

Gizarte Zerbitzuak Proposamenak

2001eko uztailaren 12a

SARRERA

Agiri honetan azaldutako proposamenak *e-Gipuzkoa Behatokitik* aurkezten ditugu, Gipuzkoako lurraldean, Gizarte Zerbitzuen esparruko ekimen publikoa bideratzeko xedez, eta beste eragile publiko eta pribatu batzuek pixkanaka esku hartzeko helburuz, denok eskura izango dugun Informazioaren Gizartea lortzearren.

“Gipuzkoa Informazioaren Gizartean” ekimena *e-Europa* ekimenean zehaztutako ildoen barruan eta horren ondorioz sortutako Ekintza Plana 2002 ekimenaren barruan dago, eta esparru horretan, beste zenbait mailatan, aurkeztu diren ekimenekin bat dator.

Era berean, jarraian aurkeztuko ditugun proposamenak *Ezintasuna duten Pertsonen Foro Europarra* izenekoaren moduko erakundeen iritzietan oinarritzen dira, arazo horri buruz adierazten duten jarrera kontuan hartuta, “Informazioaren Gizarteari eta ezintasunak dituzten pertsonei buruzko manifestu europarra” izeneko agirian zehaztutakoa.

1. EGOERAREN AZTERKETA

Gipuzkoako Zerbitzu Sozialak esparru heterogeneoa dira, bertan hainbat talde sarturik baitaude, hala nola, mendekotasun egoeran dauden adinekoak, ezintasun fisiko, psikiko edo zentzumenetakoa duten pertsonak, babesgabeko edo baztertze egoeran dauden adin txikikoak, adimen osasunaren arazoak dituzten pertsonak, eta gizarte desabantailan edo baztertze egoeran dauden beste zenbait kolektibo – familia desegituratuak, pobrezia, inmigrazioa, toxikomaniak, e. a.–.

Gizarte modernoetan, demografia alorrean –biztanleriaren zahartzea, migrazio mugimenduak, e. a.– nahiz soziologia eta kultura alorrean gertatzen ari diren aldaketa azkar eta sakonek, eta azken alor horretan gaur egungo ekonomia ereduak duten eraginak ere bai, erronka berriei erantzun egokia emango dien gizarte politika egiteko beharra eskatzen dute. Erronka berri horien artean, hain zuzen ere, Informazioaren eta Jakintzaren Gizartearen esparru soziala egokitzea dago.

Informazioaren Gizartea gaur egun nola dagoen egokiturik adierazteko, Gipuzkoako Gizarte Zerbitzuetan, AMSA azterketa aplikatuta –Ahultasunak, Mehatxuak, Sendotasunak, Aukerak– ondorengo ezaugarriak nabarmen ditzakegu:

AHULTASUNAK:

- **Barne antolaketa eskasa.**

Gizarte Zerbitzuen alorrak ez dauka ia batasunik, izan ere, elkarren artean antolaketa eskasa edo batere antolaketarik ez duten hainbat jarduera esparruren elkartasun gisa funtzionatzen baitu, eta ez interes orokorreko estrategiek helderik izan lezaketen arlo gisa.

- **I+G+B urriak dira.**

Gizarte Zerbitzuetan, ikerketa, garapen eta berrikuntza (I+G+B) maila urria dagoela esan daiteke, eta, gainera, era ezberdinean banaturik dagoela esparruaren azpialorretan eta erakundeetan; Unibertsitatearekin daukan lotura ere hobetu daitekeela uste dugu. Mota horretako eginkizunak burutzeko, bestalde, alorrean dauden baliabideak ez dira beti kudeatzen alor osoan eragin orokorra izateko moduan.

- **Unean uneko eta loturarik gabeko ekimenak burutzen dira.**

Gizarte Zerbitzuetan, era berean, ez dago nahikoa sentsibilizaziorik arazo horri buruz –arazoaren inguruko hausnarketak egiten hasi bada ere–, eta, horren ondorioa, praxian, jarduera plangintza egituraturik kasik ez egotea da, elkarren artean loturarik ez duten unean uneko ekimenez kanpo.

