



# Mòdul 10 Windows: Interactuar a la web

Curs d'Alfabetització Tecnològica  
Ordinador Pràctic v2

Programa de formació per a les Biblioteques Públiques de Catalunya



Aquest material està sota llicència Creative Commons Reconeixement-no comercial 2.5 Genèric / Abril 2009



# Windows Pràctic

---



## Mòdul 10: Interactuar a la web

Fitxa 1000: Introducció

Fitxa 1001: Finestres digitals: adéu a les cues?

Fitxa 1002: Provem alguns tràmits

Fitxa 1003: La nostra identitat al món digital

Fitxa 1004: Certificat digital

Fitxa 1005: Identificació electrònica

Fitxa 1006: Signatura electrònica

Fitxa 1007: La teva opinió importa

Fitxa 1008: Comprant a la botiga més gran del món

Fitxa 1009: El sentit comú, la millor eina

Fitxa 1010: Si no sabem què fer amb els nostres diners.. o amb les nostres coses velles

Fitxa 1011: Anem de viatge

Fitxa 1012: L'agència de viatges a casa

Fitxa 1013: Els serveis de la biblioteca a Internet

Fitxa 1014: Per saber-ne més



# Fitxa 1000

## Introducció

Internet obre unes enormes possibilitats en la gestió de tot tipus de tràmits ja siguin relacionats amb l'administració o amb el nostre temps d'oci. De fet l'any 2010 és clau pel naixement de l'anomenada **E-Administració** o **Administració electrònica** ja que s'està fent un esforç d'inversió i d'infraestructura per tal que molts dels tràmits i gestions que fins ara hem hagut de fer a través d'una finestra i suportant llargues cues, siguin molt més àgils i ràpids encara que estiguem a quilòmetres de distància i asseguts davant del nostre ordinador, sense horaris i sense tanta paperassa.

Al cap i la fi les TIC ens han d'ajudar a tenir una vida més fàcil, oi?

Al llarg d'aquest mòdul veurem alguns tràmits que ja són operatius i que no necessiten requeriments especials, com ara un **certificat digital** (que és imprescindible en tràmits on s'ha de validar qui som) i altres també útils però menys seriosos, relacionats amb el nostre temps lliure.



Sabem que moltes persones viuen amb desconfiança la tramesa de dades personals i/o bancàries a través de la xarxa. Si bé encara no hi ha cap sistema informàtic que sigui 100% segur, hem de pensar que cada vegada hi ha més avenços en aquest sentit i que, per tant, podem interactuar a Internet amb total confiança, encara que amb prudència i sentit comú.

En aquest sentit serà fonamental **tenir el nostre ordinador correctament protegit** amb les actualitzacions de seguretat al dia i un sistema antivirus i de protecció d'Internet que el protegeixi de diferents amenaces. També és interessant disposar d'una **màquina virtual de Java** correctament instal·lada al nostre PC. Si no esteu segurs de si la teniu ja podeu aconseguir-la a l'enllaç següent: <http://java.com/es/download/>

# Fitxa 1001

## Finestretes digitals: adéu a les cues?

A dia d'avui seria arriscat pensar que ens hem d'oblidar de les cues. Encara queda molt per fer i **no tots els ajuntaments ni totes les administracions es troben en el mateix nivell d'implantació de serveis i de gestions digitals**. L'oferta és variada i desigual i, per tant, hi ha tràmits que durant algun temps encara haurem de realitzar de forma presencial.

En aquesta fitxa ens centrarem en alguns del tràmits que podem realitzar a través del **web de l'Ajuntament de Barcelona**, mostrarem algunes possibilitats i sobretot obrirem la vostra curiositat perquè comenceu a explorar aquest món.



Cal tenir activades les cookies  
[Què són les cookies?](#)

La teva selecció serà recordada per a futures visites al Portal de Tràmits

### ciutadans »

Un espai per a tots els ciutadans de Barcelona que facin tràmits amb l'Ajuntament

#### Tràmits destacats

- » [Inscripció o comunicació d'un canvi de domicili al Padró d'habitants](#)
- » [Volant de residència del padró d'habitants de Barcelona](#)

[+ tràmits per a ciutadans](#)

### empreses i professionals »

Un espai per fer les gestions de les empreses i dels professionals autònoms de Barcelona

#### Tràmits destacats

- » [Autoliquidació de l'impost sobre l'increment de valor del terreny de naturalesa urbana \(Plusvàlua\)](#)
- » [Consulta dels permisos per fer obres: llicència, comunicat, assabentat o autorització per a actuacions d'urgència](#)
- » [Informació dels permisos per iniciar una activitat o una instal·lació: llicència, comunicació o autorització](#)

Com podem veure a la imatge anterior, els tràmits es classifiquen inicialment entre si van adreçats a **ciutadans o a empreses i professionals**, i en cada cas s'especifiquen que ens interessa podem veure els tràmits organitzats per **temes** o bé per **fets vitals**.

