

E-GOVERNMENT, BIBLIOTEQUES PÚBLIQUES I INCLUSIÓ SOCIAL: DEBAT SOBRE ALGUNS D'AQUESTS CONCEPTES

Rob Froud

Library Administration Centre, Somerset
RNFroud@somerset.gov.uk

Resum

L'objecte d'aquest escrit és l'aportació que les biblioteques públiques poden fer al desenvolupament dels serveis electrònics prestats pels governs estatals i locals, amb una especial referència a la dimensió de la inclusió social, perquè aquest és el punt fort d'aquestes institucions. Quan parlem d'aquesta àrea, tendim a centrar-nos en allò que ara en diem «la bretxa digital». Un dels temes que cal debatre és no sols en què consisteix, sinó també si és pertinent que abordem aquesta qüestió. El tema és important, perquè les biblioteques públiques han d'abordar les mateixes qüestions que altres sectors que desenvolupen les funcions relacionades amb els negocis electrònics en un context corporatiu. Aquestes qüestions inclouen la manera com els serveis es poden prestar a través de mitjans electrònics i com les biblioteques poden contribuir a la prestació de serveis de l'organització mare.

Paraules clau

Administració electrònica, Govern electrònic, Serveis electrònics, Biblioteca pública, Serveis a l'usuari, Gestió de biblioteques

Resumen. E-government, *bibliotecas públicas e inclusión social: debate sobre algunos de estos conceptos.* El objeto de este artículo es la aportación que las bibliotecas públicas pueden hacer al desarrollo de los servicios electrónicos prestados por los gobiernos estatales y locales, con una especial referencia a la dimensión de la inclusión social, porque éste es el punto fuerte de estas instituciones. Cuando hablamos de esta área, tendemos a centrarnos en lo que ahora llamamos «la brecha digital». Uno de los temas que hay que debatir no es sólo en qué consiste, sino también si es pertinente que abordemos esta cuestión. El tema es importante, porque las bibliotecas públicas han de abordar las mismas cuestiones que otros sectores que desarrollan las funciones relacionadas con los negocios electrónicos en un contexto corporativo. Estas cuestiones incluyen la forma cómo los servicios se pueden prestar a través de medios electrónicos y cómo las bibliotecas pueden contribuir a la prestación de servicios de la organización madre.

Palabras clave

Administración electrónica, Gobierno electrónico, Servicios electrónicos, Biblioteca pública, Servicios al usuario, Gestión de bibliotecas

Aquest article es basa en: FROUD, R.; MACKENZIE, Christine. *Public libraries and E-government: furthering national and local agendas.* http://www.public-libraries.net/en/ueberblick_umfeld.htm

Edició en castellà: *Gobierno electrónico y bibliotecas públicas: impulso a la información local.* Barcelona: Fundació Bertelsmann, 2003 (Col. Biblioteca y Gestión, nº 11) www.fundacionbertelsmann.org/publicaciones/libros

Abstract. *E-government, public libraries and social inclusion: a discussion on some of these issues.*

The focus of this paper is the contribution public libraries can make to the development of e-government services provided by national and local government with particular reference to the social inclusion dimension, because that is a strength of public libraries. Discussion of this area tends to focus on what we now know to be the so-called «Digital Divide». One of the issues discussed is not only what that is, but whether it is a significant issue for us to address. The issue is important because as other sectors develop their e-business functions in a corporate context, public libraries also have to address the same issues. These issues include how services can be delivered electronically and how libraries can assist in the delivery of services of the parent organisation.

Keywords

E-government, Electronic administration, Electronic government, Electronic services, Public library, User services, Libraries management

El context d'aquest debat és un món electrònic que es transforma a gran velocitat. Un informe recent d'Accenture —el seu segon estudi anual i global sobre e-government— considera que els governs, en posar en pràctica a les seves visions de futur en matèria de govern electrònic (*e-government*), han començat a reduir la fractura entre la retòrica política i la realitat. No obstant això, l'informe, *Rhetoric vs. reality-closing the gap*, revela que els 22 països estudiats encara tenen molt camí per fer.

Els tres «líders innovadors» —el Canadà, els EUA i Singapur— no han fet ni la meitat de la feina necessària per desenvolupar i oferir una administració en línia plenament madura tant pel que fa al servei com als models de prestació. El factor que distingeix aquests països dels altres és la seva permanent mostra de lideratge en la creació d'*e-government* i d'uns serveis en línia més perfeccionats. En tot això la voluntat política és clau i, en conseqüència, uns objectius i calendaris clars.

Un altre informe de Demos —*Transformation not automation: the e-government challenge*— analitza l'evolució d'Austràlia, el Canadà, França, Suècia i els EUA. Conclou que l'*e-government* no tindrà èxit si no constitueix el nucli d'uns esforços de més abast per modernitzar les estructures de govern. S'hi fa èmfasi en el perill que l'*e-government* es limiti a automatitzar els serveis existents i que no contribueixi a transformar les estructures que en determinen la qualitat i l'eficàcia. El missatge clau és que l'*e-government* no és un objectiu en si mateix, sinó una part d'un tot orgànic, la diferència entre una funció capacitadora i una de purament electrònica.

La qüestió essencial és que, pel que fa a l'accés a les tecnologies de la informació i la comunicació (TIC) i el seu ús, existeixen disparitats reals entre països (la «bretxa digital internacional») i entre grups dintre dels països (la «bretxa digital local»).

«En tot el continent africà només hi ha 14 milions de línies telefòniques, menys que a Manhattan o Tòquio. Les nacions riques acullen el 16% de la població mundial, però controlen el 90% dels ordinadors centrals d'Internet. El 60% d'usuaris d'Internet de tot el món viuen als Estats Units, on només resideix el 5% de la població mundial» (Nkrumah).

«Un de cada dos nord-americans es connecta a Internet en contrast amb un de cada 250 africans. A Bangla Desh, un ordinador costa l'equivalent al sou mitjà de vuit anys» (*The economist*). Els serveis públics electrònics d'Espanya ocupen el catorzè lloc entre els 15 estats membres de la UE, on només Grècia se situa en una posició inferior, segons un informe d'Auna, un proveïdor espanyol de telecomunicacions (fastlink.headstar.com/auna1).