- **Ez dago Informazioaren Gizartera egokitzeko babes publikorik.**

Informazioaren Gizartera egokitzea arazo berria delako, beharbada, ez du oraindik Herri Administrazioak Gizarte Zerbitzuen alorra Informazioaren Gizartera egokitzeko laguntzeko ekimenik abian jarri, eta, horregatik, lehenbailehen bideratu beharreko arazoa da.

SENDOTASUNAK:

- **Esparru garatua da.**

Nabarmendu behar diren puntu indartsuenen artean, Gipuzkoan gizarte eskaerei erantzun publikoa emateko ohitura hedatuta dagoela adierazi behar dugu; hori dela eta, zerbitzu sare zabala dauka, azpialor batzuetan, gainera, bereziki garaturik.

- **Gizarte Ekimena erroturik dago.**

Gipuzkoan, era berean, sendo erroturik dagoen Gizarte Ekimena dago, gero eta zabalagoa eta gero eta antolatuagoa, eta gauzatutakoaren ibilbide positiboa ikus daiteke.

- **Gero eta eraginkorragoa den esparrua da.**

Bestalde, gero eta modu eraginkorrean antolaturik dagoen jarduteko esparrua da, batzuetan garrantzi handiko zerbitzuak kudeatzen dituzten erakundeek osaturik; erakunde horietako asko, gainera, kalitate eta kreditatze prozesuetan sarturik daude gaur egun.

- **Gizarte oinarria duen dinamismoa.**

Gizarte Zerbitzuak alorrak, era berean, gizarte oinarri bizkorra dauka, premia berriak antolatzeko gauza dena, eta Administrazioari premia horiei erantzuna emateko beharra adierazteko gai dena.

Horrela, duela gutxi arte gure gizartean argi eta garbi adierazirik ez zeuden arazoak Gizarte Politikaren barruan daude gaur egun; badira, hortaz, gero eta arreta handiagoa eskatzen duten alor berriak, eta horren barruan, bestalde, alor guztien eragina ere berriro neurtu behar da.

MEHATXUAK:

- **Informazioaren Gizartea oso azkar ezartzen ari da.**

Gizarte Zerbitzuak alorra Informazioaren Gizartera egokitzen hasi baino ez da oraindik egin. Eta, hala ere, Informazioaren Gizartearen ingurune berria abiadura ezin azkarragoaz gailentzen ari den errealitatea da, dagoeneko. Izan ditzakeen garrantzia eta eragina hain handiak dira, ezen berehalako eskuartzea behar-beharrezkoa baita.

- **Teknologia eta baliabide soilak ez dira nahikoak.**

Gizarte Zerbitzuak alorrak daukan eginkizunaren ikuspegi berria kontuan hartuta, ez da nahikoa ekipamenduez hornitzea, edo gauzatzen ari diren

prozesuei teknologiak eranstea. Argi dago ekipamenduen egokitzapena beharrezko baldintza dela; ez, ordea, nahikoa.

- **Aldaketa kulturala bultzatzen ari da.**

Informazioaren Gizarteak daukan ingurune berria kultura aldaketa eskatzen ari da, eta, baita ere, Gizarte Zerbitzuak eskaintzen zaizkien pertsonengana iristeko nahiz erakunde publiko zein pribatuk pertsona horien eskaerak betetzeko era berria.

- **Ikuspegi global berria eskatzen du.**

Zerbitzuen erabiltzaileek dituzten eskubideei buruzko, eta –produktuen edo zerbitzu “itxien” jasotzaile hutsa izan beharrean– elkarreagina duten eragileak izateko gaitasunari buruzko gure ulertzeko modua aldatzeko beharra daukagu. Informazioa eskuratzeko modua, eta erakundeek daukaten lehiakortasunean eta lankidetzan aritzeko harremanetan hasteko modua aldatzeko beharra daukagu, e. a.

