






Informe


La bretxa digital
en les persones ateses
per entitats socials

 www.m4social.org

 933 105 707

 hola@m4social.org

 @m4_social

 C.Rocafort 242 bis, 2n - 08029 Barcelona

Abril 2020

Estudi impulsat per

Taula del Tercer Sector Social de Catalunya

Coordinació

Jordi Serratosa i Adrià Cuenca

Realització

Fundació Ferrer i Guàrdia

Sandra Gómez i Hungria Panadero

Suport estadístic: *Oriol Alonso*

Suport treball de camp: *Sara Gil*



Amb la col·laboració de

Anna Palazón

Fundació Germina

Borja Ramón

Fundació Foment de l'Habitatge Social

Gabriel González

Fundesplai

Maria Amor

Càritas Diocesana de Barcelona

Mireia Martínez

Ecom

Roger Vilomara

Grup ATRA i CCTPPRRDD

Sara Fernández i Pol Verbon

Centre Obert Ció Barjau, INTRESS

Xavier Díez

Creu Roja

Imatge portada: *1AmFcS* (Unsplash)

ÍNDEX

| | |
|--|-----|
| INTRODUCCIÓ | 5 |
| MARC TEÒRIC I ESTAT DE LA QÜESTIÓ | 7 |
| La 1 ^a Bretxa – Accés | 11 |
| La 2 ^a Bretxa – Ús | 19 |
| La 3 ^a Bretxa – Qualitat d'ús..... | 27 |
| MARC METODOLÒGIC | 35 |
| Dimensions d'anàlisi i components de la Bretxa digital | 35 |
| Metodologia | 39 |
| LA BRETXA DIGITAL EN LES PERSONES ATESES PER ENTITATS SOCIALS | 44 |
| La Bretxa d'Accés | 44 |
| <i>Accés a dispositius i Internet</i> | 44 |
| <i>Autonomia</i> | 49 |
| <i>Accessibilitat i usabilitat</i> | 54 |
| <i>Principals resultats de l'anàlisi de la Bretxa d'accés</i> | 57 |
| La Bretxa d'Ús..... | 59 |
| <i>Intensitat d'ús</i> | 59 |
| <i>Diversitat d'ús</i> | 62 |
| <i>Capacitació digital</i> | 65 |
| <i>Competències i habilitats</i> | 68 |
| <i>Principals resultats de l'anàlisi de la Bretxa d'ús</i> | 81 |
| La Bretxa de Qualitat d'ús | 85 |
| <i>Aprofitament laboral</i> | 85 |
| <i>Aprofitament econòmic</i> | 89 |
| <i>Aprofitament relacional</i> | 92 |
| <i>Aprofitament social</i> | 98 |
| <i>Aprofitament institucional/governamental</i> | 103 |
| <i>Aprofitament en relació al benestar i la salut</i> | 106 |
| <i>Aprofitament educatiu</i> | 108 |
| <i>Principals resultats de l'anàlisi de la Bretxa de qualitat d'ús</i> | 115 |

| | |
|--|---------|
| LA BRETXA DIGITAL EN LES ENTITATS DE LA TAULA DEL TERCER SECTOR SOCIAL | 122 |
| Impactes de les bretxes digitals a les entitats socials: transformació digital i abordatge de la Bretxa digital des de les entitats del tercer sector | 126 |
| <i>La Bretxa d'Accés</i> | 127 |
| <i>La Bretxa d'Ús</i> | 130 |
| <i>La Bretxa de Qualitat d'ús</i> | 132 |
| <i>Necessitats i reptes de les entitats front a la Bretxa digital</i> | 136 |
| CONCLUSIONS | 141 |
| BIBLIOGRAFIA | 147 |
| ANNEXOS | 151 |
| Annex 1. Grup de discussió amb persones amb discapacitat física | 152 |
| Annex 2. Grup de discussió amb persones adultes | 158 |
| Annex 3. Grup de discussió amb persones joves | 166 |
| Annex 4. Grup de discussió amb persones adolescents | 174 |
| Annex 5. Grup de discussió amb infants | 182 |
| Annex 6. Entitats participants | 190 |

INTRODUCCIÓ

En les darreres dècades la incorporació de les tecnologies de la informació i la comunicació (TIC) en la vida quotidiana del conjunt de la societat ha suposat un canvi disruptiu i accelerat que ha transformat la nostra societat. Aquestes transformacions que s'han produït i es continuen donant a una velocitat vertiginosa, i que formen part d'un procés imparabile, han provocat, al seu torn, profunds canvis socials que obliguen a una adaptació molt elevada per part dels ciutadans i ciutadanes.

