



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

Centre d'Estudis i Recursos Culturals
Diputació de Barcelona

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	6
1. METODOLOGIA	7
2. ESTAT DE LA QÜESTIÓ	13
2.1 Anàlisi quantitativa	13
2.1.1 Organització dels continguts del web	13
2.1.2 Agenda	16
2.1.3 Entitats	22
2.1.4 Equipaments culturals	25
2.1.5 Participació electrònica i foment de la creació	28
2.2 Anàlisi qualitativa	31
3. CAP A UNA POLÍTICA MUNICIPAL D'E-CULTURA	35
3.1 Al municipi virtual pel camí dels continguts culturals	35
3.2 Usos culturals de les TIC	37
3.3 Noves necessitats de formació	43
3.4 Claus per a una política local d'e-cultura	48
4. EL WEB MUNICIPAL I ELS CONTINGUTS CULTURALS	53
4.1 El web com a mitjà de comunicació	53
4.1.1 Estructura i organització dels continguts	55
4.1.2 Els Continguts culturals del web	59
4.1.3 L'agenda cultural	62
4.1.4 Recomanacions i protocols d'entrada de dades	65
4.1.5 Serveis d'informació	68
4.1.6 Allotjament	73
4.1.7 Tràmits culturals en línia	77

4.2 El web com a espai de participació	79
4.2.1 Integració local/supralocal + social/tècnic	80
4.2.2 Funcionalitats per a la participació	82
 5. CONCLUSIÓ: VERS LA COMUNITAT VIRTUAL CULTURAL LOCAL ..	83
 6. QUADRE RESUM	85
 ANNEXOS	92
 1.-Webs Municipals analitzats	93
2.- Fitxa per al buidat de dades dels webs municipals	99
3.- Qüestionari per a la realització d'enquestes i Full de Projectes	102
4.- Recomanacions tècniques per a l'elaboració d'un butlletí electrònic de la cultura local i la tramesa de SMS	110
5.-Bibliografia	113

0.-PRESENTACIÓ

El present estudi, 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 de les Tecnologies de la Informació i la Comunicació (TIC) pel que fa als seus usos culturals al conjunt dels municipis de la província de Barcelona i, en concret, a les àrees de cultura dels ajuntaments.

L'estudi consta de tres parts: en primer lloc, es presenta un **estat de la qüestió** a partir de l'anàlisi de la forma com es mostren 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.

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 que 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

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 més semblaven haver apostat per l'ús i les potencialitats de les TIC, utilitzant com a criteri principal el fet que disposessin d'una “agenda electrònica viva”.

Sobre aquest conjunt de webs es va passar a realitzar, en un segon moment, un treball d'anàlisi que va constar de dues fases: la primera, realitzada durant els mesos d'estiu de 2003, va consistir en l'anàlisi exhaustiva de cada un d'ells de cara a obtenir dades quantitatives que permetessin identificar patrons i tendències pel que fa als continguts i funcionalitats que de naturalesa o utilitat cultural; la segona, que es va dur a terme durant la tardor del mateix any, es va basar en la realització d'entrevistes a tècnics de les àrees de cultura amb l'objectiu d'obtenir informació qualitativa sobre el grau d'ús i de conscienciació per part d'aquestes àrees sobre la importància de les TIC i identificar necessitats de formació.

Determinació de la mostra

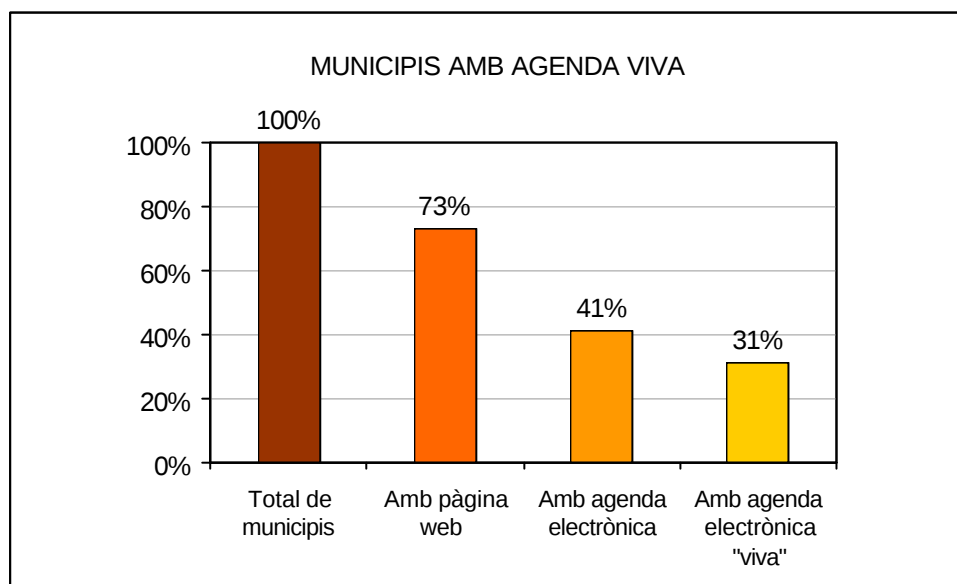
Definim una “**agenda electrònica viva**” com aquella que presenta a l'usuari els diferents actes que es realitzen al municipi i està actualitzada¹. La definim per oposició a les “agendes electròniques mortes”, que són aquelles que tot i disposar d'un espai dins del web, estan buides de contingut o presenten informacions desfasades.

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 va fer pensar que l'**Àrea de Cultura** de l'ajuntament podia estar implicada, en major o menor mesura, en la seva gestió i manteniment, i que el seu personal havia d'esta familiaritzat amb el mitjà web, un dels principals recursos que ofereixen les TIC. Vam considerar aquest

¹ No vam ser massa estrictes pel que fa a la forma com es realitza aquesta actualització, que es pot fer de manera automàtica o manualment i periòdica amb una major o menor regularitat. Tampoc no vam establir restriccions respecte a la manera com es presenta a l'usuari ni en els llenguatges, sistemes, programaris o altres elements de base tècnica utilitzats en el seu disseny.

esforç, tant en la seva **vessant tècnica com d'assignació de recursos humans**, com un indicador qualitatiu interessant.

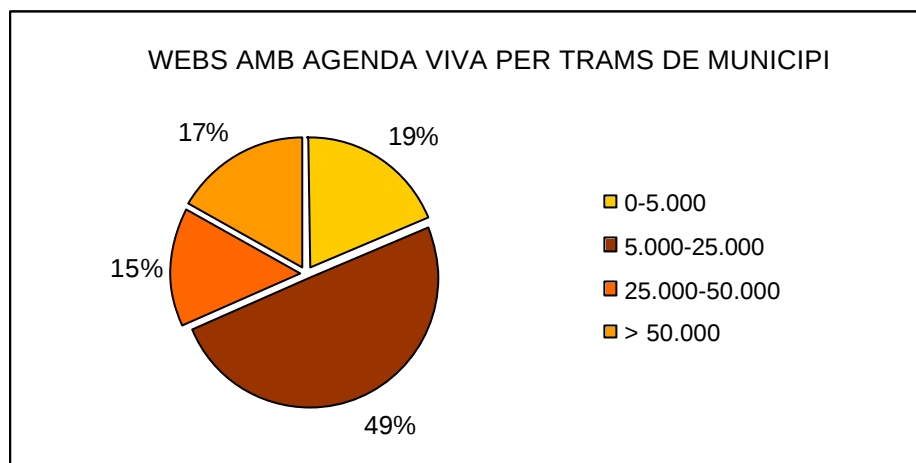
En el moment de realitzar l'anàlisi, dels 311 municipis de la província, 226 disposaven de pàgina web. D'aquests, 98 no oferien la funcionalitat "agenda", que en el cas de 33 dels 128 restants estava "morta". Això deixa un total de **95 pàgines web amb "agenda electrònica viva"**. Dit d'una altra manera: **prop de la tercera part dels municipis de la província** van més enllà de la simple pàgina plana amb informacions bàsiques sobre el municipi, apostant pel **web com a canal de comunicació alternatiu i complementari**, al mateix temps que demostren interès per un **aprofitament mínim de les possibilitats comunicatives** específiques d'aquest canal.



Font: Elaboració pròpia.

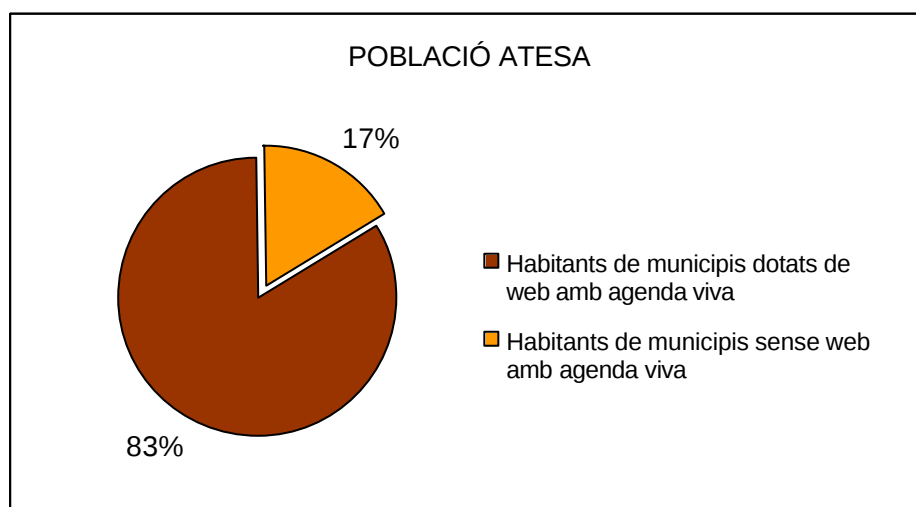
El webs de la mostra es reparteixen per trams de població² d'una forma relativament uniforme, a excepció del segon tram, que agrupa els municipis entre 5.000 i 25.000 habitants.

² Hem treballat amb quatre tipus de municipis segons el seu volum de població: menys de 5.000 habitants, 5.000- 25.000 habitants, 25.000-50.000 habitants i més de 50.000 habitants



Font: elaboració pròpia

Ara bé, tot i que pot semblar que aquesta dada mostra un baix nivell de desenvolupament general dels webs municipals, el **volum de població atesa** per aquests 95 webs ascendeix a un total de 4.206.779 habitants d'un total de 5.052.666³, **més de les quatre cinques parts** del conjunt de la província. És una dada que cal tenir en compte de cara a matisar les xifres que obtenim al considerar tots els municipis per igual.

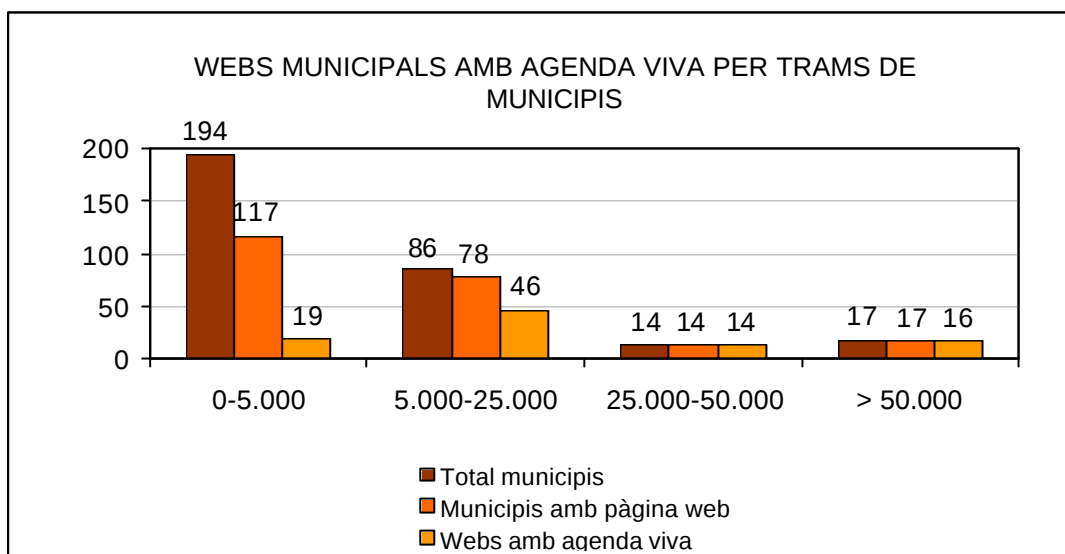


Font: elaboració pròpia

Els municipis més petits són els que menys sovint disposen de pàgina web i, quan en tenen, és menys habitual que disposin d'una agenda viva. Els segueixen els municipis de la categoria immediatament superior, els de població entre 5000 i 25000 habitants, que si bé disposen majoritàriament de web, inclouen aquesta funcionalitat en poc més de la meitat dels casos. En canvi, **tots els municipis de la província de més de 25.000 habitants**, els

³ Segons les dades del padró de l'any 2003, Incloent la ciutat de Barcelona.

més grans, disposen d'un web amb la funcionalitat d'agenda i aquesta presenta continguts actualitzats⁴.



Font: elaboració pròpia. En valors absoluts.

Veiem, doncs, que aquesta funcionalitat està essent percebuda com un **recurs necessari a partir d'un determinat volum poblacional i d'una densitat d'activitats** prou important per a justificar-ne l'existència. Amb tot, i com ho demostra la vitalitat de les agendes d'alguns dels municipis de menor talla, és una eina de difusió que pot ser útil i servir com a element informatiu, dinamitzador i de participació dels diferents agents culturals locals per a qualsevol comunitat local.

Obtenció de dades

L'anàlisi dels webs municipals de la mostra es va realitzar en dues fases:

- Visita exhaustiva dels webs (anàlisi quantitativa)
- Qüestionaris (anàlisi qualitativa)

La primera fase va consistir en la visita i l'anàlisi exhaustiva de cada un dels 95 webs de la mostra⁵, posant l'accent en la manera com es mostren els diferents continguts culturals.

⁴ A excepció del web d'un sol municipi de la categoria superior que en el moment de la realització del treball de camp estava en construcció i no va poder ser inclòs dins la mostra, tot i que des del 2004 sí que disposa d'agenda viva.

⁵ Cal agrair en aquest sentit el treball de buidat dels webs municipals realitzat per Florenci Barniol en el marc de les pràctiques del *Curs de Postgrau en Tecnologies de la Informació i la Comunicació per a Graduats en Estudis de Lletres i Ciències de l'Educació* de la Universitat de Girona.

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, vam considerar que també havien de ser tinguts en compte. 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 municipis. 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 altra 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 havíem 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:

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'inclouen els elements de la primera fase del treball de camp, de cara a contrastar les dades obtingudes en la fase d'anàlisi quantitatiu amb allò que responien els tècnics municipals.

2.- ESTAT DE LA QÜESTIÓ

Els resultats de les dues fases de l'anàlisi, la visita exhaustiva de webs (anàlisi quantitativa) i les entrevistes a tècnics dels serveis de cultura municipals (anàlisi qualitativa), permeten presentar un **estat de la qüestió** sobre l'ús d'Internet com a mitjà per a la difusió de continguts culturals i sobre el grau de coneixement i el nivell de familiarització del personal de les àrees de cultura amb els usos culturals de les TIC.

2.1 - Anàlisi quantitativa

Els resultats obtinguts en l'anàlisi quantitativa es poden agrupar en cinc grans blocs: organització dels continguts, agenda, entitats, equipaments culturals i, per acabar, participació electrònica i creació artística.

2.1.1 - Estructura i organització del web

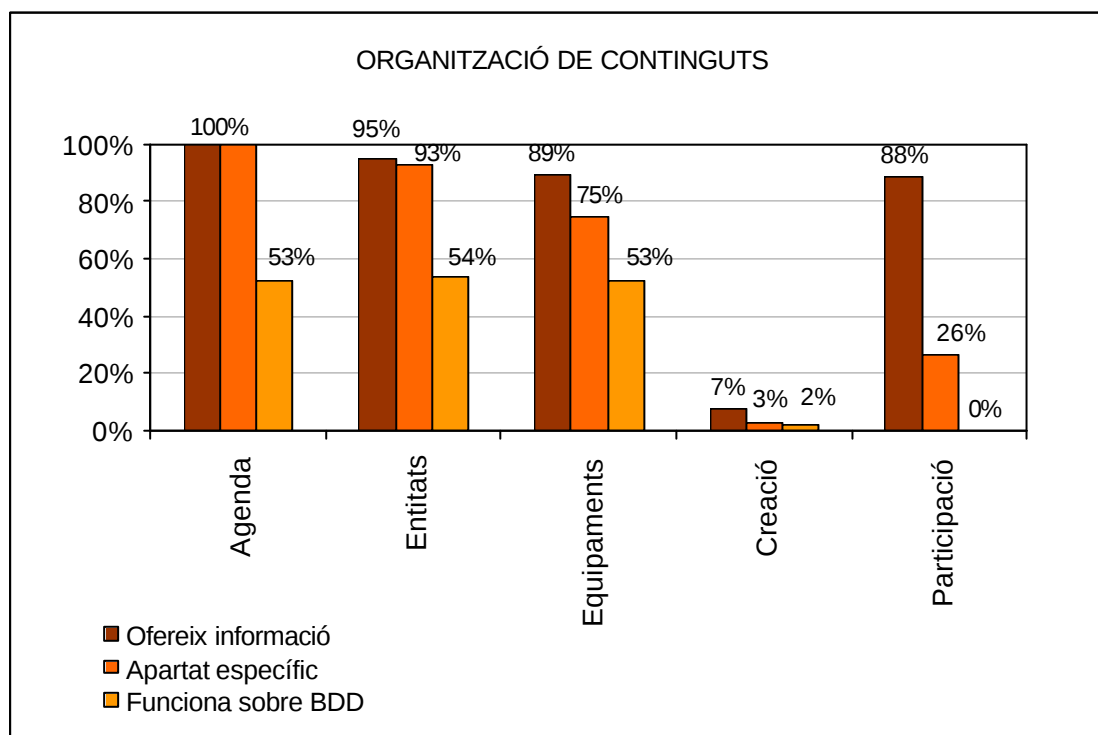
La majoria dels webs municipals que disposen d'una agenda viva, complerta i actualitzada, **també solen oferir informació sobre entitats i equipaments culturals**. Ara bé, aquests continguts a vegades són difícils de localitzar, ja que no sempre es presenten com un **apartat específic**, fàcilment identificable per part de l'usuari i accessible des del menú o barra de navegació de la pàgina principal. Només es presenten d'aquesta manera en prop de la meitat dels casos.

Els webs municipals on és menys habitual trobar tots aquests elements són els de **menor població**, que es corresponen amb uns municipis que tenen un panorama associatiu més reduït i un nombre menor d'equipaments. Hi ha casos en què ni tan sols inclouen les entitats o les presenten agrupades sense classificar-les en funció de les seves finalitats (culturals, esportives, educatives. etc.). Passa quelcom semblant amb els equipaments culturals, que sovint es presenten juntament amb altres tipus d'equipaments dins d'una pàgina global d'equipaments públics municipals.

La **participació ciutadana i la promoció de la creació artística** mereixen una menció a part. Són uns tipus de contingut que poden rebre denominacions diverses, i normalment es relacionen amb campanyes específiques promogudes des de l'ajuntament i la presència dels quals cal relativitzar.

D'una banda, la noció de **participació electrònica** pot prendre diverses formes i, alhora, depèn en bona mesura de l'acció de les persones que hi ha a banda i banda del web: d'un costat, els treballadors municipals, tècnics de l'ajuntament, moderadors, empreses de disseny/manteniment web subcontractades, etc. I de l'altre, els agents culturals del municipi i el conjunt de la ciutadania. Si ens cenyim a una definició senzilla de *participació electrònica* que inclogui la possibilitat d'enviar un correu electrònic a l'ajuntament o a alguns dels seus responsables polítics o tècnics, aquesta és una opció que ofereixen la majoria dels webs, però si exclouem aquesta possibilitat, el percentatge de webs que promouen la participació es redueix en gran mesura. És una opció que només s'ofereix a l'usuari en un apartat específic en aproximadament la quarta part dels casos.

Per altra banda, menys de la desena part dels webs ofereixen continguts relacionats amb la **creació artística**, generalment sota la forma de projectes i iniciatives diverses. Només tres presenten la informació agrupada en un apartat específic.



Font: elaboració pròpia

Un altre factor a tenir en compte a part del tipus de continguts presents al web i que ens dóna un indicador interessant per a avaluar el **grau de penetració** de les TIC en les tasques de comunicació i gestió cultural local és la **forma d'endreçar** la informació i els continguts culturals.

Les TIC i, en concret, els espais web, augmenten exponencialment la seva efectivitat, els seus resultats i resulten més fàcilment manipulables si la **informació s'endreça independentment del format en què serà publicat**. És a dir, si la informació i els continguts s'introdueixen i emmagatzemen d'acord amb les seves pròpies característiques i meta-dades (siguin aquestes del tipus que siguin) i s'organitzen en una estructura de **bases de dades** de tipus relacional que permeti administrar la informació de manera més eficaç i explotar-la (publicar-la) amb diversos objectius.

D'acord amb la nostra anàlisi, els continguts culturals dels webs municipals estan organitzats sobre un sistema de base de dades en poc més de la meitat dels casos. Normalment es tracta de webs que gestionen bona part de la informació visible per a tots els usuaris (l'agenda, les entitats i els equipaments) sobre una mateixa base de dades i l'administren a través d'una **eina de gestió** o *back office*. En aquests casos, la informació és més completa, està més actualitzada i disposa d'unes opcions de navegació més intuïtives. Amb algunes excepcions, aquest **tractament dinàmic** dels continguts es dona sobretot en els webs dels municipis més grans, que disposen de webs més sofisticats a nivell tecnològic i que permeten una gestió més eficaç i el manteniment actualitzat de la informació.

2.1.2 - Agenda

L'agenda d'activitats sol disposar d'un apartat específic dins del web i, en general, inclou tots els actes que es realitzen al municipi. S'hi sol accedir a través d'un enllaç al menú/barra de navegació i es presenta als usuaris en formats diversos: en poc més de la meitat dels casos, com el resultat de la crida a una **base de dades**, que permet accedir a un historial i en la que majoritàriament es poden realitzar recerques en funció d'uns paràmetres predefinits; en la resta, es presenta com una pàgina plana en format html, normalment definida sobre un full d'estil i sobre la que l'usuari no pot interactuar (o fins i tot sota la forma d'un document en format PDF), que s'actualitza periòdicament mitjançant la pujada de fitxers al web mitjançant l'FTP (*File Transfer Protocol*).

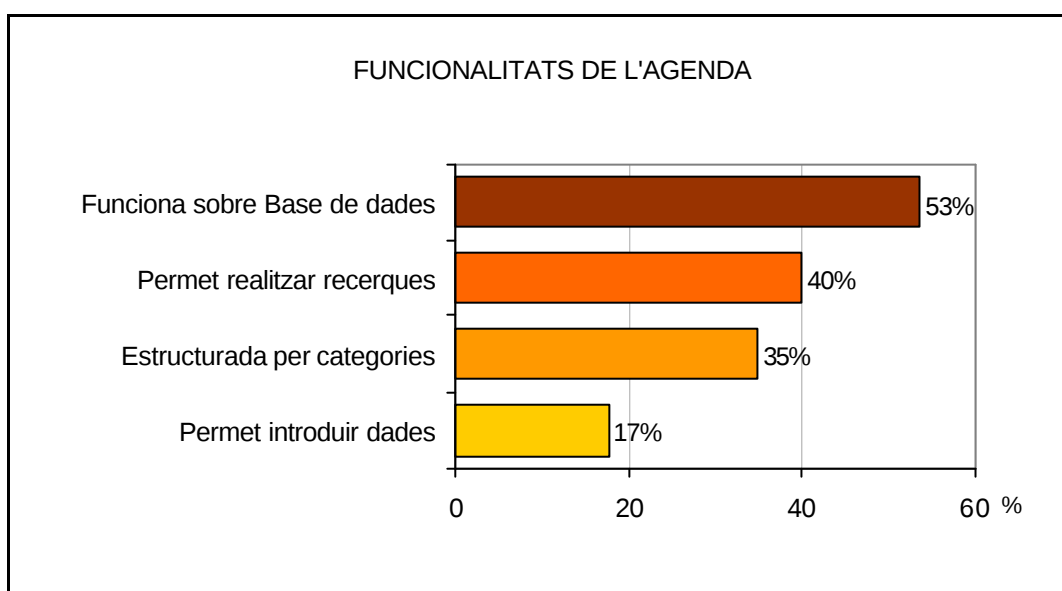
Aquesta darrera opció, utilitzada normalment pels municipis de menor dimensió i que disposen de webs més senzills, presenta majors dificultats i menys prestacions a l'hora de l'actualització dels continguts i dificulta la introducció d'actes de darrera hora, ja que se sol dependre per a fer-ho d'una persona sovint aliena a l'Àrea de Cultura i que sol realitzar les actualitzacions de forma periòdica o quan en té pendants un nombre suficient. En alguns casos, les agendes que funcionen sobre base de dades presenten un apartat d'**actes destacats** a la pàgina d'entrada en la que es visualitzen els de major rellevància o els de propera realització.

