



## PRESENTACIÓN DEL INFORME EXTRAORDINARIO DEL ARARTEKO SOBRE E-INCLUSIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LAS ESFERAS SOCIAL Y PÚBLICA A TRAVÉS DE LAS TICS EN EUSKADI ANTE LA COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS, IGUALDAD Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA DEL PARLAMENTO VASCO

Vitoria-Gasteiz, 18 de noviembre de 2013

Señora presidenta, señoras y señores parlamentarios. Es para mí un honor comparecer nuevamente ante esta Comisión de Derechos Humanos, Igualdad y Participación con el objeto de dar a conocer el informe extraordinario *E-Inclusión y participación ciudadana en las esferas social y pública a través de las TICS en Euskadi*. Me acompañan en esta comparecencia la adjunta, Julia Hernández, el secretario general Faustino López de Foronda, la directora de Relaciones Sociales, Estudios y Modernización y coordinadora de este informe, Inmaculada de Miguel.

Emplearé en mi exposición indistintamente los dos idiomas oficiales de la CAPV, el euskera y el castellano, sin repetir el contenido.

### I. INTRODUCCIÓN

El pasado 25 de junio realizamos la entrega a la Sra. presidenta del Parlamento Vasco de este informe extraordinario que compendia el estudio de diagnóstico dirigido por la institución del Ararteko y realizado a lo largo de los años 2012 y 2013.

En este informe, se mantienen y potencian los cambios de formato que hemos ido incluyendo en los últimos años:

- Modificando su estructura, el formato de la publicación y su visualización, especialmente en los datos estadísticos, dotándolo de una imagen más moderna, ligera y gráfica;
- incorporando un resumen ejecutivo que facilita su divulgación para quienes no precisen profundizar en su estudio;
- potenciando los formatos electrónicos, habiendo eliminado el formato papel;
- presentándolo con sus datos abiertos en tres formatos: html, rtf y xml y favoreciendo su reutilización, al igual que en todas nuestras publicaciones, acompañándolo de una licencia de uso compartido como es la *creative commons*.



## II. CONTEXTO Y OBJETIVOS DEL INFORME

### ¿Por qué un informe con esta temática?

En la actualidad, las TIC han pasado de ser un complemento o una parcela de nuestras vidas, a atravesarlas de forma transversal y permanente. Están presentes en la escuela, en el trabajo, en las relaciones con las administraciones y las entidades bancarias, en nuestra forma de divertirnos y comunicarnos. Su presencia es tal, que nos invitan a asumir la hipótesis de trabajo de que su desconocimiento y su no uso pueden considerarse factores originarios de exclusión social en nuestra sociedad actual.

Por otra parte, el día a día nos deja claros síntomas de que las viejas fórmulas para la resolución de los problemas no funcionan. Un contexto de crisis global y malestar social pone de manifiesto la existencia de nuevos y viejos retos, que requieren nuevas formas de actuar y la participación de la ciudadanía.

La búsqueda de respuesta a esas interrogantes está en el origen de la decisión de hacer este Informe, ya que desde hace años el Ararteko ha venido trabajando por poner en valor los derechos que asisten a la ciudadanía en relación con las tecnologías de la información y el conocimiento. Se entiende desde el Ararteko que el ejercicio de tales derechos y su protección contribuyen a fomentar una ciudadanía más inclusiva y con mayor potencial de innovación. La creación el año 2010 del área TIC y protección de datos como área de trabajo del Ararteko supone un espaldarazo a esta visión, al igual que la elaboración en 2012 del decálogo de derechos de la ciudadanía para relacionarse con las administraciones públicas por medios electrónicos, descargable en nuestra web.

Desde el Ararteko entendemos este informe extraordinario como una modesta aportación al estudio, construyendo nuestro análisis sobre el reconocimiento del poder de las TIC como herramienta para el empoderamiento social, con capacidad de dotar a la ciudadanía de nuevas oportunidades para tomar parte de forma activa en la transformación y la toma de decisiones, que sirva para configurar el desarrollo territorial y social de su contexto, así como su desarrollo personal. En definitiva, el informe nos permitirá conocer el estado de nuestro país en lo que respecta a las TEP, tecnologías para el empoderamiento y la participación.



### **Forma de abordaje de la e-inclusión en el informe:**

El posicionamiento de las personas en una u otra fase u estadio de empoderamiento digital hace que hablemos de la existencia de diferentes brechas digitales, hilo argumental que vertebrará no solo la estructura de este informe, sino también su análisis.

