



TIC, CULTURA I MÓN LOCAL

ANÀLISI DE L'ÚS DE LES TIC PER PART DELS SERVEIS DE CULTURA DELS MUNICIPIS DE LA PROVÍNCIA DE BARCELONA

RESUM

Centre d'Estudis i Recursos Culturals

Autors:

Guillem Mundet

Joan Mayans

Observatori per a la Cibersocietat, <http://www.cibersocietat.net>

Amb la col·laboració de Florenci Barniol

Sota la direcció de:

Santiago Martínez Illa

Centre d'Estudis i Recursos Culturals de la Diputació de Barcelona

Juliol 2004

INDEX

0. PRESENTACIÓ	4
1. METODOLOGIA	5
2. CAP A UNA POLÍTICA MUNICIPAL D'E-CULTURA	8
2.1 Usos culturals de les TIC	8
2.2 Noves necessitats de formació	11
2.3 Claus per a una política local d'e-cultura	14
3. EL WEB MUNICIPAL I ELS CONTINGUTS CULTURALS	17
3.1 El web com a mitjà de comunicació	17
3.1.1 Estructura i organització dels continguts	17
3.1.2 Els Continguts culturals del web	19
3.1.3 L'agenda cultural	21
3.1.4 Serveis d'informació	22
3.1.5 Allotjament	23
3.1.6 Tràmits culturals en línia	25
3.2 El web com a espai de participació	26
3.2.1 Integració local/supralocal + social/tècnic	26
3.2.2 Funcionalitats per a la participació	27
4. QUADRE RESUM	29
5. CONCLUSIÓ: VERS LA COMUNITAT VIRTUAL CULTURAL LOCAL ..	36

0.-PRESENTACIÓ

L'Estudi *TIC, cultura i món local*, realitzat per l'Observatori per a la CiberSocietat per encàrrec del Centre d'Estudis i Recursos Culturals de la Diputació de Barcelona, busca conèixer quina és la situació actual dels municipis de la província de Barcelona i, en concret, dels serveis de cultura dels ajuntaments, pel que fa als usos culturals de les Tecnologies de la Informació i la Comunicació (TIC).

Consta de tres parts, de les que en el present resum s'inclou una versió abreujada de la segona i la tercera. En primer lloc, es presenta un **estat de la qüestió** a partir de l'anàlisi de la forma com es presenten els continguts culturals als webs municipals i de la realització d'entrevistes als responsables tècnics de cultura; en segon lloc, s'exposen un conjunt d'orientacions per al plantejament d'una **política cultural** de l'administració local que tingui en compte totes les potencialitats que ofereixen les TIC; finalment, s'ofereix un seguit d'**indicacions per al disseny del web** municipal que han de permetre optimitzar la presentació dels continguts culturals i la funció d'aquest mitjà com a espai d'informació, comunicació i participació dels diferents agents culturals locals i del conjunt de la ciutadania. En el present resum, presentem solament una versió abreujada de la segona i la tercera part.

Les àrees de cultura, per la natura de la tasca que desenvolupen, que sovint implica el treball en equip i que els fa estar en contacte constant amb la ciutadania i el conjunt dels agents culturals locals, són una de les àrees dels ajuntaments que més tenen a guanyar amb l'ús de les TIC i han d'adoptar un paper actiu, impulsor i de lideratge en la implantació d'aquestes tecnologies, tant dins la seva organització com a nivell ciutadà.

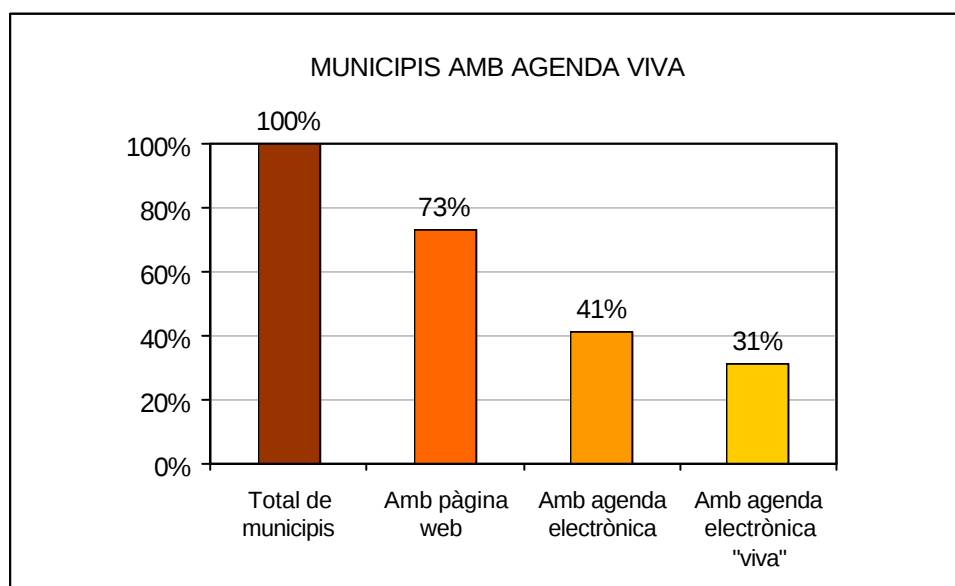
La cultura local, en un país d'intensa activitat cultural i de dens teixit associatiu com el nostre, **pot ser el més adequat dels àmbits** des del qual llençar projectes concrets i reals per a posar en marxa, de debò, a la pràctica, un model propi de societat del coneixement. Un projecte avançat i proactiu de gestió del coneixement i de l'activitat cultural local pot ser una pedra angular d'alt valor estratègic per al futur. És més, vista la riquesa associativa i l'activitat cultural del nostre país, **l'àmbit cultural pot ser el motor** des del que les institucions catalanes puguin tenir un paper més important i efectiu **per a impulsar**, efectivament, l'ús de les TIC i la **societat del coneixement**.

1.- METODOLOGIA

Determinació de la mostra

Un cop establerts els objectius de l'estudi es va realitzar una prospecció sobre tots els webs municipals de la província amb l'objectiu d'identificar i seleccionar una mostra dels ajuntaments que semblaven haver apostat més per l'ús i les potencialitats de les TIC, utilitzant com a criteri principal el fet que el web disposés d'una "agenda electrònica viva" que presentés de manera actualitzada els diferents actes que es realitzen al municipi. En el moment de realitzar l'anàlisi, vam localitzar un total de **95 pàgines web** que presentaven aquesta funcionalitat.

Considerem que l'existència de l'agenda dins del web és un indicatiu de l'aposta de l'ajuntament per aquest canal de comunicació, ja que implica una certa complexitat tècnica a nivell de disseny i programació. Però més important encara és que el fet de mantenir-la "viva" demana una atenció constant a la correcció i actualització dels continguts que implica la dedicació total o parcial del temps de treball d'una o diverses persones. De la mateixa manera, el fet que la majoria dels actes que inclouen les agendes puguin ser classificats com a "culturals" ens fa pensar que **l'Àrea de Cultura** de l'ajuntament ha d'estar implicada, en major o menor mesura, en la seva gestió i manteniment. Aquest esforç, tant en la seva **vessant tècnica com d'assignació de recursos humans**, és un indicador qualitatiu interessant.



Font: Elaboració pròpia.

Obtenció de dades

Sobre aquest conjunt de webs es va realitzar un treball d'anàlisi que va constar de dues fases:

La primera fase (anàlisi quantitativa) va consistir en la visita i l'anàlisi exhaustiva de cada un dels webs de la mostra, posant l'accent en la manera com es mostren els diferents continguts culturals. També ens vam fixar en funcionalitats i recursos més genèrics i en altres continguts, com els que fan referència a les entitats i a la participació ciutadana, que si bé no sempre són gestionats des de les àrees de cultura, també presenten una certa especificitat cultural. Per a fer-ho es va realitzar un buidat de dades i es va omplir una fitxa per cada un dels webs, obtenint-se d'aquesta manera un conjunt de dades que van ser tabulades i analitzades globalment i per trams de municipis¹. Els principals elements analitzats van ser:

Agenda	• Presentació i organització de continguts • Tipus d'actes i elements de classificació • Funcionalitats associades
Món associatiu	• Presentació i organització del continguts • Serveis oferts a les entitats • Elements de classificació • Estratègies de dinamització i promoció • Funcionalitats associades
Equipaments culturals	• Presentació i organització de continguts • Tipus d'equipaments i elements de classificació
Creació i promoció artística	• Recursos de difusió i estratègies de dinamització • Serveis oferts al món artístic local • Iniciatives de promoció de la creació digital
Participació ciutadana	• Possibilitats de comunicació amb l'àrea de cultura • Recursos de participació (fòrums-xats)

En la **segona fase** es va seleccionar una segona mostra, composta per prop de la tercera part dels 95 webs. El criteri seguit a l'hora de triar-los va ser que fugissin de la mitjana que

¹ Es van definir quatre trams de municipis: 0-5.000, 5.000-25.000, 25.000-50.000 i >50.000

haviem establert durant el treball de camp, reflectint les millors (i pitjors) pràctiques, al mateix temps que s'intentava mantenir un equilibri pel que fa a la seva distribució per trams de població. Per desenvolupar aquesta segona part de l'anàlisi es van realitzar entrevistes telefòniques o es va trametre directament un qüestionari, en els casos en què la realització de l'entrevista verbal no va ser possible. Aquesta entrevista/qüestionari s'adreçava a obtenir més i millor informació sobre aspectes com els que s'indiquen a continuació:

Estratègia municipal en relació als usos culturals de les TIC	• Existència d'una política clara respecte a les TIC a nivell municipal i en concret, pel que fa als seus aspectes culturals • Grau de prioritat del foment de les TIC a nivell cultural • Existència d'una estratègia de promoció de la cultura digital • Existència d'iniciatives de gestió integral de la cultura municipal que facin ús de les TIC • Identificació de projectes culturals relacionats amb les TIC
Aspectes genèrics del web	• Moment i context de creació • Paper de l'àrea de cultura en la seva concepció
Personal i formació	• Funcions, tasques i grau de dedicació del personal de l'àrea de cultura en el manteniment dels continguts culturals del web • Identificació de necessitats a nivell de formació

En una segona part del qüestionari també s'incloïen els elements de la primera fase del treball de camp, de cara a contrastar les dades obtingudes en la fase d'anàlisi quantitativ amb allò que responien els tècnics municipals.