Les TIC ofereixen innegables oportunitats per a la millora de les condicions de vida de les persones, però no constitueixen per si soles la solució a les grans desigualtats socials, sinó que com qualsevol avenç que resulta revolucionari, presenta profundes desigualtats. Aquestes desigualtats estan provocant que tota una part de la societat estigui quedant exclosa d'aquest nou paradigma social, el que s'ha vingut a conèixer com la Bretxa digital.

Les persones que no gaudeixen d'una adequada inclusió digital resten excloses, també, socialment. Les desigualtats que es produeixen en l'àmbit digital són, sovint, la reproducció de les desigualtats socials que caracteritzen la nostra societat. I, encara més, com podem veure en les següents pàgines, les desigualtats digitals no només es veuen afectades o condicionades per aquestes desigualtats socials que es produeixen en el plànol *offline*, sinó que, la centralitat de les TIC en el nostre dia a dia provoca que les bretxes digitals condicionin també les desigualtats socials i les oportunitats de millora de les condicions de vida de les persones.

Si bé el gruix dels estudis sobre el fenomen de la Bretxa digital han tendit a focalitzar-se en les qüestions relatives a l'accés i les competències digitals, una anàlisi en profunditat d'aquest fenomen ens permet copsar que resulta evident que la inclusió digital va molt més enllà de poder accedir a un *smartphone* o saber utilitzar un processador de textos amb un ordinador. Les persones que afronten problemàtiques relacionades amb la seva inclusió social, es trobaran també amb dificultats per a la seva inclusió digital. I, alhora, les barreres que trobin en l'entorn digital augmentaran o agreujaran la seva situació de vulnerabilitat o exclusió social.

Malgrat tota la literatura que s'ha generat al voltant del fenomen de la Bretxa digital, no hi ha molts estudis que determinin els elements que la configuren, el seu impacte o més aviat impactes i, que permetin quantificar i qualificar el fenomen entre les persones ateses per entitats del tercer sector social. Tanmateix, és clar que si entenem que la Bretxa digital és eminentment una qüestió de desigualtat i exclusió social, i el Tercer Sector és un àmbit idoni per al coneixement de les necessitats socials, esdevé cabdal conèixer quin és el nivell de digitalització de les entitats socials i com la bretxa digital impacta en aquestes i en les persones que aquestes atenen.

La reducció de la bretxa digital, doncs, no passa per actuar sols sobre una de les seves vessants. Per exemple, més accés no vol dir necessàriament més inclusió ja

que ha d'anar acompanyat de mesures que puguin garantir el seu aprofitament, com garantir l'educació en capacitats digitals.



Administració, governs, entitats i ciutadania han de treballar per a què l'accés de totes les persones a les TIC, a totes les oportunitats i avantatges que suposen, sigui una realitat a més de ser un dret. Aturar l'impacte de la tecnologia en la desigualtat, doncs, requereix de prendre l'impacte social com a eix principal en el desenvolupament tecnològic.

Aquest, a més, és un problema compartit per les entitats socials que, sovint, no disposen dels recursos necessaris per a generar processos d'innovació tecnològica que permeti a aquestes, no sols adaptar-se als nivells d'implementació digital i treure profit d'aquests, sinó també dissenyar i executar programes de suport a les persones excloses tan del món real com digital.

Així doncs, per tal que la transformació o innovació digital del Tercer sector social prengui com a eix a les persones, i les potencialitats que per als i les usuàries poden tenir les TIC, resulta imprescindible comptar amb una diagnosi que permeti valorar com la revolució digital està generant desigualtats i exclusió social entre els col·lectius més vulnerables i de quina manera la poden abordar les entitats socials.

En les següents pàgines s'analitza el fenomen de la Bretxa digital entre les persones ateses per entitats socials. Per tal d'obtenir una visió el més acurada possible de la realitat d'aquestes persones en relació al fenomen de la Bretxa digital, aquest s'ha analitzat des de l'òptica de l'accés, de l'ús i de la qualitat d'ús.

