

Sociedad de la Información e Informe Soto

Y

En el proceso de implantación de la Sociedad de la Información (SI), los intentos del programa Info XXI resultaron poco satisfactorios, como ha sido reconocido por todos. Por ello, desde el ministerio de Ciencia y Tecnología se quiere iniciar una nueva etapa dinamizadora, con previsión de futuro.

dentro de la nueva etapa, tras la labor de análisis y estudio de la realidad sectorial, surge el Informe Soto, que sirve de fondo para esta conversación en torno al nivel de inserción social en la SI, en la que han aportado sus puntos de vista: Juan Gascón, director de telecomunicaciones de ANIEL; Miguel Pérez Subías, presidente de AUI; Enrique García, portavoz de OCU y Antonio Castillo, director general de Desarrollo de Negocio, de Telefónica I+D.

Participa en esta ocasión, como conductor del acto Emilio Lera, miembro del Consejo Asesor de BIT.

BIT. Vamos a definir el concepto de la Sociedad de la Información (SI), para que podamos luego adentrarnos en los detalles. Hay quien lo asimila al conocimiento y al intercambio de información, quienes lo integran en un mundo tecnificado donde todo se hace electrónicamente y quienes lo centran todo en la red universal de Internet. ¿Cuál es vuestra interpretación, coincide con la que ofrece el Informe Soto?

Juan Gascón. La SI es poder acceder a la información desde cualquier lugar y en cualquier momento, por otro lado hay dos factores que van a

ser los grandes impulsores de la SI, la banda ancha y la movilidad. Adicionalmente será necesario contribuir a esa SI generando contenidos de calidad y ofreciendo servicios de interés real para el usuario. En definitiva la SI, está cambiando y va a cambiar todavía aún más nuestra forma de relacionarnos y está teniendo y tendrá cada vez más un gran efecto en los procesos económicos.

Miguel Pérez Subías. Es mi opinión que la SI ha ido evolucionando en accesibilidad y en globalidad con el paso de los tiempos. Antes de Cristo fueron los Sacerdotes y Pitonisas quienes gestionaban el conocimiento, en la Edad Media se amplió a los Conventos, más tarde aparecieron las Universidades, luego el libro y en este momento tenemos Internet.

No debemos de olvidar que la SI es un medio cuyo fin último es el desarrollo profesional y personal y por tanto sus aplicaciones son tan variadas como lo son las empresas y los individuos.

Antonio Castillo. Hablamos de la SI como un concepto excesivamente amplio. Se pensaba que tras la sociedad industrial vendría la del ocio, pero aparece en medio esta nueva forma de sociedad, que está basada en tec-



CONTERTULIOS: De izquierda a derecha Juan Gascón, Miguel Pérez Subías, Antonio Castillo, Enrique García y Emilio Lera.

nologías no orientadas especialmente a la producción, sino a mejorar la eficiencia y la productividad. Tras la II Guerra mundial aparecen estas tecnologías, orientadas a ordenar los procesos productivos y por extensión a reorientar los procesos generales de la vida ciudadana. Aparece Internet como forma de divulgación de la información, con normas y estándares de facto, como www, que permite acceder a la información en formato escrito o gráfico más fácilmente. Si concebimos una SI hacia delante, dentro de poco el actual formato de Internet resultará tan primitivo como la actual telegrafía. En base a la informática y la telecomunicación estas nuevas tecnologías afectarán a todos los procesos tanto industriales y de negocio como a las costumbres del ser humano.

Enrique García. Para los consumidores, la SI es básicamente una sociedad de servicio que genera valor añadido. Esa ventaja se ofrece al consumidor, que ahora puede solucionar una serie de actos de consumo a través de un medio más cómodo, con la utilización intensiva de los instrumentos que le ofrece la SI. Hay unos aspectos que cambian, se eliminan barreras físicas y se multiplica la oferta teórica, a la que se accede desde el hogar casi siempre. También la SI lleva detrás una sociedad del conocimiento, por un lado porque ofrece ac-

ceso a la educación y por otro exige para empezar una formación al iniciarse en su uso. No se accede fácilmente a la SI, los ciudadanos necesitan prepararse.

Juan Gascón. Antes del énfasis estaba en acercar la tecnología a las empresas, a la industria. Ahora se ha trasladado al ciudadano y a su entorno más inmediato, el propio hogar, el Ayuntamiento, a la Administración en general. Tenemos entonces un nuevo paradigma que es que el precio a pagar por estas tecnologías debe adaptarse a este nuevo agente y además debe demostrar que tiene utilidad. Cuando hablo de información, me refiero a información interactiva, que pueda modificarse, adaptarse, enviarse, recibirse. Cuando el ciudadano asuma que le es útil, la aceptará y la empleará.