L'informe va treure a la llum que només el 17% de llars espanyoles tenien accés a Internet, un dels nivells més baixos de la UE, tot i que el país té un nivell de punts d'accés a la xarxa superior a la mitjana.

En l'acalorat debat sobre com cal definir el problema se solen perdre de vista les tendències subjacents, però una pauta es desprèn de les estadístiques.

Hi ha una tendència global cap a disparitats creixents en TIC entre els països i entre grups al seu interior:

- En tots els països, fins i tot als més pobres, es registra un accés i ús de les TIC cada vegada més elevat. Però als països «rics en informació» la taxa de creixement d'aquest ús i accés és tal que, en efecte, la bretxa entre els països està augmentant.
- A l'interior dels països, en tots els grups, fins i tot en els més pobres, també s'està produint un creixement en l'accés i ús de les TIC. Però, a l'interior dels països, en els grups «rics en informació» la taxa de creixement d'aquest ús i accés és tal que, en efecte, la bretxa entre els grups està augmentant.

Sembla que, als països més desenvolupats, es produeix un procés diferent, però, un cop analitzat més a fons, hi trobem la mateixa pauta de creixents disparitats en matèria de TIC:

- En alguns països rics (com ara els EUA i Finlàndia), en alguns grups s'ha arribat gairebé a un punt de saturació en tecnologies bàsiques, com ara el PC. Per tant, com que els desfavorits cada vegada tenen més accés a la tecnologia bàsica i la utilitzen més, sembla que es redueix la bretxa entre els «rics en informació» i els «pobres». La xarxa del pobles...
- Una anàlisi més detinguda mostra que, fins i tot quan disminueix aparentment la bretxa pel que fa a una tecnologia en concret, subsisteixen unes disparitats subjacents. Quan s'introdueixen noves tecnologies, la bretxa real reapareix perquè només els «rics en informació» es poden permetre de comprar de seguida aquella tecnologia i estan capacitats per a fer-la servir, amb la qual cosa en treuen uns beneficis multiplicats.

Davant d'això hi sol haver tres respostes: els informes de la comunitat internacional, les iniciatives individuals i multinacionals i les reformes polítiques.

La Digital Opportunity Task Force, creada pels caps d'Estat del G8 a la cimera de Kyushu-Okinawa al juliol del 2000, va fer públic el seu informe final, titulat Digital Opportunities for All: Meeting the Challenge, a Gènova el 16 de juliol del 2001. L'informe conclouia que la bretxa digital amenaça d'exacerbar les actuals desigualtats socials i econòmiques entre països i comunitats; per tant, ara els costos potencials de la inacció són fins i tot més elevats que mai.

Es podria dir que *e-government* és un altre nom per referir-se a *e-business* (negoci electrònic). De la mateixa manera que totes les operacions comercials tenen un paper corporatiu en l'estratègia d'una empresa en matèria d'*e-business*, les biblioteques públiques han d'exercir un paper corporatiu en l'estratègia de l'*e-government* i també s'han d'adaptar amb vista a prestar més serveis electrònics.

Mel Usher, exdirector de la Improvement Development Agency (IDeA), proposa que els consistoris treballin conjuntament per oferir una administració electrònica local més eficaç, articulada entorn dels eixos següents:

- *e-service* [servei electrònic]: la interfície i la relació amb els clients.
- *e-commerce* [comerç electrònic]: transaccions en metàl·lic i procediments d'adquisició.
- *e-policy* [política electrònica]: informació sobre les decisions d'interès públic.
- *e-democracy* [democràcia electrònica]: debat polític amb ciutadans i comunitats.
- *e-management* [gestió electrònica]: una millor gestió de les organitzacions i dels recursos de la gent.
- *e-infrastructure* [infraestructura electrònica]: els elements tècnics que permeten tot el que acabem de dir.

Les biblioteques públiques en aquest context

A la base de tot això es troba el context democràtic en què es mouen les biblioteques públiques. Com a institucions sempre han representat uns reductes d'informació, els serveis de les quals han tingut com a objectiu clau l'accés lliure i sense restriccions a les idees i la informació. Les biblioteques públiques són el servei públic més utilitzat, el més accessible i el que millor inclou tots els sectors de la població, amb un personal bibliotecari dotat d'una àmplia gamma de competències per a gestionar la informació. Aquests ingredients ofereixen un poderós argument per defensar la condició d'«actor clau» de les biblioteques públiques en el desenvolupament de l'e-government, tant a primera línia com des dels serveis d'administració.

La Society of Chief Librarians (SCLUK) del Regne Unit, en un document de debat, conclouia que les biblioteques han d'exercir un paper crucial en tots els àmbits esmentats per Mel Usher i en uns quants més.

Cal resoldre molts temes importants si volem que els serveis bibliotecaris puguin contribuir a la creació d'un *e-council* [administració local electrònica], però si adoptem una perspectiva estratègica holística i apliquem una sèrie de criteris que tinguin en compte les instàncies superiors de govern, estarem en condicions de crear una eina apassionant per al govern local que sigui capaç de fer totes aquestes coses:

- Ser un mitjà per a la prestació de serveis públics
- Contribuir a la capacitat de les persones
- Abordar problemes rurals i urbans concrets
- Estimular el creixement econòmic i social
- Fomentar l'aprenentatge i l'actualització de coneixements
- Desenvolupar nous projectes comunitaris
- Desenvolupar el govern de la comunitat

Singapur

Aquesta perspectiva holística és la que s'ha imposat a Singapur, on la ciutat-Estat considera que l'*e-government* aporta:

- a) Uns llocs de treball basats en els coneixements: els funcionaris públics de tots els nivells han de tenir una formació en tecnologia de la informació i la comunicació, que han d'utilitzar per millorar els processos de treball, la prestació de serveis i el treball en equip.
- b) Prestació de serveis electrònics: cal equipar d'una manera adequada tots els serveis públics que puguin oferir una prestació electrònica o recórrer a canals electrònics per millorar la prestació de serveis.
- c) Experimentació tecnològica: la qual incrementarà la nostra capacitat d'adaptar-nos a les tendències en informació i comunicació, sempre en ràpida transformació, i reduirà les probabilitats de fer grans inversions en decisions equivocades.
- d) Millora de l'eficàcia operativa: un maquinari al dia, els cercadors i el processament de dades constitueixen la columna vertebral d'un sector públic eficaç.
- e) Una infraestructura d'informació i comunicacions adaptable i sòlida: la ràpida convergència de les telecomunicacions i la tecnologia de la teledifusió i la informació ha obert la possibilitat d'un govern en xarxa a un cost més baix. És fonamental una infraestructura ben dissenyada, fiable i escalable que serveixi de base per a les iniciatives d'*e-government*.

- f) Formació en informació i comunicació: els programes de formació en informació i comunicació han d'anar més enllà de l'aprenentatge de sistemes i aplicacions per tal d'aprofitar aquestes tecnologies i millorar els processos de treball i la prestació de serveis.

Lideratge

La clau per a un lideratge satisfactori és tenir un objectiu clar i ser capaç d'assolir-lo. Els directors de biblioteques més actius en les iniciatives d'*e-government* mostren capacitat de liderar i de fixar objectius i, a més, es caracteritzen per:

- Predisposició a comprometre's plenament en l'agenda de la corporació.
- La capacitat de tenir idees originals.
- Una visió de futur de la funció de la biblioteca en la comunitat.
- La confiança en la competència del personal i apostar per ell.
- Una cultura oberta amb la predisposició d'ajudar els altres.
- El compromís de consultar la comunitat.
- El treball en equip.

No cal que les biblioteques es preocupin gaire de qui dirigeix l'agenda de l'administració electrònica. L'important és que siguin considerades uns actors clau que ofereixen uns recursos valuosos per aconseguir els objectius de l'organització. Es tracta de posicionar estratègicament les biblioteques i potenciar-ne la imatge, força positiva, fent que esdevinguin un important actor en l'entorn on line.

Les biblioteques, com a institució, tenen una aportació a fer a l'agenda de l'administració electrònica, i l'important és el seu compromís amb aquesta agenda més que no pas controlar-la. En algunes administracions locals el director de TIC és el promotor de l'*e-government*, però en d'altres es pot designar un càrrec específic. Aquests promotors de l'*e-government* necessiten suport i depenen del treball en equip. També solen tenir molt interès a desenvolupar continguts, i les biblioteques ocupen una posició ideal per oferir continguts de qualitat.

Gestió dels canvis

«El principal problema per a les empreses que no van néixer a l'era digital és el canvi. I aprendre a fer servir una tecnologia veritablement revolucionària no és ni la meitat del problema. Si les seves iniciatives electròniques fracassen, el motiu dels seus errors no té res a veure amb Internet, sinó que sol consistir en qüestions organitzatives, com ara la falta de visió de la direcció o barres internes que vénen de lluny.» (Rosabeth Moss Kanter, gener del 2001)

La implantació de l'*e-government* implica qüestions de gran envergadura: tècniques, organitzatives i de recursos humans,

Els governs locals que obtenen millors resultats gestionen la prestació de serveis electrònics no com una qüestió tècnica, sinó com un mitjà per aconseguir el principal objectiu del consistori: la contínua millora de la prestació de serveis.

El treball en cooperació

Un treball eficaç en cooperació és un element clau en la prestació de serveis electrònics. Si els serveis s'han de coordinar a la perfecció en benefici del client, el protagonistes d'aquests serveis s'han d'interrelacionar d'una manera eficaç, amb els esforços que calguin, per garantir-ho. Per exemple, a Windsor, Ontario, això és el que s'esdevé amb la Biblioteca Pública, que està connectada a la Xarxa d'Àrea Extensa de l'Ajuntament, dirigida per la Universitat. A Somerset, el Foursite Consortium ofereix serveis bibliotecaris electrònics més enllà dels límits del govern local.

La gran qualitat del lloc web de Fairfax va ser la raó que es va donar perquè Inova Health Systems, una empresa local del sector sanitari, s'associés amb la biblioteca. Inova va invertir 40.000 dòlars en aquesta iniciativa de treball en cooperació, que distribueix informació sanitària a través dels llocs web de les dues organitzacions, els quioscos de la biblioteca i altres mitjans.

A Brantford, Ontario, la biblioteca pública s'ha convertit en un campus satèl·lit de la Wilfred Laurier University. Aquest exemple de treball en cooperació depèn en molt bona part dels lligams tecnològics amb la Universitat, i demostra que el treball en cooperació en el sector educatiu pot beneficiar els ciutadans i també altres organismes.

Estructura organitzativa i competències

Estructura

En qualsevol entorn en transformació és inevitable un canvi estructural, i mai no havíem experimentat tants canvis en la nostra vida com ara. Les organitzacions, incloent-hi les biblioteques públiques, han de reaccionar davant els canvis perquè, si no, corren el perill d'esdevenir obsoletes. Això exigeix molt de la nostra capacitat, flexibilitat, motivació i política de contractació.

Oblidem el plantejament centrat en la circulació de materials i els càlculs mecànics, i agafem les funcions més àmplies que, segons l'*e-government*, tindran les biblioteques. Enfocar els serveis a partir d'un equip format per un personal polivalent, que considera que la seva funció és ajudar la gent en un món electrònic, és un element essencial per tirar endavant l'agenda electrònica, sobretot amb vista als afectats per l'exclusió social.