Así, las brechas digitales que hemos asumido en nuestro informe son:

- Brecha digital de acceso.
- Brecha digital de uso.
- Brecha digital de apropiación.
- Brecha digital de participación.

### **III. PRINCIPALES CONCLUSIONES QUE SE DERIVAN DEL INFORME**

**Conclusiones: Son 41, de las cuales extractamos las más significativas:**

Con carácter general, y como se podrá constatar a través de los datos obtenidos durante la investigación, los factores comunes de las brechas sociales lo son también en las brechas digitales.

#### **Brecha digital de acceso**

**Aunque habitualmente la brecha digital de acceso se da por superada, los datos parecen indicarnos lo contrario:** un 34,2% de las familias vascas (con al menos una persona de edad comprendida entre los 16 y los 74 años) no disponen de conexión a Internet.

**La disponibilidad de infraestructuras de telecomunicaciones en Euskadi no parece ser el principal motivo de brecha de acceso.** De hecho, Euskadi cuenta con tasas de penetración de tecnologías básicas por encima de la media estatal. Esta realidad se ve acompañada por una importante infraestructura de conexión a Internet (tanto fija como móvil) que, a priori, garantiza la disponibilidad de acceso a la Red en el territorio.

**El elevado coste del servicio figura en último lugar en el ranking de motivos declarados por las familias vascas que no disponen de conexión a Internet.** Dicha clasificación está encabezada por la ausencia de voluntad o necesidad de conectividad, así como por la falta de conocimientos necesarios para su uso.



El **teléfono móvil** queda ratificado como una de las tecnologías con mayor presencia en las familias de Euskadi. Así, el 96,2% de las familias disponen de teléfono móvil.

Respecto a la **disponibilidad de ordenador**, si en 2006 en Euskadi el 59,4% de las familias (con al menos una persona entre 16 y 74 años) disponía de ordenador en su hogar; esta cifra ha crecido hasta el 72% registrado en 2011. Esto significa un crecimiento de 12,6 puntos porcentuales en los últimos 5 años

Los datos también confirman como, paulatinamente, los **ordenadores portátiles** (47,3%) ya tienen mayor presencia en las familias de Euskadi que los ordenadores de sobremesa o PCs (46,6%).

**La principal barrera de acceso a las TIC entre las personas mayores es la falta de necesidad o deseo de acceder a ellas.** Así, casi el 70% de las familias con al menos una persona de 65 a 74 años declara este factor como principal motivo de no acceso a Internet.

### Brecha digital de uso

**La evolución en el uso de las TIC por parte de la población de Euskadi ha sido constante.** Mientras que en 2006 el 47,4% de la población (con edades comprendidas entre los 10 y los 74 años) usaba Internet, en 2011 este porcentaje se ha incrementado hasta alcanzar el 65,3%. *Sensu contrario*, actualmente, el **37,4% de la población de Euskadi no ha usado Internet en los 3 últimos meses.**

Pero, si enfocamos con más detalle, vemos que el porcentaje de **usuarios mayores de 65 años** es incluso menor: Así, tan solo el 12,9% de la población vasca de entre 65 y 74 años declara ser usuaria de Internet.

**En cambio, el teléfono móvil consigue burlar la brecha de uso entre las personas mayores (igual que sucede con la brecha digital de acceso),** dado que el 88% de las personas mayores de 65 años de Euskadi declaran usar el teléfono móvil.

**En cuanto a las motivaciones de uso de Internet relacionadas con la búsqueda de información sobre salud, búsqueda de empleo o formación (más directamente relacionadas con el bienestar social de la población),** estas se sitúan en el ranking por detrás de otras motivaciones como la búsqueda de información, el uso del correo electrónico, la consulta de medios de comunicación o el uso de servicios de ocio.

**Cuando ponemos el foco en la edad, el hábitat y la conectividad con Internet, los datos nos dicen lo siguiente:** Mientras que el 22,5% de las familias con al menos una persona con edad comprendida entre los 65 y los 74 años disponen de



Internet, aquellas otras familias con personas mayores que residen en entornos de 100.000 o más habitantes registran un porcentaje del 31%. Una diferencia de 8,5 puntos a favor de este último caso.