Miguel Pérez Subías. En la actual SI cada personase puede convertirse en editor y emisor de información. Esto choca con los mecanismos de la economía tradicional y establece nuevas formas de comunicarse, introduciendo esquemas de poder dónde las relaciones ya no son tan piramidales como lo eran anteriormente.

A las empresas les facilita muchos procesos y se convierte en una herramienta de competitividad, el ciudadano mejora su formación, encuentra

espacios de ocio y todos ellos consiguen estar mejor informados y comunicados.

Sin embargo, al igual que ocurre con la telefonía, hay muy pocas empresas que puedan vivir de la SI como fenómeno.

Enrique García. Lo que pasa es que estamos al inicio de cambios muy significativos de carácter económico. La SI está cambiando el mercado, elimina barreras físicas, naturales, oligopolios. El uso de las tecnologías de la información nos acerca a ese mercado perfecto que es utópico. La demanda y la oferta van a cambiar de cara a los consumidores, que van a contar con la misma información de las empresas y donde conocen las ofertas al mismo tiempo el consumidor que las empresas. Los motores de búsqueda que existen se transformarán en motores de búsqueda de ofertas a nivel mundial, lo que va a cambiar mucho la estructura productiva y los conceptos tradicionales en este nuevo mercado. Donde más se representa es en el mercado de venta de billetes, ha cambiado su compra su oferta, físicamente incluso.

Antonio Castillo. Cuando se vuelven a crear márgenes importantes de crecimiento es porque entramos en un nuevo ciclo. Lo que está por venir es una tecnología capaz de captar información y de distribuirla por personas y máquinas que va a crear nuevas actividades, de la misma manera que la creación de las redes de ferrocarril, dió lugar al turismo fenómeno hasta entonces desconocido.

Miguel Pérez Subías. No sabemos bien qué va a ser, pero seguro que se van a crear nuevas actividades, nuevas áreas de conocimiento accesibles solo para los conectados que pueden aumentar la "brecha digital" con los que aún no lo están.

BIT. Los condicionantes actuales de la sociedad: económicos, por tradición, edad, y demás son un →

freno a la tecnificación. Pero ¿somos capaces de imaginar cual sería la solución para facilitar el acceso del ciudadano a la SI?

Miguel Pérez Subías. Nosotros hemos realizado experiencias con gente mayor en 45 municipios de Cataluña. Concluimos que cuando una persona entiende para qué quiere utilizar la tecnología la aprende fácilmente, sin embargo, le cuesta mucho si no ha definido previamente para que va a utilizarla. Deben percibir la tecnología como una herramienta que les permite conseguir algo. En definitiva para introducir la SI entre los no conectados tenemos que empezar a hablar más de motivación y dinamización y menos de formación.

Por supuesto sin olvidar las barreras económicas que también son importantes sobre todo a la hora de adquirir el equipamiento. Debemos, por este orden, convencer de la utilidad (comunicación), motivarles y enseñarles a usar las herramientas, finalmente, ayudarles en la compra del equipamiento.

BIT. Entonces vamos a un camino de acepción personal ¿Cómo se puede fomentar políticamente, crear necesidades que estimulen a la gente?

Antonio Castillo. Esta tecnología exige una asimilación que requiere un esfuerzo importante por parte del usuario. Estamos trasladando una tecnología muy empresarial, como el ordenador al hogar. Estamos siendo excesivamente optimistas en cuanto a que la gente colabore.

BIT. ¿Exige un esfuerzo voluntario excesivo para el usuario aprenderse manuales, aprender a configurar...? ¿Podría crearse frustración?

Enrique García. Esa frustración la percibimos desde la OCU porque el usuario normal no es un entendido y

se le exige demasiado. Luego, además, el Pc excede con mucho las necesidades del hogar, normalmente. El usuario se enfrenta a un manual indecifrado, tiene que configurar una conexión, y después ha de descubrir los beneficios por sí solo, porque sino, lo dejará de utilizar.

Está también una cuestión de precio, en relación con el partido real que se le saca en casa. Resulta caro el acceder a la SI. El DVD se ha generalizado y es asequible, por ejemplo, pero mantener actualizado el *hardware* no es barato y supone una barrera y el acceso a la banda ancha, lo que supone calidad en el servicio, tampoco es barato.

