

Recursos virtuales y la comunidad local: el ejemplo de la Biblioteca Pública del Estado en Tarragona

Roser Lozano

Directora de la Biblioteca Pública del Estado en Tarragona

Introducción

Internet ha significado para las bibliotecas públicas un evidente impulso al desarrollo de los servicios de información local y comunitaria y a la posibilidad de generar contenidos y recursos virtuales.

La biblioteca pública desempeña una múltiple función como proveedora, generadora de servicios y de productos de información virtuales, y también organizando y haciendo circular virtualmente entre la comunidad la información generada por otros agentes sociales, culturales y económicos.

La web de la Biblioteca Pública de Tarragona (en adelante BPT), se inició en 1998 gracias a la financiación privada de la empresa Dow Chemical y a la colaboración desinteresada de la red ciudadana Tinet.

Desde sus inicios se priorizó la generación de contenidos y en concreto de recursos virtuales de información local y comunitaria para atender específicamente necesidades de nuestra comunidad local. Posteriormente se han ido añadiendo otros servicios y recursos en un crecimiento continuado hasta 2007.

Actualmente, la web está alojada en el servidor de la Generalitat de Catalunya y forma parte de su web institucional.

La evaluación y la interacción constante con nuestra comunidad ha facilitado que sea una web útil en constante transformación y renovación de contenidos.

La web de la BPT sirve para captar clientes virtuales y convertirlos en clientes reales de la biblioteca y a la inversa, la BPT trabaja a favor de la e-inclusión, creando clientes virtuales y disminuyendo la brecha digital de nuestra comunidad a través de programas específicos.

El Sistema de Gestión de Calidad certificado con ISO 9001:2000 desde febrero de 2004 incluye los servicios y recursos virtuales. Su evaluación es continua mediante indicadores específicos y existe un equipo de mejora destinado a su mejora, actualización e innovación.

Los servicios y recursos virtuales de la Biblioteca Pública de Tarragona: sus inicios

En las bibliotecas españolas nunca se desarrollaron servicios de información al estilo de los denominados Community Information Center surgidos en las bibliotecas anglosajonas en los años setenta para atender las necesidades de información derivadas de las del desarrollo de la vida cotidiana y del ejercicio de los derechos del ciudadano facilitando el desarrollo personal y social de la comunidad.

En España, los servicios de información al ciudadano se han ido creando al margen de las bibliotecas públicas.

Generalmente son las propias bibliotecas públicas las que han de hacerse un hueco y explicar el papel que pueden desarrollar en esta nueva sociedad como centros de información y conocimiento al servicio de su comunidad.

En este contexto bibliotecario nos propusimos en 1996 crear la web de la BPT, que se inauguró en mayo de 1998 gracias a la financiación de la empresa Dow Chemical y al soporte técnico de Tinet, una red ciudadana virtual que entonces tenía como objetivo principal impulsar el uso de Internet entre los ciudadanos.

Así pues, La web de la BPT surgió totalmente de la iniciativa de la BPT gracias a la financiación privada y se mantuvo así hasta 2003 que fué asumida totalmente por el Departament de Cultura de la Generalitat de Catalunya, administración gestora de la BPT. El diseño actual del web viene determinado por las directrices de la Generalitat de Catalunya.

Desde el inicio de la web en 1998, sobre todo porque dependía de la financiación de una empresa privada, teníamos claro que el éxito o fracaso de los servicios y recursos virtuales que ofrecíamos se vincularía a su utilidad y de la capacidad que tuviéramos para irnos adaptando al ritmo que cambian las necesidades de los usuarios y que la innovación tecnológica permite.

El desarrollo de servicios y recursos virtuales como línea estratégica de la BPT

La creación y mantenimiento de servicios y recursos digitales constituyó un objetivo estratégico incluido en el Plan de gestión de la BPT desde 1998 con el doble propósito de:

1. Ser útiles a los ciudadanos y por tanto crear servicios y recursos virtuales adaptados a sus necesidades y en constante cambio y transformación.
2. Mejorar la imagen y el prestigio de la biblioteca en nuestra comunidad y especialmente entre sectores como políticos, medios de comunicación, empresas... etc, es decir que los concebimos también como un instrumento para ganar visibilidad en la comunidad.