AUKERAK:

- **Gizarte Esparruaren erantzuna bultzatu behar da.**

Adierazitako azterketan, gizarte esparruak erantzuteko daukan gaitasuna Herri Administrazioetik bultzatzeko iradokizuna irakur dezakegu. Administrazioak betekizun dinamizatzailea izan behar du, Gizarte Zerbitzuak Informazioaren Gizartera egokitzeko.

- **Abiagunea egokia da.**

Informazioaren Gizartera egin beharreko egokitzapena erronka dela ulertzen badugu, Gipuzkoan gizarte alorrak daukan abiagunea, orokorrean, garaturik dauden esparruetako abiaguneak izaten duen abiagunea dela adierazi behar dugu.

Garapen mailak, jarduera ildo batzuetakoak batik bat, informazio eta komunikazio teknologia berrien arloko zenbait teknologiak norainoko onarpena daukaten argitzen digu.

- **Lankidetzaren eredu eraginkorra da.**

Gipuzkoak poztasun handiz erakuts dezake arlo publikoaren eta pribatuaren arteko lankidetzaren eredu, etorkizunean egin daitezkeen elkarren arteko jardueren eraginkortasuna –Informazioaren Gizartera egokitzeko erronkan dagoena, kasu– bermatzen duena.

- **Tamaina, gizarte kohesioa, eta herri erakundearen garrantzia.**

Gipuzkoaren errealitate objektiboak –hau da, lurralde txikia izatea, eta gizarte kohesioa eta Herri Administrazioetik erantzun maila ona edukitzea– erraztasuna ematen du aipatutako helburua lortzeko.

JARDUTEKO PROPOSAMENAK

Gipuzkoako Foru Aldundiak zehaztu dituen helburu estrategikoen barruan, eta *e-Gipuzkoa* "Gipuzkoa Informazioaren Gizartean" ekimenak zehaztutakoen barruan, ondorengo proposamena adierazten da:

Gipuzkoa Informazioaren Gizartean Plana egiterakoan, Gizarte Zerbitzuak alorra sartzea, hartara, Denontzat Eskuragarria izango den Informazioaren Gizartea lortu ahal izango da.

Plan horren erreferentzia ingurune orokorra, gizarte zerbitzuei dagokienez, ondorengoa izango litzateke:

- Benetan denok barruan hartzen gaituen Informazioaren Gizartea lortzea; era horretan, gizarte kohesioa eskuratzen eta pertsonen bizi kalitatea sustatzen lagunduko duen tresna izango baita.
- Ezgaitasunen bat edo bestelako premia bereziak dauzkan inor Informazioaren Gizarteak ekar ditzakeen onuretatik kanpo gera ez dadin lortzea.

Horretarako, jarraian azalduko ditugun ildo estrategikoak, helburuak eta jarduerak proposatu ditugu.

ILDO ESTRATEGIKOAK

a) Herri jardueran zeharkako ikuspegia gauzatzea.

Informazioaren Gizartean, denon partehartzea bermatzea, eta, horretarako, herri jardueran zeharkako ikuspegia gauzatzea eta politika pribatuak antolatzean eta sustatzean herri jarduera bultzatzea.

b) Gizarte Sentsibilizazioa sustatzea.

Informazioaren Gizartea den erronkaren aurrean, gizarte alorraren erantzuna sustatzea, aldeztu aurretik pentsamolde soziala oinarri hartuta; eta horretarako,

Herri Administrazioak gizarte zerbitzuetan dihardutenekin batera elkarlan eraginkorrean aritu beharko du.

c) Alfabetatze digitala burutzea, eta partikularrei laguntza ematea, lagundutako teknologiak eskura ditzaten.

Lanean ari izango diren taldeen alfabetatze digitala burutzea, eta partikularrei lagundutako ekipamendu, aplikazio eta teknologia eskuratzeko laguntza ildoak zehaztea.

d) Erakunde eta enpresei laguntza ekonomikoa ematea.

Erakundeei laguntzeko ildoak zehaztea, ingurune berrira egokitutako zerbitzuak eskaini ditzaten; inguru horretan ere, produktuak eta teknologia eta edukien enpresak sortzeko bermea eta laguntza ematea.

