

DICTAMEN DEL CONSELL CONSULTIU DE LA GENT GRAN DEL BAIX LLOBREGAT

La bretxa digital

La digitalització de la societat ja és una realitat. Fa anys que s'avança en un procés progressiu de digitalització que està canviant la manera de relacionar-se a tots els nivells, però la present resolució se centra principalment en la relació de la ciutadania de més edat amb l'administració i amb determinats sectors privats proveïdors de serveis bàsics.

De manera general, la digitalització comporta un conjunt de beneficis, com són per exemple la reducció de temps, una major flexibilitat i eficiència, millora de les comunicacions i una major accessibilitat de la ciutadania als serveis. El seu desenvolupament comporta canvis profunds en la nostra societat, canvis ràpids que encara ho han estat més arrel de la pandèmia.

En un context sense pandèmia el procés de digitalització, amb tota probabilitat, s'estaria donant de manera ràpida però més progressiva, el que sens dubte facilitaria molt l'adaptació. Però no ha estat així, la digitalització de la societat està sent ràpida i profunda, i avança a tota velocitat deixant enrere bona part de la ciutadania.

Els sectors de població a qui el procés de digitalització no només no està ajudant, sinó que entorpeix, i en molts casos impedeix, la realització de tràmits bàsics amb l'administració i les empreses subministradores, són molt rellevants. Parlem de persones grans, si, però parlem també de persones de qualsevol edat sense connexió a internet, sense els equips o programaris necessaris, de persones amb discapacitat, en situació de vulnerabilitat, etc.

La bretxa digital no és un problema només de les persones grans, no ve determinada per l'edat, sinó per multitud de factors i desigualtats que interseccionen en bona part de la població.

Tothom en un moment o altre, independentment de la seva edat o condició, ha tingut problemes amb els tràmits digitals i les contractacions i gestions de serveis bàsics. Moltes pàgines web i aplicacions no estan prou ben dissenyats, els tràmits sovint queden "penjats" i no podem saber del cert si els hem realitzat o no, i els repetim. També es habitual haver d'introduir les mateixes dades varies vegades, tenir problemes amb les contrasenyes, utilització d'un llenguatge poc entenedor o, molt important, haver d'autoritzar constantment el tractament de les nostres dades personals.

Aquest darrer punt, la protecció de dades personals, és un problema de primer ordre que sovint posa en perill la nostra seguretat. L'augment de les estafes digitals augmenta proporcionalment a la digitalització de la societat. Quantes més persones, institucions, empreses, entitats, etc. operen digitalment, més objectius té la ciberdelinqüència. I quanta menys informació i eines tinguin aquestes persones, més fàcil serà que siguin estafades.

Hi ha una altre perill important i evident de la digitalització pel que fa a la seguretat de les persones grans, i és la necessitat de facilitar accés a dades personals, bens, comptes bancaris, etc., a d'altres persones, com poden ser fills/es, familiars, cuidadors/es o amistats. En moltes ocasions les persones grans es veuen obligades a facilitar aquestes dades per a poder realitzar qualsevol tràmit digital, amb el consegüent perill d'espoli, maltractament, estafa, etc. La digitalització crea dependència a persones totalment autònomes. Grans, si, però autònomes i amb plena capacitat de decidir sobre els seus bens i les seves vides.

D'acord amb tot l'exposat, el Consell Consultiu de la Gent Gran del Baix Llobregat reivindica que:

1. Es preservi i es garanteixi el principi d'equitat de la ciutadania en l'accés a productes i serveis, públics o privats.
2. La digitalització no pot suposar de cap manera, una pèrdua de drets de la ciutadania.
3. Es garanteixi el dret de la ciutadania a ser atesa de forma presencial.
4. Cal evitar situacions de desatenció i desemparament.
5. Cal garantir l'accessibilitat a tràmits i gestions online a les persones amb limitacions especials.

6. Són necessaris espais amb connexió a internet i ordinadors de lliure utilització per a la ciutadania a tots els municipis, i suport per a les persones que ho necessitin.
7. Són necessaris canvis en la Llei 39/2015, de procediment administratiu de les administracions públiques, per a garantir els drets de la ciutadania front la digitalització de l'administració.
8. La digitalització no pot comportar de cap manera, més desigualtats.
9. És necessari limitar i regular la utilització de sistemes telefònics automàtics per a la realització de tràmits administratius i gestions de serveis bàsics.
10. I per últim, assenyalem els quatre àmbits principals per a la seguretat i benestar de les persones grans, on es urgent garantir el compliment dels anteriors punts: administracions públiques, entitats financeres, empreses subministradores de serveis i sistema sanitari.

Baix Llobregat, desembre 2021