

Fòrum 1: Parlem-ne!

Actualment, gairebé tothom està a internet: ja sigui a nivell personal (explicant històries, viatges, penjant currículums vitaes, etc.) o a nivell professional (qui té un negoci gairebé està obligat a estar present en la xarxa).

En aquest sentit, l'Administració i altres entitats públiques també estan presents a internet, perquè l'objectiu és agilitzar certes operacions i alleugerir els tràmits, però

...

- creus que això et facilita la gestió de la paperassa burocràtica?
- et refies de les transaccions informàtiques per internet? O prefereixes personar-te per a realitzar certes operacions?
- quins creus que són els avantatges i inconvenients de les transaccions i tràmits electrònics?

Si no has treballat amb l'administració electrònica, has realitzat compres en línia sense cap mena d'entrebanc? Has tingut algun ensurt?

Les meves anècdotes...

per PARTICIPANT 1

Pel que fa a viatges ens han passat un parell d'anècdotes: van venir al punt uns avis que volien treure un viatge per anar a Itàlia, els hi havien dit que entressin a la plana de ryanair.com (molt famosa segons sembla pels seus viatges bé de preu), però clar evidentment em va tocar a mi fer la feina ja que ells no sabien ni el que era un ordinador...jo els hi vaig comentar que no havia fet mai transaccions d'aquestes i que no m'agradava fer-les ja que no volia ser responsable de res, ells després de molt insistir em varen inclús deixar la seva targeta de crèdit perquè ho fes...jo no massa...ho vaig intentar...i no se que va passar que llavors et diuen que t'enviaran una confirmació al correu, jo no se per quin motiu aquest correu NO va arribar mai (i vaig donar el de l'òmnia), la gent desesperada va haver de trucar tot i no trobar el nº de telèfon en lloc i després van haver de dirigir-se fins a Girona on els hi van haver d'acabar de fer els tràmits i els hi van cobrar 50 euros més.

Per altra banda, ahir mateix va venir una noia que volia treure un viatge amb avió fins a Madrid, quan ho va tenir tot fet li donava un error va haver de trucar perquè no li donava la opció de pagar amb visa electron i quan va venir al dia següent llavors havien posat l'opció de poder-ho pagar amb aquesta...no se hi ha coses que no s'entenen...

Llavors pel que fa a planes com l'ebay no entenc massa bé que es el pay pal i les cybertarjetes????????? a més a més algú sap com es fa si vols vendre alguna cosa? ja que vaig tenir un usuari que va voler anunciar el cotxe que es venia va insertar una foto i li volien cobrar 3 euros, i no l'havia venut! a més a més crec que es queden un tant per cent de la venda??

Experiències personals

per PARTICIPANT 2

A nivell personal, i a causa de la meva situació geogràfica i personal crec que els tràmits online ens han facilitat força la vida. Jo el que més utilitzo són els tràmits amb la meva Caixa d'estalvis ja que les oficines són a BCN i pràcticament no haig de baixar-hi mai perquè quasi tot ho puc fer via internet. També he contractat algun viatge d'aquests de baix cost i he intentat fer algun tràmit personal i de feina a través d'internet...i aquí és on tot comença a trontollar:

- 1) contrasenyes que t'han d'arribar per correu ordinari i triguen més d'un mes per arribar.
- 2) tramitacions que s'han de fer amb Internet Explorer i que no funcionen amb Mozilla o qualsevol altre navegador.
- 3) documents que s'ofereixen amb .doc i bé formularis que s'ofereixen en pdf i que només es poden omplir amb acrobat reader...i així una infinitat de tràmits (en gran majoria de l'administració pública).

Com a conclusió dir-vos que jo crec que és una eina molt potent i interessant aconseguir que des de casa puguem fer bona part dels nostres tràmits però des del punt de vista d'usuària de programari lliure em sento una mica discriminada.....no sé si altra gent s'hi ha trobat!.

Experiències al telecentre

per PARTICIPANT 3

La meva experiència al telecentre alhora de realitzar compres en línia i realitzar tràmits per internet han format part de debats en certes activitats i cursos, ja que els usuaris estan força interessats en el tema perquè els facilita moltíssim els tràmits amb la administració, ja que no cal que es desplacin a la ciutat (Tarragona o Reus).

Tot i així encara hi ha molt de camí per recórrer ja que hi tenen una petita desconfiança alhora d'introduir les seves dades personals, número bancari, etc.

Per aquesta raó organitzo bastants activitats relacionades amb el tema. Perquè crec que és un tema que s'ha de donar a conèixer per tal de facilitar la gestió burocràtica i l'adquisició de productes als que no poden tenir-hi accés: els ciutadans del món rural, sense la necessitat de "sortir de casa" .

Servirà la certificació digital per poder fer els tràmits amb més celeritat?

per PARTICIPANT 4

Primerament saludar a més d'una companya i companys que ens coneixem via moodle i que personalment no ens hem vist mai, altres ens veiem més sovint..

Per mi uns dels problemes importants de l'administració electrònica, i que també es fa extensiva a la tradicional, és el fet de demostrar amb molts de documents d'altres administracions el que ets... que vol dir això?
que qualsevol persona quan va a fer un tràmit a una determinada administració necessita un document de una altra administració que digui que allò es cert... això fa que els tràmits en l'administració siguin carregosos, costosos (en temps) i burocràtics.