2.- CAP A UNA POLÍTICA MUNICIPAL D'E-CULTURA

A l'hora de plantejar-se una política cultural local que tingui en compte el potencial de les TIC, cal identificar les oportunitats que aquestes tecnologies ofereixen tant a les àrees de cultura com al conjunt del món cultural local. En tractar-se d'unes tecnologies relativament noves, s'ha de ser conscient de la necessitat d'un procés d'adaptació que ha d'anar acompanyat d'una estratègia de formació ben definida i prendre en consideració tot un seguit de condicionants i premisses bàsiques que estaran a la base de l'èxit d'aquestes polítiques.

2.1 - Usos culturals de les TIC

Les TIC, per la seva naturalesa, poden resultar molt útils per a les àrees de cultura, que en poden extreure grans beneficis a nivell de comunicació i gestió interna, comunicació externa i difusió de materials. També poden servir per a augmentar l'eficàcia de les polítiques de promoció artística, una de les funcions més importants d'aquesta àrea, que tampoc s'han d'oblidar de les noves formes de creació que estan sorgint a redós d'aquestes tecnologies.

Comunicació i gestió interna

Un dels principals avantatges de les TIC per a les àrees de cultura resideix en la manera com permeten millorar la comunicació i la circulació de la informació entre els diferents membres de l'equip i d'aquests amb la resta de personal municipal, al mateix temps que permeten **compartir el coneixement** i afavoreixen un major grau de **treball col·laboratiu**. És quelcom que es pot aconseguir, per exemple:

- Creant una **carpeta compartida** on hi hagi informació i documents d'interès comú (plantilles de documents, bases de dades de difusió, taules d'indicadors culturals, documentació de projectes o memòries) que faci al mateix temps les funcions d'**arxiu digital de l'àrea**, consultable d'una forma molt més ràpida que el propi arxiu "físic" municipal.
- Desenvolupant eines que permetin la **gestió col·lectiva**, fent participar totes les persones implicades en un mateix procés o en la gestió d'un determinat projecte, sense que per aquesta raó hi hagi de deixar d'haver un o més responsables del mateix. Ens referim a qüestions com: l'organització d'actes públics, el control estadístic de visitants/usuaris dels equipaments i actes culturals o el desenvolupament col·lectiu de projectes

L'esforç que d'entrada pot representar l'adaptació a l'ús de les TIC per part del personal tècnic de cultura i, sobretot, al **progressiu canvi cultural** en el tractament de la informació i el continguts com el que representen i possibiliten aquestes tecnologies, no és petit. Però és cabdal comprendre que a mig i llarg termini, aquest esforç esdevindrà un estalvi i comportarà **grans beneficis** derivats d'una gestió més participativa a nivell intern. L'era en què la informació *era* poder ha quedat enrera i ara, el que **és poder**, és la comunicació i la informació *amb valor*, és a dir, el **coneixement**. Organitzacions complexes com les administracions públiques necessiten, cada cop amb més urgència, de sistemes que afavoreixin la **generació d'informació interconnectada i la creació de xarxes humanes col·laboratives, també interconnectades**.

Comunicació externa

El web constitueix una molt bona eina per a la **difusió** de la realitat i de la vitalitat cultural del municipi, que obre nous camins per a la transmissió de la informació que corre en paral·lel a altres mitjans de comunicació. Si al mateix temps s'aconsegueix implicar en el seu manteniment tots els agents culturals locals i s'obre a la participació del conjunt de la ciutadania, es pot afavorir la generació de sinergies i l'obtenció de **feedback** que pot ajudar els tècnics municipals a definir millor les polítiques culturals. Per a assolir aquestes funcions, el web ha de:

- Ser el més **exhaustiu** possible, no limitant-se a presentar únicament les iniciatives pròpies i les dels equipaments gestionats directa o indirectament per l'ajuntament, sinó que ha d'augmentar el seu abast fins a convertir-se en l'**aparador cultural de tot el municipi**, integrant també la informació i les activitats de la resta d'agents.
- Disposar d'una **agenda** completa i actualitzada acompanyada d'un bon **servei d'informació**
- Oferir la possibilitat de **contactar per correu electrònic** amb els tècnics i els responsables polítics de cultura.
- Disposar d'espais de conversa i debat, com ara els **fòrums i els xats**, que si són actius i estan degudament dinamitzats pels responsables de cultura, poden ser una bona font de coneixement sobre els gustos i inquietuds culturals dels habitants d'una localitat.

Difusió de materials

A nivell de comunicació cultural, les TIC també poden servir per a donar **difusió a materials** que normalment es publiquen en formats físics, tant a nivell intern com de cara enfora, i per a donar una **difusió més àmplia** a activitats que es realitzen físicament a nivell local i amb

un aforament limitat. Ens referim a la **difusió diacrònica i sincrònica** dels esdeveniments culturals a través d'internet.

- Els productes editats des de l'àrea de cultura en paper, CD-Roms de música o vídeo/DVD poden ser visualitzats i/o escoltats a través del web. El fet de penjar aquests continguts a la xarxa resulta més barat que la seva edició física i permet donar-los una difusió que potencialment té un abast mundial. També pot ser un bon complement a nivell promocional si se'n pegen només extractes que permetin "tastar" el contingut d'un material abans de la seva adquisició. Per a poder difondre aquests continguts a través del web cal que des de l'àrea es promocióni la seva **digitalització**, i cal anar amb compte amb l'espínosa qüestió dels drets d'autor, assegurant-se sempre de que es disposa dels drets dels documents o de l'autorització per a publicar-los.
- Per altra banda, les tecnologies actuals, al mateix temps que permeten la difusió a través de la xarxa de les **emissions de ràdio i televisió**, també permeten la **retransmissió dels espectacles** en el mateix moment en què es realitzen. Ens referim, per exemple a les representacions de teatre i dansa i als concerts, que es poden convertir a formats d'àudio i vídeo. L'únic problema és que per a realitzar aquesta transmissió cal un suport tecnològic que no està a l'abast de la majoria dels ajuntaments i un ample de banda del que disposen, avui dia, pocs usuaris.

Promoció artística

Les TIC permeten millorar en gran mesura la manera com es du a terme la promoció de la creativitat local a **nivell intern** de l'àrea de cultura, ja que possibiliten el manteniment i l'accés col·lectiu de bases de dades de difusió i l'accessibilitat a la informació d'ús compartit o la gestió comuna de projectes, però la seva major utilitat resideix en el web i les seves possibilitats informatives i de generació de sinèrgies dins del món artístic local. El web pot:

- En un entorn integrat, oferir als creadors la possibilitat de **donar-se a conèixer**, ells mateixos i la seva obra dins l'espai que els és més pròxim, l'espai local, sent a més accessibles al conjunt dels usuaris de la xarxa, així com difondre les seves activitats a través de l'agenda.
- Constituir un mitjà excel·lent per a la **difusió d'experiències artístiques** amb finalitats promocionals, promogudes (per l'ajuntament o altres agents culturals locals) dins l'àmbit físic, que es poden obrir al debat i participació per part del conjunt de la ciutadania. Ens referim a projectes concrets, mostres, exposicions, concursos, etc.
- **Crear sinèrgies** a partir de la creació d'un espai temàtic d'artistes locals

