

La brecha 2.0

El espíritu del siglo XXI , el volkgeist hegeliano, sopla con vientos de cambio. Estamos ante una nueva sociedad nacida al calor de las tecnologías de la información y de la comunicación, una sociedad que muchos se han apresurado a definir, categorizar y denominar como sociedad en red y de la que otros piensan que no se cuenta todavía con el suficiente lapso de tiempo para valorar este fenómeno en su, pudiendo establecer, por ello, conclusiones.

En estos momentos nos enfrentamos desde la Administración a un nuevo reto: la colaboración. Pero a diferencia de los otros niveles del juego, por primera vez la ciudadanía y la administración, utilizando el símil de los videojuegos, juegan simultáneamente pero con un solo mando. Llegados a este punto, descubrimos que ni la Administración ni los ciudadanos son realidades homogéneas.

La Administración cuenta con distintos niveles, servicios, reglamentos, ordenanzas, expedientes... Del otro lado nos encontramos que los ciudadanos están determinados por variables sociales, educativas, geográficas... ¿Geográficas? ¿Pero no estábamos hablando de la sociedad inteligente, ubicua, en red...?

En esta sociedad de avatares y perfiles sociales todavía convivimos con una realidad mucho más física, condicionada por variables socio-económicas, demográficas y demográficas que en ocasiones se convierten en auténticas barreras. Nos debemos dirigir, por tanto, a personas que pueden estar condicionadas por variables y por barreras, y su integración en este "juego" es sobre lo que versa esta ponencia, que bien podríamos denominar brecha 2.0

La brecha 2.0, a diferencia de la brecha determinada por la capacidad de acceso, está vinculada con el desarrollo de capacidades (digital literacy) y al uso.

La Administración debe garantizar el acceso de todos los ciudadanos a los servicios, en igualdad y por lo tanto en este intento de garantizar el acceso universal a esta nueva administración superando esta brecha 2.0 tenemos centrados parte de nuestros esfuerzos.

La realidad es que las innovaciones tecnológicas no se difunden de forma regular por el sistema. Desafortunadamente no todos los individuos se convierten en usuarios y, menos aún, en usuarios avanzados. Si una parte importante de los

ciudadanos no se adapta a la tecnología pueden generarse nuevas desigualdades económicas y sociales y reforzar otras ya existentes.

Hace unos años casi todas las cuitas versaban sobre la brecha digital, como garantizar el acceso universal a internet independientemente de variables sociodemográficas, económicas y/o geográficas. En este intento nacieron las Cibertecas, la red de Cibertecas del Gobierno de La Rioja que en la actualidad cuenta con 146 Cibertecas en 129 municipios de la región –sobre un total de 174-. Las Cibertecas, como cualquier telecentro, son puntos públicos, gratuitos, de acceso a internet que han contribuido y contribuyen a garantizar un acceso universal y democrático a la red.

Pero como se expuso al principio, la sociedad está en cambio, y aunque ha dejado de hablarse de la brecha digital, esta sigue existiendo. Si en un primer momento era necesario garantizar el acceso a internet, hoy en día es necesario el acceso a los servicios que ofrece internet.

Everett Rogers, en su libro "Difusión of Innovations" (2003), define la pauta de distribución de las innovaciones como una curva de Bell, en cuyo seno es posible diferenciar hasta cinco grupos de individuos, a partir de sus características socioeconómicas y demográficas, siendo los denominados "retardados" los más vulnerables por encontrarse permanentemente privados de sus ventajas.

De la clasificación de Rogers se deduce que para que el acceso sea efectivo (y continuado), a la posibilidad de acceso debe sumarse el conocimiento, el interés, así como la aplicabilidad y la utilidad de esta herramienta para el cumplimiento de objetivos personales. De este modo, el estudio de la brecha digital no puede limitarse al análisis del acceso a los servicios de telecomunicaciones e internet (primera brecha digital), sino que debe dar un paso más e involucrase en el análisis y determinación de los usos e intensidad (brecha 2.0).

Esto significa que si existen factores que retrasen la adopción de la innovación tecnológica por parte de los ciudadanos, la eficiencia económica y el bienestar social se verán afectados por esta falta de adecuación del capital humano. En otras palabras, de nada sirve cerrar la brecha de acceso si no se empieza a trabajar sobre la brecha 2.0.

Por lo tanto desde el Gobierno de La Rioja descubrimos que la brecha 2.0 era mucho más compleja, que no solo hacía referencia al acceso, ya que pese a

contar con una tasa del 63% de usuarios de internet los servicios no aumentan en la misma proporción y, dentro de estos servicios, la Administración electrónica es uno de los más reticentes a crecer.

Concluimos que es necesario diseñar un proyecto para garantizar el acceso no solo a internet, sino a los servicios electrónicos, y en particular a los servicios de Administración electrónica. Tras barajar diferentes soluciones, se decide poner en marcha un proyecto completo de formación – información – dinamización en la red de Cibertecas, con un triple fin:

- Facilitar el acceso universal y gratuito.
- Mejorar la formación.
- Experimentar el uso de servicios electrónico en grupos a priori con riesgo de exclusión de la era digital.

Con el objetivo de alcanzar este triple fin el Gobierno de La Rioja puso en marcha el proyecto de "Coordinadores de la Red de Cibertecas".

