

# Bibgirona.net: la intranet de les biblioteques públiques de Girona

CARME RENEDO I PUIG  
Cap del Servei de Biblioteques  
Diputació de Girona. Servei de Biblioteques  
Bernat Boades, 10, baixos - 17005 Girona  
crenedo@ddgi.org

RAMON GARCIA SARRIÓ  
Gestor d'Informació  
rgarcia@bibgirona.net

## RESUM

L'articulació del Sistema de la lectura pública a la demarcació de Girona es fonamenta en una cultura corporativa de la Diputació de Girona de suport als ajuntaments. Les biblioteques són concebudes com a entitats dinàmiques, autosuficients i amb personalitat pròpia. D'aquí, que el model de biblioteca pública es (re)crei segons les exigències del territori. D'aquí, que el model de Servei regional defugui jerarquies administratives i es converteixi en una peça més de l'engranatge. D'aquí, també, el

fet que la intranet de les biblioteques hagi estat fruit d'un procés interactiu entre les biblioteques i el servei regional.

Els objectius inicials de la intranet van ser el d'aconseguir un instrument de baix cost, flexible, extensible, d'ús fàcil, eficient i que permetés el treball cooperatiu. El seu disseny actual respon a aquests objectius, es basa en l'ús del programari lliure i ha tingut un nivell d'ús i d'acceptació satisfactoris.

PARAULES CLAU: Biblioteca pública, Intranet, Girona, Programari lliure.

## El model de biblioteca pública

### El marc general

A tot Europa s'ha imposat amb força el concepte de la subsidiaritat, en virtut del qual, les administracions locals han d'assumir moltes de les funcions públiques que fins ara corresponien als estats i a d'altres administracions supramunicipals. La legislació catalana en el tema de la lectura pública no és una excepció i té una distribució de competències basada en aquest principi. Per dir-ho en llenguatge del carrer, la subsidiaritat exigeix que tot allò que pugui fer l'administració més propera al ciutadà no sigui fet per una administració més llunyana; allò que es pot resoldre en un àmbit més reduït, no s'ha de resoldre en un àmbit més ampli.

Per tant, en el tema de la lectura pública, són els ajuntaments els qui n'exerceixen les competències i han de rebre suport de les administracions superiors, locals o no.

Els Consells Comarcals, per exemple, participen (han de participar) en representació dels municipis de petites dimensions i de capacitat de maniobra reduïda, sense serveis estables. El seu paper, amb algunes excepcions, està encara per definir.

Les Diputacions ofereixen (poden oferir) un ventall de serveis a les biblioteques i als seus ajuntaments des de la visió global i des del coneixement profund del territori.

La Generalitat de Catalunya, el govern català, té el paper d'establir directrius, d'assenyalar les grans línies d'actuació programàtiques

El marc legislatiu proporciona un context, dibuixa unes coordenades. La construcció de la realitat bibliotecària, emperò, no en queda condicionada. El model de biblioteca pública que es va implantar als anys 80 o el model que s'està implantant actualment no són prototipus condicionats, no són necessàriament com han estat o són per cap imperatiu legal. Ben al contrari, són models creats per a la realitat tangible i creats per canviar, per evolucionar.

Si bé el model impulsat per les biblioteques de la Xarxa de la Diputació de Barcelona és el més conegut, a les terres de Girona es treballa sobre unes bases conceptuals prou diferenciades.

El projecte (producte) que volem presentar és el de la intranet de les biblioteques públiques de la nostra demarcació. Creiem que la seva importància i interès no rau només en el seu valor instrumental (tot i que evidentment també, tal i com es descriurà i analitzarà) sinó sobre tot en el model de treball que l'inspira.

Per entendre el model d'intranet, que nosaltres definim com a «model horitzontal» s'ha d'entendre la missió i els objectius de la institució mare, la Diputació de Girona, i el paper que, per legislació, tradició i per cultura corporativa, s'autoimposa aquesta Diputació.

## El model del Servei de Suport

### *1980-1993: el paper de la Central de Biblioteques de Girona*

La trajectòria de les biblioteques públiques gironines des de la recuperació de la democràcia, ha seguit un línia continuada de creixement qualitatiu i quantitatiu.

Els primers anys, la dècada dels 80, la Central de Biblioteques de Girona (organisme mixt de la Generalitat de Catalunya i de la Diputació de Girona) va tenir un paper d'assistència i sovint substitutiu del rol dels propis ajuntaments, exercint competències municipals. Era un paper necessari per les circumstàncies polítiques i econòmiques del moment i que eren el punt de partida i l'herència de l'antic règim. Era la realitat, pobra, migrada, amb biblioteques envellides, abandonades i personal poc format, la que impel·lia a prendre decisions, tancar determinats centres, ampliar, construir-ne de nous, expurgar, formar, dictar normatives, establir processos i mecanismes.

