

PLA ESTRATÈGIC D'INCORPORACIÓ DE MALLORCA A LA SOCIETAT DE LA INFORMACIÓ I DEL CONEIXEMENT 2001 - 2004



Consell de Mallorca

Observatori Permanent
de la Societat de la Informació

**PLA ESTRATÈGIC
D'INCORPORACIÓ DE
MALLORCA A LA SOCIETAT
DE LA INFORMACIÓ I DEL
CONEIXEMENT 2001 - 2004**

ÍNDEX

| | |
|--|----|
| 1. Introducció | 5 |
| 1.1 Presentació | 8 |
| 1.2 La Societat de la Informació i del Coneixement: Concepte i Antecedents | 9 |
| 1.3 La SIC a Europa | 13 |
| 1.4 Mallorca i la SIC | 15 |
| 1.5 Objectius i estructura del pla estratègic | 17 |
| 2. Àrees d'actuació | 21 |
| 2.1 Societat i canvi cultural | 23 |
| 2.2 Infraestructures i serveis | 37 |
| 2.3 Indústria, comerç, treball i turisme | 48 |
| 2.4 L'Administració pública | 67 |
| 2.5 Qualitat de vida | 75 |
| 3. Execució i seguiment | 85 |
| 4. Bibliografia | 88 |

Equip redactor (UIB):

Llorenç Valverde (Director)
Josep Lluís Ferrer (Sotsdirector)
Santiago Cavanillas
Gabriel Fontanet
Gabriel Oliver
Bartomeu Serra
Magdalena Payeras (Secretària)

Disseny i realització:

Di7 Comunicació
Llorenç Villalonga, 8 1r
Binissalem 07350

Dipòsit Legal PM-2023-2001

1. INTRODUCCIÓ

Formar part a tots els efectes del que s'ha vingut a anomenar la Societat de la Informació i del Coneixement implica una millora de la qualitat de vida de la societat en general. Aquesta nova forma d'organització està basada en l'ús generalitzat de les tecnologies de la informació en tots els ordres de la vida: productiu, aprenentatge, lleure i benestar. Implica adequar les infraestructures i formar els ciutadans perquè puguin fer front als nous reptes amb què es troba una societat moderna com la nostra, de tal manera que puguem, tots i cada un de nosaltres, treure el màxim profit de les possibilitats que ofereixen les noves tecnologies.

Aquest és un objectiu que requereix el suport de la societat civil. És per això que el Consell de Mallorca s'ha proposat que aquest pla estratègic, que té per objectiu facilitar la transició de Mallorca cap a la Societat de la Informació, sigui conegut i aprofitat per tots i cadascun dels mallorquins i de les mallorquines, tant individualment com a través de les diverses organitzacions cíviques i empresarials que constitueixen el nostre teixit social i a les quals aquest pla assigna un paper protagonista. És la nostra obligació engrescar tots els sectors de la societat illenca en la difusió de les possibilitats que ens ofereix la Societat de la Informació per a la consolidació d'un nou model de creixement basat en una economia sostenible, una economia no basada en el consum de territori, una economia respectuosa amb el medi ambient, una de les nostres grans riqueses.

En aquesta línia, creim que és essencial el paper a desenvolupar per la Universitat de les Illes Balears com a agent dinamitzador, innovador i difusor. Per consegüent, i atès que el Consell de Mallorca té la voluntat i la responsabilitat d'esser la institució capdavantera i d'avantguarda en la modernització de la nostra illa i en la seva incorporació a la societat de la informació i del coneixement, hem considerat imprescindible la col·laboració de la Universitat de les Illes Balears en l'elaboració d'aquest pla.

Dins aquesta mateixa dinàmica de col·laboració amb la nostra universitat cal destacar que el Consell de Mallorca està fent un esforç important de modernització del seu funcionament i la seva estructura, amb l'objectiu de convertir-lo en una administració de cada cop més digital i més propera al ciutadà, seguint les directrius marcades pel Pla Director d'actualització i automatització dels serveis administratius i d'informació, la redacció del qual també ha estat encomanada a un equip de la UIB i que marca unes directrius que ja estam implantant en el funcionament diari de la institució.

En definitiva, aquest pla estratègic marca un conjunt coordinat d'accions que estan dirigides a influir directament en la millora de la qualitat de vida de la societat mallorquina mitjançant l'ús generalitzat de les tecnologies de la informació. Un pla, doncs, que està fet posant la mirada en el present i en el futur, i amb l'esperança que pugui ajudar a congriar una societat més oberta al món que mai, alhora que més conscient de les seves senyes d'identitat. Es tracta d'escampar la vista cap a nous horitzons en els quals la cultura i el coneixement serveixin de guia per a definir les nostres relacions com a individus i com a societat amb la resta dels pobles i les persones que els formen.

Estic convençuda que entre tots ho podem aconseguir.
Compt amb vosaltres!

Maria Antònia Munar i Riutort
Presidenta del Consell de Mallorca

1.1 Presentació

La majoria de regions i estats d'Europa i del món occidental han elaborat, o estan elaborant, plans d'actuació per incorporar plenament les seves respectives comunitats a la societat de la informació i del coneixement (SIC), és a dir, a les noves formes de producció, aprenentatge i lleure que la revolució de les tecnologies de la informació i de la comunicació estan propiciant. Com a punt de partida d'aquests projectes cal situar l'anomenat Informe Bangeman, que l'any 1994 va definir un ampli conjunt de recomanacions per tal d'establir un marc que permetés als estats membres de la Unió Europea assolir l'objectiu essencial i bàsic de transformar la informació en coneixement i benestar per a tothom, i en el que es posa de manifest que la societat de la informació i del coneixement representa una oportunitat d'avanç social cap a la millora de la qualitat de vida, en el sentit més ampli i actual d'aquest concepte. És per això que era necessària la concreció d'un pla estratègic d'actuació que permetés la plena incorporació de Mallorca a aquestes noves maneres de fer, adaptat a la realitat mallorquina i que permetés identificar les solucions possibles i viables als problemes que plantegin els desafiaments associats a la implantació generalitzada de les tecnologies de la informació i de la comunicació, ja que es tracta de crear les condicions per tal que la societat illenca pugui treure el màxim benefici, en forma d'una major qualitat de vida, de la implantació i ús d'aquestes tecnologies.

Aquest pla estratègic tracta de definir i concretar els àmbits d'actuació a Mallorca en aquells aspectes més rellevants des del punt de vista de l'escenari de la societat de la informació i del coneixement. Un pla que tracta de donar sortida als desafiaments d'aquesta revolució i amb voluntat d'engrescar tots els sectors de la societat illenca, en fer palès que estan a l'abast noves maneres d'activitat econòmica que no depenen de cap casta de consum de territori i que són respectuoses amb el medi ambient. D'altra banda, la creació d'un escenari plausible d'aquestes característiques, i en el qual la formació i el coneixement siguin valorats en la seva justa dimensió tal i com correspon a una societat moderna i progressista, ha de ser un estímul social en obrir noves perspectives d'ocupació qualificada que van més enllà de les que dominen en el moment actual.

En qualsevol cas, la Societat de la Informació i del Coneixement és també una aspiració, la d'arribar a un nou entorn humà en el qual els coneixements, la seva creació i difusió, siguin els elements definidors de les relacions entre els individus i les nacions. Els recents esdeveniments internacionals palesen més que mai la necessitat que aquesta aspiració esdevingui una realitat.

1.2 La Societat de la Informació i del Coneixement: concepte i antecedents

Entre les moltes definicions possibles del concepte de Societat de la Informació i del Coneixement, la més concreta és la que la identifica amb el conjunt d'iniciatives que, a partir de 1994, posa en marxa la Unió Europea per tal de contrarestar el retard tecnològic respecte dels Estats Units i del Japó, la qual cosa ha de permetre millorar la qualitat de vida, l'ocupació i la productivitat de la societat europea amb la incorporació plena de les tecnologies de la informació a tots els ordres de la vida.

Com ja s'ha esmentat, el punt de partida d'aquest conjunt d'iniciatives és un informe encarregat per la Unió Europea a un grup de notables encapçalats per M. Bangemann i que dona nom a l'informe, en el qual s'argumenta que la revolució associada a les tecnologies de la informació està fonamentada en la pura expressió del coneixement humà, ja que el progrés tecnològic ens permet processar, emmagatzemar, recuperar i comunicar informació en qualsevol de les seves formes -oral, escrita o visual- amb independència de la distància, el temps i el volum. Aquesta revolució aporta a la intel·ligència humana noves capacitats, i constitueix un recurs que altera la nostra forma de treballar i conviure.

Tanmateix, el terme de Societat de la Informació apareix per primera vegada l'any 1969, en un informe del Ministeri d'Indústria i Comerç del Japó, en el que sembla ser el primer conjunt d'estratègies sobre les polítiques públiques destinades a la plena incorporació social de les tecnologies de la informació i de la comunicació. Amb el pas dels anys, el concepte ha anat evolucionant i ha estat emprat amb matisos diferents per diversos autors i països. De totes aquestes definicions la més clara i propera als objectius d'aquest document és la que correspon a Manuel Castells, que en la seva celebrada obra del 1998 *La era de la informació*, la defineix com un: "Nou sistema tecnològic, econòmic i social. Una economia en la qual l'increment de productivitat no depèn de l'increment quantitatiu dels factors de producció (capital, treball i recursos naturals), sinó de l'aplicació de coneixements i informació a la gestió, producció, i distribució, tant en els processos com en els productes".

Per consegüent, la idea de Societat de la Informació i del Coneixement inclou tot un conjunt d'activitats econòmiques, comportaments i relacions socials, actituds individuals, així com noves formes d'organització política i administrativa, determinats tots ells per les noves possibilitats i perspectives que obren l'ús generalitzat de les tecnologies de la informació i de la comunicació. Una comunitat o grup social se'n podrà beneficiar d'aquesta transformació en la mesura que sigui capaç d'adoptar amb rapidesa les innovacions tecnològiques. Com el mateix Castells recorda a l'obra esmentada, el sentit que pugui tenir el coneixement en general, i la tècnica en particular, li ve donat pels éssers humans: és el sentit del seu present, de la seva

història feta dia a dia. El del seu passat, marcat per les seves arrels culturals i, sobre tot, el de la seva lluita per la supervivència, tot construint un futur millor. La civilització xinesa que va viure l'esplendor tecnològic que la va dur a construir la impremta, el símbol de l'inici d'una nova era tecnològica i científica per a l'Occident, va veure com la seva evolució i progrés s'aturaven de cop en sec, quan la burocràcia dirigent es va desentendre de la innovació i del canvi tecnològic. Tot i que els entesos no s'hi acabin de posar d'acord en les raons, sembla segur que una de les principals raus en l'entrada d'una nova dinastia d'emperadors a la que feia por la popularització del saber científic i tecnològic, la qual cosa va dur al cultiu gairebé exclusiu de les arts anomenades tradicionals en detriment de la ciència i la tecnologia.

Dit altrament, hi ha clares evidències de l'existència d'una relació directa entre la capacitat que té una comunitat per definir el seu destí i el domini que aquesta mateixa comunitat té de la tecnologia, de tal manera que la tecnologia (o la seva mancança) representa en bona mesura la capacitat que tenen les societats per a transformar-se. Encara que la societat no determini la tecnologia, sí pot sufocar el seu desenvolupament, amb la col·laboració o no dels poders públics. D'altra banda, la intervenció d'aquests pot ajudar a engrescar tota la comunitat en un procés de modernització tecnològica. A més de l'exemple xinès, hauríem pogut parar esment al que ha passat amb la Unió Soviètica i fer la consegüent comparació amb el que han significat per als Estats Units, i la resta de l'Occident, projectes tecnològics com el de l'aventura espacial o el de les autopistes de la informació. Amb tot això, tampoc no seria procedent inferir que la tecnologia determini la societat, però sí que ha de quedar clar que la tecnologia és societat i aquesta no pot ser entesa o representada sense les seves eines tècniques.

A la Societat de la Informació i del Coneixement, marcada per l'ús generalitzat i el desenvolupament de noves eines tècniques, apareixen nous serveis que obren un immens ventall d'oportunitats en torn al món del treball i la qualitat de vida de les persones i, per consegüent, cal actuar per garantir que aquestes possibilitats arribin per igual a tots els sectors socials i econòmics, atès que les conseqüències de la implantació de les tecnologies de la informació i de la comunicació influeixen tant en l'organització empresarial i de les diverses entitats socials, com en la vida quotidiana. Així, d'una banda, es veuen modificats els sistemes empresarials d'organització, producció i gestió, ja que una bona part de les empreses i organismes empren les tecnologies de la informació per a millorar la qualitat dels seus productes i serveis i augmentar el seu valor afegit. D'una altra banda, es generen noves oportunitats de creixement econòmic, amb la consegüent creació de llocs de feina i la generació de noves formes d'ocupació laboral (teletreball), la qual cosa proporciona una bona base per a la mentalitat emprenedora, tan necessària per al desenvolupament empresarial, tal com els diferents documents de la Unió Europea sobre la SIC destaquen repetides vegades. Fet i fet, l'estímul de la mentalitat emprenedora obert a

la cultura digital és un objectiu específic de les diferents versions de la iniciativa eEuropa. Finalment, les tecnologies de la informació també canvien múltiples aspectes de la vida quotidiana, en el lleure i també en les relacions humanes.

En definitiva, la SIC suposa també una oportunitat per repensar i refer tots aquells aspectes de la societat actual que no són satisfactoris, la qual cosa ha de conduir a un nou marc en el qual les tecnologies ofereixin un mitjà per al desenvolupament humà i professional de totes les persones i que vendrà donat pel floriment general de la creativitat intel·lectual humana, en comptes d'un major creixement del consum material.

És en aquest context que s'ha d'entendre que un dels perills més immediats associats a aquesta revolució està en l'anomenada barrera digital, aquesta separació entre els que tenen accés i els que no en tenen. Salvar la barrera digital ha esdevingut un problema al qual semblen dedicar-hi atenció preferent organitzacions de tot el món, com el G-8 i la Internet Society, per esmentar-ne dues. Aquesta és una barrera que existeix entre països, entre comunitats i entre individus i contra la qual s'ha de actuar des de tots els àmbits, ja que ara més que mai les oportunitats de progrés individual i col·lectiu depenen de la comprensió i accés a les tecnologies de la informació, i que cada cop hi ha més dades que mostren que molta de gent és a punt de perdre les oportunitats i beneficis que aquests coneixements i accés ofereixen.

Moltes vegades s'ha comparat la barrera digital amb la barrera de l'alfabetització, que va crear l'escriptura tot i que només va aconseguir convertir en rellevant l'aparició i posterior expansió de la impremta. Però la barrera digital té algunes connotacions afegides que justifiquen, amb escreix, l'obsessió que sembla generar a tort i a dret. El fet és que el principal exponent d'aquesta barrera, representat pel ciberespai, ha esdevingut un nou espai de relació i lleure en el qual, a més, hom pot obtenir informació i aprendre. És a dir, un lloc en el qual es fan activitats que tradicionalment es feien en llocs com parcs públics, biblioteques o escoles públiques, que són institucions que varen ser creades per facilitar a tothom l'accés gratuït a aquests béns i serveis. Malauradament, l'accés al ciberespai, com a d'altres exponents de les tecnologies digitals, no és de franc, ja que per accedir-hi, a part d'un equip informàtic, cal pagar el temps de connexió. És per això que molts consideren com una obligació dels governs fer que aquest temps de connexió arribi a ser gratuït, en la mateixa mesura que hi ha d'haver escoles públiques de qualitat, bones biblioteques públiques i parcs públics nets i polits.

Però, a més, per accedir al ciberespai no n'hi ha prou amb comprar i connectar un ordinador, com es pot fer amb una televisió o una ràdio, sinó que són necessaris uns coneixements inicials mínims molt superiors als requerits per fer servir qualsevol d'aquests aparells o un telèfon. I és aquí on rau la veritable barrera digital, en els coneixements inicials necessaris per poder començar a treure profit dels avantatges de la societat de la informació. En resum, l'expressió barrera digital es refereix a les limitacions que pot presentar l'accés als beneficis de la societat de la informació en general, i al ciberespai, en particular, ja que es tracta d'un nou espai d'aprenentatge, activitat econòmica, lleure i relació basat en l'intercanvi d'informació digitalitzada. Així a l'engròs, aquesta barrera té quatre components bàsics, el primer seria l'equipament necessari per poder accedir-hi; el segon estaria associat a la facilitat d'accés, vinculada al seu torn a la localització geogràfica; el tercer component seria de caràcter lingüístic i el quart, i més important, estaria associat als coneixements mínims necessaris per poder treure'n partit, coneixements que en cap cas quedarien limitats a destreses informàtiques, i que inclouen la capacitat per entendre, cercar i estructurar informació. Aquesta, la cognitiva, és el component essencial perquè és l'única que no es pot arreglar només amb diners.

Així doncs i, a grans trets, la SIC no només presenta grans oportunitats de progrés i millora de qualitat de vida, sinó que, a més, quedar-ne fora pot significar perdre qualsevol possibilitat de futur. Per això esdevé un deure inexcusable fer tot allò que sigui necessari per incorporar-s'hi de forma activa i conscient.

1.3 La SIC a Europa

L'any 1999, la Unió Europea va concretar i temporalitzar els objectius principals continguts a l'informe Bangeman. Aquesta concreció va ser anomenada eEuropa i va ser posteriorment actualitzada amb el nom eEuropa2002. Ensenms, la majoria d'estats i regions d'Europa varen endegar els seus plans estratègics, dirigits a aconseguir l'adaptació a la societat de la informació. El document eEuropa, aprovat a la cimera de la Unió Europea celebrada a Lisboa els dies 23 i 24 de març de 1999, identificava les següents accions:

- 1) Incorporar la joventut europea a l'era digital.
- 2) Abaratir l'accés a Internet.
- 3) Accelerar el comerç electrònic.
- 4) Una Internet ràpida per a investigadors i estudiants.
- 5) Xarxes segures accessibles amb targetes intel·ligents.
- 6) Capital risc per a petites i mitjanes empreses d'alta tecnologia.
- 7) Facilitar la integració al món digital dels discapacitats.
- 8) Salut *on line*.
- 9) Sistemes de transport intel·ligent.
- 10) Administració digital més a prop dels ciutadans.

El conjunt d'aquestes accions estan orientades a aconseguir els tres objectius següents:

- a) Aconseguir que tots els europeus entrin a l'era digital i que estiguin connectats a la xarxa.
- b) Crear a Europa una cultura i un esperit empresarials oberts a la cultura digital.
- c) Garantir que aquest procés no es tradueixi en una exclusió social i guanyar la confiança del consumidor, ensems que es reforça la cohesió social.

Per la seva banda, l'actualització eEuropa2002, aprovada a la cimera de Niza de novembre de 2000, a més d'analitzar el grau de realització dels objectius inicials, agrupa les deu àrees inicials d'actuació en tres grans objectius: les persones i la formació, generalitzar l'accés a Internet i estimular el seu ús en tots els àmbits: formatiu, productiu i del lleure.

