

EXPERIÈNCIES DE PARTICIPACIÓ CIUTADANA

LA SOCIETAT DE LA INFORMACIÓ A L'ABAST DE TOTHOM

DESENVOLUPAMENT DEL PLA PER A LA SOCIETAT
DE LA INFORMACIÓ A TERRASSA (1999-2002)



EXPERIÈNCIES DE PARTICIPACIÓ CIUTADANA

**LA SOCIETAT DE LA INFORMACIÓ
A L'ABAST DE TOTHOM**

DESENVOLUPAMENT DEL PLA PER A LA SOCIETAT
DE LA INFORMACIÓ A TERRASSA (1999-2002)

EXPERIÈNCIES DE PARTICIPACIÓ CIUTADANA

LA SOCIETAT DE LA INFORMACIÓ A L'ABAST DE TOTHOM

DESENVOLUPAMENT DEL PLA PER A LA SOCIETAT
DE LA INFORMACIÓ A TERRASSA (1999-2002)

Albert Planell

Josep Maria Escofet

Josep Monterde



**Diputació
Barcelona**
xarxa de municipis



Volem agrair aquelles persones que, d'una manera molt significativa, han col·laborat, especialment en la seva etapa inicial, perquè el Pla per a la societat de la informació a Terrassa fos una realitat. En primer lloc, Lucio Villasol, en aquell moment regidor de Serveis Generals de l'Ajuntament de Terrassa; José Zaguire, l'actual regidor, i Artur Serra, professor de la UPC, que va orientar-nos en el nou món de la xarxes virtuals; Xavier Marcet, que des de la UPC, primer, i des de Localret, després, va donar suport en tot moment al Pla, i a Albert Marín, cap del Servei d'Informàtica Corporativa de l'Ajuntament de Terrassa; també als presidents i relators de les comissions de treball, amb els quals sempre hem pogut comptar al llarg d'aquests dos anys de treball: Jesús Romero, cap del Servei de Cartografia de l'Ajuntament de Terrassa; Josep M. Monguet, de la Fundació Politècnica; José García Cano, llavors president de la Federació d'Associacions de Veïns de Terrassa; Ramon Comellas, de la Cambra de Comerç de Terrassa; Antoni Abad, de la CECOT, i Joan Antó, delegat del rector de la UPC al campus de Terrassa. Aquest projecte és en bona part també de tots ells.

La participació ciutadana en les polítiques públiques és una de les vies més innovadores en el perfeccionament de la democràcia. Amb la Col·lecció Papers de Participació Ciutadana, la Diputació de Barcelona aporta reflexions, experiències i investigacions per afavorir el debat sobre l'associacionisme i la democràcia participativa en el món local.

Col·lecció coordinada pel Centre per a la Participació Ciutadana de l'Organisme Autònom Flor de Maig

ofm.participacio@diba.es
www.diba.es/flordemaig/participacio
Tel. 934 020 714

© Diputació de Barcelona
Abril de 2003

Disseny de la coberta: Estudi Accent
Producció: Institut d'Edicions
de la Diputació de Barcelona
Impressió: Policrom, SA
DL: B-16986-2003

LA SOCIETAT DE LA INFORMACIÓ A L'ABAST DE TOTHOM

DESENVOLUPAMENT DEL PLA PER A LA SOCIETAT
DE LA INFORMACIÓ A TERRASSA (1999-2002)

SUMARI

Presentació	9
Introducció	11
Plantejament i objectius	13
Metodologia d'elaboració del Pla	15
La Comissió Directora	15
Les comissions de treball	16
El web del Pla	17
El procés de redacció i l'aprovació del document	17
Línies, objectius i accions del Pla	19
Les infraestructures de telecomunicacions	19
La ciutat en formació permanent	20
Les noves tecnologies i el desenvolupament local	22
Una xarxa ciutadana per a tothom	23
Anàlisi DAFO	25
Calendari d'execució	27
Desenvolupament del Pla	29
El desplegament del cable a la ciutat	29
Pla d'equipaments de la societat de la informació	30
Formació en informàtica bàsica i Internet per a tothom	32
Retorn a l'aula	34
Correu electrònic per a tothom	37
Les entitats ciutadanes a la xarxa	37

LA SOCIETAT DE LA INFORMACIÓ A L'ABAST DE TOTHOM

DESENVOLUPAMENT DEL PLA PER A LA SOCIETAT
DE LA INFORMACIÓ A TERRASSA (1999-2002)

Administració oberta	40
Altres accions	40
Avaluació	43
Avaluació dels principals projectes	43
Les enquestes de la societat de la informació	48

**LA SOCIETAT DE LA INFORMACIÓ
A L'ABAST DE TOTHOM**DESENVOLUPAMENT DEL PLA PER A LA SOCIETAT
DE LA INFORMACIÓ A TERRASSA (1999-2002)

PRESENTACIÓ

Les noves tecnologies de la informació i la comunicació estan prenent un protagonisme important en els darrers temps als municipis barcelonins. De la forma com s'implanten aquestes tecnologies i els usos que se'n fa dependrà l'èxit o el fracàs de les polítiques innovadores de l'administració de cara a l'administrat.

El cas que la col·lecció «Papers de Participació Ciutadana» presenta en aquest volum és un exemple de bona pràctica respecte a aquesta implantació i a l'ús. No només s'ha vetllat per evitar l'anomenada *escletxa digital*, sinó que s'ha obert un procés de participació ciutadana per garantir el futur i la consolidació del projecte.

Des d'aquestes línies vull felicitar l'equip d'autors –Albert Planell, Josep Maria Escofet i Josep Monterde– que, a més de ser protagonistes del procés, també han volgut contribuir a la difusió del projecte i fer-lo extensiu a altres equips municipals a través de les planes que segueixen.

L'experiència «La societat de la informació a l'abast de tothom. Desenvolupament del Pla per a la societat de la informació a Terrassa (1999-2002)» és el reflex d'una clara voluntat política per a la innovació en la gestió i el govern local, no tan incipient com alguns podrien pensar i amb indicis clars d'una important expansió en el nostre territori, segurament com a conseqüència de l'eficiència que els processos de participació ciutadana reporten als municipis que els desenvolupen.

Pere Alcober i Solanas*President delegat de Flor de Maig**Diputat delegat de Participació Ciutadana*

INTRODUCCIÓ

El llibre que teniu a les mans és el compendi de les accions realitzades a la nostra ciutat durant els darrers anys arran de l'aprovació del Pla per a la societat de la informació. Aquest Pla té com a fita aconseguir situar Terrassa en posició capdavantera en el món de les tecnologies de la informació i les comunicacions (TIC).

Les administracions públiques hem de contribuir a crear el marc adequat per al desenvolupament de les noves tecnologies, donant suport a totes aquelles iniciatives, empresarials o universitàries, que comportin un avenç en aquest camp, ja que això redundarà en la creació de llocs de treball, la millora dels serveis, o l'increment de les possibilitats de formació o oci. Totes aquestes noves oportunitats que obre la xarxa quedaran, si no estem atents, només per a una elit d'iniciats, contribuint a perpetuar la dualització de la societat. Per aquest motiu, com podreu comprovar, l'eix de les actuacions s'ha centrat a proporcionar al nombre més gran possible de ciutadans i ciutadanes accés i formació bàsica per conèixer i utilitzar les TIC, capacitant-los per moure's per les xarxes informàtiques, i seleccionar fonts i continguts d'informació, processar-la i convertir-la en coneixement útil.

M'agradaria remarcar que un dels factors d'èxit del Pla ha estat la participació de bona part del teixit social de la ciutat, tant en la seva elaboració com en la seva execució. Voldria agrair-los des d'aquí la seva col·laboració, ja que sense aquesta complicitat no és possible realitzar un treball com el que ara se us presenta.

Pere Navarro i Morera
Alcalde de Terrassa

PLANTEJAMENT I OBJECTIUS

Terrassa va ser una de les primeres ciutats del país que al principi dels anys noranta es va plantejar la redacció d'un pla estratègic que definís fites concretes de canvi i superació per a la ciutat que fossin assumides per tots els actors socials i econòmics locals. Un dels factors més importants en l'èxit del Pla, elaborat conjuntament entre l'Administració municipal i la societat civil de la ciutat, va ser degut a l'alt nivell de participació i consens aconseguit. Els seus efectes han estat evidents en la transformació d'una ciutat industrial, en una ciutat de serveis avançats i amb una base universitària pròpia. En els moments de la redacció d'aquell Pla, però, Internet només es coneixia en algunes comunitats científiques i poca gent intuïa la seva futura transcendència.

Al final dels noranta, però, les coses estaven començant a canviar. Hom podia veure com, a poc a poc, la xarxa de xarxes anava fent-se cada vegada més quotidiana. Les primeres iniciatives de desplegament de fibra òptica comencen a fer-se realitat. En aquest context, l'estiu del 1998, l'equip de govern de la ciutat va iniciar un estudi per elaborar una mena de «Llibre blanc de la ciutat digital» que completés el Pla estratègic anterior. Aquesta iniciativa va coincidir en el temps, els temes i alguns protagonistes, amb la redacció del Pla estratègic per a la societat de la informació a Catalunya. Així doncs, una vegada avaluada la proposta per l'equip de govern municipal d'aquell moment, es constituí un grup de treball per concretar-la. El resultat fou la decisió de plantejar a escala local un pla que permetés analitzar la realitat i les possibilitats de Terrassa en el desenvolupament de les noves infraestructures de telecomunicacions, en la introducció de les tecnologies de la informació i les comunicacions en els àmbits de la formació, de l'administració, de l'activitat econòmica o de les relacions ciutadanes. Es pretenia establir les bases i definir les actuacions que permetessin a Terrassa situar-se en el grup de ciutats capdavanteres en aquesta nova societat de la informació. Els treballs que possibiliten la concreció d'aquestes idees i les iniciatives més significatives realitzades fins ara és el que s'intenta explicitar en aquest treball.

METODOLOGIA D'ELABORACIÓ DEL PLA

La metodologia aplicada en l'elaboració del Pla per a la societat de la informació a Terrassa (Pla SIT) tingué tres referents: d'una banda, l'experiència de la planificació estratègica, ja utilitzada amb èxit en l'elaboració del Pla estratègic anterior; d'altra, les experiències dels darrers anys pel que feia al funcionament de mecanismes estables de participació ciutadana, preferentment orientats cap al sector associatiu de la ciutat, i, finalment, la introducció, per primera vegada en una experiència d'aquest tipus a la ciutat, de la possibilitat de la participació individual, ja sigui directament en els treballs d'una comissió o bé a través dels fòrums i altres instruments de la web creada pel Pla, iniciativa aquesta del tot innovadora en aquell moment.

Es va valorar, també, la necessitat d'emmarcar els debats en un temps no superior a quatre mesos, per tal que els plantejaments que sorgissin de les discussions tinguessin el màxim de vigència, tenint en compte la rapidesa dels canvis en el terreny de les noves tecnologies. Calia, a més, accelerar els processos perquè Terrassa disposés al més aviat possible d'aquesta eina de desenvolupament estratègic. Per aquesta raó, es tingué cura en el moment de fer els plantejaments inicials que les propostes s'orientessin a accions possibles i, alhora, permetessin establir una relació permanent entre les polítiques municipals i ciutadanes.

Es va valorar com a objectiu estratègic per a la realització del Pla que comptés en la seva aprovació final amb el suport de totes les forces polítiques amb representació municipal, com a garantia de l'aplicació de les seves conclusions, tenint present que la fase d'elaboració del Pla es realitzava sis mesos abans d'unes eleccions municipals.

No es va pretendre que el Pla fos un conjunt de bones intencions, sinó que es plantejava fer les coses de forma realista tenint en compte la prevenció de possibles resultats no desitjats inicialment. La responsabilitat en les actuacions, el treball en xarxa i la flexibilitat i la disponibilitat en els debats van ser elements claus en la seva redacció. Així s'estructurà una mínima organització formada per una comissió directora, a la qual donaven suport tècnics municipals, i que comptà amb la col·laboració d'un assessor de la UPC i unes comissions de treball estructurades per àmbits d'actuació. Com element d'enllaç i participació no presencial es creà el web del Pla.

Per tal de desenvolupar els treballs es configuraren els àmbits següents, cadascun dels quals tingué una comissió de treball específica: infraestructures de xarxa, educació i formació, recerca i nova economia i xarxes ciutadanes.

El Pla s'inicià amb una sessió plenària on es realitzà una convocatòria oberta a la població, a més de convidar expressament les entitats i institucions implicades d'una manera o altra en les futures accions del Pla. En aquesta sessió se'n va fer una presentació, es va constituir la Comissió Directora i s'inicià el procés d'inscripció de voluntaris per a les diverses comissions de debat.

La Comissió Directora

Va ser l'equip impulsor i dirigent del procés. Estava formada per dotze persones, representants de les institucions, entitats ciutadanes representatives i de les empreses del sector i experts d'universitats. Cal assenyalar la implicació i la participació dels representants de tots els grups municipals de l'Ajuntament. Els tècnics municipals actua-

LA SOCIETAT DE LA INFORMACIÓ A L'ABAST DE TOTHOM

DESENVOLUPAMENT DEL PLA PER A LA SOCIETAT
DE LA INFORMACIÓ A TERRASSA (1999-2002)

ren com a suport dels seus treballs. Durant tot el procés d'elaboració del Pla, es va actuar amb la implicació activa dels diferents serveis municipals.

