

La Biblioteca pública, agente esencial para reducir la brecha digital

The Public Library, an essential agent to reduce the digital divide

Sofia Möller, Marta Fontseca; Marta Mans

Resumen

La pandemia ha ocasionado una aceleración de la digitalización de la ciudadanía. Bibliotecas de Granollers (BdG), con una sólida trayectoria de trabajo para reducir la brecha digital, ha apostado por un servicio adecuado a las necesidades actuales.

Aula digital Oberta (ADO) es un servicio ofrecido por las bibliotecas de Granollers en cooperación con diferentes servicios del Ayuntamiento de la misma ciudad (Oficina de Atención al Ciudadano, Servicios Sociales y Nueva ciudadanía, entre otros) y que proporciona, de forma gratuita y personalizada, ayuda para la realización de trámites digitales, en un entorno de autoaprendizaje permanente en competencias digitales.

Los objetivos principales del servicio son reducir la brecha digital y fomentar la autonomía digital de las personas. Para ello realizamos un acompañamiento que permite, por un lado, resolver la necesidad específica del usuario por la cual accedió al servicio. Y por otro, ayudarle a adquirir ciertas competencias digitales que le permitan comprender y acceder a la información en el entorno digital. Todo ello en un espacio seguro, fiable y confidencial.

El trabajo colaborativo con distintos agentes de la ciudad es clave para llegar a colectivos específicos. De esta manera se contribuye a la creación de una sociedad más competente e igualitaria, donde el rol bibliotecario tiene un papel fundamental en el acompañamiento hacia la digitalización de la ciudadanía.

Palabras clave: biblioteca pública; brecha digital; alfabetización digital; comunidad; servicios bibliotecarios

Abstract

The pandemic has accelerated the digitization of citizenship. Granollers Libraries (BdG-Biblioteques de Granollers), with a strong track record in reducing the digital divide, have implemented a service that caters to current needs. Aula Digital Oberta (ADO) is a service offered by the libraries of Granollers in collaboration with various services of the City Council, such as the Citizen Service Office, Social Services, and New Citizenship, among others. It provides free and personalized assistance for conducting digital procedures in a self-learning environment for digital skills. The main objectives of the service are to narrow the digital divide and promote digital autonomy among individuals. To achieve this, we provide guidance to address specific user needs and help them acquire digital skills that enable them to access and understand information in the digital realm. All of this takes place in a secure, reliable, and confidential setting. Collaborative work with different city agencies is essential to reach specific groups. By doing so, we contribute to the creation of a more competent and egalitarian society, where librarians play a crucial role in monitoring the digitization of citizenship.

Keywords: public library; digital divide; digital literacy; community; library services

1. Introducción

La biblioteca pública tiene la misión de construir sociedades más equitativas, facilitando el acceso a la información y el conocimiento a cualquier persona, independientemente de su edad, raza, género, religión, nacionalidad, idioma, condición social o cualquier otra característica.

Tal y como se recoge en el Manifiesto de la UNESCO sobre la Biblioteca Pública, uno de sus objetivos fundamentales es facilitar el desarrollo de la alfabetización mediática e informacional y de las habilidades digitales para todas las personas, con el fin de contribuir a una sociedad informada e igualitaria fomentando la toma independiente de decisiones y el desarrollo cultural de la ciudadanía. Por otro lado, el ritmo actual de la sociedad del conocimiento reclama que la sociedad tenga las competencias necesarias para sobrevivir en un entorno cada vez más digital.

Las bibliotecas, por su componente social y democrático se convierten en agentes facilitadores para la alfabetización digital e informacional, además de contribuir a los Objetivos de Desarrollo Sostenible: Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos (O4)

y Reducir las desigualdades (O10), Desarrollar instituciones eficaces, responsables e inclusivas (O10).

La detección de este tipo de desigualdades en la sociedad, convierte a la biblioteca en un agente esencial para reducirlas.

2. Brecha digital

La brecha digital ocasiona desigualdades de tres tipos: brecha de acceso, que se refiere a las desigualdades en el acceso a recursos digitales debido a diferencias socioeconómicas y falta de infraestructura; brecha de uso, que implica la falta de competencias digitales para utilizar la tecnología y, brecha de calidad de uso, relacionada con la incapacidad de aprovechar al máximo los recursos digitales.