Mentrestant, la majoria d'estats i regions d'Europa havien anat endegant la definició, redacció i execució dels seus respectius plans estratègics per a la Societat de la Informació. A l'apartat de Bibliografia hom pot trobar una extensa llista de referències sobre aquests plans: Irlanda, Suècia, França, Andorra, Gal·les, Catalunya i la majoria de comunitats autònomes de l'Estat Espanyol estan a la llista de territoris que tenen els seus plans estratègics definits. Una llista que, de moment, no inclou la

Comunitat Autònoma de les Illes Balears, tot i que segons informacions recents aparegudes a la premsa local i d'acord amb el que s'indica en una fe d'errades de l'informe de Telefónica *La Sociedad de la Información en España. Perspectiva 2001-2005*, de recent presentació, el Govern de les Illes Balears estaria preparant el seu pla de la Societat de la Informació per al període 2002-2005. Mentre arribi aquest pla, sense cap casta de dubtes els plans que ens resultarien més propers serien el de Catalunya, de nom *Catalunya en Xarxa*, que data del 1998, i el d'Andorra que és una mica posterior. En ambdós casos l'entrada en vigor del pla va anar acompanyada de la creació d'un comissionat per a la Societat de la Informació, encarregat de la seva execució i seguiment.

Per la seva banda, i pel que fa al govern espanyol, el consell de ministres del dia 19 de gener de 2001 va aprovar el pla InfoXXI, per al període 2001-2003, que ve a ser l'adaptació espanyola a les successives evolucions de les recomanacions, accions i terminis que ha experimentat la iniciativa eEuropa de la Unió Europea. Els redactors del pla han dividit els seus objectius en tres grans grups, sota els epígrafs: ciutadans i empreses a la societat de la informació; administració electrònica, i Espanya a la xarxa. Epígrafs que, pam envant, pam enrere, es corresponen amb els tres grans objectius de la iniciativa eEuropa2002 esmentats més amunt. A més, el pla InfoXXI té exactament 21 projectes emblemàtics que han de servir de guia i referència per comprovar el seu grau d'execució i realització. D'aquests, 6 pertanyen al primer àmbit, ciutadans i empreses a la societat de la informació; 10 al segon, l'administració electrònica, i els cinc restants al tercer, Espanya a la xarxa. És altament recomanable una ullada a la llista diversa i peculiar d'aquests 21 projectes emblemàtics: des dels prop de trenta mil milions que, molt encertadament, es dediquen a projectes destinats a l'alfabetització digital a tots els nivells educatius; fins als escadussers vint milions destinats a possibilitar la tramitació per Internet de les peticions dels ciutadans, amb garantia de confidencialitat i la consulta i seguiment per part de l'interessat.

Una de les tasques que respecte de la SIC ha de fer el Consell de Mallorca és, precisament, vetllar perquè la societat mallorquina no quedi ni discriminada ni fora dels programes associats a InfoXXI, tasca a la qual també ha de contribuir el present Pla Estratègic d'incorporació de Mallorca a la Societat de la Informació i del Coneixement.

1.4 Mallorca i la SIC

La incorporació de Mallorca a la Societat de la Informació i del Coneixement afecta tots els ciutadans en múltiples ordres de la seva vida, directament o indirectament. I comprèn totes les edats (joves, adults i majors), en la formació, en el lleure i en el treball, empresaris i treballadors, les empreses privades i l'administració pública, etc. La Societat de la Informació i del Coneixement elimina les fronteres de tota casta i acostava les comunitats. Mallorca ha de combinar les particularitats i els avantatges d'un territori petit que està a menys de dues hores d'avió dels principals centres neuràlgics europeus.

El Consell de Mallorca, així com la resta d'administracions, han de continuar actuant per tal d'aconseguir el màxim profit possible del seu patrimoni natural, base de la indústria turística principal font d'activitat econòmica. Per consegüent, ha de protegir aquest patrimoni per tal de poder seguir oferint-lo als ciutadans del futur gràcies a un consum sostenible i no destructiu. A més, els visitants de Mallorca han de tenir la possibilitat de fruit de les activitats turístiques tradicionals ensems que trobar-hi un comerç i serveis de molta qualitat, així com una connexió completa amb els principals centres d'activitat econòmica d'Europa. Avui per avui, aquest objectiu només serà possible si som capaços de combinar l'entorn natural de Mallorca amb activitats econòmiques d'alt contingut creatiu i que tinguin com a suport bàsic les tecnologies de la informació. Per consegüent, cal procurar un sistema educatiu/formatiu que garanteixi per a tots els ciutadans una formació de qualitat, amb sòlides bases intel·lectuals, oberta al món, i preparada per a aprofitar al màxim les oportunitats que ofereixen les tecnologies actuals, ensems que garantir les condicions necessàries per a poder encarar les noves exigències que aquestes tecnologies imposen. La preparació per a la societat de la informació comença a l'escola i, per tant, cal fer un esforç molt important per tal que el sistema escolar pugui satisfer aquesta demanda. Tanmateix, i per tal de no deixar ningú fora dels beneficis de la Societat de la Informació i del Coneixement, el Consell de Mallorca ha d'actuar per tal que aquest esforç s'estengui a totes les edats i capes socials.

Correspon a l'administració pública en general, i al Consell de Mallorca en particular, assegurar l'existència d'un entorn legal i cultural propici per tal que les iniciatives personals innovadores, autèntic motor del canvis socials, trobin el marc escaient per al seu desenvolupament. D'altra banda, l'administració pública ha de tenir un paper de pioner en l'ús de nous mitjans i en la posada en marxa dels nous serveis, per millorar així el servei als ciutadans i a les empreses i estimular alhora la introducció de totes aquestes novetats tant en l'activitat comercial com en la personal. La quantitat i qualitat de les infraestructures no ha d'estar condicionada per l'aparició d'una demanda real, sinó que n'ha de ser l'estímul, i per tant la política col·lectiva ha de suposar que l'oferta d'infraestructures de comunicació ha d'anar per davant de la demanda i ha d'ajudar a la seva concreció.

D'altra banda, cal no oblidar que els avenços en les tecnologies digitals han generat una gran demanda de continguts tant pels nous mitjans de comunicació que han aparegut a l'emparedament d'aquestes tecnologies, com per les noves opcions a disposició dels mitjans tradicionals. Uns continguts que, de cada vegada més, van adquirint el format multimèdia caracteritzat per la interactivitat i per l'ús de diferents suports combinats. A més, les eines que permeten la creació de la majoria d'aquests continguts són cada dia més accessibles tant per cost com per facilitat del seu ús, la qual cosa amplia enormement les possibilitats a l'abast del públic en general per convertir-se en creador i, el que és més important, el format digital permet el seu transport per un cost irrisori, fet que és d'enorme importància ja que, per primera vegada mai, ens trobem davant d'una activitat econòmica per a la qual la insularitat no significa una dificultat o cost afegit, sempre i quan la infraestructura de comunicacions sigui suficient. Aquest és un fet que ja ha estat aprofitat per empreses europees de creació de continguts digitals que han establert els seus centres de treball a diferents indrets de Mallorca, tot i que els seus clients principals segueixen en els seus llocs d'origen.

També cal esmentar que les tecnologies de la informació i de la comunicació estan configurant un escenari en el qual les cultures minoritàries, com la nostra, obtenen una major visibilitat i, per consegüent, obtenen oportunitats renovades de supervivència. Cal actuar per assegurar que els efectes negatius de la globalització cultural que aquestes tecnologies poden propiciar quedin contrarestades per la presència de continguts nostrats que refermin la nostra identitat lingüística i cultural, una identitat que, des d'ara, també s'ha d'anar construint en els nous espais que crea la SIC. Aquesta és la manera d'assegurar que la incorporació a la SIC no comporti la desaparició de les senyes d'identitat mallorquina, ans al contrari, que justament amb aquesta incorporació quedi assegurada la seva preservació i consegüent projecció cap al futur.

En resum, les iniciatives i accions d'aquest Pla Estratègic estan presidides per la visió que la Societat de la Informació i del Coneixement representa una oportunitat d'avanç social cap a la millora de la qualitat de vida de la societat mallorquina, en el sentit més ampli i actual d'aquest concepte, un avanç que ve de la mà de l'ús extensiu i generalitzat de les tecnologies de la informació i de la comunicació. Per consegüent, i a partir d'aquesta visió, el Consell de Mallorca assumeix la missió d'afavorir la incorporació de Mallorca a la SIC per mitjà de:

- a) Endegar aquelles accions que li pertocin en els seus àmbits de competència i d'acord amb el que s'exposa en aquest document;
- b) exigir que Mallorca no quedi marginada de cap programa, iniciativa o acció destinada a afavorir la seva incorporació als beneficis de la Societat de la Informació i del Coneixement; i
- c) promoure i donar suport a aquelles iniciatives que tinguin per objectiu facilitar aquesta incorporació de Mallorca a la SIC.

1.5 Objectius i estructura del Pla Estratègic

A l'hora d'elaborar aquest Pla Estratègic hom ha tengut en compte que Mallorca està enquadrada en la realitat política que determinen la Unió Europea, Espanya i les Illes Balears i, per consegüent, cal tenir en compte les iniciatives que es posin en marxa, o que estiguin previstes, en cadascun d'aquests nivells, per aprofitar-les, i per detectar mancances que pugui haver-hi. És per això que, tal i com s'ha esmentat anteriorment, en aquest pla hom classifica les accions i iniciatives proposades en tres grans grups: en primer lloc hi ha aquelles iniciatives que correspon emprendre directament al mateix Consell Insular de Mallorca; en segon lloc hi ha aquelles iniciatives que el Consell de Mallorca ha d'exigir, per tal d'evitar que Mallorca pugui quedar fora de les accions que altres administracions –europea, estatal i autonòmica- i d'altres agents (operadores de telecomunicacions ...) puguin emprendre amb l'objectiu de fer arribar la SIC als diferents territoris i comunitats del seu àmbit de competències. Finalment, resta esmentar el tercer grup d'iniciatives i accions: aquelles que el Consell de Mallorca ha de promoure per tal d'assolir els objectius d'incorporació a la SIC, una tasca que, com s'esmenta repetides vegades a l'informe Bangeman, correspon en bona part a la iniciativa privada i en la qual la iniciativa pública té, essencialment, un doble paper de catalitzador i de donar exemple.

D'altra banda, les accions i iniciatives que conté aquest pla estratègic s'han agrupat en cinc àrees d'acord amb els dos plantejaments bàsics següents:

1. Tal com s'ha dit, Mallorca està imbricada dins una realitat política, de la qual se n'ha de treure el màxim avantatge, i com que ja existeixen altres plans o iniciatives, les àrees estratègiques no poden ser gaire diferents de les que s'han establert en d'altres plans, tot i que s'han de tenir en compte les característiques diferencials i específiques de Mallorca.
2. Sembla clar, a priori, que una dispersió en moltes àrees estratègiques, dificultarà la visió de punts sinèrgics que poden existir (i, de fet, alguns són clars).

Pels motius exposats, s'ha decidit plantejar com a àrees estratègiques en el moment de redactar aquest Pla Estratègic, i als efectes d'identificar línies d'actuació en cadascuna d'elles, les següents:

1) Societat i canvi cultural

El més important de tots els aspectes a ser considerats per a la incorporació de Mallorca a la SIC, és tractar de millorar la qualitat de vida de les persones per mitjà de l'ús escaient de les tecnologies de la informació i, per consegüent, cal posar tot l'èmfasi en el teixit social que ha d'assolir aquesta millora. Cal no oblidar que un dels problemes més grans de qualsevol revolució és el perill que aquells amb més dificultats en quedin fora. O que per una globalització mal entesa, es perdin les arrels, el que és tant com dir

perdre la pròpia identitat i personalitat. Per això el pla s'ha elaborat pensant, primordialment, en les persones i no en les tecnologies o ens abstractes. El pagès, el jubilat, el treballador en atur, els discapacitats... tothom gaudeix de les seves oportunitats en el nou marc que configuren l'ús extensiu de les tecnologies de la informació.

En aquest context, creiem que mereixen especial atenció els majors i els joves. Els primers perquè són candidats a quedar fora del que suposa la SIC, o arribar a patir (i no gaudir) les seves conseqüències. Els joves també mereixen un tractament diferenciat, perquè una incorporació mal feta a la SIC ens pot conduir en el futur a una discriminació no desitjada: d'una banda, els joves que han pogut assolir els requeriments formatius necessaris per treure tot el partit de la SIC, i d'altra els joves que només l'han vista passar de llarg. És clar que ja des d'ara mateix la SIC té un paper molt important en l'educació dels nins i nines de Mallorca. Així com també en la formació, tant en la fase prèvia al mercat laboral, com en el que es coneix com a formació continuada dels treballadors.

2) Infraestructures i serveis

No hi ha dubte que, previ a qualsevol possible immersió en una SIC, és necessari conèixer les mancances i necessitats de la infraestructura de telecomunicacions. Són l'esquelet d'un cos que no s'aguantarà sense una adient estructuració dels elements de telecomunicació necessaris. Per sobre d'aquests, però molt lligats, es troben els serveis telemàtics bàsics, que són suportats per aquest esquelet, però que se situen per sobre en el que seria una estratificació per capes.

3) Indústria, comerç, treball i turisme

La SIC suposa, com ja s'ha dit, una revolució en tots els àmbits de la vida. I és especialment important que treballadors i empresaris en siguin conscients. Tant pel que fa a la creació de noves oportunitats de negoci, com per a la reconversió o inserció de les noves tecnologies a les empreses ja existents, no poden quedar al marge de la SIC des d'aquest punt de vista. La SIC afecta com vendre els productes que són típics de la nostra illa, més enllà de les nostres fronteres actuals. Fem menció especial del turisme, ja que és sabut que és la primera font de creació de riquesa de Mallorca, però no pot quedar al marge de la SIC: no seria bo i podria tenir conseqüències catastròfiques a la llarga. També en l'àmbit del treball (i no ens referim ara a la formació, que és el tema d'una altra àrea) cal estudiar com afecta l'adopció de les noves tecnologies.

4) Administració digital

L'administració és, en moltes ocasions, el motor de moltes de les revolucions que es produeixen. Però, paradoxalment, no sempre en treu el profit escaient. Per la seva peculiar "situació", relació amb tots i cadascun dels ciutadans, és fonamental una integració plena i satisfactòria de l'administració a la SIC. I això, tant pel que es

refereixen a les relacions entre distints òrgans de la pròpia administració, com entre l'administració i l'administrat. Els fronts que s'han d'abordar són múltiples: finestrata única, urbanisme, administració de justícia, etc.; i fins i tot considerar plantejaments, que fa uns anys podien semblar ciència ficció, com és la teledemocràcia (votacions electròniques, participació més directa del ciutadà en les decisions polítiques, etc.).

5) Qualitat de vida: sanitat i medi ambient

A totes les enquestes de caire social queda reflectit que la primera preocupació de la gent és la salut. En aquest epígraf entenem salut en sentit ampli, i no només centrada en els aspectes de sanitat. És per això que pensem que s'han d'incorporar tots els beneficis que pugui proporcionar la SIC a un aspecte tan important de les nostres vides. I tal i com dèiem, no només en el vessant sanitari (hospitals, metges, tele diagnosi, etc.), sinó en una visió més integradora, que inclouria la prevenció i el medi ambient. Cal esmentar que les actuacions respecte del medi ambient que s'inclouen en aquest pla només es refereixen a aquelles que tenen a veure estrictament amb l'ús de les tecnologies de la informació per informar, formar i crear consciència als ciutadans de la seva importància.

En definitiva, aquest Pla Estratègic d'Incorporació de Mallorca a la Societat de la Informació i del Coneixement és un conjunt coordinat d'accions que estan dirigides a influir activament sobre la millora de la qualitat de vida de la societat mallorquina, mitjançant la utilització efectiva de les possibilitats que ofereixen les tecnologies de la informació i de la comunicació i que impliquen canvis essencials en la formes de relació i lleure, aprenentatge, treball i, en general, d'activitat econòmica. Dit altrament, el conjunt d'accions que forma aquest pla té per objectiu facilitar la transició de la societat mallorquina cap a aquesta nova forma d'organització que rep el nom de Societat de la Informació i del Coneixement.

RESUM D'INICIATIVES PER ÀREES

| ÀREA | INICIATIVES |
|--|--|
| Àrea 1 Societat i canvi cultural | <ul style="list-style-type: none">- Sensibilització.- Divulgació i formació.- Promoció de projectes i activitats ciutadanes a la xarxa.- Els ajuntaments, motors de la SIC.- Foment i suport del teletreball. |
| Àrea 2 Infraestructures i serveis | <ul style="list-style-type: none">- Desplegament de la xarxa de transport de banda ampla.- Desplegament de la xarxa d'accés de banda ampla.- Infraestructures que garanteixin l'equilibri territorial.- Dinamització de les xarxes complementàries.- Creació de punts d'accés a les xarxes i serveis.- Expansió d'Internet. |
| Àrea 3 Indústria, comerç, treball i turisme | <ul style="list-style-type: none">- Promoció dels productes mallorquins.- Promoció i acceleració de la implantació del comerç electrònic.- Capital-risc per a les PIMEs d'alta tecnologia.- El transport intel·ligent.- Turisme de qualitat a Mallorca.- Incorporació dels discapacitats a la SIC en el vessant laboral.- Mallorca com a seu d'empreses de creació de continguts digitals.- Agricultura, ramaderia i pesca. |
| Àrea 4 Administració digital | <ul style="list-style-type: none">- Disponibilitat d'informació per al ciutadà i per a l'empresa.- Comunicació amb el ciutadà i l'empresa.- Informació, comunicació i tramitació dins l'Administració i amb altres administracions.- Política electrònica. |
| Àrea 5 Qualitat de vida | <ul style="list-style-type: none">- La SIC i la salut: millora de la qualitat dels serveis sanitaris.- Benestar social.- Medi ambient. |

2. ÀREES D'ACTUACIÓ

2.1 Societat i canvi cultural

L'èxit de la incorporació de Mallorca a la SIC depèn molt especialment del grau de participació activa de tots els actors socials involucrats, i molt especialment de la societat civil, de la qual només cal esperar una participació activa en aquesta incorporació si arriba de forma fefaent a assumir que la SIC significa una font de desenvolupament econòmic, un factor de creixement de les oportunitats de feina i una millora general de la qualitat de vida en un entorn sostenible i amb una major cohesió social. És per això que la primera, en ordre i segurament en importància, de les accions que proposa aquest pla estratègic estigui dirigida a sensibilitzar els ciutadans sobre aquests aspectes, ensems que proposa tot un seguit d'activitats de formació sobre la SIC i les seves implicacions socioeconòmiques i culturals. Cal remarcar que aquestes activitats de formació no poden estar destinades només a les generacions en període escolar, sinó que també han d'anar dirigides a la resta de generacions amb l'objectiu d'aconseguir l'homogeneïtzació i cohesió social que pot venir de la mà de la generalització de l'ús de les tecnologies de la informació i de la comunicació. En aquest context són especialment rellevants les accions formatives i de sensibilització destinades a col·lectius específics com el de majors, i que poden convertir aquestes tecnologies en un punt d'encontre entre generacions.

