascendent, de baix a dalt, conseqüència d'un canvi en la demanda i en la detecció de noves necessitats. El tipus de oferta de serveis virtuals que mantingui i el seu nivell d'adequació a les necessitats detectades serà el que determini el grau d'utilitat per a l'usuari.

La diferència de la biblioteca pública virtual en relació a les altres biblioteques virtuals com les universitàries, especialitzades o escolars és la dificultat per concretar i delimitar una comunitat a la qual van adreçats els serveis, atès que en desenvolupar-se en un espai virtual, no territorial i sense fronteres físiques ni horàries, *la biblioteca pública virtual* està oberta en principi a tots els usuaris virtuals del món. Serà necessari doncs, concretar i delimitar molt bé el tipus de serveis ofertats, explicitar quin tipus d'usuaris poden fer-ne ús de cadascun dels serveis i les condicions de prestació per evitar defraudar expectatives als usuaris i prevenir un possible col.lapse per la manca de recursos per atendre'ls.

Els desavantatges que en un principi podria suposar per la *biblioteca pública virtual* el no tenir una comunitat delimitada a la qual adreçar els serveis, el tenir que treballar amb totes les branques del coneixement i que s'hagi d'adreçar a un usuari no especialitzat ni experimentant en la recerca d'informació són realment avantatges quan a la utilitat i necessitat que aquest usuari inexpert i no especialitzat té dels serveis de la *biblioteca pública virtual*, de tal manera que la *biblioteca pública virtual* és en aquest moment imprescindible per al ciutadà i ho serà també en el futur si és capaç de continuar adaptant-se a les seves necessitats canviants.

Quan parlem de comunitats d'usuaris virtuals, cal tenir en compte les *xarxes ciutadanes* com la comunitat virtual de ciutadans per excel·lència a la que la biblioteca pública virtual adreçarà en principi els seus serveis. Aquesta infraestructura virtual ja organitzada facilita també mantenir una comunicació fluida amb els ciutadans.

Si bé no existeix un model únic, les *xarxes ciutadanes*, normalment vinculades a una universitat, administració o associació d'activistes socials, són comunitats virtuals de ciutadans que promouen i afavoreixen la comunicació, la cooperació i el desenvolupament de serveis virtuals entre els ciutadans, associacions, empreses i administracions i són un entorn privilegiat de comunicació que la biblioteca ha de saber aprofitar.

Els usuaris virtuals, persones, institucions o empreses poden ser:

1- *usuaris globals, “ no territorials”* que realitzen consultes puntuals o periòdiques molt específiques centrades sobretot en la informació local i els serveis especialitzats que oferta la biblioteca i la captació de material especial de les *col.leccions digitals especialitzades* que la biblioteca ofereix.

2- *usuaris locals, “ territorials”* que independentment que formin part o no d'una *xarxa ciutadana* són tots aquells que també poden ser usuaris de la biblioteca pública tradicional i que utilitzen també els serveis i fons de la biblioteca, el que permet mantenir una relació fluida amb ells, trametre'ls informació actualitzada de les activitats, de les novetats, i dels esdeveniments locals, que poden col.laborar amb la institució i aquesta és el seu *centre local d'informació*.

En aquest sentit, la biblioteca pública virtual representa un impuls important per la pròpia biblioteca pública que la sustenta atès que per primera vegada a la seva història es troba amb un sistema de comunicació capaç de vehicular eficaçment les seves accions d'extensió bibliotecària i que facilita enormement la relació i la captació d'usuaris ; els ciutadans també per primera vegada a la història poden accedir als serveis d'una biblioteca pública dins del seu propi domicili, sense desplaçaments ni limitacions horàries. Aquesta ampliació de l'àmbit d'acció de la biblioteca origina un augment considerable d'usuaris, atès que els usuaris virtuals globals s'afegeixen als propis de la biblioteca i s'activa enormement l'utilització de la biblioteca pública mitjançant les facilitats que donen els serveis virtuals. Aquests possibiliten també l'ús de la biblioteca per part de col.lectius especials que tenen alguna dificultat de desplaçament .

### **Els serveis virtuals.**

El concepte de *biblioteca virtual* engloba actualment un ventall de serveis diversos a Internet. A vegades el concepte es correspon amb una *biblioteca digital*, altres amb una *guia de recursos a Internet* o fins i tot amb una pàgina web amb informació d'una biblioteca tradicional amb accés o no al seu catàleg. La novetat d'aquest tipus de serveis i la transformació constant a què estan sotmesos, porten a una certa inconcreció del concepte i de la definició.

