

Les Administracions Públiques en la Societat de la Informació i del Coneixement

Ernest Maragall i Mira / Regidor President de la Comissió de Presidència i Hisenda de l'Ajuntament de Barcelona (<http://www.bcn.es>)

Teresa Serra i Majem / Diputada pel grup Socialistes-Ciutadans pel Canvi al Parlament de Catalunya. Presidenta de la Comissió de la Societat de la Informació (<http://www.pelcanvi.org>)

L'adveniment de la Societat de la Informació comporta noves oportunitats per al benestar social, però també nous riscos de desigualtats, amb els consegüents perills per a la cohesió a la que aspiren les societats europees.

L'estratègia europea es basa en la constatació de que si només una economia competitiva que garanteixi el creixement sostingut pot permetre polítiques redistributives per assegurar el benestar social, també és cert que una societat cohesionada i sense exclusió social proporciona les millors condicions per a un creixement estable.

Com diu Manuel Castells, a principis d'aquest segle s'observa en tots els països un procés de difusió de les TIC i, especialment, d'Internet en el sector públic. Apareixen nous usos de utilitat social, i cada vegada més, un interès creixent dels ciutadans i ciutadanes en la utilització i la aplicació de les TIC per resoldre els assumptes propis de la seva vida quotidiana. En aquest sentit podem parlar de tràmits administratius, consulta d'informació pública, e-learning, salut, espais de lleure i turisme i participació en les decisions d'àmbit públic i que els afecten especialment. Tots ells resolts amb garanties de més transparència i reducció de costos.

Tot i que a Catalunya les Administracions Públiques, especialment ajuntaments i diputacions, han apostat des de fa uns anys per la incorporació de les TIC a les seves organitzacions, el sector públic, en general, no ha invertit suficientment en el desenvolupament de noves aplicacions i serveis. Ara més que mai es necessari el motor que significa el sector públic per estimular l'ús d'Internet entre els ciutadans i ciutadanes del nostre país, i superar la mitjana europea en tots els indicadors assenyalats pel document e-Europe 2005.

Les administracions públiques catalanes han d'assumir quatre funcions específiques per assegurar que Catalunya sigui capdavantera a Europa, el numero ú en la Societat de la Informació i el Coneixement (SIC).

1. Funció reguladora

Assumir les directives europees i les lleis espanyoles, adaptar-les establint les regles del joc pels catalans i catalanes, tot creant les condicions necessàries perquè es puguin aplicar.

Quant a les infraestructures de telecomunicacions, cal definir-les com a servei universal adaptat a la realitat catalana i afavorir i impulsar la competència real de serveis.

2. Funció promotora

Per assegurar el desplegament de les infraestructures de banda ampla a tot el territori és necessària la inversió mixta en infraestructures: capital públic i privat, amb la condició de retirar el capital públic a posteriori, és a dir, l'administració asseguradora del capital risc.

Quant als serveis, caldrà animar els desenvolupaments sectorials, identificar les prioritats del nostre país (educació, sanitat) i impulsar àmbits d'excel·lència (biotecnologies, multilingüismes).

3. Funció pròpia

Estimular la demanda, és a dir, promocionar a fons els serveis i la informació que els hi són propis. Com hem dit abans, ara més que mai és necessari el motor que significa el sector públic per estimular l'ús d'Internet entre els ciutadans i ciutadanes del nostre país.

Canviar internament a partir de l'increment de l'eficiència i la transparència. Impulsar el canvi cultural necessari per afrontar amb èxit la Societat de la Informació i del Coneixement dintre i fora de l'Administració.

4. Funció democràtica

Garantint una Administració Pública transparent en totes les fases de la presa de decisions i activament compromesa en la resposta a la participació ciutadana i a l'enfortiment de la societat civil. És hora d'objectivar i de passar de les bones intencions als compromisos, al reconeixement i protecció efectiva de drets tangibles i mesurables.

En conseqüència, defensem que les Administracions Públiques han de garantir a tot ciutadà o ciutadana de Catalunya els drets específics per la SIC, individuals i socials, tant per superar les amenaces possibles com per aprofitar els recursos disponibles generats per les tecnologies i mercats actuals.

Aquests drets són imprescindibles per aconseguir que el nostre país sigui competitiu i competent en la SIC, tot i garantint la cohesió social i territorial. Els ciutadans i les ciutadanes són la part substancial de la Societat del Coneixement. Definir els seus drets permet, d'una banda, articular com els ciutadans haurien de poder interaccionar en la SIC i, de l'altra, exposar el model d'aquesta que volem per Catalunya.

Definir els drets també ens permet definir els serveis a posar en marxa i verificar si estan d'acord amb els nostres objectius més concrets. Uns drets que podem agrupar en quatre blocs:

1. Drets a l'accessibilitat. Són els que garantiran l'accés al medi tecnològic i que resumim amb: l'accessibilitat a la xarxa, seguretat i privacitat i protecció a usuaris i consumidors.