Así pues, la creación y mantenimiento de estos servicios y recursos digitales se enmarcan íntegramente en el Plan de gestión de la BPT y en el Sistema de Calidad implementado y desde su inicio se trabajan también transversalmente dentro de la línea estratégica que tiene como finalidad la creación de una imagen corporativa positiva en nuestra comunidad.

Desde el principio tuvimos en cuenta que era básico tender puentes de interrelación con los ciudadanos y con los otros agentes culturales, sociales y económicos de la comunidad, estableciendo dos canales de comunicación: uno hacia los clientes virtuales con el objetivo de incentivar el conocimiento y uso de la biblioteca pública por parte de los ciudadanos virtuales y un segundo canal a la inversa, para dar a conocer la web y sus contenidos en la propia biblioteca.

Finalmente se trabajó también intensivamente la línea estratégica destinada a formar ciudadanos en el uso de las tecnologías de la información e Internet, para disminuir la brecha digital y para crear valor añadido a los servicios presenciales de la biblioteca.

Desde 1998 pues, la web de la BPT ofrece una amplia gama de servicios y recursos virtuales dirigidos tanto a ciudadanos en general como a facilitar el uso de la biblioteca por sus usuarios desde sus domicilios.

Posteriormente, a partir de 2002 se añadió como objetivo estratégico la colaboración de la Biblioteca con la Administració Oberta de Catalunya (Cat365), <www.cat365.net> proyecto de administración en línea de las administraciones públicas de Catalunya. Actualmente en 2007 esta colaboración con la Administració Oberta de Catalunya está en fase de redefinición.

Recursos virtuales y comunidad local, una interrelación necesaria para la biblioteca pública

En el momento de planificar la generación de contenidos y recursos virtuales, la diferencia de la biblioteca pública con otras bibliotecas como son las uni-

versitarias, especializadas o escolares es la dificultad para concretar y delimitar sus clientes virtuales específicos y en consecuencia ofertar servicios, contenidos y recursos adaptados a ellos.

Por ello, la generación de contenidos virtuales por parte de la BPT se hace siempre partiendo del punto de vista de su utilidad para los ciudadanos, de la no duplicidad y de generar contenidos y recursos que ayuden a mejorar la imagen y el prestigio de la biblioteca en nuestra comunidad.

Conscientes también del amplio abanico de usuarios virtuales potenciales que teníamos, nuestra comunidad local fue considerada nuestro cliente preferente desde el principio.

Analizamos, seleccionamos y priorizamos perfiles de ciudadanos identificando sus necesidades y expectativas, para posteriormente poder elaborar servicios y contenidos útiles a través de nuestra web, que se han ido evaluando y remodelando a lo largo de estos nueve años.

Para ello ha sido prioritario el poder mantener una interacción constante con nuestros visitantes virtuales con el objetivo último de convertir al visitante en cliente y a los clientes en clientes fieles. La interrelación con el cliente, sus opiniones, sugerencias y su grado de satisfacción han sido las pautas que siempre nos han indicado la dirección correcta hacia donde poder crear nuevos servicios y remodelar los existentes.

Cuando hablamos de clientes virtuales se ha de tener en cuenta:

1. La diferencia entre visitantes de una web y los clientes para los que han sido creados los servicios y contenidos.
2. La diferencia entre “usuarios territoriales”, es decir que forman parte de la comunidad a la cual la biblioteca ofrece sus servicios y los usuarios globales, “no territoriales” que también pueden consultar esporádicamente o periódicamente la web.

Una vez realizada esta diferenciación, el segundo paso fue priorizar e identificar que tipos de clientes virtuales se iban a atender. Finalmente se determinaron sus necesidades y se lanzaron servicios específicos adaptados a ellas.

Además tuvimos que analizar el contexto, el mercado virtual de la información donde estos servicios y contenidos se incorporaron y se desarrollan actualmente. Para poder ser útiles se han de evitar duplicidades.

Crear servicios y recursos digitales dependiendo del contexto del mercado virtual de la información implica ir transformando los servicios a medida que se transforman los contenidos en el espacio virtual. Este mercado en constante y rápida transformación ha ido condicionando la evolución de los servicios y recursos virtuales que ofrecemos.

Los recursos virtuales de la BPT

Los recursos virtuales que actualmente ofrece la web de la BPT podríamos clasificarlos en los siguientes grupos:

Servicios y recursos de información local.