### *A partir del 1993, cap a uns Serveis Regionals de Suport*

El nou marc legislatiu atorga a les diputacions unes competències àmplies i vagues sota el títol general de *suport*, inherent a les funcions pròpies de les diputacions.

Quina lectura fer del «suport»? quina del «suport tècnic i informàtic»? quin abast havien de tenir aquests termes? com havia de ser l'exercici d'aquestes competències? quina havia de ser la visió per al futur?

La Diputació de Girona va deixar gradualment d'exercir les competències que havien caracteritzat la primera etapa democràtica, per cedir la torxa als ajuntaments. No va ser un abandonament de les seves responsabilitats sinó una aposta decidida per l'aplicació del principi de subsidiaritat que abans esmentàvem i per assajar aquelles fórmules que donessin resposta a les noves i canviants necessitats de les biblioteques i els ajuntaments.

D'aquí, que s'implantés la cultura corporativa d'un model de biblioteca pública que no és model, que es fes una aposta decidida per l'autonomia de les biblioteques, per la confiança en els professionals i en els municipis. El model de biblioteca pública gironí parteix de la base que no hi ha, no hi pot haver, un model únic de biblioteca pública, excepció feta dels trets generals enunciats en el Manifest de la UNESCO.

L'antiga central de Biblioteques es convertia en el Servei regional de suport a la lectura pública amb un paper propiciador, impulsor, i observador de la realitat bibliotecària i de la realitat dels ajuntaments.

El Servei deixa de ser un organisme que tutela la lectura pública, deixa la posició del vèrtex de la piràmide per ocupar la base o per dir-ho d'una altra manera, per treballar al costat de les biblioteques en els seus projectes i en les seves inquietuds.

No s'han abandonat els aspectes formatius però sí els reglamentaris. Si es donen directrius, cada biblioteca les adaptarà a la seva realitat. Es dona informació bibliogràfica i es multipliquen per set els pressupostos d'adquisicions però no hi ha cap intervencionisme en les polítiques de fons. Són els ajuntaments i els professionals de les biblioteques els qui decideixen quina biblioteca volen, a on posen l'accent, quins serveis prioritzen: la Biblioteca Comtat de Cerdanya s'ha bolcat en la informació a través de la seva web per superar els problemes d'accés físic a la biblioteca; les biblioteques de Salt emprenen tasques decidides d'acció social i de treball amb les escoles; la Biblioteca de Palafrugell es decanta per tasques de formació continuada i de sortida a l'exterior (converses en llengua estrangera, biblioplatja, punts de lectura en equipaments municipals)... Els ajuntaments coneixen el teixit social, els punts febles i les mancances. Els professionals saben donar resposta a les necessitats, i plantegen nous reptes a la seva ciutadania.

## La intranet, una lectura concreta

En aquest model de servei neix el producte que us volem presentar, la nostra intranet.

### *Missió i objectius de la intranet*

La intranet va partir d'una idea inicial de ser l'instrument de comunicació, de rendibilització i compartició de recursos i d'explotació de la informació que es generava a les biblioteques i als serveis de suport.

La demarcació de Girona és una zona prou extensa, molt rica en diferències i sovint mal comunicada entre si i també amb la ciutat de Girona, la «capital». Poca cosa tenen a veure Blanes amb Puigcerdà, La Jonquera amb Olot, Figueres amb Hostalric, per posar uns exemples sinó és la seva adscripció administrativa.

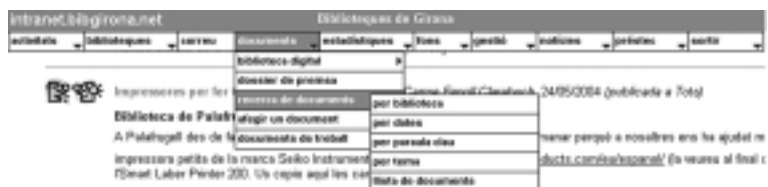
La intranet havia de salvar les distàncies físiques i les mentals. Per a un bon funcionament del sistema, calia que totes les peces de l'engranatge consideressin la seva feina vàlida per igual: tant enriquidora pot ser una iniciativa d'una vila com Besalú com els ambiciosos plans estratègics de les biblioteques municipals de Girona.

El concepte de sistema com a organisme viu, en canvi constant, on qualsevol de les parts és essencial per ella mateixa i en relació al tot. Les biblioteques havien de poder trobar la seva informació, comparar-la amb d'altres biblioteques, oferir les seves experiències, trobar respostes a les inquietuds o problemes manifestats,...

