



Una manera de hacer Europa



BUENAS PRÁCTICAS Actuaciones Cofinanciadas

Í 8] [] H U] n U V J O E B ' X Y ' g Y f j] V J c g ' d • V ' J W t g Í
6 U F W W ' c b U ' 5 W j j U ! ' ' 5 m i b H U a] Y b t c ' X Y ' 6 U F W W ' c b U

Programa Operativo de Cataluña

Año 2021

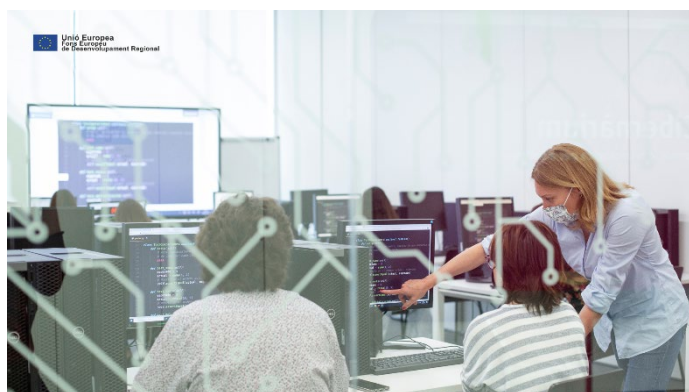
Fondo Europeo de Desarrollo Regional

Se presenta como buena práctica el proyecto “Digitalización de servicios públicos”

La operación de “**Digitalización de servicios públicos**” procura el desarrollo de la digitalización de los servicios ofrecidos a la ciudadanía y a las empresas para generar un impacto en el ámbito del aprendizaje y el emprendimiento de manera telemática.

Barcelona Activa, la agencia de desarrollo económico local del Ayuntamiento de Barcelona que ejecuta este proyecto, ha llevado a cabo un análisis, conceptualización y diseño de un modelo de formación online innovador y flexible, así como la producción de contenidos multimedia dirigidos a la capacitación de profesionales, empresas y pymes de la ciudad, incrementando el porcentaje de la oferta en línea.

Gracias a la adaptación de las plataformas de e-learning y de la infraestructura tecnológica necesaria, este **modelo de formación telemático** se ha ideado para garantizar una buena accesibilidad y movilidad a las personas usuarias, permitir desarrollar nuevas habilidades, capacidades y competencias digitales necesarias para la economía actual y ampliar conocimientos según sus necesidades, ya sea a través de cursos sobre herramientas TIC (Tecnologías de la información y la comunicación) y otros recursos destinados a empresas y personas emprendedoras.



De entre este contenido cabe destacar dos herramientas: una que da apoyo a las personas usuarias para el autodiagnóstico de su nivel de conocimientos de competencias digitales y que recomienda la formación más adecuada y otra llamada e-Recamana, enfocada en la creación de modelos de formación, que da apoyo a la toma de decisiones sobre la definición de los proyectos en línea y que marca las líneas de trabajo transversal para la producción de formación telemática.

La operación de “Digitalización de servicios públicos” ha supuesto un coste total de 1.573.550 euros y subvencionable de 1.439.741 euros, y una ayuda FEDER de 705.027 euros.

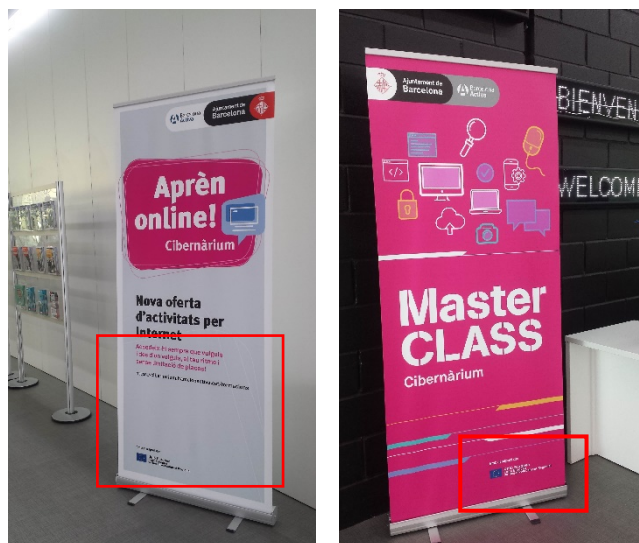
Con respecto al impacto que ha supuesto esta operación teniendo en cuenta el número de personas usuarias al que ha cubierto este servicio público electrónico, entre los años 2017 y 2021, han usado este servicio 23.364 personas (entendido como el total de individuos que han utilizado el servicio, independientemente del número de veces que lo hayan hecho).

