

DOCUMENT FINAL DE CONCLUSIONS

Panel Ciutadà

Pilar Altarriba
Juan Berdún
Tomàs Biarnès
Josefina Bernal
Josep Maria Cardet
José Guarnido
Gabriel Janoher
Maria Núria López
Ramiro Lozano
Pilar Marsal
Julian Martínez
Josep Antoni Miralles
Antonio Ortiz

Barcelona, 15 de febrer de 2013

<http://pagines.uab.cat/conferenciaciudadana>

Responsable

Miquel Domènech

Coordinació

Gonzalo Correa

Paula González

Equip Organitzador

Juan Carlos Aceros

María Tereza L. Cavalcante

Vanesa Gamero

Kostas Gardounis

Sergio Martínez

Joan Moyà

Guillem Palà

Dinamització

Maria Lluïsa Fabra

Grup Assessor

Josep Blat - *Universitat Pompeu Fabra*.

Maria Pia Barenys - *Universitat Autònoma de Barcelona*.

Josep Carné - *Federació d'Associacions de la Gent Gran de Catalunya*.

Xavier Castillo - *Associació d'Empreses d'Electrònica, Tecnologies de la Informació, Telecomunicacions i Continguts Digitals*.

Juan Antonio Garcia Niño – *Fundación de Tecnologías Sociales – TECSOS*.

Xavier Lorente - *Universitat Ramon Llull*.

Iñaki Bartolomé - *Ideable Solutions*.

Mercè Molist - *Periodista, escriptora i conferenciant*.

Blanca Morales - *Fundación INGEMA*.

Jorge Pérez Martínez - *Universidad Politécnica de Madrid*.

Francisco Javier Segura - *Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad*.

Grup d'Estudis Socials de la Ciència i la Tecnologia (GESCIT)

Departament de Psicologia Social, Universitat Autònoma de Barcelona

La Conferència Ciutadana de las Personas Grans de Barcelona sobre la Digitalització de la Societat està organitzada amb la col·laboració de l'**Ajuntament de Barcelona** i el suport del **Ministerio de Economía y Sostenibilidad** a través del Programa Nacional de Proyectos de Investigación Fundamental 2011 (Ref. CSO2011-29749-C02-01).

INTRODUCCIÓ

Som un grup de ciutadans i ciutadanes que voluntàriament ens hem ofert a participar en la Conferència Ciutadana de la Gent Gran de Barcelona sobre la Digitalització de la Societat organitzada per la Universitat Autònoma de Barcelona.

La Conferència ens ha donat l'oportunitat de debatre i contrastar punts de vista, amb l'ànim de contribuir a la reflexió sobre el fenomen de la digitalització de la societat. Ens hem reunit, hem treballat en grup i hem debatut amb persones expertes en diferents àmbits relacionats amb la temàtica que ens ocupa.

En parlar de com afecta la digitalització de la societat a la gent gran, hem concretat el debat al voltant de sis preguntes referides a sis temàtiques que ens semblen especialment rellevants:

- Economia i Tecnologies de la Informació i la Comunicació (en endavant TIC): quin pes tenen els factors socioeconòmics en l'accés i ús de les TIC?
- Gènere i TIC: quines dificultats troben les dones grans en accedir i fer ús de les TIC?
- Soledat i TIC: poden les TIC augmentar o disminuir el sentiment d'aïllament?
- Motivació i formació: què motiva a fer ús de les TIC i què cal fer per adquirir les habilitats necessàries?
- Usabilitat i salut: quins problemes i dificultats es generen en fer ús dels dispositius tecnològics? Poden aquests dispositius incidir negativament en la salut?
- Administració i societat civil: quin paper han de tenir l'administració i la societat civil en aquest procés?

Tot i aquesta separació temàtica, som conscients que es tracta de qüestions que estan molt interrelacionades i que, de fet, moltes de les consideracions que farem sobre el fenomen de la digitalització connecten amb altres preocupacions pròpies de la societat actual.

CONSIDERACIONS

- El nombre creixent de serveis que s'estan digitalitzant (realització de tràmits administratius *online*, factures dels subministraments, transaccions bancàries a través d'Internet, etc.) es perceben com un problema per a aquelles persones que desconeixen o no poden utilitzar les noves tecnologies.
- Constatem que existeix una escletxa digital per raó d'edat. Les persones grans tenim dificultats d'accés a les noves tecnologies que s'agregen per factors socioeconòmics, de gènere i culturals.
- Considerem l'aspecte econòmic com el principal obstacle per a l'accés de la gent gran a les noves tecnologies. Els preus de connexió, en concret, resulten ser un dels obstacles més

rellevants per accedir quotidianament a Internet. Espanya és, a dia d'avui, un dels països més cars d'Europa en aquest tipus de servei. D'altra banda, els aparells relacionats amb les noves tecnologies tenen preus sovint inassequibles per a les rendes mitjanes de la gent gran de Catalunya. Finalment, les despeses d'actualització i formació que els equipaments requereixen eleven el cost a quantitats fora de l'abast de la majoria de la gent gran.