La intranet havia de respondre a aquesta concepció d'horitzontalitat com a causa i conseqüència de l'exigència d'autonomia, independència i interdependència. El servei regional havia de tendir a la invisibilitat, a ser una eina (eina d'impuls i de formació per a municipis i professionals). Les biblioteques ben comunicades, si els cal, amb els serveis regionals però sobretot, ben preparades per treballar entre elles al nivell que vulguin (dins una mateixa comarca, per projectes o problemes comuns, etc.)

La intranet havia de ser també un instrument de baix cost; havia de ser flexible i extensible; no havia de ser difícil d'usar i havia de permetre el treball cooperatiu de manera eficient i no jerarquitzat.

### *Els continguts*



La intranet s'organitza en els següents apartats:

- *Activitats*: consisteix en un calendari d'activitats de les biblioteques. Cada biblioteca és responsable de gestionar la informació de les seves activitats. El procés té dues parts. En primer lloc es penja una activitat al calendari. Un cop s'ha celebrat, s'hi introdueixen els participants i, si es vol, se'n comenten els objectius i se'n fan valoracions. La intranet genera automàticament els resums estadístics necessaris (per biblioteca o bé per territori).
- *Biblioteques*: és una guia de biblioteques i del personal. Cadascú gestiona la informació pròpia (biblioteca on treballa, categoria laboral, any d'incorporació...). Se'n poden treure fitxes o bé llistats de biblioteques, codis de biblioteques, personal... En aquest apartat també hi trobem les dades econòmiques i demogràfiques corresponents, a més dels següents indicadors estadístics: mitjana d'hores setmanals (calculada automàticament amb la informació dels horaris), inversió per càpita (tant per concepte com per administració), i percentatge de la inversió municipal a la biblioteca. És aquí on trobem l'inventari d'equipament del que parlarem més endavant.
- *Correu*: bústia de correu personal.
- *Documents*: s'estructura en tres apartats: documents, documents de treball i biblioteca digital. Tothom pot penjar documents a la intranet (no hi ha cap requisit especial, només cal omplir un formulari amb les dades del document i adjuntar el fitxer que es vol penjar). Hi podem trobar: guies de lectura, butlletins de novetats, reglaments i normes d'ús de les biblioteques, resums estadístics, memòries, etc. Els documents de treball els penjen els serveis regionals i nacionals i són aquells que s'utilitzen o es consulten per poder fer determinades tasques a les biblioteques (manuals del VTLS, formularis per als ajuntaments...). La biblioteca digital és una base de dades a text complet sobre biblioteconomia i documentació.

En tots els casos es poden fer recerques per biblioteca, dates, paraula clau i tema.
- *Estadístiques*: hi trobem els formularis estadístics que serveixen per recollir la informació sobre usuaris, préstec i fons de les biblioteques que no estan automatitzades. Les biblioteques automatitzades hi entren només les dades referents als visitants i usuaris d'internet. També aquí hi trobem els resums estadístics que es generen automàticament cada mes en format pdf i són un recull de les dades més significatives del funcionament de la biblioteca.
- *Fons*: Hi ha les estadístiques de fons (quantitat de fons, documents per habitant, increment del fons, quantitat de fons per topogràfic (i exclosos de préstec), quantitat d'altres. L'apartat «magatzem» és utilitzat pel personal del Servei Regional per gestionar l'entrada i sortida de llibres del magatzem i fer-ne el control de l'estoc. Per simplificar la feina, s'utilitzen els registres de la base de dades del Suport Genèric. L'apartat «distribució d'exemplars» permet a les biblioteques connectar

amb l'aplicació de gestió del magatzem dels serveis regionals (per consultar, per exemple, els documents que estan pendents de rebre, la quantitat de diners invertits, la quantitat de títols repartits...). A «topogràfics» les biblioteques gestionen les llistes de topogràfics que utilitzen per als resums estadístics. Cal destacar que cada biblioteca decideix quins topogràfics vol utilitzar i és l'aplicació que gestiona les estadístiques s'adapta a aquesta decisió automàticament (no són els usuaris els que s'han d'adaptar al programa sinó justament al contrari).

Finalment, el GLIJ és la base de dades del Grup de Lectura Infantil i Juvenil, una iniciativa desenvolupada per un grup de biblioteques que confeccionen una guia comentada amb una selecció de llibres infantils i juvenils.

- *Gestió*: hi ha totes les opcions d'administració de la intranet que utilitza l'administrador del sistema. S'hi recullen alguns programes que poden ser d'interès per les biblioteques (programes per imprimir codis de barres, etc.)
- *Notícies*: és la porta d'entrada a la intranet (la opció que se'ns desplega per defecte quan connectem). Les notícies són, de fet, els missatges que intercanvien els usuaris del sistema. El seu funcionament és similar al d'un fòrum, però no exactament (no està concebut, de fet, com un sistema de pregunta-resposta, encara que de vegades compleix aquesta funció).
- *Préstec*: hi trobem les estadístiques de préstec: préstecs per hora, per tipus de document, per tipus d'usuari, per topogràfic, per mesos, peticions fetes i rebudes de préstec interbibliotecari, usuaris de préstec, usuaris actius, altes d'usuaris, ranking de documents més prestats... Generalment, dels indicadors se'n proporcionen els gràfics corresponents.