En el moment de realització de l'anàlisi de webs, que va coincidir amb els mesos d'estiu, es va observar que algunes d'aquestes agendes havien experimentat poc moviment en les darreres setmanes (i fins i tot mesos). Això ens va fer dubtar de que les agendes estiguessin realment "vives", però pel tipus de municipi que es tractava, la falta d'actualització possiblement es devia a l'absència temporal del personal encarregat de penjar els continguts de l'agenda a la xarxa. És quelcom simptomàtic de l'existència en l'administració de l'agenda de processos laborals "foscos" o d'algun grau d'especialització tècnica que no permet a la resta del personal de l'àrea l'actualització de la mateixa.

Aquesta situació ens demostra que cal avançar cap a **sistemes d'administració i gestió de la informació "amigables"**, a través d'àrees d'administració que separin clarament les eines d'emmagatzematge i publicació de les dades, els *processos tècnics*, dels *processos comunicatius*, adreçats als continguts. Mentre que és lògic que els primers siguin assumits des de les àrees d'informàtica dels ajuntaments o des d'empreses externes, els segons han de pertànyer íntegrament a les àrees de cultura i a altres àrees que també hagin d'introduir dades a l'agenda digital municipal, amb total autonomia dels primers. O el que és el mateix: **calen sistemes de gestió de continguts on els productors de la informació no depenguin de l'expertícia tècnica** per a la seva feina quotidiana.

Els esdeveniments estan organitzats en **categories** en una tercera part de les agendes, un factor que facilita la realització de **recerques**, i que s'ofereix en les dues cinquenes parts dels webs⁶. En una proporció força inferior s'ofereix la **possibilitat d'introduir** dades directament als diferents agents culturals locals (les entitats, els diferents organismes que depenen de l'ajuntament i altres institucions), un factor que ens apropa al tipus de serveis **col·laboratius** i de responsabilitat compartida en l'elaboració de la informació que permeten les TIC.

La introducció de dades sol fer-se sobretot mitjançant la complimentació i tramesa d'un *formulari electrònic* i, en menys casos, a través de la tramesa d'un correu electrònic al responsable de l'agenda. L'opció més recomanable, la introducció automàtica (o moderada, prèvia validació per part d'un responsable de l'àrea de cultura, per exemple) mitjançant el registre previ i l'ús d'una **paraula de pas**, amb una validació posterior (o no) per part del responsable es dona en menys de la cinquena part dels webs.



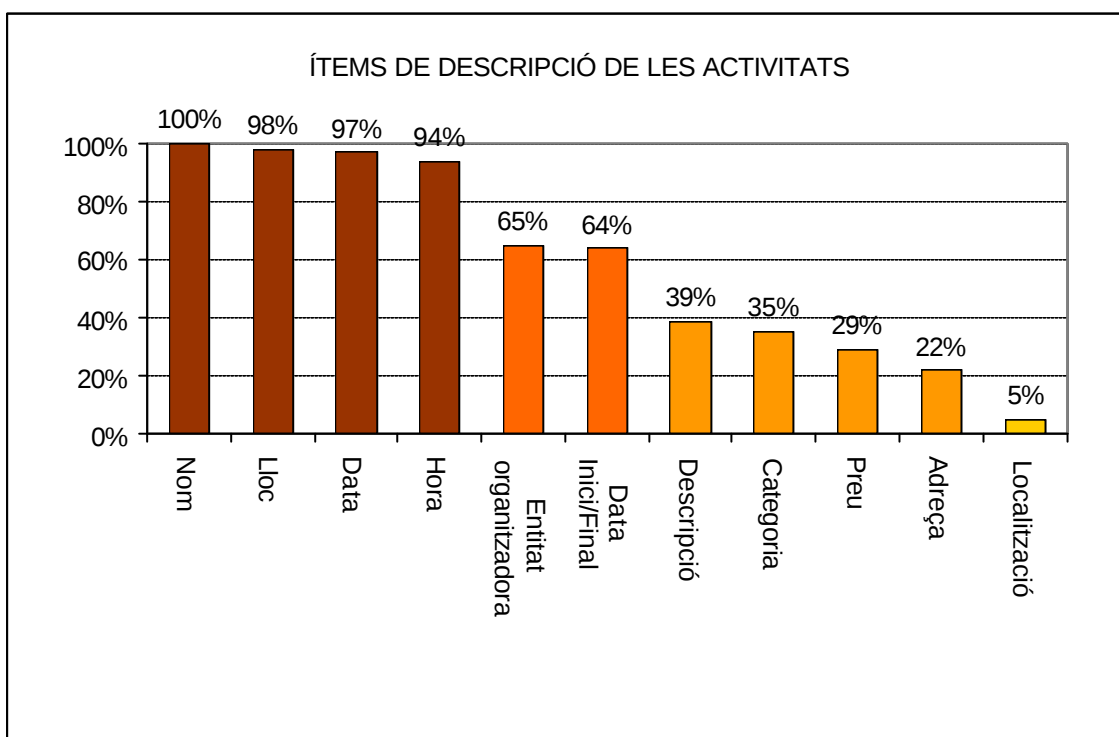
Font: elaboració pròpia.

Cal destacar que no són gaire nombrosos els municipis que disposen d'una agenda centrada estrictament en actes culturals, presentada separatament de l'agenda general d'actes públics del municipi, rebí o no la denominació **d'agenda cultural**. Normalment, aquesta mira de reflectir el conjunt d'activitats realitzades al municipi, amb l'excepció dels

⁶ La proporció d'agendes que permeten la realització de recerques és lleugerament superior a les que estan estructurades per categories perquè la definició d'aquestes (de les categories) no és indispensable per a realitzar recerques, ja que alguns webs municipals les realitzen directament sobre el contingut dels camps de descripció.

casos de municipis que han externalitzat la gestió cultural a través d'instituts o patronats municipals i que aquests disposen de pàgina web i agenda pròpia.

Les diferents activitats incloses a l'agenda se solen presentar, funcionin o no sobre base de dades i independent de com es presentin a l'usuari, d'acord amb una sèrie d'**ítems de descripció**. Els **ítems que es consideren imprescindibles** per a descriure els actes i activitats i que s'utilitzen en la pràctica totalitat dels casos són el nom de l'*activitat*, el *lloc*, la *data* i l'*hora*. A un nivell menor de freqüència d'aparició, perquè només les solen incloure les agendes que funcionen sobre base de dades i que estan presents en les dues terceres parts dels casos, trobem la informació sobre l'*entitat organitzadora* i l'opció *data d'inici/data final*, pensada per als actes no puntuals que s'allarguen en el temps. Finalment, en una menor proporció tenim la *categoria*, el *preu*, un camp de *descripció* de l'esdeveniment, l'*adreça* i la *localització sobre mapa*⁷.



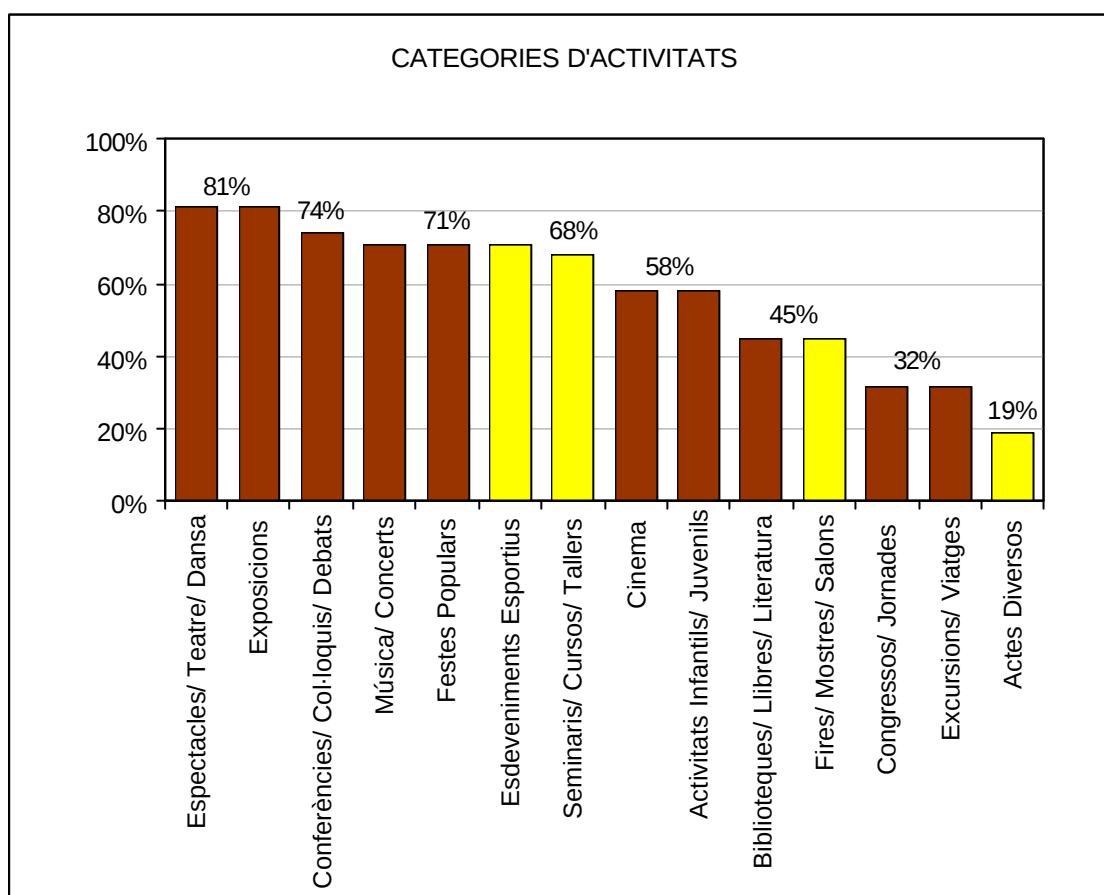
Font: Elaboració pròpia

L'ítem **entitat organitzadora** permet sovint accedir a **informació complementària** a través d'un enllaç a una base de dades d'entitats, institucions i equipaments si el web en disposa, o bé directament a la pròpia pàgina web de l'entitat, o equipament. La **localització sobre el**

⁷ Altres camps que apareixen de forma molt puntual en un o dos casos i que solen respondre a la realitat específica de municipis concrets són *Barri*, *Edats Recomanades*, *Imatge referent a l'acte*, *Telèfon de contacte*, *Inscripció*, *Patrocinadors* i *Web de l'entitat organitzadora*.

mapa només l'ofereixen alguns dels webs més elaborats i complexos, que disposen d'un carrer basat en un Sistema d'Informació Geogràfica (GIS)⁸.

Pel que fa a les **categories**, les més habituals són: *Música/Concerts*, *Espectacles/Teatre/Dansa*, *Conferències/Col·loquis/Debats*, *Exposicions*, *Esdeveniments Esportius*, i *Seminaris/Cursos/Tallers*. Amb menys freqüència apareixen *Cinema*, *Activitats Infantils/Juvenils*, *Biblioteques/Llibres/Literatura*, *Fires/Mostres/Salons*, *Congressos/Jornades* i *Excursions/Viatges*. La categoria *Actes diversos* apareix en sis ocasions, com a calaix de sastre on s'introduïrien els esdeveniments difícilment classificables⁹. El nom que reben les categories és força variable, tot i referir-se a activitats similars, ja que ningú ha definit cap nomenclatura que pugui servir d'estàndard.



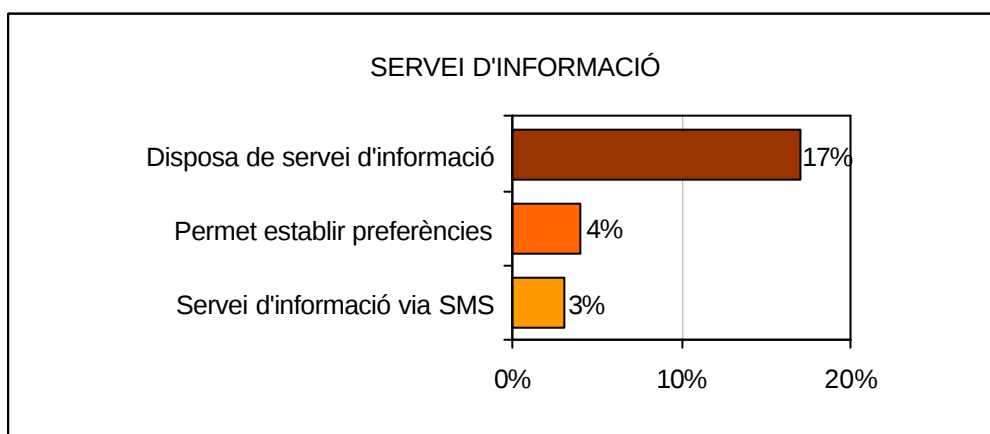
Font: Elaboració pròpia. Hem marcat en groc les categories d'activitats que no tenen necessàriament res a veure amb el que tradicionalment s'entén que forma part de l'activitat cultural del municipi.

⁸ Amb tot, malgrat les poques dificultats que comportaria oferir aquesta opció i les moltes possibilitats de sindicació d'aquesta mena de continguts, no l'ofereixen tots els webs dotats d'aquest sistema.

⁹ Altres ítems que només apareixen en casos puntuals són: *Actes electorals i polítics*, *Actes protocol·laris*, *Actes socials*, *Ajuntament*, *Campanyes*, *Colònies d'estiu*, *Concursos*, *Cultura*, *Entitats*, *Festivals*, *Gastronòmics*, *Natura*, *Premis*, i *Solidaritat*.

Només la sisena part dels webs disposen d'un **servei d'informació** al que l'usuari es pot apuntar voluntàriament i que l'informa de les activitats que es realitzen al municipi mitjançant la tramesa de missatges a la seva adreça de correu electrònic. Aquest servei consisteix normalment en una **llista de distribució unidireccional** que només permet enviar missatges al responsable de l'agenda, tot i que també s'ha localitzat algun cas de llista de distribució oberta en la que tots els inscrits poden enviar missatges a una llista, estant aquesta moderada o no. Els missatges se solen enviar en funció d'una **periodicitat preestablerta** (setmana, quinzena, mes...).

Dels webs que disposen de serveis d'informació, només la quarta part permeten establir **preferències en la recepció**. N'hi ha que ofereixen diverses llistes de distribució a les que es pot apuntar l'usuari en funció dels seus interessos, mentre que altres permeten fer una selecció entre diverses categories d'actes que l'usuari pot seleccionar i rebre conjuntament en un sol missatge. En alguns casos també s'ofereix la possibilitat de rebre la informació a través de **missatges al telèfon mòbil**, un servei que s'ofereix gratuïtament i que sol estar obert a tothom qui s'hi inscriu¹⁰.



Font: Elaboració pròpia.

Totes aquestes possibilitats van més enllà d'un simple servei informatiu/comunicatiu rígid i unidireccional com el que donen altres mitjans de comunicació (premsa, ràdio, etc) que no poden **personalitzar** el seu servei. Tal i com insistirem més endavant, la clau per a entendre i aprofitar les TIC, tant els agents culturals locals com les àrees de cultura municipals, passa per adonar-se del fet que una pàgina web ni pot ni ha de competir amb mitjans de masses en aspectes com l'espectacularitat o capacitat d'immersió, sinó en la seva flexibilitat,

¹⁰ Hem trobat, però, algun cas en que aquest servei, a l'igual que la tramesa de l'agenda per correu electrònic, està limitat a les persones empadronades al municipi.

instantaneïtat i mal-leabilitat per part dels emissors i dels receptors. Rols aquests, a més, que a les TIC poden veure's barrejats i enriquits mútuament.

D'altra banda, la **cartellera de cinemes comercials**, com a exemple d'oferta cultural emmarcada dins la iniciativa privada, no se sol incloure dins l'agenda cultural o dins d'un espai vinculat i quan ho fa, generalment es tracta de cinemes que pertanyen a grans cadenes de distribució i que ja ofereixen la seva programació a través d'internet. La possibilitat d'**adquisició d'entrades online tampoc s'ofereix en gaires casos** i normalment no és una gestió que es faci directament a través del web de l'ajuntament, sinó que sol incloure un enllaç a les pàgines web de venda d'entrades "Telentrada" i "Servicaixa".

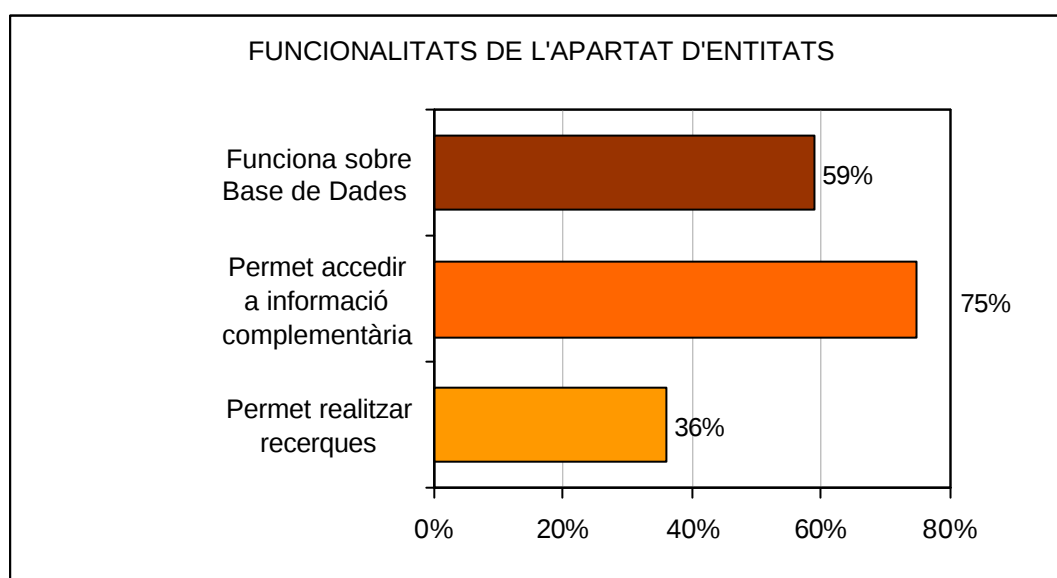
Aquest darrer punt és símptoma de dues coses interessants. Duna banda, que **no es detecta un esforç clar per a integrar la informació cultural** d'un municipi quan les activitats a què s'adreça són considerades com a comercials. És a dir, l'esforç comunicatiu es du a terme quan, d'alguna manera, es considera que l'activitat cultural no té ànims de lucre o és més o menys *amateur*. La conseqüència és que, precisament pel fet de no incloure el tipus d'activitats més comercials i massives, l'agenda cultural i el servei informatiu perden (o, més concretament, deixen de guanyar) bona part dels seus potencials usuaris.

S'han intentat trobar webs que oferissin la **inscripció en línia als cursos** relacionats amb temàtiques culturals que s'ofereixen dins l'agenda i no se n'ha trobat cap. En l'actualitat és una opció que no és contempla, tot i que s'ha localitzat algun cas en que es permet una preinscripció per correu electrònic, que després ha de ser formalitzada presencialment¹¹.

¹¹ En una entrevista realitzada a Jon Aizpurua, de Donostia Kultura, ens va comentar que tot i que el seu sistema de gestió integral de l'àrea de cultura permetia aquesta opció, no s'havia arribat a ofertar al públic perquè s'havia considerat que podia resultar discriminatòria des del moment en que la possibilitat d'accès a la xarxa no és encara universal, no tant a nivell tècnic com de coneixement i alfabetització.

2.1.3 - Entitats

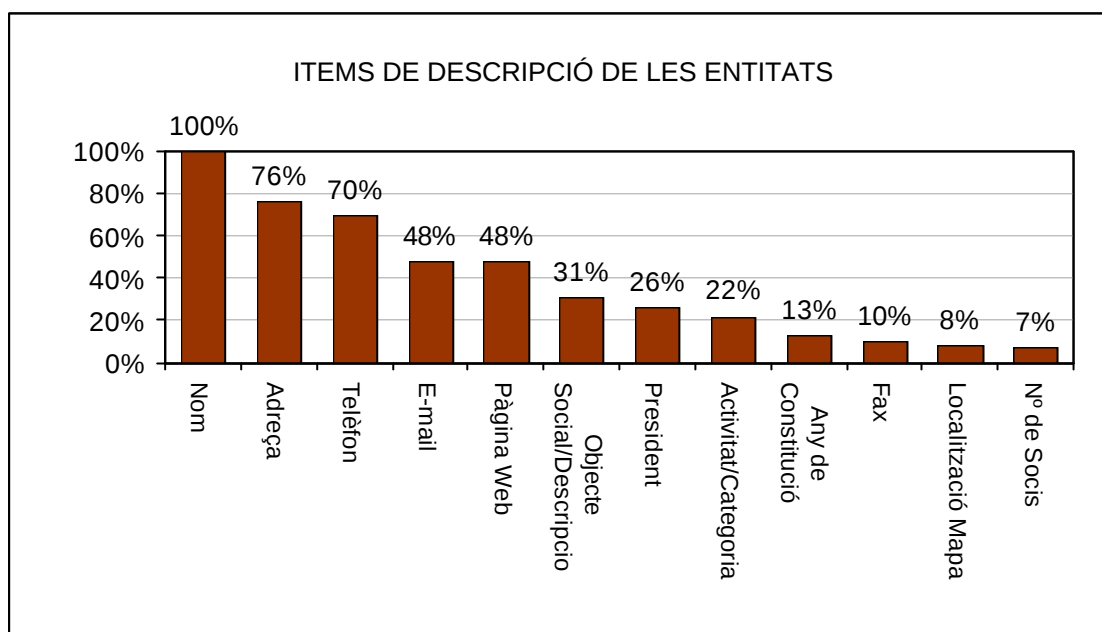
Dels webs que ofereixen informació sobre les entitats, més de les nou desenes parts contenen un **llistat de les entitats del municipi**, una informació que, com en el cas dels actes de l'agenda sol presentar-se estructurada en funció d'uns ítems de descripció i unes categories predefinides. Aquest llistat permet accedir a **informació complementària** en dues terceres parts dels casos, uns continguts de natura diversa que poden haver estat elaborats per les mateixes entitats o per personal de l'ajuntament (a partir de les dades disponibles) i que es consulten normalment dins d'una base de dades d'entitats i, menys sovint, a través d'un enllaç al seu web. La possibilitat de realitzar **recerques** sobre les entitats l'ofereix només la tercera part dels webs, normalment els més grans, on l'elevat nombre d'entitats fa necessària una eina d'aquest tipus.



Font: elaboració pròpia.

Els **ítems de descripció** més utilitzats són el *nom*, l'*adreça*, el *telèfon*, el *correu electrònic* i la *pàgina web*, que en algunes ocasions es presenten sense cap altra informació complementària. Menys comuns i ja vinculats normalment a pàgines estructurades sobre base de dades, serien l'*objecte social*, (com a camp de descripció dels objectius de l'entitat), l'*activitat/categoria*, el nom del *president/responsable*, l'*any de constitució*, el *fax*, i el *nombre de socis*¹².

¹² Altres camps que només apareixen de forma puntual són l'*Horari*, el *barri*, el número de *Registre d'Entitats de la Generalitat* o del *Registre Municipal d'Entitats*, el *NIF*, el *Logotip* i l'import de la *quota*. En algun cas també apareix l'opció *imatge/foto*.