### **Frecuencia de uso de Internet y tipos de conexión por colectivos.**

Según los datos de la encuesta telefónica desarrollada ad hoc para el presente Informe, el 79,6% de la población de Euskadi usuaria de Internet (con edad igual o superior a 16 años) utiliza Internet todos los días. La distribución de frecuencias nos proporciona más detalles como, por ejemplo, que el 40,7% de la población usuaria de Internet le dedica más de una hora a navegar al día.

#### Género:

El análisis de frecuencias de uso por género no desvela que **los hombres utilizan con mayor frecuencia Internet que las mujeres**. Así, el 81,8% de los hombres usan Internet a diario, frente al 77,4% de las mujeres. Los tiempos dedicados a Internet al día también nos apuntan a la existencia de diferencias de uso entre hombres y mujeres. Mientras que los hombres le dedican de media a Internet 120 minutos al día, las mujeres le dedican 92 minutos.

#### Edad:

Igualmente, **la edad marca diferencias** en cuanto a la dedicación de tiempo al uso de Internet. Mientras que la población más joven usuaria de Internet le dedica una media de 155 minutos al día, la población con edades comprendidas entre los 35 y los 54 años le dedica 72 minutos al día (menos de la mitad que la población más joven). Por su parte, la población de 55 y más años usuaria de Internet le dedica una media de 95 minutos al día. La conclusión es clara: Las personas de más edad que utilizan Internet, lo hacen de forma bastante intensiva.

#### Personas inmigrantes:

La comparativa entre aquellas personas originarias de otros países y la población que ha nacido en España se decanta a favor de la población inmigrante. Mientras que **la población inmigrante usuaria de Internet le dedica una media de 146 minutos al día a navegar por Internet**, la población no inmigrante declara dedicarle 104 minutos.

#### Personas con diversidad funcional:

Continuando el análisis por colectivos, los datos corroboran que aquellas personas usuarias de Internet que cuentan con algún tipo de discapacidad reconocida le



dedican 165 minutos al día al uso de Internet, frente a los 103 minutos registrados por aquellas personas que declaran no tener ningún tipo de discapacidad. Esto nos acredita que las políticas dirigidas a personas con diversidad funcional han de pasar por la utilización intensiva del mundo Internet.

### Brecha digital de apropiación

**El 13,5% de la población usuaria de Internet en Euskadi piensa que el uso de Internet o de las TIC no les ha reportado una mejora concreta en ningún ámbito de sus vidas.**

**Este porcentaje asciende hasta casi el 20% cuando hablamos de personas mayores.**

**En función del sexo, las mujeres perciben un mayor impacto positivo del uso de las TIC.**

**Los aspectos en los que la población cree que las TIC han supuesto un mayor impacto positivo son: el acercamiento de las Instituciones a la ciudadanía, la mejora de la calidad de vida y el aumento de la participación de la ciudadanía en las instituciones.**

**Por el contrario, la mejora de la salud personal y la reducción de las desigualdades sociales son los aspectos de mejora del bienestar social en los que la población identifica menor impacto positivo del uso de las TIC.**

Respecto a la percepción sobre la capacitación personal en TIC, **un 15% de la población encuestada declara no estar en posesión de las competencias TIC que demanda actualmente el mercado laboral, y el 25,7% de la población afirma que en caso de necesidad de adquisición de nuevas competencias TIC, no sabría a dónde acudir.**

### Brecha digital de participación

Quando preguntamos por **las motivaciones por las que la población de Euskadi participa, tan solo el 27% habla de la participación en la toma de decisiones** como motivación. Este porcentaje mantiene una relación directa con la variable edad: mayor edad, menor motivación por participar en la toma de decisiones.

Respecto al impacto personal o comunitario que tiene la participación de la ciudadanía, **un 33,6% de la población cree que su participación resulta poco útil y un 25,9% opina que no tiene ningún efecto.** Por edades, la percepción positiva del



impacto de la participación es mayor a medida que escalamos en las franjas de edad.

En cuanto a las expectativas futuras de participación, **el 37,4% de la población declara que le gustaría participar más.**

Una participación que **el 39,9% apunta que le gustaría que fuera a través de Internet.**

**El 11,3% de la población participa en asuntos relacionados con la esfera pública a través de Internet, de los cuales un 69,9% prefiere hacerlo a través de webs no institucionales.**

**Respecto a la modalidad para interactuar con los servicios de la Administración, el 41,2% declara que prefiere hacerlo a través de Internet, frente al 45% que afirma que prefiere hacerlo presencialmente.**

En cuanto a las **herramientas de participación ciudadana presentes en los portales de las Administraciones Públicas vascas analizadas**, las que tienen mayor presencia son los apartados de quejas y sugerencias, los apartados para encuestas y los foros. Se detectan claras deficiencias en el traslado de los procesos participativos a los canales digitales.