La Comissió tenia per objectiu la direcció i elaboració del Pla. Com a tasques concretes es va encarregar de:

- Elaboració de la ponència inicial.
- Preparació de les comissions de debat.
- Elaboració i publicació del web del pla.
- Convocatòria de les comissions de debat.
- Obertura dels fòrums de debat.
- Definició i encàrrec de l'estudi/enquesta sobre les TIC a la ciutat.
- Seguiment i coordinació de les sessions de treball de les comissions.

Els acords es prenen sempre per consens dels assistents. Una vegada finalitzat el procés aquesta Comissió es va dissoldre.

Les comissions de treball

Van ser els òrgans articuladors de la participació ciutadana. Les comissions es van formar entorn dels àmbits definits en la fase prèvia: les infraestructures de telecomunicacions, la ciutat en formació permanent, les noves tecnologies i el desenvolupament local i les xarxes ciutadanes.

Cada comissió tenia un president i un relator. Per ressaltar el protagonisme de la societat civil i refermar la credibilitat del procés participatiu la presidència de cada comissió es va exercir per persones alienes a l'Ajuntament (dirigents d'entitats o institucions, empresaris, docents, etc.). Els relators garantien en tot moment el trasllat immediat dels resums dels debats presencials a la pàgina web i a la comissió directora. També atenien els requeriments que arribaven per qualsevol dels canals de comunicació establerts.

Totes les comissions seguien un guió prèviament establert que es basava en tres fases correlatives, analitzades alhora per les diferents comissions:

- 1a. Generació d'una visió desitjable de la Terrassa de la societat de la informació.
- 2a. Anàlisi de la situació actual de partida.
- 3a. Línies d'acció convenientes, per transformar la situació actual en la que es veia com a possible.

En total hi van participar 122 persones, repartides de la manera següent, segons la comissió:

- Les infraestructures de telecomunicacions, 32 persones.
- La ciutat en formació permanent, 26 persones.
- Les noves tecnologies i el desenvolupament local, 32 persones.
- Les xarxes ciutadanes, 32 persones.

Cada comissió va realitzar una reunió mensual de treball de gener a l'abril. Amb aquestes sessions es pretenia: consensuar un diagnòstic aproximat de la situació del tema, definir unes línies estratègiques prioritàries i objectius concrets per a cada línia, identificar accions per aconseguir aquests objectius i els agents a implicar en la seva consecució i, per últim, establir indicadors per a cada objectiu.

El web del Pla

Per tal de possibilitar la participació d'una manera més activa i innovadora s'elaborà un web específic del Pla, que segueix en funcionament. Va ser la primera vegada que es realitzava, a la ciutat, una experiència de participació ciutadana d'aquesta mena. Durant el procés d'elaboració del Pla, el web del Pla per a la societat de la informació a Terrassa (<www.terrassa.net>) va mantenir al dia la informació del conjunt d'iniciatives, empreses, serveis i recursos, alhora que s'hi van incorporar tots els documents que es generaren des de les comissions. El manteniment del web va estar a càrrec dels tècnics municipals que donaven suport al Pla.

El web definia els objectius del Pla i la seva metodologia. Hi havia, a més, el calendari de les reunions de les diverses comissions, la ponència inicial, documents d'interès i enllaços amb altres webs. Cada comissió va disposar d'un fòrum específic.

El disseny gràfic del web va fixar els símbols del Pla, intentant ser clar, funcional i operatiu. El web va permetre diversos mecanismes de debat, com ara xats organitzats durant les tardes dels divendres.

El procés de redacció i l'aprovació del document

La redacció del document final fou realitzada pels coordinadors del Pla. Aquest document fou verificat en sessions de la Comissió Directora en paral·lel i, segons avançaven els debats, es van anar incorporant i analitzant les propostes recollides pels relators i redactant les conclusions.

Posteriorment, en sessió plenària es presentaren les conclusions de cada comissió per part dels seus portaveus i es va procedir a un darrer debat, esmenant els textos fins arribar al consens definitiu.

El document final fou aprovat per unanimitat en sessió plenària de l'Ajuntament de Terrassa el 25 de maig de 1999. Una vegada aprovat es va presentar públicament davant els mitjans de comunicació i al web, com també en presentacions oficials a Localret i al Comissionat per a la Societat de la Informació.

LÍNIES, OBJECTIUS I ACCIONS DEL PLA

A continuació es detalla la relació de línies estratègiques, objectius i accions resultants dels treballs de debat del Pla, i que poden donar perspectiva de la seva ambició. Aquest detall d'objectius i propostes d'acció ajudaran a emmarcar i avaluar les iniciatives que des d'aleshores s'han dut a terme. S'han obviat les reflexions prèvies desenvolupades per a cada comissió. Aquelles persones que vulguin consultar-les, les trobaran al web del Pla (<www.terrassa.net>).

Les infraestructures de telecomunicacions

Línia estratègica

Fer de Terrassa una ciutat on les xarxes de telecomunicacions siguin considerades un servei bàsic i el seu desplegament arribi de la forma més ràpida i amb el menor impacte ambiental possible a totes les persones que viuen i/o treballen a la ciutat.

Objectiu 1

Incorporar les xarxes de telecomunicacions al conjunt de xarxes bàsiques de la ciutat.

Accions

1. Incorporar la implantació de les xarxes de telecomunicacions com una prioritat en el marc de la revisió del Pla general d'ordenació.
2. Integrar el desplegament de les xarxes de telecomunicacions com un element més a considerar en la urbanització de nous sectors de la ciutat.

Objectiu 2

Racionalitzar el desplegament de les noves xarxes de telecomunicacions per tal de disposar-ne tan aviat com sigui possible, intentant reduir la seva incidència i evitant impactes redundants sobre el territori.

Accions

3. Realitzar i actualitzar un mapa/inventari de les infraestructures de telecomunicacions de la ciutat.
4. Realitzar una prova pilot representativa amb el desplegament de Cable i Televisió de Catalunya (CTC) que permeti marcar els models de decisió a aplicar durant tot el procés. Estudiar desplegaments alternatius al soterrat en cas de saturació del subsòl (per façana, per interior d'illa).
5. Coordinar i regular, des de l'administració, el desplegament dels diversos operadors de xarxes de telecomunicacions, promovent acords per compartir infraestructures, la qual cosa permetria minimitzar l'impacte sobre el territori.
6. Desenvolupar models de gestió compartida entre administració i iniciativa privada que permetin fer arribar el cable a aquells llocs on, per manca de rendibilitat econòmica, els operadors no preveuen arribar (polígons industrials, zones residencials poc densificades ...).

LA SOCIETAT DE LA INFORMACIÓ A L'ABAST DE TOTHOM

DESENVOLUPAMENT DEL PLA PER A LA SOCIETAT
DE LA INFORMACIÓ A TERRASSA (1999-2002)

7. Participar, dins del marc europeu, en projectes que permetin accelerar el desplegament de les noves xarxes de telecomunicacions.

8. Regular, a través d'una ordenança, l'ocupació del subsòl, el sòl i el dret de vol.

9. Dur a terme una campanya de comunicació a la ciutat per tal de donar a conèixer les noves xarxes, les seves potencialitats i l'impacte del seu desplegament.

Objectiu 3

Vetllar per l'adaptació dels edificis i les seves instal·lacions interiors a la societat de la informació.

Accions

10. Realitzar accions formatives dirigides als professionals dels sectors de l'urbanisme i la construcció.

11. Promoure accions de renovació dels edificis existents per tal que s'adeqüin a les noves necessitats sorgides del desplegament de les xarxes de comunicacions. Creació d'un certificat d'habitatge d'àmbit local adaptat a la societat de la informació.

Objectiu 4

Disposar d'una àmplia xarxa pública de telecomunicacions o anella ciutadana que connecti tots els edificis de titularitat pública de la ciutat i que permeti apropar els serveis de les administracions als ciutadans.

Accions

12. Realitzar un projecte de la xarxa de telecomunicacions corporativa de l'administració.

13. Potenciar acords amb Cable i Televisió de Catalunya i/o altres operadors per minimitzar el cost i l'impacte.

14. Utilitzar la xarxa corporativa per al desenvolupament de proves pilot en l'entorn d'Internet 2.

15. Crear una xarxa de punts d'accés públic a Internet: biblioteques, equipaments cívics, centres educatius, etc.

16. Impulsar la creació d'un punt neutre d'interconnexió del trànsit d'Internet a Terrassa i al Vallès que podria ubicar-se en la nova instal·lació del campus universitari: Egar-Media.

La ciutat en formació permanent

Línia estratègica

Fer que Terrassa sigui una ciutat on la formació i l'aprenentatge de les noves tecnologies estigui present a tots els àmbits educatius, convertint-se en l'eix vertebrador per a una adequació constant de les persones a l'entorn canviant de la societat de la informació.

Objectiu 1

Potenciar l'ús de noves tecnologies en el marc de la formació reglamentària.

Accions

17. Proporcionar correu electrònic gratuït per a tots els alumnes de les escoles de la ciutat.
18. Fer arribar la xarxa pública de telecomunicacions a tots els centres educatius de la ciutat.
19. Promocionar la creació de nous suports interactius que facilitin l'ensenyament assistit per ordinador de les matèries tradicionals.
20. Promocionar l'ús de les noves tecnologies de la informació i la comunicació per millorar els processos d'ensenyament actual.

Objectiu 2

Posar a l'abast de totes les persones la formació necessària per tal de poder-se integrar en la societat de la informació.

Accions

21. Crear un portal (porta d'entrada a Internet) que englobi tota la nova formació desenvolupada a Terrassa.
22. Ubicar en algun edifici emblemàtic (Egar-Media) un centre de demostració dels nous aprenentatges.
23. Promoure en l'entorn empresarial i laboral la formació permanent, mitjançant les noves tecnologies, creant programes *on demand* (sota demanda).
24. Potenciar les capacitats de les tecnologies de la informació i la comunicació per a la integració dels diferents col·lectius amb dificultats específiques (persones amb disminucions, treballadors en atur, etc.).
25. Desenvolupar un programa de formació específica en noves tecnologies de la informació i la comunicació, i en altres matèries pròpies de la societat de la informació, per a formadors (noves eines, noves matèries, nous valors, etc.).
26. Desenvolupar un programa de formació específica per a dinamitzadors de centres cívics i biblioteques (utilització de l'ordinador, Internet, etc.).
27. Desenvolupar programes de doctorat i cursos de postgrau, dins l'àmbit universitari, per formar els nous tècnics que la societat de la informació requereix.

Objectiu 3

Promocionar la creació de nous continguts educatius.

Accions

28. Estimular i afavorir la participació d'institucions, grups, centres i ciutadans en projectes col·laboradors en l'àmbit local. Desenvolupar un projecte interactiu multimèdia que tingui com a objecte principal la ciutat.
29. Potenciar la xarxa com a oportunitat d'intercanvi d'experiències amb altres comunitat educatives i/o cultures diferents.
30. Promoure crèdits variables a l'ensenyament secundari que facin referència a la societat de la informació (globalització, xarxes de comunicació, creació de continguts, etc.).

LA SOCIETAT DE LA INFORMACIÓ A L'ABAST DE TOTHOM

DESENVOLUPAMENT DEL PLA PER A LA SOCIETAT
DE LA INFORMACIÓ A TERRASSA (1999-2002)

Les noves tecnologies i el desenvolupament local

Línia estratègica

Fer que Terrassa sigui una ciutat capdavantera en la implantació integral de les noves tecnologies de la informació i la comunicació en tots els àmbits de gestió i producció de béns i serveis, projectant així la imatge de la ciutat per tal d'atraure noves inversions.

Objectiu 1

Millorar la competitivitat de l'activitat econòmica existent mitjançant l'ús de les noves tecnologies de la informació i la comunicació.

Accions

31. Afavorir la connexió a la xarxa de totes les empreses i els comerços de la ciutat.
32. Promoure la formació integral dels recursos humans de les empreses de béns i serveis: formació a l'empresariat, per a directius i tècnics.
33. Potenciar la reenginyeria dels processos de producció per tal d'adaptar-los a la societat de la informació a través de l'assessorament especialitzat.

Objectiu 2

Crear nous escenaris per atraure inversions i la creació de noves empreses.

Accions

34. Promoure la creació del Parc Temàtic Metropolità d'Entreteniment Digital –un símil del Port Aventura de l'era de la informació– a la zona del Vallès.
35. Utilitzar la xarxa per promocionar Terrassa com a ciutat plenament adaptada a la nova era de la informació.
36. Crear viviers d'empreses especialitzades en les noves tecnologies de la informació i la comunicació.
37. Crear un portal d'informació per a la creació i la instal·lació (possibilitats territorials, ordenances, lleis...) de noves activitats econòmiques.
38. Impulsar la creació de centres pilot de teletreball.
39. Garantir que les noves infraestructures de les xarxes de telecomunicació arribin a totes les empreses, zones comercials i polígons industrials.

Objectiu 3

Impulsar l'ús de la xarxa per a l'intercanvi de béns i serveis.

Accions

40. Promoure el comerç electrònic a través de la informació a les empreses i de la divulgació a la població en general dels avantatges d'utilitzar aquesta nova forma d'intercanvi.
41. Impulsar l'intercanvi electrònic d'informació en l'entorn web.