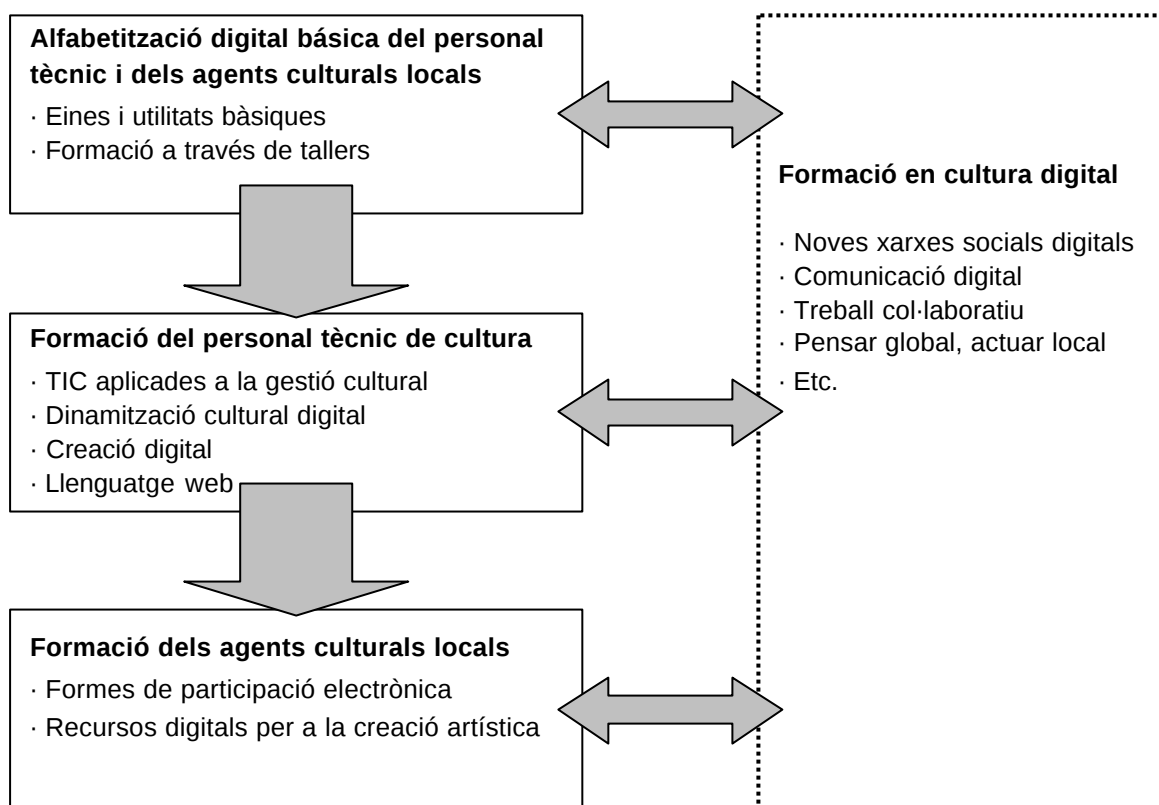
Dins la seva política de suport a la creació, les àrees de cultura han plantejar-se tenir en compte les noves formes de creació que han sortit a redós de les TIC, i que englobem dins el que s'ha vingut a anomenar "art digital", un suport que es pot donar mitjançant:

- La **producció de projectes** a través de convocatòries públiques.
- L'**organització de tallers** integrats dins l'oferta formativa i la programació cultural.

2.2 - Noves necessitats de formació

En general, s'observa un cert **desconeixement per part dels tècnics de cultura de les possibilitats que ofereixen les TIC**. No és un fenomen que només els afecti a ells, sinó que es un procés en el que està immers el conjunt de la societat i que necessita d'una familiarització i d'una progressiva superació de les reticències que implica aquest canvi. Ja s'ha fet un pas endavant en la formació en les eines telemàtiques d'oficina més bàsiques, l'ús de les eines de comunicació electrònica i la navegació per internet. Però la formació no s'ha de limitar a aquest aspecte, i encara cal recórrer un llarg camí per aconseguir que els tècnics de cultura municipals prenguin consciència de les nombroses possibilitats que ofereixen les TIC, de com canviaran aquestes tecnologies els processos i pràctiques quotidianes, les dinàmiques socials i culturals, etc. Una formació, doncs, encaminada a **entendre la comunicació i la societat de l'era digital**, que permeti superar el dèficit d'adaptació a les noves formes de treball i la nova cultura organitzativa que hi va associada. Una **formació en valors**.

Aquesta formació forma part d'un procés que ha d'estar ben planificat i en el que **s'ha d'anar avançant per etapes**, partint de programes d'alfabetització digital bàsica i continuant amb la formació del personal de l'àrea de cultura i del conjunt d'agents culturals locals. Només es pot passar a la següent etapa a mida que l'anterior estigui superada i **es disposi de les eines** que permetran aplicar els nous coneixements i habilitats obtinguts. Un esquema d'aquest procés podria expressar-se de la manera següent:



Un aspecte que cal començar a plantejar-se també, si les àrees de cultura avancen en la seva implicació en l'ús de les TIC, és la necessitat d'una **formació a nivell tècnic** del personal de l'àrea, no tant a nivell de disseny web, que no és tant important en un entorn integrat, sinó en l'ús de perifèrics (escàner, càmera digital) i en el coneixement de les utilitats i formats per a l'edició de materials. Però el més importants és que tinguin un **coneixement general del què es pot fer amb aquestes eines tècniques** i sàpiguen, ni que sigui superficialment, quins són els seus avantatges i inconvenients, de manera que puguin avaluar la possibilitat d'utilitzar-les.

La formació del personal tècnic és responsabilitat d'**institucions d'àmbit supramunicipal**, mentre que la que s'adreça als agents culturals locals l'han de promoure els mateixos **ajuntaments**.

El dinamitzador cultural digital

A l'hora de difondre el coneixement sobre les eines i recursos, així com les possibilitats i formes de participació que ofereixen les TIC entre els agents culturals locals, l'Àrea de Cultura no es pot limitar a la realització d'accions promocionals. Si es vol implicar realment tot el món cultural local i aconseguir la seva participació, cal posar en marxa una estratègia de formació més sòlida. A aquest nivell és cabdal el paper de tot l'equip de l'àrea i en particular la figura del **dinamitzador cultural digital**, una persona que ha estat formada prèviament sobre tots aquests aspectes i que, al mateix temps, coneix bé la realitat cultural local: institucions, equipaments i entitats culturals, món artístic, etc.

Aquesta persona haurà d'explicar no només per quina raó els agents culturals locals han de participar, sinó també com ho han de fer. La seva feina pren sentit només a partir del moment en que es disposa d'una plataforma web que permeti la participació i la gestió col·laborativa dels continguts i les seves principals responsabilitats consisteixen en:

- Fer efectiu el contacte amb els diferents agents culturals locals.
- Organitzar **trobades de formació** per informar-los de l'existència i el funcionament de la plataforma de gestió col·laborativa en la que poden participar i dels recursos que posa a la seva disposició, i conscienciar-los dels beneficis que poden obtenir del seu ús.
- Assegurar-se de la validesa dels continguts publicats al web i garantir la seva exhaustivitat.
- Dinamitzar els espais de debat.
- Promoure entre els creadors el coneixement dels recursos oferts per les TIC i les eines tecnològiques que puguin ser útils en els seus processos creatius.
- Realitzar una tasca de pedagogia i seguiment constant, que ha de prendre la forma d'un **servei d'assessoria personalitzat** i permanent.

El dinamitzador cultural digital ha d'**estar al dia, assessorar l'àrea i impulsar l'adaptació dels nous recursos** que vagin apareixent, fent la funció "d'agitador" dins l'organització. Ha de preveure les millores que les TIC poden comportar a nivell de gestió interna i impulsar la seva implementació, així com detectar les diferents necessitats dels agents culturals locals pel que fa als usos culturals de les TIC i mirar de donar-los resposta. L'ideal seria que la funció de dinamització cultural digital fos **assumida per un o diversos membres del personal de l'àrea de cultura**, amb una dedicació total o parcial.

2.3 - Claus per a una política d'e-cultura local

Hem definit un seguit d'aspectes que considerem que cal tenir sempre presents a l'hora d'endegar una política cultural local que tingui en compte les TIC: la correcta avaluació dels costos, el lideratge polític, l'avaluació prèvia dels projectes i l'aprofitament dels recursos externs.

Avaluació de costos

Sovint s'utilitza la **manca de recursos econòmics i humans** per justificar el fet de no crear o actualitzar una bona interfície web i que no s'enduguin projectes que facilitin la gestió interna a través de l'ús de les TIC. Ara bé, l'endarreriment d'un web **no s'explica necessàriament en funció dels costos teòrics majors econòmics**. A mig terme, les tasques de manteniment tècnic d'un web *pla* o estàtic resulten econòmicament més costoses que la implantació de sistemes d'administració de continguts descentralitzats, que facin que tot el personal de l'ajuntament, i en concret el de les seves àrees de cultura (que són els que més sovint han de modificar la informació, per exemple, de l'agenda) siguin *autònoms* a l'hora d'administrar-ne els continguts còmodament i sense coneixements tècnics. Si l'administració del web es fa de manera directa:

- S'estalvia el temps que es perd transmetent la informació a un responsable extern a l'àrea per a què introdueixi les modificacions al web
- Un estalvi al que cal afegir l'economia en el cost que això pot representar si el responsable d'aquests canvis és una empresa externa.

Ara bé, aquests no són els únics costos derivats de la no-adaptació a les TIC del personal de l'àrea de cultura. N'hi ha d'altres:

- Un fre a la familiarització del personal de l'àrea respecte al potencial d'aquestes tecnologies i als beneficis que comporten les noves formes de treballar que se'n deriven, amb el que això representa de pèrdua de valor del capital humà de l'equip.
- Pèrdua de la possibilitat d'aconseguir coneixement, *feedback* i una major implicació per part dels agents culturals locals i del conjunt de la ciutadania, que ajudi a definir unes millors polítiques culturals a nivell local.

El factor clau, doncs, no rau tant en els costos econòmics d'un web dinàmic i recolzat en sistemes de gestió de continguts en bases de dades, en comparació amb els costos d'un web *estàtic* sense aquest recolzament, com en la **percepció d'aquests costos**. És a dir, en

una avaluació, a l'hora d'optar per un sistema o un altre, que desconeix, en bona part, tant les vicissituds del mercat dels productes web com **els recolzaments que s'ofereixen a nivell d'assessorament i de finançament**, per exemple, des de la Diputació, que poden complementar els recursos que l'ajuntament pot assignar a la implantació de les TIC.