Esta operación se presenta como buena práctica porque cumple los siguientes criterios:

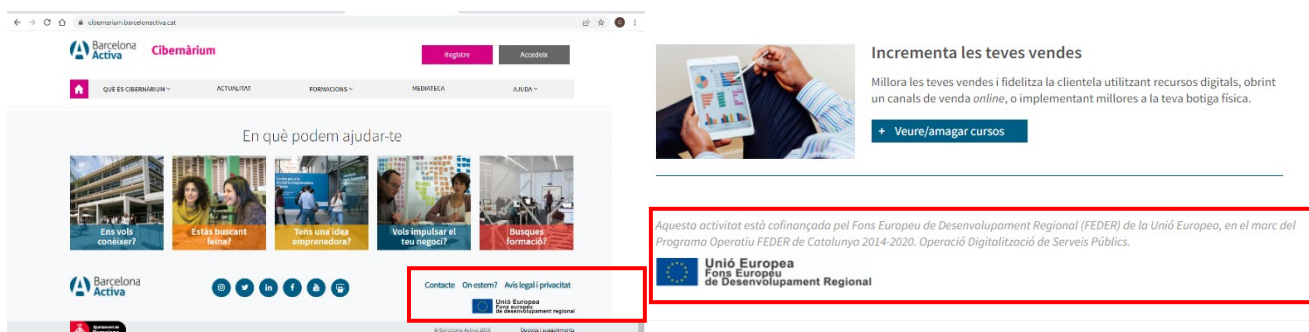
1. El papel del FEDER en la actuación ha sido convenientemente difundido entre los beneficiarios/as, beneficiarios/as potenciales y el público en general.

Esta operación ha sido convenientemente difundida, tal y como se muestra a continuación:

Carteles (*roll-ups*) exhibidos en la entrada de Cibernàrium (el servicio de formación y divulgación tecnológica de Barcelona Activa).

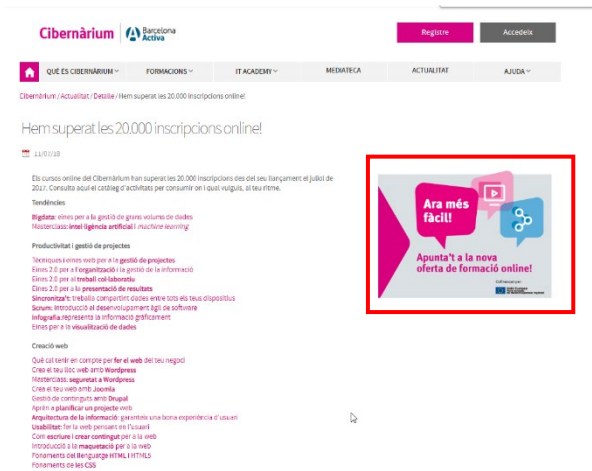


Presencia en la página web de Cibernàrium y de Barcelona Activa (con creación de una *landing page* – o *página de aterrizaje*, como instrumento de márketing digital, específica para el comercio y la restauración a raíz de la crisis de la COVID-19).