Espero que amb l'administració electrònica el principi de "celeritat" que hauria de ser una de les principals banderes de una administració eficient sigui vàlid, i aquí entra la signatura digital; el fet que mitjançant aquesta signatura poguéssim autenticar espero que permeti la interconnexió entre administracions sense necessitat de "molestar" a l'administrat...

Servirà la certificació digital per poder fer els tràmits amb més celeritat?

per PARTICIPANT 5

Recentment en vaig treure el certificat idCat. Ara tinc dos certificats: el de la FNMT que utilitzo per presentar la declaració de renda i l'idCat. He intentat utilitzar l'idCat a la web <http://www.cat365.net> varies vegades i no funcionava. Sortadament, avui he pogut entrar amb aquest certificat. Però amb el de FNMT crec que no es pot utilitzar en aquesta web, de fet el tinc instal·lar a l'ordinador i no me'l demana. En canvi en la web de la seguretat social em deixa utilitzar el certificat de la FNMT i el idCAT.

Com diu Marc, hi ha molts certificats diferents i que no funcionen en totes les administracions. Hi hauria d'haver una entitat certificadora arrel vàlida i reconeguda per totes les administracions, enlloc de fer servir els certificats d'entitats intermediàries per a cada tràmit.

Com volem que el ciutadà utilitzi els certificats digitals per fer tràmits telemàtics si les administracions mateixes no es posen d'acord sobre quin certificat s'ha d'utilitzar? El ciutadà el que no farà es obtenir 10 certificats diferents. Això es semblant a les col·leccions de targetes que molts de nosaltres tenim a la cartera, al problema de tenir monedes diferents entre països, etc. Hem d'aconseguir una única moneda, un únic certificat, ..., vàlid per a tots els tràmits, si volem que la tramitació electrònica sigui una realitat habitual i senzilla d'utilitzar en els ciutadans.

Internet: yo me lo guiso y yo me lo como (Juan Palomo)

per PARTICIPANT 6

Internet és com els sobres de menjar ràpid que ens fan per la gent que estem de Rodríguez (yo me lo guiso y yo me lo como). He tingut gent al Telecentre gent que han vingut a comprar un bitllet d'avió, de tren, llogar una casa rural, un hotel, un balneari amb la parella, un que es vol comprar un cotxe per ebay, gent que presenta la declaració de la renda....

Mil exemples es poden posar amb internet i la veritat és que es tot un plaer poder comprar un bitllet d'avió a Roma un dimarts a les 4 de la matinada (al preu que tu vols!!!!), o comprar els discos que no trobes al carrer Tallers i que no pares de buscar per internet, fins i tot he arribat a fer la declaració de la renda 2 hores abans per internet.

Quan disposes de poc temps per fer segons quines coses internet et treu molts problemes de sobre. Un altre cosa son els problemes que cadascú pot tindre quan es paga per la xarxa. Hi ha una regla principal, obres un compte corrent a qualsevol banc i deixes els calers que vols gastar i només treballes amb aquest plàstic del banc i el percentatge de problemes disminueix un 90%. M'agrada aquest tema i espero més anècdotes....

www.tonesdemusica.cat

Comoditat versus desconfiança

per PARTICIPANT 7

Trobo que les gestions telemàtiques agilitzen qualsevol gestió, per un tema de temps, mobilitat, carència dels papers...però alhora te una gran inconvenient la impersonalitat del procés i la desconfiança general sobre la seguretat a internet. Sempre he fet tràmits que evitin moviment de diners, o masses dades d'un mateix, per temes de falta de seguretat...

Però si ho pensem bé, els bancs treballen tot online, per lo tant les nostres dades ja hi son. A través de les compres amb targetes passa el mateix, quan donem les dades per el contractes de mòbils... hi ha bases de dades que podrien explicar la meva vida a tothom (compres, aficions, trucades personals, quan vaig al gimnàs, quan lleigeixo un llibre...)

La veritat fa una mica de por. A més del tema de la inseguretat quan tens dubtes es més complicat de solucionar que cara a cara, ja que no en totes les entitats o empreses els correus electrònics són productius. Es un dilema, per això el curs, per treure'm dubtes i inseguretats, i sobretot tenir una visió més àmplia de les gestions que es poden arribar a fer.

Ai que començaran a saltar xispes

per PARTICIPANT 8

Doncs no puc estar molt content (en part). Treballo bastant amb el Banc a través d'internet (faig traspassos, pago la targeta de crèdit, ... i tal) però si ho faig és per que el meu pare treballa a l'entitat en la que hi tinc els diners, y en un bon dia em va dir que la Entitat té un sistema de compra segura, que si no poden demostrar que tú has fet una operació, t'han de tornar els diners). No les tenia totes. He fet alguna compra, i de moment, tret d'algun petit problema de funcionament dels webs, OK. Fins i tot he fet la declaració a través de Internet.

Però quan he fet alguna cosa de cara a l'administració, pataplum. Quin xou. Poques coses he fet. Però el dia que se'm va acudir pagar una multa ...