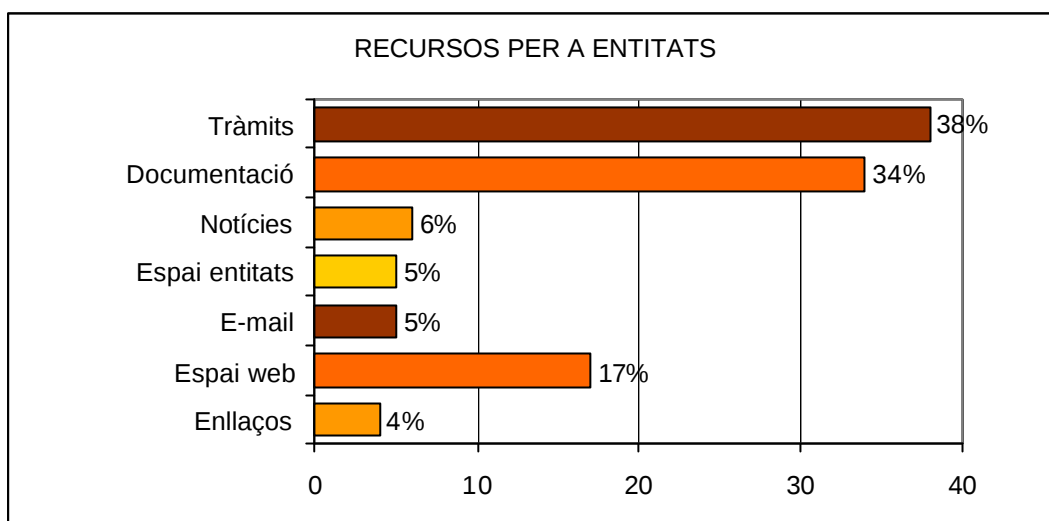
Font: Elaboració pròpia.

En bona part dels webs, el **contingut d'aquesta base de dades està incomplet**. Aquest fenomen es pot deure a que sovint es parteix d'unes dades oficials sobre el món associatiu local que a l'hora de la veritat inclouen entitats ja desaparegudes o molt poc actives i dades incorrectes i es pot veure agreujat pel fet que hi ha pocs webs que ofereixin a les entitats la possibilitat d'**introduir o modificar** les seves dades.

El mitjà més habitual proposat per a la introducció de dades és la complimentació i tramesa d'un formulari electrònic, seguit de la tramesa d'un correu electrònic dirigit al responsable del manteniment de la base de dades d'entitats. Hem localitzat molt pocs webs, que permetin l'administració per part de les pròpies entitats de les seves pròpies dades a través d'una plataforma de gestió. D'aquestes tres opcions, les dues primeres traspassen la responsabilitat de la introducció de les dades al gestor, que és l'encarregat de validar la informació, mentre que l'opció del manteniment d'aquest espai per part de les mateixes entitats els dona una major autonomia i control sobre les dades que es publiquen sobre elles al web municipal, al mateix temps que els "cedeix" la responsabilitat sobre els continguts.

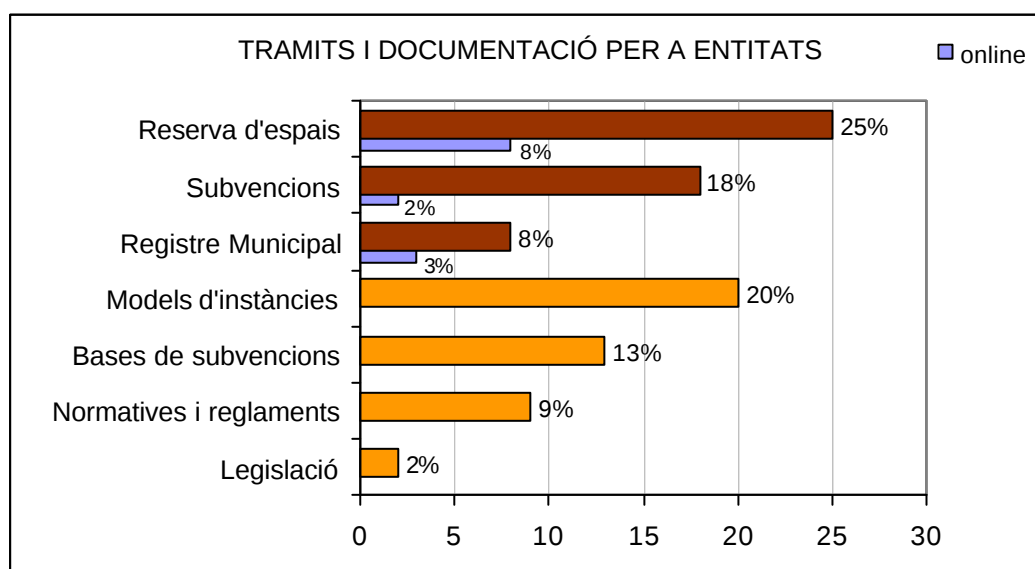
Les dues terceres parts dels webs ofereixen recursos adreçats al món associatiu local. Normalment es tracta d'informació sobre **tràmits** que es poden realitzar amb l'ajuntament i **documentació** d'interès. En menor mesura, també inclou **notícies** i **enllaços**, així com la possibilitat de sol·licitar un **compte de correu electrònic o espai web**¹³.

¹³ Sobre aquest aspecte cal dir que la Diputació de Barcelona ja fa temps que ofereix espai web a les entitats de la província que ho sol·licitin i adreces de correu gratuïtes a través del programa "correu electrònic per a tothom".



Font: Elaboració pròpia.

Els **tràmits culturals** més habituals sobre els que s'ofereix informació són la *reserva d'espais*, la *demanda de subvencions* i la *inscripció al registre municipal d'entitats*, que en alguns casos es poden realitzar en línia sense necessitat de desplaçar-se a l'ajuntament¹⁴. El tipus de **documentació** que s'ofereix són principalment *models d'instàncies*, *bases de subvencions i normatives/ reglaments*, tot i que també, *legislació i bases de premis i concursos*.

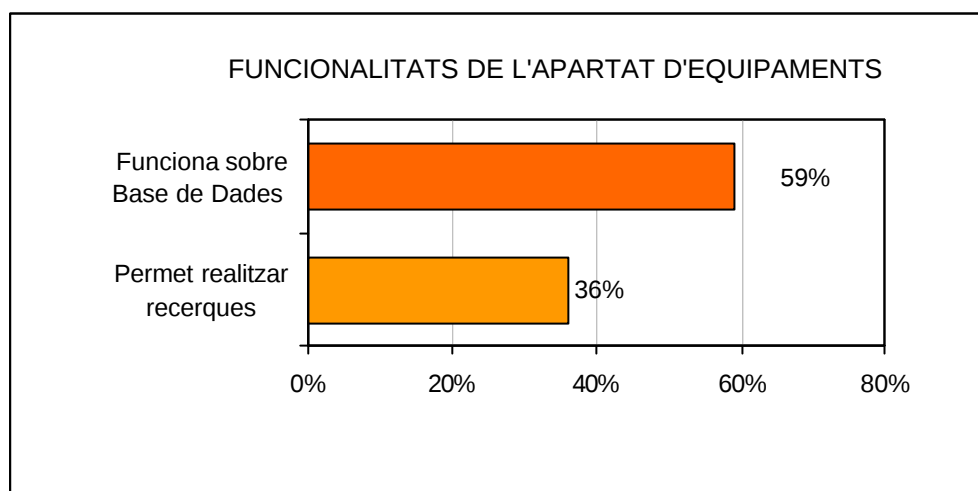


Font: Elaboració pròpia.

¹⁴ Altres elements sobre els que s'informa són la *inscripció a comparses de reis i carnestoltes*, les sol·licituds *per a la realització d'actes a la via pública*, la sol·licitud de materials i de millora d'equipaments, la *queixa sobre equipaments* i la sol·licitud de visites a equipaments.

2.1.4 - Equipaments culturals

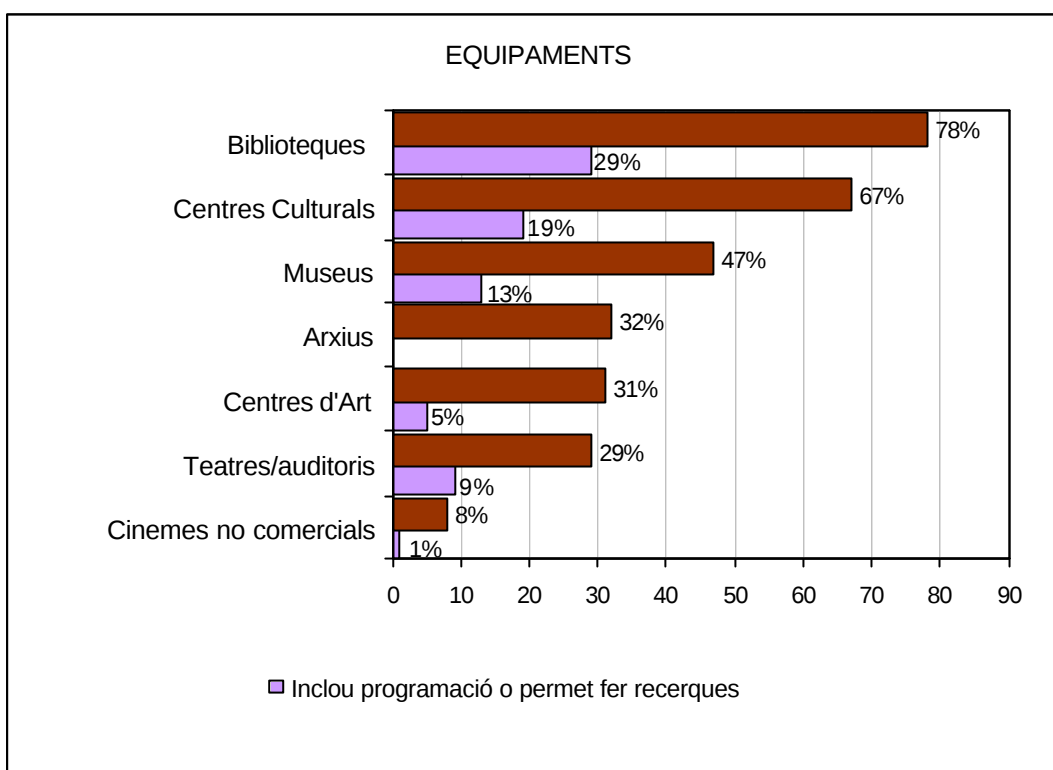
Com en el cas de les entitats, la majoria dels webs ofereixen algun tipus d'**informació** sobre els equipaments culturals del municipi, i prop de les quatre cinques parts els presenten agrupats dins d'un apartat específic. Normalment, aquesta informació està estructurada en una base de dades i en prop de la tercera part dels casos hi ha la possibilitat de realitzar **recerques**, una proporció molt similar a la de webs que ho permeten fer sobre les agendes i entitats.



Font: Elaboració pròpia.

Les **categories** d'equipaments que més sovint apareixen citats als webs com a “culturals” són les *Biblioteques/bibliobusos*, *Centres Culturals Polivalents* (Centres cívics, casals de barri) i *Museus* (o Centres d'Interpretació), seguits dels *Arxius*, els *Centres d'Art o sales d'exposicions* i els *Cinemes no-comercials* (com ara cine-clubs o sales de projecció gestionades per associacions o entitats públiques)¹⁵. La variació en el percentatge d'aquests equipaments és un reflex de la seva distribució dins la província, almenys pel que fa als més usuals.

¹⁵ Altres equipaments presents als webs, que en alguns casos és discutible que puguin ser qualificats de “culturals” en el sentit estricte, serien les *Escoles d'Art, de música i de dansa*, *Escoles d'Adults*, *Casals de Gent Gran*, *Centres de documentació*, *Hemeroteques*, *Ràdios i televisions municipals*, *Ludoteques*, *Bucs d'assaig*, *Cases Regionals*, *Casals de Joves*, *Casals de la Dona*, *Espais d'entitats*, *Centres de Normalització Lingüística/Servei de català i Orfeó*.



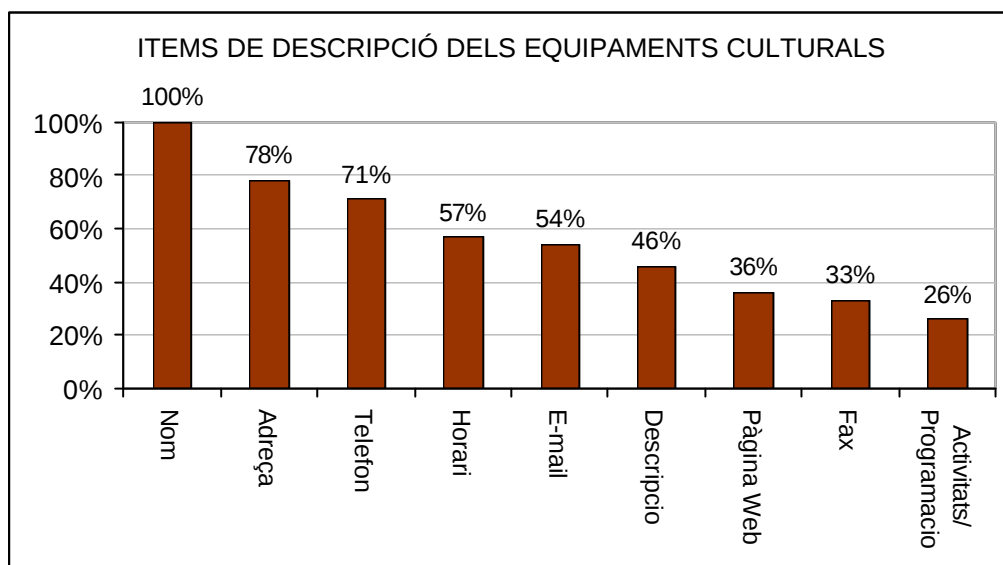
Font: Elaboració pròpia

D'aquests equipaments, només una part ofereixen la **programació** d'activitats al costat de la informació bàsica. Els que més ho fan són els *Centres Culturals Polivalents*, els *Museus* i els *Teatres/Auditoris*, i els que menys, els *Centres d'Art/sales d'exposicions* i els *Cinemes no-comercials*. Un tema a part són els serveis de **recerca bibliogràfica** dels fons de *Biblioteques* a través del web, que només s'ofereix des de l'espai d'algunes biblioteques, tot i que és quelcom al que es pot accedir fàcilment a través d'un enllaç al catàleg col·lectiu del Servei de Biblioteques, una explotació de les dades que també es pot fer de manera directa, presentant-les d'acord amb la imatge del propi web municipal.

Tenint en compte que el catàleg és de lliure accés, que conté informació sobre el fons de totes les biblioteques de la província, i que la seva existència és coneguda per la totalitat dels treballadors de biblioteques, només podem explicar la seva absència als webs pel fet que no s'hagi convidat els seus responsables a participar en el procés de concepció del web, o que no se'ls hagi explicat clarament que utilitzar aquest recurs provincial no ha de suposar cap problema per al disseny del municipi ni costos addicionals. Per altra banda, s'observa que cap dels altres equipaments que disposen de catàlegs informatitzats, com ara **els museus i els arxius**, no n'ofereix la consulta a través del web. La raó pot ser que no s'hagi assolit el nivell d'informatització dels fons al que han arribat les biblioteques i,

sobretot, a que cap institució pública no s'ha erigit en capdavantera d'aquesta iniciativa de difusió a través de la xarxa com ho va fer, en el seu moment, el Servei de Biblioteques¹⁶.

Els **ítems o elements de descripció** bàsics que s'utilitzen per a la descripció d'aquests equipaments són el *nom*, *adreça*, el *telèfon*, el *correu electrònic*, i l'*horari* d'obertura al públic. En un nivell inferior hi ha el *fax* i les *activitats/programació*, que inclou tant els serveis que ofereix l'equipament com els actes de propera realització, i una *descripció* de l'equipament¹⁷.



Font: Elaboració pròpia.

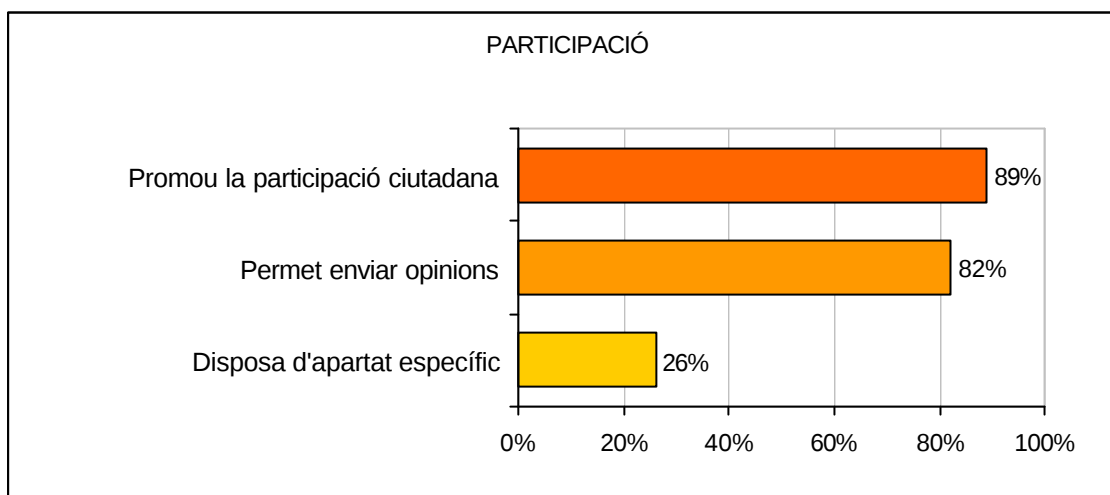
En general, i com passa a les agendes municipals, els webs només inclouen els equipaments culturals públics, deixant de banda els de **titularitat privada**, com els *cinemes comercials* o les *galeries d'art*. Aquest fenomen es dona sobretot en els municipis més petits, que en molts casos no disposen d'equipaments culturals privats, però també en aquells de mida més gran. Com ja hem comentat anteriorment, és convenient buscar mecanismes d'integració, ja que el que interessa a la ciutadania són les activitats culturals, i no si aquestes són d'origen públic o privat, o si es fan en equipaments públics o privats. El web municipal i, en especial, l'espai dedicat a la cultura dins un web municipal, ha de convertir-se en el referent central, el més important, de l'activitat cultural d'una localitat, independentment de l'origen de les activitats que se celebren.

¹⁶ En el cas dels museus, la mostra parcial del catàleg dels museus a internet està sent promoguda per part de la Generalitat, però troba diversos frens degut a la falta de recursos i a les reticències dels professionals del món museístic.

¹⁷ Altres ítems, localitzats com a màxim en tres ocasions serien: *barri*, *com arribar*, *imatge de l'equipament*, *data de l'equipament*, *equipament tècnic*, i *pàrkings*.

2.1.5 - Participació electrònica i foment de la creació

Una de les peculiaritats més destacades de les TIC i dels webs és que és un mitjà que pot afavorir fàcilment la **participació** per part dels seus usuaris. De fet, la majoria de webs municipals la promou d'alguna manera, sobretot a nivell de comunicació amb els gestors de l'agenda, l'àrea de cultura i els càrrecs polítics. D'aquests, una quarta part disposa d'un **apartat específic de participació** que sol anar lligat a la presència d'un espai fòrum o a un directori d'adreces a les quals enviar missatges de correu electrònic¹⁸.



Font: elaboració pròpia. Percentatge sobre el total de webs

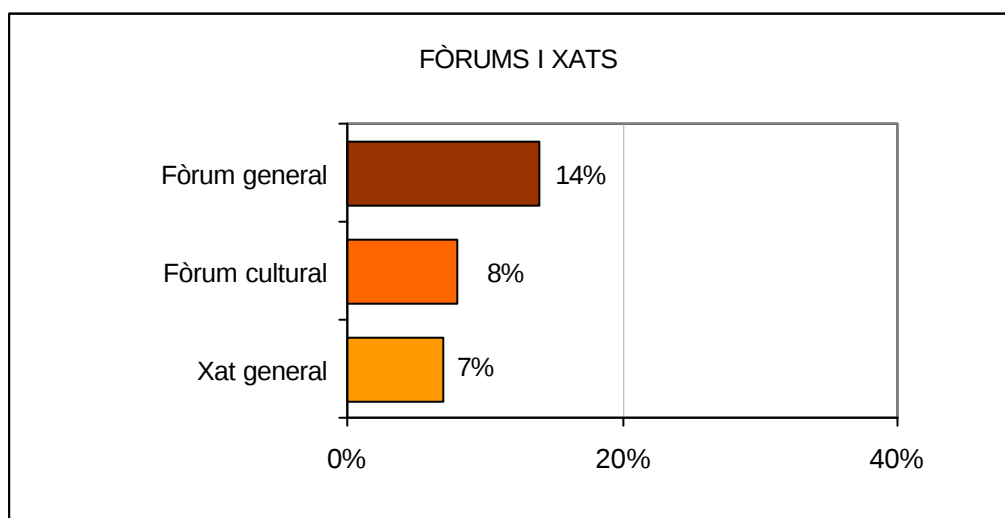
El més habitual és que hi hagi una opció per a enviar **opinions, propostes o queixes** a alguns dels responsables polítics de l'ajuntament, entre els es compta moltes vegades, però no sempre, el/la regidor/a de cultura. Aquestes s'envien a parts iguals a través d'un missatge directe o mitjançant un **formulari**. Com més gran és el municipi, més freqüent és l'opció "formulari", degut a que solen disposar de webs més elaborats i a que, d'aquesta manera, els comentaris són més fàcils de classificar i trametre al departament o persona a qui van dirigits, més concisos en el contingut i permeten una major protecció de les adreces electròniques dels destinataris.

Un altre element més clar de foment i canalització de la participació ciutadana el constitueixen els espais ja clàssics a Internet dels **fòrums de discussió o debat** (fils de conversa asíncrona) o **les sales de conversa o xats** (espais de conversa sincrònica). Es tracta de possibilitats que demanen una major exigència tecnològica i aquest factor podria explicar que no sovintegin. No obstant, el fet que n'existeixin versions gratuïtes i fàcils de

¹⁸ També s'han localitzat casos en que es tracta d'un apartat sense gaire contingut, o que només presenta una declaració d'intencions, sense funcionalitats, que informa sobre la possibilitat de participar en l'àmbit ciutadà a través de canals que no utilitzen la via telemàtica.

configurar trasllada l'exigència a un altre factor: **la necessitat de personal** que atengui, exploti, moderi, dinamitzi i doni sentit a la presència d'aquests dispositius. Aquesta qüestió, que reprendrem més endavant, és el factor clau per a l'èxit d'aquesta mena d'espais de participació, juntament amb una bona contextualització de les temàtiques dels debats, acompanyant-los amb informació rica i rellevant sobre la que fonamentar les converses electròniques i la participació electrònica de la ciutadania. Això últim és especialment cert en el cas de les temàtiques culturals.

En qualsevol cas, no s'han trobat massa webs que disposin d'espai fòrum de debat ni de xat. Els que disposen d'algun d'aquests dos elements enfocat a temàtiques estrictament "culturals" de la localitat és encara menor (o nul, en el cas del xats). L'existència dels fòrums de temàtica cultural sembla resultat d'iniciatives puntuals i és independent de la mida del municipi. La majoria d'aquests fòrums semblen **actius** però només un d'ells sembla disposar de **moderador**, i només n'hi ha un que s'ubiqui a l'apartat de cultura del web, concretament a la pàgina de l'institut de cultura. La resta, tot i ser de temàtica cultural, estan ubicats a l'espai general de fòrums de la web.

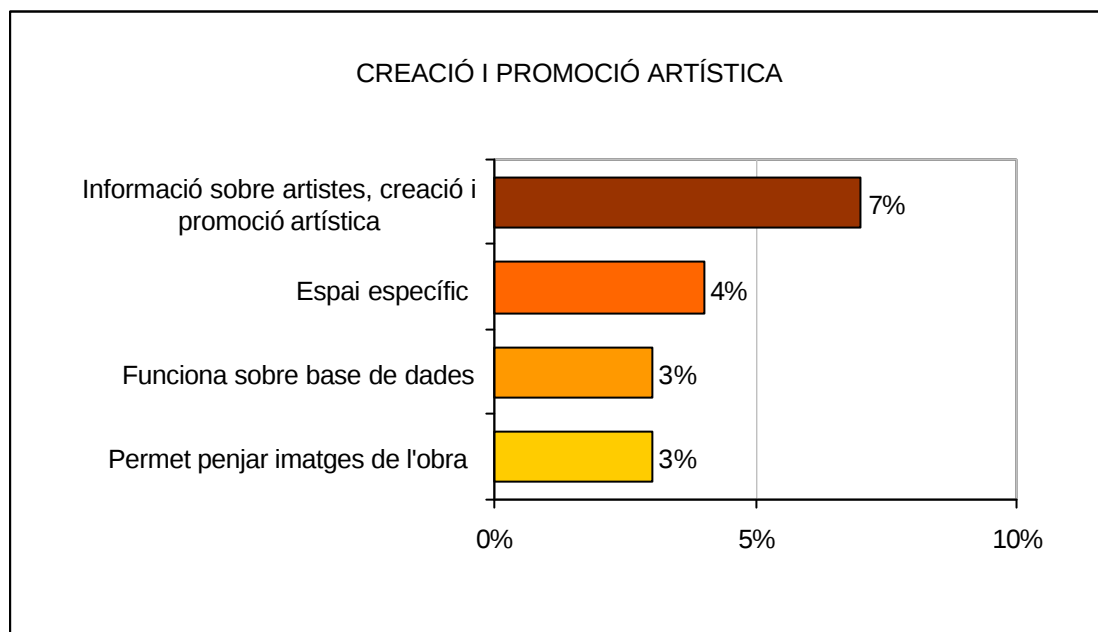


Font: elaboració pròpia.