A més a més, s'inclou l'eina "**la carpeta del ciutadà**" on podreu comprovar diferents **informacions personals** tal i com estan registrades a l'ajuntament i l'**estat de determinats tràmits**. Per poder accedir a aquesta funcionalitat cal demanar una identificació prèviament i de forma presencial.

En el nostre cas si volem veure el **llistat complet dels tràmits** que s'ofereixen actualment farem clic [aquí](#).

En el moment de confeccionar aquest manual els més demanats eren:

- Domiciliació bancària de l'IBI i l'IVTM.
- Pagament de l'IBI i l'IVTM amb targeta de crèdit.
- Consulta dels permisos per fer obres.
- Inscripció al padró d'habitants.
- Volant de residència.
- Volant de convivència.
- Certificat de pagament de tributs.

Per saber-ne més i si estem cansats o cansades de llegir, podem accedir a diferents demostracions de les funcionalitats del portal de l'Ajuntament, amb petites explicacions en vídeo dels tràmits i de l'organització de la web fent un clic [aquí](#).

---

## Fitxa 1002

---

### Provem alguns tràmits

Ara que ja hem consultat el web de l'Ajuntament de Barcelona, **us proposem que provem a fer alguns tràmits per tal que puguem comprovar el seu funcionament. Naturalment no caldrà enviar les dades que emplenem perquè només estem practicant.**

#### **Localitzem i seleccionem els tràmits següents:**

- Domiciliació bancària de tributs municipals.
- Inscripció o comunicació d'un canvi de domicili al Padró d'habitants.
- Carnet de vacunació infantil: sol·licitud de duplicat.
- Alta de la targeta rosa per a majors de 60 anys.
- Inscripció d'una unió civil.

Recordem que abans d'iniciar qualsevol tràmit hi ha unes indicacions sobre qui els pot fer, la documentació necessària i altres consideracions que és important llegir atentament per no perdre el temps descobrint que no podem finalitzar el procés.

D'altra banda, hi ha gestions que requereixen un certificat digital sense el qual no podrem fer res.

---



## Fitxa 1003

---

### La nostra identitat al món digital

Disposar de noves opcions i tecnologies per poder millorar l'accés a les gestions no serviria de res si no van acompanyades de **mesures de seguretat que garanteixin la identitat de la persona que les fa.**

Malgrat és impossible garantir al 100% la seguretat de cap transacció digital, s'està fent un gran esforç en disposar de tecnologies que facin molt difícil la suplantació d'identitat: encriptació de dades, connexions segures, codis de xifratge són termes relacionats amb la seguretat informàtica i que permeten que la nostra privacitat estigui assegurada així com els nostres diners en aquelles transaccions a les quals, per exemple, facilitem dades bancàries.

**Però, quins documents garanteixen la nostra identitat digital al món d'Internet?** Veiem algunes definicions extretes del web de l'Ajuntament de Barcelona:

- Certificat digital.
  - Identificació electrònica.
  - Signatura electrònica.
-

# Fitxa 1004

## Certificat digital

Identifica electrònicament una persona.

'És com fer-se un DNI per a navegar per Internet'.

### Què és?

És un **fitxer electrònic** que es pot emmagatzemar al navegador del propi ordinador, en una memòria USB, en un CD o bé en un xip integrat en una targeta, com per exemple el **DNI electrònic**.

Per accedir al certificat digital s'ha de fer a través d'un **PIN**, un número secret que només coneix el propietari (com el PIN del mòbil).

Per fer ús del DNI electrònic cal comptar amb determinats elements hardware i software, que ens permetran l'accés al xip de la targeta i l'accés als seus continguts. Per a més informació consulteu com fer servir el DNI electrònic.



### Què permet?

Permet garantir la identitat d'una persona a Internet. Qui disposi d'un certificat digital podrà identificar-se (vegeu Identificació electrònica) i signar documents (vegeu Signatura electrònica) de forma segura i amb validesa legal.