Conscients de la temporalitat de qualsevol definició que puguem donar actualment, podríem dir que una *biblioteca pública virtual* és el conjunt de serveis bibliotecaris virtuals i d'informacions tant bibliogràfiques com digitals accessibles mitjançant Internet destinades a una comunitat virtual global i també a la seva comunitat local. Actualment, el més lògic és que darrera d'aquesta *biblioteca pública virtual* es trobi una biblioteca pública tradicional. La configuració definitiva d'aquests serveis virtuals es veurà condicionada pel tipus de fons i seccions especialitzades que conserva la biblioteca i que per tant són susceptibles de l'interès de la comunitat virtual i pels recursos humans i materials disponibles per endegar i mantenir aquests serveis.

El cert és que amb la irrupció i desenvolupament d'Internet, la biblioteca en general i la biblioteca pública en particular ja no són un punt de referència

obligat en la recerca d'Informació i únicament seran necessaris per als usuaris en la mesura que aportin serveis adaptats a les seves necessitats, amb un valor afegit i amb un criteri de qualitat total.

Els serveis que pot oferir una biblioteca pública virtual són una alternativa útil a la biblioteca pública tradicional, encara que en un moment de transició com aquest, realitzen també una funció de reforç d'aquesta, per la extraordinària difusió i facilitat de comunicació que representa per la biblioteca pública la seva entrada en l'espai virtual i en els domicilis dels ciutadans sense limitacions horàries. Com a conseqüència, a curt i mig termini, la biblioteca pública compaginarà ambdós tipus de models, augmentant considerablement el seu àmbit d'actuació, facilitant la captació de nous usuaris i incrementant la seves tasques quotidianes. A llarg termini, és difícil aventurar la seva evolució, atès que la supervivència de la institució com a tal, dependrà molt de la manera de gestionar els canvis i els reptes encara per arribar .

Actualment, els serveis que ofereix una *biblioteca pública virtual* són d'una banda serveis virtuals nous vinculats a noves tecnologies i que s'han desenvolupat aprofitant la informació que circula per Internet i alhora serveis virtuals recolzats en la pròpia biblioteca pública tradicional.

*La Biblioteca Pública Virtual* es constitueix per una part en un *centre subministrador d'informació local i especialitzada* destinada a la comunitat virtual global i alhora en un *centre local proveïdor d'informació* adreçat i adaptat a les necessitats i especial configuració de la seva comunitat local.

En ambdós sentits, pot oferir una àmplia gamma de serveis:

1- **Com centre local proveïdor d'informació** , la biblioteca pública virtual integrada i al servei de la seva comunitat, organitzarà uns *serveis d'informació* sota criteris de qualitat total i adreçats i adaptats a les necessitats d'informació detectades.

\* *Guies d'Internet* com una selecció de recursos estructurada, actualitzada i filtrada sota estrictes criteris de qualitat. Aquestes guies poden ser *generals* englobant tots els àmbits del coneixement o *especialitzades* adreçades a col·lectius específics que dependran de la composició de la comunitat local o diferents tipus d'usuaris de la biblioteca. També es poden oferir seleccions de recursos adreçats a l'autoaprenentatge de disciplines varies.

\* *Guies de lectura i de recursos a Internet i recopilacions bibliogràfiques* que poden combinar informació a Internet i material propi de la biblioteca sobre temes, personatges i esdeveniments d'actualitat o sobre el món literari.

\* *Guies divulgatives*, sobre innovacions tecnològiques, consells i estratègies per a la recerca d'informació a Internet, informació complementària i crítica sobre motors de cerca a Internet, etc.

\* *Servei d'informació a empreses*, que pot comprendre la recerca d'informació de tota mena i la seva tramesa per correu electrònic o per mitjans tradicionals. És aconsellable establir unes quotes pel pagament d'aquest servei.

## **2- Com centre generador i proveïdor d'informació local i especialitzada,**

la Biblioteca pública virtual subministrarà a la comunitat virtual tota la informació local que circula per Internet o de la pròpia biblioteca. Pot oferir també una *biblioteca digital* amb el seu material més especialitzat i singular. Entre els serveis que es poden oferir podem destacar:

\* *Sistema d'informació local* que recull exhaustivament i organitza les informacions disperses a Internet d'àmbit local, sobre una ciutat o territori determinat .

\* *Informació sobre els serveis comunitaris locals*: donant informació de tots els serveis comunitaris: *serveis d'urgències, serveis bàsics locals, borses de treball comunitari, grups de voluntariat, serveis culturals* amb informació de programació d'esdeveniments culturals, *itineraris turístics...*etc. Podrà també donar informació sobre projectes i programes comunitaris de tota mena a càrrec de l'administració local i ocupar-se de recollir i trametre a les administracions proposades per a la millora i desenvolupament de la comunitat.

\* *Finestra d'informació ciutadana*, que resol qualsevol dubte del ciutadà: on adreçar-se a fer queixes o denúncies, informació i tràmits administratius diversos, informació cultural o qualsevol altra d'àmbit local que calgui.