Juan Gascón. El precio real está en base a la utilidad que obtengas. También la telefonía móvil empezó siendo cara y sin embargo todo el mundo se apuntó a ella. Cuando se ha hecho alguna campaña de promoción de servicios de utilidad real para el usuario, éste ha respondido.

Antonio Castillo. Sin embargo, pienso que sólo se estimula al que ya está convencido, que las campañas no llegan al ámbito más amplio porque, para empezar, falta la formación necesaria.

Juan Gascón. El aspecto de la formación es un punto determinante, donde habría que hacer un gran esfuerzo. Y si vas a colectivos determinados, como pueden ser los colegios, finalmente los jóvenes los que terminan demandando el PC a los padres. Otro aspecto preocupante es el de la instalación de antenas, si vamos a una SI cada vez inalámbrica, tenemos que contar con el apoyo de la Administración para que se puedan instalar esas antenas. Se han hecho miles de inspecciones que demuestran que se cumple la normativa y que cumpliendo no presentan problema alguno, pero falta ese respaldo oficial.

Antonio Castillo. Una cosa es formación y otra aprendizaje, en este ca-

so el aprendizaje del funcionamiento se carga al usuario final para rebajar los costes, como en Ikea. Otras tecnologías no han tenido estas barreras. El uso de la informática se da por sobreentendido.

Miguel Pérez Subías. En mi opinión el informe Soto no concreta medidas y recursos para las tareas de dinamización orientados a los no conectados y tampoco prevé acciones para garantizar y mejorar la calidad de los servicios prestados. Es un buen manual de buenas prácticas pero no entra en cómo y cuando aplicarlas y cuantos recursos hay que dedicar a estas tareas.

BIT. En cuanto a las Pymes, tampoco están entrando, salvo cuando tienen una rentabilidad en sus procesos ¿Debería haber algún plan de aplicaciones y contenidos? ¿Debería la Administración facilitar la actualización de ordenadores y programas en las Pymes y que lo básico pueda seguir siendo útil?

Juan Gascón. Hay que acercarse a la PYME desde sus asociaciones empresariales, ver sus puntos comunes y buscar programas que satisfagan sus necesidades. La PYME quiere resultados a corto y tanto la Administración en general como las grandes empresas tienen un gran nivel de influencia sobre la misma, para que use aplicaciones tecnológicas innovadoras.

BIT. ¿A las Pymes les incentivan las reducciones fiscales o necesitan más para incentivar su entrada en SI?

Miguel Pérez Subías. Creo que la Pyme entra más fácilmente en la SI ya que Internet se está convirtiendo en una herramienta para la gestión empresarial en la que ya pueden realizar operaciones de Banca electrónica, Tributación e impuestos, Seguridad Social, Compras y pedidos...

Antonio Castillo. Hay que ser optimista, medir las fuerzas, las posibilidades e ir poco a poco. El impulso de la economía nacional es todavía la construcción, pero debe ser compatible con las tecnologías de la información y hay que aprovecharlo. Muchos sectores se beneficiarán de las tecnologías de la SI.

Juan Gascón. La comercialización de determinados productos se puede hacer por Internet, pero llegar a procesos más sofisticados exige un personal más especializado, que sepa sacar el rendimiento a sus conocimientos en clave empresarial. Y hay que analizar la preparación de los técnicos para que se adecue a este objetivo.

Enrique García. Faltan contenidos en la red con valor añadido satisfactorio y rentable. Hemos sido muy optimistas en cuanto a las previsiones de negocio y ahora estamos en el otro extremo. No creo en un plan excesivamente dirigista, es mejor dar fuerza al mercado, la cuestión está en el valor añadido, no en el precio. Y que la oferta por Internet no sea publicidad engañosa. Hemos generado expectativas de cambios sociales teóricos, pero ha de ser el mercado el que vea el valor añadido.

Juan Gascón. La Sociedad española tiene un nivel general que no se corresponde con su bajo nivel de SI. El Informe Soto incide en la voluntad política que yo creo fundamental, y que debe estar dotada de los correspondientes presupuestos, de forma que el nuevo Plan se cumpla al igual que otros como pudieron ser el Plan de Autopistas, Tren de Alta Velocidad, etc.

BIT. Se quieren crear algunas actuaciones que incluyen interactividad, como las tarjetas de la SS magnéticas, la declaración de la renta por internet, pero no se fomenta lo suficiente, ni hay ayudas a las empresas para que reco-



A. Castillo: “Que en cualquier sitio puedas acceder a la información va a producir cambios sociales no fácilmente valorables”.

nozcan los DNI, se queda en nada ¿estáis de acuerdo?