Lideratge polític i conscienciació de l'àrea de cultura

Més important que aquests dos elements és el **lideratge polític** dels projectes, que és el que a l'hora de la veritat permetrà la seva realització a través de l'assignació de recursos econòmics i humans. Aquest lideratge només es pot aconseguir amb l'**actuació decidida** per part del personal tècnic de cultura, que ha de conèixer les possibilitats de les TIC a nivell cultural i ha de ser conscient de fins a quin punt els pot beneficiar el desenvolupament d'aquestes tecnologies. Cal que formuli demandes concretes i que passi a tenir un paper actiu en les polítiques locals d'implementació de les TIC, fent valer els seus interessos i aconseguint que aquests estiguin presents en els diferents plans directors o en qualsevol projecte que a aquest nivell es desenvolupi a nivell global des de l'ajuntament.

Implementació de projectes

A l'hora d'implementar qualsevol projecte vinculat a les TIC cal partir de quatre premisses bàsiques:

- El projecte no s'acaba amb la creació de l'eina o funcionalitat concreta, sinó que també cal preveure l'assignació de recursos humans per al seu **manteniment**.
- Tot projecte cultural relacionat amb les TIC ha d'anar acompanyat d'un **programa de formació** adreçat tant a les persones que s'encarregaran del seu manteniment, actualització i dinamització com a aquells que en seran els usuaris.
- La creació de qualsevol funcionalitat adreçada tant als agents culturals locals com al conjunt de la ciutadania ha d'anar acompanyada d'una **estratègia de comunicació** destinada a donar-la a conèixer entre els seus usuaris.
- Un projecte cultural relacionat amb les TIC no es desenvolupa de manera totalment independent sinó que s'ha d'**integrar**, a nivell tècnic, en un entorn més ampli, tant a nivell intern com del web, i cal preveure que es puguin generar incompatibilitats.

Aprofitament de recursos externs

A més de les possibilitats que s'ofereixen des de la **Diputació de Barcelona** a nivell d'assessorament i de finançament per al disseny de webs municipals, aquesta mateixa institució ofereix actualment diverses eines per a la gestió cultural i diversos recursos que es poden afegir als continguts i funcionalitats del web. Es tracta de programes als quals els ajuntaments s'adhereixen per conveni que també han de ser **publicitats i accessibles** a través dels apartats de cultura del web, com a recursos externs o serveis (en el cas del correu i l'allotjament) oferts a la ciutadania.

Catàleg col·lectiu de les biblioteques elaborat pel Servei de Biblioteques
Programes Escenari i Bulevard de l'ODA
Web i intranet de la Xarxa de Museus Locals de l'OPC
El programa "correu electrònic per a tothom" i la possibilitat d'allotjar els webs municipals i d'entitats

Cal, doncs, fer una **anàlisi dels programes als que està adherit l'ajuntament** per a optimitzar-ne l'aprofitament en funció del grau d'adaptació a les TIC de l'equip de l'àrea de cultura o adherir-s'hi si es considera que se'n pot extreure algun benefici. Amb tot, són recursos que no tenen perquè limitar-se a allò que ofereix la Diputació, sinó que és necessari dur a terme una **recerca permanent d'altres recursos culturals oferts per altres institucions que puguin tenir** interès per als treballadors de l'àrea, els agents culturals locals i el conjunt de la ciutadania.

3. EL WEB MUNICIPAL I ELS CONTINGUTS CULTURALS

El disseny d'un web municipal és un procés progressiu i dinàmic, sense data final. Ha de ser concebut com un projecte a llarg terme que es modifiqui, creixi i millori a mida que s'introdueixen continguts i s'afegeixen noves funcionalitats. Unes funcionalitats que s'han d'implementar només a partir del moment en què s'identifiquen necessitats o oportunitats de millora, es disposa de suficients recursos i el personal està preparat per a assumir-ne el manteniment. En aquest capítol presentem una sèrie de propostes i requisits que constitueixen la base d'un web que, des del punt de vista dels continguts culturals, compleixi amb eficàcia amb la seva funció comunicativa i fomenti la participació.

3.1 - El web com a mitjà de comunicació

La primera i més evident de les funcions del web municipal és de tipus **informatiu**, una funció que l'ús de la xarxa permet accomplir amb més eficàcia que els mitjans utilitzats tradicionalment als ajuntaments i les seves àrees de cultura (premsa, butlletins, ràdios i televisions locals). Per altra banda, el web també es pot convertir en un dels principals, sinó el més important, **canal/mitjà de comunicació** de l'àrea de cultura amb els diferents agents culturals locals i amb el conjunt de la ciutadania.

3.1.1 - Estructura i organització dels continguts

Per a que el web funcioni com un autèntic espai de comunicació, i que compleixi correctament tant la seva funció informativa com la funció de relació i interacció entre els diferents agents culturals locals, cal que el seu contingut estigui correctament organitzat i presentat de manera que faciliti una navegació **còmoda i intuïtiva** per part de l'usuari. L'efectivitat de la informació, l'èxit del procés comunicatiu i, per tant, l'èxit a l'hora d'aconseguir una resposta i participació per part de l'usuari, depenen en gran part de la correcta **legibilitat** de la informació. No estem parlant aquí de *legibilitat* gràfica o estètica, de tipografies o de gammes cromàtiques, sinó que ens referim a la forma com es presenten els continguts, una presentació que s'ha de basar en els principis d'**usabilitat**: i d'**accessibilitat**.

Cal, per tant, que l'**estructuració dels continguts dins un web sigui lògica i homogènia**. **Lògica**, des del punt de vista de qualsevol web, mirat per ell mateix, i **homogènia** des del punt de vista de tots els webs semblants que existeixen. Per al nostre cas d'estudi, la lògica i l'homogeneïtat han d'aplicar-se al conjunt de webs municipals i, en concret, a les seccions culturals d'aquests. Aquest és un factor d'èxit comunicatiu que, juntament amb altres, conduiran a la **fidelització** de l'usuari, a l'augment de la participació i, per tant, a la millora del servei.

Aquestes consideracions són especialment vàlides pel tema de la nomenclatura, l'aspecte 'extern' i, en general, l'estructuració dels continguts d'un web municipal. Però també resulten vàlides, i amb més raó, per a qüestions més *internes* d'un web, com les **bases de dades relacionals** que sempre que sigui possible haurien d'estar *al fons* de cada web de continguts i, per tant, de cada web amb continguts relacionats amb la cultura municipal.

Si tota la informació del web està **organitzada sobre una mateixa base de dades**, està ben classificada, i es basa en un sistema d'endregament dels continguts amb un **alt nivell d'estandardització**, no resulta massa complicat extreure i compartir dades i funcionalitats comunes. D'aquesta manera es pot disposar, per exemple, d'un llistat de les entitats estrictament culturals o d'accedir als fòrums de debat sobre temàtiques culturals locals de l'apartat de participació, sense perjudici que hi pugui haver una opció per a accedir a aquests espais en la seva totalitat. La utilitat d'aquest recurs es multiplica, a més, quan pensem que la informació cultural pot anar vinculada a informacions d'agenda municipal general, a convocatòries de subvencions culturals, a activitats participatives, a bans locals i tota una llista llarguíssima de possibles vinculacions que només des d'una estructura unificada i sostinguda en bases de dades molt ben planificades es fan possibles i sostenibles. La gestió dels continguts d'un web és a través d'una **base de dades relacional i un gestor de continguts** al que pugui accedir-se en funció de determinats permisos,

- Fa més fàcil l'actualització dels continguts i facilita la feina dels responsables, augmentant-ne l'eficiència i reduint la possibilitat d'errades.
- Permet diferents nivells d'exposició d'informació, endregament i presentació dels continguts segons diversos criteris, i possibilita l'existència de *feedback* i la participació de la ciutadania i dels diferents agents culturals locals en la construcció.
- Afavoreix la participació de diverses persones de l'equip de l'àrea de cultura i, fins i tot de persones externes en el manteniment del contingut.

Per altra banda, anant més enllà, si en comptes de pensar en bases de dades individuals per a cada municipi conceptualitzades a partir de les necessitats d'aquest, dissenyem estructures de bases de dades comunes i homogènies, això ens pot permetre no només alimentar de continguts més efectivament els nostres webs municipals, sinó que permetran altres nivells d'explotació d'aquesta informació (per exemple, a nivell comarcal o provincial) i la presentació d'informacions col·laterals que enriqueixin la utilitat d'un web cultural municipal. És el que pot anomenar-se "**informació rellevant perifèrica**", un autèntic factor diferencial que aporta valor i que només pot generar-se a partir d'una bona planificació i un bon conjunt d'eines de gestió de continguts. Aquesta informació, altament pertinent, és molt fàcilment accessible si el sistema d'emmagatzemament de la informació està

homogeneïtzat a nivell comarcal/provincial i es treballa en sistemes que entenguin que l'activitat i el dinamisme local s'enriqueixen a partir d'entitats supra-locales.

En aquest sentit, tenint en compte que s'observa una relativa **diversitat de criteris respecte a la presentació dels continguts culturals**, seria bo plantejar-se la elaboració d'una nomenclatura i un *arbre-tipus* dels continguts culturals d'un web municipal. Fer que aquesta nomenclatura s'estengui a un nivell macro-municipal constituiria una passa important en la consecució d'un major èxit comunicatiu d'aquests espais.