Maleït el dia que me la van posar (per creuar El Pont de Suert am les llums apagades en una via SUFICIENTMENT IL·LUMINADA, quan encara no era el cel negre, i me n'hagués adonat 50 mts més endavant, al sortir a la carretera). Res, que no tenien la raó. Doncs vaig fer un primer pagament. Va donar error, vaig fer-ne un de segon, que aparentment tot bé. Llavors, em van voler cobrar les dues vegades. Vaig donar ordre de retornar un dels rebuts.

Doncs a partir d'aquí, han estat 6 o 7 mesos de que m'hagi de sentir perseguit. Ningú, repeteixo, NINGÚ em va saber dir l'estat del meu expedient [ni 012, ni 902....., ni a Lleida, ni els mossos, ...]. Em van començar arribar cartes a casa del meu pare (dons el cotxe era a nom seu) fins i tot un cop ja vam vendre el cotxe.

Tres o 4 cartes, totes amb imports diferents. Tot per culpa de que el tràmit sortís amb el tiro per la culata, afegint-li que el senyor mossos no sabia posar multes (de fet, vaig veure com era que un l'estava ensenyant a l'altre a ficar multes, per tant, no en sabia ni el veterà ni el novato) doncs em va posar un import que no era el correcte. I QUINA CULPA EN TINC JO si no saben fer bé la seva feina. Encara havia de pagar més, i com que van haver 2 pagaments, i una anulació, la màquina es va fer tal lío, i a mi el mateix. Ningú era capaç de solucionar-me el problema.

Haguessin estat 10 km més baix de on em van posar la multa, estarien posant multes i amb raó, amb tots els que pujen de Barna amb presses, i envaint el carril contrari !! I no m'haguessin amargat a mi la vida durant aquests casi 7 mesos.

Per fi sembla que s'ha solucionat. Així ho he de creure. Encara he de fer una trucada més (després de totes les que ja he fet) per que em confirmin que tot ha estat solventat.

Espero que tots els tràmits administratius no funcionin igual.

Finestreta única???, on es la finestra,

per PARTICIPANT 9

A nivell professional em toca treballar amb l'administració, i la veritat és bastant deplorable, quan no t'han de venir a muntar un sistema "supersegur" per tal que només aquell ordinador el que tens a davant es pugui connectar a aquella pàgina per poder treballar, el navegador que fas servir (programari lliure) no suporta la pàgina que has d'obrir. és a dir un desastre.

Ho més bo de tot és que la generalitat està fomentant l'ús del programari lliure de cara a l'accés a les noves tecnologies i de cara a la nova biblioteca que inaugurarem el proper any un dels requisits que han de tenir els ordinadors de treball és que tinguin instal·lat windows xp professional, si no les connexions no funcionen, o sigui que sinó faig servir aquest sistema operatiu no puc treballar.

Bé canviant de tema i anant a l'àmbit personal, he comprat coses per internet, però la veritat desconfio molt, primer hem vaig assegurar de què s'havia de mirar per tenir una mica de seguretat a l'hora de fer transaccions econòmiques a través de la xarxa (servidors https) i altres coses. I ho faig pagant amb tarja de crèdit, perquè com diu un company de curs, té un contracte firmat per una entitat bancària que garantitza la compra segura, i si no et tornen els calers.

Però el que és el gestionar tots els calers a través de la xarxa amb l'anomenada banca on line, de moment no senyors, si no només s'han de mirar les notícies de gent que li han buidat la caixa i encara l'entitat bancària diu que la culpa és seva per facilitar els números a terceres persones. No, senyors i senyores no no m'enganxareu pas, fins que em garanteixin al 100% que el phising i altres trampes desapareixen prefereixo utilitzar els mètodes tradicionals.

Seguretat de les gestions amb targeta per internet

per PARTICIPANT 10

Realment no entenc la por a utilitzar les targetes per Internet. Hi ha una petita inseguretat, però és més segur que utilitzar-la en una botiga gràcies als certificats digitals.

Hi ha molts casos d'ús il·legal de targetes. Quan aneu a pagar en un restaurant i el cambrer s'emporta la targeta, qui us garanteix que no ha fet una còpia abans de tornar-vos-la? És molt fàcil. Hi ha hagut molts casos de delinqüents que s'han posat d'acord amb els operaris de les autopistes per copiar les targetes. O quan aneu a un caixer, han posat un dispositiu per a que la targeta quedi enganxada i amb una càmera han filmat el número secret que hi heu posat.

En conclusió, el problema no està en que usar la targeta per internet sigui més o menys insegur, el problema és que la pròpia targeta ja és insegura per si mateixa cada vegada que l'utilitzem. Per aquest motiu els bancs donen avantatges, sinó ningú voldria utilitzar les targetes que tantes comissions fan guanyar als bancs: et retornen els diners si compren amb la teva targeta (per internet o en qualsevol lloc), t'avisen al mòbil quan es carrega una despesa a la teva targeta, et demanen un número secret amb una trucada al teu mòbil, etc. Moltes mesures per fer la targeta segura.

El comerç electrònic té alguns problemes que estan a mig resoldre. La possibilitat de còpia de la targeta durant la connexió segura SSL amb la botiga és nul·la.

