



LA SOCIETAT DEL CONEIXEMENT: REPTES I OPORTUNITATS DELS NOUS CANALS D'INFORMACIÓ

Il·lms. senyors i senyores, diputats, regidors, visitants, tècnics municipals, assistents, amics tots,

La implantació de les tecnologies en les administracions públiques ha evolucionat des del que es podria denominar informàtica purament instrumental, "l'ordinador eina", fins la situació actual, on les Noves Tecnologies formen part integrant del propi sistema, és a dir, un **recurs estructural**.

En els primers ajuntaments democràtics l'ordinador personal, simplement, no existia, però la informàtica va ser la punta de llança amb la què els servidors públics iniciàvem la transició des d'una administració continuïsta, garant del sistema establert, passiva, cap a un model polític obert, plural i participatiu. Per tal d'assolir aquest model, era necessari modificar profundament les estructures i l'organització dels nostres ajuntaments.

D'aquesta primera fase, vam aprendre que tota implantació de tecnologies en l'administració precisava d'una planificació detallada, la implicació i dedicació dels recursos tècnics, i per tant econòmics, i, sobretot i molt especialment, la



convicció, expressada de forma explícita i rotunda per la pròpia Corporació municipal, de recolzar el procés de transformació.

Aquest enfocament organitzatiu va iniciar una transició cap al model tecnològic en la dècada dels 80, amb l'aparició dels primers ordinadors personals i l'inici de la atenció virtual, projecte encetat per l'Ajuntament de Lleida, simultàniament amb el de Barcelona a través de la plataforma coneguda com Ibertext, l'any 1983. Per primer cop la informàtica departamental es va expandir i es va projectar cap al ciutadà, que començava a visualitzar ordinadors, i sistemes remots als llocs d'atenció pública.

Aquest entorn tecnològic ha anat evolucionant vertiginosament, especialment en la dècada dels 90, amb Internet. He de recordar amb satisfacció que la primera connexió pública a Infovia a Espanya es va realitzar l'any 1995, al Saló de Plens del nostre Ajuntament, el què demostra l'interès i el recolzament que les Noves Tecnologies han trobat en aquesta Corporació.

Internet també va suposar la irrupció, a finals dels 90, del concepte de la Societat de la Informació, entès com el vehicle d'aproximació dels recursos tecnològics, que passaven de gravitar en les corporacions a distribuir-se capil·larment, per la xarxa, cap a tota la societat.

Nicolás Negroponte, l'expert en les noves tecnologies, ha descrit recentment aquest escenari a l'afirmar que qualsevol tecnologia unida a la ciència produeix un canvi en la forma de viure i d'entendre la realitat. "En els darrers anys s'ha



produït un accelerat coneixement de l'Univers i la tecnologia que ha permès la transformació d'aquest món i dels éssers humans", però a més a més, Internet no és només un nou mitjà d'informació i comunicació sinó que, juntament i al voltant dels altres entorns tecnològics, perifèrics, com poden ser els sistemes multimèdia, realitat virtual, la televisió digital, etc. configura un nou espai social, electrònic i reticular.

Aquestes transformacions, certament, afecten tota la societat. Avui, l'enfocament deixa de gravitar sobre les tecnologies per apropar-se a les persones, i aquest és un aspecte fonamental, sobretot si entenem que els ajuntaments som l'administració més propera al ciutadà. La nostra responsabilitat és, doncs, màxima.

Aquesta nova visió emmarcada en el que definim com societat del coneixement permet, no ja que el ciutadà s'aproximi a l'administració, sinó que sigui el propi ajuntament el que s'ubiqui com un servei o recurs més en el propi entorn personal de l'administrat que hi participa activament.

Així doncs, amb les noves tecnologies posem els nostres serveis a la disposició de la ciutadania, en qualsevol lloc, mitjançant qualsevol dispositiu i a qualsevol hora del dia o de la nit.

Són aquests nous canals d'informació els que generen el major repte que les administracions hagin afrontat en els darrers temps. Qui subministra la informació ha d'estar disposat a la realimentació per part dels destinataris. Dit



d'una altra manera, aquesta sol·licitud d'informació o serveis genera un feedback que acaba afectant les estructures i la nostra pròpia organització per tal de servir cada cop d'una forma més eficient a les peticions dels ciutadans.

Per tant, amb les Noves Tecnologies, hem obert nous canals de comunicació amb la societat. De fet, no substitueixen els existents sinó que se superposen mitjançant tècniques específiques i que haurem d'adaptar a les nostres organitzacions.

Aquests canals no són generalistes, sinó que gràcies als entorns web acaben essent extraordinàriament específics, adreçant-se a cada un dels col·lectius implicats. Per exemple, la cartografia d'accessibilitat de la pàgina web de l'Ajuntament de Lleida és mantinguda i revisada pels propis col·lectius amb discapacitats de mobilitat. Es garanteix la màxima actualització possible, alhora que la qualitat del seu manteniment serà màxima donat que aquests col·lectius auditaran permanentment els nostres continguts, i que hi aporten nous valors en benefici de tots.

Les a prop de 70.000 visites mensuals que reben les nostres pàgines d'informació o serveis constitueixen una auditoria permanent de qualitat i organització dels nous serveis.

Aquest és el repte que la nostra Corporació ha acceptat, i que condiciona el dia a dia de la nostra activitat: servir els nostres ciutadans.

LA PAERIA



El Paer en Cap
de l'Ajuntament
de Lleida

Lleida és una ciutat amable i acollidora, de mida humana, on es pot sentir la proximitat i la calidesa de les persones, en nom de les quals us dono la benvinguda, tot desitjant que la jornada que avui iniciem ens permeti aportar solucions imaginatives i eficients per assolir amb èxit els nostres objectius.

Moltes gràcies.

ANTONI SIURANA ZARAGOZA
ALCALDE DE LLEIDA

Lleida, 23 d'octubre de 2003