3.1.2 -Els continguts culturals del web

Per **contingut cultural** podem entendre tots aquells continguts relacionats amb la següent tipologia de temàtiques, que abasta tant les activitats i els productes com les entitats i institucions que els organitzen i acullen:

Arts escèniques i música
Arts visuals
Festa/cultura popular
Cultura tecnocientífica
Literatura
Creació digital
Patrimoni cultural

Seguint aquesta tipologia, el web municipal ha d'incloure tots els **equipaments culturals o agents culturals** que per la seva naturalesa o per les activitats que generen es puguin relacionar d'alguna manera amb les temàtiques abans esmentades, ja siguin públics, privats o es gestionin des d'una entitat. Els principals equipaments a incloure serien:

Biblioteques
Ludoteques
Centres Culturals Polivalents
Teatres i Auditoris
Museus i Centres d'Interpretació
Arxius, centres de documentació i hemeroteques
Centres d'Art i Sales d'exposicions
Cinemes
Escoles d'Art, música i dansa
Entitats culturals

No obstant, n'hi ha d'altres que si bé no cal que tinguin tanta visibilitat dins del web, també hi han de ser presents, com a mínim a nivell de *gestió interna*, sempre que generin “activitat cultural” que pugui ser d'interès públic i susceptible d'inclusió a l'agenda, com ara els *locals socials d'entitats*, les *escoles d'adults*, els *casals (de la dona, de joves i de Gent Gran)* o les *Cases Regionals*. Tampoc ens hem d'oblidar de les **empreses o indústries culturals**: les *editorials*, *galeries d'art*, *llibreries* (algunes de les quals tenen una programació d'activitats pròpia) *cinemes comercials* i *empreses de serveis culturals*, així com a les *companyies de teatre i dansa*, les *orquestrs* o els *artistes locals*.

Havent vist quina és la tipologia de continguts i agents culturals, podem passar a veure quines són les diferents **funcionalitats i apartats “culturals”** que ha d'incloure el web, que són tots aquells que estan relacionats, d'alguna o altra forma, amb les temàtiques, equipaments i agents culturals que acabem d'esmentar:

Agenda cultural
Entitats culturals
Equipaments culturals
Empreses, indústries culturals
Informació sobre la institució o àrea de l'ajuntament responsable de cultura
Notícies locals relacionades amb la cultura local o d'interès generades de manera específica per a aquest apartat o extretes d'una publicació digital d'àmbit local
Artistes i creadors/programes de suport a la creació
Informació sobre tràmits, serveis i ajuts oferts des de l'ajuntament i des d'altres institucions.
Elements per al foment de la participació (fòrums i xats de temàtica cultural)
Catàleg del patrimoni cultural
Itineraris històrico-artístics, visites virtuals
Publicacions culturals
Cursos, etc.

És preferible que tots aquests elements es presentin de manera agrupada en un sol espai, que ha de mostrar-se a l'usuari com una **opció de navegació de la pàgina principal** i ha d'enllaçar amb un espai específic del web o, fins i tot amb una pàgina independent de cultura municipal. La **presentació de tots els agents culturals locals de forma conjunta** (àrea de cultura, equipaments, empreses, indústries culturals, entitats, i artistes) pot afavorir la generació d'importants **sinergies**, i l'establiment de contactes entre els diferents agents culturals locals. Això és especialment rellevant en el cas dels artistes, per qui la pàgina cultural del municipi pot ser un excel·lent mitjà per a donar-se a conèixer entre el públic i els gestors d'equipaments públics i privats, entrar en contacte amb altres creadors i exhibir a la xarxa mostres de la seva obra. La presentació conjunta de tots aquests continguts també és, juntament amb l'existència d'un dinamitzador, la base de la **participació ciutadana** a través

d'espais de debat sincrònic i diacrònic (fòrums i xats), que en principi només funcionen si estan envoltats de **contingut rellevant i útil**.

3.1.3 - L'agenda cultural

L'agenda ha de ser una **eina de ràpida consulta sobre els actes culturals organitzats al municipi** per part de la ciutadania. Com a **element informatiu i de fidelització de primer ordre**, ha de ser fàcilment accessible i disposar d'un enllaç visible a la pàgina d'inici del web. En el cas en què la programació d'actes culturals sigui prou important per a justificar una presentació separada, és convenient que existeixi una **agenda restringida als "actes culturals"**, que en aquest cas s'ha de trobar dins l'apartat de cultura i **ser accessible en qualsevol moment** de la navegació dins d'aquest espai.

És important que funcioni sobre una base de dades, i per a poder gestionar eficaçment la informació que s'hi introdueix cal procedir, en primer lloc a la seva correcta segmentació i a una correcta **itemització** de la mateixa que passa per establir una **taxonomia de categories d'activitats culturals**, derivada de la que hem establert per als continguts culturals. Una bona segmentació de la informació permetrà una certa **homogeneïtat** de la informació publicada, una major utilitat de les informacions i la seva **explotació** amb diverses finalitats: hi ha espais on la informació ha de presentar-se de forma més sinòptica, altres més estesa, altres potenciant un tipus d'informació de continguts, altres amb major càrrega de la informació pràctica, etc. El funcionament sobre base de dades permet a més:

- Que l'usuari pugui realitzar **recerques** per dates, tipus d'actes, lloc de realització i fins i tot per tipus de continguts o pels actors i protagonistes. Això li permetrà localitzar fàcilment els actes que més s'adiuen amb els seus interessos o bé trobar-ne d'altres que no estava buscant i que seran, per a la seva satisfacció, del seu inesperat interès.
- Que es pugui disposar d'un apartat de **destacats**, a través del qual el gestor de l'agenda tingui la possibilitat de ressaltar actes especialment rellevants, donant-los més visibilitat.
- Que els diferents **actes es puguin presentar independentment** de la resta en els apartats de presentació i descripció dels diferents agents culturals de la localitat, atorgant, doncs, el protagonisme al contingut, que és el veritable generador d'interès.
- Disposar d'un **historial dels actes** que pot ser útil per a veure el tipus d'activitats culturals que es realitzen al municipi i que, creuat amb les dades d'assistència, pot donar arguments i informació per a definir les polítiques culturals municipals i veure quina mena d'activitats val més la pena potenciar.

És important que l'agenda cultural del municipi inclogui els actes programats per **tots els agents culturals del municipi** (àrea de cultura, empreses culturals privades i món associatiu), sigui el màxim d'**exhaustiva** i estigui **actualitzada**, ja que només d'aquesta manera es convertirà en una eina realment útil i de prestigi per a la ciutadania

Aquesta exhaustivitat només es pot aconseguir si s'aconsegueix implicar en la seva gestió **el màxim d'agents culturals locals** (públics, privats, tercer sector), de manera que puguin introduir els actes elles mateixes, amb prèvia identificació, podent passar, abans de la seva publicació, per un procés de validació en un termini curt de temps pel personal de l'àrea de Cultura. Amb tot, la introducció automàtica no pot ser l'única manera d'introduir i de comunicar les activitats, sinó que **cal seguir oferint altres canals** per a la comunicació d'aquests actes, ja que caldrà temps abans que tots els agents culturals locals dominin el procediment per a introduir les activitats directament a l'agenda: correus electrònics o formularis que envien correus al personal de l'ajuntament, sense oblidar la tradicional informació presencial o la trucada telefònica.

3.1.4.- Serveis d'informació

Una agenda exhaustiva i correctament organitzada està a la base d'un bon servei d'**informació electrònica**. Hem de tenir en compte que una estratègia de comunicació cultural a nivell digital no es pot limitar a la informació que proporciona el web, sinó que ha d'anar més enllà, anant a buscar directament l'usuari i comunicant-li les activitats culturals que tenen lloc al municipi mitjançant la tramesa de **butlletins per correu electrònic** i, si s'escau, de **missatges per telèfon mòbil**. Cal tenir sempre present, però, que la posta en marxa d'aquests serveis implica la recollida de dades i obliga a la creació d'un fitxer amb dades personals dels usuaris, que com tot fitxer que recull dades d'aquest tipus, és troba subjecte a la **Llei Orgànica 15/1999 de 13 de desembre de protecció de dades de caràcter personal**.

El Butlletí

El millor sistema d'informació a través de correu electrònic és la del **butlletí unidireccional**, d'inscripció voluntària a través del web o de formularis en paper distribuïts arreu del municipi, tramés de forma periòdica que pot incorporar, en tot cas, fórmules de resposta que l'editor pugui incloure, si ho considera oportú, al següent butlletí.

És important que en el procés d'inscripció l'usuari pugui establir un seguit de **preferències de recepció** a nivell de **continguts**, una de les quals ha d'incloure totes les activitats

culturals, i de **periodicitat** de recepció (setmanal, quinzenal o mensual). A més de l'adreça de correu electrònic es poden demanar **altres dades**, sempre amb el consentiment explícit de l'usuari, que poden ser d'interès per als gestors com de cara a realitzar trameses de correu convencional o disposar d'informació per a estudiar la naturalesa i els interessos de la ciutadania a nivell cultural (com ara el nom, l'any de naixement, el sexe, les preferències culturals o l'adreça física). Tota aquesta informació s'ha d'integrar dins d'una base de dades de cara a una major atenció personalitzada de l'usuari.

La missatgeria mòbil

Un altre mitjà per a la informació sobre els actes culturals és la tramesa de missatges al telèfon mòbil. L'ús d'aquest recurs permet arribar a un percentatge molt més elevat de ciutadans, ja que el **grau de penetració** social de la telefonia mòbil **és molt superior al d'Internet**, però té l'inconvenient de que la quantitat d'informació que es pot transmetre a través de cada missatge és reduïda i no permet (en el cas de la gran majoria d'aparells presents al mercat i més assequibles) enllaçar amb informació complementària del web. Això no treu que no sigui un mitjà excel·lent a l'hora d'actuar com a **recordatori** si s'envia puntualment pocs dies abans de la realització d'un acte.