Un dels importants és que és molt fàcil enganyar a la botiga amb una compra falsa i per això els comerciants desconfien. Si el comprador no s'identifica amb un certificat digital que garanteixi el no repudi de l'operació, pot dir que ell no ha fet la compra i que no vol pagar. També hem de saber a quina botiga li estem enviant les dades de la targeta. Pot haver botigues que no venen res, sinó que només volen recollir les dades de la targeta. Si alguna vegada us enganyen, no dubteu en anar al banc. Ells tenen unes assegurances per a cobrir aquest risc i us haurien de retornar tots els diners (i si es culpa seva, demaneu el total sense franquícia).

El coneixement i ús dels certificats digitals entre la població, crec que crearà confiança en les gestions telemàtiques i en el comerç electrònic.

Notícies a premsa

per PARTICIPANT 11

Deu ser que estem fent el curset, però trobo notícies relacionades amb el tema per tot arreu.

Per exemple, el diumenge passat a La Vanguardia hi havia un article (p.13 Dinero) titulat "Evitar burocracia a golpe de click" explicant el creixement de ciutadans que fan servir mitjans electrònics per comunicar-se amb l'administració. Tot i amb això, es reconeix que encara són poques les gestions que es poden resoldre per via telemàtica.

I avui a El Periódico també hi ha un article referent al vot electrònic que han fet servir als Estats Units en la seva última convocatòria d'eleccions (pàg. 7)

Es internet una compra maestra???

per PARTICIPANT 12

La veritat es que avui en dia poder comprar una televisió, un ordinador, música, muntar un viatge per cap d'any o vendre objectes "frikis" que tens a casa es un luxe. Moltes d'aquestes coses las he pogut fer des de casa i a unes hores en les quals tothom dorm i totes les tendes estan tancades. Sense internet possiblement no hauria pogut anar-me al setembre a Roma per un preu factible.

Hi ha persones que per circumstancies de treball no podem anar a comprar a la hora que tothom ho fa, i això ajuda molt fins al punt d'abaratir el cost de les compres, es internet una compra maestra???

Direccions Webs i Projecte

per PARTICIPANT 13

Hola, les informo que tenim al punt un projecte una mica parat de direccions útils, me agradaria impulsar-lo pots visualitzar las direccions a :

<http://www.xarxa-omnia.org/cp4camins/indexenlaces.htm>

<http://www.xarxa-omnia.org/cp4camins/blog/>

Si tens un interès i vols participar pots comunicar-te amb mi a:

exposicions4camins@yahoo.es

LLISTA WEBS

VIATGES:

- o www.ryanair.com
- o www.terminalA.com COMPRA BILLETES

MAPAS / DIRECTORI / PRENSA:

- www.mappy.com ITINERARIS PLANOLS
- <http://www.icc.cat/portal/> PLANOLS
- www.qdq.com CARRECS FOTOS DIRECTORI TELEFONS
- www.prensaescrita.com BUSCADOR PRENSA MUNDO
- <http://www.ub.edu/premsa/quiosc/> PORTAL UB QUIOSC PRENSA MUNDO
- <http://www.rebellion.org/> una altre visió de l'informació.

COMPRAS / COMPARACIÓ:

- <http://www.bizrate.com/> Anglès
- <http://www.preciomania.com/> Castellà Comparació preus
- <http://www.pixmania.com> càmeres digitals i productes electrònics

DISENY WEB:

- <http://www.desarrolloweb.com/>

TRADUCTORS:

- <http://www.softcatala.org/traductor/> Traductor català
- <http://oesi.cervantes.es/traduccion.jsp> Traductor Institut Cervantes
- <http://world.altavista.com/> Traductor Babel ****
- <http://traductor.ya.com/default.asp> Traductor Ya.com

Experiències i resultats

per PARTICIPANT 14

- Tràmits on line: certament aquest tema esta paradíssim, si més no dels pocs tràmits que podem fer online son bastant liats. Certes coses son bàsicament impossibles des de la meva situació geogràfica (demanar hora al metge bàsicament). El tema d'hisenda es una mica mes fàcil si disposes d'un certificat digital, espero que amb l'IDcat es pugui realitzar el mateix.

- Compra: He utilitzat bastants cops la compra on-line i mai mai mai he tingut cap problema. Tan en la vessant de pagar directament com en la petició de productes que venen contra reembors.

- Bancs i caixes: Penso que el treball diari amb un compte corrent des de internet es la cosa mes fàcil que s'han pogut inventar, de vegades però falla, no massa però falla.

Aquesta es la meva experiència, no es molta però reitero que el 80% de les coses que he fet han funcionat de primera.

L'experiència personal

per PARTICIPANT 15

La meva experiència amb Internet és diversa.

Primer de tot, no he treballat mai directament amb l'Administració electrònica i no dispo de signatura digital, però si que he consultat diverses vegades les webs de les administracions per saber quina documentació necessitava per fer la paperassa, i saber on m'havia de dirigir. M'he fet un tip de fer fotocòpies, i encara no estic, i no entenc perquè sempre hem de presentar originals i fotocòpies dels mateixos documents (fotocòpia dni, fotocòpia escriptures, fotocòpia cèdul·la habitabilitat, fotocòpia certificat final d'obres,...) que ja té l'administració (Generalitat- tributs, registre de la propietat, consell comarcal-recaptació, cadastre,...)