És important tenir en compte que les actituds són essencials per a possibilitar la incorporació de Mallorca a la SIC. Per això cal canviar la percepció, més aviat negativa, que existeix actualment de les tecnologies, percepció que està completament reforçada pel tipus i forma de tractament de les informacions relacionades amb Internet que es poden trobar als mitjans de comunicació i que l'únic que provoquen són recels i pors respecte d'aquestes tecnologies. Cal actuar per canviar aquesta tendència i afavorir una visió més positiva de les tecnologies, sense perdre l'esperit crític necessari.

D'altra banda, hi ha un cert consens sobre la importància cabdal del paper que han de tenir les instàncies polítiques i les administracions públiques en aquest procés de sensibilització sobre les possibilitats i efectes de la SIC, com també posen de manifest les diverses iniciatives de la Unió Europea (Informe Bangeman, eEuropa, eEuropa2002) o l'informe de l'any 1997 del Comitè de Polítiques d'Informació, Informàtica i Comunicacions de l'OCDE en el qual, ultra identificar la transició suau i efectiva cap a la SIC com una de les tasques més importants dels temps de canvi de mil·lenni, observa que aquesta transició dependrà en gran mesura del fet que les diverses administracions públiques l'afavoreixin amb mesures legals, promovent els canvis estructurals necessaris, assegurant l'accés a tots els ciutadans i proporcionant incentius a les empreses, tot això en un context en el qual la iniciativa privada ha de ser el motor efectiu d'aquest canvi.

En particular, i més enllà de qualsevol altra consideració, entre els principals reptes associats a la incorporació de Mallorca a la SIC no ocupa un lloc menor la superació del baix grau d'alfabetització de grans sectors de població, tal i com posen de manifest l'elevada taxa de fracàs escolar, superior al trenta per cent, i el consegüent nivell de coneixements de la resta de població. Si la SIC ha de significar també una oportunitat per repensar aquells aspectes més insatisfactoris de la societat actual, sense cap casta de dubtes, el primer que s'ha d'aconseguir és que la societat civil gaudeixi d'un nivell de coneixements bàsics que li permeti ésser membre de ple dret de la nova societat. En aquest sentit escau recordar que si la tímida incorporació de l'Estat espanyol a la societat industrial, que va venir de la mà dels Plans de Desenvolupament dels anys seixanta, va necessitar d'una gran campanya d'alfabetització, els reptes de la SIC necessiten d'una campanya d'alfabetització digital, la qual requereix, d'entrada, un nivell mínim d'alfabetització que, avui per avui i d'acord amb algunes dades, no es pot suposar assolit.

Per consegüent, i d'acord amb aquests principis, s'han agrupat les accions d'aquesta àrea de societat i canvi cultural en cinc iniciatives: sensibilització, divulgació i formació, promoció de projectes i d'activitats ciutadanes a la xarxa, potenciació dels ajuntaments com a motors de la SIC i el foment i el suport al teletreball.

Iniciativa 1 Sensibilització

Aquesta primera iniciativa està formada per diverses accions destinades a sensibilitzar els diferents actors socials sobre les possibilitats que ofereix la SIC. La primera d'aquestes accions, que ja està en curs d'execució, consisteix en la creació d'un Observatori Permanent de la Societat de la Informació, materialitzat a través d'una web del CIM, destinat a crear estat d'opinió sobre la SIC i Mallorca. Els seus elements principals són un fòrum de debat i una mediateca especialitzada en la Societat de la Informació. A través de l'Observatori hom pretén també divulgar i donar a conèixer els aspectes essencials d'aquest pla estratègic, així com aconseguir elements per fer un diagnòstic de l'estat d'implantació de la SIC a Mallorca en el sector privat, a través de la catalogació dels projectes empresarials i ciutadans relacionats amb la SIC que hi ha actualment en marxa.

D'altra banda, es proposen tot un seguit d'accions consistents en l'organització de jornades específiques d'informació i debat adreçades als diferents sectors socials i empresarials. El grup d'accions a fer per part del CIM també inclou campanyes en els diferents mitjans de comunicació, així com la realització d'una exposició interactiva itinerant sobre la SIC i Mallorca. El CIM hauria de promoure l'existència d'espais sobre la SIC als diferents mitjans de comunicació, així com la realització d'activitats sectorials destinades també a la sensibilització sobre el significat i oportunitats associades a la SIC. Naturalment, totes aquestes accions i iniciatives s'hauran de coordinar amb les proposades per les altres administracions a fi i efecte de convertir aquesta tasca de sensibilització en una autèntica tasca cooperativa, en la qual totes les administracions participin d'acord amb el seu nivell de competències. Un darrer apunt important, cal exigir a les operadores de cable i telefonia una participació rellevant en aquest esforç de sensibilització, atès el paper fonamental del seu negoci en la implantació d'aquestes tecnologies.

Pla d'acció

Accions a fer:

- Creació i manteniment de l'Observatori de la Societat de la Informació.
- Organització de jornades d'informació i debat adreçades als diferents sectors socials i associacions i organitzacions.
- Campanyes en els diferents mitjans de comunicació sobre la SIC i el pla estratègic del CIM.
- Organització d'una gran exposició interactiva itinerant sobre la SIC i Mallorca.

Accions a promoure:

- Espais a la ràdio i a les televisions locals sobre la SIC, Mallorca i el Pla Estratègic (PE).
- Activitats sectorials destinades a la sensibilització (organitzacions empresarials, sindicats, associacions ciutadanes, de majors ...).

Accions a exigir:

- La coordinació amb les altres administracions, organitzacions i institucions involucrades en la implantació de la SIC a Mallorca.

Agents:

CIM, operadores de cable i telefonia, associacions cíviques.

Iniciativa 2 Divulgació i formació

Tot sovint hom identifica la SIC amb grans inversions en infraestructures de comunicacions i equipaments informàtics i aquesta és una visió que amaga l'esforç més important que suposa la SIC: invertir en les persones. Cal no oblidar que la millora de la qualitat de vida és l'objectiu més important que es persegueix amb la SIC, i que aquest objectiu requereix de la participació activa de tots els ciutadans sense cap casta de discriminació ni d'exclusió demana alhora un esforç suplementari de tothom per tal d'adquirir el grau de formació necessari per poder assolir aquests beneficis. De la mateixa manera que la societat industrial va alterar les necessitats formatives de les generacions involucrades, fins arribar a establir un llindar mínim d'alfabetització, la SIC planteja d'entrada els seus propis requisits mínims de formació que, tot i no estar completament definits, ja són coneguts amb el nom d'alfabetització digital.

Els reptes que planteja aquesta alfabetització ja han començat a ser assumits en els nivells educatius reglats i ocupacionals, però no hi ha dubtes que per incorporar Mallorca a la SIC hom no pot esperar que les generacions que actualment estan en el sistema educatiu acabin el seu període de formació. Per consegüent, aquesta iniciativa està formada per accions destinades a divulgar els aspectes bàsics de la SIC a tots els sectors de població que ja estan fora del sistema educatiu reglat o ocupacional, ensems que estableix la necessitat d'organitzar cursos de formació dirigits a aquests sectors específics de població. El CIM ha de fer i promoure activitats formatives i divulgatives sobre la SIC, però també ha de vetllar que hi hagi les condicions objectives suficients per tal de poder assolir plenament els objectius d'Europa respecte de l'entrada dels més joves en l'era digital.

Pla d'acció

Accions a fer:

- Posar en marxa iniciatives i activitats destinades a l'alfabetització digital de la societat mallorquina.
- Facilitar l'accés cognitiu de tots els ciutadans de Mallorca a la xarxa, posant especial èmfasi en els col·lectius específics com els de majors i, en general, tots aquells que no formin part del sistema educatiu reglat.

Accions a promoure:

- Que les empreses facilitin als seus empleats l'accés a cursos de formació en les tecnologies digitals.
- Que les associacions i entitats ciutadanes organitzin activitats de formació adreçades als seus membres.

Accions a exigir:

- Que tots els joves disposin de les condicions objectives per poder assolir plenament els objectius d'Europa respecte de l'entrada dels més joves en l'era digital.

Agents:

CIM, Consorci d'Informàtica Local, organitzacions empresarials, associacions cívi-ques i de majors.

Iniciativa 3

Promoció de projectes i activitats ciutadanes a la xarxa

Aquesta iniciativa està estretament relacionada amb l'anterior, ja que la forma més efectiva i útil de veure els avanços en la progressiva adquisició de l'alfabetització digital necessària per poder assolir els beneficis de la SIC consisteix precisament en incorporar aquests coneixements a les activitats més quotidianes i per això cal que els ciutadans tinguin accés funcional a la xarxa i es puguin crear una identitat digital individual, com a pas previ per arribar també a una identitat digital col·lectiva que reforci la identitat real i l'estengui al ciberespai, l'espai virtual que han creat Internet i les xarxes de comunicació. Una bona part dels continguts que han de permetre crear aquestes identitats digitals ha de venir de la mà dels continguts que els ciutadans, organitzacions i associacions facin accessibles des de la xarxa. Les mediateques, extensió natural del concepte de biblioteca a l'era digital, han de jugar un paper essencial a l'hora de facilitar la creació i accés a aquests continguts. D'altra banda, cal promoure la instal·lació d'altres punts d'accés públic a la xarxa i que les associacions i entitats cívi-ques tinguin el seu lloc a la xarxa. Cal exigir la col·laboració de la resta d'administracions en aquest esforç.

Pla d'acció

Accions a fer:

- Facilitar l'accés funcional de tots els ciutadans de Mallorca a la xarxa.
- Possibilitar que tots els ciutadans tinguin una identitat digital.
- Crear mediateques.

Accions a promoure:

- Instal·lació de punts d'accés públic a la xarxa.
- Que les diverses entitats ciutadanes tinguin el seu lloc a la xarxa.
- Facilitar l'adquisició d'equips connectables a Internet.

Accions a exigir:

- La col·laboració de les altres administracions, organitzacions i institucions involucrades directament en les accions d'aquesta iniciativa (Govern, CAIB, empreses, associacions ...).

Agents:

CIM, Consorci d'Informàtica Local, bancs i caixes d'estalvis, organitzacions empresarials, associacions cívi-ques i de majors.

Iniciativa 4

Els ajuntaments, motors de la SIC

Pensa global, actua local és un dels lemes definidors de quines són les possibilitats reals d'actuació en un món globalitzat i que cada vegada torna més i més petit i que condueix, per força, al reforç de les identitats dels col·lectius més a l'abast i en aquest sentit les administracions locals, els ajuntaments, van adquirint una rellevància creixent ja que representen allò que és accessible i d'interès immediat per als ciutadans. Tot això els dona un pes específic importantíssim a l'hora de determinar quin és el paper que correspon a la comunitat que representen en la SIC. Tots els indicis apunten que són ben pocs els ajuntaments de Mallorca que han reflexionat sobre aquest rol i han de ser conscients que negligeixen la seva participació en decisions que són essencials de cara a la incorporació dels seus respectius territoris a la SIC. Quan hom parla de barrera o divisió digital per indicar les diferències que les tecnologies poden crear entre els que en tinguin accés i els que no, tot sovint limita aquesta reflexió als individus i, d'aquesta manera, es perd de vista que la barrera digital també discrimina comunitats senceres com, per exemple, aquelles que no tinguin accés a xarxes de comunicacions de banda ampla de les que en tinguin i doncs bé, ara per ara, la decisió sobre on i a quin ritme arriben aquests serveis està exclusivament en mans de les operadores i això és degut, en bona part, al fet que les corporacions municipals no són conscients que el seu paper pot ser ben diferent en aquesta així com en altres decisions relacionades amb la implantació de la SIC.

D'altra banda, la Unió Europea, a través de la seva iniciativa eEuropa, no fa distincions sobre el tipus i abast de les administracions públiques que en un futur immediat han d'oferir les seves informacions i serveis als ciutadans. Les accions previstes en aquesta iniciativa estan dirigides a satisfer aquests requeriments i han de permetre a les administracions locals, amb el suport del CIM, conèixer amb detall quines han de ser les seves actituds i actuacions per aconseguir la plena incorporació dels seus municipis a la SIC.

Pla d'acció

Accions a fer:

- Creació del portal dels portals municipals.
- Elaboració, per part de cada ajuntament, del corresponent pla estratègic d'incorporació a la SIC.

Accions a promoure:

- La incorporació progressiva de la informació i dels serveis de l'administració municipal a la xarxa.
- Que els ajuntaments posin en marxa mecanismes d'actuació locals relacionats amb la implantació de la SIC.

Agents:

Ajuntaments, CIM, Consorci d'Informàtica Local.

Iniciativa 5

Foment i suport del teletreball

Aquesta és una iniciativa que pot ésser enquadrada tant a l'àrea present com a l'àrea 3, "Indústria, comerç, treball i turisme" i tanmateix hom ha optat per incloure-la en aquesta amb l'objectiu d'emfatitzar que el teletreball té un fort component de canvi cultural, i que el seu foment ha de córrer paral·lel a les accions relacionades amb les implicacions socials de la SIC. En primer lloc, cal esmentar que si bé és cert que la SIC pot propiciar la desaparició de determinats llocs de treball, també en fa aparèixer de nous, i pot canviar (i de fet ja ho està fent) la forma com s'ofereixen els llocs de feina tradicionals. També fa aparèixer noves formes d'oferir serveis externs (per exemple, serveis de traducció, correcció de treballs, cerca de documentació, composició de dades multimèdia, etc.).

Un altre punt on la SIC incorpora canvis és en els mètodes de localització de llocs de feina i treballadors. La SIC permet la cerca de feina, i recíprocament, de futurs empleats, d'una manera molt més dinàmica que les permeses amb les tècniques actuals (publicitat en diari, currículum en paper, entrevista personal, etc.).

Les característiques tecnològiques que emmarquen la societat actual comporten fenòmens de caràcter socioeconòmic o "canvis culturals" com la flexibilització del marc laboral, la inclusió de noves tecnologies i el canvi organitzacional. Els llocs de treball són cada vegada més "multidisciplinats", més flexibles i orientats al treball en equip i als llocs de treball dinàmics. En definitiva, hi ha una intensificació de l'ús de l'espai, una reducció dels espais i més contractació de serveis externs amb ús de computació mòbil i telecomunicacions.

Les accions que més suport donaran a la nova forma de viure seran els centres de teletreball als pobles, i les "escoles-taller" per donar una nova sortida a les persones amb fracàs escolar. El teletreball es planteja, així mateix, com un sistema d'integració social i com un entorn facilitador per a les persones discapacitades.

Les escoles taller d'avui en dia es transformaran en "cases d'oficis per a les ciutats del coneixement". L'administració donarà suport i fomentarà les iniciatives d'àmbit laboral que acullin aspectes relatius al teletreball. També les universitats, dins de les actuacions de creació de nous vivers empresarials, actuaran com a agents dinamitzadors i de suport al teletreball i, per tant, els tipus de centres que compliran aquesta funció seran de diferents classes.

eEuropa inclou un programa (2b) per a adaptar el treball dins de l'economia de la SIC. Es preveu la formació dels treballadors en tecnologies de la SIC, així com el foment del teletreball.

Pla d'acció

Accions a fer:

- Propiciar el teixit de petits empresaris que sorgeixin a través d'Internet, radicats a Mallorca, encomanant-los serveis externalitzables (per exemple, traducció de documents).
- Crear centres pilot de teletreball.
- Promocionar l'aparició de centres lligats a donar suport als ciutadans en l'ús de les tecnologies de la SIC.
- Escoles taller per a "treballs tècnics" en tecnologies de la informació, per a la reinserció laboral i per al fracàs escolar.
- Muntar un portal, juntament amb altres entitats (altres administracions, sindicats, organitzacions empresarials, etc.) per a l'oferta-demanda de feina-treballadors.
- Que tota l'oferta de llocs de feina (el catàleg de plantilla) del Consell es trobi en el portal de cerca de feina.

Accions a promoure:

- Que les empreses contractin teletreballadors tant de ciutat com de la part forana.
- Evitar desplaçaments innecessaris per a aquells professionals que poden realitzar el seu exercici sense la presencialitat a un lloc de treball.
- Introduir la cultura de la feina per objectius i no per hores en el lloc de treball.
- Estimular els professionals que no troben un lloc de treball estable, a que provin, dins de les seves possibilitats, a oferir els seus serveis aprofitant els beneficis de la SIC.

Accions a exigir:

- Que la resta d'Administracions posin en marxa accions semblants a les accions a fer.
- Que les altres entitats (implicades en la creació del portal de feina) aportin diners suficients per a la seva posada en marxa.
- Que les Administracions a les quals pertoqui donin crèdits tous i ajuts finalistes a aquelles persones que muntin empreses amb necessitats d'inversió tecnològica.

Agents:

Ajuntaments, CIM, operadores de cable i de telefonia, organitzacions empresarials i professionals, sindicats, bancs i caixes d'estalvi.