42. Crear una fira virtual permanent de la indústria i el comerç local (directori, productes, possibilitats de compra...).
43. Facilitar la compra d'ordinadors i d'altres sistemes d'accés a la xarxa per part dels ciutadans, mitjançant acords amb entitats financeres i proveïdors de serveis locals.

Una xarxa ciutadana per a tothom

Línia estratègica

Fer que Terrassa sigui una ciutat on tothom pugui participar dels avantatges que les tecnologies de la informació i la comunicació reporten, i potenciar la comunicació i l'intercanvi d'informació entre els ciutadans i entre els ciutadans i les institucions.

Objectiu 1

Garantir l'accés a la informació a tothom, evitant noves formes d'exclusió social.

Accions

44. Crear una xarxa de punts d'accés públics i gratuïts a Internet distribuïts per tot el territori de la ciutat. Crear i potenciar la figura del dinamitzador d'aquests espais.
45. Proporcionar una adreça i una bústia de correu electrònic a tothom.
46. Promoure acords entre proveïdors de maquinari, proveïdors d'Internet, entitats financeres, etc., per tal de posar a l'abast de tothom la compra d'ordinadors.
47. Realitzar accions divulgatives i/o formatives per evitar que la manca d'uns mínims coneixements tècnics dificulti o impedeixi l'accés a la xarxa a algú.
48. Desenvolupar projectes on la xarxa sigui l'eina indispensable per possibilitar la comunicació en determinats col·lectius: teleassistència, Internet als hospitals...

Objectiu 2

Possibilitar i facilitar la creació i la incorporació de continguts a la xarxa.

Accions

49. Proporcionar un espai web a Internet per tal que tothom (associacions, entitats sense ànim de lucre, ciutadans, etc.) puguin difondre els seus continguts.
50. Impulsar accions formatives per posar a l'abast de tothom la incorporació de continguts a la xarxa.

Objectiu 3

Fer que la xarxa esdevingui una eina que permeti apropar l'administració als ciutadans.

LA SOCIETAT DE LA INFORMACIÓ A L'ABAST DE TOTHOM

DESENVOLUPAMENT DEL PLA PER A LA SOCIETAT
DE LA INFORMACIÓ A TERRASSA (1999-2002)

Accions

51. Millorar l'eficàcia de l'administració amb la incorporació de les noves tecnologies. Facilitar al màxim les gestions amb l'Administració local (tràmits, certificats, pagaments...) a través de la xarxa.
52. Millorar la transparència de l'administració incorporant a la xarxa tota la informació de caràcter públic que es genera a la ciutat.
53. Potenciar la incorporació de les noves tecnologies en la relació entre administracions per tal que això repercuteixi en un clar benefici del ciutadà.
54. Dotar l'Administració local d'un servidor Internet propi.

Objectiu 4

Aprofundir en la democràcia fomentant l'ús de les noves tecnologies i la participació ciutadana.

Accions

55. Incorporar al web municipal enllaços a temes concrets i rellevants d'interès per als ciutadans.
56. Impulsar des de l'administració la creació d'un espai de *news* per fomentar la participació sobre qüestions d'interès per a la ciutat.
57. Fer possible la connexió a la xarxa de totes les entitats ciutadanes sense ànim de lucre.
58. Realitzar experiències concretes de consultes públiques sobre temes importants per a la ciutat, crear espais de participació directa, etc.
59. Vetllar perquè la xarxa sigui un lloc on la seguretat, la fiabilitat, i el dret a la intimitat de les persones quedin garantits. Crear un grup de treball per tal de fer el seguiment de les diferents iniciatives que en aquest sentit existeixen (Comissió Europea, Generalitat, projecte CERES...).

Objectiu 5

Potenciar el sentit d'identitat local dins d'una xarxa que tendeix a la globalització i a la universalització de les cultures.

Accions

60. Crear i promoure el domini Terrassa.net com a identificació de la ciutat de Terrassa a la xarxa.
61. Crear la figura del col·laborador digital de Terrassa: aquell que posa la seva web sota el domini Terrassa.net i s'identifica mitjançant alguna icona de ciutat.
62. Mantenir des de l'administració un anell amb tots aquells webs que fan referència a la ciutat.

Des de les diferents comissions del Pla es va proposar la creació d'una fundació sense ànim de lucre amb la participació de diferents sectors de la societat civil (associacions, entitats financeres, administració, universitats...) com una bona eina d'implicació ciutadana per tal de poder portar a terme els objectius del Pla.

ANÀLISI DAFO

Una vegada definits els objectius i les accions, i comptant amb el coneixement adquirit arran de la realització d'enquestes d'actituds de la població i estudis de situació d'equipaments i xarxes de serveis durant la fase inicial del Pla, es va creure convenient, abans d'iniciar els treballs de desenvolupament dels projectes, conèixer aquells punts forts i febles que poguessin beneficiar o perjudicar el compliment dels objectius, i alhora definir indicadors per avaluar l'èxit final de la iniciativa.

Com a **fortaleses** a tenir en compte es destacaren el nivell de formació de la població més jove i el creixement de les infraestructures de telecomunicacions amb l'arribada del cable.

Pel que fa a les oportunitats de la nova societat de la informació com a element d'integració i cohesió econòmica i social, Terrassa podia aprofitar la possibilitat de fer de les TIC un element de modernització i d'augment de la competitivitat del teixit empresarial, de manera que s'incrementés la demanda laboral de tècnics i es facilités la distribució de continguts culturals i de serveis propis.

Per tal de no augmentar la dualització social que podia provocar la societat de la informació, es posà molta atenció en les **febleses** i amenaces que podia generar el Pla. Així, pel que fa a febleses es poden indicar els desequilibris territorials, l'absència de cultura telemàtica en gran part de la població activa, la resistència d'algunes generacions cap a les TIC, i l'escàs parc informàtic instal·lat. Pel que fa a amenaces s'hauria de parlar dels efectes de la deslocalització del treball, l'increment de desequilibris, amb noves formes d'exclusió social, i la colonització cultural.

CALENDARI D'EXECUCIÓ

El Pla SIT s'ha de veure més com un conjunt de projectes a desenvolupar i avaluar que com una llista de directrius. L'esquema següent resumeix la seva planificació i execució prevista en el temps. Es va fixar com a objectiu que la durada del desplegament de la primera fase del Pla coincidís, més o menys, amb la durada prevista del desplegament de la nova xarxa de telecomunicacions a la ciutat, concretament l'any 2002. Aquest seria el moment idoni per iniciar de nou el debat amb l'avaluació de la tasca realitzada fins al moment i la proposta de noves accions que els nous reptes plantegin assumir.

Pla per a la societat de la informació a Terrassa			
2002-2003	Ciutat digital		
	E-economia E-treball	E-comunitat E-societat	E-administració
2000-2001	Programes d'alfabetització digital		
	Desplegament d'infraestructures: cable, punts d'accés		
1999	Elaboració Pla SIT		

DESENVOLUPAMENT DEL PLA

Des de l'aprovació del Pla per a la societat de la informació a Terrassa el maig de 1999 s'han iniciat una sèrie d'actuacions, la majoria d'elles liderades des del mateix Ajuntament i de les quals en aquest capítol s'ofereix una breu descripció. Al principi de cada acció es relacionen els objectius que s'han pretès assolir tal com figuren en el document del Pla. Tanmateix i per raons d'espai, només s'esmenten els més significatius. La realitat ha demostrat que per assolir un objectiu calen diverses accions i que la majoria d'accions per si mateixes contribueixen a l'assoliment de més d'un dels objectius proposats. A la fitxa de cada acció també hi consta un calendari d'execució que en la majoria de casos acaba el juny de 2003 coincidint amb el final de legislatura. Cal fer esment que aquesta data de finalització respon més a un criteri polític de programa de govern per quatre anys, que no pas al fet que es consideri que en aquesta data realment s'hauran assolit la totalitat dels objectius. També, s'intenta donar dades útils i realistes sobre l'execució dels projectes perquè serveixen de punt de partida a altres poblacions o comarques que vulguin iniciar actuacions en aquesta línia. En el capítol següent es fa una avaluació de cada projecte i es donen uns indicadors perquè tothom en pugui fer una valoració el màxim d'objectiva.

El desplegament del cable a la ciutat

Objectius:

- Incorporar les xarxes de telecomunicacions al conjunt de xarxes bàsiques de la ciutat.
- Racionalitzar el desplegament de les noves xarxes de telecomunicacions per tal de disposar-ne tan aviat com sigui possible, intentant disminuir la seva incidència i evitant impactes redundants sobre el territori.
- Vetllar per l'adaptació dels edificis i les seves instal·lacions a la societat de la informació.
- Disposar d'una àmplia xarxa pública de telecomunicacions o anella ciutadana que connecti tots els edificis de titularitat pública de la ciutat i que permeti apropar els serveis de les administracions als ciutadans.

Destinataris: ciutadans/es, empreses i entitats de la ciutat.

Calendari d'execució: des de gener de 1999.

Descripció:

En aquests moments la xarxa de cable porta temps estenent-se per la ciutat segons els criteris i propostes recollits en el Pla SIT. El seguiment diari de les obres es realitza des de la Gerència Municipal d'Urbanisme i des de la Direcció del Servei de Sistemes d'Informació. El procediment per a la concessió de les llicències inclou la notificació prèvia, a través del consorci Localret, a tots els operadors autoritzats, per tal d'assegurar-ne la compartició d'infraestructures en el mateix traçat, disminuint, així, l'impacte de les obres sobre la ciutat i optimitzant l'ús d'uns béns escassos com el sòl i el subsòl urbà.

Amb la majoria dels operadors i companyies de serveis, l'Ajuntament ha signat convenis per al lliurament de la cartografia bàsica de la ciutat en suport digital, amb eines SIG, per anar incorporant-hi, amb la màxima precisió possible, l'estat i situació de les noves infraestructures.

LA SOCIETAT DE LA INFORMACIÓ A L'ABAST DE TOTHOM

DESENVOLUPAMENT DEL PLA PER A LA SOCIETAT
DE LA INFORMACIÓ A TERRASSA (1999-2002)

Per donar compliment a les disposicions del Pla, anant més enllà de la tramitació de les llicències i assegurant la cobertura de tota la ciutat pel màxim possible d'operadors, es va encarregar al consorci Localret la redacció d'un projecte de Xarxa Troncal d'Infraestructures Compartides de Telecomunicacions i es va signar un conveni entre l'Ajuntament de Terrassa, els diversos operadors de telecomunicacions (endavant OTC) i Localret per a la construcció de l'esmentada xarxa troncal comuna.

Respecte a la dotació d'infraestructures de telecomunicacions en sectors de nova urbanització, es condiona en les llicències d'obres la construcció de canalitzacions per a tots els operadors interessats a donar serveis al sector. En aquest sentit l'Ajuntament de Terrassa s'ha adherit al conveni general que Localret ha signat amb diferents OTC pel que fa al desplegament del cable en noves urbanitzacions.

Els acords del conveni signat entre Cable i Televisió de Catalunya (Aunacable Menta) i l'Ajuntament, inclouen la cessió, per part d'aquesta operadora, de cable per a la renovació de la xarxa corporativa que integra tots els equipaments municipals. L'Ajuntament, des del Servei de Sistemes d'Informació i la Societat Municipal de Comunicació, també està participant de manera activa en el projecte I2CAT a Terrassa, conjuntament amb la UPC i altres organismes.

Pla d'equipaments de la societat de la informació

Objectius:

- Crear una xarxa de punts d'accés públic i gratuït a Internet distribuïts per tot el territori de la ciutat: biblioteques, equipaments cívics, centres educatius, etc.
- Aquest objectiu genèric s'ha concretat posteriorment en:
 - Cada 1.000 habitants han de disposar d'un ordinador amb accés gratuït a Internet.
 - El 95% de la població ha de disposar a menys de 500 metres de casa seva d'un punt d'accés a Internet públic i gratuït.

Destinatari: tots els ciutadans i ciutadanes de Terrassa.

Calendari d'execució: desembre de 1999 - juny de 2003.

Descripció:

Un punt d'accés a Internet és un espai dotat dels equips informàtics necessaris per tal de posar a l'abast de tothom les noves tecnologies de la informació i la comunicació. Es tracta de sales situades generalment en equipaments públics on els ciutadans i les ciutadanes reben una ajuda personalitzada que els facilita la utilització dels equips. També, en aquests espais, es realitzen accions formatives programades d'alfabetització bàsica en noves tecnologies per a tota la població.

Els serveis disponibles en un punt d'accés a Internet són els següents:

- Navegació per Internet
- Gestió del correu electrònic
- Utilització de *software* bàsic: processador de textos, full de càlcul, etc.
- *Software* d'autoformació

Aquests punts d'accés estan situats preferentment en locals municipals (centres cívics, casals de barri...) o bé en locals de les associacions veïnals o altres entitats ciutadanes. Els espais que ocupen són fàcilment accessibles pel públic en general. Poden estar gestionats directament per l'Ajuntament o per les entitats i/o associacions que tinguin la cessió de l'equipament. En aquest cas, l'Ajuntament signa un conveni amb l'entitat segons el qual subvenciona el cost de la línia de connexió a Internet i es fa càrrec del manteniment dels equips.

Cada punt d'accés i difusió a la xarxa té definit un horari d'ús en el qual l'ordinador està permanentment connectat a la xarxa d'Internet i és per això que disposen d'un tipus d'accés telefònic capaç de suportar aquestes prestacions.

