



EAPC blog

GENERAL

Una administració friendly per a les persones joves – Montse Perals

🕒 31 de gener de 2017 👤 XARXES 💬 1 COMENTARI



Ens acostem al 2020 i com a ciutadans ja no concebem que passi un sol dia sense consultar el mòbil. Per aquest motiu l'Administració pública està fent esforços per introduir-hi les tecnologies de la informació i la comunicació (TIC). Tanmateix, encara hi ha molts tràmits i serveis que requereixen presencialitat i la percepció que tenen les persones joves sobre l'Administració és la d'una institució que no s'adapta prou a les seves necessitats. Només un 5 % de les persones joves entre 18 i 24 anys creu que els serveis públics tenen molta importància, enfront el 38 % de les persones d'entre 35 i 49 anys, segons l'enquesta de Valoració del Govern i les polítiques públiques del Centre d'Estudis d'Opinió. En aquest article, d'una banda, explico breument de quina manera els joves fan ús de les TIC i, d'altra banda, em pregunto què podem fer des de l'Administració pública per presentar-nos com una administració friendly, amigable.

En primer lloc, l'Administració pública ha de comprendre els significats que les persones joves atorguen a les TIC. Sabem que les utilitzen més que la població adulta i que l'audiència d'internet ja supera la de la televisió entre les persones de 14 a 34 anys a Catalunya, segons l'últim informe del Baròmetre de la Comunicació i la Cultura del 2014. No obstant això, no només ens cal saber que les

utilitzen molt sinó comprendre per a què les utilitzen. En aquest sentit, la publicació Tic i joves: reflexions i reptes per a un treball educatiu (Fernández-Planells, Masanet i Figueras-Maz, 2016) publicada per l'Observatori Català de la Joventut de la Direcció General de Joventut ens dóna algunes claus dels trets característics de l'ús de les TIC per part de les persones joves:

– Hiperconnexió constant: les persones joves viuen connectades vint-i-quatre hores, en una connexió ubiqua que els serveix per sentir-se part d'un tot, d'una colla d'amics, d'una família, d'un grup d'interès, en definitiva, d'una comunitat. La solució a tot allò que creuen necessitar està a cop de clic, i allò que no està penjat en aquest núvol de recursos en línia que és internet, per a ells, és com si no existís.

– Caràcter social i col·laboratiu: més de la meitat de la població juvenil navega per internet per llegir o per descarregar llibres, articles o revistes digitals, per buscar informació sobre temes de salut, educació o cursos; i gairebé la majoria tenen presència activa a les xarxes socials, de fet, entre els 15 i els 24 se'n fa un ús més habitual, segons el mateix estudi.

– Preeminència dels dispositius mòbils i deslocalització: els telèfons mòbils s'han convertit en el principal suport per seguir l'actualitat entre les persones de 18 a 24 anys, per davant de l'ordinador. Tenir mòbil, per a les persones joves, és com portar el món a la butxaca.

L'ús de les TIC que fa la gent jove està motivat per la cerca de l'altre, en sentir-se part d'una xarxa de relacions. Per tant, l'Administració pública ha d'entrar a formar part d'aquesta xarxa de recursos inclòs en les seves butxaques.

En segon lloc, l'Administració pública ha d'aprofitar les potencialitats de les TIC per al redisseny dels serveis públics, especialment aquells adreçats a la gent jove. Les persones joves utilitzen les noves tecnologies per crear-se una opinió davant de temes que potser no han compartit amb els seus pares o grups d'iguals. L'anonimat que ofereixen les TIC és un vehicle per explorar el món sense haver de prendre-hi part. En les edats de formació de la personalitat i de construcció del projecte de vida aquest fet pot veure's tant un risc com una potencialitat. De fet, s'ha escrit molt sobre els riscos de les TIC per a la gent jove, com l'aïllament o l'addicció, per exemple, però diria que no s'ha aprofundit prou en l'oportunitat que representa l'ús de les TIC per part de les persones joves com a motor de canvi per a la reforma del sector públic i la millora dels serveis. En aquesta línia, la Guia de xarxes socials de la Generalitat de Catalunya estableix unes pautes comunes per a la presència homogènia de la Generalitat a les xarxes socials, per tal de compartir, escoltar i conversar amb la ciutadania en el seu espai.

Més que mai, tenim mitjans per conèixer la satisfacció dels usuaris davant dels serveis públics, i no ens calen grans inversions en programari d'enquestes ni treballs de camp. Si, com diu l'estudi "les TIC permeten a la joventut adquirir un esperit crític a través de l'accés a la informació, la potenciació del debat i la creació de continguts", per què, de la mateixa manera que els joves cerquen, valoren i fan la tria d'un producte a internet segons les opinions i experiències d'altres, no poden fer el mateix amb tot el ventall de serveis públics a què tenen dret?

Des de l'Administració pública s'ha de promoure la no presencialitat i l'experiència positiva en la usabilitat dels serveis públics. Tal com diu Miquel Estapé en un article al seu blog "Els principis i valors de l'Administració digital del s. XXI": "l'Administració ha d'esdevenir una administració digital i interoperable per defecte, on el millor tràmit és el no tràmit". D'una banda, l'escull de l'autenticació és el més complicat de superar. D'altra banda, és feixuc i poc amigable haver-se de desplaçar per fer un tràmit en horari de matí, donar les dades personals a la mateixa administració més d'una vegada o haver de menester un manual en pdf per entendre com accedir a un servei, per posar alguns

exemples. Amb això vull dir que els serveis públics en línia han de promoure l'usabilitat dels llocs web per tal de generar una experiència positiva.

En resum, el repte de l'Administració pública, un cop entès per a què i com les persones joves utilitzen les TIC, no és solament posar l'Administració pública en un entorn digital, sinó canviar la forma de relacionar-se amb el ciutadà; això és: avançar cap a una Administració en línia, oberta vint-i-quatre hores i amable. En definitiva, una Administració pública orientada a la ciutadania jove.

Montse Peral Tresserra

Directora de l'Observatori Català de la Joventut de l'Agència Catalana de la Joventut

Font: Fernández-Planells, A.; Masanet, M-J.; Figueras-Maz, M. (2016). TIC i joves. Reflexions i reptes per al treball educatiu. [En línia]. Barcelona: Departament de Treball, Afers Socials i Famílies, col·lecció Aportacions, núm. 54, p. 72

http://treballiaferssocials.gencat.cat/web/.content/JOVENTUT_documents/arxiu/publicacions/col_aportacions/Aportacions_54.pdf [Consulta: 17 de gener de 2017].

Si t'ha interessat aquest article també et pot interessar aquest: [Joventut i ruptura generacional – Pau Serracant i Melendres](#)

ENTRADA PRÈVIA

[El Big Data a Catalunya: una qüestió de sobirania, ètica i ciberseguretat – Jordi Puigneró i Ferrer](#)

ENTRADA SEGÜENT

[Els continguts de la reforma de l'administració i el nou Estat – Josep Ramon Morera i Balada](#)

Comentaris a Una administració friendly per a les persones joves
– Montse Peral