### Com es pot obtenir?

El certificat digital s'ha de sol·licitar a una **Autoritat de Certificació** reconeguda que, després de verificar les dades personals proporcionades per la persona sol·licitant, emetrà el certificat.

En el cas particular del DNI electrònic es podrà sol·licitar a les oficines d'expedició del DNI.

---

# Fitxa 1005

---

## Identificació electrònica

Serveix per identificar-se en mitjans en línia.

“És com ensenyar el DNI.”

### Què és?

La identificació electrònica és una acció voluntària del ciutadà que necessita confirmar la seva identitat per realitzar determinades accions. Per poder identificar-se electrònicament cal disposar d'un **certificat digital**.

### Què permet?

La identificació electrònica permet accedir de forma segura a informació personal i a continguts restringits.

### Com es pot obtenir?

Per poder identificar-se electrònicament cal disposar d'un certificat digital que s'ha de sol·licitar a una Autoritat de Certificació reconeguda que, després de verificar les dades personals proporcionades per la persona sol·licitant, emetrà el certificat.

---

# Fitxa 1006

---

## Signatura Electrònica

Serveix per signar electrònicament un document.

'És la manera de firmar els documents electrònics.'

### Què és?

La signatura electrònica és una acció voluntària i identificadora del signant. Qui signa un document certifica que n'és l'autor i que n'aprova el contingut. Per poder signar electrònicament cal disposar d'un certificat digital. La relació entre certificat digital i signatura electrònica és semblant a la que hi ha entre un DNI i el fet de signar a mà cada vegada que es necessita.



### Què permet?

Permet signar electrònicament sol·licituds i altres documents garantint la identitat del seu autor i la integritat del seu contingut. Sempre es podrà comprovar que el document signat no ha estat modificat posteriorment a la signatura del mateix.

### Com es pot obtenir?

Per poder signar documents electrònicament cal disposar d'un certificat digital que s'ha de sol·licitar a una Autoritat de Certificació reconeguda que, després de verificar les dades personals proporcionades per la persona sol·licitant, emetrà el certificat.

## Fitxa 1007

---

### La teva opinió importa

Les noves formes de comunicació que ofereix la web ens permeten deixar els nostres pensaments i fer arribar les nostres propostes i crítiques als responsables polítics i socials del nostre entorn. Naturalment, aquests canals de comunicació han de ser bidireccionals i no és suficient que puguem dir la nostra si després ningú ens llegeix, però constitueixen un gran avenç per poder implicar-nos en la construcció d'una societat millor.

La web de Sant Boi, la meva ciutat, incorpora un espai anomenat "**T'escoltem**" per poder aportar les nostres opinions i valoracions segons diferents apartats que classifiquen la temàtica del nostre missatge. Pots fer una ullada [aquí](#).

**T'invitem a visitar el web del teu ajuntament i busquis espais semblants i, de pas, aprofitis per fer alguna proposta de millora del teu entorn!**

---

## Fitxa 1008

---

### Comprant a la botiga més gran del món

Fins fa no gaire, les compres que podies realitzar es limitaven als productes que t'oferien les botigues i els magatzems del teu entorn. També podies aprofitar algun viatge propi o d'algun amic per encarregar alguna cosa però la veritat és que estaves força limitat.

Avui dia, amb el creixement d'Internet, és possible accedir pràcticament a qualsevol producte sempre i quan la butxaca ho permeti: discos d'un artista desconegut al nostre país, taronges ecològiques d'alta qualitat, peces de roba que només es venen al Japó o qualsevol cosa que pugueu imaginar.



I l'avantatge no és només accedir a productes que no estan al nostre abast, sinó que moltes vegades comprar en un altre país permet que et beneficiïs de millors preus que els que podem obtenir a prop de casa.

I per aquells de vosaltres que les compres per Internet no us donen confiança, sapigheu que és més segur fer això que donar la vostra targeta de crèdit al cambrer d'un restaurant.

