

BIBLIOTEQUES I SOCIETAT DE LA INFORMACIO. Una reflexió des de fora. Miquel Barceló , 10 octubre 2002

1. Introducció

He de començar dient que jo no conec el món de les biblioteques, amb la qual cosa algú podria preguntar-me que hi faig aquí entre professionals de les biblioteques. Sospito que els organitzadors d'aquest seminari volen tenir també una visió des de fora, i això es el que he intentat fer en preparar aquesta intervenció. La innovació neix de la diversitat i del xoc entre perspectives diferents.

Ja fa molts anys que sabem que el canvi tecnològic propicia el canvi econòmic i que aquest provoca canvis culturals i socials. També sabem que des de la primera revolució industrial, aproximadament cada cinquanta anys es produeix un canvi tecnològic de caràcter radical, que produeix un nou cicle de creixement econòmic amb fortes implicacions socials i culturals. Sembla que estem a l'inici d'un d'aquests nous cicles , que de moment hem batejat amb el nom de societat de la informació, encara que segurament es més apropiat referir-se a la societat del coneixement.

Parlarem doncs d'això , de com aquesta nova societat , basada en l'ús de les tecnologies de la informació i de les comunicacions (TIC), afecta en aquest cas a una institució cultural que nomenem biblioteca pública.

2. Situació internet a Catalunya: risc de fractura digital.

Començarem amb una panoràmica de la situació de la demanda potencial. A la societat de la informació les biblioteques utilitzen les TIC i estan connectades amb potencials usuaris dels seus serveis. Quina es la situació d'aquests usuaris potencials a Catalunya?

Utilitzaré com a base documental d'aquest apartat el magnífic informe elaborat per Manuel Castells i Maria Isabel Isla titulat "Diffusion and uses of internet in Catalonia and in Spain", en el marc de IN3-UOC, editat el desembre 2001. L'informe es una recopilació de les dades publicades sobre el tema referides al període de 1999 al 2001.

Farem però abans d'entrar en les dades estadístiques de Catalunya, un repàs al que avui representa internet i l'economia en xarxa al món.

Segons les dades publicades a NUA (www.nua.ie/surveys), a mitjans de l'any 2001 hi havia al món al voltant de 510 milions d'usuaris d'internet. D'aquests, un 35% (180 milions) eren als EUA i Canadà, un 30% (154 milions) a Europa. Àsia, amb dos terços de la població mundial, tenia un 28% del total d'usuaris. Si observem les dades d'usuaris d'internet de cada país , en relació al total de la població, també veurem que es produeix un gran desequilibri entre països pobres i rics, que ens permet manifestar que els països amb més renda i riquesa son els que tenen més accés a internet i a la societat de la informació. D'alguna forma podríem dir que els desequilibris presents estarien reforçant els desequilibris futurs.

Més de 500 milions d'usuaris al món l'any 2001 (el 1996 eren uns 50 milions), més de mig bilió de pàgines web i més de 2.000 milions de missatges de correu electrònic diari, ens donen una idea de la dimensió espectacular que ha adquirit ja el fenomen internet i de les repercussions socials, econòmiques i culturals que està tenint i que tindrà en el futur.

A la Unió Europea, a cada país o regió, fins i tot a cada àrea metropolitana, la penetració d'internet correspon als nivells de renda de cada territori. Segons les dades de la comissió europea de desembre 2001, el nombre d'usuaris d'internet es molt diferent als països del nord dels del sud. Aquella constant de Grècia, Portugal i Espanya a la cua en tants temes, també es manifesta en la penetració d'internet.

La correlació entre penetració d'internet i renda té alguna desviació positiva en el cas de Suècia (en general els països nòrdics) i Regne Unit, i negativa en el cas de França. L'explicació podria estar en les polítiques públiques dels primers països i en el retard ocasionat per l'aposta pel minitel en el cas francès. En aquest darrer cas, es possible que puguin recuperar el retard relatiu, quan es completi l'adaptació al nou mitjà. Tots dos casos representen lliçons importants a retenir per les futures polítiques a aplicar a Catalunya.