Un punt d'accés a Internet està format per quatre o més ordinadors personals. Cadascun d'ells disposa de targeta de so, altaveus, micròfon, CD-ROM i disquetera. Tots ells estan connectats en xarxa i, alhora, connectats a una línia telefònica d'alta velocitat. La connexió a Internet es fa a través d'un proveïdor de serveis Internet (ISP) de la ciutat o a través de l'operador de telecomunicacions, i amb el contracte d'una tarifa plana per al consum telefònic. Cada aula, a més a més, disposa d'una impressora (làser o de raig de tinta), un escàner i una webcàmera connectades en xarxa que comparteixen tots els equips.

Equipaments que disposen de punt d'accés a Internet, nombre d'ordinadors i any de realització :

Punts d'accés de districte	Barri	Equips	Any
Casa Baumann	Centre	4	1999
Centre Cívic Montserrat Roig	Ca n'Anglada	4	1999
Centre Cívic Alcalde Morera	Can Palet	4	1999
Centre Cívic Maria Aurèlia Capmany	La Maurina	5	1999
Centre Cívic Avel·lí Estrenjer	Poble Nou - Zona esportiva	4	1999
Centre Cívic President Macià	Sant Pere	4	1999
Casal de Can Parellada	Can Parellada	4	1999
Punts d'accés de barri			
Local AV de Montserrat (ÒMNIA)	Montserrat	8	2000
Casal de Torre-sana	Torressana	3	2002
Casal Cívic de Can Jofresa (ÒMNIA)	Can Jofresa	8	2000

LA SOCIETAT DE LA INFORMACIÓ A L'ABAST DE TOTHOM

DESENVOLUPAMENT DEL PLA PER A LA SOCIETAT
DE LA INFORMACIÓ A TERRASSA (1999-2002)

Centre Social de Guadalhorce	Guadalhorce	4	2002
Casal del Segle xx	Segle xx	3	2002
Local AV Grups Xúquer	Xúquer	3	2000
Casal de Ca n'Aurell	Ca n'Aurell	3	2002
Eq. Socioesportiu de La Cogullada	La Cogullada	3	2002
Casal de Can Boada	Can Boada	4	2002
Casal Cívic del Pla del Bonaire (ÒMNIA)	Pla del Bon Aire	8	2000
Centre d'Esplai de Can Tusell (ÒMNIA)	Can Tusell	8	2000
Casal d'Ègara (ÒMNIA)	Ègara	8	2002
Centre Social de Les Arenes	Les Arenes, Can Montllor i la Grípia	4	2000
Casal Cívic de Sant Llorenç (ÒMNIA)	Sant Llorenç	8	2000
Casal de Can Roca	Can Roca	3	2002
Biblioteques			
Biblioteca Central	Centre	10	1998
Biblioteca Districte 2	Ca n'Anglada	5	2001
Biblioteca Pere Roca	Can Palet	1	2001
Biblioteca Salvador Utset	Segle xx	1	2001
Biblioteca Districte 5	Poble Nou - Zona Esportiva	3	2001
Biblioteca de Sant Llorenç del Munt	Sant Llorenç	1	2001
Altres			
Casa Galèria	Centre	4	2001
Casal de la Gent Gran Anna Murià	Centre	3	2002
Total		135	

Formació en informàtica bàsica i Internet per a tothom

Objectius:

- Posar a l'abast de totes les persones la formació necessària per tal de poder-se integrar en la societat de la informació.

Destinatari: tots els ciutadans i ciutadanes de Terrassa.

Calendari d'execució: gener de 2000 - juny de 2003.

Descripció:

En el debat ciutadà per a la redacció del Pla per a la societat de la informació a Terrassa, es considerà que no era suficient posar aules i ordinadors a l'abast de tothom, sinó que calia impulsar plans d'alfabetització en noves tecnologies dirigits a totes les persones. Això va ser considerat com a element estratègic per tal de no excloure ningú. Per tant, es proposà crear la figura del dinamitzador d'aquests espais d'accés a la xarxa amb la missió d'assessorar i formar els usuaris d'aquest servei en l'ús de les noves tecnologies.

En els punts d'accés a Internet, al llarg del dia es realitzen dos tipus d'activitats: la utilització lliure per part dels usuaris amb el suport del dinamitzador, i la realització de cursos d'informàtica bàsica o alfabetització en noves tecnologies. Cada una de les activitats ocupa aproximadament el 50% del temps de l'horari de servei del punt d'accés. Els cursos que es porten a terme no pretenen, a diferència de l'ensenyament reglamentari, assolir un nivell de coneixements fixat, sinó ser un punt de partida perquè l'usuari adquireixi una certa autonomia en l'auto-aprenentatge de les noves tecnologies. Així doncs, els programes dels cursos que hi ha a continuació només són un guió a seguir pels monitors per aconseguir l'entusiasme dels alumnes.

Curs d'iniciació a Windows

Durada: 9 hores.

Format: 3 sessions de 3 hores.

És el curs més bàsic de tots i va dirigit a aquelles persones que no han utilitzat mai l'ordinador. L'objectiu principal d'aquest curs és que l'usuari perdi la por a la màquina i tingui uns mínims coneixements que li permetin fer ús dels diferents programes en un entorn Windows. És el curs més demandat pels usuaris des de l'inici del projecte.

Curs de processador de textos

Durada: 6 hores.

Format: 2 sessions de 3 hores.

L'objectiu d'aquest curs és que l'alumne conegui la utilitat d'un processador de textos i alhora assoleixi una bona pràctica escrivint i donant format a documents senzills.

Curs de full de càlcul

Durada: 6 hores.

Format: 2 sessions de 3 hores.

El curs de full de càlcul és del que se'n fan menys edicions. Això és així perquè entenem que és un tipus de programa que s'ajusta poc al que considerem informàtica bàsica o d'alfabetització. L'acostumen a fer alumnes que ja han obtingut un cert nivell en la resta de cursos.

LA SOCIETAT DE LA INFORMACIÓ A L'ABAST DE TOTHOM

DESENVOLUPAMENT DEL PLA PER A LA SOCIETAT
DE LA INFORMACIÓ A TERRASSA (1999-2002)

Curs de navegació per Internet

Durada: 3 hores.

Format: 1 sessió.

Aquest curs va dirigit a les persones que no han accedit mai a la *World Wide Web* (www). L'objectiu és que, en finalitzar el curs, l'alumne consideri Internet com una font més d'informació que li pot ser d'utilitat en la seva vida quotidiana i/o professional. Alhora s'adquireixen els coneixements necessaris per utilitzar el navegador i els buscadors més coneguts.

Curs de correu electrònic

Durada: 3 hores.

Format: 1 sessió.

En aquest curs els alumnes obtenen, a més dels coneixements necessaris per utilitzar el correu electrònic, una adreça i una bústia que podran fer servir per sempre més. Així doncs, després del curs els alumnes poden seguir utilitzant el correu electrònic en els horaris de lliure accés dels punts d'Internet. Aquest curs complementa el projecte «Correu electrònic per a tothom» que s'explica més endavant.

Taller de xat

Durada: 2 hores.

Format: 1 sessió.

En aquest taller s'ensenya als alumnes a utilitzar un programa de xat. Es fa simultàniament un dia a la setmana en tots els punts d'accés a Internet, en un canal de xat creat especialment per l'Ajuntament. Això permet als alumnes dialogar en temps real, mitjançant l'ordinador, amb persones d'altres barris de la ciutat.

A més, durant l'any 2001 s'han dissenyat i impartit els següents nous cursos: Correu electrònic avançat, Cercadors, Banca electrònica, Administració local en xarxa i Cercar feina per Internet.

Retorn a l'aula

Objectius:

- Posar a l'abast de totes les persones la formació necessària per integrar-se en la societat de la informació.

Destinataris: pares i mares dels alumnes de les escoles d'ensenyament primari de Terrassa.

Calendari d'execució: gener - juny de 2001 i gener - juny de 2002.

Justificació:

En una de les comissions de debat d'aquest Pla, la Comissió de Formació es va plantejar actuacions i propostes sobre el nou paper que les noves tecnologies de la informació donen als joves i el perill, tantes vegades assenyalat pels

analistes socials de l'anomenada fractura digital, és a dir, el perill que hi hagi sectors de la societat que, per motius econòmics, culturals o territorials, no puguin accedir a les fonts d'informació i coneixement que es concentren cada vegada més en les xarxes telemàtiques. Els joves poden tenir un paper actiu en el camp de la formació o de la divulgació per estendre i generalitzar l'ús i el coneixement de les noves tecnologies en el conjunt de la població.

El desenvolupament del Pla per a la societat de la informació a Terrassa va convertir en una realitat la creació de punts d'accés gratuïts a la xarxa, repartits per tot el territori de la ciutat i la realització, en aquests, de cursos d'alfabetització digital. En les enquestes i estudis avaluatius realitzats fins al moment als usuaris d'aquests nous equipaments, apareix una dada que va resultar ser la llavor d'aquest projecte: a les cases de molts dels participants adults en els cursos de formació hi havia ordinador, però només era utilitzat per un dels membres de la família, generalment el més jove.

Aquesta realitat va fer descobrir el rol que els joves poden tenir a l'hora de divulgar el coneixement d'unes noves tecnologies que els són molt properes. També es comptava amb unes instal·lacions a les escoles públiques que no eren utilitzades a partir de certes hores, i un col·lectiu associatiu, com ara les AMPA, amb bona disposició per a tot allò que fa referència a la formació dels pares i mares. Només calia posar en contacte els uns amb els altres.

Aquest projecte complementa les tasques de divulgació de la societat de la informació realitzades de manera habitual en els centres cívics i casals de barri de la ciutat, incorporant un aspecte molt innovador, recomanat ja fa un temps, pel professor Manuel Castells: **que els joves ensenyin els grans**. Es va valorar molt aquest aspecte perquè això també podia ajudar a reduir les diferències intergeneracionals i facilitar la formació de la comunitat ciutadana plural i diversa, també en el món virtual.

Descripció:

L'activitat desenvolupada en aquest projecte ha consistit en la realització de cursos d'informàtica bàsica i Internet per a mares i pares d'alumnes d'escoles públiques d'ensenyament infantil i primària de la ciutat (CEIP). D'aquest projecte cal remarcar dues accions innovadores:

- Utilització de les aules d'informàtica dels centres fora de l'horari escolar.
- Els monitors/professors dels cursos són alumnes de batxillerat o cicles formatius dels instituts d'ensenyament secundari de la ciutat (IES).

La durada de cada curs és de 24 hores repartides en sessions de dues hores per setmana. S'imparteixen coneixements del sistema operatiu *Windows*, processador de textos, full de càlcul, Internet i correu electrònic. Es dediquen les dues primeres sessions a introduir el sistema operatiu *Windows*, incidint en els conceptes bàsics necessaris per començar a treballar amb diferents aplicacions informàtiques. Un cop superada aquesta primera fase es combinen conceptes teòrics amb exercicis pràctics per tal de mantenir l'interès de l'alumne i no cansar-lo amb sessions massa teòriques.

La temporalització del curs, la fa cada monitor d'acord amb el grup d'alumnes, tot i que a partir de l'experiència s'ha vist que en cursos de llarga durada com aquest s'aconsegueixen millors resultats si es van combinant conceptes de diferents aplicacions amb pràctiques, que no pas impartint-lo per mòduls.

LA SOCIETAT DE LA INFORMACIÓ A L'ABAST DE TOTHOM

DESENVOLUPAMENT DEL PLA PER A LA SOCIETAT
DE LA INFORMACIÓ A TERRASSA (1999-2002)

Aquesta acció també pretén contribuir al desenvolupament educatiu dels joves estudiants de secundària. És per això que amb la col·laboració dels mateixos professors de l'IES es realitzen unes sessions de formació (18 hores) per tal de garantir l'èxit del projecte, alhora que s'incrementa el coneixement que els nois tenen en tecnologies de la informació i la comunicació. A més, reben una sessió de formació (tres hores) on se'ls explica que és el Pla de la societat de la Informació, què pretén, i la metodologia que han d'aplicar en les sessions que realitzaran.

Agents implicats en el projecte:

En aquesta acció hi col·laboren els alumnes de batxillerat i cicles formatius, les associacions de mares i pares d'alumnes de les escoles de primària, el claustre i la direcció de les escoles, el Patronat Municipal d'Educació i el Servei de Sistemes d'Informació de l'Ajuntament.

La funció de les AMPA en aquest projecte consisteix en la difusió d'aquesta iniciativa a cada escola, fer les inscripcions i organitzar els grups. Les escoles de primària presten les seves instal·lacions (aules d'informàtica) i donen el seu suport a la iniciativa. Els estudiants de secundària que fan de monitors reben una formació de formadors de 18 hores de durada a càrrec de professors dels mateixos IES. L'Ajuntament assumeix el cost de les beques dels alumnes i dirigeix i coordina tot el projecte.