### *El disseny horitzontal*

Des d'un primer moment es va entendre que la intranet no funcionaria si els seus usuaris la veien com una solució que s'imposava «des de dalt» (o sigui, des dels serveis centrals), cosa que explica l'adopció d'un model desjerarquitzat i descentralitzat. No volem pas dir que s'hagin ignorat els canals «clàssics» de la informació en una organització com el servei de biblioteques (des dels serveis centrals cap a les biblioteques), sinó més aviat que s'han potenciat totes aquelles iniciatives que fomentin el flux d'informació en els altres nivells: des les biblioteques cap als serveis centrals i —sobretot— entre biblioteques.

Dinamitzar aquests canals d'informació no és senzill perquè cal que es produeixin una sèrie de circumstàncies molt lligades entre elles i, alhora, difícils de coordinar i encaixar. Vet aquí la roda que cal fer girar:

Tots i cadascun dels usuaris de la intranet han d'entendre que és important participar-hi, n'han d'estar convençuts. La participació comporta un canvi en la manera de treballar i sempre és difícil canviar les rutines.

La resistència a interactuar amb el sistema (és a dir, a participar i, per tant, a canviar la manera de treballar) serà més gran si, a sobre, el nou sistema «no es deixa», si no és fàcil d'utilitzar.

Tampoc la simplicitat és la solució màgica perquè per molt fàcil d'utilitzar que sigui un sistema, no fidelitzarà l'usuari si aquest no troba la informació que necessita perquè aquesta senzillament, no hi és. Amb el temps, si no n'obtenim els «feedback» pertinents, si la intranet no respongués a les nostres expectatives, arriba el cansament i la inhibició: s'abandonen les connexions, no es fan aportacions ni cerques. O sigui, i tornant al començament, per omplir de continguts la intranet cal que hi hagi participació i, alhora, perquè hi hagi participació cal que hi hagi continguts.

Aquest esquema té una raó de ser molt senzilla: la informació de les organitzacions no «resideix en algun lloc» ni és propietat de ningú. Tots els membres de les organitzacions n'acumulen i es resisteixen, conscientment o inconscient, a compartir-la. La informació és propietat de tothom i precisament per això «s'emmagatzema» en els seus membres. Les organitzacions necessiten oferir i/o crear els mitjans per facilitar i motivar a l'intercanvi d'informació, han de propiciar que els seus membres comparteixin el que *ja saben*. Les organitzacions canvien, han de canviar, la seva cultura corporativa si volen fer rendible l'actiu de la informació.

Fins aquí dibuixem l'escenari teòric. Com pot dur-se a la pràctica? L'exigència és crear un sistema d'informació capaç de respondre a l'esquema plantejat. És evident que en aquest model el punt clau és la flexibilitat, perquè els fonaments del sistema són precisament els membres de l'organització i aquests tenen necessitats i expectatives d'informació que van canviant amb el temps.

#### *Les característiques tècniques i innovadores*

Si les necessitats d'informació dels individus canvien, el sistema d'informació s'ha d'adaptar i respondre a aquests canvis. Aquest és un aspecte molt important a l'hora de decidir quina plataforma tecnològica utilitzar.

La intranet gironina no ha estat concebuda com «una cosa» a construir en un moment donat. La intranet d'avui (els seus continguts, el seu disseny) és molt diferent a la de fa un any, i també ho és de la que tindrem l'any que ve. Això és decisiu a l'hora de cercar les solucions tècniques més adequades.

Per què, doncs, ens vam decidir a utilitzar programari lliure?

No hi havia al mercat cap aplicació comercial que respongués exactament als objectius assenyalats. Per altra banda, adaptar alguna aplicació comercial existent suposava un cost elevat i un lligam indesitjat amb l'empresa adjudicatària.

Sovint, les empreses argumenten que l'opció del programari lliure és inviable perquè dibuixa un futur incert. Per a la nostra organització, la incertesa és sempre un element que existeix i es considera. Ningú no podia donar-nos tampoc garanties que l'empresa seleccionada no desaparegués o abandonés una determinada línia comercial.