Pel que fa a la **creació artística**, la vitalitat dels artistes locals i l'esforç que fan els ajuntaments rarament es veu reflectit al web municipal. Només set dels webs estudiats ofereixen alguna mena d'informació sobre artistes, creació i promoció artística i d'aquests, només tres disposen d'un **apartat específic** sobre aquesta temàtica.

Hi ha alguns webs que ofereixen enllaços a pàgines web de creadors locals i fins i tot els permeten incloure **imatges de la seva obra** en "galeries d'art virtuals" o en apartats

genèrics d'imatges de la localitat. Però gairebé no hi ha pàgines que a més disposin d'un directori dels artistes locals, organitzats per categories, on s'incloguin les seves dades de contacte. Aquestes s'integren en programes específics que disposen de web pròpia amb diverses utilitats i constitueixen un espai d'informació i de relació entre els artistes de gran potencial, que disposen d'una agenda d'informació pròpia, d'un sistema de butlletí i de fòrums. Porten diversos anys en funcionament però són iniciatives que no acaben d'arrencar i en el moment de l'estudi estaven aturades.



Font: elaboració pròpia.

Cap web ofereix de manera explícita **correu electrònic o espai d'allotjament web** als artistes i als col·lectius locals de creadors i tan sols un ajuntament promou alguna **iniciativa de foment** de la creació digital, en aquest cas concret, sota la forma de la convocatòria d'un premi.

2.2 - Anàlisi qualitativa

Les informacions obtingudes de les entrevistes realitzades a la trentena de responsables d'àrees de cultura seleccionades de la mostra de webs amb agenda cultural "viva" les hem analitzat als següents nivells:

- Context de creació del web municipal i paper jugat per l'àrea en la seva concepció
- Estratègia seguida per l'àrea en relació a la implantació de les TIC
- Funcions, tasques i grau de dedicació del personal en el manteniment dels continguts culturals del web
- Percepció de necessitats a nivell de formació per part dels responsables de l'àrea.

Web municipal

- A nivell històric i amb algunes excepcions, la iniciativa **de la creació del web municipal** i el lideratge del projecte no han estat patrimoni de les àrees de cultura, sinó d'altres àrees de l'administració municipal (premsa i comunicació, alcaldia, participació ciutadana...).
- **Les àrees de cultura han tingut normalment un paper passiu en el seu desenvolupament**, en el sentit que s'han limitat al manteniment parcial de l'agenda i a fer arribar continguts cada cop que els han sol·licitat els responsables del seu disseny.
- Els tècnics afirmen en la majoria de casos que el web disposa d'un **apartat específic** de cultura, tot i que en fer-ho se solen referir a una pàgina amb continguts institucionals i informació sobre equipaments. No acostuma a integrar la resta de continguts culturals, que es troben dispersos dins del web, normalment als apartats de les àrees que els gestionen.

Les primeres versions dels webs municipals gestionats per ajuntaments de tot tipus entre els anys 1996 i 1998, i ja incloïen apartats amb informació institucional de cultura. És a partir de l'any 2000 que apareixen apartats més exhaustius amb continguts culturals (tot i que amb importants llacunes), i fins i tot pàgines independents, coincidint amb la creació d'instituts i patronats especialitzats en la gestió de tots els aspectes culturals del municipi, o fruit de projectes o directrius polítiques concretes. És un fenomen que es dona de manera més habitual en els municipis de major talla i que disposen de més personal.

En aquests, els tècnics de cultura han estat convidats, en alguns casos, a formar part de processos participatius a l'hora d'escometre reformes en profunditat al web o d'un procés de reflexió sobre la organització dels continguts i les opcions de navegació previ a la programació a l'hora de dissenyar-ne un de nou, quelcom que no ha passat en els de menor mida, on l'àrea de cultura, o el personal responsable d'aquests temes (en el cas que a l'ajuntament no n'hi hagués) ha tingut un paper més passiu. Hi ha però algunes excepcions sobre la iniciativa de creació del web en el cas dels municipis més petits, que són els que tenen (també amb remarcables excepcions) unes pàgines més senzilles i menys desenvolupades, on el personal de cultura va tenir un paper fonamental en l'impuls del web de l'ajuntament a mitjans dels anys 90, quan internet era quelcom molt nou, com a resultat de l'interés i la il·lusió personal de determinats membres de l'equip.

Cal remarcar, però, que per respondre els apartats referents al web municipal (a nivell d'ajuntaments de totes les categories, però sobretot en els de menor talla), va caldre en força casos establir contacte amb persones d'altres àrees, normalment de comunicació o informàtica, per obtenir resposta a la totalitat de les preguntes del qüestionari. Això pot ser un indicatiu de la baixa implicació del personal de cultura en la gestió del web i d'un cert desconeixement del seu funcionament, així com de les potencialitats de les TIC en general. Això es pot explicar, en el cas dels municipis més petits i que disposen de recursos humans limitats, pel fet que disposen de pàgines senzilles en el manteniment de les quals no està implicat el personal de cultura, pel que el contacte que tenen amb ell és molt marginal. En aquests casos, qui ha respost el qüestionari no ha estat un responsable tècnic (del que probablement l'ajuntament ni tan sols disposa) sinó polític.

Estratègia

- **Les TIC**, en general, **no s'inclouen entre les principals prioritats** de les àrees de cultura municipal i tampoc no sembla formar-ne part el foment dels seus *usos culturals* entre la ciutadania. **Els plans directors** que s'han elaborat amb l'objectiu de definir una política clara respecte a la implantació de les TIC a nivell local **rarament inclouen orientacions relacionades amb la política cultural local**.
- Gairebé no hi ha exemples d'àrees de cultura que hagin desenvolupat **eines** relacionades amb les TIC que permetin una **gestió integral** de l'àrea i només en alguns casos s'han creat eines per a la gestió d'aspectes específics de la gestió cultural sobre les que puguin treballar diverses persones, institucions o equipaments de manera col·laborativa, com ara el recompte de públics.
- Són escassos els projectes adreçats a la **promoció de la creació digital** i a la creació d'espais per a la **difusió de l'activitat dels creadors locals**, així com la comunicació entre ells.

En gairebé cap dels municipis entrevistats de menys de 25000 habitants s'havien dut a terme plans o definit polítiques clares respecte a les TIC i els seus usos culturals. Aquells que ho han fet, a nivell de cultura, estableixen sobretot directrius relacionades amb iniciatives relacionades amb l'alfabetització digital o amb el fet de proporcionar a les entitats presència a Internet. Només hem trobat un parell d'exemples de municipis, tots dins la categoria superior, on el personal de cultura hagi pres realment consciència de la importància d'aquests usos i continguts i hagi promogut iniciatives i treballat en el sentit d'una racionalització de la presència de continguts culturals al web. També són els únics que han començat a treballar en la creació d'eines de gestió interna.

Pel que fa a la promoció artística, dels dos espais web destinats a la difusió dels creadors locals dels que se'ns ha informat, un estava en fase de construcció, i l'altre, tot i funcionar sobre una interfície prou correcta, estava pendent d'una versió nova que havia experimentat problemes d'implementació. Pel que fa a la promoció de la creació digital en concret, s'han realitzat algunes experiències, però sempre puntuals.

Manteniment dels continguts culturals del web

- Les àrees de cultura acostumen a disposar d'una persona que s'encarrega d'**actualitzar els continguts culturals del web**, introduint-los directament a través d'una eina de *back office* o transmetent-los periòdicament, en el cas que aquesta gestió es realitzi des d'una altra àrea de l'ajuntament o una empresa externa, al coordinador del web o responsable general del seu manteniment. La seva tasca se sol limitar al manteniment dels continguts de l'agenda.
- Es una tasca que sol realitzar un **tècnic de cultura**, tot i que també s'han trobat casos en que la fa un dinamitzador sòcio-cultural o un auxiliar administratiu, i fins-i-tot, en els municipis més petits, els regidors o col·laboradors voluntaris.
- La **dedicació mitjana** a l'actualització d'aquests continguts se situa entre el 5 i el 10% del seu horari.

Necessitats a nivell de formació

- Aproximadament els dos terços dels entrevistats consideren que el personal de l'àrea de cultura **no ha rebut la formació necessària** per a poder utilitzar tots els recursos que ofereixen aquestes tecnologies. Tampoc consideren estar prou informats sobre els seus usos i potencialitats dins l'àmbit cultural.
- En la majoria de casos, els entrevistats s'han mostrat interessats en participar en unes **jornades de formació** sobre els "usos culturals" de les TIC.

En preguntar als tècnics de cultura sobre les necessitats de formació que han identificat dins dels seus equips, hem obtingut respostes en què es demanava, per exemple, *“conèixer què es pot fer en cultura i TIC a part de l'agenda i del web”*, de la mateixa manera que hi ha una certa preocupació per conèixer les *“potencialitats de les TIC per apropar i adequar els serveis a les necessitats i demandes dels ciutadans”* des de l'àrea de cultura. Aquest tipus de resposta han vingut sobretot per part de municipis que ja estaven duent a terme projectes concrets.

A part, en diversos casos, sobretot en els qüestionaris de municipis de menor talla, s'ha sol·licitat una formació de tipus més tècnic, centrada en el diferent programari per al disseny web, tractament d'imatge i fins i tot, en alguns casos, tractament de textos i creació de bases de dades. Són demandes que provenien bàsicament de tècnics de cultura que gestionen un web de tipus bàsicament estàtic i que volen poder modificar-los o desenvolupar-los ells mateixos, sense haver de recórrer a serveis externs. Per a ells, en aquest moment és la màxima prioritat.

El que acabem d'exposar ens fa reflexionar sobre la necessitat de que les polítiques de *formació promogudes des d'institucions supra-locales sobre els usos i potencialitats de les TIC, incideixin i vagin adreçades sobretot als municipis de menys de 50.000 habitants (i sobretot als més petits). Cal que prenguin consciència de la importància de les TIC i se'ls ofereixin directrius clares com desenvolupar i redissenyar les seves pàgines perquè siguin eficaces a nivell de comunicació cultural i fomentin la participació dels agents culturals i del conjunt dels ciutadans del municipi, a més de funcionalitats que puguin adaptar amb facilitat dins del seu propi web i suport i assessorament permanent.

3.- 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, i hi ha d'haver una presa de consciència de la importància i del paper motor que pot jugar la cultura en la familiarització de la ciutadania amb les TIC i la generalització del seu ús a nivell 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 en la seva implementació.

3.1 - Al municipi virtual pel camí dels continguts culturals

Darrerament s'utilitza força el concepte de **poble virtual**²². Aquesta idea, acompanyada del context actual d'èmfasi per models com els de la *societat del coneixement*, o de la *societat de l'aprenentatge*, ens situa dins d'uns discursos que sovint semblen massa teòrics o, en els pitjors dels casos, propagandístics i buits de plasmacions pràctiques reals.

Cultura i TIC

Malgrat que aquestes reticències poden tenir part de raó, no és menys cert que el moment actual es caracteritza per l'èmfasi clar en un seguit de valors *intangibles* i de caràcter **social i cultural** que han de barrejar-se necessàriament amb els processos de gestió i tractaments automatitzats que han anat generant les TIC als darrers anys. Això posa en íntima relació dos dels tres conceptes claus que donen origen a aquest estudi: **Cultura + TIC**. D'altra banda, vivim també un context de globalització. Una globalització econòmica i financera, però també una globalització cultural i de les identitats. Aquests processos, que cristal·litzen en situacions socials i econòmiques de gran magnitud, poden trobar el seu contrapès en la **dimensió local**. Manuel Castells, per citar només un dels referents més clars i citats del nostre temps, exposa aquesta tensió en dos conceptes:

- els processos globalitzadors
- els processos de reforçament de la identitat *petita*, de la identitat *íntima*.

²² Al document intern de la Diputació de Barcelona *La incorporació de les noves tecnologies en l'Administració local*, un dels objectius centrals que serveix alhora com a consigna i com a eslògan és la idea de "**el poble virtual, la ciutat del coneixement**".

TIC i Món local

Els processos globalitzadors, en el seu camí cap a la integració global de fluxos i processos, apunten a cobrar-se la factura precisament en els grans protagonistes de l'era industrial, els Estats-Nació. Les mateixes TIC que afavoreixen aquests processos i acceleren el ritme d'allò que David Harvey anomena *l'encongiment del món*, posen en qüestió la necessària centralitat de les ciutats i permeten als pobles i al món local recuperar part del protagonisme que l'època de les grans migracions urbanes de la industrialització havia atorgat a les grans ciutats²³. Aquí trobem, doncs, l'altra part de l'equació: **TIC+Món local**. En una època, doncs, de creixent globalització, el valor estratègic de la cultura local és importantíssim per a les TIC, **més enllà de les seves utilitats instrumentals**. La idea de *poble virtual* i de la *societat del coneixement* poden trobar un important pol de concreció i de dinamització, precisament, a les àrees de cultura. Les àrees de cultura municipals, poden proporcionar-nos una plataforma privilegiada per al desenvolupament d'un nou model econòmic i social. Una societat a la què podem anomenar *post-industrial, globalitzada* o del *coneixement* però en la què **la gestió, el foment i l'aprofitament dels intangibles, de la creativitat i la riquesa humana i social, el capital social i cultural de les nostres comunitats**, serà cabdal.

TIC, Cultura i Món Local

L'equació **TIC + Cultura + Món Local** no ha de ser plantejada només en clau instrumental ni en clau present, perquè el valor estratègic de les TIC va més enllà. Perquè es tracta d'un àrea social (la cultura i, més en concret, la cultura local) especialment sensible al que les TIC poden aportar-hi, especialment enriquidora de les sinèrgies i els capitals humans que han de nodrir el nostre capital econòmic i productiu. Perquè **la cultura** no és només un passatemps o un recurs per alimentar l'ànima, sinó que **atorga valor a les nostres comunitats per ella mateixa**. Perquè la divisió entre *oci* i *negoci* ha quedat esborrada a les noves economies basades en el coneixement. Recomanem pensar en aquests termes. Pensar-hi mentre solucionem altres consideracions més instrumentals, més utilitàries. Pensar *més enllà* i pensar no només en els canvis d'eines i protocols de treball per a les persones que treballen a les àrees de cultura de les institucions, sinó en els canvis *culturals*, en els canvis dels valors i de les prioritats formatives i socials que, necessàriament, marcaran el nostre *ingrés* o la nostra *marginació* de l'eventual, teòrica, hipotètica, desiderativa, propagandística però, no obstant, **ineludible, societat dels intangibles, del coneixement**.

²³ És evident que aquesta reflexió queda aquí molt escurçada i poc argumentada. L'argument es troba desenvolupat amb més rigor a textos com "El ciberespacio, un nuevo espacio público para el desarrollo de la identidad local" (disponible a <http://www.cibersociedad.net/archivo/articulo.php?art=158>). Allí es poden trobar també les referències, amb major grau de contextualització, a les obres de Castells i Harvey.

3.2 - Usos culturals de les TIC

Les TIC, per la seva naturalesa, poden resultar molt útils per a les àrees de cultura, que poden extreure grans beneficis de la seva adopció 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 entre els diferents membres de l'equip i d'aquests amb la resta de personal municipal. En aquest sentit, la generalització del **correu electrònic** ha permès una circulació molt més fluida de la informació i un gran estalvi en temps i diners al permetre la ràpida tramesa i recepció de missatges i de tot tipus de documents a través de fitxers adjunts, tant a nivell intern com a persones i institucions externes. Però la principal virtut de les TIC és que permeten **compartir el coneixement** i afavoreixen un major grau de **treball col·laboratiu** i l'**accés a informació compartida**.

Quelcom tan simple com la creació d'una **carpeta compartida al servidor municipal** on hi hagi la informació i els documents d'interès comú i sobre la qual treballin tots els membres de l'equip permet el ràpid accés i un manteniment actualitzat als mateixos per part de persones que no els han generat, però que en un moment donat els poden necessitar. Pot ser el cas de:

Plantilles de documents
Bases de dades de difusió
Taules d'indicadors culturals
Documentació de projectes o memòries

És també un espai que pot fer les funcions d'**arxiu de l'àrea**, consultable d'una forma molt més ràpida que el propi arxiu "físic" municipal, on a més, no arriba a desar-se mai la majoria de la documentació d'interès que genera el treball diari de l'àrea de cultura.

És cert que entre moltes persones, aquest fet de compartir informació pot generar reticències. En primer lloc, perquè encara es considera que "la informació és poder" i, en aquest cas, el que cal és conscienciar-les de les virtuts del treball en equip. En segon lloc,

no sempre i/o no tota la informació ha d'estar a l'abast de tothom: n'hi pot haver de "sensible" que hagi de tenir una circulació restringida i a la què han de poder accedir només determinats membres de l'equip. En aquest cas, el problema es pot resoldre amb l'establiment de **privilegis d'accés** a determinades subcarpetes.

Però en qualsevol cas i malgrat aquestes petites dificultats/reticències, el cert és que hi ha elements cabdals de la gestió cultural a les administracions municipals que necessiten de la intervenció de diverses persones, com ara

L'organització d'actes públics
El control estadístic de visitants/usuaris dels equipaments i actes culturals
El desenvolupament col·lectiu de projectes

La gestió d'aquests elements es pot realitzar més eficaçment si es fa de **forma 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.

L'ajuntament d'Esplugues de Llobregat (www.ajesplugues.es), disposa d'una petita eina interna, el **Gestor d'Actes Públics (GAP)**, que funciona sobre l'aplicació Lotus Notes i que ha permès millorar enormement la gestió de totes les activitats que organitza l'ajuntament. Es tracta d'una aplicació restringida als responsables de cada àrea o unitat i que permet fer el seguiment del procés d'organització d'aquests actes, i de disposar d'un calendari complert de totes les activitats, cada una de les quals disposa d'una fitxa. En aquesta fitxa, a la que també es poden adjuntar documents, s'hi introdueixen les dades bàsiques i la descripció de l'acte, i s'hi especifica el tipus de difusió que se li vol donar dins del web (publicació a l'agenda, o tramesa de SMS, que es realitzen de manera automatitzada), així com les demandes de serveis gestionats per altres àrees (assistència de polítics, materials, personal d'atenció al públic, etc.), que es descriuen sobre una plantilla i són enviats automàticament als responsables corresponents. Totes aquestes demandes queden registrades i resten accessibles dins l'aplicació, de manera que es pot fer el seguiment del seu estat. A més, la fitxa és totalment editable i disposa d'una sèrie de dades d'avaluació de l'activitat que facilita en gran mesura l'elaboració d'informes i memòries anuals.

L'esforç que d'entrada pot representar l'adaptació a l'ús de les TIC per part del personal tècnic de cultura, la implantació i la generalització de la utilització d'aquestes eines i, sobretot, al **progressiu canvi cultural** en el tractament de la informació i el continguts, com el que representen i possibiliten les TIC, 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 pel mateix col·lapse de la informació que han provocat les mateixes TIC. 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

Els municipis han experimentat un salt qualitatiu important a nivell de comunicació externa amb l'adopció del web com a canal de comunicació. El web constitueix una molt bona eina per a la difusió de la realitat i de la vitalitat cultural del municipi, així com de projectes puntuals promoguts, o no, per l'àrea de cultura, obrint nous camins per a la transmissió de la informació que corre en paral·lel a altres mitjans de comunicació. Per a assolir aquesta funció informativa, el web ha de:

- Presentar uns continguts culturals el més **exhaustius** possible
- Disposar d'una **agenda** completa i actualitzada
- Anar acompanyat de funcionalitats complementàries, com ara un bon **servei d'informació** (per correu electrònic i, fins i tot, a través del telèfon mòbil) que arribin directament a l'usuari sense que aquest hagi de consultar el web municipal.

Si a aquesta dimensió informativa hi afegim les possibilitats comunicatives de les TIC i les virtuts del treball col·laboratiu i del fet de compartir coneixement, i el web passa d'actuar com a canal de comunicació a convertir-se en un **espai de comunicació** i aconseguir implicar en el seu manteniment tots els agents culturals locals, com veurem més endavant, pot arribar a convertir-se en un important element generador de **sinèrgies** a nivell de cultura municipal. És el marc ideal per a la construcció col·laborativa de coneixement i pot establir canals més eficaços i directes de comunicació entre tots aquests agents i d'aquests amb el personal de l'àrea de cultura. La major implicació en l'activitat cultural local per part de tots aquests agents pot ser una bona eina que permeti l'obtenció d'un **feedback** i ajudi els tècnics municipals tenir una visió més propera de la cultural local que porti a una millor definició de les polítiques culturals. És una implicació que es pot estendre al conjunt de la ciutadania si establim mecanismes de participació que poden passar per:

- Oferir la possibilitat de **contactar per correu electrònic** amb els tècnics i els responsables polítics de cultura i amb la resta d'agents culturals locals.
- Crear espais de conversa i debat, com ara els **fòrums i els xats**, que, si estan ben dinamitzats per part dels responsables de cultura, també poden permetre ser una

bona font de coneixement sobre els gustos i inquietuds culturals dels habitants d'una localitat.

Cal tenir present que el web municipal, pel que fa als seus continguts culturals, no s'ha de limitar a ser l'espai de l'àrea de cultura, presentant únicament les iniciatives pròpies i les dels equipaments gestionats directa o indirectament per l'ajuntament. 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 (públics o privats, amb finalitats comercials o sense afany de lucre), si vol arribar a convertir-se en un important mitjà d'informació, dinamització i foment de *tota* la cultura i de la vida cultural local en el seu conjunt.

Per a fer-ho, és molt important entendre **qui són els productors** d'informacions que han de nodrir aquesta dimensió informativa: d'una banda, entitats petites i creadors amb poca capacitat difusora; de l'altra, entitats més grans que, disposant del seu propi espai web, no solen esforçar-se a transmetre les informacions de les seves activitats i iniciatives als webs institucionals. En tots dos casos, el primer objectiu per part dels portals web de les àrees de cultura locals ha de ser aconseguir aquesta col·laboració de tota la xarxa de productors culturals locals.

Difusió de materials

Però aquestes no són les úniques possibilitats que ofereixen les TIC a nivell de comunicació cultural, ja 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 molta més difusió, tot i que en alguns casos s'experimentin alguns problemes en el seu visionat/audició per raons d'ample de banda. També pot ser un bon complement a nivell promocional si se'n penjen 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'espinosa qüestió dels drets d'autor, assegurant-se que es disposa dels drets dels documents o de l'autorització per a publicar-los.

- Per altra banda, les tecnologies actuals permeten la difusió a través de la xarxa de les emissions de la **radio i televisió** locals i 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, amb unes possibilitats de difusió molt més àmplies que les que tindrien a través de canals com la ràdio i la televisió. 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 ja esmentades possibilitats de les TIC a nivell informatiu, la seva capacitat de fer accessible el coneixement, de construir-lo de manera conjunta i de treballar de manera col·laborativa, ofereixen grans oportunitats per a la promoció i el desenvolupament de la creació artística a nivell local.

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** de la creació d'un espai temàtic d'artistes locals, en el que a més de penjar la seva obra i presentar-se, puguin establir contacte els uns amb els altres, compartir coneixement i trobar informació sobre convocatòries i ajuts generals i locals. S'hi ha d'oferir la possibilitat de contactar amb l'àrea de cultura i d'establir un diàleg bidireccional que ajudarà els tècnics municipals a conèixer la seva realitat i, sobretot, les seves necessitats

El projecte “processos oberts” (www.p-oberts.org), impulsat per l'Ajuntament de Terrassa, i que té una durada de set mesos, vol dur a terme una reflexió sobre els processos de creació. Per a això s'han seleccionat un grup d'artistes ‘per cobrir un ampli ventall de possibilitats referides tant a l'art contemporani” i se'ls ha demanat que “estableixin una relació específica amb la ciutat i els seus habitants per realitzar un projecte in situ”. El projecte està centralitzat a la Sala Muncunill, on hi ha un centre de documentació, però al mateix temps s'ha creat una pàgina web on a més d'haver-hi la informació sobre el projecte general i els de cada un dels artistes, s'ha creat un weblog per a cada un d'ells on poden anar penjant les seves impressions i idees mentre dura el procés de realització de la seva obra.