El Servicio de Información Local (SIL) se creó virtualmente para atender las necesidades de información útil y práctica del ciudadano (información comercial, administrativa, cultural, turística, vinculación con las administraciones locales... etc.) Este servicio contiene también el Servicio Local de Referencia destinado a contestar virtualmente cualquier consulta sobre la ciudad de Tarragona en un plazo máximo de tres días.

Este Sistema de Información Local está integrado por las informaciones y servicios generados por administraciones e instituciones de la ciudad de Tarragona hasta entonces dispersos por Internet y por los servicios e informaciones generados por la propia biblioteca cuando la laguna de información detectada en el mercado virtual de la información así lo aconsejaba. Así hemos ido elaborando numerosos recursos virtuales: guías temáticas, directorios virtuales de información, webs especializadas sobre temas de interés para el ciudadano... etc.

La finalidad del SIL es trasladar al espacio virtual la filosofía de un Servicio de información a la comunidad con el objetivo de poner a disposición del ciudadano toda la batería de recursos, informaciones y servicios generados por la comunidad. La biblioteca organiza o genera contenidos únicamente cuando es necesario.

Actualmente el SIL está en fase de revisión a cargo de un equipo de trabajo que tiene por objetivo establecer unas nuevas líneas estratégicas y mejorar su contenido.

Estas nuevas líneas estratégicas servirán para que la actualización del SIL se convierta en uno de los objetivos de calidad para 2008.

La base de datos de prensa local y comarcal (BDP).

Es una base de datos documental de texto completo que elabora y ofrece gratuitamente la BPT a través de su web y que contiene noticias de interés local publicadas en prensa, revistas y publicaciones oficiales tanto a nivel nacional como local.

Esta base de datos que permite el acceso al documento completo se creó para atender las necesidades de información de segmentos tales como medios de comunicación, administraciones, partidos políticos, sindicatos, empresas, colegios profesionales, gestorías... etc., y también es un producto muy consultado por ciudadanos en general.

Se promociona periódicamente entre estos perfiles de población en campañas específicamente adaptadas a sus necesidades concretas.

En la actualidad ofrece más de 20.000 registros bibliográficos a texto completo desde 2005. En la

carta de servicios de la BPT figura como compromiso de calidad su actualización cada 48 horas, aunque generalmente es diaria.

La información generada por la base de datos permite también elaborar periódicamente otros productos como listados bibliográficos de referencias de noticias, dossiers de prensa de acontecimientos y temas de actualidad y es la base para la elaboración de numerosas guías virtuales.

Guías temáticas y webs elaboradas por la BPT.

La BPT elabora guías sobre temas de interés para nuestra comunidad que son accesibles también a través de nuestra web. Las temáticas de estas guías son muy variadas, desde temas locales hasta guías sobre autores y personajes de la ciudad, servicios básicos a Tarragona... etc.

Algunos títulos como ejemplo son: Benvinguts a Tarragona, (Guía de bienvenida para inmigrantes y recién llegados a nuestra comunidad). La gent gran a Tarragona (guía de servicios dirigida a la tercera edad). No a la violència de gènere: Informa't (guía de servicios y recursos para mujeres maltratadas), Aprendre el català: guia bàsica (guía para el aprendizaje básico de la lengua catalana)... etc.

Por otra parte, algunos servicios de la BPT, generan contenidos que la Biblioteca transforma en recursos digitales para los ciudadanos y que se ofrecen a través de la web. Ejemplos de estos recursos virtuales son directorios de direcciones útiles, guías monográficas sobre servicios varios al ciudadano...etc.

Recursos virtuales y actividades de la BPT.

La web de la BPT también es un instrumento importante para hacer llegar a los ciudadanos todas las actividades culturales y formativas de la Biblioteca.

También todos los documentos elaborados para estas actividades se convierten también en recursos virtuales: biografías de autores, guías temáticas, selección de novedades,... etc. De esta forma, numerosas actividades culturales de la BPT se acaban convirtiendo en un recurso virtual para el ciudadano.

Un ejemplo de ello es el "Racó del cinema" (Rincón del cine). En el área de audiovisuales de la BPT se mantiene un espacio dedicado al cine donde se proponen películas de calidad y temas de actualidad tratados en el cine. Tiene además el objetivo de promocionar específicamente entre los usuarios el cine español y el cine catalán.