Amb tot, tenint en compte que actualment han pràcticament desaparegut les opcions d'enviament d'SMS gratuït a través d'Internet i que és un servei que cal contractar amb les operadores telefòniques, el seu cost fa que calgui **avaluar amb cura els resultats** que es puguin obtenir de la seva implementació. El cost obliga, doncs, a ser el màxim de **selectiu** a l'hora d'enviar els missatges, quelcom que és positiu, ja que s'ha d'evitar col·lapsar la bústia de l'usuari.

3.1.5 - Allotjament

L'allotjament de webs culturals per part de les ajuntaments ha de fer-se amb un **complet control** dels fluxos d'informació i dels sistemes per a endreçar-la i recuperar-la, i tot a través d'**interfícies usables**, que no demanin coneixements tècnics. De la mateixa manera que seria un error destinar recursos a l'allotjament de webs culturals locals sense vincular-les explícitament al web municipal i aprofitant-se el seu material, també ho seria comptar en que aquests agents culturals, que estan col·laborant de manera voluntària i *amateur* en aquestes iniciatives institucionals, tenen la capacitat, el temps i la voluntat de programar aquests webs a nivell semi-expert.

Del que es tracta és de crear una **extranet municipal** destinada a permetre als agents culturals locals administrar un espai web de forma completa, sense haver de tocar cap línia

de codi. A aquesta extranet municipal, una mena de *web builder* o de *gestor de continguts*, s'hi ha de poder accedir a través d'uns determinats privilegis i els continguts que s'han de poder administrar a través d'aquesta extranet han de ser, com a mínim:

- Continguts de presentació (textos, imatges) i dades físiques i de contacte (adreça, telèfon, etc.)
- Descripció de serveis (si se n'ofereixen)
- Actes de l'agenda
- Recursos d'ús comú per als agents culturals de característiques similars (enllaços d'interès per a totes les entitats, documents, etc).

És important que tots aquests agents estiguin definits en funció d'una sèrie **d'ítems de descripció i ordenats per categories**, amb el que es permet la seva classificació i la realització de recerques. De la mateixa manera que cal oferir un sistema senzill per a què tots els agents puguin contactar entre ells (a través d'un formulari o correu electrònic), l'opció d'introducció de **recursos comuns** pot ser molt útil per a afavorir la generació de **sinergies**. Aquest espai de construcció col·laborativa, on es poden anar afegint documents i enllaços d'interès per a cada col·lectiu d'agents (entitats, museus, artistes...) i que ha de contribuir a mantenir viu l'Àrea de Cultura, i dins d'aquesta, els treballadors especialitzats en cada un d'aquests elements.

Amb tot, sempre hi pot haver agents culturals locals que tinguin la voluntat de desenvolupar un web propi i en aquest cas se'ls ha de donar la **possibilitat de disposar de prou espai de servidor**. És quelcom que ja ofereix la Diputació i que cal potenciar, ja que encara que no sembli una despesa important, el manteniment anual d'un espai de domini mitjà en un servidor comercial té un cost que a vegades resulta complicat d'assumir per part d'una entitat que no cobri quotes o disposi d'un pressupost anual limitat.

Anant més enllà, seria bo que la iniciativa de creació d'aquesta extranet es dugués a terme des de fora del municipi, amb una sola **plataforma central desenvolupada o adaptada ad hoc**, que permetés treballar en paral·lel a tots els municipis des de les seves pròpies adreces. És quelcom que seria molt positiu de cara sobretot als municipis més petits, que disposen de webs poc desenvolupats i d'un panorama associatiu poc important. Com en els casos anteriors, plantejant aquesta iniciativa de forma integral, els costos disminueixen de forma important i la seva utilitat, flexibilitat i eficàcia augmenten radicalment, a més del fet que es pugui transcendir de l'àmbit estrictament local, permetent-se la presentació de continguts de l'entorn geogràfic més pròxim, si es creu convenient o la presentació conjunta

de totes aquestes informacions a nivell general en una pàgina web independent. En el cas dels pocs webs que ja ofereixen aquesta opció, només es tractaria d'adaptar la seva estructura a criteris generals, de manera que la seva informació es pogués compartir.

3.1.6 - Tràmits culturals en línia

La utilització de la via electrònica per a la realització de tràmits dins l'àmbit cultural és un dels **punts forts** de les TIC a nivell de servei al ciutadà i al món associatiu. Pot resultar molt interessant, però, **fer una exploració dels tràmits burocràtics susceptibles de ser digitalitzats a cada municipi** i intentar donar-hi una resposta més o menys estandarditzada a nivell provincial. Així, no es tracta tant d'engegar un seguit de protocols complexos com els necessaris per a pagar els impostos municipals electrònicament, sinó de trobar i explotar *digitalment* altres tipus de tràmits burocràtics i administratius *menys sensibles* (és a dir, no econòmics, que sempre demanen majors despeses en seguretat informàtica) per a donar al ciutadà un seguit d'utilitats pràctiques a través del web municipal. Aquesta *practicitat* comporta una **major utilització i aquesta, una major penetració i aprofitament del canal web**. I segurament, els tràmits per a entitats i els tràmits *culturals* són la mena de tràmits que major rendiment poden donar a aquesta via, ja que demanen un nivell de seguretat tècnicament assumible sense nous costos econòmics i, alhora, poden tenir una alta visibilitat i utilitat entre la ciutadania. Aquests tràmits, han de ser sempre accessibles des de la pàgina de cultura encara que es puguin presentar a més en una pàgina general de tràmits de l'ajuntament.

Hem localitzat diversos tràmits adreçats a les entitats sobre els que el web municipal proporciona informació i que en alguns casos permet realitzar en línia. En destacaríem quatre:

Sol·licitud d'ajuts i beques
Demanda i tramitació de subvencions
Inscripció al registre municipal d'entitats
Reserva d'espais i equipaments

3.2 - El web com a espai de participació

Una de les característiques més destacables i innovadores d'Internet és que es tracta d'un espai de comunicació autènticament bidireccional. A diferència d'altres mitjans de comunicació "tradicionals", és un **entorn de comunicació bidireccional i de molts a molts** que permet realment que es produeixi la **participació**, fins al punt que la barrera entre **productor** i **públic** queda molt diluïda. És molt important entendre aquesta característica i aquest **punt fort** d'Internet alhora que cal assumir que, en el seu estat de desenvolupament tecnològic actual, no pot competir en espectacularitat amb altres mitjans de comunicació com la televisió. La participació, la possibilitat de participació pública i ciutadana, és una de les claus fonamentals no només de l'èxit d'un web, sinó el camp principal on pot excel·lir i donar un tipus de serveis que només al *ciberespai* es pot oferir.

En resum, el que detallarem en aquest bloc són dos aspectes concrets de la interrelació entre TIC i món cultural local: el fet que, per les seves dimensions, es tracta d'un medi especialment eficaç per a la comunicació de l'activitat cultural local (1) i el fet que es tracta d'un espai la característica principal del qual és que és un espai *per a la* participació ciutadana (2). És a dir: **informació (local) i participació (ciutadana)**. I tot, des d'un **punt de vista integrat**.

3.2.1. Integració local/supralocal + social/tècnic

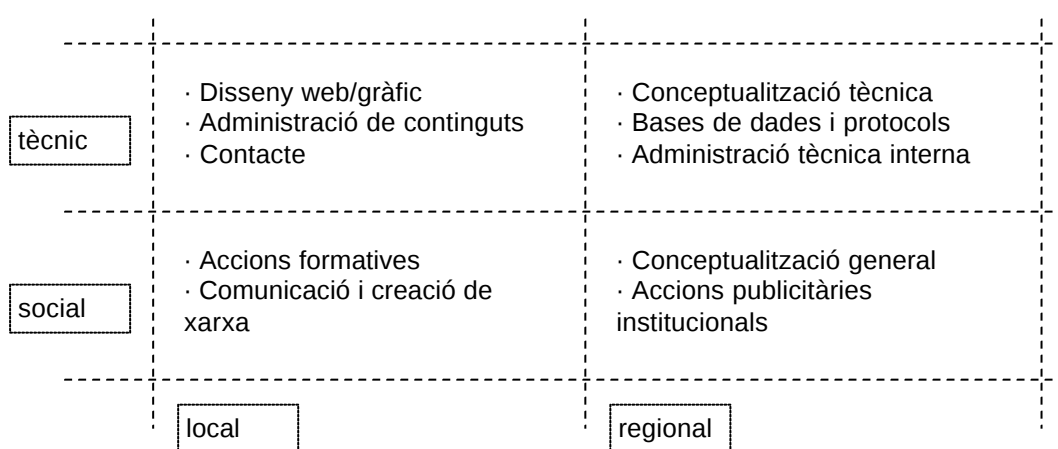
Dues màximes han d'estar presents en la conceptualització dels espais web municipals i, en concret, aquell administrat per les seves àrees de cultura i referents a la cultura local:

- L'espai cultural del portal web municipal ha de reflectir primer, per a potenciar després **la xarxa sociocultural del municipi**, en el sentit que **tots els agents i productors culturals**, han d'estar-hi vinculats. I tot el seu públic potencial l'ha de reconèixer com el medi informatiu de referència per a la localitat.
- L'espai cultural del portal web municipal ha de formar part d'un sistema tècnic integrat que permeti compartir informació i gestionar recursos a un nivell regional.