He perdut dies i hores fent cua al cadastre perquè em diguessin que “estava en procés” i després d'uns mesos et diuen que ho tenen al consell comarcal, trucaves al consell comarcal i et deien que hi estaven treballant,...

Han tardat 1 any i quasi 9 mesos per donar un número de cadastre al resto d'una finca que s'havia segregat i fins que no hi havia fet això, no es podia fer el canvi de titular. Si hagués pogut fer aquests tràmits a través d'Internet, m'hauria estalviat hores i desplaçaments innecessaris per les gestions burocràtiques.

Un servei que utilitzo d'Internet, es comprar els bitllets de Ryanair. El primer cop que vaig utilitzar aquest servei, encara no eren a Girona i vaig anar a buscar l'avió a Perpinyà. Era l'any 2001, i això de comprar per Internet semblava estrany i perillós, i per recomanació d'una companya em vaig fer la Cybertargeta.

Posteriorment, ja no he utilitzat més la Cybertargeta per diferents motius: si veig un bitllet o un hotel que m'interessa, el compro quan ho veig, no necessito recargar la Cybertargeta. L'entitat bancària em va comentar que si hi hagués un ús fraudulent de la targeta normal (visa o mastercard) ells se'n feien responsables fins a un límit, i a més, si pagues amb una d'aquestes targetes també fa com de seguro de viatge. I després de comprar els bitllets, últimament també hi contractem els hotels (ens hem trobat amb una diferència del 50% de la web a agències de viatges).

Però tot i que hi compro els bitllets d'avió i els hotels i m'agradaria poder-hi fer gestions burocràtiques, hi ha un tema que no me n'acabo de refiar (tampoc ho necessito massa). És la relació amb els bancs i les caixes. Quan necessito quelcom, m'agrada anar a l'oficina corresponent i informar-me, i si vull saber com estan les llibretes, les actualitzo al caixer. Trobo, en aquests moments, que la banca on-line no és una eina necessària per mi.

I a part, que no m'acabo de refiar de la banca electrònica pel tema de seguretat. Quantes vegades hem sentit a dir que hi ha hagut frau? Quan no n'hi hagin, després m'interessarà més.

Altres tràmits personals que faig per Internet són les matricules de la UOC. En aquest cas es pot escollir amb targeta o amb domiciliació bancària, i sempre ho he fet amb domiciliació bancària i sense problemes. Com que és una universitat virtual, i tot ho fem a través d'Internet, em dóna la suficient confiança en tot.

Aquesta és la meva experiència.

Més opinions

per PARTICIPANT 16

Després de llegir els diferents missatges sembla que som un col·lectiu, en general, força interessats en les noves tecnologies i a més disposats a provar coses noves. Amb més o menys desconfiança però anem fent. En general qui més qui menys paga el restaurant, les compres de la setmana o la roba per mitjà de la targeta de crèdit tot i les notícies que apareixen de tant en tant d'estafes o robatoris, l'ús doncs s'ha anat extenent amb el temps i queda poca gent que no la faci servir.

Personalment opino que amb les gestions telemàtiques passarà igual. A més ara quan vas a fer-ho a la finestra l'administració utilitza mitjans telemàtics i la xarxa, o les empreses fan servir aquest mitjà, els bancs operen per mitjà de la xarxa. Tinc la sensació de que com totes les coses més o menys noves generen desconfiança però s'aniran tornant habituals.

Al respecte de problemes amb les tramitacions he tingut, clar, però mai comprometen els diners (per sort). En general, a més han tingut més relació amb la incompetència, o no ens passem, amb l'errada d'algú que no pas en la tecnològica (al final sempre hi ha una persona que ha de respondre de la nostre sol·licitud).

Hem de tenir en compte que no només l'usuari es nou en aquest sistema. Cal doncs una cultura d'ús, una formació de tots per acostumar-nos. Crec que aquests sistemes ben implementats poden reduir els temps d'espera i la saturació de l'administració. Però això passa per una demanda de la població d'una gestió efectiva de l'administració (tornem, la qüestió es com actuen les persones).

A més estic convençut que part de la nostra feina es transmetre als nostres usuaris la seguretat en l'ús de la tecnologia i la informació i la formació necessària per tal de que lliurement pugui escollir l'opció que més li convingui sense por.

La burocràcia em fa por

per PARTICIPANT 17

Vaig a especificar una mica més...

A mi no es que em faci por internet, o comprar per internet. Internet es una eina molt útil per fer tràmits i compres, be, jo ho sento així, ho trobo ràpid i còmode. Al principi no ho entenia gaire, suposo que també desconfiava...però amb el temps navego amb soltura i confio força amb el que faig i amb les dades que dono.