Con estos objetivos se elaboran guías temáticas sobre películas, actores, directores y acontecimientos varios que a su vez se convierten en recurso virtual.

Actualmente la sección presenta casi un centenar de guías virtuales, como por ejemplo: Globalització i cinema: els conflictes d'avui a través de les pel·lícules, (guía que selecciona películas sobre la globalización y los conflictos bélicos actuales) Càsting: es busca don Quixot: les adaptacions cinemàtogràfiques d'un clàssic universal (guía sobre las adaptaciones cinemato-

gráficas de El Quijote) o II República i Guerra Civil a la pantalla (guía sobre la II República y la Guerra Civil desde el punto de vista cinematográfico).

Esta recopilación de guías hace de este Racó del Cinema un recurso virtual muy consultado por nuestros ciudadanos.

También se convierte en recursos virtuales toda la documentación que se elabora para los programas de formación de usuarios y de alfabetización informacional como son los tutoriales y las guías de autoaprendizaje sobre informática, internet, ofimática... etc.

Colecciones digitalizadas de la BPT.

La BPT no mantiene programas propios de digitalización, pero colabora en proyectos de digitalización de ámbito nacional. La web de la BPT ofrece el acceso a los repositorios institucionales que acogen colecciones digitalizadas de la BPT que están integradas por sus importantes fondos patrimoniales.

Dos proyectos de digitalización en curso son la Biblioteca Virtual de Prensa Histórica y la Biblioteca Virtual del Patrimonio Bibliográfico ambos impulsados desde la Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria del Ministerio de Cultura que han tenido una amplia y satisfactoria acogida entre ciudadanos y medios de comunicación.

La Biblioteca Virtual de Prensa Histórica es un proyecto desarrollado por la Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria en colaboración con las comunidades autónomas y permite el acceso a 1.470 cabeceras de publicaciones periódicas de todo el país. A través de este proyecto, los usuarios de la BPT tienen acceso virtual a una buena parte de la colección hemerográfica local de la Biblioteca. Actualmente son ya 67 títulos de publicaciones periódicas que están accesibles.

La Biblioteca Virtual del Patrimonio Bibliográfico digitalizó durante 2006 345.000 páginas, entre las cuales se incluye la importante colección de manuscritos (siglos X-XVIII) de la BPT procedentes básicamente de los archivos cistercienses de Santes Creus y Poblet.

Recursos profesionales destinados a otras bibliotecas.

Una línea estratégica desarrollada desde el inicio de la web es hacer accesible toda la documentación interna sobre la gestión de la BPT susceptible de hacerse pública para atender con el máximo de eficacia todas las consultas que llegan. El objetivo es que cualquier biblioteca o profesional pueda acceder a este tipo de documentación y que le pueda ser útil en su actividad cotidiana.

A la vez, esta documentación hace que la gestión de la biblioteca sea totalmente transparente hacia sus ciudadanos. Así por ejemplo se puede acceder al informe sobre el Plan de Gestión 2000-2004, a los objetivos estratégicos del Plan actualmente en vigor (2005-2009), a los resultados de las encuestas de satisfacción de usuarios, a manuales de procedimiento, a documentación sobre el sistema de calidad de la BPT... etc.

Servicios virtuales para los usuarios de la BPT.

Otros servicios virtuales que se ofrecen van dirigidos a los usuarios de la BPT, con el objetivo de reforzar el uso de la biblioteca y dar como valor añadido la posibilidad de utilizar una buena parte de los servicios bibliotecarios independientemente del horario o de la distancia.

Algunos ejemplos son: servicio de préstamo virtual (a domicilio, asistencial, interbibliotecario), servicio de petición de documentos, sugerencias de nuevas adquisiciones, acceso a los catálogos y la posibilidad de realizar prórrogas, servicios varios de información bibliográfica, servicio de petición de documentos legislativos, servicio de petición de carnet de lector... etc.

El objetivo es satisfacer necesidades y expectativas que previamente habían quedado reflejadas en encuestas, es decir fidelizar clientes y facilitar el uso de la BPT salvando las barreras físicas y de horario.