\* *Bases de dades bibliogràfiques sobre informació local i especialitzada* i directoris actualitzats d'organitzacions, institucions, associacions i empreses locals . La biblioteca pública virtual pot encarregar-se també de donar accés al catàleg col.lectiu local de les biblioteques públiques, especialitzades i escolars d'una ciutat o zona determinada.

\* *Biblioteca digital*, que contindrà la informació més especialitzada i única, tant textual sonora o visual, que conserva o que ha generat la biblioteca i per tant susceptible de tenir interès per a la comunitat virtual, per exemple:

- Biblioteca digital d'articles de premsa local antiga o moderna.
- Biblioteca digital amb accés al material de les seccions especialitzades de la biblioteca : fons antic, partitures musicals antigues, bans municipals, filmoteca local, registres musicals antics, fotografies, etc.
- Accés a material multimèdia infantil per a la promoció de la lectura: contes, jocs, cançons...

## **3- Serveis virtuals vinculats a la Biblioteca Pública,** que faciliten la utilització de la biblioteca i la seva comunicació amb els usuaris:

\* *Serveis virtuals d'informació bibliogràfica*. En ser serveis oberts a tota la comunitat virtual amb una demanda potencialment molt nombrosa, caldrà especificar i delimitar el tipus de consulta que es pot realitzar per evitar defraudar les expectatives o col.lapsar els serveis. Una solució pot ser establir un servei d'informació bibliogràfica cooperatiu entre diverses biblioteques, o estar obert únicament a consultes específiques sobre la informació especialitzada de la biblioteca, per exemple sobre temes locals.

\* *Serveis virtuals d'obtenció de documents*. Aquests serveis contemplen el *préstec interbibliotecari i institucional, el préstec a domicili a particulars* i el *préstec assistencial a domicili* adreçat a persones amb alguna dificultat per desplaçar-se a la biblioteca. També es pot oferir un servei d'informació i tramesa d'informació administrativa, fotocopies d'articles i microfilms per

encàrrec...etc. Cal especificar al màxim les normes d'utilització dels serveis, la forma de tramesa dels documents i del pagament.

\* *Accés als catàlegs de la Biblioteca*, oferint també estratègies de recerca per augmentar l'autosuficiència de l'usuari en la recerca de la informació.

\* *Informació de la pròpia biblioteca* sobre els serveis, fons i funcionament.

\* *Taulell d'anuncis*. És molt important fer ressò de qualsevol novetat referent a la biblioteca: nous serveis i projectes, novetats disponibles, el calendari d'activitats culturals i d'animació a la lectura, reflectint el dinamisme, l'activitat diària de la biblioteca i la seva vinculació com suport informatiu amb els esdeveniments locals importants.

En aquesta comunicació amb els usuaris virtuals és imprescindible la col·laboració de la *xarxa ciutadana*, que facilita que la biblioteca mitjançant l'ús del correu electrònic pugui trametre notícies de la biblioteca a cadascú dels ciutadans connectats a la xarxa.

\* *Altres serveis virtuals*: Sol·licituds de noves adquisicions, bústia de suggeriments, realització de pàgines webs per recolzar esdeveniments locals i de dossiers informatius sobre temes d'interès ciutadà...etc.

En definitiva la biblioteca pública del segle XXI no pot continuar instal·lada únicament en un món literari i de ficció i allunyada dels problemes i esdeveniments que importen a la seva comunitat. La *biblioteca pública virtual* és una oportunitat històrica per deixar de ser un servei cultural més i convertir-se en un servei bàsic, la base cultural i informativa de la seva comunitat local, al servei de ciutadans, institucions i empreses i oberta a la comunitat virtual global.

## Bibliografia

- ALLEPUZ ROS, T: *Gestores y consumidoras de información en la economía del conocimiento*. VI Jornadas de información al servicio de la sociedad, 29-31 de octubre 1998 < <http://www.florida-uni.es/~fesabid98/acep.htm> >
- ESTIVILL RIUS, A: *El processament dels recursos electrònics*. Biblioteconomia i documentació, nº1(1998) <<http://www.ub.es/biblio/bid/>>
- GARCIA MAZA, J: *Sistemas de información: lugar de encuentro entre el desafío tecnológico y el pensamiento social*. VI Jornadas de información al servicio de la sociedad, 29-31 de octubre 1998 < <http://www.florida-uni.es/~fesabid98/acep.htm> >
- LÉVY, P.: *Ciberespai i cibercultura*. Digithum. Revista digital d'humanitats < <http://www.uoc.es/humfil/digithum/frames5.html> >
- LOZANO, R.: *La biblioteca pública en la sociedad de la información: nous reptes, nous objectius*. 6es. Jornades Catalanes de Documentació. Barcelona, 1997, p289-298.
- SANROMÀ, M: *Las redes ciudadanas*. La factoria, nº8(1999), p.25-37
- SERRA, A.: *Tres claves para entender el fenómeno Internet*. La factoria, nº8(1999), p 13-24