El que em passa es que no entenc res de tasques administratives. No es lo meu. Llavors, es clar, con que soc com un nen de 5 anys en aquest tema, i no crec que les pàgines web per fer aquestes gestions utilitzin llenguatges tant senzills com el que jo podria comprendre, doncs m'estimo mes parlar amb algú a qui li pugui manifestar la meva ignorància i que, si te paciència, m'ho expliqui amb molta calma i pas per pas. Perdoneu les faltes, en català no escric gaire correctament.

Gestió telemàtica

per PARTICIPANT 18

No tinc molta experiència en gestions telemàtiques. En el telecentre he observat que la majoria dels usuaris utilitzen internet per cercar informació sense fer gestió (informació preus d'hotels, condicions sobre cases de colònies per nens, requisits de matricules per estudis etc..). He ajudat en algun cas en concret a gestionar l'esborrany de la renda, o alguna matricula escolar, però res més.

Aquest poc entusiasme pot ser motivat en que Seròs es un municipi on hi ha molta connexió a internet a les llars i el 90% dels veïns tenen ordinadors i mil complements més a casa seva, es fan cursos d'informàtica (mestresses de casa, jubilats,etc) i suposo que això influeix en voler donar privadesa a tot això de la gestió telemàtica.

A nivell personal l'experiència es poca però positiva. En administracions aquest any he tramitat la declaració de renda sense problemes, es una gestió que la faré d'altres anys, doncs es molt pràctic i vaig estalviar diners i molt temps. També he fet compres per internet (roba, antivirus, etc) i he pagat per domiciliació bancària, contra reemborsament, i molt poc en targeta de crèdit, doncs reconec que tinc desconfiança en aquest tipus de pagament per la xarxa.

Vacances

per PARTICIPANT 19

Avui ha sortit al Diari de Girona un article en el qual "El 25% dels catalans compra ja les seves vacances a través d'Internet". Però tot i això, encara estem lluny d'altres països com el Regne Unit, on el 39% dels turistes adquireixen els seus bitlles i estades mitjançant la xarxa.

La meva experiència

per PARTICIPANT 20

La meva experiència amb les gestions telemàtiques va començar amb el portal època de la Generalitat de Catalunya. Ja no recordo quan es va posar en funcionament però ara em sembla que ha existit sempre! amb les noves tecnologies em passa que m'acostumo tant ràpid a utilitzar-les que quan miro enrere em sorprèn veure que no fa ni 10 anys que tot el que faig avui en dia em semblava ciència ficció.

La veritat és que he fet moltes coses per internet, sobre tot estudiar. Primer un curs d'anglès amb EVIU, després em vaig matricular a la llicenciatura de Documentació a través de la UOC (que encara estic fent), i llavors va començar la meva experiència com a dinamitzadora: amb la xarxa de Telecentres i amb la Fundació Esplai ja he fet de tot!: programari lliure bàsic i avançat, dreamweaver, Gymp, dinamització bàsica i avançada, Blogs... i no paro!

A part d'estudiar també faig gestions telemàtiques amb el banc (només consulta de moviments), compro algunes coses (música, roba, un ordinador...) En fi! que em sembla molt útil i molt interessant.

Administració electrònica (Per a reflexionar)

per PARTICIPANT 21

En quant al progrés de l'administració electrònica.

Com sol passar amb tots els avenços tecnològics, acostumem a ressaltar només els aspectes positius sense tenir en compte factors contextuais i a llarg termini. És el cas de l'augment de serveis on-line que posa a disposició pública l'administració, que evidentment genera grans facilitats als ciutadans per a realitzar gran part de les gestions quotidianes en poc temps i amb comoditat. Això, en ple desenvolupament del model electrònic, genera grans expectatives.

El problema sorgeix, com sempre, quan el mètode s'estableix i s'homogeneïtza. Penso que és raonable pensar que amb el temps, donades les facilitats que ofereix el canal electrònic, l'administració es torni més exigent i hi dediqui menys recursos a solventar els problemes que avui dia entorpeixen els tràmits. És a dir, que potser d'aquí a uns anys ens trobem davant de terminis més curts per a presentar sol·licituds, més requisits indispensables donat que les dades són a l'abast de tothom, síndics de greuges només electrònics (on hi arribin missatges que no tornaran mai una resposta) ...

Això, sumat al fenomen de la fractura social digital (què tot i combatir-se amb plans de formació, telecentres, etc. sembla que no para d'augmentar), ens presenta un futur molt desolador per a les minories que no dominin les gestions telemàtiques.

Per la responsabilitat que hi tenim amb aquest desenvolupament, reflexionem i siguem crítics per a poder oferir bones alternatives.

Resposta Opinió i Presentació

per PARTICIPANT 22

D'entrada jo no tinc ni targeta electrònica (ni debit, ni credit),i això em limita òbviament per "consumar" qualsevol adquisició on-line sense haver de dependre dels demés i llurs targetes;

Els diners de plàstic em desagraden i em resisteixo tot el que puc, malgrat reconegui la seva utilitat pràctica. Compres 'on-line' que hagi fet (en equip): bitllets d'avió i reserves d'allotjament amb 'paga i senyal' a Albergs juvenils, bàsicament. Tràmits 'on-line': (ús comercial) reserva d'entrades a concerts, per exemple, amb un descompte important -www.atrapalo.com-; (ús administratiu) inscripcions diverses per temes d'habitatge públic, per exemple.