Noves formes de creació

No ens referim en aquest espai a les formes de creació que utilitzen tecnologies més o menys noves com ara la música electrònica, la imatge, el vídeo o l'animació digital, que també han de rebre suport per part de l'àrea de cultura i ser incloses dins les programacions locals sempre que tinguin prou qualitat. Ens referim a 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”, com serien el *Net art*, l'anomenat *Software art* i altres manifestacions artístiques que utilitzen la tecnologia informàtica²⁴.

Es tracta d'obres que si no han estat creades específicament per a la xarxa, com és el cas del *net art*, aquest és el mitjà que utilitzen per a donar-se a conèixer. Normalment, el seu àmbit d'actuació transcendeix allò estrictament físic i local, però com que, evidentment, hi ha algú que les produeix i aquesta persona es troba *físicament* en alguna banda, són quelcom al que les àrees de cultura s'han de plantejar de donar suport d'alguna manera, com fan amb les altres formes de creació. Aquest suport es pot donar mitjançant:

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

Cal tenir en compte que l'art digital és un excel·lent mitjà per a acostar la cultura tecnològica a la societat. El *net art*, per exemple, que sovint apel·la a la participació i a la creació col·lectiva està especialment indicat per a la realització de tallers que es puguin englobar dins de polítiques d'**alfabetització digital**.

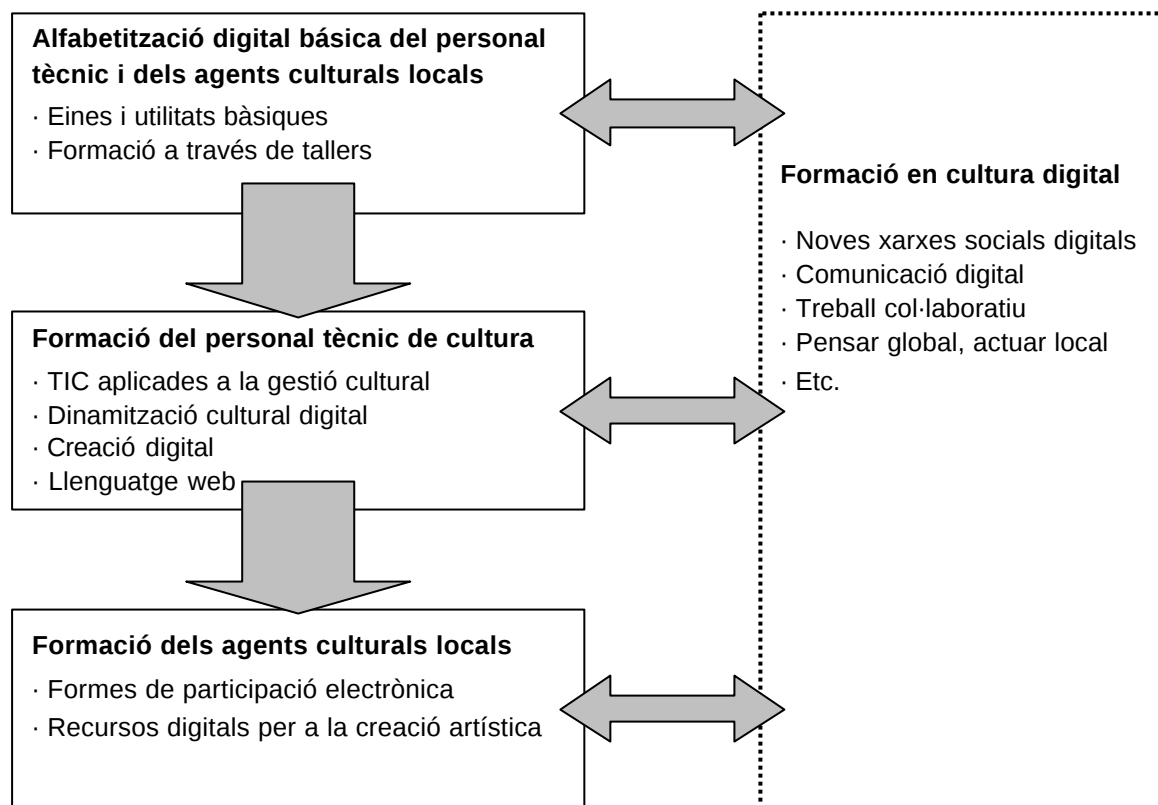
²⁴ Per a més informació sobre aquestes formes de creació, vegeu ALSINA, Pau, 2004, “Sobre art i informàtica: introducció a l'art digital”, Fundació UOC, Barcelona, disponible a <http://www.uoc.edu/artnodes/cat/art/pdf/alsina0704.pdf>

3.3 - 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 recerca d'informació a través d'internet, però la formació no s'ha de limitar a aquest aspecte.

Fins ara, el tipus de formació que s'ha dut a terme a nivell local en relació a les TIC s'ha emmarcat dins d'una política d'**alfabetització digital** que busca una familiarització amb els seus aspectes més tècnics i instrumentals: funcionament de l'ordinador i eines ofimàtiques, així com la navegació per internet, la creació de pàgines web i l'ús el correu electrònic. Ara bé, considerem que encara s'ha de fer 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**. 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:



Alfabetització digital bàsica

Cal que tant el conjunt del personal tècnic de l'àrea de cultura com els creadors, membres d'associacions i responsables dels diferents equipaments culturals parteixin d'uns nivells mínims de coneixement dels principals instruments i eines de les TIC (navegació, ús del correu, etc.). És una formació que cal fer a través de tallers, amb una formació que vagi acompanyada de la immediata aplicació pràctica dels coneixements adquirits.

Formació del personal tècnic de cultura

- **TIC aplicades a la gestió cultural:** oportunitats a nivell de comunicació, gestió interna i de gestió col·lectiva de projectes, avantatges d'internet per a la difusió de la realitat cultural local i provisió de serveis i informació als agents culturals del municipi.
- **Dinamització cultural digital:** possibilitats que ofereixen aquestes tecnologies per al foment de la comunicació i la interacció amb els diferents agents culturals del municipi amb l'objectiu de crear una "comunitat virtual de la cultura local" que generi sinergies i en la que els agents siguin tant consumidors com creadors de contingut.
- **Creació digital:** coneixement de les noves formes de creació que estan apareixent a redós de les TIC i estratègies per a la seva promoció per part de l'administració local.

Per al pas a la tercera fase del procés és imprescindible que el web funcioni ja sobre una base de dades relacionals i que el seu contingut sigui administrable i obert a la participació dels agents culturals locals. Per a poder explicar el funcionament d'aquesta plataforma als diferents agents culturals locals, cal que el personal de l'àrea tingui un coneixement força avançat de l'aplicació, i no estarà de més que rebin també una certa formació sobre les especificitats del **llenguatge** web, un llenguatge que té en compte el context multimèdia, concís, divulgatiu i que evita reiteracions, i que la puguin transmetre després.

Formació dels agents culturals locals

- **Possibilitats i formes de participació en un entorn digital:** presentació dels recursos que els ofereix la “comunitat virtual de la cultura local” i formació sobre la seva utilització.
- **Eines i recursos digitals per a la creació artística:** línia de formació que s'ha de centrar en difondre l'ús de tecnologies i programari que pugui ser útil per als creadors i que posi al seu abast aquests nous mitjans. Ens referim a la imatge i vídeo digital, el disseny multimèdia, música electrònica, etc.

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 (programes de tractament d'imatges, de visualització /audició i edició d'àudio i vídeo, softwares de conversió, etc.). És una necessitat que vam detectar a les entrevistes, que no tenen altres àrees municipals i que frena molts projectes pels costos econòmics que representa la seva externalització. Però el més importants és que tinguin un **coneixement general del què es pot fer amb aquestes eines tècniques** i sàpiguin, ni que sigui superficialment, quins són els seus avantatges i inconvenients, de manera que puguin avaluar la possibilitat d'utilitzar-les.

Creiem que 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**. En el cas de les “possibilitats i eines de participació digital”, la formació l'ha de fer una persona que conegui bé aquestes eines, que formi part de l'equip de l'àrea de cultura i amb el perfil de “dinamitzador cultural digital”.

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 claredat en l'exposició d'ambdós punts serà clau per a l'èxit d'aquest procés i, evidentment, el contingut de la formació (i de la informació) haurà de ser diferent, personalitzada, en funció de les característiques de la iniciativa de desenvolupament tecnològic que es dugui a terme. Podem afirmar, però, que 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. Les seves principals responsabilitats consisteixen en:

- Fer efectiu el contacte amb els diferents agents culturals locals.
- Organitzar **trobades de formació** per comunicar-los l'existència i el funcionament de l'eina 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 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.

En aquest sentit, de cara a presentar als diferents agents culturals locals aquesta eina, juntament amb altres funcionalitats i recursos que els estiguin especialment adreçats, pot resultar molt positiva la realització de **trobades de formació**. Però la seva funció no s'acaba aquí, ja a partir d'aquest moment haurà de realitzar una tasca de pedagogia i seguiment constant, que ha de prendre la forma d'un **servei d'assessoria personalitzat** i permanent. Aquest servei s'hauria de prestar per via telefònica o de correu electrònic però també és

convenient que es pugui fer de manera física, al mateix ajuntament o a qualsevol dependència municipal.

Per altra banda, el dinamitzador cultural digital és el **responsable dels continguts** relacionats amb la realitat cultural municipal i ha d'assegurar la seva major exhaustivitat i correcció possible. Ha de realitzar una tasca de revisió i de validació constant (que pot ser prèvia o posterior a la seva publicació), i d'elaborar i mantenir els **continguts comuns** i de **presentació** dels espais de construcció col·laborativa.

Cal tenir en compte que fins que la totalitat dels agents coneguin l'existència i el funcionament d'aquestes eines de treball col·laboratiu, i l'utilitzin, la seva tasca no pot ser únicament passiva, de supervisió, sinó que s'haurà de basar en la **dinamització constant**, i en el fet d'estar a sobre dels agents per aconseguir que introdueixin els seus actes i mantinguin les seves dades al dia. Haurà de cobrir les mancances que tinguin lloc a aquest nivell, fent una tasca de recerca activa i realitzant tasques de suplència en la introducció de continguts que li poden arribar per canals diversos en el cas que els agents no vulguin o no puguin comunicar aquesta informació de manera automatitzada. També ha d'encarregar-se de la **dinamització dels diferents espais de debat** (fòrums i xats) sobre qüestions culturals dels que pugui disposar la plataforma, introduint temàtiques i vetllant pel seu dinamisme.

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. L'únic element que pot ser externalitzat és la formació inicial, que també pot realitzar una persona contractada amb aquesta finalitat, a nivell d'un sol municipi o de manera mancomunada, amb el requisit de que conegui la realitat de les TIC i que hagi estat prèviament formada, o que tingui temps de formar-se, sobre el funcionament de la plataforma i la realitat cultural local.

A part d'aquesta funció formativa, però, la resta de tasques del dinamitzador només les poden dur a terme membres del personal de l'àrea, ja que l'assessorament permanent, manteniment i la supervisió dels continguts, la dinamització i la moderació dels debats són tasques que s'allarguen en el temps i necessiten d'una atenció constant.

3.4 - 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 de definir una política cultural local que aprofiti les possibilitats de les noves tecnologies, que serien la correcta avaluació dels costos, el lideratge polític, la correcta avaluació prèvia dels projectes i l'aprofitament dels recursos externs.

Correcta avaluació de costos

En general, els municipis més grans són els que estan tenint més presents les TIC a nivell de política cultural i els que més sovint utilitzen aquestes eines a nivell de gestió. Si ens fixem per exemple en el web que és el recurs més estès (sense oblidar que és una problemàtica que es pot extrapolar també a l'ús d'eines de gestió interna), podem creure que el retard en aquest aspecte dels més petits (de menys de 5.000 habitants) es pot deure a una **manca de recursos econòmics i humans** per a endegar la creació i el manteniment d'una bona interfície web, que ofereixi possibilitats d'interacció, on es puguin gestionar els continguts culturals de forma participativa i on la **gestió especialitzada estigui limitada al mínim**. Sovint, tot i que amb importants excepcions, aquests municipis s'han quedat estancats en versions antiquades del seu web i no l'han modificat per a adaptar-hi les diferents innovacions tècniques que han anat apareixent, o no han vist la necessitat de fer-ho. Sembla com si la necessitat de desenvolupar aquest mitjà i oferir majors serveis a través d'internet no es percebés com a prioritari degut a que la proximitat amb la ciutadania és major i el "volum" de la cultura local menor que en el cas dels municipis més grans.

L'endarreriment del 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 cultura municipal 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 i 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

Una correcta avaluació dels costos no és suficient per a desenvolupar un bon web, eines de gestió i altres iniciatives culturals vinculades a les TIC. Més important que això 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 per part dels polítics 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.

Aquesta actuació ha de portar a una presa de consciència per part dels responsables polítics de la importància del desenvolupament a nivell local dels usos culturals de les TIC i dels rendiments que pot proporcionar a nivell de:

- Difusió de les activitats culturals del municipi
- Millora de la comunicació amb els diferents agents culturals, i de la seva implicació en les polítiques culturals.

- Major dinamisme de la cultura local.
- Major preparació del personal tècnic de cultura i formació, tant dels agents culturals locals com del conjunt de la ciutadania, a través de polítiques de formació en les TIC i els seus usos culturals, amb el desenvolupament social que en pot resultar.
- Conscienciació de la ciutadania i dels agents culturals locals sobre l'activitat i el paper de l'àrea de cultura com a impulsor i mediador de la cultura local.

Cal tenir en compte que **mai és massa tard per a introduir millores** i adaptar els recursos existents a nivell municipal a les necessitats de l'àrea de cultura. Les TIC es caracteritzen per ser quelcom en constant evolució i si ens fixem, altre cop en el web, sovint apareixen funcionalitats noves que poden ser afegides a les existents. No és quelcom que s'hagi de concebre com un projecte tancat, sinó que s'ha d'anar adaptant a aquestes innovacions i a les necessitats noves que apareixen dins l'organització o que demana la ciutadania²⁵.

Implementació de projectes

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

- Cal tenir en compte que el projecte no s'acaba amb la creació de l'eina o entorn concret, sinó que aquest també necessita de la dedicació de personal per a la seva **dinamització i actualització**. No n'hi ha prou, doncs, amb destinar recursos econòmics al seu disseny, 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 aquells que en seran els usuaris com a les persones que s'encarregaran del seu manteniment, actualització i dinamització.
- 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, una campanya que no ha de limitar-se a mitjans electrònics, sinó que també ha d'utilitzar mitjans *offline* (premsa, banderoles, falques a ràdios locals, trobades de formació, assessorament, etc).
- 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.

²⁵ Aquesta idea del web com a projecte està àmpliament desenvolupada al document *L'Ajuntament a Internet. Guia per al disseny d'espais web d'informació, participació i servei al ciutadà*, elaborat pel Comissionat de la Presidència per a la Societat del Coneixement de la Diputació de Barcelona, disponible a <http://www.diba.es/xarxatelematica/fitxers/GuiaWeb.pdf>

L'oblit de qualsevol d'aquestes premisses està a l'origen del **fracàs** de bona part de les iniciatives a la xarxa de les àrees de cultura que hem analitzat, com és el cas dels fòrums de debat sobre temàtiques culturals o dels webs per a creadors. Aquests webs, si estan inactius és perquè no s'ha aconseguit que ni els artistes locals ni la ciutadania hi entrin regularment, en molts casos perquè ni tan sols en coneixen l'existència o perquè no s'han vist empesos a participar-hi al veure que, en no haver-hi ningú al darrera que les dinamitzés, la pàgina estava morta.

La **falta de disponibilitat** per part del personal és la causa de la manca d'actualització de les agendes i del contingut informatiu d'alguns webs, o del fet que algunes eines de gestió interna siguin poc utilitzades o caiguin en desús perquè el personal de cultura no ha estat prou incentivada a utilitzar-les o no ha disposat de prou temps per a familiaritzar-se amb elles. Per altra banda, la manca de comunicació amb els administradors tècnics pot provocar que un cop enllestit un projecte no **sigui possible implementar-lo**, posant-lo a la xarxa (interna) o penjant-lo del web, pel que s'ha de parlar sempre abans amb aquells que seran els responsables tècnics de l'entorn on s'instal·larà una funcionalitat per a informar-se dels requisits i les condicions bàsiques.

Cal, doncs, que a l'hora d'implementar qualsevol projecte relacionat amb les TIC, es tinguin presents no només les despeses associades a la seva posta en marxa sinó també els **recursos que seran necessaris per al seu manteniment i dinamització**, així com la forma com es donarà a conèixer entre els seus usuaris i les necessitats de formació existents. Dit d'una altra manera, només es pot tirar endavant un projecte quan **s'ha detectat una necessitat o una possibilitat de millora i s'han avaluat tant el seu cost a nivell de recursos econòmics com d'assignació de recursos humans per a la seva creació i posterior manteniment. També s'han d'haver analitzat els possibles condicionaments als que pot estar subjecte el seu desenvolupament i trobat la manera de solventar-los.**

Aprofitament de recursos externs

Si bé ja hem esmentat les possibilitats que s'ofereixen des de la **Diputació de Barcelona** a nivell d'assessorament i de finançament per al disseny de webs municipals, hi ha molts altres recursos que aquesta mateixa institució ofereix actualment i que es poden afegir als continguts i funcionalitats del web, a més de diverses eines per a la gestió cultural adreçades a l'àrea de cultura o a diversos equipaments locals. Es tracta de programes als quals els ajuntaments s'adhereixen per conveni i que esmentem a continuació:

- El **catàleg col·lectiu de les biblioteques** de la província elaborat pel **Servei de Biblioteques** (consultable online i a la que es pot enllaçar o extreure'n els resultats i presentar-les en el format propi del web municipal)
- **Escenari** (web gestionat per l'**Oficina de Difusió Artística**, ODA, en el marc del programa *circuit*; permet accedir a una base de dades de companyies i espectacles professionals i disposa d'una intranet que permet als programadors municipals realitzar tràmits online)
- Web de la **Xarxa de Museus Locals** (web de difusió dels museus adherits a la xarxa, creada per l'**Oficina de Patrimoni Cultural**, OPC, els continguts del qual són administrats pels responsables dels mateixos museus a través d'una intranet que permet accedir a bases de dades i realitzar gestions amb l'OPC)
- **Bulevart** (programa de l'ODA a *Escenari* però adreçat a la creació artística no professional i que disposa d'una àmplia base de dades d'artistes a la que es poden integrar els creadors dels municipis adherits, penjar-hi mostres de la seva obra i participar en fòrums de debat).

A part, la Diputació ofereix programes més genèrics com ara el “**correu electrònic per a tothom**” o l'**allotjament** als webs municipals i a les entitats, que cal tenir presents ja que poden ser un bon complement per a les polítiques de l'Àrea de Cultura. Poden ser utilitzats per proporcionar adreces de correu als diferents agents culturals locals o allotjament web a les entitats que ho sol·licitin, al mateix temps que també permet l'allotjament dels webs de projectes propis. Amb tot, no n'hi ha prou amb adherir-se a aquests programes, sinó que aquests recursos 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.

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 uns recursos que no tenen perquè limitar-se a allò que ofereix la Diputació, sinó que es pot ampliar a recursos del mateix tipus oferts per altres institucions. És necessari, doncs, realitzar una **recerca permanent d'altres recursos culturals** existents d'interès per als treballadors de l'àrea, els agents culturals locals i el conjunt de la ciutadania. És una recerca que no cal que sigui tancada, sinó que aquests recursos es poden anar afegint a mida que se'n conegui l'existència o que se'ls consideri útils, una recerca que sempre donarà millors fruits si no es limita a l'àrea de cultura i també en són partícips els ja esmentats agents culturals locals i el conjunt de la ciutadania interessada en cultura.

4. 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.

4.1 - El web com a mitjà de comunicació

Com ja ha estat esmentat al capítol anterior, 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 les següents raons:

- El web constitueix un tipus de **canal informatiu de petita escala** especialment efectiu per a que els organismes municipals i el conjunt dels agents culturals locals informin d'activitats i presentin continguts culturals.
- Afavoreix la seva **presentació especialitzada** i una **major exhaustivitat**.
- Té un **cost menor** de producció i manteniment.
- Permet una **àmplia difusió**, ja que el seu contingut pot ser consultat per qualsevol persona del món que disposi de connexió a Internet. Els usuaris en poden ser tant els habitants de la localitat, que poden consultar el web per informar-se sobre les activitats culturals o amb finalitats educatives²⁶, com aquelles persones forasteres que es volen informar sobre diversos aspectes de la localitat, entre ells, els culturals.

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. Per a aconseguir-ho, hem d'entendre que el web no és només un canal informatiu, ja que ofereix diverses possibilitats de comunicació derivades de la possibilitat de que disposa l'usuari d'**interactuar**.

²⁶ Seria el cas dels escolars i estudiants locals, cada cop més familiaritzats amb l'ús d'internet i les TIC.

TIC, Cultura i Món Local
Centre d'Estudis i Recursos Culturals



4.1.1 - Estructura i organització dels continguts

La comoditat de l'usuari

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, quelcom que no es correspon amb bona part dels webs analitzats a l'estudi. 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. 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**²⁷.

Tot i la joventut d'Internet i dels webs, són abundants ja els estudis que ens demostren que **l'usuari d'Internet no és un ésser pacient**: El comportament social associat a la *navegació* per Internet, en apel·lar a la interactivitat, genera un tipus de reaccions força dràstiques en el recorregut que qualsevol usuari fa a través dels continguts d'un web. Si un contingut no és on l'usuari *pensa* que ha de ser (intuïtivament o, més correctament, a partir de la seva pròpia experiència com a *internauta*), la seva impressió és que el contingut, simplement, no hi és. I de la mateixa manera que el comportament de l'internauta no és pacient amb la informació mal endreçada, tampoc sol donar segones oportunitats a un web que l'ha decebut. És tanta l'oferta de webs que difícilment un usuari tornarà a visitar un web que no ha satisfet d'entrada les seves expectatives. Per a garantir la utilització d'un web cal, a més, que el seu contingut sigui **rellevant** per al tipus d'usuari a qui s'adreça, que li sigui d'**utilitat**.

Cal doncs, que l'**estructuració dels continguts dins d'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. Així, l'accés a l'espai de l'àrea de cultura dins un web municipal 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, com ja fan alguns municipis, sobretot aquells que s'han dotat d'un òrgan de gestió

²⁷ Els requisits per a que un web de tipus cultural sigui considerat "usable" i "accessible" estan definits al document *Handbook for quality in cultural Web sites: improving quality for citizens*, elaborat pel Grup de Treball núm. 5 de la xarxa Minerva de la UE, coordinat pel Ministère de la Communauté Française i el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte.

autònom dins l'organigrama de l'ajuntament²⁸. 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.

Cal tenir en compte, a més, la pròpia *cultura* de la comunicació web i fer un esforç per adaptar-se a aquesta. De la mateixa manera que cada mitjà de comunicació ha anat establint la seva pròpia *retòrica* i cultura comunicativa, els espais web també ho fan. Així, quan parlem d'un model d'estructuració de continguts que sigui **lògica** volem dir, a més, que ho ha de ser per al mitjà a què s'adreça. Webs complexos i amb molts tipus d'informació, com ho són –o ho poden ser– els webs municipals i les seves seccions de cultura, són especialment susceptibles a adoptar criteris d'estructuració documental impròpia del mitjà digital. És a dir: per molt clar i inqüestionable que sigui l'organigrama de l'àrea de cultura, no és aquesta la lògica que ha de governar l'estructuració de continguts d'un web de cultura municipal. Així, el camí és buscar una ordenació lògica, sí, però amb la lògica pròpia del mitjà.