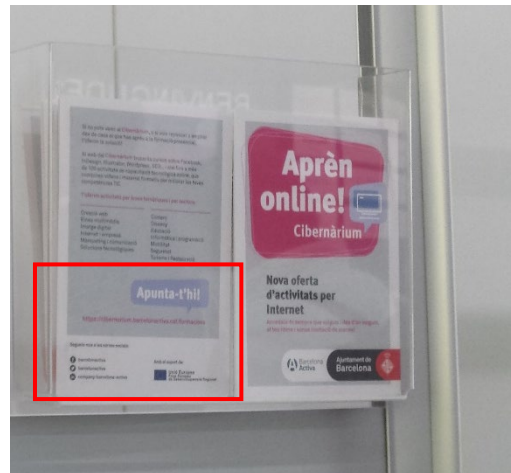
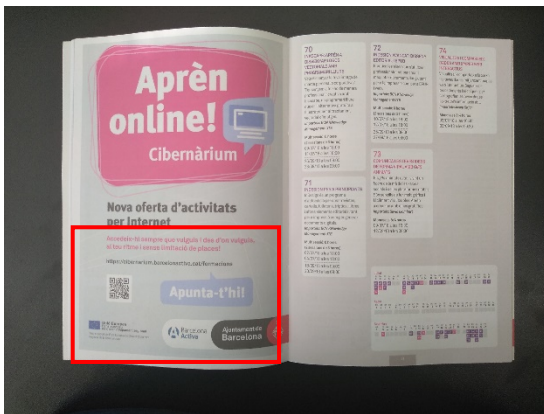


<https://cibernarium.barcelonactiva.cat/> y <https://empreses.barcelonactiva.cat/web/es/formacio-i-programes-per-al-comerc>

Creación de banners (imágenes publicitarias digitales) para incluir en la página web de Cibernàrium y también en páginas web de terceros (CTECNO, Bibliotecas de Barcelona, Colegio de Periodistas de Cataluña, Mobile World Congress, Pimec, Smart City Week, Talent Week y otras).



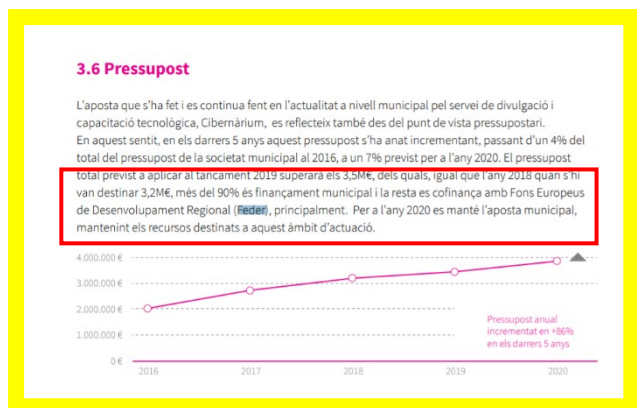
Publicación impresa en el programa trimestral de actividades de Cibernàrium (con una tirada de 13.000 ejemplares) y diseño y producción de una postal “Aprende online” con un código QR para difundir el catálogo en línea (con una tirada de 10.000 ejemplares). Ambas publicaciones han sido distribuidas en bibliotecas, centros cívicos, equipamientos municipales, asociaciones y otros lugares públicos de Barcelona y alrededores y destacan la cofinanciación recibida.



Actos y presentaciones

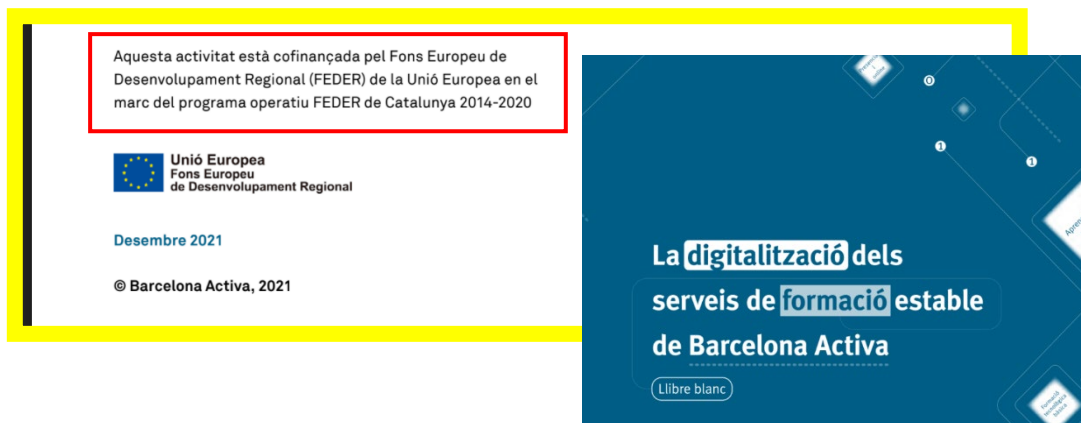
Comunicación sectorial en reuniones específicas con representantes sectoriales de ámbitos como el pequeño comercio y la restauración, o el deporte, con el objetivo de hacer difusión al prescriptor y generar una estrategia multiplicadora.