No soc ni una entusiasta ni una apocalíptica, però en qualsevol cas penso que els aspectes en que ha de facilitar-nos la vida la possibilitat de fer gestions on-line, no passa per substituir persones, ni evitar responsabilitats, ni deshumanitzar els nostres entorns. Això seria una dolentíssima interpretació. En qualsevol cas també, la possibilitat de realitzar electrònicament les gestions no ha de substituir la possibilitat de poder resoldre-les presencialment.

Em semblen interessants les propostes que treballen el tema de 'democràcia electrònica', però no crec que sigui el més urgent per realment afavorir i accelerar aquesta democratització i apoderament de la gent: sí en canvi invertir en formació formal/informal (més del que s'està fent). El risc de que no existeixi un equilibri ni una mateixa velocitat entre aquestes propostes i els seus mitjans reals d'aplicació, és que es quedin en experiències elitistes.

La meva opinió i experiència

per PARTICIPANT 23

Ai, ai! piratilles, piratilles. Que hem de fer? crec que la manca de mesures de seguretat en la xarxa és un problema que cada vegada creix més. Cada vegada els internautes són més i el nombre d'atacants també, cada vegada estan més especialitzats i organitzats, "SE LAS INVENTAN TODAS".

Jo la veritat no me'n fio gaire, la veritat és que he pagat amb targeta i no he tingut cap problema però també tinc de dir que vaig obrir un compte bancari i em vaig fer la targeta expressament per pagar per internet i sempre amb els diners justos.

Referent als serveis que ofereix l'administració electrònica, la meva experiència no és positiva, us explico: una vegada vaig sol·licitar un certificat d'empadronament a l'Ajuntament, cosa senzilla a simple vista, si ho fas presencialment tarden dos dies si ho fas per internet més, total que quan vaig anar a recollir-lo la noia que els fa no sabia res, es veu que arriba la sol·licitud però si a qui li arriba la passa a no se qui, l'altre a l'altre i així.... be que al final el vaig tenir de demanar allà mateix. Sort que no corria pressa però si ho hagués necessitat per aquell mateix dia? No sé potser els hi faltava organització.

Seguretat de les gestions amb targeta per internet

per PARTICIPANT 24

Realment no entenc la por a utilitzar les targetes per Internet. Hi ha una petita inseguretat, però és més segur que utilitzar-la en una botiga gràcies als certificats digitals.

Hi ha molts casos d'ús il·legal de targetes. Quan aneu a pagar en un restaurant i el cambrer s'emporta la targeta, qui us garanteix que no ha fet una còpia abans de tornar-vos-la? És molt fàcil. Hi ha hagut molts casos de delinqüents que s'han posat d'acord amb els operaris de les autopistes per copiar les targetes. O quan aneu a un caixer, han posat un dispositiu per a que la targeta quedi enganxada i amb una càmera han filmat el número secret que hi heu posat.

En conclusió, el problema no està en que usar la targeta per internet sigui més o menys insegur, el problema és que la pròpia targeta ja és insegura per si mateixa cada vegada que l'utilitzem. Per aquest motiu els bancs donen avantatges, sinó ningú voldria utilitzar les targetes que tantes comissions fan guanyar als bancs: et retornen els diners si compren amb la teva targeta (per internet o en qualsevol lloc), t'avisen al mòbil quan es carrega una despesa a la teva targeta, et demanen un número secret amb una trucada al teu mòbil, etc. Moltes mesures per fer la targeta segura.

El comerç electrònic té alguns problemes que estan a mig resoldre. La possibilitat de còpia de la targeta durant la connexió segura SSL amb la botiga és nul·la. Un dels importants és que és molt fàcil enganyar a la botiga amb una compra falsa i per això els comerciants desconfien. Si el comprador no s'identifica amb un certificat digital que garanteixi el no repudi de l'operació, pot dir que ell no ha fet la compra i que no vol pagar. També hem de saber a quina botiga li estem enviant les dades de la targeta. Pot haver botigues que no venen res, sinó que només volen recollir les dades de la targeta. Si alguna vegada us enganyen, no dubteu en anar al banc. Ells tenen unes assegurances per a cobrir aquest risc i us haurien de retornar tots els diners (i si es culpa seva, demaneu el total sense franquícia).

El coneixement i ús dels certificats digitals entre la població, crec que crearà confiança en les gestions telemàtiques i en el comerç electrònic.

Seguretat dels certificats digitals

per PARTICIPANT 25

He llegit l'article que comentes i crec que no és un problema de seguretat del sistema PKI, és un problema de no saber utilitzar el certificat adequadament.

Quan una persona demana un certificat digital ho ha de fer des del seu propi ordinador. El certificat només podrà ser descarregat de l'ordinador que ha fet la petició del certificat. Per a obtenir el certificat, s'ha d'anar a l'entitat de certificació amb el DNI i després de signar uns papers, pots tornar a casa i descarregar en el teu ordinador el certificat. El certificat és un fitxer que es guarda en l'ordinador.