Així, en les següents pàgines trobarem, en primer lloc, una revisió del marc teòric i estat de la qüestió del fenomen de la Bretxa digital; en segon lloc, una descripció del marc metodològic emprat en la recerca; en tercer lloc, una diagnosi de les tres dimensions de la Bretxa digital en les persones ateses per entitats socials; en quart lloc una anàlisi de la bretxa digital en una mostra de les entitats de la Taula del Tercer Sector Social; i, per últim, les conclusions d'aquest estudi.

MARC TEÒRIC I ESTAT DE LA QÜESTIÓ¹

“La bretxa digital és una bretxa digital només superficialment, en la base és una bretxa social”

Actualment, ens trobem immersos en una societat canviant, on les tecnologies de la informació i de la comunicació, a partir d'ara TIC, s'han convertit en un element indispensable en les nostres vides.

L'expansió de les TIC en tots els àmbits i nivells de la nostra societat s'ha produït a gran velocitat i és un procés imparabile. Ningú té cap dubte que Internet ha suposat una autèntica revolució pels ciutadans i ciutadanes d'avui en dia.

La progressiva i accelerada incorporació de les noves tecnologies a les diferents esferes de la vida quotidiana ha suposat també una transformació social. La societat de la informació es caracteritza per haver canviat la nostra forma de pensar, de viure i de relacionar-nos amb tot allò que ens envolta. És global, ens afecta a tots i totes de forma directa i indirecta i, sense cap dubte, ja no hi ha marxa enrere. Res tornarà a ser igual després d'aquesta Revolució anomenada tercera revolució industrial, revolució informàtica o tecnològica o revolució digital. Necessitats bàsiques com podrien ser la comunicació, l'educació, la integració laboral, l'accés a serveis, etc. es veuen limitades sense aquesta esfera d'inclusió digital, una nova esfera, per tant, en l'exclusió social.

Com qualsevol altre avenç tecnològic, doncs, presenta els seus inconvenients: el risc d'exclusió, el perill de diferenciar a aquelles persones que poden accedir de forma còmoda, ràpida i segura a aquest nou paradigma social, d'aquells sectors de la població que no poden, i per tant, es queden fora d'aquesta innovació, d'aquesta nova forma d'accés als recursos. Tal i com apunta Olearte, tot i les innegables oportunitats que representen les TIC, inclús en relació a la millora de vida generalitzada, aquestes per si mateixes no constitueixen un remei per a les grans fractures socials, sinó que, ans al contrari, poden incidir en un agreujament de les bretxes socials preexistents.²



En aquest mateix sentit, el Banc Mundial apunta que l'economia digital no està reduint la desigualtat, i fins i tot podria estar fent-la major. L'impacte de les TIC no està mostrant el retorn col·lectiu esperat i les mesures per corregir aquesta

¹ Per a l'elaboració d'aquest marc teòric s'ha pres com a referència l'enfocament presentat a: Luque, S. (dir.) (2019) "Bretxes digitals i educació", Barcelona: Fundació Francesc Ferrer i Guàrdia.

² Olearte, S. (2017) Brecha digital, pobreza y exclusión social. A: Temas Laborales: Revista andaluza de Trabajo y bienestar social. núm. 138/2017 pàgs. 285-313.

situació passen necessàriament per governs i ciutadania que prioritzin l'impacte social.³

Ens trobem front el fet que les TIC poden estar amplificant les desigualtats que s'estructuren en base a la renda, al gènere, o al nivell d'estudis, entre d'altres variables i, que això tindrà un enorme impacte en l'economia, però també en la concepció de la ciutadania i de la participació social.

En aquest sentit, Tejada i Domínguez destaquen que "les oportunitats que les persones troben a l'entorn *online* en funció de la posició que ocupen a l'estructura social poden retroalimentar la discriminació, agreujant la situació de desigualtat que enfronten algunes persones (...). En definitiva, els grups poblacionals que enfronten desavantatges a l'assoliment de la inclusió social trobaran així mateix desavantatges en la inclusió digital. I les barreres que troben a l'entorn digital augmentaran l'exclusió del món social, podent quedar desconnectats/des no només de la xarxa, sinó també de la societat".⁴

Es tracta del que s'ha vingut a conèixer com a bretxa digital, que alguns autors/es han definit com la versió moderna de l'analfabetisme a la que caldria atorgar-li una atenció similar a les que van suposar les mesures alfabetitzadores.⁵

Aquestes desigualtats a l'àmbit digital s'han anat conceptualitzant de diferents maneres a mesura que ha avançant la incorporació de les noves tecnologies a la societat i, per tant, han anat evolucionant les bretxes digitals. Per això, trobem una àmplia diversitat de definicions del concepte "bretxa digital", en tant que es centren en diferents aspectes d'aquesta esfera de desigualtat.