**Las Administraciones Públicas vascas han comenzado a dar pasos en el fomento de la participación ciudadana, con diferentes niveles de madurez** en función del nivel administrativo (Gobierno Vasco, Diputaciones, Ayuntamientos), a través de iniciativas como la apertura de datos públicos, la disponibilidad de canales electrónicos para ejercer el derecho a la petición, accesibilidad web, **aunque se detecta una carencia importante: la ausencia de un marco normativo específico** en el que se regule la participación de la ciudadanía en las Administraciones Públicas vascas, y en el que se contemple la participación ciudadana en la esfera pública a través de Internet.

#### **IV. LA OPINION DE NUESTROS NIÑOS Y NIÑAS. ¿Cuál ha sido en nuestra opinión lo más llamativo?**

Entre las fuentes de información para la realización del Informe, hemos contado con la opinión de los niños y niñas del Consejo de la Infancia y la Adolescencia del Ararteko. Nuevamente, nos han sorprendido, para bien, y nos hemos encontrado con que nuestros nativos digitales, encuentran en **Internet** no solo el espacio para relacionarse y divertirse, sino también para construir un mundo mejor.



Sus aportaciones apuntan a que...

- Les gustaría una mayor participación en la sociedad a través del tercer sector, para luchar y erradicar las desigualdades sociales.
- Querrían participar en las redes sociales para mejorar el barrio o ciudad y poder recoger las opiniones y las propuestas de todos y todas.
- Participar para mejorar las políticas de igualdad. "El mundo tiene que ser un HOGAR para todos y todas, donde estar a gusto y en igualdad".
- Las TIC nos permitirán participar con mayor eficacia para ayudar a conservar el medio ambiente.
- Las redes sociales serán un canal para ayudar a las personas y promover la solidaridad.
- Las TIC y las redes sociales permitirán llevar temas tan importantes como la medicina (salud) a lugares que no tienen acceso a ella.
- Las TIC nos permitirán participar para conseguir que exista igualdad de oportunidades de acceso a la educación en todo el mundo.
- Tendremos que conseguir que las TIC nos permitan hacer llegar, desde el movimiento asociativo, nuestras opiniones a los políticos para actuar frente a las desigualdades sociales.
- Harán falta nuevas formas de difusión y comunicación para lograr una mayor involucración de la población. Por ejemplo, fomentar el cuidado del medio ambiente mediante acciones artísticas y culturales (teatro de calle, etc.).
- La participación a través de Internet nos permitirá el fomento de la diversidad, compartir culturas, respeto.

\*\*\*\*\*

## V. GOMENDIOAK

Euskal herri-administrazioei egin zaizkien gomendioak (guztira, 39) bi multzo handitan bildu ditugu: e-inklusioari dagozkionak (22) eta gizarte-partaidetzari buruzkoak (17).

### V.1. E-INKLUSIOA SUSTATZEKO GOMENDIOAK:

**Interneterako sarbidea bultzatzea, oinarritzko eskubide gisa.** Neurri hori hartzean, interesgarria izan liteke baliabide ekonomiko gutxi dituzten pertsonen gutxienezko konektagarritasuna ahalbidetzea, gizarte-bono baten bidez, eta gutxienezko horretarako diru-laguntza ematea.

**IKTak zeharkakoak bihurtzea, bizitzan barrena egiten diren ikasketa-programak taxutzean eta diseinatzean,** titulazio akademikoetan, lanbide prestakuntzan. Titulu



propioak ezarri beharko lirateke, espezializazio diplomak, aditu edo espezialista tituluak, unibertsitate ikasketak zabaltzeko ikastaroak, eta abar, e-inklusioarekin eta e-partaidetzarekin lotutako profil berrietara bideratuak.

**Berriz aztertu beharko lirateke laneko eskarmentuaren bitartez IKTen arloan lortzen diren ikaskuntzak aintzat hartzeko mekanismoak.** Horretarako, mekanismo ez formalak edo informalak erabili beharko lirateke, IKTen arloko gaitasunak onartu, ebaluatu eta egiaztatzeko tresna aurreratu baten bitartez. IT-Txartelak emandako eskarmentutik horretarako zenbait ideia lor daitezke.