PLA D'ACCIÓ ÀREA 1. SOCIETAT I CANVI CULTURAL

| INICIATIVES | ACCIONS | AGENTS | TERMINIS |
|---------------------------------|--|-------------------------------------|------------------|
| Iniciativa 1 Sensibilització | Accions a fer: | | |
| | - Creació i manteniment de l'Observatori de la Societat de la Informació. | CIM | En curs |
| | - Organització de jornades d'informació i debat adreçades als diferents sectors socials i associacions i organitzacions. | CIM, organitzacions | A partir de 2001 |
| | - Campanyes en els diferents mitjans de comunicació sobre la SIC i el pla estratègic del CIM. | CIM, operadors de cable i telefonia | A partir de 2001 |
| | - Organització d'una gran exposició interactiva itinerant sobre la SIC i Mallorca. | | |
| | Accions a promoure: | | |
| | - Espais a la ràdio i a les televisions locals sobre la SIC, Mallorca i el PE. | CIM, operadors de cable i telefonia | Abans de 2002 |
| | - Activitats sectorials destinades a la sensibilització sobre la SIC (organitzacions empresarials, sindicats, associacions ciutadanes, de majors ...). | | |
| | Accions a exigir: | | |
| | - La coordinació amb les altres administracions, organitzacions i institucions involucrades en la implantació de la SIC a Mallorca. | CIM, ajuntaments, CAIB | 2002 |

| INICIATIVES | ACCIONS | AGENTS | TERMINIS |
|---|---|--|------------------|
| Iniciativa 2 Divulgació i formació | Accions a fer: | | |
| | - Posar en marxa iniciatives i activitats destinades a l'alfabetització digital de la societat mallorquina. | CIM, Consorci d'Informàtica | A partir de 2001 |
| | - Facilitar l'accés cognitiu de tots els ciutadans de Mallorca a la xarxa, posant especial èmfasi en els col·lectius específics com els de majors i, en general, tots aquells que no formin part del sistema educatiu reglat. | Local, organitzacions empresarials, associacions cíviques i de majors | |
| Relacionada amb: eEuropa 2b InfoXXI 4 | | | |
| | Accions a promoure: | | |
| | - Que les empreses facilitin als seus empleats l'accés a cursos de formació en les tecnologies digitals. | | |
| | - Que les associacions i entitats ciutadanes organitzin activitats de formació adreçades als seus membres. | | |
| | Accions a exigir: | | |
| | - Que tots els joves disposin de les condicions objectives per poder assolir plenament els objectius d'eEuropa respecte de l'entrada dels més joves en l'era digital. | | |
| Iniciativa 3 Promoció d'activitats i iniciatives ciutadanes a la xarxa | Accions a fer: | | |
| | - Facilitar l'accés funcional de tots els ciutadans de Mallorca a la xarxa. | CIM, Consorci d'Informàtica | 2002 |
| | - Possibilitar que tots els ciutadans tinguin una identitat digital. | Local, bancs i caixes d'estalvis, organitzacions empresarials, associacions cíviques i de majors | |
| Relacionada amb: InfoXXI 8 | | | |
| | Accions a promoure: | | |
| | - Instal·lació de punts d'accés públic a la xarxa. | | |
| | - Que les diverses entitats ciutadanes tinguin el seu lloc a la xarxa. | | |
| | - Facilitar l'adquisició d'equips connectables a Internet. | | |
| | Accions a exigir: | | |
| | - La col·laboració de les altres administracions, organitzacions i institucions involucrades directament en les accions d'aquesta iniciativa (Govern, CAIB, empreses, associacions...) | | |

| INICIATIVES | ACCIONS | AGENTS | TERMINIS |
|--|--|--|----------|
| Iniciativa 4 Els ajuntaments: motors de la SIC | <p>Accions a fer:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Creació d'un portal dels portals municipals. - Elaboració, per part de cada ajuntament, del corresponent pla estratègic d'incorporació a la SIC. <hr/> <p>Accions a promoure:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Promoure la incorporació progressiva dels serveis de l'administració municipal a la xarxa. - Que els ajuntaments posin en marxa mecanismes d'actuació locals relacionats amb la implantació de la SIC. | Ajuntaments, CIM, Consorci d'Informàtica Local | 2003 |
| Iniciativa 5 Foment i suport del teletreball | <p>Accions a fer:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Promoció de centres de suport ciutadà en l'ús de tecnologies de la SIC. - Creació d'escoles-taller en tecnologies de la SIC. - Creació d'un portal per a l'oferta-demanda de feina-treballadors. - Aparició de tota l'oferta de llocs de feina del Consell en el portal. - Afavoriment de l'aparició de petits empresaris a través d'Internet, radicats a Mallorca, encomanant-los els serveis externalitzables. - Creació de centres de teletreball. <hr/> <p>Accions a promoure:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Contractació de teletreballadors tant de ciutat com de la part forana. - Evitar desplaçaments innecessaris. - Introduir la cultura de la feina per objectius i no per presència. - Estimular els professionals que no troben un lloc de treball estable a oferir els seus serveis mitjançant els recursos telemàtics. <hr/> <p>Accions a exigir:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Posada en marxa d'accions semblants per part de la resta d'administracions. - Aportació de capital dels implicats en la creació del portal de feina. - Crèdits tous i ajuts per a empreses que inverteixin en tecnologia. | Ajuntaments, CIM, operado- res de cable i de telefonia, organitzacions empresarials i professionals, sindicats, bancs i caixes d'estalvis | 2003 |

2.2 Infraestructures i serveis

Amb el terme infraestructures hom es pot referir a infraestructures energètiques, de transport o fins i tot infraestructures per a recursos hídrics. Totes aquestes infraestructures ens acosten a una determinada qualitat de vida que sovint oblidem suposant un fet la disponibilitat dels seus serveis. En el cas de les infraestructures de telecomunicacions, que tractarem en aquesta àrea, s'ha de valorar el fet que són les responsables d'afavorir el pas de Mallorca cap a la societat de la informació.

Les infraestructures de telecomunicacions i la seva adequada gestió són aspectes clau per a una societat com la mallorquina. En efecte, en una societat en la qual els bits seran més rellevants que els àtoms, les canonades per les quals aquests bits hauran de circular, siguin o no materials, són la base per a qualsevol altra activitat posterior, econòmica o social, com la posada en marxa de serveis sobre ella, o més amunt encara la base per emprar aquests serveis per a desenvolupar el més important: les aplicacions, que són les que realment duren a la nostra societat a inserir-se en aquest canvi radical que és la societat de la informació.

Ens trobem enfront d'un procés de canvis importants pel que fa a regulació, amb l'aparició de la liberalització. Actualment existeixen diversos operadors de telecomunicacions, però la nostra densitat demogràfica fa que a aquests actors privilegiats no els resulti convenient fer inversions que no es justifiquin en termes d'un retorn ràpid d'unes inversions quantitativament importants. El destí natural de la nostra illa sembla ser el de disposar d'infraestructures de comunicació de segon ordre. Una sèrie d'iniciatives poden canviar un destí que encara no està escrit i del qual els poders públics tenen la clau.

En el desenvolupament d'aquesta àrea es consideraran tres fets: l'estat actual de les infraestructures, el futur segons les regles del mercat i l'establiment de mínims irrenunciables en matèria d'infraestructures i serveis, oferint iniciatives per a aconseguir-los.

Com a conclusió podem dir que els poders públics s'han de fer ressò del canvi i en conseqüència actuar com a catalitzador per a una correcta implantació de la tecnologia i els processos avançats en el nostre teixit empresarial i de serveis. Caldrà, doncs, dissenyar polítiques que afavoreixin la innovació i la implementació de les tecnologies de la societat de la informació.

Iniciativa 1

Desplegament de la xarxa de transport de banda ampla

La possibilitat d'accés generalitzat a la SIC passa per l'assoliment d'una infraestructura que permeti al conjunt de la població un accés ràpid, a la vegada que econòmic, als serveis existents. La liberalització hauria de portar associada una reducció de les tarifes, mentre que el desplegament de noves tecnologies permet aconseguir accessos més ràpids.

En les xarxes de transport d'informació es poden distingir, almenys fins al moment, dos agents principals amb unes finalitats específiques. Per una part els operadors de telecomunicacions per a la transmissió de veu i els operadors de cable per a la transmissió d'imatges de vídeo.

Les infraestructures de comunicacions i difusió, originalment independents, estan patint un procés de convergència de serveis que fa que els diferents tipus d'informacions digitalitzades puguin ser transmeses per aquestes infraestructures.

La transmissió d'informació multimèdia a gran velocitat requereix una amplada de banda elevada. S'entén per xarxa de banda ampla aquella que ofereix una velocitat igual o superior als 2 Mbps. A aquesta velocitat és possible oferir, amb certa qualitat, serveis interactius i serveis multimèdia que combinin dades, veu i vídeo.

Actualment a Mallorca disposem de xarxa de transport XTC/XDSI (xarxa telefònica commutada/xarxa digital de serveis integrats), amb la seva xarxa de senyalització que permet la creació de xarxes intel·ligents. A més es disposa de la xarxa de transport mòbil que pot o no incorporar satèl·lits. D'altra banda i progressivament, l'ADSL va guanyant espai.

La xarxa de transport és bàsica perquè sense ella no és pot oferir cap servei. Ens cal, per tant, una gran inversió per a poder disposar d'ella. La Unió Europea ha deixat aquesta iniciativa en mans privades, que com a molt haurà de pagar per les concessions d'ús, acudint a concursos o subhastes per tal d'aconseguir-les.

La xarxa de transport pot estar formada per fibra òptica o cable coaxial, que es podria estendre fins a l'usuari final. Tot i així, es tenen en compte altres possibilitats per al bucle local o d'abonat, com són el parell de coure o l'accés inal·làmbic.

En la fibra òptica la multiplexació per divisió en longitud d'ona (WDM o Dense WDM) permet la transmissió a velocitats de l'ordre dels Tbps. D'altra banda, el cable coaxial permet capacitats des d'1 i fins a 34 Mbps. Les xarxes híbrides fibra/coaxial (HFC) estan formades per fibra òptica fins a un punt a una determinada distància de l'usuari (il·leta de cases, edifici ...) i cable coaxial a la resta.

Les inversions en infraestructures de comunicacions es deixa en mans de la iniciativa privada. L'estímul per a la inversió privada es troba en la ràpida amortització del capital invertit. D'aquesta manera, un factor com la demografia de Mallorca pot ser determinant per tal que la iniciativa privada no inverteixi en la construcció d'infraestructures de comunicacions. En aquesta iniciativa es tendran en compte algunes mesures incentivadores.

L'objectiu 1 d'eEuropa conté una iniciativa per promoure l'ús de xarxes a la vegada ràpides i econòmiques. Per tal de dur-la a terme, eEuropa proposa el foment de la competència, fins i tot en el bucle d'abonat, i el suport al desenvolupament de les infraestructures de comunicacions proporcionant les freqüències necessàries per als sistemes inal·làmbrics multimèdia. eEuropa també contempla que la inversió pública en infraestructures a les zones més desfavorides pot estar justificada quan la inversió privada no resulta rendible. Aquestes inversions, però, no hauran de distorsionar la competència.

Pla d'acció

Accions a fer:

- Impulsar la creació d'una xarxa de l'Administració, amb el suport dels ajuntaments.
- Negociar amb els subministradors de fibra el seu lloguer o serveis tant per a connexions internes com per a connexions amb el continent.

Accions a promoure:

- Millorar la infraestructura de transport a Mallorca.
- Utilitzar la xarxa de fibra òptica existent.
- Augmentar el nombre de Km de fibra òptica que hi ha en l'actualitat.

Agents:

Operadors de telefonia, companyies de cable, propietaris de fibra òptica a Mallorca i propietaris de fibra òptica submarina, ajuntaments, CIM, Govern de les Illes Balears.

Iniciativa 2

Desplegament de la xarxa d'accés de banda ampla

En el bucle d'abonat es tindrà en compte el tipus d'usuari i els requeriments dels serveis que vol rebre. D'aquesta manera es consideraran infraestructures diferents per a l'ús residencial o empresarial. La liberalització del bucle d'abonat es va produir el primer de gener de 2001.

La xarxa telefònica d'accés utilitza un bucle d'abonat format per parells de coure. Aquest tipus d'accés es veu afavorit per la seva elevada presència. Inicialment pensat per a la transmissió de veu (que requereix només 4kHz) es troba en dificultats per suportar serveis que requereixin una amplada de banda major. Mitjançant la utilització de mòdems es poden aconseguir 56 Kbps i mitjançant XDSL de banda estreta fins a 128 Kbps utilitzant dos canals.

Davant la convergència de telecomunicacions amb la difusió d'informació multimèdia, el desplegament de la xarxa de banda ampla permetrà l'accessibilitat del ciutadà als nous serveis que requeriran una amplada de banda major. En l'accés domèstic o residencial, xDSL és una tecnologia a tenir en compte. La família de tecnologies xDSL permeten oferir serveis de banda ampla aprofitant el bucle de coure del sistema telefònic tradicional, és a dir, sense inversions noves en cable. Les quatre tècniques de la família són HDSL, ADSL, UDSL i VDSL. ADSL proporciona un accés asimètric útil per a l'accés a Internet, la recepció de vídeo o la transmissió interactiva multimèdia, entre altres. El canal descendent pot arribar a transmetre 9 Mbps i l'ascendent 640Kbps. Actualment a Mallorca s'ofereix ADSL en algunes poblacions fins a una velocitat de 512 Kbps en el canal de baixada. A diferència dels mòdems habituals, en una parella de mòdems ADSL un d'ells es troba en l'accés de l'usuari i l'altre en la central local. El fet d'haver de disposar de mòdems en les centrals locals fa que només puguin tenir accés ADSL els usuaris dels municipis amb centrals locals preparades.

En l'accés domèstic o residencial, xDSL és una tecnologia a tenir en compte mentre que l'accés local amb cable resulta adequat per a l'accés de les corporacions locals i per a l'accés empresarial.

Pla d'acció

Accions a promoure:

- Accés mitjançant fibra als diferents polígons industrials de Mallorca.
- Accés xDSL, cable o sense fils als domicilis particulars.
- Connexió dels ajuntaments a la xarxa d'accés de banda ampla

Agents:

Operadors de telefonia, companyies de cable, propietaris de fibra òptica a Mallorca i propietaris de fibra òptica submarina, ajuntaments, CIM, Govern Balear.

Iniciativa 3

Infraestructures que garanteixin l'equilibri territorial

El mercat de lliure competència en el camp de les infraestructures provoca un desequilibri territorial entre les zones dotades d'infraestructures suficients i les zones que en són deficitàries. D'aquest desequilibri territorial es deriva un desequilibri social entre els habitants d'aquests territoris. L'administració pública haurà d'actuar per tal de garantir la igualtat d'oportunitats per als ciutadans de tot el territori. Tal i com ja s'ha esmentat, la barrera digital és una barrera que existeix entre països, entre comunitats i individus, i contra la qual s'ha d'actuar des de tots els àmbits, ja que ara més que mai les oportunitats de progrés individual i col·lectiu depenen de la comprensió i accés a les tecnologies digitals.

Pla d'acció

Accions a fer:

- Facilitar informació d'infraestructures de pas (carreteres, ferrocarril, línies elèctriques ...) per a futurs desplegaments de xarxes.

Accions a promoure:

- Incentivar el desplegament per tal que els pobles, àdhuc els més petits, no quedin fora del desplegament de la xarxa de fibra òptica.
- Millorar la infraestructura de transport a tota Mallorca.
- Augmentar el nombre de Km de fibra òptica que hi ha en l'actualitat, fent-la arribar a tots els racons de l'illa.
- Arribada de la xarxa d'accés empresarial a tots els polígons industrials de Mallorca.

Agents:

Operadors de telefonia (Telefónica, Retevisión ...), companyies de cable (Ono), propietaris de fibra òptica a Mallorca i propietaris de fibra òptica submarina, ajuntaments, CIM, Govern Balear.

Iniciativa 4

Dinamització de la iniciativa privada en les xarxes complementàries

El fet insular fa que sigui especialment important el tema de les infraestructures alternatives als operadors tradicionals. En algunes de les xarxes complementàries, els desavantatges derivats de la insularitat a l'hora del desplegament es redueixen. Aquest és el cas de l'accés a través de la xarxa de satèl·lits. Mallorca es troba a la mateixa distància d'un satèl·lit estacionari que qualsevol punt del continent. Cal aprofitar aquest fet que ens iguala a la resta d'Europa.

Una altra tecnologia útil sobretot en el bucle d'accés final seran les xarxes sense fils. Després d'una primera generació analògica i una segona digital formada per GSM i les seves millores (com GPRS), la tercera generació de telèfons mòbils (UMTS) permetrà l'accés a Internet i el comerç electrònic conegut com a m-commerce. UMTS es basa en hardware i software IP i un esquema de codificació CDMA que ofereix velocitats de descàrrega fins a 2Mbps. El desenvolupament de les aplicacions que aprofitin tot el potencial presenta problemes seriosos. S'haurà d'impulsar la recerca d'aplicacions més adequades.

La fibra òptica submarina, desplegada en alguns casos prop de les nostres costes, pot ser utilitzada per canalitzar serveis i aplicacions desenvolupats a Mallorca. Es podria negociar el lloguer d'aquestes infraestructures com a contrapartida a la seva instal·lació.

Pla d'acció

Accions a fer:

- Dinamitzar els operadors privats.
- Proposar iniciatives creatives i innovadores, amb els agents escaients, que facin que els propietaris de les infraestructures de satèl·lits es puguin interessar per les propostes més enllà de criteris demogràfics.

Accions a promoure:

- Impulsar el desenvolupament d'aplicacions de la tercera generació de telefonia mòbil.
- Desenvolupar nous serveis per tal de fer rendibles les infraestructures.
- Impulsar la creació d'un model UMTS a Mallorca.

Agents:

CIM, propietaris de satèl·lits (INMARSAT, HISPASAT, EUTELSAT). Operadors amb llicència per operar amb mòbils de tercera generació.

Iniciativa 5

Punts d'accés a les xarxes i serveis

Per a l'accés dels usuaris als serveis, el desplegament de les xarxes de transport i accés no són suficients. Es requereix a més que l'usuari disposi d'una connexió establerta a casa seva, al seu lloc de treball o a un punt d'accés públic.

En edificis o urbanitzacions residencials de nova construcció, el projecte d'Infraestructures Comunes de Telecomunicacions (ICT) projecta les canalitzacions i xarxes interiors necessàries per a una sèrie de serveis. En aquest cas, l'accés domèstic a les infraestructures i serveis es pot realitzar fàcilment.

En canvi, edificis ja construïts poden presentar deficiències estructurals que dificultin la connexió a la xarxa d'accés per part dels seus usuaris, i provoquen que les instal·lacions addicionals per pal·liar aquestes deficiències produeixin cert impacte ambiental.

Per altra part, els punts d'accés als serveis situats en espais d'accés públic facilitaran l'accés de la població tant a la informació com al teletreball.

InfoXXI inclou iniciatives per a facilitar punts d'accés públic en oficines de correus (iniciativa 3) i en centres educatius (iniciativa 1).

Pla d'acció

Accions a fer:

- Exigir la preparació per a l'accés a les infraestructures en les obres de nova construcció (projecte ICT).
- Crear punts d'accés públic en espais culturals.

Accions a promoure:

- Adaptació de les edificacions existents per a l'accés a les infraestructures, garantint un impacte ambiental reduït.
- Creació de punts d'accés públic en espais culturals dependents dels ajuntaments.
- Garantir l'accés en centres educatius.

Accions a exigir:

- Que arribin al territori mallorquí les previsions de creació de punts públics d'accés a la xarxa de InfoXXI.

Agents:

CIM, ajuntaments, associacions, entitats culturals, empreses de la construcció, operadors de telecomunicacions.

Iniciativa 6

Expansió de l'ús d'Internet

Disposar d'una bona infraestructura, a la vegada ben gestionada, és fonamental per tal que l'usuari accedeixi als serveis oferts. A més, és molt important el desenvolupament de serveis de valor afegit i aplicacions d'usuari final.

La formació dels recursos humans és imprescindible per a poder aconseguir un canvi que ens prepari per al futur. Paradoxalment, el fet de tenir un nivell d'atur molt baix afavoreix l'elecció del treball enfront de la formació. Això ens pot dur a perdre el repte de la integració en la societat de la informació.

Anàlogament a la població en general, s'haurà de promoure l'ús dels serveis en petites i mitjanes empreses, institucions, associacions, etc., per tal d'introduir les tecnologies en els processos productius.

Pla d'acció

Accions a fer:

- Impulsar la creació d'un node neutre a Mallorca. L'existència de múltiples ISPs (Internet Service Provider) a l'illa fa que la connexió entre dues d'elles es pugui fer a través d'una connexió internacional, provocant un augment del retard i una disminució de la qualitat.
- Creació d'una intranet administrativa a Mallorca, sobre la xarxa de banda ampla.

Accions a promoure:

- El disseny d'una arquitectura d'aplicacions educatives, sanitàries, d'oci, etc.
- Informació i sensibilització de la població mallorquina respecte dels avantatges de l'accés a xarxes de banda ampla.

Agents:

CIM, ISPs, UIB, centres d'ensenyament, Cambra de comerç, petites i mitjanes empreses, ajuntaments, associacions.