Antonio Castillo. Además se introducen excesivas precauciones bajo el pretexto de la seguridad. Si adoptáramos siempre las mismas precauciones que se tiene con las tarjetas de crédito en Internet, no dejaríamos nunca el coche en la calle. ¿Por qué se valora más la relación personal que la relación a través de una máquina?

Juan Gascón. Los condicionantes de la Administración son diferentes, tiene que dar garantías como con los certificados que otorga. Hay barreras que en realidad son más legislativo que técnicas, como la firma digital. Y es que falta el marco legislativo de todo ello.

BIT. ¿Sería necesario obligar a que se utilicen los recursos de la SI en la relación con la Administración para ayudar a su desarrollo?

Enrique García: “No creo en un plan excesivamente dirigista, hay que dar fuerza al mercado, la cuestión está en el valor añadido, no en el precio”.

Enrique García. El impacto en la Administración es más amplio, pero todo es solucionable si hay voluntad política y aporta la reglamentación necesaria. El Informe Soto intenta implicar a las altas instancias del Estado, para que las páginas web que tiene no sean solamente informativas, sino que sirvan para solucionar papeleos, evitar gestiones. Y que se igualen los recursos aplicados a ello en cada comunidad autónoma para que no estén cada cual a un nivel. Las empresas tienen que arriesgar también y encontrar el beneficio que obtienen.

Juan Gascón. El Estado tiene que asumir que hay que financiar el lanzamiento de algo que es un beneficio para el ciudadano. Sorprende que en época de elecciones no entre más la SI, en las ofertas que los partidos políticos hacen en sus programas. En el fondo puede ser un síntoma de la falta de sensibilidad social en este campo.



BIT. ¿No debería el Estado eliminar trámites que puede solucionar por vía informática y no pedir documentos que ya tiene?

Juan Gascón. Hay que hacer una re-ingeniería de los procesos y el resultado es un esfuerzo final menor, no se repite información, no se pide documentación que ya se tiene en otro departamento. Es como la declaración de la renta, si tiene la información, no es necesario reclamarla varias veces.

Enrique García. Es como el servicio universal, no hay voluntad política de que lo haya, tendría que financiarlo la Administración pública. Al final, el consumidor lo pagará vía impuestos o como sea. En el Proyecto de Ley General de Telecomunicaciones se excluye la participación de la administración en la financiación del servicio universal, a futuro. Otro problema es que por falta de transparencia y precipitación tardía, se ha permitido. La Administración ha tardado en dar reglas claras, las empresas han tardado en aportar transparencia.

BIT. En cuanto al modelo de gestión que propone en Informe Soto, para avanzar en la SI dirigida al ciudadano y donde intervienen tantas administraciones, preocupa que resulte ineficaz y derrochador, que aparezcan grandes fracturas sociales por falta de interconectividad, de equipamientos, servicios, aplicaciones. ¿Será bueno que lo gestione una entidad pública o es mejor valorar otras fórmulas más dinámicas?

Enrique García. La necesidad de coordinación es fundamental pero difícil, las competencias son algo confusas, incluso en tema de redes. Y dudo que el sistema propuesto, centralizado y alejado de las autonomías, facilite la coordinación.



Juan Gascón: “Si la SI es cada vez más inalámbrica, necesitamos el apoyo de la Administración para instalar antenas”.

BIT. ¿Se puede hacer un plan ajeno a los agentes sociales y a la industria, que debe poner dinero, cuando hay que igualar comunidades autónomas con diferencias presupuestarias?

Juan Gascón. Habría que organizar determinados indicadores, definir unos objetivos al alcanzar en dos/tres años, en las propias comunidades autónomas y con esas referencias empezar cuanto antes. Porque la realidad de las SI en este país como dije antes, no es acorde con el nivel que existe en otras áreas.

Enrique García. Pero el gobierno central debe proporcionar no sólo recursos y reglamentación, cuando la gestión ha de ser de las comunidades autónomas. Se tiene que buscar los vehículos de participación, dar capa-

M. Pérez Subías: “La información no es un fin, sino un medio que nos ayuda a ser más competitivo en nuestras empresas y a mejorar nuestro nivel de vida”.

idades para que se cumplan, pero no crear falsas expectativas públicas como ya pasó con el plan Info XXI.

Juan Gascón. La paradoja es que atendiendo a los datos de ANIEL del pasado año, la inversión ha caído más de un 40% y esto a pesar de que en términos generales estamos muy por debajo de la media de la UE en el desarrollo de la SI. Si esto no se consigue adecuadamente, perderemos el tren del futuro.

Enrique García. Y las organizaciones ciudadanas deberíamos tener un papel en ello.