# Fitxa 1009

## El sentit comú, la millor eina

Sí, ho sabem, és cert que existeixen milers de pàgines fraudulentas que intenten estafar-nos, però tenint en compte alguns consells estarem assegurant la nostra compra i els nostres estalvis. Aquí en teniu alguns:

### 1. Identifiquem els llocs segurs:

El sentit comú juga un paper molt important, haurem de procurar realitzar compres en llocs coneguts i que siguin de confiança. Hem de sospitar, per exemple, de totes aquelles pàgines que presentin errors ortogràfics i preus extremadament baixos. D'altra banda el lloc ha d'incloure **tecnologia SSL**, això permet que la informació confidencial que introduïm sigui enviada per la xarxa fins al destí de forma segura. Per identificar aquesta tecnologia haurem d'observar la barra d'adreces abans d'introduir les nostres dades, on l'URL ha de començar amb **https://**, on la "s" significa que la connexió és segura.



D'altra banda, la majoria de llocs seriosos no ens permetran fer la compra directament sinó que prèviament demanaran que ens registrem creant una fitxa d'usuari amb les nostres dades.

### 2. Mai responguem al correu brossa o SPAM

Desconfiem de les ofertes que ens arribin per correu i **mai iniciem una compra seguint un enllaç** des d'allà. D'altra banda, mai responguem a un correu amb informació sensible com ara **contrasenyes o un número de targeta de crèdit o compte bancari**.

### 3. Introduïm només la informació necessària

Generalment els formularis inclouen diferents camps que han de ser emplenats obligatòriament, i altres que són opcionals. Aquests últims són



utilitzats amb finalitats comercials però tinguem en compte que un venedor legítim no ens demanarà dades com el nom de la nostra mascota o qualsevol altra resposta relacionada amb la informació que les entitats bancàries poden fer servir per verificar la nostra identitat.

#### **4. Números virtuals i targetes especials**

Algunes companyies de targetes de crèdit ofereixen **números virtuals**, és a dir, un número temporal que serveix per realitzar una compra en un sol lloc web. Generalment no es cobra res per aquest servei i els números es poden obtenir de forma en línia sense grans complicacions.

D'altra banda, la majoria d'entitats proporcionen una targeta exclusiva per realitzar compres per Internet, aquesta es carrega amb saldo des del web oficial del banc i, per tant, si durant una compra som víctimes d'algun tipus de frau com el **phishing** (una tècnica que consisteix en robar les nostres dades personals a través d'un entorn en línia fals), no ens podran robar més que el que tinguem en aquesta targeta especial.



Existeixen moltes altres possibilitats com la validació de la compra a través d'un missatge de confirmació que ens arriba al mòbil a través d'un SMS, i targetes que van acompanyades d'una taula de codis que hem de fer servir en cada compra que fem.

**El millor consell és que parlem amb el nostre banc per tal que ens pugui oferir la millor opció per a nosaltres.**

#### **5. Busquem informació sobre la pàgina abans de realitzar la compra**

Fem servir Google per detectar problemes d'algun tipus com un deficient servei al client, o qualsevol altre tipus de queixes que hagin deixat els clients. També informem-nos sobre el procés de compra:

- Podem fer una cancel·lació després d'haver fet la comanda?
- Si el producte és defectuós el podem canviar? On?
- L'enviament és gratuït?

- Hem d'anar a buscar nosaltres el producte o ens el porten a casa?
- Quan de temps haurem d'esperar?
- Té garantia? Quin temps?

Convé tenir present cada pas del procés de compra i si cal, trucar l'empresa o comunicar per correu per obtenir informació detallada. Un bon costum és posar-nos-hi en contacte amb ells encara que sigui per e-mail, abans de fer la compra, per comprovar si ens responen i, per tant, el servei d'atenció al client és l'adequat.

## **6. Imprimim o dessem al disc dur el comprovant**

Al final de cada procés de compra és genera un document resum amb totes les dades i un número que l'identifica. És important que el dessem al disc o millor encara que el puguem imprimir per poder reclamar en cas de qualsevol incidència.

## **7. Realitzem la teva compra des d'un PC segur**

Un PC infectat amb **virus o troians** pot mostrar pàgines fraudulentessense que nosaltres ho detectem (phishing) i, fins i tot, poden estar recopilant informació personal i confidencial i enviant-la a algú a través de la nostra connexió a Internet. Per evitar aquests problemes, fem servir versions actualitzades del navegador i assegurem-nos de tenir el sistema operatiu actualitzat i protegit mitjançant una solució de seguretat que inclogui antivirus, antispyware, tallafocs, antispam i tots els "anti" que puguem.