El sistema tècnic d'emmagatzemament i endreçament de la informació ha de ser **homogeni** i ha d'estar conceptualitzat i **integrat a un nivell superior al del municipi**. Des del punt de vista que parteix aquest estudi, el que ens sembla més lògic és que aquesta integració es faci a nivell regional (província de Barcelona). Això té moltes raons: tant pels costos econòmics que es redueixen amb un projecte d'escala com per l'efectivitat mateixa de la informació homogeneïtzada. Aquesta qüestió és tan evident que, de fet, la mateixa Diputació

de Barcelona fa anys que treballa en aquesta línia, posant en marxa utilitats i plataformes integrals, i mirant de fer-les quallar entre el personal dels ajuntaments.

És molt important entendre, en aquest sentit, que un sistema d'organització i emmagatzemament d'informació únic **no implica necessàriament webs iguals**. Al contrari: les tecnologies informàtiques actuals, amb bases de dades relacionals com SQL i amb llenguatges com XML permeten un altíssim grau de *personalització*, *identificació local* i disseny estètic *a mida* mentre que les bases de dades i els motors de classificació i emmagatzemament de la informació poden ser únics per a tota una província o, fins i tot, país. Vegem aquest model d'acció de forma esquemàtica:



És necessari, doncs, un **pla d'acció integrat**, que treballi alhora a un **nivell local i regional** i que entengui com a parts d'un mateix procés el treball de disseny i enginyeria social i el treball de desenvolupament tècnic, acompanyat d'un important esforç de pedagogia sobre la cultura de la xarxa i del treball col·laboratiu i descentralitzat.

3.2.2 - Funcionalitats per a la participació

A part de tots els serveis que hem anat esmentant (allotjament, tràmits en línia i correu electrònic) i funcionalitats com l'agenda i els serveis d'informació, que podríem considerar imprescindibles, hi ha altres tipus de serveis *digitals* que poden oferir-se des del web i que poden contribuir, de forma important, a una vida cultural local més rica i participativa. Ens referim a les **enquestes**, als **fòrums**, **xats** i **weblogs**.

Aquests **poden ser duts a terme de forma modular**, on tot allò que aportin de nou sumi al marc anterior. Han de ser concebuts d'una forma flexible i posar-se en marxa només si es reuneixen un seguit de requisits imprescindibles com ara **l'existència d'una determinada**

massa crítica de possibles d'usuaris i la **seguretat de poder assegurar el seu manteniment i dinamització** des de l'àrea de cultura. Hem de tenir en compte que ens trobem en un **camp tecnològic i social en constant evolució** que demana *cintura* als administradors tècnics i als gestors culturals, ja que en qualsevol moment poden aparèixer noves necessitats i demandes per part dels agents culturals i del conjunt de la ciutadania i cal poder ser capaç d'adaptar-se amb rapidesa a aquests 'moviments imprevistos' del *món digital*.

4. QUADRE-RESUM

Les diferents propostes presentades al llarg de l'estudi per a una millor utilització i aprofitament de les Tecnologies de la Informació i la Comunicació (TIC) per part de les àrees de cultura municipal es poden classificar en tres nivells en funció del grau de dificultat per a la seva implementació. Per establir-los, ens hem inspirat en els nivells de complexitat tecnològica del web municipal proposats pel Comissionat de la Presidència per a la Societat del Coneixement en el seu document *L'Ajuntament a Internet*², però afegint-hi altres paràmetres, com ara el tipus d'estratègia adoptada per l'àrea de Cultura, l'ús de les TIC a nivell intern i l'aprofitament de recursos externs, així com el grau de preparació i de coneixement del potencial d'aquestes tecnologies tant per part de l'equip com per part de la ciutadania i del conjunt d'agents culturals locals. Són els següents:

- **Nivell bàsic:** l'àrea de cultura fa un ús reduït de les TIC a nivell de gestió interna i es limita a proporcionar continguts culturals per al web municipal, que és estàtic tret d'algunes aplicacions com l'agenda o el tauler d'anuncis.
- **Nivell Mitjà:** les TIC s'utilitzen habitualment a nivell de gestió interna, es creen eines a mida i s'assumeix la cultura organitzativa i de treball col·lectiu associada a la Societat del Coneixement. Es disposa d'un web dinàmic i interactiu que funciona sobre una base de dades i s'administra a través d'una plataforma de gestió oberta que permet el manteniment directe dels continguts culturals per part de l'àrea.
- **Nivell avançat:** les TIC són el principal mitjà canal de comunicació amb els agents culturals i amb la ciutadania. L'àrea actua com a medidora i supervisora dels continguts culturals del web, que s'ha convertit en un espai de construcció participativa (la comunitat virtual de la cultura local) obert als diferents agents culturals locals. S'ofereixen diferents fórmules de participació ciutadana que permeten a la un "retorn" que ajuda a definir les polítiques culturals locals.

Aquests tres nivells de desenvolupament no es corresponen forçosament amb la mida dels municipis, ja que si bé els més grans tenen generalment més disponibilitat per a assignar recursos propis, econòmics i humans, al desenvolupament d'una política d'e-cultura, hi ha altres factors determinants, com la voluntat política i el context institucional o l'habilitat per a obtenir recursos externs a través dels ajuts aconseguits i els convenis establerts amb altres institucions, públiques i privades o del treball voluntari. No obstant, també resulta cabdal –

² MIRÓ SABATÉ, Anna Maria, i altres, maig 2003, *L'Ajuntament a Internet. Guia per al disseny d'espais web d'informació, participació i servei al ciutadà*, Diputació de Barcelona, Comissionat de la Presidència per a la Societat del Coneixement, Barcelona.

tant o més que els factors anteriors- una bona predisposició dels membres de l'equip per a adaptar-se al canvi i el fet que la implantació de les TIC esdevingui un projecte engrescador que aconsegueixi, a més, mobilitzar i implicar tot el món cultural local. En poques paraules: l'assumpció del nou paradigma de treball col·laboratiu i en xarxa possibilitat per les TIC.

Els quadres han de ser entesos com un qüestionari que ha de permetre als tècnics saber quina és la situació de l'àrea dins un procés que cal concebre com a progressiu i dinàmic de cara a identificar necessitats i línies d'actuació. Els diferents nivells no són quelcom estàtic i hi pot haver múltiples situacions intermèdies, ja que tant la realitat com les necessitats de l'àrea i del conjunt del món cultural local poden variar d'un municipi a l'altre. Hem de tenir en compte que bona part de les accions proposades poden ser introduïdes de manera modular, i que només s'han de dur a la pràctica quan es cregui convenient i necessari i a partir del moment en què l'organització es vegi preparada per a desenvolupar-los i assumir el seu manteniment.

NIVELL BÀSIC

WEB	ESTRATÈGIES I ÚS DE LES TIC	FORMACIÓ
Agenda: gestionada per una persona de l'equip que recull els diversos actes realitzats al municipi (públics i privats) a través de canals diversos i s'encarrega de la seva actualització regular (directament o encarregant-la a personal extern a l'àrea) ☐ Continguts culturals: es presenten agrupats, s'organitzen seguint els criteris d'usabilitat i accesibilitat i estan estructurats de manera lògica i homogènia per facilitar una navegació còmoda i intuïtiva per part de l'usuari. ☐ S'inclouen com a enllaços els recursos externs d'interès per a l'usuari oferts per la Diputació ☐ S'ofereix la possibilitat d'adquirir entrades a través d'un enllaç extern al servei Telentrada o Servicaixa ☐ Participació: s'ofereix la possibilitat de contactar amb els responsables tècnics i polítics de l'àrea de cultura a través del correu electrònic ☐ Tràmits culturals: s'ofereix informació sobre els diferents tràmits culturals i formularis que es poden descarregar per iniciar els tràmits des de casa ☐ Sol·licitud d'ajuts i beques ☐ Inscripció al registre municipal d'entitats ☐ Reserva d'espais i equipaments ☐ Demanda i tramitació de subvencions ☐	Rol de l'àrea: el personal de cultura es limita a l'elaboració dels continguts culturals presents al web i vetlla per la seva actualització cada cop que hi ha canvis. ☐ Gestió interna: es disposa d'un espai comú, o carpeta compartida per a emmagatzemar el material d'interès per a tot el personal, que al mateix temps fa la funció d'arxiu documental de l'àrea ☐ - Plantilles de documents ☐ - Bases de dades de difusió ☐ - Taules d'indicadors culturals ☐ - Documentació de projectes i memòries ☐ Recursos externs: s'ha realitzat una recerca sobre els diferents recursos oferts per la Diputació susceptibles de ser utilitzats pel personal de l'Àrea a nivell de gestió interna o com a complement dels continguts culturals dins del web. ☐ - Programes Escenari i Bulevard de l'Oficina de Difusió Artística ☐ - web i intranet de la Xarxa de museus Locals ☐ - Catàleg col·lectiu del Servei de Biblioteques ☐	Formació del personal tècnic de cultura: té accés a internet, utilitza el correu electrònic com a eina de treball, i sap utilitzar els principals programes d'ofimàtica ☐ Formació dels agents culturals locals: S'han dut a terme programes de cara a afavorir l'alfabetització digital bàsica (internet i correu electrònic) dels agents culturals locals i del conjunt de la ciutadania ☐