La cobertura del territori amb infraestructures de telecomunicacions és fonamental per a dotar de les mateixes oportunitats les ciutadanes i els ciutadans dels diferents territoris de Catalunya. El rol de les Administracions Públiques és indispensable a l'hora de garantir l'accés a la xarxa de banda ampla als seus ciutadans. A mig i llarg termini es fa absolutament imprescindible una política pública de telecomunicacions que defineixi l'articulació del conjunt del territori mitjançant, almenys, una xarxa en banda ampla que asseguri una autèntica competència de serveis i continguts. El risc de fractura digital és evident si es té en compte el gran nombre de municipis o de determinats barris de grans i mitjanes ciutats que encara no disposen ni tan sols d'Internet a alta velocitat (ja no parlem de banda ampla) i que depenen de la voluntat inversora d'una única empresa privada per accedir als serveis en línia. Una política de telecomunicacions ben articulada és absolutament imprescindible i, en aquest sentit, cal comptar amb la possibilitat de recórrer a mecanismes de finançament mixt, públic i privat.

Aquesta política ha de venir acompanyada d'una inversió en punts d'accés públics a la xarxa (en banda ampla) amb acompanyament personalitzat en el seu ús. Aquesta xarxa de punts vindria a reforçar la ja existent a les biblioteques públiques, centres cívics i, molt important, als centres escolars, que també han d'anar sent centre d'ús públic fora de l'horari escolar. Aquesta inversió es necessària pels que no poden accedir-hi des de casa i per pal·liar així la divisió digital, avui ja definida tan o més per l'edat, per nivell de renda o els hàbits culturals.

D'altra banda, si no es garanteix la seguretat i la privacitat dels usuaris (ciutadans i ciutadanes) a la xarxa, no aconseguirem implicar-los ni oferir la confiança necessària per a la seva utilització. Al mateix temps serà necessari, per incrementar la confiança dels consumidors, donar autoritat i responsabilitat als organismes realment independents que vetllen per la qualitat i transparència dels mercats, com ara el CAC, l'IQUA o les Agències de Certificació i de Gestió de Dominis.

2. Drets de Formació. Són els que garantiran la capacitat per a un ús eficaç de la informació i els serveis a través de les TIC, al mateix temps que la orientació i ajuda personalitzada per a la formació al llarg de la vida. Això significa, per a les Administracions Públiques, l'impuls i recolzament a la generació de cursos de tots els formats i per a tots els nivells, la prioritització per la capacitat de mestres i formadors, la capacitat també de col·lectius específics: persones grans, discapacitats, immigrants. Com hem dit abans, la disponibilitat dels recursos terminals en llocs públics amb acompanyament en el seu ús, i també el desenvolupament prioritari de continguts educatius, són necessaris, d'una banda, per aquesta tasca de capacitat i formació i, de l'altra, per estimular el sector de la indústria de continguts multimèdia i audiovisuals.

Segons les dades de l'estudi «La societat xarxa a Catalunya»,¹ realitzat pels professors Manuel Castells i Imma Tubella del IN3, el 62,5% de la població catalana major de 15 anys només té estudis primaris. Això ens mostra la fractura educacional existent a Catalunya, fractura que encara pot augmentar la divisió digital. La utilització de les TIC per formar, ensenyar i

aprendre ha d'accelerar el trencament d'aquesta divisió entre generacions que pateix el nostre país.

3. Drets a la informació. Estem parlant en aquest cas del dret d'accés per Internet a una informació pública a l'abast i amigable, que ha de ser completa, de qualitat, diversificada i actualitzada i que ens mostri unes Administracions Públiques i uns governs transparents. Les Administracions Públiques han de ser un dels motors per a la generació de continguts a la xarxa. Per això és necessari que tota la informació pública que disposin els governs, que és immensa, es posi a la xarxa. No parlem només de padrons i registres. Parlem també d'estudis, recerques, avaluacions...; en definitiva, de tota la informació generada amb diner públic i que és susceptible de ser consultada pel ciutadà.

Donem prioritat en tot cas a tota la informació sobre la pròpia Administració, la informació personal disponible per l'Administració (amb les suficients garanties de seguretat, privacitat i confidencialitat), la informació sobre la vida ciutadana, l'agenda social i cultural i també la informació del patrimoni cultural català en totes les seves expressions. El ciutadà podrà seleccionar el conjunt d'informació que li es més útil i podrà personalitzar la seva relació amb el servei públic de xarxa.

Aquestes mesures, a més d'estimular l'ús d'Internet, també promouen el sector de producció de continguts i de aplicatius informàtics.

4. Drets a la participació. Entesos com els drets a una Administració Pública amb democràcia participativa digital.

Dret que obliga a les administracions a garantir el drets als ciutadans a una Administració Pública transparent en totes les fases de la presa de decisions, amb les corresponents deliberacions, consultes i participació ciutadanes. Dret a garantir una Administració Pública activament compromesa en la resposta a la participació ciutadana i a l'enfortiment de la societat civil. Per posar un exemple: és més important la participació ciutadana en l'establiment d'un preordre del dia de les sessions plenàries d'un govern, la possibilitat de conèixer els acords presos en el transcurs de la sessió, de fer el seguiment del seu compliment o de fer-hi arribar propostes o preguntes, que no pas la retransmissió en directe per Internet o per televisió d'aquest mateix plenari, que pot ser anecdòtic i noticable, però que només veuran uns quants i que, si no tenen antecedents dels temes que es tracten, no sabran de que s'està discutint, parlant o aprovant.