A causa de la pandemia, la administración minimizó la atención presencial y aceleró la digitalización de muchos de sus procedimientos: trámites, comunicación, teletrabajo, etc. Esto nos llevó a un cambio de escenario que exigía una actuación rápida. Los ciudadanos en riesgo de exclusión social, principalmente, se encontraban en una situación de imposibilidad de acceso a las ayudas públicas o trámites sencillos a causa de la falta de dispositivos, conectividad o las habilidades digitales básicas necesarias. Otros, no disponían de sistemas de identificación digital y certificados o no tenían conocimientos sobre su uso, viéndose imposibilitados para acceder a sus datos personales y expedientes en línea y sin poder realizar los trámites. Este fue el punto de partida para hacer evolucionar nuestro servicio.

3. La evolución del servicio

Las Bibliotecas de Granollers (BdG) llevan en su ADN trabajar para reducir la brecha digital. Desde hace casi dos décadas disponemos de una línea de programación regular de cursos y talleres digitales, y también ofrecemos un espacio semanal de apoyo tecnológico para la resolución de dudas en temas digitales dirigido especialmente al alumnado.

El departamento de Sociedad del Conocimiento del Ayuntamiento, con quien llevamos años colaborando, tuvo claro el rol y la trayectoria de BdG en este ámbito y ahí llegó nuestra oportunidad. Se destacó la capilaridad social de las bibliotecas y la experiencia formativa demostrada por sus profesionales, hecho que situó a las bibliotecas como un agente esencial para la reducción de la brecha digital.

La experiencia nos llevó a incorporar dos elementos clave: por un lado, potenciar nuestro rol especializado, y por otro, trabajar de forma cooperativa con diferentes servicios municipales para llegar a toda la comunidad.

3.1. Aula Digital Oberta (ADO)

Así creamos Aula digital Oberta (ADO), un servicio ofrecido por BdG en cooperación con diferentes servicios del Ayuntamiento de la misma ciudad que proporciona de forma gratuita y personalizada ayuda para la tramitación digital en un entorno de autoaprendizaje permanente en competencias digitales. ADO permite que cualquier persona pueda reservar una hora para la realización de un trámite o resolver una duda básica digital. El objetivo es que el usuario aprenda de forma práctica a la vez que entiende el entorno digital, el acceso a la información, la privacidad de sus datos personales, etc., en un entorno seguro, fiable y confidencial.

Objetivos de ADO

- Contribuir a la reducción de la brecha digital
- Fomentar la autonomía digital de las personas
- Mejorar la integración y empoderamiento de la ciudadanía

¿Qué ofrecemos en ADO?

- Apoyo en los principales trámites electrónicos: obtención de la vida laboral, Ingreso Mínimo Vital, ayudas y campañas específicas como los bonos sociales o subvenciones. La atención es completa: se guía a los usuarios por todos los elementos que requieren los trámites electrónicos (correo electrónico, recuperación de datos, privacidad, instalación de aplicaciones, etc.).
- Formación básica en sistemas de identificación digital, descarga y uso de certificados digitales. Y formación en la protección y gestión de los datos personales.
- Ayuda en la actualización de los datos en las páginas de la administración.
- Acompañamiento en el uso de los dispositivos móviles, ordenadores y ofimática básica.
- Prescripción de formación y recursos específicos para poder dar continuidad al aprendizaje del usuario.

¿Cómo nos organizamos con los colaboradores?

La organización del servicio parte en un porcentaje alto de la derivación que nos hacen nuestros colaboradores: Oficina de Atención al Ciudadano, Servicios Sociales, Nueva ciudadanía, el Servicio de Ocupación Local y Oficina Local de Vivienda, principalmente.

Una vez los colaboradores detectan la necesidad del usuario se deriva esta persona a través de un sistema de citas que permite individualizar cada atención y completar con éxito la necesidad digital del usuario.

¿Qué competencias requiere nuestro rol?

El perfil del bibliotecario para un servicio como ADO incorpora nuevas competencias tanto tecnológicas como sociales.

En primer lugar, la característica del perfil es la proactividad y capacidad de adaptación. Son competencias clave para detectar nuevas necesidades, colaboraciones y recursos (tecnológicos y contextuales), así como tener una visión de comunidad y capacidad para generar soluciones alternativas.

Respecto al ámbito tecnológico, es importante conocer los sistemas básicos de identificación digital tanto local como estatal, y familiarizarse con los trámites más solicitados, para así poder acompañar a los usuarios y ayudarles a comprender en la medida de lo posible el entorno digital en el que se están moviendo y cómo cuidar la privacidad de sus datos.