PLA D'ACCIÓ ÀREA 2. INFRASTRUCTURES I SERVEIS

| INICIATIVES | ACCIONS | AGENTS | TERMINIS |
|--|--|--|-------------------------|
| <p>Iniciativa 1 Desplegament de la xarxa de transport de banda ampla</p> <p>Relacionada amb: eEuropa la</p> | <p>Accions a fer:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Impulsar la creació d'una xarxa de l'Administració. - Negociar amb els subministradors de fibra el lloguer de fibra o serveis tant per a connexions internes com internacionals. <hr/> <p>Accions a promoure:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Millora de la infraestructura de transport a Mallorca. - Desplegament de la xarxa de transport de banda ampla. - Utilització de la xarxa de fibra òptica existent. | <p>Operadors de telefonia, companyies de cable, propietaris de fibra òptica terrestre i submarina, ajuntaments, CIM, Govern Balear</p> | <p>A partir de 2001</p> |
| <p>Iniciativa 2 Desplegament de la xarxa d'accés de banda ampla</p> | <p>Accions a promoure:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Garantir l'accés domèstic a través de cable, sense fils o xDSL. - Connexió dels ajuntaments a la xarxa d'accés de banda ampla. - Accés mitjançant fibra als diferents polígons industrials de Mallorca. | <p>Operadors de telefonia, companyies de cable, propietaris de fibra òptica terrestre i submarina, Ajuntaments, CIM, Govern Balear</p> | <p>A partir de 2001</p> |
| <p>Iniciativa 3 Infraestructures per garantir l'equilibri territorial</p> | <p>Accions a fer:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Facilitar informació d'infraestructures de pas per al desplegament de xarxes. <hr/> <p>Accions a promoure:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Desplegament de la xarxa de banda ampla a tots els punts de Mallorca. - Millora de la infraestructura de transport a tot Mallorca. - Augment del nombre de km de fibra òptica fent-la arribar a tots els racons de l'illa. - Arribada de la xarxa d'accés empresarial a tots els polígons industrials de Mallorca. | <p>Operadors de Telefonia, companyies de cable, propietaris de fibra òptica, Ajuntaments, CIM, Govern Balear.</p> | <p>A partir de 2001</p> |

| INICIATIVES | ACCIONS | AGENTS | TERMINIS |
|--|---|--|-------------------------|
| <p>Iniciativa 4 Dinamització de la iniciativa privada en les xarxes complementàries</p> | <p>Accions a fer:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dinamitzar els operadors privats. - Proposar iniciatives creatives i innovadores que facin que els propietaris de les infraestructures de satèl·lits es puguin interessar per les propostes més enllà de criteris demogràfics. <hr/> <p>Accions a promoure:</p> <ul style="list-style-type: none"> - El desenvolupament de la tercera generació de mòbils. - Desenvolupament de nous serveis per fer rendibles les infraestructures. - Impulsar la creació d'un model UMTS a Mallorca. | <p>CIM, UIB, propietaris de satèl·lits, operadors amb llicència per operar amb mòbils de tercera generació</p> | <p>A partir de 2001</p> |
| <p>Iniciativa 5 Accés a les xarxes i serveis</p> <p>Expansió d'Internet</p> | <p>Accions a fer:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Exigir la preparació per a l'accés a les infraestructures en les obres de nova construcció. - Creació de punts d'accés públic en espais culturals. - Garantir l'accés en centres educatius. <hr/> <p>Accions a promoure:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Adaptació de les edificacions existents per a l'accés a les infraestructures, garantint un impacte ambiental reduït. - Creació de punts d'accés públic en espais culturals. <hr/> <p>Accions a exigir:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Que arribin al territori mallorquí les previsions de creació de punts públics d'accés a la xarxa d'InfoXXI. | <p>CIM, ajuntaments, entitats culturals, centres educatius, empreses de construcció, associacions, operadors</p> | <p>A partir de 2001</p> |
| <p>Iniciativa 6 Accés a les xarxes i serveis</p> <p>Expansió d'Internet</p> | <p>Accions a fer:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Impulsar la creació d'un node neutre a Mallorca. - Creació d'una intranet administrativa a Mallorca, sobre la xarxa de banda ampla. <hr/> <p>Accions a promoure:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dissenyar una arquitectura d'aplicacions. - Informació i sensibilització de la població mallorquina respecte dels avantatges de l'accés a les xarxes de banda ampla. | <p>CIM, ISPs, UIB, centres d'ensenyament, Cambra de comerç, petites i mitjanes empreses, ajuntaments, associacions</p> | <p>A partir de 2001</p> |

2.3 Indústria, comerç, treball i turisme

La SIC suposa una revolució en tots els àmbits de la vida. I és especialment important que treballadors i empresaris en siguin conscients. Tant pel que fa a la creació de noves oportunitats de negoci, com per a la reconversió o inserció de les noves tecnologies a les empreses ja existents. No poden quedar al marge de la SIC des d'aquest punt de vista.

La SIC afecta com vendre els productes que són típics de la nostra illa, més enllà de les fronteres actuals, i afavoreix també la difusió de continguts digitals propis, fent possible la disponibilitat dels nostres fons culturals.

Fem menció especial del turisme, ja que és la primera font de creació de riquesa de Mallorca, i per tant no pot quedar al marge de la SIC: no seria bo i podria tenir conseqüències negatives a la llarga. Les noves tecnologies ofereixen eines tant per a la promoció com per a la contractació turística.

També en l'àmbit del treball (i no ens referim ara a la formació, que és objecte d'una altra àrea) cal estudiar com afecta l'adopció de les noves tecnologies. A més, s'haurà de tenir en compte l'efecte de les noves formes de treball en diferents col·lectius de la població, com per exemple els discapacitats.

Finalment, el comerç ha patit una revolució gràcies a les tecnologies de la SIC i la implantació del comerç electrònic. El comerç electrònic permet ampliar els mercats fent arribar els productes més enllà del que ho permet el comerç tradicional. L'acceleració de l'implantació del comerç electrònic requereix el coneixement de les tecnologies relacionades i la divulgació entre les empreses dels avantatges que el comerç electrònic pot suposar.

Iniciativa 1

Promoció dels productes mallorquins

L'objectiu d'aquesta iniciativa és l'expansió del mercat dels productes mallorquins mitjançant la seva promoció i comercialització a través de les eines que la SIC ens dóna per fer-ho.

La insularitat fa que la indústria mallorquina (utilitzant un concepte ample d'indústria) tingui un mercat molt limitat. Les noves tecnologies permeten engrandir el que fins ara podien semblar fronteres infranquejables. Però cal posar els mecanismes necessaris per a fer-ho.

Pla d'acció

Accions a fer:

- Establir convenis amb les cambres de comerç, organitzacions empresarials, etc., per a la realització de cursos i seminaris de formació per als implicats en aquest sector.
- Concurs periòdic (durant tres anys) que premiï les millors incorporacions de continguts a la xarxa que serveixin per a promocionar els productes mallorquins (sabates, embotits, vins, etc.).

Accions a promoure:

- Creació de portals que aglutinin els productes que són propis de Mallorca, per tal de facilitar la localització de la informació relacionada amb els productes mallorquins.
- La difusió en cercadors i concentradors d'ofertes per tal de facilitar l'accés des de l'exterior.

Accions a exigir:

- Reduir la fiscalitat d'aquelles empreses que realitzin inversions per posar continguts empresarials a la xarxa.
- Aconseguir accessos més ràpids que permetin accedir als servidors web establerts a Mallorca, des de qualsevol lloc del món, amb igualtat de condicions que l'accés a servidors web establerts en qualsevol lloc de l'Europa continental.

Agents:

CIM, empreses elaboradores de productes mallorquins, centres de formació, ISPs, Cambra de comerç, organitzacions empresarials.

Iniciativa 2

Promoció i acceleració de la implantació del comerç electrònic

Mallorca no pot quedar enrere en un àmbit tan important a curt termini com és el comerç electrònic. A l'empara de la iniciativa eEuropa hem de fer un seguiment molt de prop de les iniciatives allà expressades.

Entenent comerç electrònic com a compravenda de béns i serveis a través d'Internet, podem quantificar el volum d'aquest tipus de comerç a la Unió Europea. Segons eEuropa el comerç electrònic ja ha arribat a la xifra de 17.000 milions d'euros a la UE. La previsió és que s'arribin als 340.000 milions d'euros en el 2003.

En aquest moment és decisiu l'accelerament del creixement del comerç electrònic. Amb aquest creixement les petites i mitjanes empreses podran aprofitar l'expansió del mercat europau i fer-se'l seu.

La introducció del comerç electrònic provoca noves situacions que requereixen l'adaptació del seu entorn. Per aquesta raó serà necessària l'adaptació del marc jurídic que doni seguretat a les transaccions realitzades a través de mitjans electrònics i a la vegada suprimeixi els obstacles del comerç internacional, tot augmentant la confiança que els usuaris dipositin en les noves formes de contractació. Amb aquest objectiu s'han presentat iniciatives legals a escala comunitària. La seva ràpida adopció i aplicació efectiva ha de ser una màxima prioritat. Europa també necessita que les administracions públiques tinguin un paper líder, per exemple a l'hora de facilitar i usar la licitació electrònica, incloent l'ús de tecnologies obertes i compatibles, i de garantir l'existència de canals eficaços de distribució física (serveis postals i de missatgeria) en suport del comerç electrònic.

En termes generals la regulació del comerç electrònic ha de ser limitada per la velocitat vertiginosa amb què es donen els canvis i per les implicacions de la mundialització. Per això s'ha d'accentuar el paper de l'autoregulació i la coregulació sobre tot a l'hora de reforçar la confiança dels consumidors i s'ha de desenvolupar la cooperació a escala mundial.

El rapidíssim creixement del comerç per Internet ha agafat per sorpresa moltes empreses. Sobre tot les PIMEs no tenen personal qualificat amb coneixements i amb aptituds adients per integrar les tècniques de la xarxa en els seus negocis.

L'objectiu d'aquesta iniciativa és estimular el volum de negoci electrònic de les empreses a Mallorca, a fi d'assolir un augment del volum de negoci fins arribar a la mitjana europea el 2003. L'assoliment d'aquesta fita comportarà no tan sols un seguit de tasques de promoció, sinó també l'aplicació de mesures fiscals i legals.

L'èxit d'aquest objectiu radica, fonamentalment, en la competitivitat del món empresarial, en la mesura en què les empreses consolidin tant el business-to-business (B2B) entre elles, com una presència competitiva en la venda al consumidor final per Internet (B2C). Es tracta de tenir un model de negoci adequat al nou mil·lenni, que pugui tenir el suport d'unes mesures fiscals i legals que potenciïn el comerç electrònic i la presència de l'empresa mallorquina a Internet.

El comerç electrònic és present a InfoXXI en la iniciativa 6, i a eEuropa en l'objectiu 3a. El pla eEuropa es planteja l'acceleració del comerç electrònic entre empreses i consumidors i l'aprofitament de les possibilitats del comerç electrònic mòbil.

Pla d'acció

Accions a fer:

- Propiciar activament l'ús de mitjans electrònics per a la licitació pública, en consonància amb eEuropa (iniciatives 3a i 3b).
- Promoció per part del CIM de procediments d'intercanvi electrònic amb els seus subministradors.
- Informació i divulgació a les empreses sobre els avantatges del comerç electrònic i de les transaccions electròniques: cal informar i educar en una tècnica de vendes, mercat i suport al client que és força diferent de la convencional, i adaptat al multilingüisme i a altres mercats.
- Difusió de (noves) lleis i hàbits, targetes i diner electrònic, i d'un marc legal protector de les transaccions en xarxa.
- Promoció de webs multiculturals i de cercadors de productes i serveis comercials *on line*, ajudant les empreses en dos sentits: per una banda, que tinguin presència global a Internet i, per l'altra, que l'empresari trobi la "Fira Virtual" que necessita per al seu sector.
- Promoció de plataformes virtuals que facilitin als usuaris la compra i l'accés a béns turístics i culturals de Mallorca, atesa la rellevància del sector turístic i del de continguts.

Accions a promoure:

- Creació d'un dels centres de formació descrits a eEuropa.
- Incentivar els procediments d'arreglament de controvèrsies en línia i altres procediments de reparació als consumidors.
- Adopció de les directives europees sobre comerç electrònic, i la seva implantació real en el si del mercat.
- Coordinació amb les associacions corresponents i amb les patronals per estimular i utilitzar la implantació de l'estandardització de l'intercanvi electrònic de dades en entorn web en el business-to-business (B2B).
- Alimentació de clústers d'accions conjuntes per a assolir projectes complexos on sols les sinergies dels diferents actors fan possible un centre comercial sostenible; en aquesta línia caldrà implantar centres comercials virtuals que comptin amb la participació de la banca, les televisions i els sectors corresponents, i els subministradors de continguts.
- Implementació d'un seguit d'accions i acords que posin a l'abast del comerç electrònic mallorquí les empreses de logística que necessita el sector, tant a nivell local com a nivell mundial. L'èxit de la venda electrònica estarà no tant en el preu, sinó en la qualitat integral del servei, és a dir, en el fet que resulti més fàcil accedir a un producte o servei mallorquí que no al d'un altre lloc.

Accions a exigir:

- Introducció dels canvis necessaris en el marc jurídic en matèria de licitacions públiques perquè es pugui utilitzar el mitjà electrònic en tots els seus procediments i transaccions (eEuropa 3a).
- Que arribi a Mallorca la campanya d' eEuropa que té per objectiu ajudar les PIMEs a "digitalitzar-se", facilitant la transferència de coneixements tècnics mitjançant pràctiques de formació i una xarxa de centres competents en aquest camp.
- Promoció per part de les Administracions de procediments d'intercanvi electrònic amb els seus subministradors.
- Si s'aconsegueix el domini que persegueix eEuropa (".eu"), i que les entitats de Mallorca en puguin treure un profit, això ajudarà a incentivar el comerç electrònic transfronterer a la UE i ajudarà també les empreses que vulguin establir una presència a Internet a escala comunitària.

Agents:

CIM, ajuntaments, Cambra de comerç, associacions, patronals, centres comercials, empreses de logística, PIMEs, centres de formació.

Iniciativa 3

Capital-risc per a les PIMEs d'alta tecnologia

Les actuacions per afavorir que les PIMEs d'alta tecnologia puguin tirar endavant les seves propostes són una de les línies prioritàries d'eEuropa. Mallorca n'ha de treure profit (sempre de forma conseqüent amb la filosofia de preservar un dels màxims actius que és el medi ambient).

El capital-risc possibilitarà que les idees d'empreses, estudiants o empleats, entre altres, siguin finançades i per tant comercialitzades. Actualment, als EUA hi ha moltes possibilitats que les idees relacionades amb noves tecnologies es duguin a terme, ja que l'esperit empresarial té assumida l'adopció de riscos. A la Unió Europea el capital inicial per a noves tecnologies és molt menor que als EUA.

Si el capital inicial no és suficient per al desenvolupament de les idees i no es troba finançament per tal que les idees es desenvolupin comercialment, fugiran a desenvolupar-se a un altre lloc o quedaran sense comercialitzar. Entre altres coses es perdrà l'oportunitat dels llocs de treball relacionats.

Europa pateix un cert endarreriment ja que segueix havent-hi massa obstacles que no animen precisament a prendre riscos. Alguns d'aquests obstacles ja s'estan aborjant en els respectius plans d'acció en favor del capital-risc i els serveis financers. Però la situació avui per avui és que el mercat de capital-risc a la UE segueix subdesenvolupat afectant directament el rendiment d'Europa en la nova economia. Davant la urgència de millorar aquest rendiment és necessari realitzar un esforç d'àmplia base per reforçar la disponibilitat de capital inicial a tota la Unió, la qual cosa beneficiarà directament les indústries de les tecnologies de la informació i els proveïdors de continguts.

L'altre element decisiu és reforçar els punts de trobada entre els proveïdors de capital-risc i els generadors d'idees amb potencial comercial. Ambdues parts han de comprendre millor les necessitats de l'altra part, la qual cosa ajudarà a millorar la taxa de benefici sobre les inversions en les fases inicials.

InfoXXI exposa a la iniciativa 6 la creació d'un centre d'informació i creació d'empreses, així com la seva tramitació electrònica. Les PIMEs també s'inclouen a eEuropa, on a l'objectiu 3a es proposa promoure la seva incorporació a la SIC.

Pla d'acció

Accions a fer:

- Parar esment a la revisió en profunditat que fa la Unió Europea dels instruments existents amb els Estats membres, per tal de millorar la seva coherència i examinar com optimitzar-los per a estimular el finançament de les fases inicials.

Accions a promoure:

- L'arribada a Mallorca de les formes innovadores d'atracció de capital-risc, incloses les associacions públiques-privades i el reajustament de part de la despesa comunitària.
- S'ha de triplicar (en tres anys) com a mínim el nivell de finançament en les fases inicials a la Unió Europea; aquest esforç ha de venir fonamentalment del sector privat.

Accions a exigir:

- Supressió, abans de tres anys, dels obstacles a la creació d'un mercat panaeuropeu plenament integrat de capital-risc.

Agents:

CIM, sector privat, Unió Europea.

Iniciativa 4

El transport intel·ligent

Qualsevol societat avançada depèn fortament dels mitjans de transport, tant per al desenvolupament social com per a l'econòmic. Però Mallorca, pel fet de la insularitat, pateix especialment el risc de perdre competitivitat per una planificació del transport del futur mal dissenyada.

L'increment del volum de transport produeix una sèrie de problemes a tot Europa, i particularment a Mallorca. A la carretera aquests problemes són especialment greus ja que es deriven en la pèrdua de vides humanes. Però la carretera no és l'únic lloc on es produeixen accidents greus. També hi ha sinistres en transport per ferrocarril i transport marítim. Per altra part, la saturació provoca pèrdues econòmiques degudes a retards, i l'ús de combustibles fòssils té efectes perjudicials per al medi ambient.

L'objectiu principal de la línia 3e d'Europa és fer del transport un mitjà més segur i millorar el transport públic sobretot a les grans ciutats. En el cas de Mallorca això s'hauria de fer extensible al transport interurbà. L'ús eficaç de serveis de gestió i d'informació sobre el tràfic ha reduït ja significativament les emissions contaminants, el consum de combustible i la durada dels desplaçaments. L'ús de panells electrònics d'informació a les autopistes poden reduir les col·lisions posteriors en un 30% (amb boira un 85%); i els sistemes avançats d'ajut al conductor i els dispositius anticollisió poden reduir els accidents al voltant d'un 50%.

Amb el sistema actual de transport aeri, les millores en els sistemes de gestió de trànsit aeri no seran suficients per satisfer la demanda màxima que afrontaran la majoria d'usuaris de l'espai aeri. A més de millorar l'organització de l'espai aeri, s'haurà de cercar una nova solució operativa i tecnològica en les comunicacions digitals, i s'haurà de validar amb molta cura per assegurar-se que sigui acceptable per totes les parts interessades i que durant la transició quedarà salvaguardada l'explotació de les aeronaus en condicions de seguretat.

Pla d'acció

Accions a fer:

- Posar en funcionament un sistema mixt públic-privat, que permeti disposar d'un transport interurbà a la demanda; amb l'ús de les tecnologies de la SIC és possible aconseguir un sistema més eficient que l'actual.

Accions a promoure:

- Tots els cotxes nous venuts a Europa han d'anar equipats amb sistemes més eficaços de seguretat activa.
- Desenvolupament de serveis d'informació personalitzats i amb valor afegit sobre el tràfic i la planificació d'itineraris.