Celebración, en el año 2019, de los 20 años de Cibernàrium, cuando se hizo difusión del catálogo de formación en línea.



Comunicación para transferencia de conocimientos

Desarrollo del libro blanco *La digitalización de los servicios de formación estable de Barcelona Activa*, que recoge la experiencia de digitalización de la formación (del proceso desplegado entre los años 2011 y 2021) y que servirá para poder transferir los conocimientos adquiridos a cualquier otra institución (entidades o municipios que quieran desarrollar proyectos similares).



2. La actuación incorpora elementos innovadores

La innovación fundamental de este proyecto radica en el hecho de que impulsa una redefinición estratégica tanto del modelo de prestación de servicio público de formación de Barcelona Activa como de los procesos internos necesarios para llevarla a cabo, mediante nuevos contenidos digitales. Se pasa de un modelo de servicio puramente presencial a un modelo mixto presencial/en línea, síncrono/asíncrono, que puede servir de modelo para otras instituciones públicas que se planteen proyectos de digitalización similares.

Como elementos innovadores, cabe destacar la tecnología, que incorpora una plataforma LMS (*learning management system – sistema para gestionar el aprendizaje*) para la prestación de las actividades en línea asíncronas y una plataforma de videoconferencia y trabajo en colaboración para la prestación de formaciones en línea síncronas, así como los nuevos formatos de prestación de las actividades, como son los tipos MOOC (*massive online open courses – cursos abiertos masivos online*), los *instant courses* (cursos cortos sobre temas específicos) y las *masterclasses* (clase magistral) en línea, incorporando de forma integrada vídeo, infografía, textos, materiales interactivos y gamificación (hacer vivir como una experiencia de juego una actividad que no lo es).

3. Adecuación de los resultados obtenidos de la operación a los objetivos establecidos

Los objetivos establecidos para esta operación eran la definición y la puesta en marcha de nuevas metodologías y soluciones tecnológicas para la difusión de contenidos informativos y formativos; ello, con el objetivo de facilitar la definición y el desarrollo de **proyectos de digitalización** de los servicios de formación en función de sus necesidades y de su público objetivo, así como el despliegue del modelo desarrollado y la producción de contenidos digitales.

Los fondos europeos han permitido generar, transformar y mejorar el acceso a contenidos formativos que ahora llegan a un número muy superior de personas usuarias finales a través de un nuevo modelo de aprendizaje evolucionado y adaptado a las necesidades de los nuevos consumos de formación en línea, disponible 24 horas al día, los 7 días de la semana, y que facilita la integración de las TIC como herramienta para la interacción con la Administración local.

4. Contribución a la resolución de un problema o debilidad detectada en el ámbito territorial de ejecución

Actualmente, el conocimiento ocupa una posición central y necesita ser regenerado continuamente mediante el aprendizaje (*life long learning – aprendizaje permanente*). Las actividades de formación en línea son una solución para la necesidad del desarrollo, la activación y el uso efectivo de competencias digitales, y abren un mundo de oportunidades de aprendizaje y de desarrollo profesional continuo. Aumentar la competitividad empresarial pasa por el reconocimiento de la importancia de las TIC en diferentes ámbitos, facilitando un aprendizaje accesible y continuado, que permita reducir las barreras de la disponibilidad horaria y el acceso presencial.