Escoles participants :

Escola	Adreça	Barri
CEIP Pere Viver	C. Arenys de Mar, 2	Pla del Bonaire
CEIP Joan XXIII	C. Joan XXIII, 27	Les Arenes, Can Montllor i la Grípia
CEIP França	C. Ausiàs March, 40	Ca n'Aurell
CEIP Pau Vila	Av. Can Jofresa, 20	Can Jofresa
CEIP Abat Marcet	Av. Abat Marcet, 324	Poble Nou- Zona esportiva
CEIP Bisbat d'Egara	C. Sant Marià, 46	Centre
CEIP Germans Amat	C. Mallorca, 25	La Maurina
CEIP Josep Ventalló	C. Amèrica , 19	Can Parellada
CEIP Marià Galí	Can Boada del Pi, s/n	Can Boada
CEIP Font de l'Alba	C. Consell de Cent 146	Can Tusell
CEIP Agustí Bartra	Av. Barcelona, 69	Cementiri Vell
CEIP El Vallès	Crta.Martorell 91	La Cogullada
CEIP J. Marques Casals	Av. del Vallès, 483	Sant Pere Nord

Correu electrònic per a tothom

Objectiu:

- Proporcionar una adreça i una bústia de correu electrònic a tothom.

Destinatari: tots els ciutadans i ciutadanes de Terrassa.

Calendari d'execució: des de desembre de 1999.

Descripció:

El dia 1 de desembre de 1999 l'Ajuntament de Terrassa va posar en marxa el projecte de «Correu electrònic per a tothom» amb la col·laboració de la Diputació de Barcelona dins del servei de lamalla.net. Aquest projecte consisteix a donar una adreça i una bústia de correu electrònic a totes les persones residents a la ciutat, entitats, associacions ciutadanes i empreses. El programa de correu electrònic és de tipus *webmail* i permet la gestió dels missatges només amb el navegador. A aquest servei es pot accedir des de l'adreça <www.terrassa.net>.

En els punts d'accés a Internet i durant l'horari d'accés lliure, els dinamitzadors assessoren els usuaris en com donar-se d'alta en aquest servei i en la seva utilització. Tanmateix, el curs de Correu electrònic està basat en la utilització d'aquest sistema.

Agents implicats: Diputació de Barcelona i Ajuntament de Terrassa.

Les entitats ciutadanes a la xarxa

Objectius:

- Proporcionar un espai web a Internet perquè tothom (associacions, entitats sense ànim de lucre, ciutadans, etc.) pugui difondre els seus continguts.
- Impulsar accions formatives per posar a l'abast de tothom la incorporació de continguts a la xarxa
- Crear i promoure el domini <Terrassa.net> com a identificació de la ciutat de Terrassa a la xarxa.

S'han dissenyat i portat a terme un seguit d'actuacions amb la voluntat d'assolir, a més dels ja definits en el Pla SIT, els objectius següents:

- Facilitar l'accés del món associatiu a les noves tecnologies.
- Fomentar l'ús de les tecnologies de la informació i la comunicació com a eina de contacte entre l'associació i els seus membres, entre diferents associacions i entre les associacions i l'administració.
- Donar suport a la creació de pàgines web, posant a l'abast de les entitats els mitjans i els coneixements necessaris.
- Facilitar el coneixement i la difusió de les diferents entitats a través d'Internet.
- Donar a conèixer als ciutadans i ciutadanes de Terrassa la realitat associativa de la ciutat.

LA SOCIETAT DE LA INFORMACIÓ A L'ABAST DE TOT HOM

DESENVOLUPAMENT DEL PLA PER A LA SOCIETAT
DE LA INFORMACIÓ A TERRASSA (1999-2002)

Destinatari: entitats i associacions ciutadanes de Terrassa.

Calendari d'execució: gener - juny de 2000, gener - desembre de 2002.

Justificació:

Durant els últims anys, les entitats i associacions ciutadanes han tingut un paper protagonista en la gestió i dinamització dels equipaments municipals. Alhora han esdevingut un instrument bàsic en el moment de portar a terme polítiques de participació ciutadana a les ciutats. En la societat de la informació aquest protagonisme no desapareix, sinó que cal reforçar-lo per obtenir un efecte multiplicador de les accions que es portin a terme. Cal dissenyar i aplicar projectes dirigits específicament al món de l'associacionisme que facin possible el naixement d'autèntiques xarxes ciutadanes plurals i obertes a tothom.

Descripció:

Les accions que s'han dissenyat i portat a terme són les següents:

Els cursos d'Internet per a entitats ciutadanes

Es tracta de dos models de cursos dissenyats específicament per a membres d'entitats i associacions ciutadanes amb l'objectiu de promoure la incorporació del món associatiu a la societat de la informació. Els programes, continguts i formats d'aquests cursos són els següents:

Curs d'Internet per a entitats ciutadanes

Aquest curs té la finalitat d'acostar el món de les noves tecnologies, i en concret Internet, a les entitats. La primera part del curs consisteix a aconseguir un bon domini en la navegació per Internet per poder accedir a informació i recursos d'interès per a les entitats. La segona part presenta una visió de com cada entitat pot projectar la seva presència a Internet. Finalment, s'ensenyen els principals webs de les administracions públiques i, en concret, els apartats que poden ser d'interès per al món de l'associacionisme.

Taller de construcció de webs per a entitats

L'objectiu d'aquest curs és fer possible la presència a Internet de les entitats mitjançant el disseny i realització de la seva pròpia pàgina web. S'ensenyen els programes més habituals d'edició de pàgines web i els mecanismes per mantenir-les actualitzades. A totes les entitats que fan aquest curs, l'Ajuntament els ofereix, de manera gratuïta, una adreça web i de correu electrònic sota el domini <terrassa.net>, espai d'hostatjament de les pàgines i un compte FTP per tal d'actualitzar-les. Aquest curs es complementa amb la programació d'unes sessions de tutorització on els membres de les entitats poden fer una consultoria tècnica especialitzada en el disseny i creació de pàgines web.

Cessió de domini i espai web per a entitats ciutadanes

Perquè totes les entitats i associacions ciutadanes puguin fer realitat la seva presència a Internet amb la publicació de la seva pàgina web, l'Ajuntament posa a la seva disposició els serveis següents:

1. Adreça del web de l'entitat sota el domini de <terrassa.net>.

L'Ajuntament atorga a cada entitat una adreça web del tipus: *nom_de_l'entitat.terrassa.net*. L'Ajuntament garanteix i, per tant, manté activa aquesta adreça mentre l'entitat estigui registrada en el Registre Municipal d'Entitats i Associacions Ciutadanes.
2. Espai de fins a 5 Mb en un servidor Internet per hostatjar el web de l'entitat.
3. Compte d'accés FTP per a la publicació i manteniment del web.

Per tal que l'entitat pugui ser autònoma en el manteniment del seu web, l'Ajuntament proporciona a cada entitat un nom d'usuari i una contrasenya que li permet connectar-se amb el servidor Internet i mantenir actualitzada el seu web.
4. Adreça de correu electrònic sota el domini <terrassa.net>.

L'Ajuntament atorga a cada entitat una adreça de correu electrònic del tipus: *nom_de_la_entitat@terrassa.net*. Aquesta adreça de correu electrònic pot ser gestionada des del web de <terrassa.net>. L'Ajuntament garanteix i per tant manté activa aquesta adreça mentre l'entitat estigui registrada en el Registre Municipal d'Entitats i Associacions Ciutadanes.

El web de serveis a les entitats

Aquest web, iniciat l'any 2000, té per objectiu posar a l'abast de les entitats tota la informació que els pugui ajudar en la seva gestió. Però, alhora, s'intenta superar el concepte de web estàtica per tal d'oferir una interactivitat que faciliti i faci àgil la comunicació entre l'administració i les entitats.

La pàgina web, que es troba a l'adreça <www.terrassa.org/entitats>, s'ha estructurat en els apartats següents:

- Serveis municipals per a entitats. Recursos i informacions de cadascun dels serveis municipals que l'Ajuntament de Terrassa ofereix a les associacions.
- Informació per a les associacions. Relació de les diferents formes i òrgans de participació que l'Ajuntament posa a l'abast de les associacions, legislació i normatives d'interès i, finalment, enllaços amb adreces que poden oferir més informació i recursos d'utilitat per a les entitats.
- El buscador d'entitats. Eina que permet trobar qualsevol associació de Terrassa segons diferents criteris: àmbit d'actuació, programes que està duent a terme i perfil dels seus voluntaris. Aquest cercador està adreçat als ciutadans i ciutadanes que volen posar-se en contacte amb alguna associació per col·laborar en diferents àmbits.
- Extranet de les entitats. És una eina que posa en contacte directe les associacions amb l'Ajuntament i garanteix la seva autenticitat, aconseguint d'aquesta manera facilitar els tràmits i obtenir informacions d'interès per a entitats.
- Equipaments municipals. Llista d'equipaments cívics gestionats per associacions, o en col·laboració amb aquestes (centres cívics, casals de barri, locals socials, etc.).

Agents implicats: Servei de Participació Ciutadana de l'Ajuntament, entitats i associacions ciutadanes.

LA SOCIETAT DE LA INFORMACIÓ A L'ABAST DE TOTHOM

DESENVOLUPAMENT DEL PLA PER A LA SOCIETAT
DE LA INFORMACIÓ A TERRASSA (1999-2002)

Administració oberta

Objectius:

- Fer que la xarxa esdevingui una eina que permeti apropar l'administració a la ciutadania.
- Millorar l'eficàcia de l'administració amb la incorporació de les noves tecnologies. Facilitar al màxim les gestions amb l'Administració local (tràmits, certificats, pagaments...) a través de la xarxa.

Destinatari: ciutadans i ciutadanes, empreses i entitats ciutadanes

Calendari d'execució: gener de 2000 - juny de 2003

Descripció:

La voluntat de l'Ajuntament de Terrassa, a l'igual que la de totes les administracions amb vocació de modernitat, és oferir el màxim de serveis possibles a través de la xarxa Internet en benefici dels ciutadans, que disposen així d'un servei 24/7 sense moure's del seu domicili, però també en benefici de la mateixa administració, que a mitjà termini pot obtenir una reducció de costos i, per tant, una millora de la productivitat. És en aquesta línia que des de l'any 1996, que s'inaugurà el primer web municipal, s'han realitzat una sèrie d'actuacions per aconseguir aquests objectius.

Les accions concretes en aquests camp han seguit dues línies, per una banda incorporar al web, en la mesura del possible, serveis que permetin un estalvi de temps i una millora de la informació als ciutadans en el moment de relacionar-se amb l'Administració municipal i, per l'altra, treballar conjuntament amb altres administracions per tal d'unificar criteris i procediments.

Altres accions

El Consell de la Societat de la Informació a Terrassa

Per tal d'assegurar l'èxit en un àmbit en constant evolució com és el cas de les noves tecnologies, la metodologia de disseny participatiu que va ser present durant l'elaboració del Pla, s'ha intentat mantenir durant la seva execució. Per això, es constituí un consell de participació específic que fes l'anàlisi, el seguiment, l'estudi i la realització de propostes de desenvolupament del Pla SIT. El Consell va ser creat per l'Ajuntament en Ple, el 25 de maig de 1999, juntament amb l'aprovació del Pla SIT.

La composició del Consell inicial fou la següent:

President:

L'Il·lm. Sr. Alcalde - President, o persona en qui delegui.

Vocals:

- Un representant de cada Grup Polític Municipal de l'Ajuntament.
- Dos representants de la UPC.
- Un representant de la CECOT.
- Un representant de la Cambra de Comerç.
- Un representant de la Caixa d'Estalvis de Terrassa.
- Dos representants d'empreses proveïdores d'Internet de Terrassa.
- Els presidents de cadascuna de les comissions de debat del Pla.
- Els relators de cadascuna de les comissions de debat del Pla.

El 27 de gener de 2000 l'Ajuntament en Ple aprovà el nomenament de tots els seus membres.

Durant aquest dos anys s'han realitzat un total de vuit reunions, una cada tres o quatre mesos i s'hi ha anat fent el seguiment i avaluació de les diverses iniciatives portades a terme en el marc del Pla SIT.

Enquesta de la societat de la informació a Terrassa

L'aparició i, especialment, la difusió de les noves tecnologies de la informació i de la comunicació comporten un conjunt de canvis que afecten o són susceptibles d'afectar positivament l'activitat humana. Així, en l'àmbit socio-cultural un dels trets més rellevants és l'augment de possibilitats de contacte personal i directe, típic de la societat tradicional i industrial, que es transforma en molts aspectes en «contactes telemàtics» de comunicació i intercomunicació a distància a través de mètodes tecnològics.

L'educació per a l'ús d'aquestes noves tecnologies, en especial de l'ordinador i de les autopistes de la informació, possiblement és l'aspecte que està permetent la seva penetració cultural quasi total en la vida quotidiana i la seva utilització familiar i personal. L'amenaça subjacent és que el desenvolupament i difusió d'aquestes noves tecnologies comporta un conjunt de canvis que van més enllà de les funcions que estrictament desenvolupen com a eines d'informació i comunicació. La primera conseqüència immediata és la diferent possibilitat d'accés que els ciutadans tenen a aquestes noves eines. En aquest sentit hom parla de noves formes de fractura social provocades en part per la disponibilitat de recursos econòmics, però també per un fet cultural i generacional.

Per poder mesurar quin és el grau de difusió i el canvi d'actitud de la ciutadania vers les noves tecnologies es va prendre la decisió de realitzar periòdicament una consulta a una mostra representativa de la població en forma d'enquesta personal. Aquest estudi periòdic serveix de baròmetre d'avaluació del procés d'implantació de les TIC a la ciutat. Gràcies a aquest instrument s'ha pogut mesurar el creixement del parc instal·lat d'ordinadors personals en els darrers anys, com també l'augment en el nombre de connexions domiciliàries a Internet. L'enquesta també és una eina útil per veure l'evolució de les actituds dels diferents segments de la població respecte l'impacte que aquestes noves tecnologies tenen en les seves vides i en les apreciacions subjectives que tindran en el futur en les properes generacions.