La evaluación de los servicios y recursos virtuales

Conocer con detalle el comportamiento de visitantes y clientes de nuestra web facilita la toma de decisiones para readaptar y mejorar los contenidos y servicios y para mantener o expurgar los recursos virtuales que se ofrecen.

Durante 2006, consultaron nuestra web 195.494 usuarios. A través de software específico podemos saber por ejemplo de donde proceden y que uso hacen de nuestros servicios. Mucho más difícil es saber el grado de satisfacción con el uso de la web y si los servicios ofertados cumplen sus expectativas.

Para conocer el comportamiento de los visitantes de la web de la BPT contamos desde 2004 con un programa que analiza los ficheros log que genera el servidor y elabora de forma automática los informes correspondientes de una forma gráfica y sencilla pudiendo determinar los accesos, visitas, consultas y utilización de los recursos de la página web.

Este programa alojado en el servidor del Departament de Cultura y común para todo el departamento, permite segmentar los resultados por servicios y proporciona informes completos sobre los visitantes de nuestra web, pudiendo recibir la BPT información sobre los datos en tiempo on-line.

A través de los informes generados podemos analizar detalladamente cómo los visitantes navegan a través de las áreas principales de la web y podemos estudiar las tendencias de las visitas y los visitantes, conocer si tienen una reincidencia de visita o si son visitantes únicos, su frecuencia de estancia, su procedencia geográfica, las visitas realizadas en un período determinado y la duración media de cada visita.

Todas estas informaciones son muy válidas tanto para evaluar los servicios virtuales como las guías más consultadas y para marcar la estrategia a seguir en la creación y remodelación de futuros servicios y recursos.

El conocimiento y análisis de visitantes es básico para la biblioteca como organización, pero lo es mucho más saber el grado de satisfacción de sus clientes en el uso cotidiano de sus servicios virtuales.

Por ello la BPT incluye en todas sus encuestas de satisfacción alguna pregunta destinada a medir el conocimiento y el uso que los ciudadanos hacen de la web y de los servicios y recursos que se ofrecen y elabora periódicamente encuestas virtuales destinadas a perfiles concretos de posibles usuarios de nuestros servicios y contenidos.

En la encuesta realizada en mayo de 1999 entre usuarios de la biblioteca, un año después de inaugurarse la web de la biblioteca, sólo un 17,5% conocía su existencia. El 72,4% de éstos, valoraron la web como buena o muy buena. De las personas que desconocían la existencia de la página web de la BPT un 77% no tenían ningún acceso a Internet. Un 19,4% no contestaron la pregunta. (Encuesta, 1999, p. 15)

En la campaña de telemárketing de la BPT realizada en julio de 2002 entre ciudadanos de Tarragona (usuarios y no usuarios de la BPT) el porcentaje de ellos que conocen la web se sitúa también en un 17,05%. De las personas que conocen la web de la biblioteca, todas afirman ser clientes de uno o varios servicios virtuales. Los más utilizados son el acceso al catálogo (64,44%), el servicio de prórrogas de libros (26,67%) y la base de datos de prensa local y comarcal (8,89%). (Conèixer, 2002, p. 12)

En la encuesta realizada en marzo de 2004, aproximadamente la mitad de usuarios de la BPT ya conoce la existencia de la web y la utiliza habitualmente un 33,78%. El aumento exponencial de usuarios de la biblioteca que conocen y utilizan la web que se ha producido en estos dos años es consecuencia directa del esfuerzo de promoción de los servicios virtuales que hemos llevado a cabo intensivamente y también de la extensión de Internet en la vida cotidiana de los ciudadanos.

A pesar de ello, la frontera del 50% es difícil de traspasar. En la última encuesta global de la BPT, en mayo de 2005, el 52,94% no conoce todavía la web de la BPT, porcentaje menor que el 63% de 1999, pero que nos indica que hemos de continuar su promoción y difusión.

De las personas que la conocen, un 7,85% la puntúan con la nota máxima, un 18% con un 4 y un 10% con un 3. Únicamente un 7,84% la valoran negativamente. Una buena parte de los usuarios no contestan esta última pregunta.