HELBURUAK

- a) Administrazio "on line" eskuragarria izatea.
- b) Eskuragarritasuna arautzea, "diseinua denontzat" printzipioan oinarrituta.
- c) Gizarte Zerbitzuen erabiltzaileak diren pertsonen eta alor horretan dihardutenen gizarte sentsibilizatzea bultzatzea.
- d) Lankidetzaren hitzarmenak Bikaintasun zentroekin sinatzea, informazioa leku guztietara iristeko planaren barruan.
- e) Informazioa leku guztietara iritsi dadin burututako jarduerak onenentzat "Benchmarking-a" bultzatzea.
- f) Administrazioaren eta gizarte alorraren arteko lankidetzaren sustatzea, Informazioaren Gizartera egokitzeko erronkaren aurrean.
- g) Gizarte Zerbitzuak erabiltzen dituzten pertsonen alfabetatze digitala.
- h) Partikularrei laguntza ekonomikoa emateko ildoak zehaztea, lagundutako teknologiak eskura ditzaten.
- i) Alorrean diharduten erakundeei ingurune berrira egokitu diren zerbitzuak emateko bermea eskaintzea.

- j) Teknologia berriak sustatzeko arlokako planetan, produktuen garapena, alde batetik, eta ezintasuna edo premia bereziak dituzten pertsonen zuzendutako teknologiak edo edukiak garatzen dituzten enpresak sortzea, bestetik, kontuan hartzea.

Hamar helburu horiek, bestalde, lau ildo estrategiko garatzen dituzte. Lehenengo ildo estrategikoa –a)– a) eta b) helburuetan garatzen da. Bigarrena –b)–, c) eta f) bitarteko helburuetan. Hirugarren ildo estrategikoa –c)–, g) eta h) helburuetan, eta laugarren ildo estrategikoa –d)– i) eta j) helburuetan garatzen da.

EKINTZAK

Ildo estrategikoei eta helburuei lotua dauden ondorengo hamar ekintzak planteatu dira:

- a) WAI (Web Accesibility Initiative) protokoloaren bitartez, ezintasuna duten pertsonen Foru Administrazioaren web orrialdeetan dagoen informazioa “on line” 2001. urtea amaitu aurretik eskura izango dutela bermatzea. Era berean, 2002. urtetik aurrera, udalek edo bestelako erakunde publiko eta pribatuak sortutako informazioa “on line” pixkanaka egokituko dela edo sortu eta eskuragarria izango dela bermatzea.
- b) 2002. urtean, eskuragarritasuna arautzea, “denontzako diseinua” printzipioari jarraiki; era horretan, lizitazio publikoetara aurkezten diren enpresetan nahiz hornitzaile, langile eta fabrikatzaileengan, “denon eskura” printzipioak errespetatzen dituen jarduera bermatu ahal izango da.
- c) 2002. eta 2003. urteetan, sentsibilizatzeko ondorengo ekimenak gauzatzea: Informazioaren Gizartearen erronka eta aukeraren inguruko Sentsibilizatzeko Kanpaina egitea, Gizarte Zerbitzuen erabiltzaileei eta alor horretan dihardutenei zuzenduta; Gizarte Zerbitzuak Informazioaren Gizartera egokitzeari buruzko Jardunaldia egitea; Denontzat Eskuragarria izango den Informazioaren Gizartearen sustatzeko saria sortzeari buruzko aztertzea.
- d) 2001. urtea amaitu aurretik, Bikaintasun Zentronen batekin Lankidetzaren Hitzarmena sinatzea, informazioa leku guztietara iristeari buruz, alor horretako informazio garrantzitsua eskuratzea eta gai horretan behar den laguntza tekniko errazteko.
- e) 2002. urtea amaitu aurretik, Informazioaren Gizartera era hoberean egokitzen ari diren Europako Gizarte Zerbitzuekin “benchmarking” estrategia burutzea, informazioa leku guztietara iristea bultzatzen duten ekintza hobereak Gipuzkoan ere gauzatu ahal izateko.