Totes les biblioteques que han tingut un gran èxit en matèria d'*e-government* s'han assegurat una ferma posició en el govern local, i en molts casos han assumit un paper capdavanter en el desenvolupament de webs, accés a Internet i formació. Els directors de biblioteques que han tingut èxit han aconseguit que la seva institució esdevingués indispensable per aconseguir els objectius de les autoritats locals. N'és un dels millors exemples la Biblioteca Pública del Comtat de Fairfax, que ha dirigit el lloc web del Comtat i que s'ha convertit, sense discussions, en un subministrador clau i prominent d'informació per als veïns. La implicació de la Biblioteca en les comunitats multirracials del Comtat ha permès configurar el contingut del lloc web d'una manera planificada i creativa per tal de garantir que la taxonomia —el llenguatge del web— sigui accessible per a tothom. Les biblioteques de més èxit van adoptar de seguida les noves tecnologies i en molts casos es van adonar del seu potencial abans que les autoritats locals.

Competències

D'això, se'n desprèn que en el context d'aquest canvi cultural fan falta noves competències. Les biblioteques que han assumit plenament la prestació de serveis electrònics i exerceixen, com a institució, una funció en l'administració electrònica, es distingeixen per la seva capacitat no sols d'adoptar el canvi, sinó també de gestionar-lo amb eficàcia.

No obstant això, són necessàries algunes competències tradicionals. En l'àmbit de l'*e-government*, cal entendre el paper canviant del professional de la informació i el paper emergent del treballador del coneixement. Els bibliotecaris tenen una funció molt important a l'hora d'organitzar la informació per a la comunitat. La importància de les competències dels bibliotecaris —sobretot dels catalogadors— es posa de manifest en aquesta declaració, que demostra que també tenen una important funció a l'hora d'organitzar la informació per al municipi:

Aquests processos no s'haurien de considerar aïlladament; les empreses han d'establir un control central. El Departament de Sistemes d'Informació pot gestionar la tecnologia i les dades, però no ha de gestionar la informació ni els coneixements. Al contrari, les empreses haurien de considerar les biblioteques o els centres de recursos d'informació (IRC) COM LA SEU NATURAL DE LA INFORMACIÓ I DE LES FUNCIONS DE GESTIÓ DE CONEIXEMENTS... Tradicionalment, les biblioteques i els centres de recursos d'informació han gestionat la informació externa. Actualment s'haurien de fer servir per gestionar la informació interna i l'externa.

Altres àrees del govern local veuen el potencial i el prestigi polític que comporta adoptar les TIC. Les biblioteques han d'aconseguir que l'organització reconegui la seva competència per recopilar, descriure i rescatar informació. De fet, les organitzacions comencen a adonar-se del perill inherent al fet de no articular entorn de la biblioteca les funcions de gestió de la informació. Tot i que potser aquesta afirmació es pot aplicar amb més facilitat al sector privat, considero que la mateixa lliçó és aplicable al govern local i suggereix un canvi de paradigma pel que fa al paper dels bibliotecaris en el govern local.

Així doncs, de quines competències parlava Gartner?

Crear: identificar, seleccionar i mantenir les fonts d'informació internes i externes.

Capturar: identificar un públic i exercir-hi una responsabilitat editorial.

Organitzar: establir uns principis i sistemes per organitzar, indexar, catalogar i classificar continguts, i també crear uns vocabularis i unes normes coherents.

Accés: crear un mapa de dipòsits d'informació i les interfícies que permetin accedir-hi (és a dir, cercadors i portals).

Ús: aplicar la informació per generar un valor.

La pregunta clau per als directors de biblioteques és: voleu que la vostra institució compati amb uns bibliotecaris dotats d'aquestes competències? Si, com apunta l'estudi de Garnet citat abans, es reconeix que els bibliotecaris són un personal estratègic clau per a la gestió de la informació interna, és probable que es reclutin entre la població activa del creixent sector privat. La biblioteca pública ha de retenir i contractar un personal dotat de competències per gestionar informació per a la comunitat i l'organització. Els límits entre l'una i l'altra es difuminen en la mesura que l'*e-government* s'insereix en la cultura de l'organització i la comunitat. Aquestes competències són necessàries, d'entrada, per gestionar la nostra pròpia informació; i si, com a institucions que practiquem la inclusió social, no sabem fer-ho en benefici del públic en general, quina possibilitat tenim de demostrar la nostra vàlua?

Quines altres competències necessitem?

Els bibliotecaris saben fer preguntes i respondre-les. La competència bàsica dels bibliotecaris és atendre consultes de referències.

Atenció al client

El valor que més apreciarem en aquest centre de contacte del món electrònic és la sensació que ens atén personalment un ésser humà. A la majoria de gent no els agrada haver d'orientar-se en el laberint de la telefonia de resposta vocal interactiva. Aquests sistemes s'han introduït en benefici de l'organització, no del client. Uns centres de trucades ben gestionats poden millorar molt el nivell de serveis al client.

Aquests centres de contacte requereixen que el personal disposi de tot un conjunt de competències noves:

- competències orals
- competències escrites

Feu clic per xatejar: una altra cosa que el personal haurà d'aprendre és a guiar una persona per la xarxa mentre hi manté una conversa via xat. Un exemple de servei que compleix aquest requisit és Answers Now, el servei de consultes de referències per Internet, que funciona les 24 hores en temps real, promogut per Brisbane, Queensland, Richland County, Carolina del Sud i el Comtat de Somerset al Regne Unit (www.somerset.gov.uk/libraries).

Aquesta mena d'iniciatives garanteixen que la comunitat es beneficia de debò de la prestació de serveis electrònics.

Competències en TIC

La formació en TIC esponsoritzada per NOF (New Opportunities Fund) permetrà que tot el personal bibliotecari de la Gran Bretanya obtingui l'acreditació ECDL (European Computer Driving License). En altres països es reconeix que cal una cosa semblant: per exemple, Alemanya té l'oferta «BIBWEB».

Recursos

Una de les principals diferències entre els diversos països que es desprenien d'aquest estudi era la infraestructura en matèria de TIC: passava de ser només un tema entre molts —Finlàndia i els EUA— a ser un dels principals temes, com ara a Austràlia i el Regne Unit.