També s'argumenta que desenvolupar les aplicacions a mida resulta car. La nostra experiència ens mostra que aquest era un argument cert fa uns anys, però que no es pot utilitzar actualment. Un exemple: es va fer una consulta sobre el cost d'una aplicació que permetés l'explotació de les estadístiques de les biblioteques. Desenvolupar nosaltres mateixos l'aplicació ens va suposar menys d'una tercera part del que hagués costat comprar-la. A més, totes les modificacions hauríem d'encarregar-les, de manera que perdiem el control sobre l'aplicació i en multiplicàvem el preu. Aquest sí que és un veritable risc en moments de contenció econòmica.

«Bueno, bonito, barato»... La solució tècnica va ser la següent:

- un servidor Linux (distribució Debian), amb Imap i Postman per al correu electrònic (Postman és un webmail desenvolupat a la Universitat de València)
- un servidor web Apache
- un servidor de bases de dades (Mysql), llenguatge Php per a les pàgines web
- un servidor SSH per a les tasques d'administració del servidor (accés remot).

Totes aquestes aplicacions són gratuïtes.

Mysql és un servidor de bases de dades relacional que ens ofereix una potència suficient (la base de dades compta actualment amb uns quatre milions de registres). Com que utilitza el llenguatge SQL estàndard es poden fer càrregues massives de registres molt ràpidament (això ha estat clau alhora d'incorporar indicadors estadístics a la intranet amb la informació extreta del VTLS).

Php porta incorporades les funcions necessàries per gestionar fàcilment la connexió i les consultes a la base de dades, cosa que redueix molt el temps de desenvolupament de les aplicacions. Utilitzar Asp no era possible (no funciona en Linux) i Java, en ser un llenguatge compilat, allargava el temps de desenvolupament (a part que també hagués suposat un temps més gran de formació). A més, hi ha nombroses aplicacions desenvolupades en Php i en codi obert disponibles a internet que amb petites modificacions, es poden aprofitar a la intranet (exemples: el programa que dibuixa els gràfics, el programa de gestió del calendari d'activitats, el programa d'impressió de codis de barra...)

La decisió d'utilitzar pàgines web dinàmiques va venir motivada per l'augment de la flexibilitat i potència del sistema que possibiliten. En cap cas hem concebut la intranet com un repositori de documents en html (amb alguns documents word, excel i pdf afegits), sinó que hem intentat que sigui un sistema que realment permeti canviar determinades rutines de treball amb l'objectiu d'augmentar-ne l'eficiència (millor gestió i explotació de la informació). *La intranet no és «allà» on ens connectem quan hem acabat la nostra feina «de debò» per penjar-hi el document que acabem de fer i «ensenyar-lo» als altres. La intranet és (ha de ser) una eina que utilitzem en el nostre treball diari (tant per consultar com per afegir informació).*

Un exemple: abans, cada biblioteca utilitzava un determinat protocol per emmagatzemar determinades informacions (per exemple, per anotar els participants en acti-



vitats algunes biblioteques utilitzaven el Word, altres l'Excel, altres l'Acces i altres ho apuntaven en un paper o en una agenda). Quan els serveis centrals necessitaven aquesta informació, havien de contactar amb les biblioteques per demanar-la. Un cop aquestes els hi trametien, llavors l'havien de processar amb les seves pròpies aplicacions. Com hem pogut canviar aquest procés tan «caòtic»? S'ha creat una taula a la base de dades per emmagatzemar la informació i crear les pàgines web (php) que permetin interactuar amb la base de dades des de qualsevol biblioteca amb un navegador web. Resultat: totes les biblioteques utilitzen el mateix protocol d'introducció d'informació i totes utilitzen la mateixa aplicació per fer-ho (un navegador web!). És a dir, hem homogeneïtzat i simplificat el procés per a tothom. Alhora, els serveis centrals coneixen en tot moment quina és la situació (quines dades falten), de manera que també hem simplificat i facilitat la coordinació del procés des dels serveis centrals. Finalment, com que tota la informació es troba ara en la mateixa base de dades, les possibilitats d'explotació es multipliquen.

Així doncs, més que parlar de solucions innovadores, es podria afirmar que a la intranet s'han utilitzat *solucions «clàssiques» amb molta imaginació.*

#### *L'explotació de la informació*

El Sistema de la lectura Pública és una organització força gran i dispersa geogràficament. La centralització de la recollida i explotació de la informació en els Serveis Regionals i Nacionals es considera una opció inviable (un exemple és l'inventari d'equipament, que sembla que mai no s'arriba a actualitzar del tot). La clau és, primer descentralitzar i després, coordinar. Tothom qui treballa la intranet és el responsable de la informació del seu municipi i biblioteca, és a dir, treballa des de la base local, per participar i beneficiar-se de la informació de tot el territori.