El proyecto Coordinadores esta concebido como una evolución del proyecto Red de Cibertecas, siempre teniendo en cuenta los cambios tecnológicos y los desafíos sociales a los que nos enfrentamos. ¿Acaso no es mayor la brecha en el uso de servicios avanzados de administración que el que nos encontramos a principio de siglo con el acceso?

Por eso desde el Gobierno de La Rioja tratamos de intervenir en esas variables a través de la formación en la totalidad de Cibertecas que han participado en el programa Coordinadores (60). Hasta el momento se han impartido 3.864 cursos formativos, con un total de 12.983 horas lectivas. Han asistido 10.892 alumnos (7.248 mujeres y 3.644 hombres). Se han impartido, además, 155 horas de charlas divulgativas a las que han asistido 491 personas.

A través del análisis de los datos que nos ofrece el Observatorio Riojano para la Sociedad de la Información, podemos concluir que es mucho más complejo el número de variables intervinientes en el uso de servicios electrónicos que en el acceso a internet, por lo tanto esta brecha digital de segunda generación, brecha 2.0 nos enfrenta a nuevos retos en esta Sociedad de la Información, de la comunicación y de los servicios. No debe cometerse el error de pensar sólo en los aspectos más "lúdicos" de los servicios que ofrece la Red, porque entre darse de

alta en una red social al estilo de Facebook y acceder a ofertas de empleo on line, sólo se distingue la finalidad, porque las variables que intervienen son las mismas.

Entre los retos a corto plazo está el aumento de la participación ciudadana en la Administración. Las redes sociales nos han demostrado que es posible mantener conversaciones múltiples, con infinidad de personas sin condicionamientos temporales ni espaciales, una nueva dimensión de la comunicación. La Administración debe liderar este cambio, abrirse a la red, pero para ello necesitamos que los ciudadanos estén preparados, formados e informados para garantizar su acceso de forma igualitaria a nuevos canales de comunicación con las Administraciones: blogs, wikis, redes sociales, foros... por eso desde el año pasado han sido puesta en marcha actividades formativas basadas en el *dospuntocerismo*, con notable éxito.

Nombre del curso	Nº Cursos	Nº Horas	Nº Alumnos
Repaso	401	820	990
Primeros pasos con el ordenador I	372	1488	1079
Iniciación al Correo electrónico	345	1380	850
Búsquedas en Internet	325	650	825
Iniciación a Windows	225	900	693
Iniciación a la Red Internet	212	848	560
Mensajería instantánea y llamadas gratuitas	154	462	412
Aplicaciones online	149	298	417
Google y sus herramientas gratuitas en Internet	139	556	383
Aprende a navegar en Internet	133	266	445
Internet y los niños	120	240	269
Internet para todos	92	1400	360
Recursos que ofrece Internet	92	184	257
Dibuja tu Mascota	75	150	159
Mis páginas preferidas	71	142	175
Compartimos archivos	69	138	177
Recetas online	65	130	160
Sistema de Información Geográfica de Parcelas Agrícolas (SIGPAC)	65	130	164
De viaje con Internet	58	116	153
Plantea tu viaje a través de Internet	58	116	162
Navegación segura en Internet	55	110	144

Taller de iniciación a la Informática	48	384	173
Instala y configura tu equipo	46	532	124
Retoca tu fotografía antigua en Internet	45	135	115
Pide tu cita online con el médico	43	86	119
Redacta tu currículum vitae en Internet	42	126	113
Los medios de comunicación en Internet	32	64	116
Búsqueda de empleo por Internet	29	58	82
Conoce tu lugar de vacaciones	29	58	81
Edición de Vídeo	28	168	94
Prepara el trayecto de tus vacaciones	26	52	97
La Administración más cerca de ti	24	48	98
Servicios electrónicos	22	176	83
Publicar Información sobre nuestro pueblo	20	40	91
Aprovecha el verano: formación online	17	34	59
Taller de filtro de contenidos	16	32	57
Cartelería y etiquetas	14	112	58
Taller de memoria	14	112	61
Internet y los extranjeros	13	26	46
Internet y los jubilados	13	26	59
Organismos Oficiales	13	26	54
Internet y las fiestas patronales	12	24	69
Internet y el Servicio Riojano de Empleo	10	20	55
Taller de Internet especializado para el Comercio	9	72	52
Cursos Online	7	14	15
Internet y las Cibertecas de La Rioja	7	14	39
La Iglesia en Internet	6	12	36
Mecanografía básico	4	8	12
	3.864	12.983	10.892

También hemos experimentado la introducción en servicios electrónicos en colectivos a priori tan alejados como es el sector ganadero, iniciando un programa formativo específico para el aprendizaje de la aplicación telemática del procedimiento de autorización de traslado de ganado denominado GTG. La formación ha llegado a 216 ganaderos que ineludiblemente tendrán que ser

usuarios avanzados de determinados servicios electrónicos si quieren mejorar su competitividad.

Desde El Gobierno de la Rioja nos comprometemos a seguir estudiando las brechas actuales y futuras, a tratar de atajarlas y para ello encontramos en la Red de Cibertecas y los coordinadores dos elementos clave para el desarrollo de cualquier actuación en La Rioja.