**Comprar per Internet és segur i té grans avantatges... però recordem fer servir el sentit comú com si estiguéssim realitzant la compra personalment i de forma presencial.**

---

## Fitxa 1010

---

### Si no sabem que fer amb els nostres diners.. o amb les nostres coses velles

El lloc de subhastes més gran a Internet és Ebay.

El funcionament d'Ebay és molt senzill. Primer ens hem de **registrar** introduint les nostres dades en un formulari i, a partir d'aquí, podrem comprar i/o posar a la venda les nostres coses.

#### Comprant

Per comprar, un cop hem trobat el producte que ens interessa veurem que hi ha un preu de sortida i un temps de posada a la venda durant el qual els possibles compradors, nosaltres inclosos, tenim marge per anar licitant pel producte. Finalment, l'usuari que hagi fet la millor oferta el guanya i el rep a casa seva segons les condicions expressades pel venedor, que tant pot ser un particular com un establiment comercial. Després de cada compra i de cada venda, el venedor i el comprador hauran de **valorar la transacció**, i la valoració quedarà registrada per als altres usuaris.



#### Venent

Per vendre haurem d'emplenar la fitxa del producte detallant-ne les característiques, el preu de sortida, el temps de venda i incloent fotos perquè la gent pugui veure'n l'estat. També hem de concretar la forma de pagament i d'enviament. Si passat el temps de venda, ningú ha mostrat interès sempre podrem tornar-lo a posar en venda i modificar alguna de les característiques.

A Ebay (i no tinc comissió) podreu trobar pràcticament qualsevol cosa i la veritat és que no són habituals els fraus, atès que el funcionament de la companyia es regeix per normes molt estrictes. A més a més, cada venedor té una **puntuació de la qualitat** que li han anat otorgant els diferents compradors que ha tingut, la qual cosa és un magnífic indicador de si val la pena comprar-li alguna cosa o no. Donat que podem comprar a qualsevol part del món les nostres possibilitats augmentaran si podem comunicar-nos en anglès.

#### Fem un tomb per [Ebay](#)?

---

# Fitxa 1011

## Anem de viatge

En aquesta fitxa veurem un servei molt utilitzat a Internet: la possibilitat de **calcular rutes per fer viatges**. Existeixen nombroses webs que ens permetran, de forma senzilla i gratuïta, calcular el temps que trigarem fins al nostre destí, la distància, els camins possibles, etc.

Marxem!

1. Localitzem a través d'un buscador com Google qualsevol de les pàgines que ofereixen càlculs de ruta per carretera i accedim-hi. Alguns exemples:

[www.guiacamps.es](http://www.guiacamps.es)

[www.guiarepsol.es](http://www.guiarepsol.es)

[www.google.es/maps](http://www.google.es/maps)

[www.mappy.com](http://www.mappy.com)

2. Quan ja estiguem a la pàgina de consulta de rutes, **localitzem el botó o l'enllaç que ens permeti calcular les dades de la ruta** (per exemple: rutes, calcula la teva ruta, calcula l'itinerari, etc.)



3. És habitual que ens sol·liciti les **dades d'origen i destí** del viatge. Primer hem d'introduir els camps de país i localitat d'origen així com les dades del país i localitat on volem anar. Aquests camps són imprescindibles per realitzar el càlcul de la ruta. Si, a més, emplenem els camps de carrer, el número i el codi postal, la resposta serà encara més exacta i completa.



The image shows a web form for calculating routes. It has a green header with the text 'Calcula tu ruta online' and a car icon. Below the header, there are two main sections: 'ORIGEN' and 'DESTINO'. Each section contains four input fields: 'País' (Country), 'Localitat' (City), 'Calle y número' (Street and number), and 'Código postal' (Postal code). A red button labeled 'CALCULAR RUTA' is located at the bottom right of the form.

4. Una vegada introduïdes les dades principals d'origen i destí fem clic al botó que permet iniciar el **càlcul de la ruta**.

5. A continuació ofereix l'opció d'escollir una sèrie de preferències per realitzar el càlcul de la forma més aproximada possible. Podem desitjar

evitar els peatges, per exemple, o buscar el camí més ràpid, o saber el temps que farà.