En considerar les dades de penetració d'internet a un territori, cal tenir en compte dues visions. La primera la dona la pròpia xifra d'usuaris d'internet, com més gran sigui més possibilitats hi haurà de generar serveis i oportunitats de negoci per les empreses existents i per noves iniciatives empresarials orientades a la xarxa. Cal tenir en compte però un segon aspecte relacionat amb l'anomenada **Llei de Metcalf**, que ens ve a dir que la utilitat de qualsevol mena de xarxa equival al quadrat del nombre d'usuaris. No estem doncs davant d'una funció lineal , si no que estem tractant amb una funció exponencial , com la llei de Moore, amb les conseqüències que se'n deriven de la necessitat d'assolir una certa massa crítica. En aquest cas, i pel que fa a la seva utilitat, el 20% de penetració no es la meitat del 40%. Sembla que es a partir del 50% de la població que es produeixen efectes d'escala importants tant per l'ús de la xarxa com per els corresponents efectes econòmics que comporta.

De la mateixa manera, 4000 usuaris en xarxa d'un conjunt de biblioteques serien molt més (en termes d'utilitat) que 2000 usuaris.

Hem vist els desequilibris entre països i àrees geogràfiques, però també cal tenir en compte els desequilibris socials que provoca internet dins de cada país. Segons les dades de l'Estudio General de Medios (EGM) pel conjunt d'Espanya, a finals del 2001 la classe alta i mitjana-alta representava el 43,8% del total i la mitjana-mitjana el 43,2%, per un total d'uns set milions d'internautes. Les classes mitjana-baixa i baixa només representaven el 13% del total d'internautes. Durant els anys 2000 i 2001 s'hauria estès l'ús d'internet a les capes mitjanes i altes , però les dificultats de penetració cap a les zones de renda més baixes , explicarien l'actual estancament d'internet a Espanya, i a Catalunya.

Una altra dada que explica les dificultats d'extensió d'internet al conjunt de la població, es que el 52,1% d'usuaris tenen un títol universitari i un 38,7% han cursat educació secundària. Considerant que entre aquests darrers hi ha els estudiants universitaris, la conclusió es que internet ha penetrat sobretot a persones amb estudis

superiors. La majoria de la població restaria al marge d'internet i , segurament, dels mecanismes culturals i materials que faciliten l'accés. Tot això , explicaria la insuficient acció pública orientada a evitar la divisió digital i justificaria la necessitat de polítiques actives en aquest sentit.

Aquest es el mercat potencial dels serveis en xarxa de les biblioteques. Caldria preguntar-se sobre si aquestes poden jugar un paper en la superació de la divisió digital i sobre quins serveis haurien d'oferir.

Situació a Espanya i Catalunya

Considerant la penetració d'internet, i segons l'EGM de finals del 2001, la mitjana espanyola es trobava en un 20,3%, encapçalada per Catalunya en 26,6%, seguida per País Basc , Rioja i Madrid. Es manifesta també a Espanya la referida correspondència entre nivell de renda i penetració d'internet, amb una gran concentració urbana. Només un 13,5% d'usuaris d'internet a Espanya viuen en poblacions de menys de 10.000 habitants.

Si ens comparem però amb Europa, la posició de Catalunya es clarament deficitària. Si mirem per exemple al nombre de llars amb accés a internet, Catalunya se situa uns 10 punts per sota de la mitjana europea , que era del 37,7 % a finals del 2001, i més de 3 punts per sobre del conjunt espanyol. Estaríem més prop d'Espanya que d'Europa. S'observa així mateix un estancament preocupant durant el 2001. No només estaríem molt per sota d'Europa, si no que hauríem arribat a una zona de saturació. No s'estaria entrant a les capes de població més refractàries a internet i les TIC.

Del referit informe de M. Castells i M.I.Díaz, en destacariem algunes conclusions rellevants.

En primer lloc la **freqüència en l'ús d'internet**. 33,7% dels usuaris , connecten diàriament i 35,8% més un mínim d'una vegada a la setmana. El resultat es que durant l'any 2001, només un 14,4% de la població catalana connectava diàriament amb internet. La diferència per edats es enorme en favor del segment de 15 a 25 anys. Entre la població de 40 a 54 anys, que Castells anomena "the key age group in society in terms of holding positions of decision making" , o sigui la classe dirigent, solament el 20,6% utilitzaven internet cada setmana.

Si observem la **variable territorial**, veurem la gran diferencia en percentatge de llars connectades a internet en ciutats de menys de 10.000 habitants (19,3%) i la ciutat de Barcelona (29,9%). També hi ha diferències entre les quatre províncies. El percentatge d'usuaris a Barcelona es de 32,4%, i de 18% a Girona, 21,3% a Lleida i 24,9% a Tarragona. Això ens porta al fet que es produeix arreu, d'internet com fenomen metropolità.