El certificat es compon de dos parts: la clau pública i la clau privada. És possible passar les claus a un disquet (la pública o les dos) i assignar una contrasenya per a protegir-la. Si ara formateges l'ordinador i tornes a instal·lar el sistema operatiu, amb aquest disquet i la contrasenya que has definit, podràs tornar a instal·lar el certificat en un l'ordinador.

Ara bé, què passa quan en un mateix ordinador instal·len el nostre certificat i el certificat de la nostra esposa?. Primer de tot hem de distingir amb quin usuari entrem a l'ordinador. Si entrem amb un únic usuari i hem descarregat els dos certificats sota aquest compte d'usuari, els dos tindrem accés a les claus privades. Així jo puc utilitzar el certificat de la meua esposa i a l'inrevés. Es podria assignar una contrasenya al magatzem de certificats i així només les persones que la coneixen podrien accedir als certificats.

Hi ha algunes altres maneres de treballar amb certificats digitals. Per exemple, es pot distribuir en targetes xip o en memòries flash i configurar per a que no es pugui extraure la clau privada del dispositiu. D'aquesta manera el pots utilitzar des d'un altre ordinador diferent i cada vegada que l'utilitzem ens demanarà la contrasenya per accedir a la clau privada. Aquesta és la nova forma de treballar que CATCERT està posant en marxa. Pensen regalar una memòria flash a tot aquell que registri un certificat digital. Aprofiteu-vos!!!

La forma tradicional d'utilitzar certificats en un ordinador personal depèn de la confiança que tinguis en les persones que poden utilitzar el teu ordinador i de si poses contrasenya o no per a accedir al magatzem de certificats. No és un problema del protocol PKI, que és segur en sí mateix, sinó de l'ús que en fem d'aquest sistema. També és molt important tenir un antivirus actualitzat, el sistema operatiu amb totes les actualitzacions de seguretat al dia i un bon tallafocs. Si no teniu tot això, i voleu treballar amb un ordinador antic i sense actualitzar, oblideu-vos dels certificats digitals, però també de navegar per internet, perquè en qualsevol moment es pot colar un intrús en el vostre ordinador i fet tot el que vulgui.

Què és una signatura electrònica?

per Tutors

La signatura electrònica és la digitalització de la signatura analògica o manuscrita. Els elements que es valoren en una rubrica són molts i molt diversos, les corbes de les línies, la pressió de l'aparell d'escriptura, la marca al paper, cop a quina direcció signem, ... Són tants criteris que ens permet saber exactament qui ha donat el seu consentiment en aquest document amb certesa.

En el camp digital això no és així. La única cosa que en podem destriar de la firma en digital es una exportació en imatge de la nostra rúbrica passada per un secaner. Com podeu veure, aquesta signatura no és del tot fiable.

Qualsevol amb un escàner i la còpia de la firma de qualsevol de vosaltres pot falsificar documents electrònics.

Per aquest motiu es busquen nous estris.

Antigament, els fabricants de paper marcaven els seus productes amb una filigrana o marca d'aigua que els feia coneguts a tots els seus clients. D'aquesta manera, escrivissis el que fos a sobre, tothom podia saber de quina fàbrica provenir el paper.

Si ens ho imaginem actualment, ha de ser alguna cosa així com que els papers, en comptes de portar una filigrana, portin un xip al seu interior per saber que l'hem expedit nosaltres. Un xip que la informació que aporta és que realment estic d'acord amb aquell document, jo el signo, jo el confirmo.

Això, en format digital i tenint en compte que els xips no es poden enviar per correu electrònic, ha arribat a ser una espècie de combinació de caràcters que van adjuntats al document i que confirmen el que anteriorment hem dit. Xifrat que no podem destriar del document, que hi va apegat, com la filigrana, i que ens ajuda a saber d'on prové.

La utilització de la signatura electrònica esdevindria això.

Així com comparem els antics fabricants de paper amb les noves tecnologies, veieu més exemples en els que s'adapti un procés clàssic i es transformi per poder entrar en la gestió telemàtica?

Què és una signatura electrònica?

per PARTICIPANT 26

Tan trivial que potser mai hi hem caigut.

Abans, les empreses de transport de documentació, el que feien era empaquetar bé la documentació de manera que varis documents es recollien en un sol paquet, i amb una bona organització dins de la furgoneta, te'n cabien més caixes i paquets.

Actualment, per enviar un e-mail amb documentació adjunta, agafem un programa que es diu WINRAR, WINZIP, o qualsevol dels que existeixen, i fem el mateix; empaquetem tots els arxius en un de sol (la capsula) i així també ocupen menys espai. Finalment l'enviem.

Què és una signatura electrònica?

per PARTICIPANT 27

A mi m'ha fet pensar en el tema del correu electrònic...

Quan he donat classes d'iniciació a la Informàtica i els he hagut d'explicar què és el correu electrònic, la veritat és que m'he basat en el correu ordinari:

* En el correu ordinari: estàs a casa teva, escrius una carta, escrius l'adreça del destinatari i el remitent al sobre i vas a la bústia on l'envies.

* En el correu electrònic: entres a la plataforma de correu (Outlook, Hotmail,...) que seria com casa teva, escrius el missatge, poses l'adreça a qui va dirigit, l'avantatge és que el remitent no cal escriure'l específicament, i envies el missatge.