- El paper que tradicionalment han tingut les dones a la llar representa una dificultat afegida a l'hora d'accedir a l'ús de les noves tecnologies. Les tasques i obligacions domèstiques del dia a dia resten a les dones el temps necessari per interessar-se i dedicar-se a l'ús de les noves tecnologies. A més, en el repartiment tradicional de rols, són els homes els que fan un ús preferent de les tecnologies de la informació i la comunicació. Tanmateix, això no ha de portar a veure les dones grans com si es tractés d'un grup uniforme i homogeni.
- A la gent gran ens preocupa la soledat no desitjada i la sensació d'aïllament que se'n pot derivar. Considerem que seria interessant explorar les possibilitats que les TIC ofereixen en la gestió d'aquests fenòmens, ja que les noves tecnologies poden donar resposta a algunes de les necessitats de comunicació, formació o lleure que les persones grans tenim actualment.
- Considerem que l'accés a les noves tecnologies, i en especial a Internet, és un dret universal. Tota persona que ho desitgi hauria de poder accedir als beneficis que hi estan associats. Per aquest motiu, i per tal d'evitar que cap persona en quedi exclosa, creiem que és especialment rellevant que les persones grans disposin d'informació suficient i adequada respecte de l'accés a les noves tecnologies.
- Les persones grans es motiven a aprendre a utilitzar les noves tecnologies si descobreixen que aquestes poden donar resposta a alguna de les seves necessitats. Per aquesta raó, la formació ha de facilitar l'adquisició d'aquelles habilitats que els permetin un ús aplicat a la seva vida quotidiana.
- La usabilitat és un tema que preocupa la gent gran. Considerem que és imprescindible que la indústria tant del hardware com del software apliqui com a criteri principal el disseny universal i la generalització de la compatibilitat. Aquest és un problema que es podria resoldre si la gent gran fos tinguda més en compte en els processos de disseny.
- L'ús i manteniment de molts aparells tecnològics són vistos com a difícils i confusos. Aquests problemes es veuen agreujats per la dificultat d'accés i comprensió de manuals i prospectes.
- A la gent gran ens preocupen els riscos per a la salut associats a l'ús d'aparells tecnològics. En concret, un dels aspectes que genera més desconfiança és el possible efecte nociu de les ones electromagnètiques generades per les tecnologies de la informació i la comunicació.
- El panel ciutadà confereix un paper rellevant a les administracions en la gestió del procés de la digitalització de la societat. Tenint en compte que també participen una xarxa d'organitzacions i associacions privades, considerem important que s'esclareixin els recursos, competències i responsabilitats que pertocuen a cadascuna de les parts.

RECOMANACIONS

- Cal garantir que totes les persones grans tinguin la possibilitat d'accedir a Internet a una velocitat adient a les necessitats actuals.
- Instem la indústria de les telecomunicacions a trobar solucions que adequin els preus d'aparells i connexions a la realitat econòmica de la gent gran. En aquest sentit, proposem que es facin les passes pertinents per posar en marxa una tarifa social.
- Com a mesura complementària, per tal de facilitar l'adquisició de noves tecnologies, sol·licitem, a les administracions públiques i empreses privades que renoven els seus aparells periòdicament, que contemplin la possibilitat d'instaurar un sistema de reciclatge dels equipaments retirats de manera que puguin ser adquirits per la gent gran a preus molt reduïts.
- Tenint en compte la vigència actual de l'escletxa digital de gènere, demanem que es valori aquesta realitat al moment de dissenyar polítiques públiques que fomentin i motivin l'ús de les TIC per part de la gent gran. Les qüestions de gènere haurien de ser tingudes en compte, així mateix, en el disseny d'accions formatives en aquesta matèria.
- Atès que la solitud no desitjada és una qüestió que preocupa a les persones grans, demanem a centres i grups de recerca que aprofundeixin en la investigació sobre el possible paper de les noves tecnologies en la gestió de la soledat.
- La formació ha de tenir un paper important en la facilitació de l'accés i ús de les noves tecnologies per part de la gent gran. En aquest sentit, demanem a l'Ajuntament de Barcelona i altres administracions un esforç publicitari per assegurar que arribi a tota la gent gran informació suficient i clarificadora sobre els recursos educatius que existeixen, els punts d'accés gratuït disponibles o qualsevol altre servei que pugui implementar-se al respecte.
- Les persones grans tenim idees força clares sobre com volem que sigui la formació en noves tecnologies adreçada a nosaltres. En aquest sentit, el panel ciutadà considera adient tenir en compte les següents recomanacions: utilitzar un llenguatge simple i amè que faciliti l'aprenentatge; comptar amb formadors i formadores amb experiència que coneguin les peculiaritats de la població amb la que treballen; fer ús de mètodes d'ensenyament que tinguin en compte la diversitat i les particularitats de la gent gran. Les persones grans poden contribuir a la formació com a voluntàries, però aquest ha de ser un recurs complementari i no la base del procés formatiu.
- Les administracions haurien de vetllar pel desenvolupament de tecnologies compromeses en la salut de les persones. En aquest sentit, demanem que posin en marxa les mesures necessàries per tal de regular i controlar la qualitat dels productes tecnològics, de manera que aquests no afectin la salut de les persones.

- Davant la incertesa que provoca la manca de resultats concloents en els estudis fets sobre els efectes de les ones electromagnètiques sobre la salut de les persones, considerem necessari insistir en la realització d'estudis seriosos i independents sobre aquesta problemàtica.
- Ateses les mancances de disseny identificades al llarg de les discussions, instem la indústria de les telecomunicacions a que inverteixi més recursos i esforços en la producció i difusió d'aparells i programari que atengui les necessitats de tota mena de persones. En aquest procés, considerem de vital importància la participació de la gent gran en la fase de disseny.
- Reclamem a les empreses que proporcionin informació clara, suficient i accessible per a l'ús i manteniment de les TIC. A tall d'exemple, els fabricants haurien d'incloure manuals pensats per totes les edats i els importadors i distribuïdors haurien d'exigir-los.
- Com a conclusió, considerem que les administracions públiques s'han d'implicar de manera directa, decidida i efectiva davant dels ciutadans i ciutadanes i les empreses de les tecnologies de la informació i la comunicació per facilitar i garantir l'accés de les persones grans a les noves tecnologies.