Accions a exigir:

- Sistemes de gestió i informació sobre els incidents de tràfic i la situació de saturació.
- Totes les grans rutes aèries han de comptar amb infraestructures aèries, terrestres o espacials capaces de contribuir a reduir la saturació a nivells acceptables, millorant al mateix temps els nivells de seguretat.
- Palliar la saturació que pateixen les carreteres de Mallorca a l'estiu, amb la indicació a través de panells dinàmics de possibles rutes alternatives i d'informació de l'estat del trànsit en temps real.

Agents:

CIM, empreses de transport, entitats públiques de transport, fabricants de vehicles, fabricants de sistemes d'informació viària.

Iniciativa 5

Turisme de qualitat a Mallorca

El turisme és, i es preveu que serà durant molt de temps, la principal font de riquesa de Mallorca. Essent així, és un sector que no pot quedar fora de la SIC. El dinamisme del sector fa que sense necessitat d'intervenció de l'Administració es vagin incorporant beneficis que comporta la SIC. Però com veurem, això no vol dir que no pugui i no hagi de fer res.

Dins de les accions possibles mitjançant l'ús de les tecnologies de la SIC s'hi troben la promoció de Mallorca, la progressió cap a un turisme de qualitat o l'ús del comerç electrònic per part de les empreses turístiques.

El turisme també forma part del pla InfoXXI. En la seva iniciativa 20 es preveu la creació d'un portal de turisme espanyol per a la promoció, amb informació tant per als consumidors finals com per als professionals de productes i recursos turístics, així com el desenvolupament d'una intranet per a informadors turístics.

Pla d'acció

Accions a fer:

- Posar continguts a la xarxa que donin una imatge de Mallorca diferent de la de sol i platja (Mallorca és més que això: tenim història, tradicions, paisatge, etc.).
- Instaurar un premi periòdic per a empreses hoteleres que realitzin accions dins de la SIC, que no sigui vendre places hoteleres, és a dir, fer una promoció indirecta de Mallorca.

Accions a promoure:

- Que les federacions hoteleres, al marge dels grans grups, puguin posar continguts trobant els mecanismes per fer-ho i fer comerç electrònic a través d'Internet.

Accions a exigir:

- Que el turisme de qualitat tingui beneficis fiscals que permetin fugir dels paquets tot inclòs.
- Accions col·laterals que permetin que sigui una realitat que Mallorca sigui una illa especialment atractiva (recuperació de tradicions, fires, artesanía, conservació del medi, etc.).

Agents:

CIM, empreses i federacions hoteleres, agències de viatges, empreses de transport, creadors de continguts.

Iniciativa 6

Incorporació dels discapacitats a la SIC en el vessant laboral

Els discapacitats no només no han de quedar al marge de la SIC, sinó que n'han de treure tots els avantatges que els sigui possible. És fàcil veure que la SIC pot crear un barrera insuperable que els deixi absolutament al marge; però també es pot intuir que realitzant les accions pertinents poden sortir molt afavorits d'una SIC plena a Mallorca.

InfoXXI en la seva iniciativa 4 preveu facilitar l'accés a les SIC per part dels discapacitats, per tal d'aconseguir la igualtat d'oportunitats amb accions encaminades a la formació i al treball.

Pla d'acció

Accions a fer:

- Promoure la recerca (premis, beques, finançament de projectes, etc.) que vagin en la línia de facilitar la incorporació dels discapacitats a la SIC (reconeixement de veu, teclats adaptats, etc.).
- Cursos de formació que permetin un accés fàcil als components tecnològics de la SIC.
- Contractació de discapacitats, dotant les seves llars, de tal manera que els permeti fer tasques per al Consell des de casa.

Accions a promoure:

- Que les distintes organitzacions (Administració Pública, empreses privades, etc.) realitzin accions semblants a les descrites en els punts de les "accions a fer".

Accions a exigir:

- Modificació de la legislació vigent, per tal que es permeti augmentar el nombre de discapacitats a les empreses, oferint beneficis de diversos tipus, com reduccions a la Seguretat Social o finançament de l'equipament necessari perquè el discapacitat pugui fer teletreball.

Agents:

CIM, centres de formació, centres de recerca, ajuntaments, sector privat.

Iniciativa 7

Mallorca com a seu d'empreses de creació de continguts digitals

El lleure està cridat a ser una de les àrees d'activitat econòmica més importants des d'ara i fins al final dels nostres dies. Per a la creació de continguts no són necessàries indústries "brutes", sinó ben al contrari: es tracta d'una indústria neta. Això lliga amb l'objectiu de conservar i preservar el medi ambient (per tenir, d'altra banda, un turisme i una massa treballadora visitant de qualitat). La qualitat de vida a Mallorca ha de ser explotada per atreure professionals de tot Europa, per tal que vinguin a realitzar la seva activitat creadora aquí. Aquesta línia té clares connexions amb "Societat i canvi cultural", i s'ha d'aprofitar per posar continguts nostres (no podem perdre el nostre patrimoni ni la nostra identitat; i l'hem d'exportar).

Per tal que el sector emergent de les empreses dedicades a la creació de continguts prosperi a Mallorca, cal comptar, per una part, amb mesures adequades per a les microempreses que formen aquest sector, i per una altra part per a les grans empreses del sector audiovisual. Es tracta de conjugar de la millor manera els agents que compondran en un futur quasi immediat el sector més important pel que fa a la quantitat de persones a què donarà ocupació.

D'altra banda, la creació de continguts multimèdia serà immensa tant pel que fa a l'edició electrònica de la premsa digital com pel que fa al sector del lleure -dels jocs interactius- i dels continguts per a la formació i l'educació. L'assoliment d'aquesta línia exigeix un seguit d'accions que donin suport a l'enfortiment del sector.

Respecte a la creació i presència de continguts a la xarxa, InfoXXI (iniciativa 17) es proposa fomentar i difondre la presència del castellà mitjançant cercadors de continguts en castellà i cursos multimèdia. Això justifica amb escreix la formulació de plans adaptats a les diverses realitats culturals i lingüístiques de l'Estat. Per altra part (iniciativa 18) es promou la digitalització dels fons de museus, arxius i biblioteques per a incloure el patrimoni històric a la xarxa. De la mateixa manera es pretén donar suport a la creació de nous continguts (iniciativa 21).

eEuropa presenta a l'objectiu 3d la proposta de creació de continguts digitals per a xarxes mundials, la digitalització de fons culturals i la seva adaptació lingüística.

Pla d'acció

Accions a fer:

- Coordinació del sector privat amb el sector públic per a la digitalització i creació de fons culturals, educatius i turístics i per a la disponibilitat d'aquest fons.
- Creació de vincles estables entre els projectes educatius de l'Administració i les empreses del sector de continguts i TIC per al futur sistema educatiu reglat i no reglat.

Accions a promoure:

- Creació de centres d'innovació tecnològica de serveis multimèdia de banda ampla com a dinamitzadors del sector dels continguts regionals. Aquests centres d'excel·lència (que seran un dels elements que més dinamitzaran el sector) seran responsables de la creació, aprovisionament i exportació de continguts en la SIC com a centres integradors i de suport a les PIMEs mallorquines del sector de continguts. L'èxit final d'aquest objectiu radica en un replantejament de la formació acadèmica dels professionals del futur, els quals pràcticament seran "autònoms" i crearan la seva pròpia ocupació. Dins d'aquesta acció cal enfocar el problema del canvi cultural tant a nivell empresarial com a nivell acadèmic.
- Una de les grans zones de negoci per als continguts serà el mercat llatinoamericà. En aquest sentit s'impulsarà la creació i exportació de continguts elaborats a Mallorca i pensats des del primer moment com a objecte d'exportació.

Accions a exigir:

- Especificació d'incentius fiscals per a inversions en TIC i per l'adaptació de R+D al sector multimèdia.

Agents:

CIM, creadors de continguts, dipositaris de fons culturals, centres d'innovació.

Iniciativa 8

Agricultura, ramaderia i pesca

El sector primari, format per l'agricultura, la ramaderia i la pesca, sembla que no es pot beneficiar de la SIC. De fet, són àrees que no reben un especial tractament en la majoria de plans estratègics. Aquesta circumstància, juntament amb l'evidència que són sectors en retrocés, podria fer pensar que no han de formar part d'aquest pla estratègic. Però això seria un nou oblit imperdonable cap a aquests sectors ja castigats ben a bastament.

És cert, i no ens podem oblidar del fet real, que agricultura, ramaderia i pesca no són sectors que visquin el seu millor moment, però la SIC pot actuar, amb una línia específica des de la visió comercial, coordinada amb altres àrees estratègiques (concretament amb la de qualitat de vida).

Pla d'acció

Accions a fer:

- Implantació d'un concurs periòdic específic per a la posada de continguts a la xarxa; aquests continguts poden ser des d'informació que permeti fer arribar els productes locals als potencials clients, a tradicions de la pagesia.
- Amb concordança amb la línia de promoció dels productes mallorquins, ser especialment sensible en fer arribar la formació als implicats en aquest sector (en general gent de mitjana edat i gent gran).

Accions a promoure:

- Accés gratuït des dels ajuntaments per als treballadors dels sectors.
- Establiment de relacions a través de la SIC entre els usuaris interessats en productes de qualitat (per exemple, ecològics) amb els seus productors, de tal manera que la realimentació (conèixer les expectatives de venda i preus dels productes) permeti que emergeixi un nou mercat.
- Creació d'un portal que permeti aglutinar tota la informació d'interès (dades meteorològiques, ajuts, subvencions, mercats, preus, malalties, detecció de bancs de peixos, control del furtivisme, etc.) per a aquests sectors.

Accions a exigir:

- Que els agricultors, ramaders i pescadors rebin ajuts per integrar-se de forma adient a la SIC, i afavorir una reconversió de part del sector cap a nous tipus de productes, posant línies de finançament que permetin la migració.

Agents:

CIM, centres de formació, ajuntaments, Conselleria de Treball, associacions, cooperatives.

PLA D'ACCIÓ ÀREA 3. INDÚSTRIA, COMERÇ, TREBALL I TURISME

| INICIATIVES | ACCIONS | AGENTS | TERMINIS |
|---|---|--|------------------|
| Iniciativa 1 Promoció de productes mallorquins | <p>Accions a fer:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Implantació d'un concurs per a la posada de continguts a la xarxa per a promocionar els productes mallorquins. - Establiment de convenis per a la realització de cursos de formació. <hr/> <p>Accions a promoure:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Creació de portals. - Difusió en cercadors. <hr/> <p>Accions a exigir:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Reducció de la fiscalitat d'empreses que realitzin inversions per posar continguts empresarials a la xarxa. - Accessos més ràpids als servidors establerts a Mallorca. | CIM, empreses elaboradores de productes mallorquins, centres de formació, ISP, Cambra de comerç, organitzacions empresarials | A partir de 2001 |

| INICIATIVES | ACCIONS | AGENTS | TERMINIS |
|---|--|--|------------------|
| Iniciativa 2 Promoció del comerç electrònic. | <p>Accions a fer:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Propiciar de l'ús de mitjans electrònics per a la licitació pública. - Promoció, per part del CIM, de procediments d'intercanvi electrònic amb els seus subministradors. | CIM, Ajuntaments, Cambra de comerç, associacions patronals, centres comercials, empreses de logística, PIMEs, centres de formació. | A partir de 2001 |
| Relacionada amb: eEuropa 3 a InfoXXI 6 | <p>Accions a fer:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informació i divulgació a les empreses dels avantatges del comerç electrònic i de les transaccions electròniques. - Difusió de lleis, hàbits, targetes, diner electrònic i d'un marc legal protector de les transaccions en xarxa. - Promoció de webs multiculturals i de cercadors de productes i serveis comercials on-line. - Promoció de plataformes virtuals que facin fàcil als usuaris la compra i l'accés a béns turístics i culturals de Mallorca. <hr/> <p>Accions a promoure:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Creació d'un centre dels descrits a eEuropa. - Adopció de les directives europees sobre comerç electrònic. - Coordinació amb associacions i amb patronals per estimular la implantació del business-to-business (B2B). - Implantació de centres comercials virtuals. - Implementació d'accions i acords que posin les empreses de logística a l'abast del comerç electrònic mallorquí. - Incentivar els procediments d'arreglament de controvèrsies en línia. <hr/> <p>Accions a exigir:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Introducció dels canvis en el marc jurídic per a utilitzar el mitjà electrònic en tots els procediments i transaccions en les licitacions públiques. - Facilitar la digitalització de les PIMEs mitjançant pràctiques de formació i una xarxa de centres competents en aquest camp. - Promoció per part de les Administracions de procediments d'intercanvi electrònic amb els seus subministradors. - Incentivació del comerç electrònic transfronterer a la UE i establiment de presència a Internet a escala comunitària. | | |

| INICIATIVES | ACCIONS | AGENTS | TERMINIS |
|--|--|-----------------------------------|------------------|
| Iniciativa 3 Capital-risc per a les PIMEs d'alta tecnologia | <p>Accions a fer:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Atendre la revisió de la Unió Europea dels instruments existents per a millorar l'estímul al finançament de les fases inicials. | CIM, sector privat, Unió Europea. | A partir de 2001 |
| Relacionada amb: eEuropa 3a | <p>Accions a promoure:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Arribada a Mallorca de formes innovadores d'atracció de capital-risc. - Multiplicació del nivell de finançament en les fases inicials a la UE. <p>Accions a exigir:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Supressió dels obstacles a la creació d'un mercat panauropeu plenament integrat de capital-risc. | | |

| | | | |
|---|--|---|------------------|
| Iniciativa 4 El transport intel·ligent | <p>Accions a fer:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Creació d'un sistema mixt per al transport interurbà a la demanda. | CIM, empreses de transport, entitats públiques de transport, fabricants de vehicles, fabricants de sistemes d'informació viària | A partir de 2001 |
| Relacionada amb: eEuropa 3e | <p>Accions a promoure:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Equipament dels cotxes nous amb sistemes eficaços de seguretat activa. - Desenvolupament de serveis d'informació personalitzats i amb valor afegit sobre el tràfic i la planificació d'itineraris. <p>Accions a exigir:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dotació a les xarxes transeuropees principals de sistemes de gestió i informació sobre els incidents de tràfic i la situació de saturació. - Reducció de la saturació aèria millorant els nivells de seguretat. - Pannells dinàmics amb rutes alternatives i informació en temps real. | | |

| INICIATIVES | ACCIONS | AGENTS | TERMINIS |
|--|---|---|------------------|
| Iniciativa 5 Turisme de qualitat a Mallorca | <p>Accions a fer:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Posada de continguts a la xarxa que donin una imatge de Mallorca distinta de la de sol i platja. - Instauració d'un premi periòdic per a empreses hoteleres que realitzin accions de promoció indirecta de Mallorca dins de la SIC. | CIM, empreses i federacions hoteleres, creadors de continguts, empreses de transport, agències de viatges | A partir de 2001 |
| Relacionada amb: InfoXXI 20 | <p>Accions a promoure:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Posada de continguts a la xarxa i ús del comerç electrònic per part de les federacions hoteleres. <p>Accions a exigir:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Beneficis fiscals per al turisme de qualitat que permetin fugir dels paquets tot inclòs. - Establiment d'accions col·laterals que permetin que Mallorca sigui una illa especialment atractiva. | | |

| | | | |
|--|--|---|-------------------------|
| Iniciativa 6 Incorporació dels discapacitats a la SIC en el vessant laboral | <p>Accions a fer:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cursos de formació que permetin un accés fàcil als components tecnològics de la SIC. - Promoure la recerca que vagi en la línia de facilitar la incorporació dels discapacitats a la SIC. - Contractació de discapacitats i dotació per al treball. | CIM, centres de formació, centres de recerca, ajuntaments, sector privat. | Abans de finals de 2002 |
| Relacionada amb: eEuropa 2c InfoXXI 4 | <p>Accions a promoure:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Promoció per tal que administracions públiques i empreses privades realitzin accions semblants a les descrites en "accions a fer". <p>Accions a exigir:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Modificació de la legislació vigent, per tal que ofereixi beneficis que permetin augmentar el nombre de discapacitats a les empreses. | | |

| INICIATIVES | ACCIONS | AGENTS | TERMINIS |
|---|---|---|-------------------------|
| <p>Iniciativa 7 Creació de continguts digitals</p> <p>Relacionada amb: eEuropa 3d InfoXXI 17, 18 i 21</p> | <p>Accions a fer:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Coordinació dels sectors públic i privat per a la digitalització, creació i disponibilitat de fons culturals, educatius i turístics. - Creació de vincles entre els projectes educatius de l'Administració i les empreses del sector de continguts i TIC. <hr/> <p>Accions a promoure:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Creació de centres d'innovació tecnològica de serveis multimèdia de banda ampla com a dinamitzadors del sector. - Creació i exportació de continguts elaborats a Mallorca i pensats com a objecte d'exportació. <hr/> <p>Accions a exigir:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Especificació d'incentius fiscals per a inversions en TIC i per l'adaptació de R+D al sector multimèdia. | <p>CIM, creadors de continguts, dipositaris de fons culturals, centres d'innovació.</p> | <p>A partir de 2001</p> |
| <p>Iniciativa 8 Agricultura, ramaderia i pesca.</p> | <p>Accions a fer:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Formació als implicats en aquest sector. - Creació d'un concurs específic per a la posada de continguts a la xarxa. <hr/> <p>Accions a promoure:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Accés gratuït des dels ajuntaments per als treballadors dels sectors. - Creació d'un portal amb la informació d'interès per als sectors. - Emergència d'un nou mercat de productes de qualitat. <hr/> <p>Accions a exigir:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Creació d'ajudes per als implicats per integrar-se de forma adient a la SIC i afavoriment d'una reconversió de part del sector cap a nous tipus de productes, posant línies de finançament que permetin la migració. | <p>CIM, centres de formació, ajuntaments Conselleria de Treball, associacions, cooperatives</p> | <p>A partir de 2001</p> |

2.4 L'Administració al servei dels ciutadans i les empreses

La política de la societat de la informació practicada per l'Administració no pot aïllar-se, per una part, de les accions executades a la resta d'àrees (per exemple, es veurà afectada per les decisions sobre infraestructures, pel grau de formació tecnològica i de sensibilització dels ciutadans, etc.) i, per l'altra, de les accions executades a la resta de les administracions públiques, sense que la necessitat de cercar una màxima coordinació, integració i compatibilitat tècnica entre elles sigui motiu suficient per haver d'«esperar que arribi l'últim».

La mida i les competències de l'Administració pública insular impliquen que difícilment tindrà una posició predominant respecte d'aquelles administracions que tindran més pes en la coordinació de les polítiques de la societat de la informació del sector públic. Però, d'altra banda, aquesta Administració presenta dues condicions que la fan molt apropiada per poder tenir un paper innovador, precursor:

- Té una mida molt adient per poder assumir la condició de projecte pilot.
- És una Administració molt propera als ciutadans, sense una burocràcia interna excessivament pesada.

En cap cas una política de la societat de la informació dirigida a millorar les relacions administracions-ciutadans no es pot limitar a la creació d'«aparadors» i instal·lació d'infraestructures. Al contrari, obliga a revisar i modificar els processos interns, la formació de tot el personal que fa feina a l'Administració, etc.