**Gaitasun digitalei buruzko esparru estrategiko bat zehaztu behar da,** eta bertan definitu **Euskadiko gaitasun digitalen mapa,** ikuspegi integratzaile batetik. Katalogo bat finkatu eta estandarizatu behar da.

**Berrikuntzak egin behar dira gaitasun digitalak hartzeko prozesuetan.** Zenbaitetan, IKTen gainera prestakuntzak araututako heziketaren eredu tradizionalak errepikatzen ditu. Pertsona guztiek ez dituzte IKT tresna berberak behar izaten. IKT tresna horiek denek ez dute konektatzen talde ezberdinen motibazioekin eta intereseekin. Horregatik, profil ezberdinetara egokitutako eskaintza egin behar da.

**E-inklusiara bideratutako lanbide-profil berriak sortu behar dira.** Gaitasun digitalen arloan ikasteko jarduera egokiak identifikatzen dira txostenean, ekintzaile digitalak prestatzeko. Ekintzaile horiek, beraien aldetik, komunitatean lan egiten dute, inklusio digitala bultzatzeko eta IKTen erabilera suspertzeko, boluntarioen laguntzarekin.

**IKTak adin handikoei hurbiltzea bultzatu behar da,** esaterako, esperientzia-eskolen bidez edo belaunaldien arteko esperientzien bitartez, horietan nagusiek eta gazteek IKTen ikaskuntza elkarrekin parteka dezaten. Horretarako, adinekoen egoitzak eta laguntza-zentroak, telezentroak eta jendeak Interneterako sarbidea izateko zentroak lankidetzan aritzea proposa liteke.

**Aniztasun funtzionala eta mendekotasuna duten pertsonen autonomia pertsonala sustatu behar da,** zentzuzko giroak baliatuz, dispositiboen arteko elkarreragingarritasunaren bidez, telelaguntzaz, telemedikuntzaz...

**Lanerako prestakuntzarako programetan IKTen arloko gaitasuna biziagotu behar da,** batez ere langabeentzat.

**Internet segurtasunez erabiltzea sustatu behar da.** Etengabe kontzientziatu, informatu, prestatu eta bultzatu beharra dago Internet seguru erabiltzean norberak duen erantzukizuna, ikuspegi orokor eta integratzailetik begiratuta. Horixe da Arartekoaren kezketako bat, orain hilabete batzuk emandako ebazpen batean



azaldu genuenez, Deustuko Unibertsitateko ikasle batzuekin zerikusia zuten ustezko argazki eta bideo batzuk zirela-eta.

**Adin txikikoekin eta gazteekin IKT arloko prestakuntzan lan egin behar da, prestakuntza hori elkartasuna, konpromisoa, sormena eta berdintasuna bezalako balioekin lotuta.** Arartekoaren Haur eta Nerabeen Kontseiluko kideen ekarpenek oso arrasto interesgarriak ematen dizkigute gai horren gainean.

**Eskumen eta zerbitzu bikoiztuak berriz antolatzeko protokoloa behar da.** Gaur egun Euskadin gizarteratzearen eta inklusio digitalaren alde lanean dabiltzan pertsona, erakunde eta abar guztiek sarean lan egin beharra daukate. Horretan ados daude lan-mahaietan parte hartzera gonbidatu genituen adituak. Protokolo horrek Euskadiko zerbitzuen mapa identifikatzea erraztuko luke. Zerbitzu horiek gizarte-etenak eta eten digitalak gutxitzera bideratuta daude, baita arlo honetako inbertsio publiko nahiz pribatuen eraginkortasuna gehitzera ere, lankidetzeta-hitzarmenetan eta ekintza-sareak sortzean isla daitezkeen sinergiak ezarriz.

## V.2. GIZARTEAREN PARTAIDETZA SUSTATZEKO GOMENDIOAK:

**Lege mailako arau bat prestatu behar da, herritarrek IKTen bidez Euskadiko gai publikoetan parte hartzeko eskubidea dutela aitortu eta arautuko duena.** Horren haritik, gogora dezagun Arartekoak jada 2011. urtean adierazi zuela –demokraziari eta herritarren partaidetzari buruzko gomendio orokorrean- zer printzipio iruditzen zaizkigun ezinbestekoak herritarren partaidetza hori legitimatu, bideratu eta egituratzeko.