S'han realitzat tres enquestes, la primera el mes de març del 1999, la segona el maig del 2000 i la tercera a l'abril del 2002. Les anàlisis dels seus resultats més significatius estan publicats a la web <www.terrassa.net>.

AVALUACIÓ

En la definició del projecte es van preveure diversos mecanismes que facilitessin l'avaluació del Pla. Així, les accions més significatives incorporen un sistema d'indicadors per mesurar la seva efectivitat, es realitza un seguiment periòdic a partir d'enquestes (ja sigui a participants en els cursos de formació, a la ciutadania en general, o a sectors industrials o associatius) i es compta amb les reunions periòdiques del consell del Pla SIT.

A l'hora de plantejar si el Pla SIT ha tingut una incidència més o menys important en l'evolució de les TIC a la ciutat es troben encara dificultats com la de comparar les accions amb altres de similars realitzades en d'altres ciutats, ja que no són gaires les iniciatives en aquest camp. Terrassa no és aliena a les polítiques inversores dels grans operadors en telecomunicacions o a la comercialització de nous productes ja sigui de *hardware*, *software* o continguts de les multinacionals del sector. En tot cas, aquesta realitat pot afectar de manera similar a aquesta població i a d'altres. Així doncs, gairebé només serveixen de guia les dades pròpies de manera que l'avaluació queda esbiaixada i empobrida.

Centrant-nos, doncs, en el desenvolupament del Pla, podem fer-ne una valoració general positiva, tant si l'anàlitzem des del punt de vista quantitatiu com qualitatiu. La majoria de les accions han estat iniciades tal com era previst. Pensem que ha contribuït a aquest fet l'actuació de diversos estaments públics i privats, els quals han pres consciència de la importància que per a la nostra ciutat han de tenir les noves tecnologies de la informació. Del total de 62 accions previstes a iniciar durant aquests quatre anys en el Pla, a hores d'ara han estat iniciades 51, això és un 82% del total. Cal destacar que algunes accions han quedat obsoletes o han variat de manera substancial els seus continguts, podem posar com a exemple la previsió d'un parc temàtic d'oci digital. La voluntat dels participants en els debats del Pla pensem que anava referida a la necessitat que Terrassa disposés d'un projecte amb prou entitat que atragués noves inversions al voltant de la societat del coneixement. En aquest sentit s'està treballant en aquests moments en el projecte ciutadà de Terrassa Ciutat de la Imatge.

Avaluació dels principals projectes

Infraestructures de telecomunicacions

Quant a les telecomunicacions, des de l'inici del Pla s'ha patit una aturada molt important pel que fa al desplegament de la fibra òptica com a conseqüència de la crisi general del sector, que queda reflectida en la comparativa del nombre de llicències per fer rases concedides els darrers anys.

Any	Llicències
1999	52
2000	38
2001	14
2002	2

LA SOCIETAT DE LA INFORMACIÓ A L'ABAST DE TOTHOM

DESENVOLUPAMENT DEL PLA PER A LA SOCIETAT
DE LA INFORMACIÓ A TERRASSA (1999-2002)

A hores d'ara Terrassa disposa d'un 30% de sòl urbà (un 40% d'habitatges) amb possibilitats d'accés a cable de fibra òptica. En total uns 55 km de rases per cable, entre els quals es compten diversos polígons industrials. Segons la darrera enquesta realitzada en el marc del Pla Sit (març de 2002) un 12,7% de la població connectada a Internet utilitza el cable i un 15,5% l'ADSL, mentre que en el sector comercial i industrial estariem parlant d'un 2% pel que fa al cable, i un 49,6% pel que fa a l'ADSL.

Pel que fa a la xarxa corporativa municipal, s'han iniciat ja les connexions de la primera fase de l'anella entre Foment de Terrassa i l'Ajuntament. Esperem que al final d'any un total de deu equipaments disposin ja d'aquesta nova connexió.

En referència al projecte I2CAT, s'han realitzat ja dues experiències concretes (el projecte Opera i la Fira de la Innovació) i, actualment, s'està en procés de constituir un *cluster* territorial a Terrassa.

Xarxa de punts d'accés públics i gratuïts

Distàncies dels domicilis als punts d'accés a Internet:

Distància	% població	% acumulat
<100 metres	20	20
101-250 metres	33,1	53,1
251-500 metres	36,6	89,7
501-750 metres	8,5	98,2
751-1000 metres	0,9	99,1
>1.000 metres	0,9	100

Tenint en compte que el nombre d'ordinadors d'ús públic i gratuït a la ciutat és de 135, ens trobem que a Terrassa tenim una ràtio d'1 ordinador per cada 1.333 habitants.

Accions de formació

Les accions en les quals s'hi han dedicat més esforços són aquelles que fan referència a les iniciatives d'alfabetització digital bàsica. D'aquestes experiències podem ressaltar-ne dues; d'una banda, els cursos que es realitzen en els centres cívics i, d'altra, el projecte anomenat Retorn a l'Aula.

En referència als cursos realitzats als centres cívics les dades reflecteixen una mesura de l'esforç realitzat:

Nombre de cursos realitzats:

Any	Windows	Processador de textos	Full de càlcul	Navegació per Internet	Correu electrònic	Xat	Altres	Total
2000	222	156	54	385	220	114	0	1.151
2001	308	263	59	391	307	0	89	1.417
2002	163	147	39	174	134	0	50	707
Total	693	566	152	950	661	114	139	3.275

(fins al 30 de desembre de 2002)

Nombre d'inscripcions als cursos:

Any	Windows	Processador de textos	Full de càlcul	Navegació per Internet	Correu electrònic	Xat	Altres	Total
2000	1.165	681	254	1.735	753	276	0	4.864
2001	1.292	849	247	1.271	814	0	113	4.586
2002	732	506	155	704	393	0	117	2.607
Total	3.189	2.036	656	3.710	1.960	276	230	12.057

(fins al 30 de desembre de 2002)

Per avaluar correctament l'impacte d'aquest pla d'alfabetització entre la ciutadania, es va elaborar un qüestionari que els alumnes, en finalitzar cada curs, omplen de manera anònima. L'anàlisi de les seves respostes permet una aproximació clara al perfil sociològic dels usuaris del servei i a la conclusió que realment s'arriba als sectors socials més necessitats, assolint els objectius fixats en el Pla SIT. A continuació, es destaquen les dades més significatives obtingudes:

Edat	Home	Dona
Menors de 29 anys	34,0 %	66,0 %
De 30 a 44 anys	30,8 %	69,2 %
de 45 a 59 anys	32,8 %	67,2 %
Majors de 60 anys	69,1 %	30,1 %
Total	35,4 %	64,6 %

LA SOCIETAT DE LA INFORMACIÓ A L'ABAST DE TOTHOM

DESENVOLUPAMENT DEL PLA PER A LA SOCIETAT
DE LA INFORMACIÓ A TERRASSA (1999-2002)

Situació laboral	Home	Dona
Treballador/a per compte propi	11,0 %	6,7 %
Treballador/a per compte aliè	45,6 %	34,7 %
Aturat/da que cerca la primera ocupació	2,0 %	1,6 %
Aturat/da que ha treballat abans	11,8 %	25,1 %
Jubilat/da - Pensionista	18,7 %	4,2 %
Tasques de la llar	0,4 %	17,4 %
Estudiant	10,5 %	10,2 %

Ús anterior de l'ordinador	
Mai	26,6 %
Alguna vegada	46,9 %
Habitualment	26,5%

Té ordinador a casa	
Sí	60,6%
No	39,4 %

Connexió a Internet abans del curs	
Mai	58,4 %
Alguna vegada	33,4 %
Habitualment	8,2%

Tanmateix, destaca que el 99% dels alumnes manifesta el seu interès a aprofundir en els coneixements adquirits.

Pel que fa al programa Retorn a l'Aula, tot i que existeix una acció d'alfabetització digital continuada en els punts d'accés dels centres cívics, el nombre d'assistents a aquests cursos a les escoles de primària és més que considerable. Això ens fa pensar que cal acostar aquest tipus d'accions a la població. Persones que no utilitzen habitualment els centres cívics i que per desconeixement no anirien als cursos que s'hi fan, s'inscriuen sense cap problema quan l'acció es porta a terme en un espai més conegut com pot ser, per exemple, l'escola del seu fill. En segon lloc, cal destacar la utilitat de l'acció per a la seva contribució a l'educació integral dels joves estudiants de secundària. Per a la majoria d'ells ha significat una primera experiència *laboral* i han hagut d'assumir un paper protagonista i responsable davant del món dels adults.

LA SOCIETAT DE LA INFORMACIÓ A L'ABAST DE TOTHOM

DESENVOLUPAMENT DEL PLA PER A LA SOCIETAT
DE LA INFORMACIÓ A TERRASSA (1999-2002)

	Cursos	Escoles	Borses d'ajut	Alumnes
1r trimestre de 2001	13	6	13	116
2n trimestre de 2001	15	7	12	96
1r trimestre de 2002	15	11	15	129
2n trimestre de 2002	13	9	12	73
Total	56	33	52	414

Correu electrònic per a tothom

El nombre de bústies donades pot ser considerat baix si el comparem amb el total de població que utilitza Internet. Tanmateix, l'acció la considerem molt vàlida perquè ens permet, a més de donar formació sobre Internet, oferir un servei que els usuaris podran utilitzar amb posterioritat. Les dades d'utilització dels punts d'accés a Internet ens demostren que molts d'aquests ciutadans que han après a utilitzar el correu electrònic en els cursos d'alfabetització segueixen utilitzant la seva bústia de correu electrònic un cop la seva formació ha acabat.

Anys	1999	2000	2001	2002	Total
Nombre de bústies	429	2065	1606	1.304	5.404

(dades fins al 30 de desembre de 2002)

Les entitats ciutadanes a la xarxa

Una part de les accions formatives ha anat adreçada a les entitats. S'ha realitzat en dos períodes separats en el temps: primer semestre de 2000 i al llarg de tot l'any 2002. La comparació entre les dades d'aquests dos períodes indica que l'interès de les entitats l'any 2000 era descobrir què era Internet i per què podia ser útil. Al 2002, en canvi, la demanda ha estat principalment per al Taller de construcció de webs. Això ha fet que s'haguessin de programar més del doble d'edicions de les inicialment previstes. En l'actualitat, doncs, ja existeix un interès real per part de moltes entitats en tenir presència a Internet i aprofitar en tot el possible aquest nou canal de comunicació.

	Edicions	Entitats	Alumnes
Curs d'Internet per a entitats ciutadanes	10	56	81
Taller de Construcció de webs per a entitats	5	42	49

Nombre d'entitats que utilitzen el servei d'espai web: 56 (juliol de 2002).

Nombre d'entitats que utilitzen el correu electrònic per a entitats: 29 (juliol de 2002).

LA SOCIETAT DE LA INFORMACIÓ A L'ABAST DE TOT HOM

DESENVOLUPAMENT DEL PLA PER A LA SOCIETAT
DE LA INFORMACIÓ A TERRASSA (1999-2002)

Administració oberta

Finalment, cal fer referència a les polítiques iniciades per facilitar l'accés dels ciutadans a l'administració mitjançant el web. Tot i que el nombre de tràmits realitzats a través de la xarxa és encara molt baix relativament, això no treu valor a les accions que s'han realitzat, ja que hi ha un creixement exponencial any rere any. Per tant, creiem necessari seguir aquesta línia d'actuació, però amb alguns matisos. En primer lloc, cal remarcar que un dels principals obstacles que dificulten aquesta tasca és el fet que no existeixi encara un sistema d'identificació universal a la xarxa. En aquest sentit, estem treballant conjuntament amb altres administracions dins del projecte «Administració Oberta de Catalunya». En segon lloc, cal fer l'anàlisi de l'ús real que pot fer el ciutadà d'aquestes noves eines en la seva relació amb l'Ajuntament. El nombre de vegades a l'any que un ciutadà normal ha de relacionar-se amb l'Ajuntament és molt baix, a diferència del que passa en el sector bancari. Tanmateix, existeix una sèrie de col·lectius, gestors, arquitectes, gabinets d'enginyeries, entitats i associacions ciutadanes en els quals aquesta ràtio de relació amb l'Ajuntament és molt més alta. És, en aquest sentit, que cal prioritzar i dissenyar portals d'administració oberta a mida per aquests col·lectius.

48

A hores d'ara, es poden realitzar 108 tràmits a través de la web, entre els quals podem destacar l'aplicació de gestió integral d'autoliquidacions i el sistema de visualització de mapes e-Map.

En aquest projecte concret, es disposen d'avaluacions externes dels serveis del web:

- 2001 Millor web en l'apartat d'administració pública en l'informe e-España 2001, elaborat per la Fundación Retevisión.
- 2002 Segon millor web en l'apartat d'Administració local en l'informe e-España 2002, elaborat per la Fundació Retevisión.
- 2002 Millor web dels municipis de més de 100.000 habitants en l'informe Radiografía de las webs municipales, de Cyberpais.

Les enquestes de la societat de la informació

Una de les primeres accions que es van engegar en les comissions del Pla SIT va ser la realització de la primera enquesta a la població de Terrassa per saber quin era el grau d'implantació de les noves tecnologies a la ciutat.