La majoria de biblioteques necessiten més PC per afrontar la demanda de les persones que volen accedir a recursos on line. Totes les biblioteques amb què vam contactar necessitaven més PC, la qual cosa suscitava la pregunta: amb quants PC n'hi ha prou? Hi ha diversos criteris: les biblioteques de Queensland treballen amb un PC per cada 10.000 persones. La norma PLS 6 (Public Library Standard) del Regne Unit ha especificat que el nombre total d'estacions de treball (incloent-hi l'accés públic a catàlegs on line (Online Public Access Catalogs) disponible per al públic serà de 6 o més per cada 10.000 persones al final del cicle de planificació de tres

anys, que començarà a l'abril del 2001. Es preveu que al desembre del 2002 tots els punts de servei estàtics oferiran accés públic a Internet.

L'informe recent (gener del 2002) subvencionat als EUA per l'IMLS (Institute of Museum and Library Services), dirigit per Charles McClure i d'altres, és un intent sistematitzat d'entendre millor el paper del finançament extern en el desenvolupament dels serveis i recursos de la xarxa de biblioteques públiques, la seva identificació, i els seus avantatges i el seu impacte, sobretot perquè tenen repercussions en la bretxa digital.

Les conclusions van ser les següents:

- El finançament a través de l'LSTA (Library Services and Technology Act) funciona bé.
- El finançament a través d'*e-rate* (Universal Service Fund: un programa de descomptes per a biblioteques) és essencial, però resulta difícil.
- La importància del finançament palanquejat.
- Els equipaments no eren prou holístics.
- Importància dels consorcis i el lideratge.
- Un expert d'alt nivell en la licitació de finançament extern.
- Centrar-se en comunitats pobres.
- Mantenir la sostenibilitat.
- Reconèixer i entendre els factors situacionals.

Tot i que als Estats Units s'inverteixen enormes sumes en *e-government*, s'ha demostrat que els avantatges, tant per als proveïdors com per als usuaris, són difícils de percebre. Creuen que el cost addicional de nous circuits és inacceptable a llarg termini si no hi ha una demanda significativa. Tanmateix, Alemanya, Països Baixos i el Regne Unit han adoptat recentment compromisos per desenvolupar l'*e-government*. A Espanya, s'han definit dinou noves mesures, que s'han d'introduir en els dos anys vinents, com ara la posada en marxa d'un carnet d'identitat electrònic, la possibilitat de notificar canvis de domicili en línia, serveis per a la recerca de feina i obtenció de passaport i carnet de conduir a través d'Internet.

Accés

El 2001, el Tribunal de Comptes del Regne Unit va publicar l'informe *Better Service through e-government*.

Fa unes observacions prou conegudes sobre les perspectives d'acceptació dels serveis electrònics i hi identifica set barreres:

- Exclusió social. Hi ha grups a la societat —com ara els aturats d'edat avançada, les persones amb baixos ingressos o amb dificultats d'aprenentatge— que «potser no poden accedir fàcilment a Internet».
- Familiaritat. Es tarda un cert temps a acceptar l'*e-government*.
- Expectatives. La gent té poques expectatives pel que fa a les TIC. Cal provar les aplicacions abans de posar-les en marxa, perquè, si no, després tindrem problemes que reforçaran aquesta impressió.
- Facilitat d'ús. Han de ser fàcils de fer servir.
- Avantatges. Han de ser evidents.
- Costos. Han de ser barats i ràpids.
- Solemnitat. Els serveis no han de ser més seriosos del compte, i no han de tenir un plantejament conservador ni fer servir un llenguatge burocràtic.

Internet esdevé una eina cada vegada més vital en la nostra societat de la informació. Any rere any, estar connectat digitalment és més important per al progrés econòmic, educatiu i social. Ara que un gran nombre de persones fan servir Internet habitualment per dur a terme activitats quotidianes, els qui no tenen accés a aquestes eines estan en una situació cada vegada més desavantatjosa. El concepte de bretxa digital es pot utilitzar per descriure disparitats entre diferents grups socials pel que fa a l'accés, l'ús i la formació requerida pels nous serveis d'Internet i telecomunicacions.

El personal de les biblioteques públiques ha d'entendre l'impacte de les noves tecnologies en la vida de les persones, i ha d'ajudar-les a assolir un nivell de comoditat i d'ús que els permeti no trobar-se en una posició desfavorida.

La tecnologia contribueix a l'accés dels discapacitats a la informació, incloent-hi la informació governamental. Grans pantalles, programari de reconeixement de veu i altres tecnologies noves faciliten molt l'accés a la informació a persones amb dificultats de visió i altres discapacitats.

Les biblioteques són institucions obertes. Aborden les qüestions referides a la bretxa digital de la mateixa manera que sempre han ofert accés als materials i la informació. La filantropia d'Andrew Carnegie al segle passat equival a la de Bill i Melinda Gates al segle XXI. Però uns quants edificis i nombrosos PC no constitueixen un servei bibliotecari. Tots dos s'han adonat que la inversió en infraestructures és important per oferir un accés a persones a qui altrament se'ls hauria negat. És d'una importància vital apujar el nivell d'inclusió digital, fent que incrementi el nombre de persones que utilitzen les eines tecnològiques de l'era digital.

Les biblioteques públiques són segures, no intimiden, i la gent les associa positivament amb aprenentatge, interacció social, orgull cívic i la identitat de la comunitat. La majoria de serveis són gratuïts i els ajuntaments farien una insensatesa si ignoressin aquests factors de prestigi quan vulguin oferir uns serveis electrònics accessibles.

El màrqueting és la clau. Per molt populars que siguem i per molt que practiquem la inclusió social, la realitat és que moltes persones que no utilitzen els nostres serveis quedaran afectades per la bretxa digital. La creació d'una marca nacional pot facilitar un fort lligam amb la prestació de serveis locals, un cop estigui plenament desenvolupada.