També es destaquen **diferències de gènere**. L'any 2001 a Catalunya només el 21,8% de les dones eren usuàries d'internet, en contrast amb el 38,3 del homes. A Barcelona, els respectius percentatges eren de 31,4% i 48,7%. No obstant això, cal destacar que el ratio de creixement anual d'usuaris d'internet es significativament més elevat per

les dones que pels homes, i es previsible que , com ha passat als EUA i als països escandinaus, aquestes diferències desapareguin amb el temps.

El **nivell de la renda**, ja hem vist que té una gran influència en l'ús d'internet. Castells i Diaz destaquen que a Catalunya mentre el 60,9% de les llars amb un nivell de renda entre 420.000 i 675.000 pessetes mensuals utilitzen internet, només ho fan un 5,4% de les situades per sota de 125.000 ptas/mes. Es interessant destacar que per sobre de le 675.000 ptas./mes el percentatge baixa fins a 56,2%.

Finalment, es destaca que a Catalunya la gent connecta a internet sobretot des de casa. Els autors afirmen que aquest es “one of the most intriguing observations from the studies of early internet development in Catalonia”. L'explicació sembla que vindria per les poques facilitats que tenen els treballadors d'utilitzar internet al lloc de treball.

3. Societat de la informació i biblioteques. Algunes consideracions

Quan parlem de la Societat de la Informació, o del coneixement, ens referim a la societat post-industrial, resultat d'una nova onada de canvi tecnològic, les TIC, aplicades als processos productius i , en general, als processos socials. En termes de l'estudi dels efectes del canvi tecnològic sobre l'economia, Joseph Schumpeter, ens trobaríem en la cinquena onada o procés de destrucció creativa, des de la primera revolució industrial iniciada a Anglaterra en el tombant dels segle XVIII al XIX. Res de nou.

No entrarem en l'anàlisi de les característiques d'aquest procés de canvi de la societat industrial a la de la informació, però sí que voldria fer algunes consideracions rellevants pel que fa a la relació entre societat de la informació i biblioteques. Segurament la biblioteca del futur està encara per definir i , la seva concreció i aplicació , dependrà sobretot de la iniciativa dels professionals que hi treballen.

Primera consideració: de l'àtom al bit, de l'objecte al servei, de l'espai físic a la xarxa.

El canvi cultural que comporta la societat de la informació, afecta i modifica totes les organitzacions socials. Des de les empreses, fins les universitats o els partits polítics, passant per les biblioteques , els museus o els cinemes. Segurament , més que parlar de biblioteques, o de les altres organitzacions, caldria referir-se i redefinir la **funció** biblioteca.

Una de les característiques del canvi de la societat industrial a la societat de la informació, es el pas de l'objecte físic o de l'espai físic , al servei. La societat industrial va assignar el màxim valor a l'objecte físic i a l'espai real, als objectes amb un valor comptable concret, els actius tangibles. Aquesta circumstància ha impregnat els nostres comportaments conscients o inconscients, forma part de la nostra cultura, de la cultura industrial. Quan pensem en una nova biblioteca, normalment tendim a pensar en l'edifici físic, en el continent. En canvi, podríem començar qüestionant-nos la funció biblioteca, de la que se'n derivaria un projecte basat en uns serveis al ciutadà i ,finalment , amb uns espais necessaris per aquestes funcions.

La societat de la informació assigna en el valor a la informació i el coneixement assimilat per les persones, als elements intangibles , als serveis i les estructures en xarxa. Un altre món. Un canvi cultural, de l'àtom al bit. Com afectarà aquest canvi a les biblioteques?.

Segona consideració: TIC i procés productiu.

Les TIC s'incorporen al procés tradicional o cal transformar primer aquest procés. En el cas de les biblioteques, podríem preguntar-nos si la forma en que captem i distribuïm la informació , es l'apropiada a les capacitats de les TIC o si cal primer transformar la forma de treballar tradicional.

En la darrera etapa de les societats industrials recordo que algú - es possible que fos una idea nascuda espontàniament- va formular una sentència que crec que resulta apropiada a la pregunta que ens estem formulant. En referir-nos a l'automatització de processos industrials –en definitiva, un procés i unes noves tecnologies- alguns repetíem : “ de l'automatització d'un procés ineficient en resulta un procés més ineficient”. Intentàvem per una banda desmitificar l'ús de les noves tecnologies sense més, i de posar en primer terme l'organització de les persones en relació al procés productiu; també destacàvem la necessitat de noves qualificacions i de nous requeriments de formació.