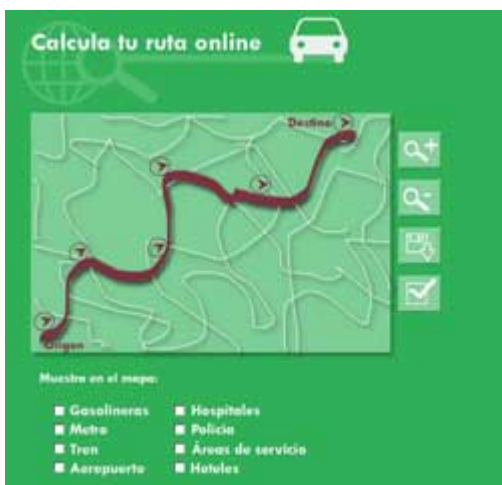


6. Una vegada tinguem tots els camps amb totes les variables necessàries, és el moment que la pàgina calculi la millor ruta pel teu viatge. Fem clic a la part inferior de la pàgina, on posa **Calcular Ruta**. Potser trigarà una miqueta. Pacència!

Enhorabona, ja tens la teva ruta muntada! Segurament apareixerà un mapa amb el recorregut dibuixat i també l'explicació de l'itinerari pas a pas.

Normalment el mapa disposa d'una sèrie d'opcions que poden resultar interessants:

- desar el mapa (per si hi volem tornar).
- Imprimir el mapa amb l'itinerari.
- Fer zoom per apropar o allunyar determinades zones.
- Incorporar serveis que vulguem destacar (aeroports, benzineres, farmàcies, etc.)



Acompanyant el mapa trobem un informe de l'itinerari que mostra de forma

detallada dades com per exemple:

- origen i destinació,
- durada del viatge,
- distància entre origen i destinació,
- càlcul de la tarifa (amb consum i peatges),
- diferents serveis (meteorologia, benzineres, restaurants..).

Aquest informe el podem imprimir per tenir-lo a mà una vegada iniciem el camí.

# Fitxa 1012

## L'agència de viatges a casa

Marxem de vacances.. ens ho hem guanyat amb tanta feina, no? I per fer-ho **simularem el procés de reserva en línia** a través d'un portal, [www.muchoviaje.com](http://www.muchoviaje.com), que es dedica a oferir serveis de viatges, vols, creuers, i espectacles.

Comencem!

1. Anem a la pàgina de [www.muchoviaje.com](http://www.muchoviaje.com) mitjançant el navegador d'Internet.



2. Primer, hem de trobar el que busquem, si és un vol, un hotel o alguna oferta, totes les reserves funcionen de la mateixa manera; com a exemple farem la simulació d'unes **vacances a Amsterdam durant una setmana**.

Per a qualsevol viatge, el primer que hem de tenir clar és el **transport**, així que farem la **reserva del vol** emplenant els camps que ens sol·liciten, per això farem clic a la pestanya **"Vol"** i quan haurem acabat clicarem a **"Buscar"**.



D'acord amb els resultats obtinguts potser hauríem de modificar les dates previstes, a causa de la **disponibilitat**.

3. Passat un temps ens apareixerà una finestra amb un llistat corresponent

a la nostra recerca, amb més d'una alternativa en horaris i preus. Haurem de triar la que més ens agradi, podem també aprofitar l'oferta de l'hotel que la pàgina ens ofereix. Per seleccionar l'alternativa que volem, hem de clicar el botó **"Reservar"**.

4. Ens apareixerà una pantalla amb tota la informació del vol, ara només restaria comprar el bitllet fent clic al botó **"Iniciar compra"**.



5. Haurem d'ingressar les **dades dels passatgers i de contacte**, en aquest procés formalitzarem la compra del bitllet. A l'apartat observacions, si cal, haurem d'escriure alguna nota que sigui important destacar a l'hora de volar.



6. Com a últim pas per concretar la compra haurem de seleccionar amb quina targeta de crèdit pagarem el bitllet d'avió. Després d'això fem clic a **"confirmar compra"**. Fet això ens arribarà un **correu electrònic** amb tota la relació de dades de la nostra compra.

**Caldrà imprimir qualsevol document en el moment en què l'ordinador ho indiqui atès que serà el comprovant que haurem de presentar en el moment d'iniciar el nostre viatge a l'aeroport.**

Una vegada realitzada la compra del bitllet haurem de fer el mateix amb l'hotel amb un procés molt similar al que hem seguit per a la compra del bitllet d'avió, emplenant els formularis corresponents i, per últim, realitzant el pagament.