Para fomentar el conocimiento y uso de la web de la BPT, se han emprendido estrategias de promoción de la web entre los ciudadanos que van desde anuncios en los medios de comunicación locales, folletos con información sobre los servicios virtuales que se reparten con los libros que se prestan, elaboración de versiones digitales de las guías de actualidad, la inclusión de la dirección de la web en todos los documentos e impresos de la BPT, la introducción del uso de los servicios virtuales en los contenidos de los programas de formación de usuarios dirigidos a escolares y

en los programas de alfabetización informacional dirigidos a adultos, publicitar la web en la puerta de entrada de la biblioteca, en la página de inicio de la red ciudadana TINET, entre otras acciones.

Mirando al futuro: La web de la BPT como lugar de encuentro, de aprendizaje y participación

Internet ha sido definida en numerosas ocasiones como “autopista de la información”, pero cada vez más es para los ciudadanos no únicamente una vía para acceder a información o a servicios, sino un lugar de encuentro, una comunidad en paralelo, un universo creado y sustentado por la tecnología que está generando fuertes niveles de interacción entre todos los ciudadanos.

Internet, a través de las nuevas formas de comunicación que está creando una personas, intereses y permite participar virtualmente en temas comunitarios y políticos.

La Biblioteca Pública de Tarragona, tiene para sus próximos años dos nuevas líneas estratégicas a añadir a las ya existentes en cuanto al desarrollo de servicios y recursos virtuales:

- Desarrollo de servicios y recursos digitales en colaboración y con la participación de los ciudadanos. La web 2.0 ya está ahí y a la biblioteca pública se le abre un inmenso camino por descubrir. Cada vez más, los servicios y recursos virtuales van a elaborarse en colaboración y con la participación de los ciudadanos. Los blogs están representando una auténtica revolución en las bibliotecas públicas.

En este sentido, el objetivo de la BPT no es tanto alojar blogs en su web, puesto que en el contexto de web institucional en el que se aloja es complicado, sino fomentar la colaboración activa de usuarios que a través de sus blogs colaboren en las actividades de la BPT y a la inversa, que la BPT promocio-ne estos blogs y las iniciativas que surjan como por ejemplo la propuesta reciente de creación de una red de blogs de lectores.

Otro ejemplo de interacción es el blog personal de una participante del Club de lectura de la BPT (El bloc de la Jaka) que da cabida a información y debates que se generan en los clubs de lectura de la BPT y en varias ocasiones el Club de lectura de la BPT ha acogido exposiciones y talleres sobre estos blogs literarios.

En esta línea estratégica de interrelación con el ciudadano y la comunidad se enmarca el interés en renovar la colaboración con la red ciudadana Tinnet y volver al espíritu de colaboración ciudadana que marcó el inicio de nuestra web en 1998, una vez que el reto de la integración de nuestra web en el entorno virtual del Departament de Cultura de la Generalitat de Catalunya lo podamos dar por finalizado completamente a finales de 2007.

- Participación activa en la construcción de las nuevas administraciones electrónicas.
Desde la BPT deseamos poder participar activamente en la construcción de las nuevas administraciones electrónicas (e-government) ya sea mediante la continuidad de la colaboración de la BPT con el proyecto Cat365 y/o con el Ayuntamiento de Tarragona, como administración local más próxima, desarrollando nuevos servicios y recursos virtuales.

Bibliografía

Administració Oberta de Catalunya. www.cat365.net
(Consulta 4 julio 2007)

Amorós,J.; Ontalba,J.A.;Pérez,G. (2000): La informació local o comunitària als serveis d'informació de les biblioteques públiques. En BiD, nº 4, junio 2000. (artículo en línea)
(Consulta 4 julio 2007)
<http://www.ub.es/biblio/bid/04amor2.htm>

Berbel, Genís; Capillas, Ramón (2002). Gestión de la relación con las personas en la web: VRM y CRM (artículo en línea).UOC
http://www.uoc.edu/web/esp/art/uoc/berbel_capillas0302/berbel_capillas0302.html (Consulta 4 julio 2007)

El Blog de la Jaka. "Parlant de blogs".
<http://blocs.tinet.cat/blog/el-bloc-de-la-jaka/category/32/general/2007/06/26/parlant-de-blocs...>
(Recurso virtual en línea) (Consulta 4 de julio de 2007)

Conèixer la comunitat: La campanya de telemàrqueting de la Biblioteca Pública de Tarragona. (2002) Tarragona: Biblioteca Pública.