Durant el treball de camp hem percebut que hi ha una certa **diversitat de criteris respecte a la presentació dels continguts culturals**, ja que no s'acostuma a seguir un estàndard clar i sovint aquests es presenten de forma dispersa i són difícils de trobar. Cal tenir en compte que la presentació dins d'un web d'un recurs o funcionalitat altament interessant per a la ciutadania esdevé inútil si no es troba en el lloc adequat o té una denominació que l'usuari no identifica amb claredat. S'han de seguir, doncs unes nomenclatures i uns criteris d'organització que cal definir en el moment de creació del web, i no només a nivell individual, del web d'un municipi, sinó fins i tot a nivell provincial. En aquest sentit, elaborar una nomenclatura i un *arbre-tipus* dels continguts culturals d'un web municipal i fer que aquesta nomenclatura s'estengui a un nivell macro-municipal constituïria una passa important en la consecució d'un major èxit comunicatiu d'aquests espais.

Bases de dades relacionals

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 a l'hora de realitzar el treball de camp ja utilitzaven prop de la meitat dels webs analitzats, i 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.

²⁸ Aquesta darrera opció, però, és més recomanable en el cas de municipis de talla mitjana-gran, amb una vitalitat cultural prou important per a justificar l'existència d'aquest web independent.

Si disposem d'un web estàtic, pla, amb la informació barrejada amb el disseny gràfic i introduïda de manera heterogènia, el fet de presentar els mateixos continguts en diferents espais del web (i ens referiríem, per exemple, als continguts de l'agenda) fer-ho pot resultar difícil i multiplicar la feina, ja que bona part d'aquests continguts solen compartir-se amb altres espais temàtics del web o incloure's dins de programes promoguts i gestionats des d'altres àrees de l'ajuntament.

Però si tota la informació del web està **organitzada sobre una mateixa base de dades**, està ben classificada, i es basa en un sistema d'endrecament 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.

Així doncs, La millor forma de gestionar tots els continguts informatius d'un web és a través d'una **base de dades i un gestor de continguts** al que pugui accedir-se en funció de determinats permisos. D'aquesta manera es dona resposta a una de les claus de la generació de valor i coneixement a la xarxa: la **possibilitat de compartir informació** i d'enriquir-la **treballant de manera col·laborativa**.

- La seva utilització 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, endrecament 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 continguts²⁹. 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. Perquè és molt més difícil convèncer els tècnics culturals locals que treballin, també, pensant en altres pobles o en la comarca i introduint dades a diferents bases de dades que generar sistemes tècnics d'emmagatzemament i catalogació de la informació on, quan aquests tècnics estiguin treballant per a l'activitat cultural del seu poble, al mateix temps, estiguin generant un tipus d'informació que enriqueixi la d'altres.

²⁹ Un exemple farà aquesta explicació més comprensible: imaginem un grup de teatre amateur fent una petita gira i que passa pel nostre poble. El *boca-orella* ens arriba i ens diu que l'obra ha estat interessant. El ciutadà vol saber si tornarà a actuar al nostre poble. Però si no actua al nostre poble, voldrà saber si actua a algun dels pobles de la comarca, o si ja ho ha fet, o saber què comenta gent de les rodalies sobre aquesta obra de teatre, o si la seva actuació s'ha emmarcat dins algun cicle temàtic que també es, doncs, susceptible d'interessar-lo, etc.

4.1.2 -Els continguts culturals del web

Per **contingut cultural** podem entendre tots aquells continguts relacionats amb la següent tipologia de temàtiques, que abasta tant els productes i les activitats com les entitats i institucions que els organitzen i acullen. És una tipologia que també podem utilitzar per la seva classificació:

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** 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 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*. Per altra banda, durant l'anàlisi quantitativa hem vist que els webs analitzats no acostumen a presentar les **empreses o les indústries culturals** de la localitat, tot i que segons els criteris abans esmentats haurien de constar dins d'aquest apartat cultural del web. Ens referim per exemple a 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 orquestres o els artistes locals.

Funcionalitats i espais culturals del web

Havent vist quina és la tipologia de continguts i els equipaments culturals del web, podem passar a veure quines són les diferents **funcionalitats i apartats “culturals”** que ha d'incloure un web municipal, 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.

Presentació conjunta

És preferible que tots aquests elements es presentin, com ja s'ha apuntat, de manera agrupada, tot i que això no és incompatible amb el fet que puguin ser visualitzats en altres espais del web³⁰, que és quelcom que permet l'organització en base de dades. La **presentació de tots els agents culturals locals de forma conjunta** en un sol espai, àrea de cultura, equipaments, empreses, indústries culturals, entitats, i artistes pot afavorir la generació d'importants **sinergies**, l'establiment de contactes entre els diferents agents culturals locals i donar-los una visibilitat i unes oportunitats de difusió que difícilment poden aconseguir per altres canals. Això és especialment rellevant en el cas dels artistes, per a 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

³⁰ Un exemple en serien els itineraris, als que s'ha de poder accedir, per exemple, des dels apartats de cultura i de turisme.

participació ciutadana a través d'espais de debat sincrònic i diacrònic (fòrums i xats), que en principi i per a temàtiques concretes només funcionen si estan envoltats de contingut rellevant i útil.

Cal recordar, però, que tot i que en l'actualitat, bona part dels webs locals presenten una separació dels seus continguts entre "ajuntament i "municipi", l'àrea de cultura de l'ajuntament també ha de ser present dins del bloc de cultura municipal, encara que sigui a través d'un enllaç, ja que es tracta d'un important productor cultural i un proveïdor de serveis per als agents culturals locals i per a la ciutadania, sovint el més important de tots.

4.1.3 - L'agenda cultural

En la majoria dels casos, els webs dels ajuntaments disposen d'una sola agenda per a tots els actes públics, que a més dels actes “culturals” en sentit estricte, també inclou esdeveniments d'altres tipus (esportius, polítics...). Independentment de l'existència d'aquesta agenda, és convenient que existeixi una **agenda restringida als “actes culturals”**, amb un contingut que es pot extreure fàcilment de l'agenda general del municipi si la informació s'ha organitzat correctament per categories i es funciona sobre una base de dades. Això si, l'existència d'una agenda cultural diferenciada només té sentit en el cas que la programació d'actes d'aquest tipus sigui prou important per a justificar una presentació separada, és a dir, queda prou justificada als municipis grans, mentre que en el cas dels municipis més petits, si tenen una activitat cultural reduïda, pot resultar contraproductiu.

L'agenda, com a **element informatiu i de fidelització de primer ordre** i un dels elements més utilitzats i sol·licitats pels usuaris, ha de ser fàcilment accessible i disposar d'un enllaç visible a la pàgina d'inici del web. En el cas que existeixi una agenda estrictament cultural, independent de la genèrica de l'ajuntament, aquesta s'ha de trobar dins l'apartat de cultura i ha de ser accessible en qualsevol moment de la navegació dins d'aquest espai. Per altra banda, pot resultar molt positiu disposar d'un apartat de **destacats**, com ja fan alguns webs municipals, que permeti al gestor de l'agenda ressaltar actes especialment rellevants i donar-los més visibilitat. En el cas dels municipis amb menys actes podria incloure tots els de propera realització i en aquells que en tenen més podria ser inclòs com a element opcional de classificació.

L'agenda cultural ha de ser una **eina de ràpida consulta** a la ciutadania **sobre els actes culturals organitzats al municipi**. Si està organitzada sobre una base de dades:

- Permet fer **recerques** per dates, tipus d'actes, lloc de realització i fins i tot per tipus de continguts o pels actors i protagonistes, de manera que l'usuari localitzarà fàcilment els actes que més s'adiuen amb els seus interessos o bé en trobarà d'altres que no estava buscant i que seran, per a la seva satisfacció, del seu inesperat interès (informació rellevant perifèrica).
- Pot ser força **exhaustiva** si permet la participació en la introducció d'actes de tots els altres agents culturals locals, tant públics com privats.
- Permet que els diferents **actes es presentin 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.

- Permet 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 la base d'un bon servei d'**informació electrònica**.

Per altra banda, en la nostra recerca hem identificat casos en què la informació sembla restringir-se als actes organitzats des del mateix ajuntament i que no inclouen els organitzats per equipaments o privats o des de la societat civil, o que només hi són en part. Aquesta situació és un problema important, ja que no només impugna la tasca que es fa a nivell de difusió de la realitat cultural local de la secció de cultura del web municipal sinó que evidencia la manca d'utilitat i de rellevància de l'agenda per al conjunt de la ciutadania. Aquesta situació, entre d'altres, pot deure's a les següents raons:

- **manca de comunicació** (o de canals vàlids de comunicació) entre els administradors de la pàgina i els diferents agents culturals de la ciutat
- **manca d'implicació** per part dels administradors de la pàgina en l'activitat cultural local que els porta a obviar total o parcialment l'activitat cultural que es genera des de la pròpia ciutadania.
- **desconeixement**, per part dels agents culturals locals, dels canals vàlids per a la tramesa de la informació per a que aquesta es publiqui i difongui, efectivament, al web municipal.
- una **percepció pública negativa o irrellevant del web municipal**, que fa que ni es consideri un espai valuós on fer-hi difusió ni, consegüentment, un lloc rellevant per a informar-s'hi.

Totes aquestes i altres possibles explicacions no poden ser combatudes de forma aïllada, ja que solen estar relacionades. Per tant, les actuacions de comunicació i formació, esmentades al tercer bloc de l'estudi, han d'anar dirigides a pal·liar aquests problemes de forma conjunta per a assolir el grau de **centralitat informativa i el prestigi social** que aquest espai ha de tenir.

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 el màxim d'agents culturals locals** (públics, privats, tercer sector) en la seva gestió, de manera que puguin introduir els actes elles mateixes, amb prèvia identificació. Aquestes dades poden passar, abans de la seva publicació, per un procés de validació en un termini curt de temps pel personal de l'àrea de Cultura, que és qui millor coneix la realitat cultural del municipi i el responsable en última instància de la correcció i idoneïtat de tot allò que es publica, a nivell cultural dins del web.

El fet d'abastar també les activitats comercials o realitzades en locals privats permet una major riquesa en la informació subministrada a la ciutadania, que a més, donarà major circulació a les *altres activitats culturals*, aquelles que solen quedar *arraconades només* als webs municipals que molt poca gent consulta, precisament, perquè quan vol informar-se del que es fa un dia a la seva localitat, abans consulten la cartellera comercial en línia, que l'espai d'informació cultural del seu web municipal.

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. Són canals que s'han de deixar oberts, perquè caldrà temps abans que tots els agents culturals locals dominin el procediment per a introduir les activitats directament a l'agenda. Mentrestant, el personal de l'Àrea de cultura haurà de seguir recollint dades dels actes i introduir-les per elles.

4.1.4.- Recomanacions i protocols d'entrada de dades a l'agenda i a les bases de dades de construcció col·laborativa

Per a poder gestionar eficaçment la informació introduïda a la base de dades de que s'alimenta l'agenda cal procedir, en primer lloc a una correcta segmentació de la informació, a una correcta **itemització** dels mateixos. Una bona segmentació de la informació permetrà una certa homogeneïtzació 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. Aquesta diversitat d'usos es fa possible gràcies a una bona planificació de la segmentació i itemització.

A continuació fem una llista propositiva de **campus de descripció** que podria entendre's com una estructura preliminar de segmentació de la informació cultural amb la qual confeccionar l'Agenda cultural, però també amb la que construir/elaborar els continguts de l'espai web de cultura d'un municipi. D'aquests camps, n'hi ha tot un seguit que, també preliminarment, podem considerar **obligatoris**, que juntament amb la categoria, són aquells sobre els que es realitzaran les recerques literals i, per tant, els que aboquen resultats de major rellevància. Aquests camps han de ser complimentats per força per a poder transmetre la informació. Els altres són **optatius** i serveixen per a definir amb major precisió l'acte si es creu necessari i donar més informació a l'usuari de l'agenda/web. Finalment, els camps **relacionats** adrecen a un equipament/agent cultural de la localitat o a programes concrets. Són uns camps que no cal mostrar a l'usuari

Títol de l'activitat	Obligatori
Subtítol de l'activitat	Optatiu
Pertany a alguna sèrie/cicle d'activitats?	Obligatori (no/títol del cicle)/relacionat
Categoria (<i>veure més avall</i>)	Obligatori
Lloc de realització	Obligatori/relacionat
Mapa de localització	Optatiu
Adreça – Telèfon – E-Mail – Contacte	Optatiu
Acte puntual	Obligatori (si/no)
Data única	Obligatori (actes puntuals)
Hora	Obligatori
Data d'inici	Obligatori (actes no puntuals)
Data final	Obligatori (actes no puntuals)
Agent organitzador	Obligatori/relacionat
Actors, protagonistes, etc.	Optatiu

Informació sobre els protagonistes	Optatiu
	Optatiu
	Optatiu
	Optatiu/Relacionat
Descripció de l'activitat	Obligatori
Comentaris del públic (tipus <i>weblog</i> , p.e.)	Optatiu
Edats recomanades	Optatiu
Imatge(s) referent(s) a l'acte	Optatiu
Necessitat d'inscripció	Optatiu
Termini d'inscripció	Optatiu (si cal inscripció)
Lloc d'inscripció	Optatiu (si cal inscripció)/ Relacionat
Informació complementària	Optatiu
Acte pendent/confirmat (la confirmació dóna lloc a la publicació)	Obligatori

És evident que aquest llistat podria fer-se créixer o sintetitzar-se i insistim en què només ha de ser entès com a una proposta preliminar que, en molts casos, segurament ja s'està duent a la pràctica. Del que es tracta, de totes formes, és de **consensuar** una determinada tipologia i estandarditzar-la. En qualsevol cas, per bé que és evident que quanta més informació ben endreçada i rellevant, més enriquidor és el contingut, també hem de tenir en compte que com més complex sigui un formulari, quants més camps tingui i quant més esforç demani tant a l'usuari/ciutadà com al tècnic de l'Ajuntament, més difícil pot resultar mantenir un nivell de motivació suficient i la massa crítica necessària d'informacions que faci de la base de dades un conjunt representatiu i vàlid de l'activitat cultural local.

Abans de passar al següent punt, fem una breu aturada al tema de les **categories**. És evident que establir una taxonomia de categories d'activitats culturals és molt important. El cert és que són una important eina de classificació que permetrà diferenciar els actes culturals dels altres tipus d'actes organitzats al municipi. El més prioritari, en qualsevol cas, no és discutir sobre la confecció exacta d'aquesta taxonomia, sinó, realment, aplicar-ne una de forma homogènia i sense excepcions³¹, de forma decidida i generalitzada.

Aconseguir un alt grau de rigor a l'hora d'atribuir les categories a les activitats és fonamental. Per aquesta raó, als formularis d'introducció de dades, aquest camp ha d'oferir un ventall tancat de possibilitats de cara a facilitar la introducció de dades i reduir el marge d'error. Una bona opció consisteix en definir **dos nivells de descripció** de les categories, el primer definint el tipus d'activitat cultural de què es tracta i el segon, la naturalesa de l'acte. El

³¹ Perquè el valor d'una recerca sobre obres de teatre a un municipi on vulguem incorporar informació relacionada d'activitats que s'estan celebrant al poble del costat s'ensorra si al municipi del costat al teatre se'l classifica com a "arts escèniques" i al de més enllà, simplement, amb la paraula "cultura".

primer defineix l'acte com a "cultural" i el segon en defineix el format i el tipus. Un cop més, aquesta només és una proposta preliminar:

PRIMER NIVELL

Arts escèniques i música
Arts visuals
Cultura tecnocientífica
Festes Populars
Literatura/Biblioteques
Divulgació
Cinema
Altres actes culturals
Etc.

SEGON NIVELL

Espectacle
Curs/Jornada/Taller
Exposició
Concert/Recital
Sortida/excursió
Conferència/presentació
Fira/mostra
Activitats infantil
Etc.

4.1.5.- Serveis d'informació

La majoria d'ajuntaments limiten la seva estratègia de comunicació cultural, a nivell digital, a la informació que es proporciona al mateix web. Amb això ignoren una tecnologia a la que no es presta prou atenció i que sol donar-se per descomptada, tot i que és la més propera i la que més bé s'integra amb el web, el **correu electrònic**.

Entre el correu electrònic i el web hi ha una diferència qualitativa molt important que els fa altament complementaris: mentre el web és un tipus d'espai al que hom ha d'anar, una tecnologia que "estira" cap a ella (tecnologia *pull*), el correu electrònic ve cap a nosaltres, ens arriba, és una eina que "empeny" (tecnologia *push*). Si el web és l'indret on es dona la interacció i on l'usuari pot aconseguir la millor informació qualitativa i quantitativa, les trameses per correu electrònic, tot i ser força unidireccionals i limitades, són el seu millor recurs de difusió, comunicació amb la ciutadania, fidelització i vinculació dels usuaris.

S'ha d'anar amb compte, però, a l'hora d'utilitzar aquest canal comunicatiu, ja que es tracta d'**una eina molt sensible** i de la què s'ha abusat molt en tota mena de campanyes de promoció i publicitat. És a dir, mentre el valor d'un bon servei de comunicació per correu electrònic (tipus butlletí informatiu) pot tenir grans resultats, una mala política de comunicació electrònica pot ser nefasta i tremendament contraproduents per al resultat que pretén. Així, un aprofundit coneixement de les regles tàcites (i no tant tàcites) de comunicació per correu electrònic resultarà cabdal per a que un servei electrònic d'informació cultural sumi o resti. En resum, **un bon web necessita d'una bona estratègia de comunicació per correu electrònic**.

El butlletí

Pel que hem vist, el correu electrònic se sol utilitzar com a mitjà per informar dels actes de l'agenda i sol anar vinculat a l'existència d'una **llista de distribució unidireccional**³² a través de la qual es tramet periòdicament un missatge cada cop que s'acosta la realització d'un esdeveniment o prendre la forma d'un **butlletí electrònic** que envia el responsable de l'agenda a totes aquelles persones que han sol·licitat la seva recepció i que inclou totes les activitats que es realitzaran al municipi durant un període de temps determinat en funció d'una periodicitat preestablerta.

Hem trobat també exemples de webs municipals basats en una llista de distribució oberta en què tots els inscrits (entre els que comptaríem tant els agents culturals locals com els

³² Una llista en la que els missatges són enviats pel responsable de l'agenda cap als usuaris inscrits, sense que aquests puguin trametre també missatges a la llista.

ciutadans-usuaris) poden trametre missatges informatius sobre els actes que organitzen. Vista la gran quantitat de missatges, molts d'ells no desitjats, que rep actualment l'usuari estàndard del correu electrònic, la rebuda d'informació fragmentada i en molts casos reiterativa a través de gran quantitat de missatges, enviada per persones diferents, pot causar cansament en el receptor, que tot i que s'hagi inscrit voluntàriament per rebre un determinat tipus d'informació, a la llarga pot acabar donant-se de baixa o simplement, ignorant els missatges. Per aquesta raó, creiem que el millor sistema d'informació a través de correu electrònic és la del **butlletí unidireccional** tramès de forma periòdica que incorpori, en tot cas, fórmules de resposta que l'editor del butlletí 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**. No és recomanable que aquestes opcions de preferència incloguin les diferents categories d'actes i activitats culturals (espectacles, exposicions, concerts...), una opció que només es justifica si l'oferta cultural de la localitat és molt gran. La gran majoria dels municipis de la província no disposen d'una activitat cultural suficient per a justificar una tramesa diferenciada, i és preferible que hi hagi una sola opció de preferència o un sol butlletí sobre temàtiques culturals que s'integri dins un servei més genèric del web municipal, que inclogui diverses opcions d'informació (cultura, esports, política, joventut, etc.).

El butlletí ha de ser tramès amb regularitat i és aconsellable que l'usuari pugui escollir la **periodicitat** amb que desitja rebre-la (setmanal, quinzenal o mensual). A més del 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 de dades 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.

Resumint, quines són les virtuts del butlletí per als gestors culturals municipals?

- Es tracta d'un mitjà de comunicació directe que permet realitzar trameses a un gran nombre d'usuaris, que han manifestat el seu interès per a rebre-la en donar-se d'alta, a un cost pràcticament nul.
- Una major facilitat per al manteniment i l'actualització de les dades, superior a la de les trameses en paper tradicionals, ja que aquestes poden ser modificades de manera automàtica pels usuaris fins l'últim moment.

- Possibilitat de disposar de dades (si aquestes es sol·liciten en el moment de la inscripció) que puguin ajudar a l'estudi dels interessos del públic real i potencial dels actes culturals.
- Possibilitat d'aconseguir les adreces d'usuaris interessats en la cultura per a eventuais trameses per correu convencional.

El butlletí és una primera –i molt potent- **eina de creació i articulació de xarxes de transmissió d'informació** vinculada al món local i que, estant vinculades a les institucions culturals locals, tenen la capacitat de teixir una xarxa viva de la localitat que podrà ser aprofitada per a la transmissió d'activitats i iniciatives culturals locals des de les pròpies institucions. Dit d'una altra forma: sempre serà més efectiu i econòmicament rendible fomentar la creació “espontània” de les xarxes socials pròpies d'un entorn social i després aprofitar-les per a emetre-hi comunicació que destinar tota la despesa i l'esforç de comunicació a campanyes de difusió “clàssiques” a través del paper o els mitjans de comunicació “convencionals”. Aquesta màxima, que moltes empreses ja fa temps que apliquen, entenent que els *nínxols de mercat* i les iniciatives de *marketing viral* més efectius són aquells que coincideixen amb xarxes socials ja existents o deliberadament rearticulades, ha de ser aprofitada també per als objectius del món cultural local.

La missatgeria mòbil

Un altre mitjà per a la comunicació d'informació sobre els actes culturals és a través de la tramesa de missatges al telèfon mòbil. Com en el cas del butlletí, també es tractaria d'una tecnologia que empeny, una *push technology*, però en aquest cas, el grau d'*intrusivitat* és encara major, per la senzilla raó de que es tracta d'un element que avui en dia la gent porta sempre amb ella, mentre que és necessari estar davant d'un ordinador i connectar-se per tenir accés al correu electrònic. Per altra banda, el **grau de penetració** social de la telefonia mòbil **és molt superior al d'Internet**, pel que l'ús d'aquest recurs permet arribar a un percentatge molt més elevat de ciutadans.

Un inconvenient d'aquest canal comunicatiu és 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. A més, cal evitar col·lapsar la bústia de l'usuari, pel que cal ser el màxim de **selectiu** a l'hora d'enviar els missatges.

Per altra banda, hem de tenir en compte actualment, les opcions d'enviament de SMS gratuït a través d'Internet pràcticament han desaparegut i que és un servei que cal

contractar amb les operadores telefòniques. Tot i els descomptes que es puguin aconseguir, el seu cost fa que calgui **avaluar amb cura els resultats** que es podrien obtenir de la seva implementació³³.

Els webs municipals que ofereixen aquesta opció, acostumen a transmetre als usuaris missatges informatius amb uns dies d'antelació a la realització de l'acte o, per informar de l'obertura de processos d'inscripció. Les dues opcions d'informació (butlletí i SMS) solen estar presentades conjuntament als webs municipals que ofereixen aquest servei i, a diferència del butlletí, en aquest cas no s'ofereix la possibilitat de personalitzar la periodicitat de la recepció, tot i que si que es permet triar el tipus d'informació que es vol rebre. De cara a no aclaparar els mòbils dels inscrits, cal que se sigui molt selectiu respecte als actes que es comuniquen a través d'aquest mitjà, i cal ser molt concís a l'hora d'enviar els missatges. A diferència del butlletí, la tramesa de SMS és preferible que estigui completament **automatitzada**.

La pàgina web de Gavà (www.gavaciutat.net) disposa d'una agenda a la que es vincula un servei d'informació al que l'usuari es pot inscriure a través de dos formularis independents, un per al butlletí i l'altre per al servei de missatges al mòbil. El butlletí permet escollir la periodicitat en la recepció (cada set o quinze dies) i realitzar una selecció entre diferents categories d'informació (entre elles, "oci i cultura"). El missatge que arriba a la bústia del destinatari identifica perfectament el remitent, indica el nom del destinatari i mostra la informació segons les dates de propera realització en funció de la seva tria de categories. També permet l'accés a informació complementària de l'agenda amb un simple clic sobre el nom de l'activitat. Els missatges per SMS (una opció per a la que s'ofereixen menys categories que per al butlletí, una de les quals és "agenda cultural") s'envien de manera molt selectiva pocs dies abans de la realització dels actes més importants.

La protecció de dades

Posar en marxa un servei informatitzat d'informació per part d'un ajuntament 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**. Durant el treball de camp hem vist que la gran majoria dels ajuntaments que ofereixen aquest servei, actuen d'acord amb aquesta llei, però no està de més recordar quins en són els requisits bàsics.