- f) 2001. urtea amaitu aurretik, Informazioaren Gizartean adituak direnek, Unibertsitatearen ordezkariak, enpresa alorreko ordezkariak, Administrazio eta gizarte alorreko ordezkariak osatutako Lan Talde bat eratzea, azpialor bakoitzeko egoera eta premiak zehazteko –adinekoak, ezinduak, gizarte baztertuak (pobretasuna, inmigrazioa, gizarte desabantailan dauden emakumeak, adimen osasunaren arazoak dituzten pertsonak, e. .a.)–, eta, horri dagokion Jarduera Plana burutzeko.
- g) 2002., 2003. eta 2004. urteetan, Gizarte Zerbitzuetako sarea erabiltzen duten pertsonen alfabetatze digitala planak garatzea.
- h) 2002., 2003. eta 2004. urteetan, norbanakoaren laguntza planak garatzea, ezintasuna edo premia bereziak dituzten pertsonak ekipamendua, aplikazioak eta lagundutako teknologiak –testuak ahoz itzultzeko programak, motrizitate arazoak dituzten pertsonentzako egokitutako teklatuak, ezintasun psikikoa duenentzako egokitutako softwarea, ingurunea kontrolatzeko sistemak, e. a.– eskuratzeko norbanako laguntzak ematea.
- i) 2002., 2003. eta 2004. urteetan, laguntza publikoak ematea, alorrean ari diren erakundeak behar bezalako ekipamendua izan dezaten; era horretan, erabiltzaileek sarean aritzeko kalitatezko sarbidea eta ingurune berrira egokitutako zerbitzuen eskaintza izango dituzte.
- j) Informazio eta komunikazioaren teknologia berriak sustatzeko egindako alorreko planetan, ezintasuna eta bestelako premia bereziak dituzten pertsonentzat dauden teknologia eta eduki interesgarriak kontuan hartzea, eta, bereziki, produktuen garapena edo/eta horretan diharduten enpresak sortzea.

LABURPENA ETA ONDORIOAK

Gizarte Zerbitzuek garrantzi handiko alorra osatzen dute gaur egungo gizarte modernoetan. Alor hori bereziki garrantzitsua da Gipuzkoan, bertan burutzen diren jardueren eragin soziala dela-eta nahiz alor horretarako dauden aurrekontu publikoen garrantzia dela-eta.

Gizarte Zerbitzuak Informazioaren Gizartera egokitzea aztertuta, alor hori definitzen duten ezaugarrien artean, ondokoak aipatu ditugu, alde batetik: batasun eskasa –jarduteko esparruen elkartasun gisakoa baita–, Informazioaren eta Jakintzaren Gizartea zabaltzeko eta garatzeko erronka edo aukeraren inguruko sentsibilizazioaren hastapena, eta helburu horretara zehazki bideraturik dagoen laguntza ildorik ez egotea.

Bestetik, hala ere, alor horrek lortutako garapen maila nabarmendu behar dugu; nabarmentzekoa da, baita ere, gizarte kohesioa eta garrantzi handiko eskuartze



publikoa dituen tamaina txikiko lurraldean, Administrazioaren eta Gizarte Ekimenaren arteko lankidetzaren ereduaren eraginkortasuna.

Informazioaren Gizartera egokitzeak, *e-Europa* eta horren ondorioa den Ekintza Plana 2002 ekimenean adierazten den bezala, botere publiko guztiek eta gizarte erakunde guztiek berehalako jardura bultzatzea eskatzen du, alor hau ingurune berrira egokitzeko, eta Denontzat Eskuragarria izango den Informazioaren Gizartera lortzeko.

Horretarako, dokumentu honekin batera, behar diren Ildo Estrategikoak, Helburuak eta Ekintzak azaldu ditugu, *e-Europa* ekimenarekin bat datozenak, eta ekimenaren gomendioak kontuan hartzen dituztenak.