Les biblioteques fan servir mètodes innovadors per facilitar accés i formació, sobretot en comunitats molt apartades. N'és un exemple la campanya itinerant Skills.net de BHP Billiton, a Queensland, una iniciativa estratègica fruit de la col·laboració entre BHP Billiton (una de les empreses més importants d'Austràlia) i la Biblioteca Estatal de Queensland, que ofereix formació gratuïta en informàtica i Internet a les zones rurals i regionals de Queensland. BHP hi aporta un important finançament i el personal de la Biblioteca Estatal, amb experiència en formació en temes d'Internet, imparteix les classes. És un bon exemple de col·laboració entre el govern i una empresa privada per oferir en l'àmbit local un producte àmpliament beneficiós per a la comunitat, i ha estat un pas significatiu amb vista a l'objectiu de la Biblioteca Estatal de convertir-se en el centre d'una eficaç xarxa bibliotecària. Durant els primers sis mesos, la campanya itinerant va recórrer 6.852 km, va visitar 17 ciutats, va impartir 160 cursos i va oferir formació a 1.461 persones a l'àrea central de Queensland.

La demanda de formació sembla insaciable. L'any passat els serveis bibliotecaris de l'Ajuntament de Brisbane van donar a 5.500 persones formació en l'ús d'Internet, però encara en queden moltes sense rebre'n, i el director ha fixat en públic l'objectiu que, el 2005, 300.000 veïns i empresaris hagin rebut formació en Internet. El personal bibliotecari sol encarregar-se de les activitats de formació, com també dels altres serveis que se'ls demanen, sovint esforçant-se més enllà de les seves possibilitats. Els Serveis Bibliotecaris del Territori de la Capital Australiana van reconèixer la necessitat que les entitats que els finançaven consideressin

aquesta activitat com un servei addicional i que hi aportessin els fons necessaris. Això va comportar un avantatge afegit per a la biblioteca, perquè aquesta activitat va adquirir un paper preponderat i es va convertir en tema electoral.

La Biblioteca Pública fa servir els Centres Gates per oferir al públic formació en competències relacionades amb les TIC. Els qui imparteixen la formació solen ser voluntaris. A Street, a Somerset, a la biblioteca es poden trobar voluntaris del Centre d'Autoajuda en hores convingudes amb antelació per oferir ajuda als usuaris. Als EUA, Grups d'Amics exerceixen la mateixa funció en moltes biblioteques. A Austràlia es desenvolupa un model igual molt eficaç, sobretot amb gent gran. Brisbane Seniors on Line (BSOL) s'ha associat amb la biblioteca per oferir formació individualitzada, i un projecte similar ha funcionat amb força èxit a Canberra durant un temps. Els Serveis Bibliotecaris de l'Ajuntament de Brisbane estudien altres projectes semblants destinats a joves i població indígena.

A Singapur la formació del públic es du a terme col·lectivament, fent servir els serveis del Consell Nacional de Biblioteques en col·laboració amb una altra empresa. En divuit mesos més de 90.000 persones han rebut formació al ONE Learning Place, ubicat a la Biblioteca de la Comunitat de Toa Payoh. Aquest centre de formació únic és fruit de la col·laboració entre el National Computer Board i el National Library Board. El ONE Learning Place ofereix a alumnes i adults formació sobre Singapore ONE (una iniciativa governamental de banda ampla) i Internet, així com coneixements bàsics sobre TIC, i es basa en la fórmula, que va tenir força èxit, de l'anterior formació massiva del National Library Board. El curs dura sis hores i té un cost mínim.

La Biblioteca de Tampere s'encarrega del Netti-Nyse, l'autobús d'Internet que ofereix accés i formació a la gent de la ciutat. Hi ha 10 PC a l'autobús, que utilitza tecnologia de microones per connectar-se a Internet. Quatre bibliotecaris imparteixen els cursos de formació. A l'autobús, hi caben 10 o 15 persones, i es fa servir en festivals i actes especials, i també en un horari regular de parades.

El paper de la biblioteca no es limita a oferir PC, sinó que també ha de fer que la gent se senti còmoda vivint a l'era de la informació, a la qual cosa contribueix la formació en Internet i TIC impartida per les biblioteques.

Estratègia de la gestió de la relació amb els clients

Tanmateix, la prestació de serveis electrònics no es limita a Internet. Hi ha quatre canals que es faran servir per accedir als serveis i a la informació: el telèfon, Internet, la relació presencial i la correspondència escrita. El desafiament consisteix a integrar-los en una estratègia coherent de gestió de la relació amb els clients.

Els quioscos són populars entre el públic i, ara que és factible incorporar-los a Internet, hi ha més ajuntaments que els consideren un mitjà perquè la gent resolgui d'una manera segura els seus assumptes amb el consistori. El sistema bibliotecari del Comtat de Fairfax va adoptar fa uns quants anys els quioscos, que han tingut molt bona acceptació entre la comunitat.

El director de la Biblioteca del Comtat de Fairfax, Sam Clay, considera l'*e-government*, en la seva accepció més senzilla, com una eina per a la prestació de serveis, i en la més complexa, com el compromís de la massa crítica de la població amb el Comtat. A Fairfax, segons ell, el Comtat va analitzar allò que volien oferir i aleshores va mirar d'identificar el millor format i interfície per oferir-ho. El Comtat va descobrir aviat que els serveis bibliotecaris eren un actor clau en els seus plans.

A Fairfax reconeixen la importància de seguir l'Enquiry Path en el disseny de webs, cosa que va ajudar a configurar la interfície de les pàgines web i els quioscos públics del Comtat, distribuïts per tot el seu territori.

Al Comtat de Fairfax, els quioscos es consideren una alternativa a les oficines administratives del Comtat. Els avantatges econòmics d'aquest model de prestació de serveis són un tema pendent, però no s'ha trobat cap fórmula màgica per demostrar la seva eficàcia pel que fa als costos. El projecte dels quioscos, implantat el 1996, és conegut per la denominació de CriS (Community Resident Information Services) i a través seu s'han rebut 4 milions de consultes.