En el ámbito de las competencias sociales, es necesaria la capacidad de comunicación y adaptación a personas de distintas edades, nacionalidades, trasfondos culturales, nivel de conocimiento tecnológico o alfabetización. Debido a que el usuario desconoce el entorno digital y puede existir cierta presión en su situación personal (ayuda económica, solicitud, pago), otra de las competencias clave es la empatía y poder resolutivo del profesional. Es importante guiar a los usuarios ofreciéndoles un entorno seguro, fiable y paciente para rebajar la presión.

3.2. Recursos del servicio ADO

Actualmente el servicio ofrece 18 horas semanales de atención. Para ello disponemos de los siguientes recursos:

Recursos humanos

- 3 personas equipo BdG
- 2 personas contratadas externas

Recursos económicos

- Presupuesto específico ADO: 20.000-30.000 €. A partir de 2023 el presupuesto y su gestión se transfieren íntegramente a BdG.

Recursos técnicos

- ADO requiere disponer de equipos informáticos con software permanentemente actualizado y una resolución ágil de las incidencias informáticas. Además, la

biblioteca dispone de espacios privados para la atención de las citas y la obtención de certificados digitales, dotados de servicio de impresión y escaneo de documentación. Todos los equipos de acceso público a internet de la biblioteca disponen de lector de DNIe, esto hace que la biblioteca se convierta en un punto básico de acceso a la administración electrónica en la ciudad.

3.3. Organización de ADO

El servicio evolucionó gradualmente pasando por distintas fases hasta llegar a la estructura actual que permite la atención integral al ciudadano. ADO se compone de los siguientes factores clave que favorecen su organización:

Rol de los equipos

El equipo ADO y sus colaboradores incorporan la detección permanente de las carencias digitales de la ciudadanía y sus necesidades específicas en el sistema de trabajo para localizar nuevos usuarios. Gracias a esta coordinación, ADO se ha consolidado como un servicio esencial en las campañas de tramitación municipal (becas, ayudas al alquiler, preinscripciones) así como en otras convocatorias de ayudas públicas de nivel estatal. ADO ha permitido crear una red de servicios municipales con vocación de reducir la brecha digital, donde el equipo ADO está en contacto directo con sus colaboradores, consultándoles información especializada sobre novedades y reuniéndose regularmente.

Sistema de citas

Se ha diseñado una plataforma centralizada y específica de reservas donde el equipo bibliotecario y los colaboradores pueden formalizar una reserva de cita previa con el servicio ADO. A través de este sistema se facilita la coordinación entre los colaboradores, se recoge información previa de cada usuario y se envía un recordatorio de la cita programada. Los beneficios son considerables para todos los actores que intervienen:

- Beneficios para BdG: el backstage permite una capacidad organizativa, la recogida de datos del usuario, la atención realizada y su resolución.
- Beneficios para los colaboradores: los diferentes agentes colaboradores utilizan el sistema de citas para asegurarse que el usuario va a recibir el apoyo necesario y pueden obtener feedback de la atención realizada.
- Beneficios para la ciudadanía: ahorro de gestiones, mayor privacidad y disponibilidad de información previa sobre el trámite.

Entidad de registro IdCAT

Buscando la efectividad en las atenciones, la Oficina de Atención a la Ciudadanía ha visto como una oportunidad que la biblioteca esté habilitada para la expedición de identidades digitales IdCAT¹. Esto permite que durante una cita se pueda resolver al momento la falta de un certificado digital, avanzar en la tramitación y completarla con éxito.

Formación complementaria

La biblioteca ha iniciado un programa de formación regular donde cualquier ciudadano puede aprender sobre los sistemas de identificación digital existentes, darse de alta y ver ejemplos prácticos de su uso, tanto a nivel de sede electrónica municipal, autonómica o estatal.

Conocimiento generado

El equipo ADO comparte a diario las novedades en la tramitación, las incidencias tecnológicas detectadas, etc. Esto ha permitido desarrollar dos herramientas de uso interno que están permanentemente actualizadas:

- Catálogo de fichas de los principales trámites solicitados donde se recogen todos los requisitos.
- Blog de enlaces a cada trámite o necesidad ciudadana, que permite centralizar todo el conocimiento acumulado sobre este ámbito.

4. Resultados

Actualmente ADO tiene unos resultados excelentes, con un 98 % de resoluciones positivas (período junio 2022 - abril 2023), y con una demanda sobre cita superior a la oferta, lo que abre perspectivas de crecimiento a corto plazo, como lo pone de relieve la clara apuesta política por consolidar y ampliar el servicio. Durante este período se han realizado un total de 1.012 atenciones reales, con lo que se ha alcanzado un uso de casi un 80 % del servicio respecto a su oferta.