El concepte és una traducció de l'original "Digital Divide", l'origen del qual es remunta als anys 80 durant l'administració del president Clinton als EEUU amb la conceptualització de l' "*information haves and haves not*". Aquesta definició dicotòmica de la Bretxa digital es plasma de forma més intensa el 1999, moment en el que la *National Telecommunications and Information Administration* publica un informe titulat "Falling through the Net: Defining the Digital Divide"⁶ on es defineix la Bretxa digital com "la separació entre aquells que tenen accés a les noves tecnologies i aquells que no".

3 Esteve, F. (2016) "Tecnologia i desigualtat. La concentració de riquesa en l'economia digital" a CCCB LAB Dossier Internet al Món [en línia]. Centre de Cultura Contemporània de Barcelona. Maig. Disponible a: <http://lab.cccb.org/ca/tecnologia-i-desigualtat-la-concentracio-de-riquesa-en-leconomia-digital/>

4 Tejada, M. i Domínguez, G. (2018) *Brechas. Impacto de las Brechas Digitales en la Población Extranjera*. Madrid: Accem. Pág. 8 Informe elaborat per Accem sota le marc del projecte BRECHAS. [Disponible online]: <https://www.accem.es/archivos/brechas/>

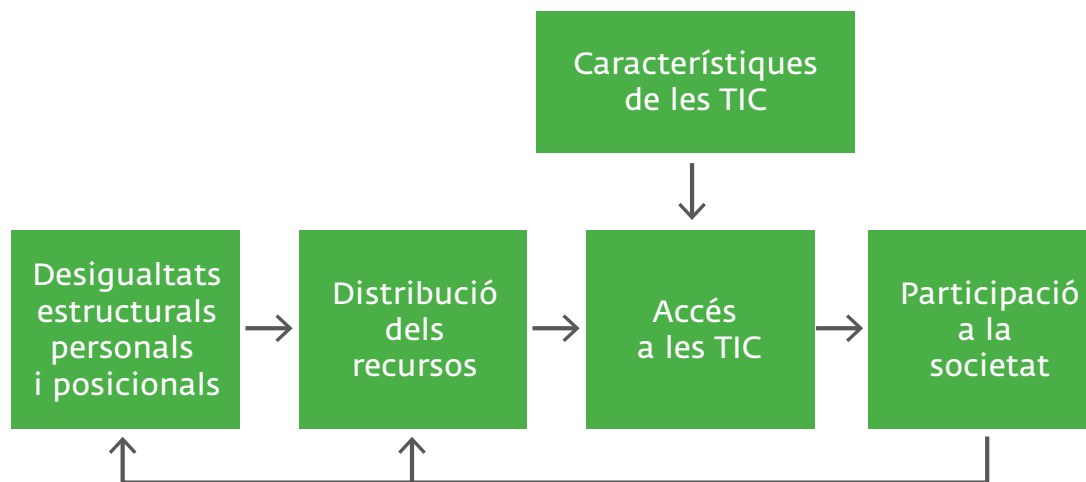
5 Varela, J. (2015) *La brecha digital en España. Estudio sobre la desigualdad postergada*. Comisión Ejecutiva Confederal de UGT. Secretaría de Participación Sindical y Territorial. Madrid.

6 NTIA (1999) "Falling through the Net: Defining the Digital Divide" United State Department of Commerce, pp. 14. [Disponible online]: <https://www.ntia.doc.gov/report/1999/falling-through-net-defining-digital-divide>

A partir d'aquí, l'evolució del concepte de bretxa digital ha derivat en la classificació en diferents nivells que ja s'esbossaven amb les reflexions de Selwyn quan exposava el corol·lari d'accés, fent referència a l'existència de diferents matisos a partir dels quals es genera el procés d'accés a les TIC. S'introdueix, per tant, la idea que la bretxa digital no es limita a l'accés físic, sinó que la forma en que les persones utilitzen les TIC obre noves esferes d'anàlisi. En aquest sentit, Selwyn exposa que "l'accés a la tecnologia és inútil sense les habilitats, els coneixements i el suport per utilitzar-la de forma eficaç".⁷

En aquesta mateixa línia, van Dijk exposa la necessitat de revisar la vinculació entre els conceptes de bretxa digital i accés, tenint en compte que es limita la realitat si aquest s'entén només des del punt de vista físic (recursos) . Així, proposa una concepció ampla del concepte d'accés que implicaria el conjunt del procés d'apropiació d'una determinada tecnologia. A través del que anomena la "teoria dels recursos i l'apropiació", l'autor exposa les diferents esferes de la bretxa digital darrera aquesta concepció ampla del concepte d'accés.