Les accions executades a mitges o en què els resultats es troben molt allunyats de les expectatives creades són el pitjor enemic d'una política de la societat de la informació. No hauria de llançar-se cap iniciativa sense un estudi previ del seu cost (manteniment i actualització) i dimensió.

Cal esmentar que s'ha d'entendre que, en totes les iniciatives d'aquesta àrea, d'acord amb eEuropa, la resta d'administracions també han de realitzar accions semblants a les descrites a l'apartat "Accions a fer". Per consegüent, i per tal d'evitar el que serien repeticions innecessàries, no s'ha inclòs en les iniciatives d'aquesta àrea l'apartat d'accions a exigir.

Iniciativa 1

Disponibilitat d'informació per al ciutadà i per a l'empresa

Un punt de partida per a acostar l'administració pública al ciutadà i a l'empresa és donar facilitat per tal que aquests usuaris accedeixin a la informació de l'Administració mitjançant les tecnologies de la SIC. La disponibilitat d'informació haurà de tenir en compte aspectes com la protecció de dades personals o les particularitats dels diferents usuaris, oferint serveis específics d'informació.

La iniciativa eEuropa, en l'objectiu 3b, exigeix que la informació pública essencial es trobi en línia, incloent informació jurídica, administrativa, cultural, mediambiental i sobre tràfic, abans de finals de 2002.

InfoXXI, per la seva part, presenta com a Iniciativa 7 l'impuls a l'accés a la informació de les administracions públiques i a la possibilitat de seguiment dels expedients per part dels ciutadans.

Pla d'acció

Accions a fer:

- Elaboració de la informació pública en formats aptes per a la publicació a la xarxa.
- Creació d'un portal amb la informació pròpia.
- Establiment d'una política pròpia sobre l'ús de la informació pública.
- Creació d'un servei de manteniment i monitorització rutinària de la informació publicada.
- Utilització de tècniques de «personalització» de la informació pública disponible. El concepte no ha de ser «el ciutadà demana informació», sinó «l'Administració manté informat el ciutadà». Es proposa, per exemple:
 - Crear portals personals a la mida de l'usuari.
 - Utilitzar tecnologia de tramesa automàtica (enviar la informació a l'usuari quan aquesta es produeixi), combinada, si escau, amb tecnologia WAP.
 - Obrir la possibilitat de formular consultes en línia amb un compromís explícit de contestar en un termini raonable (una setmana, per exemple).
- Conservació de les vies d'informació i comunicació «físiques». No substituir-les per les telemàtiques, sinó fer-les complementàries. És important que els ciutadans que no puguin, ara per ara (per manca de mitjans econòmics o preparació), o simplement no vulguin, emprar mitjans telemàtics, no tinguin la impressió que una política de la Societat de la Informació els lleva res.
- Creació de portals específics per a segments característics de ciutadans. Els estrangers, siguin residents que procedeixin de la Unió Europea o siguin immigrants, en poden ser un bon exemple.

- Oferir serveis específics d'informació al consumidor (i el turista com a consumidor qualificat), tal com preveu l'article 19.4 de la directriu sobre comerç electrònic.
- Creació de la figura del síndic de greuges telemàtic, al qual es puguin trametre totes les queixes sobre el funcionament de l'Administració digital.
- Llançament de la Carta Digital dels ciutadans, on es reuneixin iniciatives com les que s'esmenten en aquestes accions i en les iniciatives posteriors.

Accions a promoure:

- Iniciatives per crear portals en què participin altres administracions públiques: àmbit estatal, de comunitat autònoma o sectorial (per exemple, serveis socials, informació per a empreses, etc.).
- Promoure l'adhesió d'altres administracions i entitats a la campanya d'establiment d'una política comuna de protecció de dades inclosa a "accions a fer".
- Establiment de convenis amb entitats «intermediàries» com associacions de veïns, Cambra de Comerç i de la Propietat Urbana, col·legis professionals, centres universitaris, sindicats, etc., per tal que ofereixin des dels seus ordinadors accés a la informació pública, com a pas intermediari a l'accés de tothom des de casa seva. Negociar, si escau, que puguin utilitzar el portal de què es parla a les "accions a fer" com a pàgina inicial als seus navegadors.
- Promoure que els ajuntaments facin accions semblants a les sis primeres "accions a fer".

Accions a exigir:

- Establiment d'una política comuna sobre protecció de dades personals (com si fos un codi de conducta de l'Administració pública). Una política clara i respectuosa amb la «privacitat» dels ciutadans pot ser un bon lema o senyal d'identitat de la Societat de la Informació a Mallorca.

Agents:

Ajuntaments, CIM, entitats culturals, associacions de veïns, Cambra de comerç, col·legis professionals, sindicats.

Iniciativa 2

Comunicació amb el ciutadà i amb l'empresa

El pas següent al procés d'informació és la comunicació. En aquesta iniciativa es pretén que l'usuari (ciutadà i empresa) pugui comunicar-se amb l'Administració. Per tal que aquest procediment sigui segur, s'hauran d'incloure mecanismes d'autenticació dels usuaris i dels documents que generin. Les tècniques criptogràfiques ens permeten crear signatures digitals amb aquest propòsit. L'ús de la signatura digital permet autenticar la identitat del signant a la vegada que permet verificar la integritat del document signat.

eEuropa planteja la utilització de la signatura digital en el sector públic abans de finals de 2001. InfoXXI pretén crear un document d'identificació útil tant en el món físic com en el virtual (iniciativa 8), així com utilitzar certificacions electròniques (iniciativa 9).

Pla d'acció

Accions a fer:

- Establiment dels mecanismes que permetin al ciutadà o l'empresa conèixer l'estat dels seus assumptes o la fase del procés administratiu en què es troben.

Accions a promoure:

- Permetre la tramitació telemàtica mitjançant l'ús de mecanismes de firma digital, per a l'autenticació i identificació del ciutadà o l'empresa davant l'Administració i viceversa.
- Mentre aquests mecanismes es generalitzen, permetre la tramitació d'actes sense ells. Els convenis inclosos en les accions a promoure de la iniciativa 1 poden servir per distribuir claus o autenticar usuaris.

Agents:

Ajuntaments, CIM, autoritats de certificació, associacions de veïns, Cambra de comerç, col·legis professionals, sindicats.

Iniciativa 3

Informació, comunicació i tramitació dins l'Administració i amb altres administracions

L'accés als serveis que ofereix l'Administració es pot fer mitjançant accés electrònic, facilitant la tramitació a l'usuari. Segons eEuropa, els Estats membres de la comunitat hauran de garantir l'accés electrònic generalitzat als principals serveis públics bàsics. A més, s'hauran d'incloure els procediments administratius per a les empreses i els tràmits principals amb la Unió Europea (finançament, contractació de personal ...).

InfoXXI inclou en la iniciativa 7 la intenció d'anar augmentant gradualment el nombre de gestions possibles en línia. Concretament, la iniciativa 10 presenta les tramitacions de les declaracions de la renda i el pagament d'imposts.

Pla d'acció

Accions a fer:

- Participar activament en els projectes de «finestreta única».
- Creació en el si de l'Administració d'un servei o secció de «Societat de la Informació» amb tres característiques:
 - Ser interdisciplinari (amb especialistes en informàtica, dret, comunicació, etc.).
 - Ser estable, amb la finalitat d'evitar la impressió que la participació de l'Administració pública en la societat de la informació és solament un procés temporal i no un «estat» que obliga a mantenir la tensió indefinidament.
 - Tenir dedicació exclusiva, ja que no ha de ser una comissió o grup d'opinió, sinó una vertadera unitat tècnica.

Tindria les funcions bàsiques següents:

- Examinar les necessitats i possibilitats de «reenginyeria» dels processos administratius.
- Mantindre al dia els portals d'informació de l'Administració pública.
- Participar en les tasques de coordinació amb altres administracions.

Agents:

Ajuntaments, CIM, autoritats de certificació, especialistes, Cambra de comerç.

Iniciativa 4
Política electrònica

Les tecnologies de la societat de la informació ofereixen la possibilitat de crear un entorn de política electrònica. Es defineix com a democràcia digital al conjunt d'accions que, utilitzant les TIC, permeten comunicar polítics i ciutadans per tal d'intercanviar informació, discutir, fer preguntes, votar, etc.

Pla d'acció

Accions a fer:

- Posada en pràctica d'experiències de «democràcia digital» en petits grups d'usuaris «fidelitzats» prèviament entorn de l'Administració pública.
- Obertura de canals electrònics per a l'expressió d'opinions sobre l'Administració pública. Aquesta acció ha d'anar forçosament acompanyada de l'assumpció per part de tots els òrgans de l'Administració del deure, almenys, de justificar la recepció de les opinions transmeses.
- Establiment de transmissions per videoconferència dels actes dels òrgans de govern, publicar l'ordre del dia d'aquests actes i les seves actes, etc.

Accions a promoure:

- Experiències de democràcia digital als ajuntaments.

Agents:

Ajuntaments, CIM.

PLA D'ACCIÓ ÀREA 4. L'ADMINISTRACIÓ AL SERVEI DELS CIUTADANS I LES EMPRESES

| INICIATIVES | ACCIONS | AGENTS | TERMINIS |
|---|---|---|-------------------------------|
| Iniciativa 1 Informació al ciutadà i a l'empresa | <p>Accions a fer:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Elaboració de la informació pública en formats adequats per a la publicació a la xarxa. - Creació d'un portal amb informació pròpia. - Establiment d'una política pròpia sobre l'ús de la informació pública. | Ajuntaments, CIM, entitats cultu- rals, associa- cions de veïns, Cambra de comerç, col·legis pro- fessionals i sindicats. | Abans de finals de 2002 |
| Relacionada amb: eEuropa 3b InfoXXI 7 | <p>Accions a fer:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Creació d'un servei de manteniment i monitorització de la informació publicada. - Personalització de l'accés a la informació pública amb portals a mida i amb la tramesa automàtica d'informació. - Conservar les vies tradicionals d'informació. - Creació de portals específics per a segments específics de ciutadans. - Oferir serveis específics d'informació al consumidor. - Creació d'un síndic de greuges telemàtic. - Llançament de la Carta Digital dels ciutadans. | | |
| | <p>Accions a promoure:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Impulsar i participar en iniciatives de creació de portals amb altres administracions públiques. - Promoure l'adhesió d'altres entitats a la política de protecció de dades personals. - Cessió dels punts d'accés per part d'entitats intermediàries. - Promoure que els ajuntaments facin accions semblants a les sis primeres "accions a fer". | | |
| | <p>Accions a exigir:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Establiment d'una política comuna sobre protecció de dades personals. | | |

| INICIATIVES | ACCIONS | AGENTS | TERMINIS |
|---|---|---|-------------------------|
| Iniciativa 2 Comunicació amb el ciutadà i amb l'empresa Relacionada amb: eEuropa 3b InfoXXI 8 i 9 | Accions a fer: - Establiment de mecanismes per controlar el procés administratiu. Accions a promoure: - Promoure que entitats intermediàries actuïn com a distribuïdors de claus o com a autenticadors d'usuaris. - Tramitació telemàtica amb mecanismes d'autenticació. | Ajuntaments, CIM, autoritats de certificació, associacions, Cambra de comerç, col·legis professionals i sindicats | Abans de finals de 2002 |
| Iniciativa 3 Tramitació amb l'Administració Relacionada amb: eEuropa 3b InfoXXI 7 i 10 | Accions a fer: - Participació activa en els projectes de "finestreta única". - Creació d'una unitat tècnica interdisciplinària d'especialistes. | Ajuntaments, CIM, autoritats de certificació, especialistes, Cambra de comerç. | Abans de finals de 2003 |
| Iniciativa 4 Política electrònica | Accions a fer: - Iniciar experiències de "democràcia digital". - Obertura de canals electrònics per a expressió d'opinions sobre l'administració pública. - Transmetre per videoconferència els actes dels òrgans de govern i publicació electrònica de les actes de les reunions. Accions a promoure: - Experiències de democràcia digital als ajuntaments. | Ajuntaments, CIM. | A partir de 2001 |

2.5 Qualitat de vida

En aquesta àrea s'exposen les millores que les tecnologies de la informació i les comunicacions poden aportar a la qualitat de vida dels habitants de Mallorca. La qualitat de vida és un fet difícilment mesurable i que el ciutadà percep quantitativament i qualitativament, tant de forma individual com col·lectiva. Una vida sana, agradable, segura i en un entorn natural no degradat, són factors que contribueixen a la satisfacció del ciutadà i, per tant, a la percepció que la seva vida i la dels qui l'envolten s'apropa als paràmetres de qualitat desitjats.

Les propostes que aquí s'exposen s'han dividit en tres iniciatives: salut, benestar social i medi ambient. S'entén que aquestes són les essencials i que més contribueixen a la qualitat de vida de la població. Cal remarcar, però, que en l'obtenció d'una bona qualitat de vida hi poden contribuir totes les àrees de l'activitat humana, tant a l'illa com a fora d'ella. La societat de la informació acosta les comunitats, afebleix les fronteres culturals, científiques, tècniques i econòmiques. Mallorca ha d'aprofitar els avantatges que això suposa tot combinant-les adequadament amb les d'una regió petita i amb un patrimoni a protegir, fent-lo avinent als ciutadans d'altres punts per a un consum racional i no destructiu.

Iniciativa 1

La SIC i la salut: millora de la qualitat dels serveis sanitaris

L'objectiu en aquesta iniciativa és la millora de la qualitat dels serveis sanitaris a Mallorca. Aquesta millora s'ha de constatar tant en la percepció de l'usuari dels serveis com en la dels propis professionals de l'àrea. El mitjà que es proposa per a aquesta millora és l'increment i el perfeccionament en l'ús de les tecnologies de la informació i les comunicacions per part dels agents i usuaris que conviuen en el sector sanitari de l'illa.

Basant-se en una realitat contrastable, s'ha de transmetre al potencial usuari dels serveis sanitaris la seguretat que el sector sanitari mallorquí està preparat per atendre correctament les seves necessitats. D'altra banda, els professionals del sector, siguin metges, apotecaris, centres de salut, infermers, membres de les institucions públiques o privades, col·legis professionals, patronals o sindicats, podran incrementar i agilitar la seva comunicació, compartir informació, disposar d'un mitjà de formació permanent còmode i fiable i, per tant, augmentar el grau de l'eficiència i la satisfacció per la feina que desenvolupen. Tots aquests aspectes milloren la qualitat del servei tant des del punt de vista de qui el dona com de qui en fa ús.

Aquesta iniciativa es relaciona amb l'objectiu 3c d'eEuropa: "sanitat en línia". La iniciativa eEuropa proposa difondre les millors pràctiques i establir criteris d'avaluació comparativa, incrementar el volum d'informació del que disposen els ciutadans i invertir en eines i dispositius telemàtics. Per altra part, InfoXXI proposa el desenvolupament tecnològic del sistema nacional de salut i la incorporació d'informació sanitària i serveis interactius *on line*. La iniciativa 15 preveu la creació d'un portal de salut.

Pla d'acció

Accions a fer:

- Facilitació de l'accés a sistemes de formació virtual permanent sanitària. Tot i que ja existeixen alguns serveis de teleformació d'aquest estil, es pot fomentar el seu ús, adaptar-lo a les necessitats de cada col·lectiu i donar un enfocament a la problemàtica particular de l'illa.
- Creació i promoció de l'ús d'una targeta intel·ligent per a la identificació del pacient i l'habilitació dels serveis que li corresponguin.
- Introducció dels trets més rellevants de la història clínica del portador de la targeta a efectes d'atenció urgent.

Accions a promoure:

- Cursos de formació i reciclatge en tecnologies de la informació i de les comunicacions adreçats als professionals sanitaris, administració, empreses proveïdores, etc.
- Creació i accés a una base de dades d'històries clíniques dels residents de Mallorca. S'haurà de definir un format d'història al qual hi podran aportar informació tots els agents sanitaris tant públics com privats. També s'haurà de garantir que l'accés a aquesta informació és per a un ús professional, està organitzada en diferents nivells d'interès i de confidencialitat i que, en qualsevol cas, respecta el que estableix la llei pel que fa a la protecció de dades.
- Foment de la telemedicina i la telediagnosi. Això augmenta la comoditat de l'usuari dels serveis sanitaris i dels professionals que la practiquen en evitar desplaçaments innecessaris als centres. També permet una millor pràctica de la medicina en poder accedir remotament a l'opinió de diversos facultatius i la consulta de bases de dades.
- Foment de l'ús de la targeta intel·ligent.
- Impuls en l'ús de les comunicacions electròniques entre els col·lectius que integren la comunitat professional sanitària: col·legis, proveïdors, centres, administració.

Accions a exigir:

- Habilitació de punts d'accés a la xarxa en els centres sanitaris. Tots els esforços fets en l'àmbit de les TIC són inútils si no s'esmerça una especial atenció al foment del seu ús per part de la societat. Una opció vàlida per a aquest foment és la instal·lació de punts d'accés a la xarxa en els mateixos llocs d'atenció sanitària. D'aquesta forma l'usuari es familiaritza i en comprova la utilitat, alhora que es forma i s'incentiva perquè traslladi l'experiència al seu domicili.
- Creació d'un portal de salut. La creació d'un punt de partida comú des del qual es tingui accés a tota la informació de caire sanitari ha de permetre als habitants i visitants de Mallorca una informació ràpida, homogènia i clara dels serveis sanitaris a la seva disposició. Això comporta la realització d'un esforç per part de tots els agents sanitaris a fi de clarificar l'estructura sanitària de l'illa, evitar reinversions i detectar llacunes en determinats serveis. Així mateix, aquest és el sistema idoni que ofereixen actualment les TIC per establir una comunicació àgil i còmoda entre el ciutadà i l'administració. De forma general, els continguts i serveis que pot oferir aquest portal són:
 - Informació de l'estructura i serveis del sistema sanitari públic i privat de Mallorca.
 - Xarxa de centres, accés, llistes de facultatius, llistes d'espera, sol·licituds de visita, comunicació d'incidències, disponibilitat, reserva i telecompra de medicaments a les farmàcies, programes de vacunació, etc.
 - Material de formació sanitària bàsica per als ciutadans.

- Informació orientada als visitants estrangers tant temporals com residents.
- Bústia de consultes i suggeriments.
- Fòrum de discussió.

Agents:

CIM, agents sanitaris, farmàcies, asseguradores, col·legis professionals, centres de salut, metges, sindicats.

Iniciativa 2 Benestar social

El programa de benestar social es desenvolupa de forma gairebé paral·lela al de salut, atès que les necessitats i les estructures són relativament semblants. Aquí s'hi troben exposades propostes que poden millorar el benestar social centrant-se en diversos àmbits com l'atenció a menors i joves, gent gran, discapacitats, etc.