**Euskadiko herritarren partaidetzak agiri estrategiko bat behar du,** Euskadiko herritarren partaidetzarako plan gidari bat. Plan horretan, Eusko Jaurlaritzak beharrezko plangintza egin beharko du, zenbait helburu, metodo, kanal, mekanismo, lehentasun eta konpromiso ezarri ahal izateko, horiek gauzatzeko epe jakin batekin batera. Plan hori prestatzean, ziurtatu egin beharko litzateke Euskadiko herritarren eta gizarte-ekintzaile nagusien (erakundeak, elkarten sarea...) partaidetza.

**Erantzukizun partekatuko eredu baterantz iragaitea sustatu behar da, informazio neutral, objektibo eta kalitatekoa bermatuz.** Parte hartu baino lehen, informazioa izan behar da, eta errealitateari doitzen zaion iritzia osatzeko aukera. Errealitate hori ez dute itxuragabetu edo itxuraldatu behar edonolako interesek.

**Herritarren artean partaidetza-kultura bultzatu behar da, haiek Eusko Jaurlaritzaren politikak formulatzen parte hartuz.** Horretarako, esku hartzen duten eragileak identifikatu behar dira, ordezkagarritasuna definitu, mekanismoak garden bihurtu,



kanalak zehaztu –aurrez aurre nahiz IKTen bitartez- eta herritarren partaidetzaren ebaluazio-eredu bat finkatu.

**Adin txikikoak parte hartzen has daitezzen bultzatu behar da**, otsailaren 18ko 3/2005 Legeak -Euskadiko Haurrak eta Nerabeak Zaindu eta Babestekoak- adierazten duen bezala. Gure gazte eta nerabeak erakusten ari dira herri-onuran ekarpenak egiteko gauza direla eta gizartean aldaketak egin nahi dituztela. Oker galanta izango litzateke hori guztion mesederako ez aprobetxatzea.

**Biztanleen artean zabaldu behar dira herritarren partaidetzak dituen motibazioak eta onurak (“zertarakoak”).** Txosten berezi honetarako osatu ziren adituen lantaldeetan behin eta berriz gomendatu zen, besteak beste, herritarrei ezagutarazi egin behar zaizkiela abantailak eta balizko motibazioak (parte hartu bai, baina zertarako?). Horretarako, *KZ Guneek* Euskadin eskaintzen duten kapilaritatea aprobetxa liteke, eta herritarren partaidetzari buruzko kapitulu bat erantsi prestakuntza-eskaintzako katalogoari.

**Mobile-Government (mGov) deritzona, zerbitzu publikoetan eraginkortasun eta inklusio handiagoa lortzeko.** Administrazioak berritzeko prozesuetan, lehenetasunezko arloa da mugikorra zerbitzu publikoei aplikatzea; horrela, telefonia mugikorraren barneratze-datuek erabilgarritasun handiko tresna bihurtzen dute.

**Feedback-a ziurtatu behar da** abiarazten diren ekimen guztietan. “Partaidetza itzultzea” ezinbesteko baldintza da proiektuak sinesgarriak izan daitezen. Horixe da gakoa, proiektuan esku hartu duten gizarte-partaidetzako adituek adierazi digutenez.

Laburbilduz, txosten hau ez da amaiera, aitzitik, lan-tresna iraunkorra izango da eta honako hauetarako balioko digu:

- Infobazterketaren arriskuak eta herritarren ahalduntzea lortzeko erronkak zeintzuk diren jakiteko sakatu behar diren teklen ibilbide-orria geureganatzeko.
- Euskal administrazioen hurrengo jarduerak ebaluatzeko. Horrela, jada aurreratu diezazueket datorren urtean, 2014an, hiru alderditan jarriko dugula arreta:
  - o Herri-administrazioen weben bitartez, zerbitzuetarako sarbidea izatea eta zerbitzuak aurkitu ahal izatea.
  - o Kanal-aniztasunerako eskubidea sustatzea eta telefono mugikorraren bidez aplikazio eskuragarriak, erabilgarriak eta errazak bultzatzea (batik bat adin handikoengan pentsatuta).
  - o IKTen bitartez herritarrek parte hartzeko eta gardentasuna bultzatzeko ekimenak burutzea.



Horretarako guztirako, batzorde honen laguntza eta bultzada izan nahiko genituzke, bada, gure ustez, baliagarria izan liteke oraingo egoeratik ateratzeko eta gizartean kontzientzia parte-hartzaileagoa eta inklusiboagoa eraikitzeko.

Eskerrik asko. Zuen galderei erantzuteko edo argibideak emateko prest nauzue.