En el cas de l'inventari d'equipament que esmentàvem, cada biblioteca es preocupa (s'ha de preocupar) d'introduir les seves dades d'equipament (la intranet s'ha dissenyat per facilitar al màxim aquest tipus de tasques), de manera que els serveis centrals i les mateixes biblioteques sempre disposen d'informació actualitzada. Una pregunta tan simple com «quants ordinadors amb connexió a internet i disponibles al públic hi ha a la demarcació?» pot convertir-se en un maldecap si no es disposa d'una eina potent per a la gestió de l'inventari.

El concepte d'intranet desenvolupat és pensat justament per resoldre aquest tipus de problemes. Un cop els usuaris (biblioteques) poden interactuar amb el sistema, la tasca dels serveis centrals consisteix a monitoritzar el procés i a intervenir només quan es detectin errors o descuits (es proporcionen eines per fer-ho).

Aquest enfocament ens pot portar a pensar que «traspassem» la feina a les biblioteques. Això és cert en part, però també ho és que reben molt a canvi.

En primer lloc, pel que fa a l'autonomia de gestió. Un exemple: cada biblioteca decideix com organitza el seu fons. Dues biblioteques són dues realitats diferents: a Puig-

cerdà hi ha els centres d'interès «Cerdanya» i «Pirineus», mentre que a Blanes utilitzen «Costa Brava» i «Mar». El que s'ha fet és adaptar els resums estadístics de manera que es personalitzen per cada biblioteca (automàticament!). Abans, com que les biblioteques havien d'adaptar les seves estadístiques als requisits dels Serveis Centrals, les possibilitats de decisió dels bibliotecaris quedaven reduïdes. Amb l'actual sistema «a la carta», els bibliotecaris poden decidir com gestionen el seu fons, i són els Serveis Centrals (i la intranet) els que s'adapten al que volen els bibliotecaris.

En segon lloc, pel que fa a la disponibilitat i actualitat de la informació., tots els indicadors estadístics de fons i préstec s'actualitzen cada mes, de manera que sempre es disposa d'informació molt recent (a part, òbviament, de la retrospectiva). A més, tota la informació es troba disponible per a tothom, cosa que permet als bibliotecaris consultar amb facilitat la informació de les altres biblioteques, comparar-les i valorar-les. Abans la informació s'acumulava als serveis regionals i nacionals, de manera que el procés de consulta era força més complex i feixuc.

Els indicadors s'han concebut com a dades d'informació que han de poder ser explotades segons les necessitats de la pròpia biblioteca, d'altres biblioteques, de responsables polítics o tècnics municipals, regionals o nacionals.

La publicitat a les informacions de la intranet que ho requereixin o siguin d'interès es fa de manera automàtica a través de la web de les biblioteques públiques de Girona. En aquests moments, aquesta web està desactivada i pendent de revisió.

#### *La gestió de la intranet i de la informació*

La gestió de la intranet és competència de la Diputació de Girona però sempre sota l'imperatiu absolut de ser una resposta a les necessitats dels municipis i de les biblioteques. D'aquí que l'explotació de la informació sigui oberta a tots els participants, que els indicadors puguin ser ampliat i modificats segons les necessitats i utilitzats i explotats per tothom en qualsevol moment.

S'estan redactant un manual d'usos que reculli les responsabilitats dels ajuntaments i de la pròpia Diputació així com els nivells de responsabilitat de les biblioteques en l'aportació de les seves informacions bàsiques. Així mateix, per garantir el compliment de la legislació, s'està ultimant el model de conveni per a ús i explotació de la intranet que haurà de ser firmat per tots els ajuntaments amb biblioteques integrades al Sistema.

#### *Ús de la intranet: resultats d'una enquesta*

Els primers resultats de l'enquesta als usuaris de Girona (170 usuaris registrats) ens donen una primera aproximació sobre els usos i el nivell d'acceptació del sistema després de 3 anys de rodatge.

El primer dia que es va penjar l'enquesta, un 45% dels usuaris registrats la va contestar, dada que ja permet de veure que hi ha un volum important d'usuaris fidelitzats.

L'enquesta, en el moment de redactar aquest document, encara està oberta i per tant els resultats definitius poden oferir dades sensiblement diferents.

Les dades amb que es compta en aquests moments permeten extreure'n les següents conclusions:

- A banda de l'apartat notícies (que constitueix, com hem dit, la pàgina d'entrada a la intranet), els apartats d'activitats, estadístiques i préstecs són, amb diferència els més utilitzats. Sobta que la riquesa i interès de l'apartat «Documents» no més provoqui visites ocasionals.
- Els usuaris majoritàriament es connecten de manera diària (55,5%) i només un 11% ho fa de manera setmanal. Caldrà veure, més endavant, si a les biblioteques més grans hi ha un usuari específic que consulta i treballa en la intranet per delegació, descompensant els resultats.
- Pel que fa a la introducció de la informació, és un 57% el que la introdueix ocasionalment davant el 24% que ho fa diàriament. Aquest fet pot provenir de la necessitat que les biblioteques no informatitzades entrin dades manualment amb els indicadors estadístics més habituals.