En el disseny d'aquesta primera enquesta, es van tenir en compte tant els aspectes objectius –nombre de llars amb ordinador, ordinadors connectats a Internet, freqüència d'ús, etc.– com els subjectius –actituds i percepcions de les noves tecnologies per part de la població. Així, es va tenir en compte que les noves tecnologies no són senzillament instruments o eines més o menys sofisticades que amplien el camp de la informació, la comunicació i la gestió, sinó que també impliquen un canvi profund en les formes d'actuar i d'interactuar entre els membres que componen la societat. Un altre perill que en aquells moments es percebia era el de l'aïllament i la *pseudoexclusió laboral i social* que suposaria la manca dels coneixements mínims al voltant dels nous llenguatges i eines que envoltaven les noves tecnologies. Aquest tema preocupava especialment perquè aquestes mancances presumiblement es reforçarien en els sectors afectats per altres discriminacions preexistents com són les socioeconòmiques i les que afectaven el gènere i l'edat.

LA SOCIETAT DE LA INFORMACIÓ A L'ABAST DE TOTHOM

DESENVOLUPAMENT DEL PLA PER A LA SOCIETAT
DE LA INFORMACIÓ A TERRASSA (1999-2002)

Per tant, l'enquesta es va dissenyar per intentar copsar, a més de les dades brutes en general, totes aquelles dades que podrien ser d'interès per elaborar accions específiques que afavorissin la integració d'aquests col·lectius desafavorits.

Pel que fa a la mida de la mostra, es va intentar aconseguir aquest difícil equilibri entre la fiabilitat i la confiança dels resultats amb el cost de l'acció. Així, si es volien tenir resultats a diferents nivells d'estratificació –gènere, grups d'edat i territori– amb un marge d'error màxim d'un 10% per a les condicions més desfavorables ($p=q=50\%$), i per a un nivell de confiança del 95,5% en un màxim de sis estrats era necessària la realització de 600 enquestes. Amb aquest nombre d'enquestes obteníem un error màxim de:

Estrat	Error màxim $p=q=50\%$
Districte	$\pm 10\%$
Sexe	$\pm 5,6\%$
Classe social (4 grups)	$\pm 8\%$
Edat (4 grups)	$\pm 8\%$
Total Terrassa	$\pm 4\%$

Infraestructura familiar en noves tecnologies

Dins l'apartat d'equipament, hi ha tres indicadors:

- Percentatge de llars amb ordinador.
- Percentatge de llars amb connexió a Internet.
- Freqüència d'ús d'Internet.

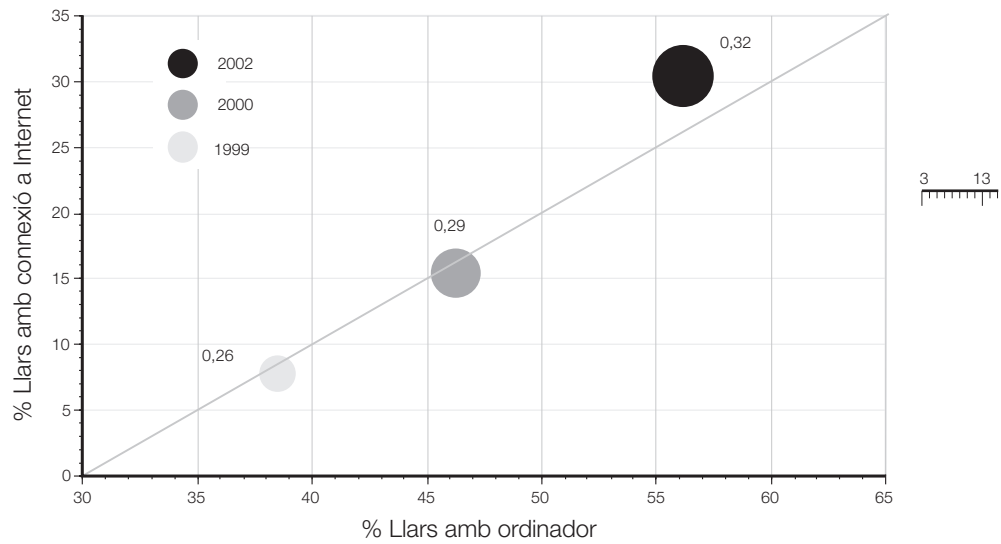
	Ordinador personal a la llar			Connexió a Internet a la llar			Freqüència de connexió a Internet $F(1)$		
	1999	2000	2002	1999	2000	2002	1999	2000	2002
	Districte 1	49,7	51	59,3	15,9	17	34,4	0,23	0,33
Districte 2	40,1	24,5	57,3	6,1	7,5	31	0,22	0,16	0,28
Districte 3	33,5	49,4	52,4	8,1	13,4	23,8	0,22	0,34	0,31
Districte 4	45,3	45,7	58,2	7,2	17	29,3	0,32	0,29	0,3
Districte 5	43,5	55,6	62,7	6,2	21,7	37,6	0,3	0,27	0,36
Districte 6	21	40,2	47,9	4,9	9,5	26,5	0,25	0,27	0,31
Total	38,4	46,2	56,1	7,8	15,5	30,5	0,26	0,29	0,32

$$(1) F = \frac{D \times 16 + S \times 4 + M \times 2 + A \times 1}{(D + S + M + A) \times (16 \times 4 \times 2 \times 1)}$$

D= % de gent que es connecta diàriament; S= % de gent que es connecta una o més vegades la setmana; M= % de gent que es connecta una o més vegades mensualment; A= % de gent que es connecta menys d'una vegada al mes.

LA SOCIETAT DE LA INFORMACIÓ A L'ABAST DE TOTHOM

DESENVOLUPAMENT DEL PLA PER A LA SOCIETAT
DE LA INFORMACIÓ A TERRASSA (1999-2002)



Al gràfic anterior es pot veure el creixement dels tres indicadors i la tendència a créixer linealment el nombre d'ordinadors, la connexió domèstica a Internet i a incrementar-se la freqüència de connexió.

Construcció d'indicadors d'interès en les noves tecnologies

Un primer indicador obtingut a partir d'una de les preguntes que s'han fet a totes les onades és l'interès que té l'entrevistat en les noves tecnologies. L'indicador escollit seria la ràtio *Odds* d'interès ponderada expressada per la fórmula:

$$\text{Odds}_p = \frac{A \times 2 + B \times 1}{C \times 1 + D \times 2}$$

LA SOCIETAT DE LA INFORMACIÓ A L'ABAST DE TOTHOM

DESENVOLUPAMENT DEL PLA PER A LA SOCIETAT
DE LA INFORMACIÓ A TERRASSA (1999-2002)

	% Molt interessat (A)	% Bastant interessat (B)	% Poc interessat (C)	% Gens interessat (D)	Odds Interès Ponderada
Total	20,8	44,8	22,3	12,1	1,9
Entre 16 i 29 anys	24,3	51,4	19,7	4,6	3,5
Entre 30 i 44 anys	25,1	45,1	21,1	8,6	2,5
Entre 45 i 59 anys	14,9	44,6	26,2	14,3	1,4
Entre 60 i 75 anys	11,3	26,6	26,6	35,5	0,5
Districte 1	26,4	43,4	22,5	7,8	2,5
Districte 2	17,3	54,1	22,4	6,1	2,6
Districte 3	22	41,1	22	14,9	1,6
Districte 4	18,9	38,5	23	19,7	1,2
Districte 5	22,3	43,8	21,5	12,3	1,9
Districte 6	11,3	46,2	25,5	17	1,2
Home	24,4	43,9	18,9	12,8	2,1
Dona	16,9	44,2	25,6	13,3	1,5
Classe alta (**)	33,3(*)	0(*)	66,7(*)	0(*)	1
Classe mitjana-alta	29,1	46,2	18,6	6,1	3,4
Classe mitjana-baixa	16,4	45,7	23,2	14,7	1,5
Classe baixa (**)	8,7(*)	21,7	39,1	30,4(*)	0,4

Font: Enquesta Pla SIT 2002 (Març 2002)

Aquí es pot observar com l'Odds_p baixa a mesura que augmenta l'edat, passant del valor 3,5 en els joves de 16 a 29 anys, fins al 0,5 en els majors de 60 a 75 anys. Per altra banda, es veuen els valors superiors a la mitjana de Terrassa (1,9) dels districtes 1, 2 i 5, dels homes i dels ciutadans que es consideren de classe mitjana-alta. Les classes altes i baixes (**) no són significatives perquè obtindrien cel·les amb valors esperats inferiors a 5 % (*).

Si comparem aquesta ràtio en les tres enquestes, podem veure la seva evolució:

Any	% Molt interessat	% Bastant interessat	% Poc interessat	% Gens interessat	Odds Interès ponderada
2002	20,8	44,8	22,3	12,1	1,9
2000	10,2	35,1	24,6	30,1	0,7
1999	7,6	26	27,4	39	0,4

LA SOCIETAT DE LA INFORMACIÓ A L'ABAST DE TOTHOM

DESENVOLUPAMENT DEL PLA PER A LA SOCIETAT
DE LA INFORMACIÓ A TERRASSA (1999-2002)

Com es pot veure al quadre anterior les principals relacions obtingudes l'any 2002 eren existents l'any 1999 però l'*Odds_p* tenia unes magnituds molt més baixes. En aquest cas, en lloc de fer-ho amb percentatges s'ha calculat amb nombres absoluts, però el resultat és el mateix.

	Molt interessat (A)	Bastant interessat (B)	Poc interessat (C)	Gens interessat (D)	Odds Interès Ponderada
Total	45	154	162	231	0,4
Home	32	80	80	92	0,5
Dona	12	75	83	139	0,3
Entre 16 i 29 anys	22	66	52	25	1,1
Entre 30 i 44 anys	17	55	53	35	0,7
Entre 45 i 59 anys	5	30	38	45	0,3
Entre 60 i 75 anys	1	3	19	126	0

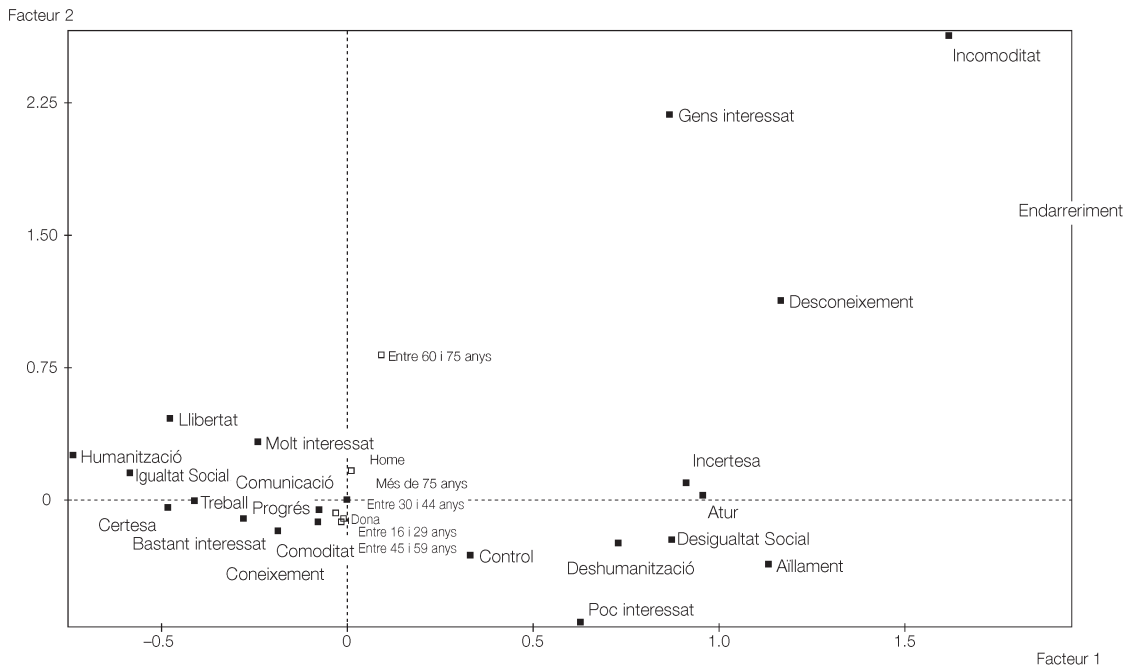
Aquestes dades contrasten amb els assistents als cursos, que obtenen les puntuacions següents:

	Molt interessat	Bastant interessat	Poc interessat	Gens interessat	Odds Interès Ponderada
Home	723	792	61	3	33,4
Dona	1230	1546	95	7	36,8
Menors de 16 anys	103	124	6	0	55
Entre 16 i 29 anys	448	483	44	4	26,5
De 30 a 44 anys	830	976	69	0	38,2
De 45 a 59 anys	427	534	29	2	42,1
De 60 anys i més	145	221	8	4	31,9