La pandemia y el confinamiento fueron una palanca de cambio inesperada para la difusión en línea, ya que dispararon el interés de las personas usuarias por formarse telemáticamente. En el año 2020, el consumo de cursos en línea creció un 191% con respecto al año anterior y, en consecuencia, también aumentó el número de cursos por persona, de 2,6 a 3,16. Con la suspensión de los servicios presenciales por motivos sanitarios, Barcelona Activa puso en marcha un teléfono disponible las 24 horas, los 7 días de la semana, para asesorar a las personas sobre cómo acceder y utilizar los servicios de forma telemática, incluyendo la oferta formativa en línea y las indicaciones de cómo inscribirse.

5. Alto grado de cobertura sobre la población a la que va dirigida

Entre los años 2017 y 2021, la población que ha hecho uso del contenido desarrollado en el marco de esta operación es de un total de **23.364 personas**. No obstante, el impacto y grado de cobertura sobre la población viene determinado no solo por el número de personas únicas, sino por su participación, ya que el objetivo que se persigue es que las personas hagan un uso continuado de los cursos para mejorar sus competencias profesionales. En este sentido, la media de cursos realizados por persona es de tres, y se ha producido un total de **60.523 finalizaciones** (consumo total del contenido, con certificado de asistencia). El impacto sobre la población también viene determinado por el número de inscripciones, aunque no se finalicen los cursos porque las personas usuarias obtienen lo que necesitan sin necesidad de acabarlos. Ha habido un total de **175.760 inscripciones** entre el 2017 y el 2020. Un 62 % de las personas usuarias son mujeres, mayoritariamente de entre 25 y 40 años, y tienen estudios universitarios. Un 44 % de las personas usuarias de cursos en línea trabajan por cuenta ajena y viven mayoritariamente en Barcelona.

6. Consideración de los criterios horizontales de igualdad de oportunidades y no discriminación, así como responsabilidad social y sostenibilidad ambiental

La digitalización de servicios de formación no solo favorece la eficiencia en el uso de los recursos, reduciendo el consumo de material fungible, sino que minimiza el impacto ambiental al promover una reducción de los desplazamientos.

En los pliegos de licitación para el desarrollo del proyecto se ha incorporado la exigencia de medidas de paridad de género a las empresas contratadas. Además, se ha estipulado que los ejemplos de las sesiones formativas no tuvieran ningún contenido sexista y que garantizaran la diversidad. En los contenidos digitales formativos se ha utilizado siempre lenguaje inclusivo y no sexista y se ha exigido paridad de género en los contenidos audiovisuales.

De los cursos realizados, ocho son sobre la temática de innovación socioeconómica e igualdad. Además, hay que remarcar que la flexibilización de la formación, haciéndola más accesible con nuevas metodologías y formatos, siendo en línea y asíncrona, favorece especialmente la participación de las mujeres, que ha supuesto más del 60 % del total.

7. Sinergias con otras políticas o instrumentos de intervención pública

La operación hace uso de las TIC como instrumento para la competitividad empresarial y recoge los principios básicos de difusión y uso de las TIC en contextos tradicionales e innovadores que fomenta la *Agenda Digital Cataluña 2020*. En el ámbito municipal, refuerza la [medida de Gobierno “Barcelona, ciudad de talento”](#). Esta medida, publicada en el 2020, tiene como objetivo el impulso de las políticas municipales de generación, desarrollo, atracción, acogida y fidelización del talento en Barcelona.

Por otra parte, en el libro blanco (descrito anteriormente), que recoge la experiencia en la digitalización de servicios públicos de Barcelona Activa, se pone el conocimiento adquirido a disposición de cualquier otra institución que quiera emprender un proceso de digitalización similar.

Esta operación ha permitido implementar un piloto de grandes dimensiones en una administración pública, dirigido a desplegar un servicio nuevo e innovador. Una vez finalizada la operación, este servicio sigue adelante de forma estable, y es parte estructural de la oferta de Barcelona Activa, con el reto de evolucionar y ampliarse tanto en contenidos como en formatos.



Una manera de hacer Europa



BUENAS PRÁCTICAS

Actuaciones Cofinanciadas

Fondo Europeo de Desarrollo Regional