Dominguez Sanjurjo, R.; Merlo Vega, J. A. (2001) La biblioteca pública al servicio de la comunidad. En: Las bibliotecas públicas en España: una realidad abierta. Madrid: Ministerio de Educación, Cultura y Deporte. Dirección General del Libro, Archivos y Bibliotecas: Fundación Germán Sánchez Ruipérez,. Disponible también en línea. (Consulta 20 noviembre 2003)
<http://travesia.mcu.es/EstudioFGSR/bp05.asp>

Enquesta sobre els serveis de la Biblioteca Pública de Tarragona: maig 1999. (1999). Tarragona: Biblioteca Pública de Tarragona. Documento en línea:
http://www20.gencat.cat/docs/Biblioteques/BP_Tarragona/Documents/Arxiu/telema.pdf (Consulta 4 julio 2007)

Enquesta sobre els serveis de la Biblioteca Pública de Tarragona: maig 2005. (2005). Tarragona: Biblioteca Pública de Tarragona. Documento en línea:
http://www20.gencat.cat/docs/Biblioteques/BP_Tarragona/Documents/Arxiu/enquesta.pdf
(Consulta 4 julio 2007)

Gil Rodriguez, Eva : Identidad y nuevas tecnologías: repensando las posibilidades de intervención para la transformación social. Documento en línea:
<http://usuarios.lycos.es/politicasnet/articulos/identidad.htm>
(Consulta 4 julio 2007)

Es de desear que el proyecto de colaboración de las bibliotecas públicas con la administración electrónica Cat365 vuelva a renaudarse después de mantenerse estancado estos últimos años y que se produzca el inicio de colaboración con el Ayuntamiento de Tarragona que permita que este deseo de colaboración lo pongamos entre todos en práctica.

Lara Navarra, Pablo; Martinez Usero, José Angel (2002) Del comerç electrònic a l'administració electrònica: tecnologies i metodologies per a la gestió d'informació. En : El profesional de la información. Nº 6, v.11. Disponible también en línea: <http://www.uoc.edu/dt/20227/index.html>
(Consulta 4 julio 2007)

Lozano,Roser (1999) .La biblioteca pública virtual: un servei públic per als ciutadans del segle XXI. En: 7es. Jornades Catalanes de Documentació. Barcelona: Col.legi Oficial de Bibliotecaris-Documentalistes de Catalunya,p.249-256.

Lozano, Roser (1999). Introducción a la Biblioteca Pública Virtual: una nueva biblioteca para una nueva sociedad. En: Revista Educación y Biblioteca, nº 106, noviembre, 1999

Lozano, Roser (2002). El servicio de información a la comunidad. En: Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas (1º: 2002: Valencia). La biblioteca pública, portal de la sociedad de la información: actas. Madrid: Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, p. 447-450. Disponible también en línea. (Consulta 4 julio 2007) http://www.mcu.es/lab/bibliote/travesia_actas/pdf/for_449.pdf

Lozano, Roser (2004). Clientes virtuales y comunidad local. Reflexiones desde una biblioteca pública. Ponencia presentada a la IFLA Pre-Conferencia M&M Sao Paulo, agosto 2004. Disponible en internet:
<http://www.eca.usp.br/iflamkt/Trabalhos/PDF/trabalho24.pdf> (Consulta 4 julio 2007)

Lozano, Roser (2006). La biblioteca pública del siglo XXI: atendiendo clientes, movilizandolos personas. Gijón: Trea.

Manifiesto sobre Internet de la IFLA/IFLA/FAIFE (2002). Documento en línea: <http://www.ifla.org/III/misc/im-s.htm>
(Consulta 4 julio 2007)

Saumell i Calaf, Dolors (2002). Tecnologías de la información y especialización en bibliotecas públicas: el Sistema de Información Local de la Biblioteca Pública de Tarragona. . En: Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas (1º: 2002: Valencia). La biblioteca pública, portal de la sociedad de la información: actas. Madrid: Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, p. 128-134. Disponible en Internet: http://travesia.mcu.es/documentos/actas/com_128.pdf (Consulta 4 de julio 2007)

Tinet. La xarxa dels ciutadans de les comarques de Tarragona .www.tinet.cat (Consulta 4 de julio 2007)