Per garantir aquest dret s'imposa la posta en marxa de vies de participació electrònica en les fases de decisió política.

Parlem també d'altres recursos com, per exemple, els destinats a l'assegurament de la resposta i memòria de les comunicacions ciutadanes, les enquestes (e-mail, sms) com a recurs d'habitució en la participació i declaració d'opinions ciutadanes, els circuits d'informació des del ciutadà cap a l'Administració: denúncia de mals funcionaments, suggeriments, etc. Com hem dit abans, i a tall de conclusió, impulsar aquests drets és imprescindible per aconseguir que el nostre país sigui competitiu i competent en la SIC, tot i garantint la cohesió social i territorial. Vol dir concretar-los en els programes de govern de les diferents Administracions Públiques, afegint-hi indicadors i mecanismes de control i reubicació.

Les Administracions Públiques també han de treure profit de les aportacions de la Societat de la Informació. Les Tecnologies de la Informació i Comunicació suposen dues grans oportunitats per a les Administracions Públiques: d'una banda, l'oportunitat d'una modernització (reenginyeria) de les pròpies organitzacions amb reducció de costos, noves modalitats de gestió, estalvi de personal i la reorganització del treball; i, de l'altra, l'oportunitat d'oferir millors serveis als ciutadans, arribant a punts de personalització i interacció impensables fa uns anys. La disposició de serveis i continguts «en línia» ha de fer més eficient i completa la distribució d'informació, mitjançant tots els canals possibles, a la ciutadania. Alhora, la capacitat de bi-direccionalitat de la xarxa, ha d'aprofitar-se per a incrementar la participació i la implicació dels ciutadans en l'esdevenir del país.

Els governs de tot el món reconeixen l'enorme potencial que Internet els hi ofereix en termes de reducció de costos, transparència i interactivitat. Ja hem fet esment a que les Administracions Públiques actuïn de motors de la demanda, de manera que les seves actuacions es tradueixin en la implementació de serveis en línia profitosos per als ciutadans i les empreses. L'oferta d'aplicacions, serveis i continguts ha de generar suficient interès en els usuaris i, quan els serveis siguin de pagament, el seu cost ha d'estar prou justificat. No partim de zero, existeixen en els ajuntaments, diputacions, Generalitat i Administració de l'Estat experiències que és necessari aprofitar i coordinar. Aquestes administracions han implementat serveis públics, emblemàtics en alguns casos, utilitzats per un gran nombre de ciutadans i empreses.

Les Administracions Públiques han d'assumir un paper central també en el desenvolupament de continguts i serveis d'interès per les empreses que serveixen per augmentar la seva capacitat i motivació per utilitzar les TIC.

Els usuaris han de disposar d'adequades possibilitats de formació per assolir un correcte nivell d'ús dels mitjans i les aplicacions. La realitat, com ja hem dit abans, és que a Catalunya el 62,3%² de les persones de més de 15 anys d'edat no han acabat els estudis primaris (França 24,1%, Estats Units 21,5%).

Amb aquestes dades a la mà, hauríem d'apostar per generar els serveis necessaris pel sector de població que està capacitat i disposa de connexió pròpia o propera a la xarxa, però encara no ho ha fet. En aquest sentit creiem que els serveis prioritaris per aquest segment de població es centren en la sanitat, l'e-aprenentatge i els altres serveis de les Administracions Públiques (tràmits per ciutadans i empreses).

Tot i que hi ha un article específic sobre aquest tema en aquesta mateixa revista, només voldríem assenyalar el gran problema que radica en la formació dels propis ensenyants i en l'oferta de continguts digitals educatius. És urgent, doncs, la definició i execució d'un pla de xoc per la formació d'aquest col·lectiu, de manera que ells mateixos siguin capaços de reinventar el model i la forma d'ensenyar i col·laborin en xarxa en la producció de continguts, estimulants al mateix temps la producció de les empreses del propi sector de continguts.

Així doncs, i com a conclusió, proposem un model català per a la Societat de la Informació i el Coneixement basat en la cohesió social i

territorial, el compromís d'un sector públic modern i pro-actiu amb visió estratègica i capacitat de liderat, la generació de continguts i serveis avançats per a l'ensenyament, la salut, el turisme i l'alimentació, amb un sector capdavanter en la indústria electrònica i una gestió integral de la multiculturalitat i el multilingüisme.

1 PIC. Programa de recerca interdisciplinari sobre la societat de la informació a Catalunya realitzat per l'Internet Interdisciplinary Institute (IN3) de la Universitat Oberta de Catalunya (UOC). <http://www.uoc.edu/in3/pic/cat/index.html>.

2 PIC. Programa de recerca interdisciplinari sobre la societat de la informació a Catalunya realitzat per l'Internet Interdisciplinary Institute (IN3) de la Universitat Oberta de Catalunya (UOC). <http://www.uoc.edu/in3/pic/cat/index.html>.