³³ Existeix la possibilitat d'ordenar les trameses a càrrec de l'usuari, però no creiem gaire en l'èxit d'una iniciativa d'aquest tipus, ja que sembla dubtós que la gent vulgui pagar per rebre informació sobre els actes culturals de la seva localitat, quan la pot rebre en millor format i profunditat per altres vies que, a més, són gratuïtes.

- Cal que l'usuari, en apuntar-se al servei d'informació manifesti el seu desig exprés de rebre'l i disposi de les opcions d'alta, baixa, consulta i modificació de dades.
- El mateix formulari d'inscripció ha d'exposar de manera ben visible la finalitat per a què es recullen les dades, informar de l'existència d'un fitxer automatitzat i del seu tractament.
- També cal especificar quines dades són obligatòries i quines optatives.

L'ajuntament i el responsable del fitxer s'hauran de comprometre a no cedir aquestes dades a tercers i no fer-ne un ús diferent de l'establert en l'àmbit i finalitats per al qual han estat sol·licitades.

4.1.6 - Allotjament i tràmits en línia

Un servei evident que poden oferir les institucions adreçat a la societat civil organitzada (teixit associatiu) o als agents productors de cultura local identificats o identificables com a tals, és l'**allotjament web**. És un servei que en l'actualitat ofereixen diversos municipis, en molts casos amb el suport de la diputació, però hi ha diverses consideracions a tenir en compte:

- El més senzill, a nivell tècnic, seria donar un tipus d'allotjament web complet, amb les restriccions de seguretat i espai que es trobessin més oportunes. En aquest cas, tant l'estil com l'estructura de qualsevol web allotjat amb aquest servei públic serien diversos. És una possibilitat, que generaria poca feina de coordinació tècnica, però, no és el més recomanable.
- El següent nivell de control, que demanaria més esforç tècnic però que permetria una major homogeneïtat, podria ser la recomanació, amb més o menys insistència, d'utilitzar determinades plantilles d'edició de documents, una pàgina d'entrada més o menys idèntica per a tots els casos, etc. Això entraria dins un plantejament de protecció o de manteniment d'una *imatge corporativa* per a tots els agents culturals del municipi. No obstant, tampoc creiem que sigui la solució idònia ja que demanaria força feina a nivell de coordinació.

Aquestes dues opcions tenen, a més, un problema afegit important: tota la responsabilitat de la iniciativa i del manteniment tècnic recauria en l'usuari. Això pot resultar contraproduent ja que per a publicar un web, per petit que sigui, no només cal una certa formació i coneixement tècnic, sinó també experiència i familiaritat amb aquest tipus de canal.

Una raó més per desaconsellar aquesta via és que, tot i que es pogués marcar una suficient homogeneïtat estètica i corporativa en tots els webs allotjats, estariem oblidant un dels grans avantatges de la creació distribuïda de webs: la **integració i aprofitament generalitzat de la informació** introduïda. És a dir, no només interessa mantenir una homogeneïtat estètica en tots els webs allotjats dins l'espai digital de l'àrea de cultura d'un ajuntament, sinó que interessa encara més que tota la informació cultural que els agents implicats hi aboquin serveixi per alimentar el web general de l'àrea, així com els butlletins, agendes, etc.

Podem pensar que seria possible distribuir unes plantilles d'edició web per a llenguatges senzills com l'HTML per a que les associacions i els productors culturals locals utilitzessin, confiant en la capacitat d'aquests agents per a aprendre a fer servir aquest espai pel seu compte. Però establir uns protocols d'emmagatzemament, catalogació i explotació de les dades en bases de dades relacionals ja queda fora del que podem esperar. És a dir: 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 què 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.

Amb tot, 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 ni disposi d'un pressupost anual.

Considerem que la qüestió de l'allotjament de webs culturals per part de les ajuntaments i organismes locals, alhora que té molta importància, ha de fer-se amb un complet control dels fluxos d'informació, sistemes per a endreçar-la i recuperar-la, i tot a través d'interfícies usables, que no demanin coneixements tècnics. És a dir, 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 les **sinèrgies** entre ells. Un espai de construcció col·laborativa on es poden anar afegint documents i enllaços d'interès per a cada col·lectiu d'agents (entitats, museus, centres cívics...) 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. Com ja s'ha explicat, aquesta iniciativa, a més, hauria d'anar acompanyada d'un pla de comunicació i formació *off line*, en forma no només d'accions promocionals, sinó amb un **servei d'assessorament personalitzat**.

L'espai d'entitats del web d'Arenys de Mar (<http://www.arenysdemar.org/entitats/>) permet que totes les entitats que sol·liciten puguin entrar a formar part de la base de dades integrada del web i disposin d'un espai propi dins del web. Aquest espai és accessible des de la pàgina principal i proporciona a les entitats un subdomini propi de manera que s'hi pugui enllaçar de manera independent. Els permet personalitzar diferents elements: dades generals, *qui som?* (un llistat de membres de l'associació amb un descriptor), enllaços recomanats i un ampli espai editable en que seguint un format estandarditzat poden col·locar tot el contingut que desitgin (text i imatges). Dins de l'apartat d'entitats en poden realitzar recerques i s'ofereix un apartat amb informació d'interès per a entitats.

Deixant de banda que el món associatiu pot vincular-se a altres àrees d'un ajuntament tant o més que a les de cultura, és una qüestió que ens dona una pista molt important per ajudar-nos a entendre les noves lògiques de treball i de comunicació que ens proporcionen les TIC. Si entenem les entitats i associacions d'un municipi com la representació més evident i proactiva de la societat civil, hem de comprendre que la seva responsabilitat en la vida social i cultural d'aquest municipi és molt major que la de qualsevol individu per ell sol. Les entitats, salvant totes les distàncies i diversitat interna que es vulgui, són d'alguna forma, organitzacions *institucionalitzades* que són susceptibles de ser importants *socis* en la vida cultural local. Per tant, **la seva visibilitat** dins els canals de comunicació propis d'un ajuntament han d'estar a l'alçada d'aquesta potencialitat.

Com és obvi, tot això no passa simplement per l'ús d'un espai web, però és cert que donar a les entitats **espai web**, tractar-les *digitalment* bé, permetre-les administrar espais propis, dotar-les de visibilitat i invertir en aquest aspecte, ja sigui amb infraestructures, formació o recolzament, és un factor important per a aquest objectiu. En aquest sentit és tan important el tema de l'endregament en bases de dades de la informació, fent-la accessible i personalitzable per part de les entitats com la qüestió dels recursos i tràmits oferts en línia

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 permeti 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.

4.1.7 - Tràmits culturals en línia

La utilització de la via electrònica per a la realització de tràmits dins l'àmbit cultural no és massa elevada als webs analitzats. Aquest és, però, un dels **punts forts** de les TIC a nivell de servei al ciutadà i al món associatiu. Mentre que alguns dels projectes més innovadors i destacats tant de Catalunya com de l'Estat Espanyol a nivell de TIC han estat centrats en l'oferta de la possibilitat de realitzar tràmits administratius en línia, com ara el CAT365, l'Agència Tributària o l'Ajuntament de Barcelona, els municipis més petits tot just comencen a aprofitar aquesta via.

A nivell local, ni és viable ni, segurament, necessari, posar en marxa projectes d'aquestes dimensions. Sí que 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 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 l'espai 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, sempre han de ser accessibles des de la pàgina de cultura encara que es puguin presentar a més en una pàgina general de tràmits de l'ajuntament (quelcom que, com ja hem dit es pot fer fàcilment si tot el web municipal està estructurat i funciona sobre una mateixa base de dades).

Hem localitzat diversos tràmits 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

Aquest darrer, per exemple, pot passar a fer-se de manera electrònica fàcilment, tot i que no es tracta només d'habilitar un formulari per a enviar una petició de reserva, sinó de generar eines de gestió i visualització de l'aprofitament d'aquests equipaments. El desenvolupament d'aquestes eines no ha de ser necessàriament car ni complex se s'integra dins una

plataforma pensada per a una gestió integrada dels equipaments culturals i el resultat objectiu que podria aconseguir-se, en aquest cas, seria quàdruple:

- Una **eina de gestió interna** d'aquests equipaments per al personal de l'Ajuntament, centralitzat, que pugui ser utilitzat col·laborativament per més d'una persona.
- Un **nou contingut i un nou tipus de tràmit** posat *en línia*, que dota de valor i utilitat el web municipal i, per causa dels clàssics efectes sinèrgics dels webs, arrossega més visites (aprofitament públic) a altres parts del web.
- Una forma de **visibilitat de la política cultural local** i de l'aprofitament dels equipaments, que donaria major transparència i segurament serviria per a que la ciutadania observés que l'ús que es fa i el servei que es dona d'un o un altre equipament públic al seu municipi és més alt del que podria pensar-se.
- Es convertiria, gairebé de forma automàtica i en combinació amb l'agenda electrònica, en una **forma de publicar i de disposar de la programació d'activitats** d'aquest equipament sense costos afegits d'actualització.

4.2 - El web com a espai de participació

Algunes pàgines més amunt, a l'inici d'aquest quart bloc, parlàvem de la importància d'entendre el web, i les TIC en general no només com a **eines informatives** sinó com a espais de comunicació. Ara bé, **utilitzar les TIC només amb finalitats informatives significa desaprofitar-les**, precisament, en allò en que són més potents i originals, en aquelles possibilitats que, precisament, les TIC aporten de nou i valuós.

D'altra banda, és molt important entendre que Internet **no és només un canal de comunicació**. Una de les característiques més destacables i innovadores d'Internet és que es tracta d'un espai de comunicació autènticament bi-direccional. A diferència d'altres mitjans de comunicació "tradicionals", Internet permet realment que es produeixi la **participació** del públic, 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.

Cal tenir en compte aquesta reflexió per una raó fonamental: si entenem exactament què té de nou el mitjà/espai Internet podrem comprendre per quins motius alguns webs *funcionen* i altres no, independentment de les inversions econòmiques i/o tecnològiques que hi hagi al darrera. I en aquest sentit, el que té de radicalment nou aquest canal de comunicació és que no és, precisament, un **canal** sinó un **espai** de comunicació. Internet és un **entorn de comunicació bidireccional i de molts a molts** i aquesta segurament és la seva característica més important.

La responsabilitat de la comunicació no està centralitzada en una sola banda. El rol clàssic de l'*emissor* es dissemina i multiplica. En tot cas, l'emissor dels canals de comunicació *tradicionals* es converteix, a Internet i gràcies a les TIC, en el **possibilitador i/o administrador** d'aquest espai, el que proposa la comunicació, el que la posa en marxa. Però si només és *ell* que *emet* informació, no estem aprofitant les possibilitats més específiques i potents d'aquestes tecnologies. Un espai de comunicació on no hi ha, necessàriament, estructuralment, un sol comunicador (un sol *emissor*) implica, doncs, que gran part de la responsabilitat per a que es produeixi realment una comunicació recau en el que hi ha a **l'altra banda**. Si del que parlem, doncs, és de les TICS, i el món cultural local, **l'altra banda són el conjunt d'agents culturals locals i la ciutadania**.

Així doncs, 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**.

4.2.1. 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 sòcio-cultural del municipi**.
- 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.

Quan diem que l'espai cultural del portal web municipal ha de reflectir la xarxa social i cultural del municipi ens referim a 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. Això demana d'una acció de comunicació a nivell local i *offline* clara, que no només presenti els valors i avantatges d'una col·laboració a aquest nivell, sinó que serveixi també com a sessió formativa per a conèixer els mecanismes i la metodologia amb què aquesta col·laboració ha de produir-se.

D'altra banda, però, el sistema tècnic d'emmagatzemament i endreçament de la informació ha de ser **homogeni** i a 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.

Per bé que aquest fet ens hagi de fer pensar en l'avaluació tècnica i conceptual d'aquestes utilitats i plataformes, d'acord amb les converses mantingudes amb els responsables d'aquestes iniciatives i amb els mateixos *tècnics d'ajuntament* encarregats d'explotar-les,

sembla que donarà uns resultats molt més visibles i interessants una acció de comunicació i formació decidida, multisectorial, itinerant, per a mostrar el funcionament i la utilitat real d'un sistema de treball integral. I això, tenint molt en compte que més important que la formació tècnica, el que és realment urgent, com ja ha estat dit, és una **formació en valors** i en el que significa un **nou paradigma comunicatiu d'estructura reticular**, de treball col·laboratiu. És a dir, és més urgent i important fer entendre als agents culturals i als responsables de cultura dels municipis què és (o que se suposa que ha de ser) la *societat informacional* i de quina manera pot millorar els resultats de les seves tasques quotidianes, que no pas *ensenyar-los* a utilitzar un programa o un altre.

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:

tècnic	· Disseny web/gràfic · Administració de continguts · Contacte	· Conceptualització tècnica · Bases de dades i protocols · Administració tècnica interna
social	· Accions formatives · Comunicació i creació de xarxa	· Conceptualització general · Accions publicitàries institucionals
	local	regional

El que vol dir això, en definitiva, és que és necessari 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.

4.2.2 - 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, i 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. Perquè sempre serà més efectiu actuar en funció d'uns objectius clars i concrets, responent a la realitat i a l'entorn en què ens movem i només a partir d'aquí, altres serveis i funcions podran ser-hi desenvolupades de forma també coordinada i realment útil. Perquè, com ja hem dit més amunt, les TIC són un conjunt d'eines que troben el seu autèntic valor no en allò individual i aïllat, sinó en la seva capacitat de **connexió i interrelació**. El valor afegit de les TIC no està en allò que, de forma individual, permeten fer, sinó en allò sinèrgic que, de forma col·lectiva, generen.

Per altra banda, ens trobem en un **camp tecnològic i social en constant evolució** que demana *cintura* als administradors tècnics i als gestors culturals. L'exemple dels *weblogs* en constitueix una evidència: el *boom* d'aquest tipus d'espai web personal no estava previst ja que no incorpora cap innovació tècnica, sinó una innovació social. Els components tècnics d'un *weblog* estaven en funcionament des de fa alguns anys i, no obstant, ha estat durant els darrers dos anys que aquesta fórmula híbrida entre pàgina web i fòrum de debat s'ha popularitzat de forma molt important. Qualsevol plantejament actual d'un web participatiu ha d'incloure la possibilitat dels weblogs, qualsevol pla d'acció de serveis digitals públics adreçats al món cultural local haurà de poder ser capaç de respondre a aquests 'moviments imprevistos' del *món digital*.

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 sinèrgies (no només a nivell de cada localitat, sino 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 sinèrgies de la pluralitat de les localitats agafades conjuntament.

6. 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*³⁴, 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 tret d'algunes aplicacions com l'agenda o el tauler d'anuncis és fonamentalment estàtic.
- **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 – tant o més que els factors anteriors- una bona predisposició dels membres de l'equip per a

³⁴ 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.

adaptar-se al canvi i el fet que la implantació de les TIC esdevingui un projecte engrescador que aconseguixi, 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 ☐	

ANNEXOS

1.- Webs municipals analitzats

Anàlisi quantitativa

Nom	Adreça web	Població
-----	------------	----------

Categoria 1(<5.000)

Balsareny	http://www.balsareny.net	2031
Cabrera de Mar	http://www.cabrerademar.org	2521
Callús	http://www.callusdigital.org	1417
Castellterçol	http://www.castell3sols.com	2168
Collsuspina	http://www.collsuspina.diba.es	283
Dosrius	http://www.dosrius.es	3504
El Papiol	http://www.elpapiol.diba.es	4518
La Torre de Claramunt	http://www.ajlatorre.com	2519
Monistrol de Montserrat	http://www.ccbages.org	2559
Montesquiu	http://www.ajmontesquiu.com	851
Puig-reig	http://www.puig-reig.com	4225
Sant Bartomeu del Grau	http://www.sbg.llucanes.net	1141
Sant Llorenç Savall	http://www.savall.org	2166
Sant Pol de Mar	http://www.santpol.org	4276
Sant Quirze de Besora	http://www.ajsantquirze.com	1963
Vacarisses	http://www.vacarisses.diba.es	3467
Vallromanes	http://www.vallromanes.diba.es	1697
Vilobí del Penedès	http://www.vilobi.diba.es	944

Categoria 2 (5.000-25.000)

Aiguafreda	http://www.aiguafreda.org	6201
Arenys de Mar	http://www.arenysdemar.org	12835
Argentona	http://www.argentona.com	9896

Berga	http://www.ajberga.es	14678
Cabrils	http://www.cabrils.org	5282
Calella	http://www.calella.org	13694
Canet de Mar	http://www.canetdemar.org	10778
Canovelles	http://www.canovelles.org	12912
Cardedeu	http://www.cardedeu.org	12792
Castellà del Vallès	http://www.castellarvalles.org	18644
Castellbisbal	http://www.castellbisbal.org	9344
Centelles	http://www.centelles.org	5822
Cubelles	http://www.cubelles.org	7733
El Masnou	http://www.ajelmasnou.net	21220
Esparreguera	http://www.esparreguera.org	18708
La Roca del Vallès	http://www.laroca.org	7964
Les Franqueses del Vallès	http://www.lesfranqueses.org	13007
Malgrat de Mar	http://www.ajmalgrat.es	14367
Manlleu	http://www.mongrafic.net	17532
Martorell	http://www.ajmartorell.org	23023
Masquefa	http://www.masquefa.org	5500
Matadepera	http://www.culturamatadepera.es	7190
Molins de Rei	http://www.molinsderei.net	20639
Olesa de Montserrat	http://www.olesam.org	17987
Pallejà	http://www.palleja.net	8399
Parets del Vallès	http://www.parets.org	14983
Pineda de Mar	http://www.pinedademar.org	21074
Polinyà	http://www.ajpolinya.es	5246
Premià de Dalt	http://www.premiadedalt.org	9114
Sant Andreu de la Barca	http://psyche.stabarca.com	21933
Sant Celoni	http://www.santceloni.org/	12700
Sant Joan de Vilatorrada	http://www.santjoanv.org	9336
Sant Just Desvern	http://www.santjust.com	13870

Sant Pere de Ribes	http://www.santperederibes.org	23823
Sant Vicenç de Castellet	http://www.santvi.net	7008
Santa Coloma de Cervelló	www.santacolomadecervello.org	5557
Sta. Maria de Palautordera	http://www.smpalautordera.diba.es	6826
Sta. Perpètua de Mogoda	http://www.santaperpetua.diba.es	20479
Sitges	http://www.sitges.org	21377
Tiana	http://www.viladetiana.org	6519
Tona	http://www.tona.com	6072
Tordera	http://www.tordera.org	10116
Torelló	http://www.ajtorello.net	12454
Viladecavalls	http://www.viladecavalls.org	6304
Vilanova del Camí	http://www.vilanovadelcami.net	10446
Vilassar de Dalt	http://www.vilassardedalt.org	7752
Vilassar de Mar	http://www.vilassardemar.org	17721

Categoria 3 (25.000-50.000)

Barberà del Vallès	http://www.bdv.es	26902
Castelldefels	http://www.castelldefels.org	46428
Espluges de Llobregat	http://www.ajesplugues.es	45127
Gavà	http://www.gavaciutat.net	39815
Igualada	http://www.aj-igualada.net	33049
Mollet del Vallès	http://www.molletvalles.net	47270
Montcada i Reixac	http://www.montcada.org	28295
Premià de Mar	http://www.premiademar.org	26334
Ripollet	http://www.ripollet.org	30235
Sant Adrià de Besòs	http://www.sant-adria.net	31939
Sant Feliu de Llobregat	http://www.santfeliu.org	40042
Sant Joan Despí	http://www.sjdespi.com	28772
Vic	http://www.imacvic.net	32703
Vilafranca del Penedès	http://www.ajvilafranca.es	31939

Categoria 4 (>50.000)

Badalona	http://www.aj-badalona.es	205836
Barcelona	http://www.bcn.es	1503884
Cerdanyola del Vallès	http://www.cerdanyola.org	53343
Cornellà	http://www.cornellaweb.com	79979
El Prat de Llobregat	http://www.aj-elprat.es	61818
Granollers	http://www.granollers.org	53105
L'Hospitalet de Llobregat	http://www.canal-h.net	239019
Manresa	http://www.ajmanresa.org	63981
Mataró	http://www.ajmataro.org	106358
Rubí	http://www.rubiciutat.net	61159
Sabadell	http://www.sabadell.net	183788
Sant Boi de Llobregat	http://www.stboi.es	78738
Sant Cugat del Vallès	http://www.santcugatobert.net	60265
Santa Coloma de Gramenet	http://www.grame.net	112992
Terrassa	http://www.terrassa.org	173775
Vilanova i la Geltrú	http://www.vilanova.org	55063

Anàlisi qualitativa

Nom	Població
-----	----------

Categoria 1(<5.000)

Callús	1417
Castellterçol	2168
Sant Bartomeu del Grau	1141
Sant Llorenç Savall	2166
Sant Quirze de Besora	1963

Categoria 2 (5.000-25.000)

Arenys de Mar	12835
Berga	14678
Calella	13694
Canet de Mar	10778
Cubelles	7733
Malgrat de Mar	14367
Martorell	23023
Matadepera	7190
Premià de Dalt	9114
Sant Andreu de la Barca	21933
Sant Just Desvern	13870
Sant Pere de Ribes	23823
Sant Vicenç de Castellet	7008
Tiana	6519
Tordera	10116

Categoria 3 (25.000-50.000)

Castelldefels	46428
Espluges de Llobregat	45127
Gavà	39815
Igualada	33049
Sant Feliu de Llobregat	40042
Vic	32703

Categoria 4 (>50.000)

Barcelona	1503884
Cornellà de Llobregat	79979
Granollers	53105
Manresa	63981
Mataró	106358
Santa Coloma de Gramenet	112992
Terrassa	173775
Vilanova i la Geltrú	55063

2.- Fitxa per al buidat de dades dels webs municipals

TIC, Cultura i Món Local		Anàlisi de pàgines web	
Adreça de la pàgina		Web relacionada habitants: CATP ☐	
☐ Web municipal ☐ Bona pràctica Altre		Institució Breu Descripció ☐ La pàgina web disposa d'una política de privacitat de dades?	
Interfície programada en:		☐ HTML ☐ FLASH ☐ JAVA	
Contacte municipal Nom Cognoms Adreça Localitat CP c/e Tel Ext Notes Contacte		Responsable de la pàgina Nom Cognoms Adreça Localitat CP c/e Tel Ext Notes Responsable	
Observacions generals a la pàgina			

Agenda	☐ Disposa d'apartat "agenda"? Enllaç directe Funciona sobre BD?
Base de dades	Titular de la Base de Dades → Altre Titular Permet introduir activitats? → Com? → Altre Permet a l'usuari fer recerques? Permet a l'usuari inscriure's via web a acitvitats o cursos?
Items de descripció	☐ Nom de l'activitat ☐ Text de descripció ☐ Tipus d'activitat (categoria) ☐ Lloc ☐ Adreça ☐ Preu ☐ Nom Entitat organitzadora ☐ Enllaça amb informació complementària → Com? ☐ Hora ☐ Data d'Inici ☐ Data de Final ☐ Mostra localització sobre mapa? Altres
Categories de l'agenda	☐ Música/Concerts ☐ Conferències/Col·loquis/Debats ☐ Activitats Infantils/Juvenils ☐ Espectacles/Teatre/Dansa ☐ Congressos/Jornades ☐ Excursions/Viatges ☐ Cinema ☐ Festes Populars ☐ Esdeveniments Esportius ☐ Biblioteques/Llibres/Literatura ☐ Fires/Mostres/Salons ☐ Actes Diversos ☐ Exposicions ☐ Seminaris/Cursos/Tallers Altres No Categories ☐
Altres	Ofereix cartellera de cinemes comercials? Permet comprar entrades via internet? (Servicaixa...) Disposa d'un Servei d'Informació via c/e? → Permet definir perfil i periodicitat sobre formulari?
Notes Agenda	

Entitats i Món Associatiu ☐ Disposa d'apartat "entitats"? Enllaç directe Funciona sobre BD?	
Base de dades	Permet introduir o modificar dades a les entitats? → Com? → Altre Permet a l'usuari fer recerques?
Items de descripció	☐ Nom ☐ Objecte Social/Descripció ☐ Adreça ☐ Telèfon ☐ Fax ☐ e-mail ☐ Pàg Web ☐ N° socis ☐ Any constitució ☐ President ☐ Activitat/Categoria ☐ Mostra localització sobre mapa? Altres Permet accedir a informació complementària? → Com?
Internet per a entitats	Ofereix espai web a les entitats? → Com? → Altre Ofereix adreces d'e-mail? → Com es consulta el correu?
Serveis per a entitats	Ofereix un espai reservat a les entitats? → Com s'hi accedeix? Apartat de novetats i notícies d'interés per a les entitats? Enllaç directe Apartat on es descriuen els serveis oferts a les entitats? Enllaç directe ➤ ☐ Registre de l'entitat al municipi ☐ es pot realitzar online? ☐ Sol·licitud de Subvencions ☐ es pot realitzar online? ☐ Reserva d'Espais ☐ es pot realitzar online? Altres serveis Apartat amb documentació d'interés per a entitats? Enllaç directe ➤ ☐ Legislació ☐ Models d'instàncies ☐ Normatives i reglaments ☐ Bases de Subvencions Altres documents Apartat d'enllaços d'interés per a entitats? Enllaç directe
Notes Entitats	