Un altre important mecanisme de prestació de serveis serà —i és— la televisió digital. Actualment, a la Gran Bretanya, hi té accés el 40% de la població, i es preveu que el 2008 pujarà fins al 80%. Tanmateix, pel que fa al debat sobre l'exclusió social, encara no se sap amb certesa si això serà la panacea que espera el govern. No podem estar segurs que el públic utilitzarà la tecnologia per oferir informació on line ni si li suscitarà confiança.

La Fabian Society creu que no s'assolirà l'objectiu del govern en matèria d'Internet, però no a causa de les infraestructures, sinó perquè cal treballar més els continguts. Aquesta societat argumenta que molta gent creu que a la xarxa no hi ha res que valgui la pena, i afirma que el govern i les autoritats locals s'haurien d'esforçar més perquè la gent pogués crear continguts. Les biblioteques públiques, que tenen el seu fonament en la comunitat, ofereixen un potencial evident per desenvolupar continguts. La Fabian Society va arribar a aquesta conclusió en un informe elaborat a partir de vuit estudis de cas de projectes comunitaris innovadors en matèria de TIC desenvolupats a Londres, Manchester, Teeside i West Yorkshire. Hi va intervenir un ampli ventall de grups —els sense sostre, discapacitats mentals, delinqüents juvenils i dones musulmanes— per crear uns continguts adequats.

Canals alternatius

Cada vegada seran més importants uns mètodes alternatius per a la prestació de serveis. Es recorrerà a intermediaris per oferir uns serveis electrònics vinculats d'alguna manera al seu servei fonamental, com és el cas de les empreses d'assegurances i l'expedició de carnets de conduir. Les associacions d'ajuda es podrien convertir en la principal via per a les prestacions econòmiques. Això inclourà tant el sector privat com el voluntariat.

Comunicació i màrqueting

Hi ha molts exemples de fracassos en la publicitat que s'ha fet de l'*e-government*: a França, el Canadà i el Regne Unit.

Els conceptes que cal tenir en compte són:

1. El màrqueting prematur és un gran error.
2. No són productius els sistemes dissenyats per navegar més que no pas per fer coses.
3. Els productes en línia se solen oferir a mig fer.

Però la publicitat de bons productes destinada als qui en faran ús funciona bé en altres llocs, com a Bremen, en el cas dels serveis jurídics, i a Victoria, per al pagament dels impostos sobre la propietat.

Avantatges

L'*e-government* estalviarà diners i/o temps, però els proveïdors europeus no han compartit uns avantatges significatius amb els usuaris. Això planteja un interrogant real: és que potser el fet de compartir uns avantatges reals no forma part de la cultura dels governs europeus? En altres llocs, trobar i oferir avantatges és una dada necessària; per exemple, als EUA, els carnets de conduir es renoven d'aquesta manera; a Victòria, els impostos sobre la propietat es cobren per via electrònica. Oferir uns avantatges és el principal al·licient potencial, però, malgrat això, molts governs europeus no n'ofereixen cap.

Accés

L'organització Bridges.org va estudiar una àmplia selecció d'iniciatives que s'estan posant en pràctica i va analitzar què és el que funciona millor i què no funciona, i per què. Oferir accés a la tecnologia és essencial, però aquest accés no ha de ser només físic.

Bridges va definir els conceptes que, segons aquesta organització, constitueixen els factors que determinen si es té o no un «accés real» a la tecnologia; és a dir, un accés que va més enllà de l'estrictament físic i que possibilita que les persones la utilitzin amb eficàcia per millorar la seva vida. L'accés a la tecnologia ha de voler dir alguna cosa més que ordinadors i connexions:

Els criteris d'accés real definits per Bridges.org són:

- Accés físic. Es disposa de tecnologia i és físicament accessible?
- Tecnologia adequada. Quina és la tecnologia requerida per a les condicions locals, i com necessita i vol aplicar-la la gent?
- Preu assequible. L'accés a la tecnologia té un preu assequible que en permeti l'ús?
- Capacitat. Se sap fer servir la tecnologia i se'n coneixen els usos potencials?
- Continguts pertinents. Hi ha uns continguts pertinents des del punt de vista local, sobretot pel que fa al llenguatge?
- Factors socioculturals. Hi ha limitacions per a l'ús de la tecnologia per raons de sexe, raça o altres factors socioculturals?
- Confiança. Hi ha confiança en la tecnologia que es fa servir i s'entenen les conseqüències que pot tenir en matèria de privacitat, seguretat o ciberdelinqüència?
- Marc legal i regulador. Com afecten les lleis i disposicions legals l'ús de la tecnologia i quins canvis calen per crear un entorn que en promogui l'ús?
- Entorn econòmic local. Hi ha una economia local que pugui i vulgui mantenir l'ús de la tecnologia?
- Entorn macroeconòmic. Hi ha una política econòmica nacional que contribueixi a un ús generalitzat de la tecnologia pel que fa, per exemple, a transparència, desregulació, inversió i temes laborals?
- Voluntat política. Té el govern la voluntat política de fer el que calgui per facilitar la integració de la tecnologia en la societat?

Incorporar les comunitats a Internet

L'*e-government* no consisteix només en transaccions, sinó que també ha d'ajudar les comunitats a fer servir les TIC, dotant-les de les competències necessàries perquè puguin trobar la in-

formació de la xarxa i accedir-hi, o estimulants-les a constituir xarxes locals: informació local o comunitats d'aprenentatge. El concepte de localitats en xarxa, que ofereixen accés electrònic a empreses i associacions comunitàries, es promou cada vegada més com a mètode per incorporar la població a Internet. Hi ha organismes que fan servir l'àmbit electrònic per delegar activitats i responsabilitats al nivell local.

Aquesta mesura no té a veure només amb les polítiques governamentals. Animar les comunitats a incorporar-se a la xarxa és el principal objectiu de VICNET, la xarxa comunitària de Victoria gestionada per la Biblioteca Estatal. VICNET ha format, impulsat i acollit 2.000 webs comunitaris. La Biblioteca de Tampere, a Finlàndia, patrocina, juntament amb el museu local, un lloc web que captura història local i relats de la gent. L'Ajuntament de Brisbane treballa amb comunitats de baixos ingressos per millorar les competències en TIC i fomentar el sentiment de comunitat a través d'aquestes tecnologies.