The image shows a screenshot of a flight booking website. At the top, it says 'CONSULTA DE VUELOS' and 'Introduce los datos de los pasajeros y de contacto (paso 1)'. Below this, there are several input fields for flight details, including 'Origen', 'Destino', 'Fecha de salida', and 'Fecha de llegada'. There is also a section for 'Datos de los pasajeros' with fields for 'Nombre y Apellido', 'Sexo', 'Fecha de nacimiento', 'Documento de identidad', and 'Pasaporte'. A note below this section says 'Datos de contacto: Te avisaremos por correo electrónico la confirmación de tu reserva así como cualquier actualización; recomendamos introducir un contacto adicional'. There is also a section for 'Modo de entrega de los billetes' and a final 'Observaciones (opcionales)' field. A yellow button is visible at the bottom right of the form.

**Una altra possibilitat és que triem l'opció Vol + Hotel que ens permetrà fer la nostra reserva en un sol pas.**

## **Recordeu:**

- Per realitzar la reserva en línia és necessari disposar d'una **targeta de crèdit o dèbit** i un **conte de correu electrònic**.
  - Atenció a les condicions de **devolució del bitllet** si no volem tenir sorpreses d'última hora.
  - Atenció a la **documentació necessària** que s'ha d'aportar en arribar a l'aeroport.
  - És possible que els **preus** canviïn d'un dia per l'altre ja que canvien en funció de la disponibilitat i hi ha molta gent que fa servir aquests serveis.
-

# Fitxa 1013

## Els serveis de la biblioteca a Internet

T'has plantejat alguna vegada muntar un taller per a explicar als usuaris de la teva biblioteca el que poden fer a través del web?

Potser desconeixen que poden fer coses tan habituals com buscar un títol o el seu estat de préstec, sol·licitar el carnet, o renovar el préstec d'un llibre, reservar un ordinador...

The screenshot shows the website for the 'Gerència de Serveis de Biblioteques' (Library Services Management). The header includes the logo of the Diputació de Barcelona and the 'Xarxa de municipis' (Network of municipalities). Navigation tabs include 'LA DIPUTACIÓ', 'VIURE', 'TREBALLAR', 'MUNICIPIES', 'AGENDA DB', 'CERCAR', and 'ACCÉS XTPB'. Below the header, there are links for 'catàleg col·lectiu', 'chilias.catàleg infantil', 'novetats', 'espai d'opinió', 'publicacions', and a search bar. A banner image shows a library interior with the text 'biblioteca municipal'. The main content area is divided into four columns: 'TREBALL EN XARXA', 'BIBLIOTEQUES', 'BIBLIOTECA ELECTRÒNICA', and 'GESTIONS EN LÍNIA'. The 'TREBALL EN XARXA' column lists 'Qui som', 'Què fem', 'Serveis a biblioteques de nova creació', 'Serveis a les biblioteques de la Xarxa', 'Xarxa de bibliobusos', 'Centre de Recursos', 'Publicacions', and 'Dades estadístiques de la Xarxa'. The 'BIBLIOTEQUES' column lists 'Guia', 'Per municipis', 'Per comarques', 'Bibliobusos', 'Biblioaccessos', 'Serveis', 'Carnet', 'Dades estadístiques', and 'Projectes i programes'. The 'BIBLIOTECA ELECTRÒNICA' column lists 'Catàleg col·lectiu', 'Catàleg infantil chilias', 'Recursos electrònics', 'Selecció de webs', 'Cercador d'Informació Diaris Oficials', 'Bases de dades electròniques', 'Fons locals digitalitzats', and 'Dossiers i guies de lectura temàtiques'. The 'GESTIONS EN LÍNIA' column lists 'Sol·licitud del carnet', 'Accés a les dades d'usuari', 'Renovacions', 'Reserva documents', and 'Reserva ordinadors'. There is also an 'AGENDA' section with 'Activitats' and 'Inauguracions'. At the bottom right, contact information for the 'Gerència de Serveis de Biblioteques' is provided: 'Comte d'Urgell, 187', 'T. 934 022 545', 'F. 934 022 488', and 'e-mail'.

Animeu-vos i **penseu com podríeu plantejar aquest taller.**

# Fitxa 1014

---

## Per saber-ne més

Al següent enllaç trobaràs una llista de tràmits i gestions en línia classificats per temàtiques i fitxes pràctiques perquè puguis practicar com es fan o perquè els puguis oferir als usuaris de la biblioteca.

**Què pots fer a Internet: guia pràctica d'ús d'Internet:**

<http://www.telecentros.es/servicios/guia-practica/internet/> (en castellà).

---