Per altra banda, es constata una mitjana de dues connexions diàries per usuari i una durada de 9 minuts aproximadament per a cada connexió.

Un parell dels suggeriments rebuts van en la direcció de fer més evident la presència dels serveis regionals (destacant la informació que aquests aporten o donant-los un espai diferenciat de la resta). Aquesta és una informació que caldrà estudiar amb deteniment.

### *Els clònics*

A l'entorn de la Intranet de les biblioteques públiques de Girona s'han constituït i configurat 4 clònics per a les demarcacions de Tarragona, Barcelona, Lleida i Terres de l'Ebre. Això permet que les biblioteques i els serveis de suport corresponents disposin d'aquesta eina de comunicació, de compartició de recursos i d'explotació d'informació.

Mentre el Departament de Cultura avalua la seva viabilitat, es concreten models de prestació de suport a les biblioteques dels diferents territoris, i s'estableixen eines que facilitin diàleg per possibilitar el coneixement i la cooperació eficient.

## Conclusions

### *Informació & comunicació*

La necessitat de mecanismes de comunicació en un sistema organitzat de biblioteques públiques és evident, però no és ni de bon tros, l'únic.

En els poc més de tres anys des que es va iniciar el projecte, la intranet s'ha convertit en un espai virtual de trobada, però també —i molt important—, en una eina de treball diari capaç de vehicular i gestionar els fluxos d'informació de l'organització (de per si, plurals i multidireccionals).

De les biblioteques cap als serveis regionals (o a la inversa)

La base és el treball de les biblioteques i per tant els cal llibertat de moviments i una cultura dels serveis regionals de sensibilitat cap a les necessitats de les biblioteques i d'adaptació dels serveis a aquestes, i no a l'inrevés.

El Servei, com qualsevol altre biblioteca però amb les especificitats de la seva tasca de suport, té a la intranet serveis que són la seva responsabilitat: la gestió del magatzem, la distribució del Suport Genèric o el manteniment de la Biblioteca Digital.

Entre biblioteques

Sovint han estat les biblioteques les qui han aprofitat les oportunitats de la plataforma i han ideat noves vies de cooperació i treball. Per exemple: un grup de bibliotecaris va formar un Grup de Lectura Infantil i Juvenil. A la intranet, per satisfer les seves demandes d'informació s'han creat un espais on pengen la crítica dels llibres que llegeixen i intercanvien informació. Només els usuaris del GLIJ poden afegir informació però la consulta és oberta a tots els usuaris registrats de la intranet.

#### *Flexibilitat*

El món es mou, la intranet també. No s'ha concebut la intranet com una aplicació tancada sinó que s'obren noves línies de treball i se'n tanquen d'altres en funció de les necessitats que es van plantejant.

#### *Facilitat*

La facilitat —una de les principals estratègies per aconseguir els objectius— és un dels factors que explica l'alta participació: l'any 2004 s'hi han afegit unes 500 notícies (de gener i juny). En contra hi trobem l'augment progressiu de la complexitat degut a la incorporació de noves opcions.

Amb tot, cal impulsar mesures d'incentiu. Tota la informació que és pertinent per al conjunt del sistema o d'interès per a la majoria de biblioteques, es transmet únicament a través de la intranet (subvenció anual de la Diputació de Girona per a fons o avis sobre les convocatòries per a activitats culturals, per posar dos exemples quotidians).

## Eficiència

Un dels motius que justifica la implantació d'un nou sistema d'informació és que sigui més eficient que l'anterior. La posada en marxa de la intranet, s'ha aprofitat per redefinir i racionalitzar alguns dels processos de gestió interna, reduint-ne el temps i la complexitat d'execució. Això no és fàcil

Un exemple en seria el procés de recollida de les dades econòmiques de les biblioteques. Aquest procés és complicat perquè cal recollir dades de tres administracions diferents (Ajuntament, Diputació, Generalitat). Qui coordinava el procés és la Generalitat, però sovint passava que els Serveis Regionals i les biblioteques acabaven disposant d'una informació incompleta. Actualment la informació s'emmagatzema a la base de dades de la intranet i es recull des d'un formulari web. Cada usuari és responsable de la seva «part» de la informació, però tots treballen amb el mateix document. Per qüestions de seguretat, cada canvi en el formulari també queda enregistrat, de manera que sempre podem consultar tots els «estadis» anteriors al document definitiu.

## Els reptes de futur

La intranet necessita d'una adaptació constant a les necessitats canviants dels usuaris (biblioteques, municipis, serveis regionals i nacionals). També pensant en l'usuari, real o potencial de les biblioteques públiques, molta de la informació de la intranet ha de revertir, ha de ser transvasada de forma automàtica, a la web de les biblioteques públiques de Girona ([www.bibgirona.net](http://www.bibgirona.net)), en aquests moments i precisament per aquest motiu, avui desactivada i en fase de remodelació.

