

Els MercaTIC de l'Hospitalet responen a un model de ciutat basat en el coneixement

Sandra Ruiz Peralta, Ajuntament de l'Hospitalet

Contextualització

Sol·licitar el certificat d'empadronament, fer la petició d'una cita prèvia o donar-se d'alta a perfils socials són tràmits digitals que avui es resolen en tres mercats de la ciutat de l'Hospitalet, en una plaça del barri de Collblanc i en un equipament municipal del barri de la Florida. Aquest projecte és un clar reflex de l'estratègia de ciutat que posa el coneixement de la ciutadania —i el seu talent— com a epicentre del desenvolupament econòmic i social.

Des de fa tres anys, l'Ajuntament de l'Hospitalet ha endegat un procés de transformació digital dels seus serveis municipals, però n'és conscient que aquest salt cap a la digitalització s'havia de plantejar de la mà de la ciutadania. És per això que pren la decisió d'acompanyar als veïns i veïnes per superar, conjuntament, els efectes de la bretxa digital, i així va néixer l'estratègia l'Hospitalet 6.0. S'inicien els primer projectes i es sumen els primers partners estratègics. L'Enquesta de Bretxa Digital, realitzada l'any 2022 en col·laboració amb la Fundació Mobile World Capital, reafirma, amb dades, una realitat social de la ciutat que estava generant molta desigualtat.

Descripció

En l'actualitat, els cinc punts d'acompanyament digital comunitari són serveis municipals especialitzats que presten un servei d'acompanyament i suport a la ciutadania per a la realització de les seves tramitacions en línia. Es tracta d'un servei que es mimetitza i s'adapta a l'espai, que pren el format necessari segons el lloc on està ubicat. Aquests espais estan dinamitzats per joves en situació de vulnerabilitat que, després de rebre una formació intensiva, salten al mercat laboral per atendre i formar la ciutadania que s'hi acostava i té dificultats de coneixement adquirit vers el món digital.

Concretament, i pel que fa als MercaTICs, s'aconsegueix generar una nova dinàmica de valor afegit, que no es tradueix només en atreure nous perfils i clients potencials dels serveis tradicionals de mercat, sinó que, en el mateix punt d'acompanyament digital es dona un servei de formació ad hoc als paradistes i, fins i tot, es comencen a dibuixar nous projectes conjunts.

Els MercaTIC estan oberts els matins de dimarts a dissabte i una tarda a la setmana, i l'atenció és presencial i sense cita prèvia. Obrir una parada d'un mercat tradicional per oferir un servei diferent a l'habitual ha estat possible després d'un procés de rehabilitació i adequació de les parades per la seva conversió en punts d'acompanyament digital mentre que els joves s'han anat guanyant la confiança de la resta de paradistes.

Conclusions i perspectives de futur

El camí no l'hem fet sols. Fem especial agraïment a totes les persones i institucions que han cregut en el projecte. Aquest no estat possible sense la complicitat i les sinergies que tots ells ens ha aportat. Són, concretament, Aigües de Barcelona, la Diputació de Barcelona, la Generalitat de Catalunya i la Fundació Mobile World Capital. El projecte Digitalitza't, doncs, és un clar exemple

d'èxit de col·laboració publicoprivada. Volem seguir sumant partners en aquest camí cap a la digitalització.

D'altra banda, pel que fa a la gestió del projecte, des dels inicis del projecte fins avui, des de la idea embrionària que ara representa el punt d'acompanyament digital comunitari de l'Ana Díaz Rico fins a l'actual desplegament als mercats municipals, la Fundació Sargim i l'Ajuntament de l'Hospitalet hem treballat colze a colze, tant en termes de sostenibilitat financera com de continguts i qualitat del servei, sempre posant-lo en relació amb el context i la realitat de la ciutat. Així mateix, hem treballat en l'adopció d'una marca i d'una estratègia de comunicació pròpia.

A l'actualitat, el projecte Digitalitza't és un projecte impulsat per l'Ajuntament de l'Hospitalet, que, com a institució pública, segueix i seguirà fent una aposta decidida per incloure a la ciutadania al centre de les polítiques públiques. Per fer-ho possible, ha confiat en l'experiència, adquirida en el territori de la Fundació Sargim, que realitza de manera impecable la coordinació, la gestió i el seguiment de cada punt d'acompanyament digital, i alhora dona coherència al conjunt del projecte Digitalitza't.

El futur del projecte és múltiple. L'experiència dels MercaTIC és molt nova i, per tant, queda molt camí per recórrer. A curt termini, cal arrelar encara més el servei al territori i invertir esforços en la comunicació del servei per assegurar-nos que la ciutadania amb alguna dificultat digital en faci ús.

Resum del projecte en dades

Digitalitza't. Centre Municipal Ana Díaz Rico

Barri: La Florida.

Inici del servei: 18 de gener de 2022.

Nombre total de persones ateses: 16.006 persones.

Dada significativa: El servei d'acompanyament digital situat al Centre Municipal Ana Díaz Rico segueix essent el referent i model de la resta de punts, tant pel volum de consultes que atén com pels formats de les accions que s'hi desenvolupen.

Digitalitza't. TIC Truck

Després d'itinerar per 4 barris, aquest punt s'ha ubicat de manera permanent al barri de Collblanc.

Inici del servei: 7 de març de 2023.

Nombre total de persones ateses: 2.122 persones.

Dada significativa: Destaca el fet que el 92 % de les persones ateses han conegut el servei a través del boca-orella, la qual cosa ens ha de fer replantejar els canals actuals de comunicació amb la ciutadania.

Digitalitza't. MercaTIC

Barri: Santa Eulàlia, Bellvitge i Centre.

Inici del servei; 6 de febrer de 2024.

Nombre total de persones ateses: 1.524 persones.

Dada significativa: Les franges d'edat més ateses són, en primer lloc, entre 60 i 64 anys; en segon lloc, entre 75 i 79 anys, i, en tercer lloc, entre 70 i 74 anys. Es tracta d'un sector de població que feia temps que no s'apropava a un servei municipal.