En cuanto a la tipología de consulta, un 80 % corresponde a peticiones relacionadas con tramitaciones electrónicas frente a un 20 % de consultas tecnológicas básicas.

Los trámites más solicitados actualmente (período: junio 2022 - abril 2023) son el Ingreso Mínimo Vital (33 %), el alta e instalación del certificado digital IdCAT (11 %), la ayuda de 200 € para personas físicas de bajo nivel de ingresos y patrimonio (9 %), y la

¹ Ver: Consorci Administració Oberta de Catalunya <https://www.aoc.cat/es/serveis-aoc/idcat/>

petición del Informe de Vida Laboral (9 %). Existe un alto porcentaje (19 %) categorizados como Otros trámites, que van desde la obtención de varios certificados, tramitaciones de ayudas económicas, gestiones en relación a la obtención de la nacionalidad a solicitudes de citas con la Administración (Seguridad Social, SEPE...). Datos que reflejan una gran tipología de necesidades que evidencian la necesidad de profesionales proactivos y flexibles en constante evolución.

Respecto a la función de registro IdCAT como entidad colaboradora, se han realizado un total de 97 gestiones (período: mayo 2022 - abril 2023) que han permitido iniciar los trámites o bien formar a los alumnos de los talleres IdCAT.

En colaboración con el Ayuntamiento, en las citas ADO contribuimos de forma permanente a la promoción y buen uso de este tipo de identificaciones digitales.

A nivel interno, este servicio nos ha permitido:

- Adquirir conocimientos específicos sobre los trámites existentes y fortalecer nuestro rol profesional.
- Consolidar el procedimiento único de derivación de consultas entre los distintos servicios municipales involucrados.
- Tener un papel aún más activo en el ámbito de la atención ciudadana municipal, destacando la calidad del servicio.
- Disponer de una vía de entrada de nuevos usuarios.

5. Retos de futuro

Tenemos muchos retos para continuar mejorando e incrementar el servicio:

- Crecimiento. Queremos seguir trabajando para ampliar nuestra red de colaboradores y llegar a nuevos colectivos.
- Evaluación. Estamos empezando a establecer mecanismos de evaluación, dirigidos a los colaboradores y a los usuarios, para conocer su nivel de satisfacción y detectar posibles áreas de mejora.
- Anticipación. Ser capaces de anticiparnos más en las cuestiones digitales que afectan a la ciudadanía (trámites, campañas específicas, aplicaciones, navegación), a través de una mejor comunicación y trabajo en red.
- Impacto. Poder analizar el conocimiento digital que los usuarios adquieren es una asignatura pendiente en la cual debemos trabajar.

6. Conclusiones

Un año después de poner el proyecto ADO en marcha, tenemos claro que nuestro enfoque en la reducción de la brecha digital y la trayectoria de las diversas acciones realizadas nos ha permitido adaptar el servicio de manera acorde a las necesidades del momento.

Hemos desarrollado una estructura sólida pero flexible, que permitirá ir acogiendo nuevas necesidades en un futuro, gracias a la promoción del perfil profesional especializado.

En cuanto a la forma de trabajo colaborativa, más allá de la parte operativa y comunicativa, lo importante es poder tener esta mirada global de ciudad para potenciar las capacidades de la ciudadanía y así llegar a conectar estrechamente.

7. Referencias

Arévalo, J. A. (2022, 9 agosto). Las bibliotecas públicas son esenciales para cerrar la brecha digital. Universo Abierto.

<https://universoabierto.org/2022/05/17/las-bibliotecas-publicas-son-esenciales-para-cerrar-la-brecha-digital/>

Krass, U. (2022, 27 julio). The IFLA-UNESCO Public Library Manifesto 2022.

<https://repository.ifla.org/handle/123456789/2006>

Pérez, A. (2004). El rol de las bibliotecas ante la brecha digital. Revista de Opinión para el Desarrollo de las Bibliotecas Públicas, 3, 1. <http://eprints.rclis.org/6439/>

Williams, A., & Muller, C. (2021, 26 marzo). Las bibliotecas están reduciendo la brecha digital - Internet Society. Internet Society.

<https://www.internetsociety.org/es/blog/2021/03/las-bibliotecas-estan-reduciendo-la-brecha-digital/>