NIVELL MITJÀ

WEB	ESTRATÈGIES I ÚS DE LES TIC	FORMACIÓ
Agenda: gestionada de manera col·lectiva a través d'una plataforma de gestió pels responsables de l'àrea i dels diversos equipaments culturals municipals. ☐ Es disposa d'una agenda estrictament cultural vinculada a l'agenda general, en la que es poden realitzar recerques, que disposa d'un apartat de destacats ☐ Té associat un servei d'informació per correu electrònic. ☐ Continguts culturals: són accessibles en la seva totalitat des d'un sol espai del web, inclosos aquells que puguin tenir la seva ubicació principal en altres espais del web. ☐ Difusió asíncrona de materials en format digital ☐ • Documents de text ☐ • Documents de vídeo ☐ • Documents d'àudio ☐ S'ofereixen enllaços, documentació i informació complementària sobre recursos culturals a la xarxa d'interès per als diferents agents culturals locals i el conjunt de la ciutadania ☐ Els actes i els diferents serveis oferts pels diferents equipaments del municipi i organitzats pels diferents agents culturals locals són visibles al costat de la informació bàsica i s'actualitzen a través de la plataforma de gestió ☐	Rol de l'àrea: participa en el disseny del web, els continguts del qual són mantinguts directament per una o diverses persones de l'àrea i pels responsables de diversos equipaments municipals. ☐ Gestió interna: es creen utilitats per al treball col·lectiu per a processos on estiguin implicades diverses persones de l'àrea ☐ • Organització d'actes públics ☐ • Control estadístic de visitants/usuaris dels equipaments culturals locals ☐ • Desenvolupament col·lectiu dels projectes de l'àrea ☐ S'utilitzen les eines de gestió online ofertes per la Diputació. ☐ Recursos externs: S'ha realitzat una recerca dels diferents recursos i enllaços de temàtica cultural d'interès per als diferents agents culturals locals (a part dels oferts per la Diputació) i s'ofereixen als usuaris en un apartat específic del web. ☐	Formació del personal tècnic de cultura: • Usos de les TIC per a la gestió cultural ☐ • Funcions i tasques de dinamització en entorns digitals ☐ • Noves formes de creació digital i estratègies per a la seva promoció ☐ • Llenguatge web ☐ • Utilitats i formats per a l'edició de materials ☐ • Valors associats a la societat del coneixement, les noves formes de treball i la nova cultura organitzativa que hi va associada ☐

Participació: s'ofereixen formes de participació simples com ara enquestes i votacions ☐ Tràmits culturals: alguns d'ells poden ser realitzats en línia sense necessitat de desplaçar-se. ☐ Allotjament web: s'ofereix a les entitats i altres agents culturals la possibilitat de disposar d'espai web, dins el propi servidor o en espais externs proporcionats, per exemple, per la Diputació. ☐ Se'ls ofereix la possibilitat d'obtenir gratuïtament una adreça electrònica ☐		

NIVELL SUPERIOR

WEB	ESTRATÈGIES I ÚS DE LES TIC	FORMACIÓ
Agenda: els diferents agents culturals tenen accés a la plataforma de gestió que els permet el manteniment dels seus propis actes. ☐ El contingut i la periodicitat de tramesa del butlletí d'informació poden ser personalitzats pels usuaris ☐ S'ofereix la possibilitat de rebre informacions per SMS. ☐ Continguts culturals: són administrats directament pels responsables de cada equipament, així com pels diferents agents culturals que disposen d'un espai. ☐ S'estableixen canals de comunicació entre els diferents agents i d'aquests amb la ciutadania de cara a afavorir les sinèrgies ☐ Se'ls ofereix la possibilitat de la construcció participativa d'espais amb informació, documentació i enllaços d'interès comú ☐ Difusió sincrònica d'esdeveniments culturals a través del web en el mateix moment en què estan tenint lloc (concerts, conferències...) ☐ Participació: Implementació de fòrums i xats degudament moderats i dinamitzats des de l'àrea de cultura. ☐ L'usuari té la possibilitat de personalitzar el seu espai de la cultura local. ☐	Rol de l'àrea: Actua com a mediador i supervisor dels continguts de l'espai cultural del web, que s'ha convertit en un espai de construcció participativa (en una "comunitat virtual de la cultura local"), promou projectes concrets que fan ús de les TIC i és un dels motors de la implantació i desenvolupament d'aquestes a nivell local. ☐ Gestió interna: algunes de les eines creades específicament per a l'àrea de cultura s'obren a la participació dels diferents agents culturals locals que a través del web poden saber l'estat de l'organització dels seus tràmits dels actes públics i comunicar dades estadístiques útils per a l'àrea (assistència) ☐ Una plataforma de gestió integrada permet administrar la totalitat dels continguts, fer el seguiment dels diferents tràmits realitzables en línia i donar servei als diferents agents. ☐ Realització de les funcions de "dinamitzador cultural digital" per un o diversos membres del personal de l'àrea. ☐	Formació dels agents culturals locals: • Possibilitats i formes de participació en entorns web ☐ • Eines i recursos digitals per a la creació artística (adreçada als creadors locals) ☐ • Valors associats a la societat del coneixement ☐

	Recursos externs: el manteniment de l'àrea de recursos s'obre a la participació dels diferents agents culturals locals que participen en la seva construcció. ☐	
Tràmits culturals: els usuaris poden consultar l'estat dels seus tràmits a través del web prèvia identificació. ☐ Allotjament web: els agents culturals del municipi estan presents dins del web municipal a través d'espais administrables per ells mateixos des dels que també poden administrar l'agenda o afegir enllaços d'interès. ☐ Altres serveis: Possibilitat de realitzar reserves i d'adquirir entrades mitjançant pagament electrònic per a tots els actes de pagament realitzats al municipi. ☐ Sistema d'Informació Geogràfica que ofereix la localització dels diferents equipaments i el lloc de realització dels actes de l'agenda. ☐ Notícies culturals d'actualitat actualitzades i mantingudes per l'àrea i els diferents agents culturals locals ☐ S'ofereix als creadors locals la possibilitat de penjar mostres de la seva obra (imatge, àudio, vídeo, text). ☐	Es tenen en compte les noves formes de creació aparegudes a redós de les TIC i se'ls dóna difusió i suport a través de ☐ • Producció de projectes ☐ • Organització de tallers ☐	

5. VERS LA COMUNITAT VIRTUAL CULTURAL LOCAL

Un objectiu conceptual ha de ser portat en ment per al desenvolupament dels serveis digitals que poden oferir-se a la vida cultural local, un objectiu que no ha de funcionar de forma literal o normativa, sinó com a objectiu final: la creació d'una **comunitat virtual**. El principal administrador dels continguts culturals dels portals web, l'àrea de cultura, ha de tenir com a objectiu final crear una **xarxa d'interrelacions**, alimentar-la i refermar-la, donar-li un context i, vinculant-la amb la ciutadania, obrir-la a la seva participació.

Partim de la base que cada municipi ja té un conjunt d'agents productors culturals que actuen organitzant activitats culturals. El paper que les TIC han de complir en aquest aspecte és fer d'aquesta suma d'activitats i agents una **xarxa d'alta densitat reticular**. Perquè de la mateixa manera que la intel·ligència no es mesura pel nombre de neurones d'un cervell, sinó per la densitat de les connexions que hi ha entre elles, la vida cultural municipal i allò que les TIC, com a eina d'eines de gestió i creació de coneixement, permeten, no depèn tant del nombre d'activitats culturals d'un municipi sinó de la densitat relacional que hi ha entre elles; en la seva capacitat per dialogar i complementar-se unes amb altres; en la seva habilitat per connectar-se amb la ciutadania i rebre'n el seu contacte i resposta constants.

Estem parlant, en definitiva, de vincles comunitaris. Vincles comunitaris i com aquests poden ser reforçats, enriquits i recreats a través de les TIC. Per aquesta raó és útil pensar en **un model de comunitat virtual, específicament adreçat a l'activitat cultural i específicament vinculat a la comunitat local**. Aquest punt és cabdal per a qualsevol política d'acció en aquest camp: hem de deixar de pensar el web i les TIC com un recurs merament publicitari, d'imatge corporativa o com a eina de comunicació i adonar-nos-en de la seva fertilitat com a espai de possibilitats, com a conjunt d'eines per a crear societat. **Quan aconseguim deixar d'associar les TIC i els webs municipals a les polítiques d'imatge corporativa i les entenguem com a plataforma de serveis i accions socials i culturals haurem fet una gran passa en la seva comprensió i aprofitament.**

Així doncs, la interpretació de la realitat actual de les àrees de cultura municipals pel que fa a l'ús de les TIC no ens condueix només al seguit de recomanacions i comentaris que hem anat escampant al llarg del text. També ens dirigeix cap a un projecte més generalista i ambiciós, un projecte d'acció estratègica que es fonamenta en el valor diferencial de les activitats culturals, atenent tant a la naturalesa pròpia de les xarxes socials a nivell regional,

com al moment actual d'auge de projectes de gestió i generació de coneixement vinculats a les TIC. Un projecte que necessita les entitats supramunicipals, que han de **donar suport** (o seguir donant suport) a la difusió de les TIC a nivell local, incidint sobretot en els municipis més petits, i oferir funcionalitats i recursos que permetin un tractament conjunt de la informació i la generació de sinergies (no només a nivell de cada localitat, sinó a nivell regional) de cara a oferir un millor servei a la ciutadania i generar més i millor coneixement. Una línia d'acció –més que un projecte- que troba com a recolzament la noció motriu de la idea de **comunitat virtual cultural local** i que es deu a la consigna d'actuar sempre amb una **dobla perspectiva**, amb un ull posat al món local, on les identitats són més fortes i les xarxes socials més denses, i l'altre a les entitats supralocals, que és on es poden conceptualitzar, dirigir i aprofitar les sinergies de la pluralitat de les localitats agafades conjuntament.