Pla d'acció

Accions a fer:

- Creació d'un portal social. Consistirà en la posada en marxa d'un punt a la xarxa que centralitzi i encamini l'accés a tota la informació de caire social, per tal de donar als habitants i visitants de Mallorca una informació ràpida, homogènia i clara dels serveis en matèria de benestar social al seu abast. A més a més, aquest és el sistema idoni que ofereixen actualment les TIC per establir una comunicació àgil i còmoda entre el ciutadà i l'Administració. Els continguts i serveis oferts per aquest portal poden ser:
 - Informació de l'estructura i serveis del sistema social públic i privat de Mallorca. Xarxa de centres, circuits d'accés, serveis, llistes d'espera per a residències i centres de dia, programes de formació, etc.
 - Material de formació social bàsica per als ciutadans.
 - Informació orientada als visitants estrangers i gent de pas.
 - Informació a possibles col·laboradors (voluntariat, empreses col·laboradores, etc.) en matèria formativa, normativa legal i fiscal, ajuts, fons europeus.
 - Bústia de consultes i suggeriments.
 - Fòrum de discussió.
- Habilitació de punts d'accés a la xarxa en centres de dia i institucions de tutela. En bona mesura el segment social que fa més ús dels serveis socials és el més desfavorit a l'hora d'introduir-se en el coneixement i ús de les possibilitats que li ofereixen les TIC. Per això cal posar al seu abast punts d'accés i personal qualificat, per tal d'orientar-los i evitar que caiguin en un segon nivell de marginació. Aquests punts també poden servir per a la posada en marxa de programes d'inserció sociolaboral apropant gent gran i marginats als elements bàsics de la societat de la informació.
- Creació i accés a una base de dades d'històries socials dels usuaris d'aquests serveis a Mallorca. S'haurà de definir un format d'història al qual hi podran aportar informació tots els agents socials públics i privats, així com les organitzacions no governamentals col·laboradores. També s'haurà d'establir una jerarquia de dades a fi de garantir que l'accés a aquesta informació s'organitzi segons nivells de confidencialitat i interès alhora que és exclusivament per a un ús professional. En tot cas, s'ha de respectar el que estableix la llei pel que fa a la protecció de dades.
- Facilitació de l'accés a sistemes de formació virtual permanent en matèria social.

- Accés a informació d'altres comunitats i regions que puguin resultar útils als professionals: nous programes pilot, normatives locals i comunitària, projectes d'atenció a menors, majors, marginats, etc.
- Creació i ús d'una targeta intel·ligent per a la identificació de l'usuari i habilitació dels serveis que li corresponguin.
- Introducció dels trets més rellevants de la història social del portador de la targeta a efectes d'una atenció primària.

Accions a promoure:

- Cursos de formació i reciclatge en tecnologies de la informació i les comunicacions adreçats als professionals, administració, empreses, sindicats, etc.
- Foment de l'ús de la targeta social.
- Impuls en l'ús de les comunicacions electròniques entre els col·lectius que integren la comunitat professional sanitària: col·legis, proveïdors, centres, administració.
- Foment de l'ús de la domòtica amb finalitats socials. La tecnologia actual permet fer un ús intel·ligent dels recursos disponibles en una llar. A més a més, el que avui en dia es coneix com a domòtica, combinat amb les TIC, possibilita que es pugui tenir informació remota i modificar determinats paràmetres de funcionament d'aparells domèstics. Aquesta situació obre un ventall de possibles aplicacions amb una clara repercussió en matèria de benestar social. El fet que gent gran que viu sola pugui establir una comunicació no sols oral sinó visual amb els seus familiars, els assistents socials o metges, permetrà que molts d'ells continuïn vivint a la seva casa en lloc d'anar a una residència. Llars on habiten famílies amb problemes d'estructura poden disposar de sistemes d'alarma que s'activarien davant nivells excessius de renou, fuites de gas o aigua, foc, manca d'aliments a la gelera, absència prolongada de moviment en hores del dia, etc. Persones amb discapacitat o problemes de salut mental poden dur sistemes de localització automàtica que s'usaran en cas d'emergència. Totes aquestes aplicacions que repercuteixen directament en la millora de la qualitat de vida dels segments més desfavorits de la societat fan exigible la implantació d'un programa pilot de 'domotització social'.

Formació en TIC dels professionals:

- Cursos de formació i reciclatge en tecnologies de la informació i les comunicacions adreçats als professionals, administració, empreses, sindicats, etc.
- Impuls en l'ús de les comunicacions electròniques entre els col·lectius que integren la comunitat professional social: centres de dia, centres de 24 hores, residències, Administració.

Agents:

CIM, centres socials, sindicats, centres de dia, institucions de tutela, centres de formació.

Iniciativa 3 Medi ambient

El programa de medi ambient completa el tercer puntal de l'àrea de qualitat de vida. No és factible la qualitat de vida basada exclusivament en el benestar socio-sanitari de les persones. És necessari que els ciutadans s'integrin d'una forma no destructiva en l'entorn natural que habiten. Per això cal fomentar l'ús respectuós del medi natural i facilitar la tasca dels organismes públics i privats i de les ONG dedicades a la seva preservació. Aquesta és una tasca exhaustiva a la qual les TIC aporten noves solucions. Les més rellevants s'indiquen a continuació.

InfoXXI proposa (iniciativa 19) la presència a la xarxa d'informació relacionada amb el medi ambient: tècnica, legal, geogràfica, etc.

Pla d'acció

Accions a fer:

- Creació d'un portal mediambiental que contingui:
 - Informació de serveis públics i privats, parcs, àrees protegides, centres de formació mediambiental, institucions, ONG, xarxa de camins de muntanya, albergs públics, itineraris.
 - Legislació.
 - Material de formació mediambiental: foment del reciclatge, estalvi d'aigua, compostatge, energies renovables, transport, flora i fauna, voluntariat, etc.
 - Informació orientada al turisme verd.
 - Informació a possibles col·laboradors (voluntariat, empreses col·laboradores, etc.) en matèria formativa, normativa legal i fiscal, ajuts, fons europeus.
 - Bústia de consultes i suggeriments.
 - Fòrum de discussió.

Accions a promoure:

- Potenciació dels sistemes de teledetecció. Els sistemes de teledetecció basats en imatges satèl·lit permeten una supervisió continuada i fins i tot automàtica de determinades situacions que atempten contra la preservació del medi natural. Focus d'incendi, abocadors incontrolats, obres il·legals, vessaments tòxics al mar, poden ser localitzats ràpidament i comunicats a l'autoritat competent, a fi que prengui mesures.

Agents:

CIM, organitzacions ecologistes, centres meteorològics, geogràfics i cartogràfics.

PLA D'ACCIÓ ÀREA 5. QUALITAT DE VIDA

| INICIATIVES | ACCIONS | AGENTS | TERMINIS |
|---|---|---|-------------------------|
| <p>Iniciativa 1 La SIC i la salut: millora de la qualitat dels serveis sanitaris</p> <p>Relacionada amb: eEuropa 3c InfoXXI 15</p> | <p>Accions a fer:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Creació i ús d'una targeta intel·ligent per a la identificació del pacient i l'habilitació dels serveis que li corresponguin. - Introducció dels trets més rellevants de la història clínica del portador de la targeta a efectes d'atenció urgent. - Facilitació de l'accés a sistemes de formació virtual permanent sanitària. <hr/> <p>Accions a promoure:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Foment de la telemedicina i la telediagnosi. - Foment de l'ús de la tarjeta intel·ligent. - Impuls en l'ús de les comunicacions electròniques entre els col·lectius que integren la comunitat professional sanitària: col·legis, proveïdors, centres, Administració. - Cursos de formació i reciclatge en tecnologies de la informació i les comunicacions adreçats als professionals sanitaris, Administració, empreses proveïdores, etc. - Creació i accés a una base de dades d'històries clíniques dels residents de Mallorca. <hr/> <p>Accions a exigir:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Habilitació de punts d'accés a la xarxa en els centres sanitaris. - Creació d'un portal de salut. | CIM, agents sanitaris, farmàcies, asseguradores, col·legis professionals, centres de salut, metges, sindicats | Abans de finals de 2002 |

| INICIATIVES | ACCIONS | AGENTS | TERMINIS |
|--|--|---|------------------|
| <p>Iniciativa 2 Benestar social</p> <p>Relacionada amb: InfoXXI 19</p> | <p>Accions a fer:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Creació d'un portal social. - Habilitació de punts d'accés a la xarxa en centres de dia i institucions de tutela. - Creació i accés a una base de dades d'històries socials dels usuaris d'aquests serveis a Mallorca. - Facilitar l'accés a sistemes de formació virtual permanent en matèria social. - Accés a informació d'altres comunitats i regions que puguin resultar útils als professionals. - Creació i ús d'una targeta intel·ligent per a la identificació de l'usuari i habilitació dels serveis que li corresponguin. - Introducció dels trets més rellevants de la història social del portador de la targeta a efectes d'una atenció primària. <hr/> <p>Accions a promoure:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Foment de l'ús de la targeta social. - Impuls en l'ús de les comunicacions electròniques entre els col·lectius que integren la comunitat professional: col·legis, proveïdors, centres, administració. - Foment de l'ús de la domòtica amb finalitats socials. - Cursos de formació i reciclatge en tecnologies de la informació i les comunicacions adreçats als professionals, Administració, empreses, sindicats, etc. | CIM, centres socials, sindicats, centres de dia, institucions de tutela, centres de formació. | A partir de 2001 |
| <p>Iniciativa 3 Medi Ambient</p> <p>Relacionada amb: InfoXXI 19</p> | <p>Accions a fer:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Creació d'un portal mediambiental. <hr/> <p>Accions a promoure:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Potenciació dels sistemes de teledetecció. | CIM, organitzacions ecologistes, centres meteorològics, geogràfics i cartogràfics | A partir de 2001 |

3. EXECUCIÓ I SEGUIMENT

Execució i seguiment

El concepte de Societat de la Informació té un caràcter marcadament dinàmic que depèn de l'evolució, tot sovint extremadament ràpida, de les tecnologies que la fan possible i, per consegüent, la implementació concreta dels projectes que han de servir per desenvolupar les accions i iniciatives d'aquest pla estratègic pot necessitar una formulació específica adaptada als condicionants del moment de la seva posada en marxa. Nogensmenys, els grans objectius han quedat suficientment explicitats en aquest pla i la seva consecució dependrà tant dels recursos econòmics que s'hi destinin, com de la capacitat que pugui arribar a tenir el teixit social i els altres agents involucrats en adaptar-se als canvis i les noves maneres de fer associades a la SIC.

Dit altrament, les disponibilitats pressupostàries marcaran, d'entrada i en cada exercici, el calendari d'execució dels projectes considerats com a més prioritaris. Però de ben poca cosa serviran els recursos econòmics que s'hi destinin, per abundants que puguin arribar a ésser, si el principal destinatari d'aquests canvis, és a dir, la societat mallorquina en el seu conjunt, no és capaç de treure'n el màxim profit. Per això cal que el desplegament de qualsevol de les iniciatives i accions d'aquest pla vagi acompanyat de les corresponents comprovacions, amb els indicadors i mesures que facin al cas, sobre la seva efectivitat i progrés real. Una part d'aquesta tasca correspon a una de les iniciatives d'aquest pla, ja posada en marxa, com és l'Observatori de la Societat de la Informació del Consell de Mallorca (<http://osi.conselldemallorca.net>), i que té entre els seus objectius principals esdevenir una de les eines primordials de difusió d'aquest pla i de tota la documentació i activitats relacionades. A més, el Consell de Mallorca ja ha endegat una altra de les iniciatives d'aquest pla que, amb el nom "Gent Gran en Xarxa", té per objectiu acostar als majors els elements bàsics de l'ús de les tecnologies de la informació, iniciativa que compta amb la col·laboració de les associacions de gent major i d'altres institucions.

D'altra banda, cal tenir en compte que el Consell de Mallorca ha escollit la tasca d'implementar el pla director dels seus sistemes d'informació, una implementació que afecta directament la qualitat i quantitat de serveis de l'administració a l'abast dels ciutadans i de les empreses i que, per consegüent, és un dels bessons de les polítiques electròniques que constitueixen una de les àrees estratègiques considerades en aquest pla. En definitiva, la implantació d'aquest Pla Estratègic necessita també del desplegament de l'esmentat pla director, amb el qual es complementa i completa.

A mesura que progressi la implantació del pla estratègic, i atesa la magnitud i el volum dels projectes necessaris, és previsible que sigui aconsellable l'establiment d'una estructura organitzativa encarregada de la coordinació i seguiment dels diferents projectes que es posin en marxa, així com de la seva adaptació al moment concret. En aquest sentit, cal assenyalar que hi ha diferents models de gestió que van des de la ja esmentada figura de Comissionat per la Societat de la Informació de Catalunya i Andorra, fins a l'establiment de fundacions privades, com en el cas de La Rioja. En tot cas, cal tenir en compte que el Consell de Mallorca és només un dels agents d'aquest pla, segurament el més important, però no s'ha d'oblidar que, més enllà de les iniciatives que li pertoqui endegar, també hi ha tot un seguit d'accions a exigir i a promoure, tasques que també podrien ser assumides per l'estructura organitzativa *ad hoc* que es pugui arribar a crear.

BIBLIOGRAFIA

- Castells, M. 1997. La era de la información. Economía, sociedad y cultura. Alianza Editorial.
- La Sociedad de la Información en España. Perspectiva 2000. Telefónica, 2000
- La Sociedad de la Información en España. Perspectiva 2001 - 2005. Telefónica, 2001.
- eEspaña 2001. Informe sobre la situación y desarrollo de la Sociedad de la Información en España. Fundación Retevisión.

Altres plans estratègics

Espanya

- Plan de Acción InfoXXI
<http://www.infoxxi.es/>
- Canarias Digital: Plan para el desarrollo de la sociedad de la información en Canarias.
<http://www.gobiernodecanarias.org/dgcom/pdsic.pdf>
- Catalunya en Xarxa: Pla estratègic per a la societat de la informació.
http://www.gencat.es/csi/cat/catalunya_xarxa/pla
- Plan de ciencia, tecnología e innovación PCTI, Euskadi.
http://www.euskadi.net/pcti/home_c.htm
- Proyecto global de la sociedad de la información en Extremadura.
<http://www.juntaex.es/consejerias/ect/dgsi/proyectosi/home.html>
- Plan Estratégico de Modernización de las Administraciones Valencianas PEMAV. 1998.
www.gva.es/
- Fundación Oficina Valenciana para la Sociedad de la Información
<http://www.osvi.com/>
- ESSIMUR. Estrategia y plan de acción relativo a la sociedad de la información en la Región de Murcia
<http://www.ifrm-murcia.es/essimur/>
- Getafe en la Sociedad de la información.
<http://www.epitelio.org/getafe>

Unió Europea

- Alemanya. Info 2000: Germany's Way to the Information Society. 1996.
<http://www.bmwi-info2000.de/>
- Dinamarca. Infosociety 2000. Action for Change. 1994
<http://www.fsk.dk/fsk/publ/1997/action97/>
- Dinamarca. Authorities Heading for a Fall. 1995.
<http://www.fsk.dk/fsk/publ/1997/autoriteter/uk/>
- Finlàndia. Finland's way to the information society. The National Strategy and its Implementation. 1994.
<http://www.uta.fi/laitokset/sosio/isf/isfindex.html>
- França. Preparar el ingreso de Francia en la Sociedad de la Información. 1997.
<http://www.internet.gouv.fr/francais/textesref/pagsi.html>
- França. Francia en la sociedad de la información
<http://www.internet.gouv.fr/espanol/sommaire.html>
- Holanda. A vision for Acceleration. Working Plan for the Information Superhighway. Information Superhighway Steering and project group. 1995.
<http://www.minez.nl/home.asp?page=/nota/snelweg/englich.htm>
- Irlanda. Information Society Comission Web. 1997.
<http://www.isc.ie>
- Islàndia. The Icelandic Government's vision of the Information Society
<http://www.stjr.is/interpro/for/for.nsf/pages/wpp0237>
- Itàlia. Forum per la Società dell'Informazione.
La societat de la informació a It lia
<http://www.palazzochigi.it/fsi/>
- Luxemburg. Information Society Luxembourg. 1996.
<http://www.infosociety.lu/rapport/home.html>
- País de Gal les. Wales Information Society.
Leading the way into the information age.
<http://www.wis.org.uk/english/>
- Su cia. Modern Telecommunications for everybody. Green paper on a revised Swedish telecommunications regulation. IT Kommissionen. 1996.
<http://www.isps.ch/eng/welcome.html>

Altres

- Andorra. El repte de la societat de la informació. Llibre Blanc Pla d'accions per facilitar la transició d'Andorra a una societat de la informació i el coneixement. 1998.
<http://www.blanc.ad/>
- Austràlia. Federal Department of Communication Information Technology and the Arts
<http://www.dca.gov.au/>
- Austràlia. A Strategic Framework for the Information Economy
<http://www.noie.gov.au/>
- Califòrnia. State of California Strategic Plan for Information Technology. Department of Information Technology, DOIT. 1998.
<http://www.doit.ca.gov/>
- Canadà. Canadian's Information Highway Information Council. 1994.
http://strategis.ic.gc.ca/SSG/ih01015e_pr702.shtml
- Canadà. Preparing Canada for a Digital World. 1997.
<http://strategis.ic.gc.ca/SSG/ih01650e.html>
- Canadà. Regió del Quebec 1995.
<http://www.mcc.gouv.qc.ca/cominfo/autoroute/index.htm>
- Japó. Towards the Age of the Digital Economy
<http://www.wcoomd.org/ecjapan.htm>
- Suïssa. Information Society Project Switzerland
<http://www.admin.ch/G7/>

Documentació de la Unió Europea referent a la SI

- eEuropa2002. Una societat de la informació per a tots. Pla d'acció. Juny 2000.
http://europa.eu.int/comm/information_society/eeuropa/documentation/index_en.htm
- eEuropa. Una societat de la informació per a tots. Març 2000.
http://europa.eu.int/comm/information_society/eeuropa/documentation/index_en.htm
- eEuropa2002. Una societat de la informació per a tots. Informe de progrés. Març 2000.
http://europa.eu.int/comm/information_society/eeuropa/documentation/index_en.htm
- Posada al dia sobre eEuropa2002. Desembre 2000.
http://europa.eu.int/comm/information_society/eeuropa/documentation/index_en.htm
- Eeuropa and the global information society. Recommendations to the Eeuropa Council". The Bangeman Report. Jun 1994.
<http://osi.conselldemallorca.net/article.php?na=44>
- Els reptes del segle 21. Llibre blanc de creixement, competitivitat i ocupació. Des. 1993.
<http://europa.eu.int/en/record/white/c93700/contents.html>
- Pla d'acció de la UE cap a la SI. June 1994.
http://europa.eu.int/ispo/policy/i_rollingaction.html
- Llibre verd sobre la convergència de les infraestructures de telecomunicacions
<http://europa.eu.int/ispo/convergencegp/greenp.html>
- Llibre blanc. Ensenyament i preparació a la Societat de la Informació
<http://europa.eu.int/en/record/white/edu9511/>
- Llibre verd. Viure i treballar a la Societat de la Informació
http://europa.eu.int/comm/employment_social/soc-dial/info_soc/green/green_en.pdf
- La construcció de la Societat de la Informació per tothom. Prioritat per a les persones.
http://europa.eu.int/ISPO/ecommerce/legal/documents/people_first/people_first_en.pdf
- Informació pública de les administracions com a factor clau per a Europa.
<http://www.echo.lu/info2000/en/publicsector/greenpaper.html>
- Oportunitats de treball a la Societat de la Informació.
http://www.gencat.es/csi/pdf/eng/soc_info/recent/joboppen.pdf