Doncs be, crec que tot això es novament aplicable ara a les TIC i a qualsevol organització, per exemple les biblioteques.

Tercera consideració: internet un mitjà inter-actiu.

S'ha dit moltes vegades , amb internet ens arriba un nou mitjà de comunicació que trenca la tradicional relació entre uns pocs centres emissors i molts receptors. Ara qualsevol persona pot ser un element emissor que pot arribar a qualsevol altre membre de la xarxa. Com pot afectar això les biblioteques, una institució que , com tantes altres , han actuat fonamentalment en un sentit del flux de la informació?.

Conclusions: arribats a aquest punt ja podem avançar algunes primeres conclusions, sobre els possibles efectes de la societat de la informació en les biblioteques.

- 1) En el mateix concepte de biblioteca: d'un predomini de la biblioteca lloc o espai, a una funció biblioteca servei.
- 2) En els serveis a oferir: de centre de lectura i oferta de llibres a node de serveis a oferir a la xarxa.
- 3) En l'organització interna: una nova organització en xarxa (amb altres biblioteques, amb usuaris i amb proveïdors d'informació) i una organització interna capaç de gestionar la seva pròpia funció innovació.

4. Possibles noves funcions de la biblioteca pública a Catalunya

Amb totes les precaucions en referir-me a un sector que no conec, però també amb la convicció que la innovació neix de la diversitat i del contrast cultural. Procuraré fer més preguntes que donar respostes. El meu objectiu , sobretot en aquest apartat, es ajudar a provocar la reflexió creativa que porti a la innovació. Es tracta d'oportunitats que planteja la nova societat i d'espais que algú podrà ocupar.

En proposo deu , a tall d'exemple , però segurament se'n podrien proposar moltes altres.

a) Alfabetització digital al seu territori.

Les biblioteques haurien de participar com agents actius en la batalla per la superació de la divisió digital, en el marc d'un programa de promoció de la societat de la informació dirigida a tota la població?. Quin paper hi podrien jugar?.

b) La biblioteca com instrument de potenciació de la capacitat de generació d'informació.

Les biblioteques son nuclis difusors d'informació. Poden actuar com generadors de nova informació a la xarxa? De quin tipus? Com?.

c) Biblioteca , instrument de difusió a la xarxa.

Quina informació existent podem difondre a la xarxa? Com? Amb quin valor afegit?

d) Biblioteques, centres difusors de la cultura científica i tecnològica.

El nostre país té un dèficit de cultura científica i tecnològica, que els poders públics i la societat civil haurien d'ajudar a superar. Hi poden jugar un paper les biblioteques?. Les biblioteques com entitats col·laboradores d'una nova política científica i tecnològica.

e) Biblioteques connectades als centres del saber.

Centres d'r+d, laboratoris d'universitats, institucions científiques i tècniques , públiques i privades, generen nou coneixement. Podrien incorporar-se les biblioteques a una xarxa d'aquests centres ? amb quines funcions? En tots dos sentits?

f) Biblioteques , nodes d'una xarxa del coneixement.

En la línia del punt anterior. Com es podria connectar la xarxa del coneixement amb el conjunt de la població? Quina funció podrien realitzar les biblioteques com nodes difusors d'aquesta xarxa?.

g) Biblioteques proveïdores de continguts de i a la xarxa pels ciutadans.

A la xarxa hi ha un excés d'informació que es difícil que arribi al ciutadà . Cal desenvolupar noves funcions d'intermediació entre aquesta informació en brut (matèria primera) i la informació que necessita el ciutadà (producte final). Quin paper poden jugar les biblioteques com intermediaris que afegeixen valor a la informació, a partir de la necessitat i de la demanda incipient?.

h) Idem per empreses.

El mateix dirigit a les empreses. Hi podrien jugar un paper les biblioteques?. En quines condicions?.

i) Biblioteques centres de formació sobre gestió de la informació.

Haurien de tenir les biblioteques una oferta de formació activa dirigida al ciutadà, en forma de programes de formació permanent? I a les empreses? en quines condicions?

j) La biblioteca pública , un recurs compartit pels serveis públics.

Les administracions públiques necessiten de serveis d'informació , i de formació sobre la informació? Es podrien realitzar programes i serveis sistemàtics en aquest sentit?