IL·LUSTRACIÓ 1. REPRESENTACIÓ DEL MODEL CAUSAL DE LA TEORIA DELS RECURSOS I L'APROPIACIÓ DE VAN DIJK



Font: Adaptació pròpia a partir de van Dijk, J. A. G. M. (2005) *The deepening divide: Inequality in the information society*. Londres: Sage. Pàg. 15

⁷ Selwyn, N. (2004) "Reconsidering Political and Popular Understandings of the Digital Divide" a *New Media and Society*, Vol. 6, pp. 341-362. Pàg. 348

Tal i com podem observar a l'anterior il·lustració, aquest model causal, doncs, exposa que:⁸

1. Les desigualtats presents a l'estructura social provoquen una distribució desigual dels recursos.
2. Una distribució desigual dels recursos provoca un accés desigual a les tecnologies digitals.
3. L'accés desigual a les tecnologies digitals també depèn de les característiques d'aquestes tecnologies.
4. L'accés desigual a les tecnologies digitals comporta una participació desigual a la societat.
5. La participació desigual a la societat reforça les desigualtats estructurals i les distribucions desiguals dels recursos.

En aquest sentit, el concepte d'accés de van Dijk permetria definir la bretxa digital prenent en consideració les següents esferes:⁹

- Física (*Physical access*): definida per l'enfocament a la disponibilitat de recursos i a la posició en l'estructura social.
- D'habilitats (*Skills access*): adquisició d'habilitats per a l'ús de les TIC, vinculat a processos educatius formals, no formals i informals.
- D'ús (*Usage access*): fa referència al conjunt d'imaginaris sobre les TIC que operen en la possibilitat d'ús o no ús, així com a la diversitat d'usos.

Aquestes diferenciacions que es van generant en la literatura i les anàlisis sobre la bretxa digital, condueixen a que actualment ja no parlem de bretxa digital referint-nos únicament a l'accés físic als recursos digitals, sinó que parlem de bretxa d'accés, bretxa d'ús i bretxa de qualitat d'ús (a aquesta darrera bretxa també se la denominat bretxa d'aprofitament o bretxa d'apropiació) com a tres aspectes relacionats, però que han de ser analitzats en profunditat de forma independent.

8 van Dijk, J. (2017) "Digital divide: impact of access" a Rössler, P., Hoffner, C.A. i van Zoonen, L. (eds.) *The International Encyclopedia of Media Effects*, Chichester: John Wiley & sons. pp. 1-11. [Disponible online]: https://www.utwente.nl/en/bms/vandijk/publications/digital_divide_impact_access.pdf PÀG. 3

9 van Dijk, J. (2017)

LA 1^A BRETXA – ACCÉS

Les investigacions en torn la bretxa digital s'inicien al voltant de l'any 2000 i es centren en el concepte d'accés, des d'un punt de vista limitat a l'accés físic, és a dir, l'accés als recursos necessaris com seria els equipaments o dispositius (hardware), el programari (software) i la connexió a la xarxa. Es tracta, doncs, d'una dimensió de desigualtat que es troba fortament marcada per la situació econòmica de les persones com a element determinant en l'assoliment de l'accés a les TIC.

Segons la Fundació Mobile World Capital, la bretxa d'accés fa referència a la possibilitat o no d'accedir a la tecnologia.

Focalitzada cap a la infraestructura, cap a la possibilitat o no de disposar dels recursos necessaris (ordinadors, cablejat, perifèrics, etc.) per poder accedir a la informació, establir una major comunicació, etc.¹¹

“La bretxa digital pot definir-se com l'espai que separa un món tecnològitzat i un món que està en vies de ser-ho”¹⁰

Tot i que l'accés a les TIC ha tendit a generalitzar-se en els darrers anys, encara resulta necessari analitzar aquesta primera esfera de bretxa digital. En aquest sentit, cal tenir en compte que en l'anàlisi de la bretxa d'accés, no només cal tenir en compte el binomi 'sí té accés / no té accés', sinó que una altra diferència important, que presenta avui dia una incidència destacada, és el tipus de dispositiu al que es pot accedir. Així mateix, trobem també altres variables com el tipus de connexió a Internet disponible, la qualitat del material tecnològic o el manteniment de la tecnologia com a elements determinants.