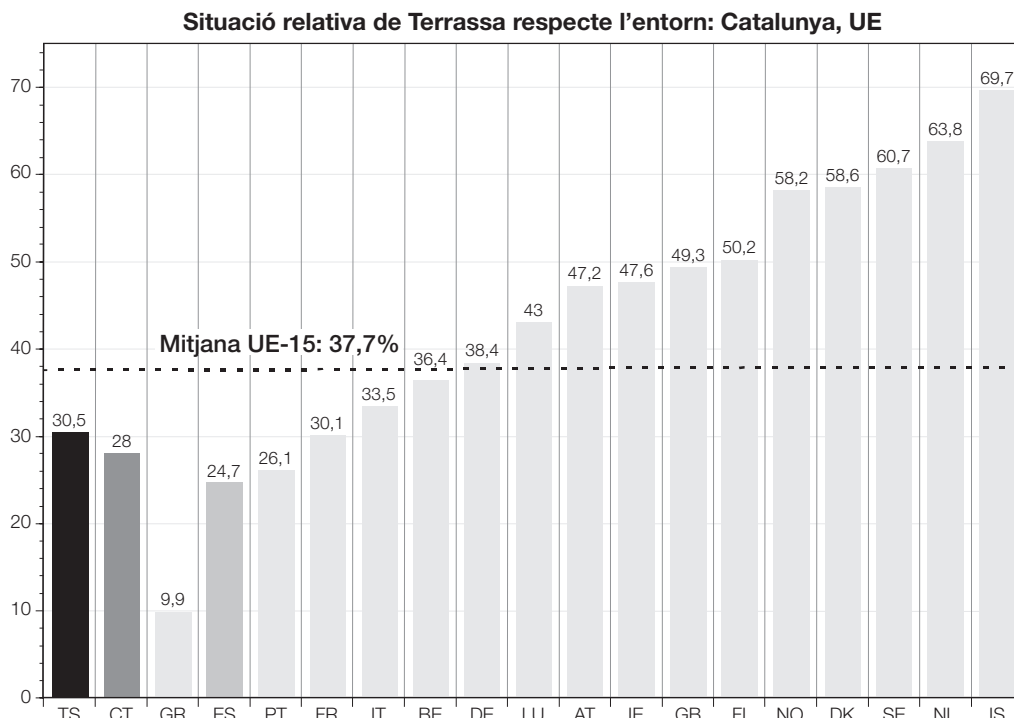
Com a segona anàlisi es fa una ACM (anàlisi de correspondències múltiples) amb el programa SPAD, on s'escullen un conjunt de preguntes de diferencial semàntic junt amb l'interès en les noves tecnologies. Aquesta segona anàlisi justifica la bondat de l'indicador com a resum de totes les dimensions de les percepcions que el ciutadà té sobre les noves tecnologies.

LA SOCIETAT DE LA INFORMACIÓ A L'ABAST DE TOTHOM

DESENVOLUPAMENT DEL PLA PER A LA SOCIETAT
DE LA INFORMACIÓ A TERRASSA (1999-2002)



Respecte al nombre de llars connectades a Internet, a continuació s'il·lustra l'índex de Terrassa comparat amb els índexs de Catalunya, Espanya i altres països de la Unió Europea:

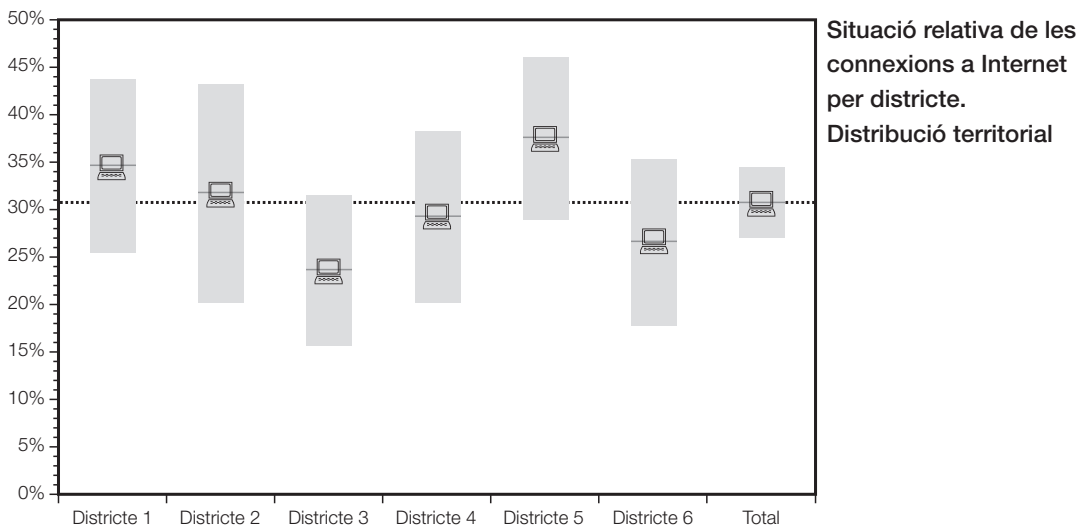


LA SOCIETAT DE LA INFORMACIÓ A L'ABAST DE TOTHOM

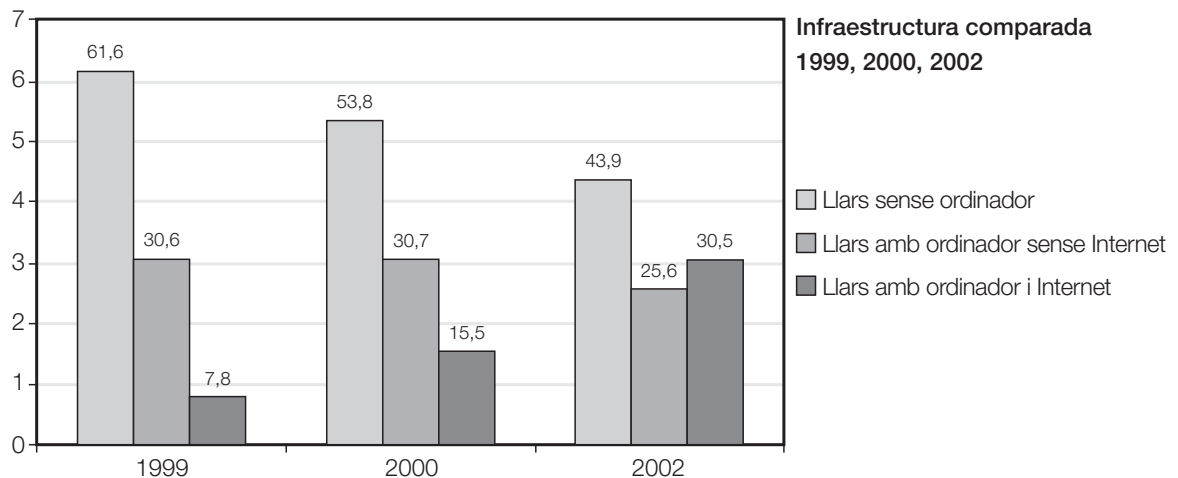
DESENVOLUPAMENT DEL PLA PER A LA SOCIETAT
DE LA INFORMACIÓ A TERRASSA (1999-2002)

En l'àmbit de la ciutat i tenint en compte els intervals de confiança de la mostra realitzada, tot i que existeixen diferències entre els districtes, aquestes són poc significatives:

	Mínim (IC 95%)	Mitjana	Màxim (IC 95%)
Districte 1	25,5%	34,6%	43,7%
Districte 2	20,2%	31,7%	43,2%
Districte 3	15,7%	23,6%	31,5%
Districte 4	20,3%	29,3%	38,3%
Districte 5	29,1%	37,6%	46,1%
Districte 6	18,1%	26,7%	35,3%
Total	27,0%	30,7%	34,4%



La següent gràfica mostra l'evolució, clarament positiva de l'evolució del parc informàtic i les connexions a internet a les llars en els darrers tres anys:

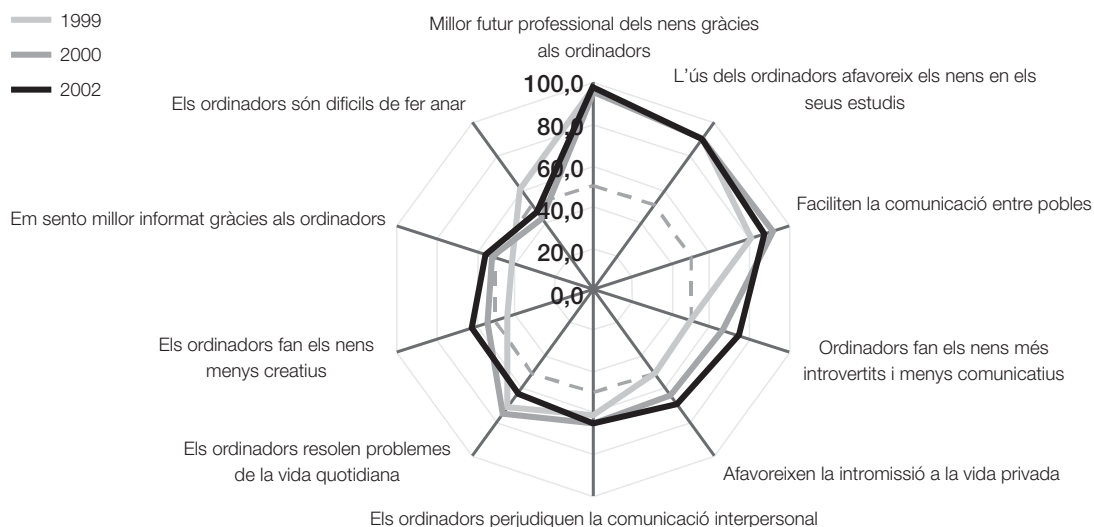


LA SOCIETAT DE LA INFORMACIÓ A L'ABAST DE TOTHOM

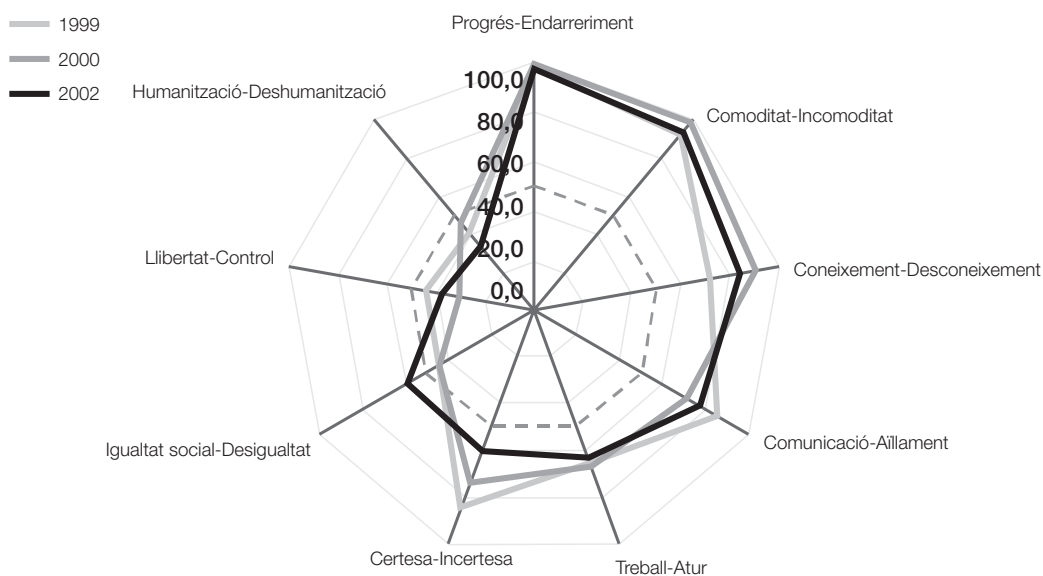
DESENVOLUPAMENT DEL PLA PER A LA SOCIETAT
DE LA INFORMACIÓ A TERRASSA (1999-2002)

I, finalment, les dues gràfiques següents il·lustren, de manera clara, la percepció dels ciutadans vers les noves tecnologies de la informació i les comunicacions i la seva evolució en els darrers tres anys:

Percentatge d'acord amb les frases. Perspectiva comparada 1999-2000-2002



Percepció sobre les noves tecnologies. Perspectiva comparada 1999-2000-2002



Fins aquí la nostra valoració del treball realitzat fins ara. Només podem assenyalar que ha estat i és una tasca apassionant. Com dèiem anteriorment, no sabem fins a quin punt totes aquestes accions faciliten als ciutadans i ciutadanes de Terrassa el seu accés a la nova societat de la informació. Potser a uns altres els tocarà fer, d'aquí uns anys, una valoració general.

NÚMEROS PUBLICATS

1. Fòrum Europa 2001.
L'espai públic intermedi a l'era de la informació
2. Taller acció local i tercer sector
3. Experiències de participació ciutadana.
Elaboració participativa
del Pla d'actuació municipal de Manresa
4. Experiències de participació ciutadana.
Descentralització i transversalitat
de la política ciutadana a Badalona
5. Eines per a la participació ciutadana.
Les organitzacions no lucratives
han de pagar impostos
6. Eines per a la participació ciutadana.
Bases, mètodes i tècniques
7. Experiències de participació ciutadana.
Revisió del Pla general de Vilafranca del Penedès.
Idees per a la Vilafranca que viurem
8. Eines per a la participació ciutadana.
Sense projecte no hi ha futur.
Com fer el projecte d'una associació
9. Experiències de participació ciutadana.
Polis, la ciutat participativa.
Participar en els municipis: qui, com i per què?

EXPERIÈNCIES DE PARTICIPACIÓ CIUTADANA

LA SOCIETAT DE LA INFORMACIÓ A L'ABAST DE TOTHOM

DESENVOLUPAMENT DEL PLA PER A LA SOCIETAT
DE LA INFORMACIÓ A TERRASSA (1999-2002)

10

www.diba.es

Flor de Maig és un centre de formació, recerca i difusió sobre noves polítiques locals, participació ciutadana i la societat del coneixement.