El servei bibliotecari de la Biblioteca del Comtat d'Oxford, a Ontario (Canadà), ha incorporat comunitats senceres a la xarxa. El Comtat d'Oxford té una biblioteca en una ciutat i setze en diferents pobles. La Biblioteca va posar en marxa la xarxa extensa sense cables del Comtat (COIN: Council of Oxford Integrated Network).

El president, Sam Coghlan, reconeix que és essencial treballar en col·laboració, però diu que: «No n'hi ha prou d'incorporar uns serveis on line per garantir un accés universal. Hem de garantir que tothom que vulgui accedir-hi ho pugui fer, i això és cosa nostra, de les biblioteques.»

Resum

Així doncs, per començar a resumir: Charles Lowe, al congrés/fòrum de la UE, va identificar els deu passos següents, en ordre decreixent:

- Compartir avantatges
- Publicitat adequada a l'objectiu
- Altres canals
- Sistemes de pagament alternatius
- Convencions culturals
- Recerca de continguts atractius
- Serveis fàcils de trobar
- Canvis organitzatius
- Inspirar confiança
- Un accés prou segur

Mel Usher, antic directiu de la Improvement Development Agency (IdeA), afirma: «Per guanyar la revolució electrònica a les comunitats locals, les administracions municipals han d'exercir el seu insubstituïble paper de lideratge per ajudar, sobretot, a transformar la manera com es presten i gestionen els serveis públics.»

Si el que diu és cert, les biblioteques públiques, amb la seva funció insubstituïble dintre de la comunitat, han de tenir un paper primordial en aquesta transformació. S'han descrit les biblioteques públiques com «l'aparador del consistori»: podem mirar i veure quins serveis ens ofereix l'Ajuntament. L'*e-government* convida els passavolants a entrar i veure els serveis als prestatges, als quals poden accedir lliurement, amb un personal bibliotecari que els ajuda si no poden arribar al que volen.

Vindrà un dia en què tothom que vulgui podrà accedir als serveis electrònics. El moment en què això s'aconsegueixi dependrà de les persones, els governs i la tecnologia disponible. La convergència voldrà dir que d'aquí a dos o tres anys molta més gent accedirà als nostres serveis a través de les televisions, els mòbils, els ordinadors personals i els quioscos dels carrers. L'accés als PC, una de les preocupacions actuals de les biblioteques, es pot solucionar a mitjà termini. Però l'accés a la informació continuarà sent la funció més important de les biblioteques.

Segons que reconeix Egov@local, els problemes per posar en pràctica l'administració electrònica no són tècnics, sinó que els principals obstacles són «organitzatius i culturals». El desafiament que ha d'afrontar l'*e-government* pel que fa a la inclusió social no és tan sols evitar la bretxa digital, sinó també aprofitar a fons l'administració electrònica per abordar amb eficàcia l'exclusió de serveis i comunitats. Tenint present això i tots els altres factors, suggereixen aquest pla d'acció per a l'*e-government* i les biblioteques:

- Assegurar-se un lloc al Grup de Gestió de la Informació del consistori o en la instància on es desenvolupi l'estratègia electrònica de la corporació.
- Promoure la biblioteca com la institució de servei públic més indicada per respondre a les consultes sobre els serveis de l'administració local i per organitzar el coneixement d'aquests serveis.
- Donar al personal una formació en TIC amb el nivell apropiat i mantenir aquestes competències en catalogació.
- Disposar d'un personal que ofereixi formació al públic.
- Propugnar els serveis electrònics. Compartir les lliçons que les biblioteques han après en el desplegament de serveis electrònics al llarg dels anys. Exemple: les biblioteques de Hertfordshire, 4.00 £ o 10p.
- Lideratge en el desplegament de serveis operatius, però amb la consciència del canvi cultural que necessiten les biblioteques i la resta de l'administració municipal.
- No introduir els serveis electrònics només per assolir uns objectius. Considereu tots els nous serveis com qualsevol altre, en termes de recerca i màrqueting.
- Exigir sistemes de gestió de biblioteques que facilitin una gestió oportuna i exhaustiva de la informació.
- Aprofitar els vincles amb la comunitat per donar un lloc a la biblioteca dintre de l'administració municipal i la comunitat.
- Utilitzar els vincles amb la comunitat per validar i desenvolupar continguts. Atreure la comunitat, sobretot els perjudicats per la bretxa digital, per garantir que aquests continguts siguin pertinents.
- Crear associacions de treball en cooperació actives i eficaces.
- Convertir-se en especialista en màrqueting o contractar-ne un. El màrqueting serà essencial per aconseguir els canvis necessaris per a oferir serveis electrònics. Punt clau destacat pel Tribunal de Comptes.
- Preveure la banda ampla i una sòlida infraestructura. Mentrestant, planificar un accés a la connexió ràpida sense obstacles.
- Designar un promotor dels serveis electrònics al Departament, encara que es tracti del president o el cap de bibliotecaris. Algú a la biblioteca ha de saber de què parla i els altres se n'han d'adonar.
- Garantir que els continguts estan actualitzats i són pertinents i accessibles: els criteris usuals de les biblioteques.
- Identificar persones amb visió preparades per tenir idees originals.

- Preveure els canvis. Sense uns sistemes de planificació sòlids, el ritme dels canvis deixarà les organitzacions poc preparades per gestionar la prestació de serveis electrònics i exercir un paper en la col·lectivitat. Incorporar aquest procés de canvi en el pla director de la biblioteca o l'organització.

La raó de ser de les biblioteques públiques és oferir informació gratuïta. Durant molt de temps les biblioteques s'han enorgullit de ser accessibles a tothom. Hem de ser conscients de les nostres responsabilitats en l'era digital per tal de contribuir a reduir la bretxa que separa els rics en informació dels pobres.