Equipaments Culturals ☐ Disposa d'apartat equip. culturals? Enllaç directe Funciona sobre BD?	
Items de descripció	☐ Nom ☐ Adreça ☐ Telefon ☐ Fax ☐ e-mail ☐ Pàg Web ☐ Horari ☐ Descripció ☐ Activitats/Programacio Altres Permet accedir a informació complementària? → Com? Els equipaments culturals tenen la web dins del servidor del municipi? Els equipaments culturals tenen correu electrònic del municipi? Dins d'aquest apartat s'hi inclouen tant els equipaments de titularitat pública com els de titularitat privada?
Tipus d'equipaments inclosos a la web - apartats	☐ Museus Enllaç directe Presenta Oferta/Programacio? ☐ Centres Culturals Polivalents Enllaç directe Presenta Oferta/Programacio? ☐ Biblioteques Enllaç directe Permet fer recerques dins del fons? ☐ Arxius Enllaç directe Permet fer recerques dins del fons? ☐ Teatres/auditoris Enllaç directe Oferta/Programacio actualitzada? ☐ Centres d'Art i sales d'exposicions Enllaç directe Oferta/Programacio actualitzada? ☐ Cinemes No Comercials Enllaç directe Oferta/Programacio actualitzada? Altres tipus d'equipaments
Notes equipaments	

Creació i promoció artística ☐ Disposa d'apartat de creació artística? Enllaç directe	
Artistes Locals	Inclou una base de dades d'artistes locals? Els permet penjar mostres de la seva obra? S'ofereix espai web als artistes dins la pàgina de l'ajuntament? I e-mail?
Iniciatives de creació digital	L'ajuntament promou iniciatives de creació digital? Pàgina Web Iniciativa 1 Descripció Pàgina Web Iniciativa 2 Descripció
Notes creació i promoció artística	
Participació ciutadana i altres ☐ Disposa d'apartat per a la participació EnllaçDirecte	
Participació Ciutadana	Ofereix la possibilitat d'enviar opinions, propostes, queixes, etc? → Com? Disposa d'un Fòrum de debatsobre temes d'àmbit cultural? ☐ És actiu? ☐ Té Moderador? On està ubicat? L'apartat cultura disposa de sala de xat? → Com funciona? Permet enviar e-mails al regidor o responsable de Cultura? → Com?
Altres	En algun lloc es fa referència a les empreses de serveis del sector cultural presents a la localitat? ➡ Descripció
Notes participació i altres	

3.- Qüestionari per a la realització d'enquestes/full de projectes

QÜESTIONARI

ENQUESTA AJUNTAMENTS TIC I ADMINISTRACIÓ LOCAL

Institució: _____ Pàg: _____

Contacte principal

Nom: _____ Càrrec: _____
Àrea: _____
Telèfon: _____ Extensió: _____ E-mail: _____

Contacte secundari

Nom: _____ Càrrec: _____
Àrea: _____
Telèfon: _____ Extensió: _____ E-mail: _____

ASPECTES GENÈRICS DEL WEB

1. Des de quin **any** disposa el seu ajuntament de pàgina web ?
2. El web de l'ajuntament disposa d'un apartat específic de cultura? **Si** ☐ **No** ☐
Des de quin **any?**
3. La iniciativa de la creació del web municipal va sortir de l'Àrea de cultura? **Si** ☐ **No** ☐
O d'una altra àrea? **quina?**.....
4. Quin ha estat el paper de l'Àrea de Cultura en la concepció del web municipal?
Actiu ☐ **Passiu** ☐ En què va consistir la seva participació? (si actiu)
.....
5. Disposeu d'un responsable, o enllaç amb l'Àrea municipal o l'empresa externa, encarregada dels aspectes relacionats amb temàtiques culturals del web del municipi?
Si ☐ **No** ☐
Categoria professional

Funcions i tasques concretes?

Grau de dedicació (% hores mensuals)

6. Quins d'aquests elements gestiona l'Àrea de Cultura?

☐ Agenda cultural (si no, qui ho fa?)

☐ Entitats (si no, qui ho fa?)

☐ Equipaments culturals

☐ Museus; Nom?

.....
(no n'hi ha ☐; són **privats** ☐; **depenen d'una altra institució** ☐)

☐ "Centres Culturals Polivalents" o "Centres Cívics"; Nom?

.....
(no n'hi ha ☐; són **privats** ☐; **depenen d'una altra institució** ☐)

☐ Teatres; Nom?

.....
(no n'hi ha ☐; són **privats** ☐; **depenen d'una altra institució** ☐)

☐ Auditoris; Nom?

(no n'hi ha ☐; són **privats** ☐; **depenen d'una altra institució** ☐)

☐ Centres d'Art o sales d'exposicions; Nom?

.....
(no n'hi ha ☐; són **privats** ☐; **depenen d'una altra institució** ☐)

☐ Cinemes no comercials (*Cine clubs, etc*); Nom?

.....
(no n'hi ha ☐; són **privats** ☐; **depenen d'una altra institució** ☐)

☐ Biblioteques; Noms?

.....
(no n'hi ha ☐; són **privats** ☐; **depenen d'una altra institució** ☐)

☐ Arxius; Noms?

.....
(no n'hi ha ☐; són **privats** ☐; **depenen d'una altra institució** ☐)

☐ Foment de la creació i promoció artística (si no, **qui ho fa?**)

☐ Participació ciutadana (si no, **qui ho fa?**)

ESTRATÈGIA MUNICIPAL EN RELACIÓ A LES TIC

7. El seu ajuntament ha realitzat algun pla director o ha definit una política clara respecte la implantació de les TIC? **Si** ☐ **No** ☐ **Any?**

Responsable

Quin paper hi ha jugat l'àrea de cultura?
.....

8. El contingut del pla té algun eix o línia d'actuació relacionat amb aspectes culturals?

Si ☐ **No** ☐ **Quins?**

Responsable

9. I en concret des de l'Àrea de Cultura, s'ha fet algun pla director o definit una política clara respecte la implantació de les TIC? **Si** ☐ **No** ☐ **Any?**.....

10. Dins d'aquest pla de polítiques culturals el foment de l'ús de les TIC a nivell cultural:

- ☐ Es considera un objectiu prioritari
- ☐ És una de les prioritats secundàries
- ☐ Es preveu incloure-la en el futur dins del pla
- ☐ No és una prioritat

11. Dins l'Àrea de cultura hi ha alguna estratègia de foment de la cultura digital? (*net.art, literatura digital, creació digital...*) **Si** ☐ **No** ☐ **Quins?**

Preveieu tenir-la en el futur? **Si** ☐ **No** ☐

12. Disposeu d'una política de protecció de dades? **Si** ☐ **No** ☐

Com es contempla aquest problema?
.....

Preveieu plantejar-la en el futur? **Si** ☐ **No** ☐

PERSONAL I FORMACIÓ

13. Creu que el personal de l'Àrea de cultura ha rebut la formació necessària per a poder utilitzar tots els recursos i el potencial que ofereixen les TIC? **Si** ☐ **No** ☐

14. Creu que el personal de l'Àrea de cultura està prou informada sobre les possibilitats que ofereixen les TIC dins l'àmbit cultural? **Si** ☐ **No suficientment** ☐ **Gens** ☐

15. Quines creu que són les necessitats a nivell de formació de les persones que treballen dins d'aquest àmbit?
.....

16. Estaríeu interessats a participar en unes jornades de formació sobre les possibilitats que ofereixen les TIC dins l'àmbit cultural? **Si** ☐ **No** ☐

GESTIÓ INTEGRAL I PROJECTES

17. La institució disposa d'un sistema integrat de gestió per a l'Àrea de cultura que utilitzi les TIC? **Si** ☐ **No** ☐ (VEURE FULL DE PROJECTES)

Noms

18. Des de l'àrea s'estan impulsant projectes vinculats a les TIC o que recorrin parcialment a les TIC? **Si** ☐ **No** ☐ (VEURE FULL DE PROJECTES)

Noms

PREGUNTES ESPECÍFIQUES SOBRE EL WEB

AGENDA

19. L'agenda del web funciona sobre Bases de Dades? **Si** ☐ **No** ☐

20. Qui n'és el titular? (àrea de cultura, servei 010...)

21. Com es recull la informació i es realitza la tria dels actes inclosos a l'agenda del web?
.....

22. L'usuari es pot inscriure a activitats o cursos a través del web? **Si** ☐ **No** ☐

(si no) Creieu que s'hauria d'ofertar aquesta possibilitat? **Si** ☐ **No** ☐

23. L'agenda cultural o algun dels serveis o equipaments de l'àrea de cultura disposen d'un servei d'informació via correu electrònic (tramesa periòdica a través del correu electrònic de l'agenda cultural a les persones que ho hagin sol·licitat)? **Si** ☐ **No** ☐

(si no) Creieu que són útils i que seria interessant disposar-ne? **Si** ☐ **No** ☐

24. Espoden comprar entrades pels espectacles que es fan al municipi a través del web del municipi? **Si** ☐ **No** ☐ **Com?**

(si no) Creieu que s'hauria d'ofertar aquesta possibilitat? **Si** ☐ **No** ☐

ENTITATS I MÓN ASOCIATIU

25. Disposeu dins del web d'un apartat específic d'entitats? **Si** ☐ **No** ☐

26. L'apartat d'entitats funciona sobre base de dades? **Si** ☐ **No** ☐

27. Les entitats poden introduir i modificar dades? **Si** ☐ **No** ☐

(si si) Com ho fan? (via telèfon, presencialment, via mail-formulari, via password)
.....

S'ofereix a les entitats un espai de serveis específic dins del web? **Si** ☐ **No** ☐

(si si) Què inclou aquest apartat?

☐ Tràmits (inscripció al registre, reserva d'espais, sol·licitud d'ajuts)

☐ Documentació (*legislació, normatives, bases, instàncies*)

☐ Notícies d'interés per a les entitats

☐ Enllaços d'interés

28. S'ofereix espai web a les entitats dins el servidor del municipi? **Si** ☐ **No** ☐

Se'ls ajuda a dissenyar el seu web? **Si** ☐ **No** ☐ **Com?**

.....

S'ofereix a les entitats un servei de correu electrònic? **Si** ☐ **No** ☐

(si cap dels dos) Creieu que aquests dos elements s'haurien d'oferir a les entitats?

Si ☐ **No** ☐

29. Alguns dels tràmits es poden realitzar online? **Si** ☐ **No** ☐ Quins?

.....

Creieu que seria positiu oferir aquesta possibilitat? **Si** ☐ **No** ☐

EQUIPAMENTS CULTURALS

30. Disposeu d'un apartat específic d'Equipaments Culturals? **Si** ☐ **No** ☐

31. L'apartat d'equipaments funciona sobre base de dades? **Si** ☐ **No** ☐

32. El web municipal inclou també els equipaments de titularitat privada? (*Cinemes comercials o museus privats, per exemple*) **Si** ☐ **No** ☐

I els que depenen d'altres institucions? **Si** ☐ **No** ☐

33. Els equipaments municipals tenen la pàgina web dins el servidor del municipi?

Si ☐ **No** ☐ **Depèn del cas** ☐

I disposen de correu electrònic municipal? **Si** ☐ **No** ☐ **Depèn del cas** ☐

Dins la pàgina web municipal s'inclou la programació actualitzada de cada un dels equipaments? **Si** ☐ **No** ☐ **Depèn del cas** ☐

CREACIÓ I PROMOCIÓ ARTÍSTICA

34. Disposeu dins del web d'un apartat dedicat a la creació i la promoció artística local?

Si ☐ **No** ☐

Inclou una base de dades d'artistes locals? **Si** ☐ **No** ☐

Els permet penjar mostres de la seva obra? **Si** ☐ **No** ☐

(si no) Creieu que seria positiu disposar d'un espai d'aquest tipus en el futur?

Si ☐ **No** ☐

Com a ajuntament, contempleu la promoció de la creació digital? **Si** ☐ **No** ☐

35. S'ofereix espai web als artistes locals dins el servidor municipal? **Si** ☐ **No** ☐

36. Se'ls ajuda a dissenyar el seu web? **Si** ☐ **No** ☐ **Com?** (*suport tècnic, models de plantilles...*)

Se'ls ofereix correu electrònic? **Si** ☐ **No** ☐

(si no) Creieu que aquests dos elements s'haurien d'oferir als artistes? **Si** ☐ **No** ☐

PARTICIPACIÓ CIUTADANA

37. El web municipal disposa d'un fòrum específic sobre qüestions culturals?

Si ☐ **No** ☐ / **Actiu?** **Si** ☐ **No** ☐

I d'espai xat? **Si** ☐ **No** ☐ / **Actiu?** **Si** ☐ **No** ☐

(si no) Disposa, però, d'un fòrum de temes generals? **Si** ☐ **No** ☐

I d'un xat? **Si** ☐ **No** ☐

Si el forum i el xat són generalistes, s'hi tracten (encara que sigui puntualment) qüestions relacionades amb temàtiques culturals? **Si** ☐ **No** ☐

El Fòrum i el xat estan moderats per algú de l'ajuntament? **Si** ☐ **No** ☐

Àrea Càrrec

38. És possible per als ciutadans enviar missatges als responsables de les diferents àrees de l'ajuntament? **Si** ☐ **No** ☐

I en concret al responsable de cultura? **Si** ☐ **No** ☐

FULL DE PROJECTES

Institució: _____

Pàg: _____

Nom Projecte: _____

Respost per: P ☐ S ☐ Altre ☐

1. Nom del projecte..... Persona responsable.....
Càrrec / categoria
Any d'inici del projecte Any de finalització
2. Adreça web
3. Breu descripció
.....
.....
4. Com ha estat desenvolupat?
Internament ☐
externament ☐
de manera mixta ☐
5. Nom empresa/es externa/es
6. Descripció del procés d'implantació
.....
.....
.....
7. Quins són els principals problemes trobats durant aquest procés?
.....
.....
.....
8. S'ha realitzat o realitzarà alguna auditoria sobre el nivell d'impacte intern o extern?
Si ☐ **No** ☐
Quin creieu que ha estat el seu resultat a nivell de repercussió sobre el personal de l'àrea o els usuaris?
.....

.....
9. Cost de producció del projecte Cost de manteniment anual

10. Nombre de persones en plantilla i treballadors externs implicats en el projecte

.....
Perfil professional i tasques concretes dels membres de l'equip

4.- Recomanacions tècniques per a l'elaboració d'un butlletí electrònic sobre la cultura local

BUTLLETÍ

A continuació exposem una sèrie de directrius sobre la manera com cal dissenyar un butlletí i els procediments de tramesa.

Procediment d'inscripció i de recepció:

- *Inscripció*: l'usuari ha d'inscriure's voluntàriament i ha de tenir la certitud de que les seves dades no seran utilitzades amb cap altra finalitat que per a la tramesa del butlletí (a no ser que aquestes altres finalitats també s'especifiquin en el formulari d'inscripció), tal i com exigeix la *Llei Orgànica 15/1999 de Protecció de Dades de Caràcter Personal*.
- *Tramesa*: pot ser manual o automàtica, tot i que és preferible un sistema mixt que permeti una revisió dels continguts per part del gestor abans que aquesta es realitzi, de cara a evitar errades en la tramesa i en els continguts del missatge, així com afegir-ne de nous que puguin ser d'interès per a la ciutadania.
- *Adreça d'origen*: el missatge de correu que rep l'usuari ha de ser tramès des d'una adreça institucional, ser fàcilment identificable i tenir sempre el mateix format i disseny.

Estructura:

- *Assumpte*: ha d'especificar la naturalesa del missatge i identificar el seu remitent, així com el nom de la institució que el remet.
- *Encapçalament*: ha d'incloure el nom de la persona a qui s'adreça (el receptor) i la seva tria d'opcions de personalització.
- *Cos*: hi han de constar els actes de l'agenda agrupats segons la tria d'opcions temàtiques per al període cronològic concret seleccionat per l'usuari a l'hora d'indicar les seves preferències. La informació sobre aquests actes ha de ser mínima, i especificar només la data, hora nom i lloc de realització de l'activitat. És preferible que cada un d'ells tingui un enllaç a la seva fitxa completa dins del web. En cas de no poder-se oferir aquesta opció, cal que el missatge inclogui un enllaç a l'agenda especificant que en aquest lloc s'hi pot ampliar la informació.
- *Peu*: ha d'incloure l'adreça de la persona o àrea responsable del butlletí i oferir la possibilitat de donar-se'n de baixa, especificant el procediment per a realitzar-la.
- *Destacats*: pot ser positiu que el butlletí disposi d'un apartat de destacats que permeti informar d'altres elements que puguin ser del seu interès però que no necessàriament hagin estat inclosos com a actes puntuals dins l'agenda. Dins

d'aquests s'inclouria per exemple la inauguració de nous equipaments, l'oferta de nous serveis a la ciutadania o l'inici de processos de participació.

La qüestió del **format** i de l'estil és complicada. Es presenten diferents opcions, cada una amb diferents avantatges i inconvenients

- *Text pur* en codi ASCII: és el format “recomanat” per la *netiqueta* ciberespacial, però pot resultar excessivament àrid per a una línia de comunicació institucional.
- *HTML enriquit amb imatges*: té l'inconvenient de ser més voluminós (més costos de descarregar) i alguns clients de correu no l'interpretaran correctament o, fins i tot, no el mostraran.
- *HTML sense imatges*: rebaixar el pes del butlletí enviant només el codi HTML i deixant les imatges al servidor també té l'inconvenient de no deixar llegir el contingut del butlletí si no s'està connectat a Internet en aquell moment.

Pel que fa a l'**estil**, les composicions de butlletins en HTML els estils poden variar moltíssim, des del butlletí de continguts d'aspecte gairebé periodístic fins a la composició gràfica absoluta, sense pràcticament cap línia de text.

Dins d'aquesta munió de possibilitats i combinacions, és el propi ajuntament el que ha de triar la seva línia editorial i de grafisme corporatiu. En qualsevol cas, trobem adequat donar alguns apunts que poden ser interessants, de cara a aquestes qüestions d'usabilitat i sociologia dels butlletins electrònics. No es tracta d'una llista tancada ni exhaustiva, sinó de mitja dotzena de directrius a partir de les quals definir efectivament una estratègia comunicativa:

- evitar tant com sigui possible les trameses pesades, amb més de dos o tres elements gràfics.
- situar sempre les imatges *en servidor* i que la informació gràfica no sigui *troncal* o imprescindible per accedir a la informació.
- *incrustar* les indicacions i instruccions d'estil (.CSS) en el cos del butlletí, per evitar que una lectura sense connexió mostri el text sense format.
- fer un esforç de redacció de continguts, no deixar mai que un butlletí no tingui informació una mica elaborada a nivell de redacció, especialment degut a què, recordem-ho, seguim parlant de *cultura* i d'activitats culturals.
- donar sempre no només una opció per a esborrar-se de la llista de distribució, sinó també una opció –automàtica– per a recomanar-lo a una altra persona i una més que canalitzi la resposta i la participació dels receptors.
- si això últim es fa, *fer sempre alguna cosa* amb les respostes i la participació dels usuaris. Tota la participació electrònica ha de mostrar clarament quins efectes tindrà, quina visibilitat tindrà, etc. Un botó de comentaris a un butlletí no n'és excepció. Per

tant, sempre que hi hagi una opció de “comentaris” ha d’haver-hi un racó per a mostrar els “comentaris” rebuts com a resultat de la tramesa anterior.

SMS

El disseny d'un missatge per a SMS és molt més senzill que el disseny d'un butlletí. La seva funció és la de recordar la realització d'un acte rellevant de propera realització. En aquest cas, el més important és la brevetat, pel que el text només ha d'incloure la següent informació:

- Nom de la institució remitent
- Data i hora de la realització de l'acte
- Nom de l'acte
- Lloc de realització

Al final del missatge es pot incloure la referència de l'adreça electrònica o el telèfon on es pot obtenir més informació.

5.- Bibliografia

ALSINA, Pau, 2004, "Sobre art i informàtica: introducció a l'art digital", Fundació UOC, Barcelona, disponible a <http://www.uoc.edu/artnodes/cat/art/pdf/alsina0704.pdf>

BÉLIS-BERGOUIGAN, M-Claude i CARRINCAZEUX, Christophe, 2002, "Les politiques technologiques peuvent-elles être locales?", XXXVIII Colloque annuel de l'ASDARF, Trois-Rivières.

CAMPS VIDAL, Francesc, desembre 2003, "Estratègies de participació cultural", Barcelona, disponible a http://www.esigmat.com/vegga/veggadocs/participa_cultura.pdf

CARRERAS, Cèsar i altres, "Museos on-line: nuevas practicas en el mundo de la cultura", PH núm 46, *bits de cultura*, disponible a <http://www.juntadeandalucia.es/cultura/iaph/publicaciones/dossiers/dossier16/puntosdossier16.html>

CASTELLS, Manuel, 1996-1997, *La era de la información*, (3 vols.), Madrid: Alianza

CIRCLE, abril 2003, *E-culture: the european perspective. Cultural policy – Knowledge industries – Information Lag*, Actes de la Conferència de Zagreb, disponible a http://www.circle-network.org/welcome/reader_eculture.pdf

CULTURAL INTELLIGENCE, octubre 2002, *Local Authorities and Cultural Technology. A survey case studies, in the east of England*, Local Government Arts Forum i East England Arts, disponible a <http://www.audience.co.uk/Downloads/LGAF.pdf>

DIPUTACIÓ DE BARCELONA, Àrea de Cultura, 2003, "La cooperació cultural amb els petits municipis", document de treball per a la Comissió d'Estudis de la Taula de Regidors de Cultura, Àrea de Cultura de la Diputació de Barcelona, disponible a <http://www.diba.es/cerc/documents/petitsm.pdf>

DIPUTACIÓ DE BARCELONA, Àrea de Cultura, 2003, *Cultura en Xarxa. La política cultural de la Diputació de Barcelona 1995-2003*, Àrea de Cultura de la Diputació de Barcelona, disponible a <http://www.diba.es/cerc/fitxers/culturaxarxa95-03.pdf>

DIPUTACIÓ DE BARCELONA, *La incorporació de les noves tecnologies en l'Administració local*, document intern.

DIPUTACIÓ DE BARCELONA, Àrea de Govern Local, 2003, *Estudi sobre l'inventari de l'equipament informàtic dels ajuntaments de la província de Barcelona (Any 2002)*, Àrea de Govern Local de la Diputació de Barcelona, disponible a http://www.diba.es/pia/estudisPLATI/inv_2002.pdf

HARVEY, David, 1989, *The Condition of Post-Modernity*, Oxford: Basil Blackwell

Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, BOE núm. 298, de 14-12-1999, pp. 43088-43099.

MAYANS, Joan, febrer de 2003, "Comunidades Electivas. Notas sobre la virtualización de lo comunitario en tiempos de desterritorialización", IT4All (Bilbao), disponible a <http://cibersociedad.rediris.es/archivo/articulo.php?art=32>

MAYANS, Joan, octubre de 2003, "El ciberespacio, un nuevo espacio público para el desarrollo de la identidad local", III Encuentro de Telecentros y Redes de Telecentros, Peñafiel, Valladolid, disponible a <http://www.cibersociedad.net/archivo/articulo.php?art=158>

MINERVA, grup de treball núm. 5, *Handbook for quality in cultural Web sites: improving quality for citizens*, disponible a <http://www.minervaeurope.org/publications/qualitycriteria.htm>

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, disponible a <http://www.diba.es/xarxatelematica/fixers/GuiaWeb.pdf>

VELTMAN, Kim H, "Desafíos de la aplicación de las TIC al patrimonio cultural en las próximas décadas", PH núm 46, *bits de cultura*, disponible a <http://www.juntadeandalucia.es/cultura/iaph/publicaciones/dossiers/dossier16/puntosdossier16.htm>