La intranet ha de ser un vehicle de formació per als professionals, de formació pel que fa a la cultura corporativa i de cooperació i a la cultura de la crítica constructiva, l'autoexigència i el treball rigorós.

## Bibliografia

AROCENA FERNÁNDEZ, Joseba. «Centro de Documentación automatizado. La Intranet Documental-La Intranet del Conocimiento». En: *Organizaciones electrónicas. Situación actual y perspectivas de la e-documentación* (3: 2003: Sevilla). Jornadas Andaluzas de Documentación. Sevilla: Asociación Andaluza de Documentalistas.

*Las bibliotecas públicas y la sociedad de la información* (1998). Editor: M. Segbert. Luxemburg: Oficina de Publicaciones Oficiales de las Comunidades Europeas. XVII, 371 p. ISBN 92-828-4250-9.

«Decret 124/1999 de 4 de maig sobre els serveis i el personal del Sistema de la lectura pública de Catalunya» (1999). DOGC, núm., 2885, de 10 de maig.

Versió disponible en línia: <http://cultura.gencat.net/biblio/docs/PERSONAL.doc> [Consulta: 19 juny 2004]

IFLA. Section of Public Libraries; Unesco (2002). *Directrius IFLA/UNESCO per al desenvolupament del servei de biblioteques públiques*. Barcelona: Col·legi Oficial de Bibliotecaris-Documentalistes de Catalunya. 115 p. ISBN 84-86972-14-0.

També hi ha una versió en castellà disponible en línia: <<http://unesdoc.unesco.org/images/0012/001246/124654s.pdf>>. [Consulta: 19 juny 2004]

GRISWOLD, Steve (1997). *Corporate Intranet Development*. Premier Press.

GUENGERICH, Steven L. (1996); DOUGLAS, Graham; MILLER, Mitra; McDONALD, Skipper. *Building the Corporate Intranet*. John Wiley & Sons.

«Llei 4/1993, de 18 de març, del Sistema Bibliotecari de Catalunya» (1993) DOGC, núm. 1727, de 29 de març.

Versió disponible en línia: [http://cultura.gencat.net/normativa/docs/LLEI\\_4\\_1993.doc](http://cultura.gencat.net/normativa/docs/LLEI_4_1993.doc) [Consulta: 19 juny 2004]

ROWLEY, J. E. (2000); FARROW, John. *Organizing knowledge: an introduction to managing access to information*. 3rd ed. Hampshire: Gower. XIX, 404 p. ISBN: 0-566-08047-8.

TAYLOR, Arlene G. (1999). *The organization of information*. Englewood (Colo.): Libraries Unlimited. XX, 280 p. (*Library and information science text series*). ISBN: 1-56308-493-7.

## Annex 1: Enquesta

### ENQUESTA PERSONAL (PER USUARI)

1. *Quantes vegades* consultes les notícies de la intranet (pàgina principal)?  
Diàriament?   
2-3 cops per setmana?   
Un cop per setmana?   
Ocasionalment?
2. *Quantes vegades* consultes les altres seccions de la intranet, buscant informació?  
Diàriament?   
2-3 cops per setmana?   
Un cop per setmana?   
Ocasionalment?
3. *Quantes vegades* afegeixes dades o informació a la intranet (activitats, notícies, estadístiques, etc.)?  
Diàriament?   
2-3 cops per setmana?   
Un cop per setmana?   
Ocasionalment?
4. Dóna una puntuació de 1 a 10 (1 ocasional, 10 sovintejat) a cadascun dels apartats de la intranet segons la *freqüència d'ús (tant per consultar com per afegir informació)*:  
Activitats \_\_  
Biblioteques \_\_  
Documents \_\_  
Estadístiques \_\_  
Fons \_\_  
Gestió \_\_  
Préstec \_\_
5. Creus que l'esforç de participar en la intranet et compensa per la informació que en pots treure?  
Sí?   
Força?   
No gaire?   
No?
6. Creus que ha canviat la manera de treballar des que es va crear la intranet?  
Sí?   
Força?   
No gaire?   
No?
7. Si has contestat afirmativament la pregunta anterior, com valoraries aquest canvi?:  
Molt positiu?   
Positiu?   
Intrascendent?   
Negatiu?   
Molt negatiu?
8. Trobes la informació que busques a la intranet?  
Sempre?   
Sovint?   
A vegades?   
Mai?
9. Creus que els menús d'opcions són clars?  
Sí?   
Força?   
No gaire?   
No?
10. Quin apartat trobes a faltar a la intranet?