5. Possible procés d'incorporació progressiva de nous serveis

Penso que seria important incorporar la funció innovació com una funció normal, regular , de les xarxes de biblioteques, tal com ho fan – o ho haurien de fer – les empreses. Es una funció: sistemàtica, distribuïda i a la que s'hi assignen uns recursos humans i materials. Tota xarxa de biblioteques podria tenir el seu departament de r+d, cada biblioteca disposaria d'un manual d'innovació on s'acordarien els procediments i les activitats sistemàtiques per a afavorir la innovació , en el marc d'un sistema de qualitat total que tindria per finalitat la millora continua i la innovació permanent. En qualsevol cas, cal gestionar la innovació a les biblioteques, com cal fer-ho arreu.

En aquest marc, i en cas de que es considerés raonable el que s'ha dit, el procés innovador de les biblioteques en la societat de la informació , podria tenir les fases següents:

Fase 1: Activitats periòdiques sistemàtiques per a la generació de noves idees relacionades amb nous processos i nous serveis.

Utilitzant mètodes de treball apropiats a la generació de noves idees (reunions de brainstorming, treballs d'anàlisi comparat (benchmarking), reunions de treball amb creatius de fora, etc), generar un llistat de noves idees.

Exemple : 100 noves idees cada any.

Fase 2: Anàlisi de la viabilitat de les idees proposades.

Es creen grups de treball i s'assignen responsables per concretar i per analitzar la viabilitat de les idees anteriors, amb estudis de mercat , reunions de treball amb potencials usuaris , etc

Resultat: de les 100 idees passem a 50 propostes concretes.

Fase 3: Preparació i aplicació de projectes pilot.

De les 50 propostes , en surten 10 projectes que es preparen en tot detall en els aspectes de continguts, recursos necessaris , pla de promoció , organització de la producció , etc. Els deu projectes es van oferint a un mercat pilot (per exemple el d'una biblioteca) a un ritme d'un projecte al mes.

Fase 4: Avaluació de resultats.

A partir del llançament del servei, s'avalua la resposta dels usuaris i es fan els retocs que calguin per millorar els resultats.

Fase 5: Pla de difusió.

Resultat de l'avaluació anterior es difonen els nous serveis al conjunt de la xarxa. Al final de la fase 4 i 5 , i després d'un període raonable ,en podrien resultar 3 nous serveis plenament acceptats per la població. Després d'uns anys de repetir aquest cicle anual , hauríem ampliat notablement el nombre d'usuaris i podríem haver transformat el perfil de serveis de la xarxa de biblioteques.

Objectiu: un nou servei cada mes!! (agost vacances i desembre preparació de l'any següent).

Instrument: la regla 100-50-10-3

6. Altres consideracions, apart de la innovació de serveis.

a) Canvis organitzatius.

El canvi de funcions sembla que hauria de requerir canvis organitzatius. Cal un anàlisi en profunditat de l'organització actual i la seva adequació o no a la societat de la informació?.

Cal un responsable de r+d? I un de marketing? A nivell de xarxa o de biblioteca? Com distribuïm la funció innovació? etc.

b) Una nova cultura: la cultura del canvi permanent.

Marketing i comunicació orientats a l'usuari. Mesura de la seva satisfacció. Orientació a processos i possible redisseny. Gestió dels recursos humans i del capital intel·lectual. Cal incorporar a la gestió de les biblioteques la cultura del canvi permanent?.

c) Indicadors d'eficiència: el quadre de comandament.

Pla d'Acció o pla estratègic, definició d'indicadors. Objectius quantitatius de millora. Cicle de Deming. Quadre de comandament. Cal introduir aquest instrumental metodològic?.

d) Un nou model de qualitat adaptat a les biblioteques.

Adaptació del model EFQM a la gestió integral de les biblioteques?

e) Una nova imatge de marca?

Un cop resolt els punts anteriors, ens podríem contestar la pregunta: cal una nova imatge de marca?

f) Finançament: cobrar o no cobrar?

Cada servei té un cost. Quina ha de ser la política de preus de la biblioteca pública?
Preu zero per tots els serveis? cobrar-ne parcialment alguns o/i per alguns sectors?
En definitiva, ho paguen tots els contribuents o parcialment alguns usuaris?.

7. Consideració Final:

La Societat de la Informació representa un gran repte per a les biblioteques, però sobretot representa **UNA GRAN OPORTUNITAT**.

Només es tracta de saber aprofitar-la.

Gràcies per la vostra atenció.