En aquest sentit, van Deursen i van Dijk conclouen, a partir dels resultats d'una investigació sobre la bretxa digital a Alemanya, que la primera bretxa digital continua essent un problema destacable avui dia (inclús en un dels països més avançats a nivell tecnològic). Els autors exposen que, tot i la extensió de l'accés bàsic, l'estudi mostra diferències quant a l'accés a diferents dispositius i perifèrics; quant a les oportunitats en relació al tipus de dispositiu al que es pot accedir; quant a la possibilitat de fer front als costos del manteniment dels recursos tecnològics (a nivell d'equipaments, de programaris...); i que aquestes diferències impacten en les desigualtats existents en relació a les competències, usos i aprofitaments de les TIC.¹²

10 Arriazu, R. (2015) "La incidencia de la brecha digital y la exclusión social tecnológica: El impacto de las competencias digitales en los colectivos vulnerables" a Praxis Sociológica, Núm. 19 pp. 225-240.

11 Mobile World Capital Barcelona (2016) "La brecha digital en la ciudad de Barcelona". MWC; Roca Salvatella. [Disponible online]: http://www.mobileworldcapital.com/escltxa-digital/download/escltxa-digital_cas.pdf

12 van Deursen, A. J. i van Dijk, J. A. (2018) "The first-level digital divide shifts from inequalities in material access" a *New Media & Society*, Vol. 21, núm. 2. pp 354-375 [Disponible online]: <https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/1461444818797082>

Una altra diferència important relativa a l'accés (que segurament té avui un impacte més destacat), és el tipus de dispositiu al que es pot accedir. L'ús de l'ordinador, en comparació amb el telèfon mòbil, requereix d'un coneixement especialitzat i permet realitzar activitats determinades.

També el tipus de connexió a Internet disponible, la qualitat del material tecnològic o el manteniment de la tecnologia són determinants¹³

En aquest sentit, Fernández exposa que "la bretxa digital es tanca, digue-m'ho així, per sota en la mesura en que es apropem a que la gran majoria de la població tingui un accés bàsic o mínim a l'entorn digital, això simplement trenca la visió binària amb que va néixer el concepte i ens porta a formes més complexes de desigualtat. Inclús amb un accés ja rellevant que s'aproxima a ser universal, queden desigualtats en la capacitat d'accés que poden marcar diferències decisives"¹⁴.

En aquesta mateixa línia, Di Maggio i Hargittai assenyalen cinc dimensions de la desigualtat digital: l'equipament disponible, l'autonomia d'ús, les habilitats informàtiques, el suport social i els fins per al que s'utilitza la tecnologia.¹⁵

Actualment, amb l'extensió de la xarxa mòbil, la relació entre connectivitat i mobilitat fan de l'autonomia un element essencial, la qual cosa al seu torn, comporta altres esferes de desigualtat marcades per costos addicionals (dispositius, proveïdors de dades, etc.)

En definitiva, donada la permanència de desigualtats, tot i l'increment en l'accés a les TIC, els investigadors i investigadores insten a intentar entendre primerament com es produeixen i reproduïxen les desigualtats socials, per poder després entendre la bretxa digital.¹⁶

Així doncs, copsem que més enllà de la dicotomia 'Accés' – 'No accés', prenen rellevància també les condicions que marquen l'accés. En aquest sentit, Peña-López estableix alguns criteris que es poden utilitzar per tal de mesurar si, en el cas que es tingui accés, aquesta es dona en condicions suficients o, si pel contrari, les barreres d'accés impedeixen un ús profitós.

13 Gonzales, A. (2015) "The contemporary US Digital Divide: From Initial Acces to Technology Maintenance" a *Information, Communication & Society*, Vol. 19. pp. 234-248

14 Fernández, M. (2013) "La brecha digital terciaria. El desfase de la institución escolar ante las desigualdades económicas y culturales en el entorno digital" Article provisional basat en el projecte IEEI-La Institución Escolar en la Era de la Información de la Universidad Complutense. [Disponible online]: <https://www.ucm.es/data/cont/docs/1010-2015-05-24-La%20brecha%20digital%20terciaria.pdf>

15 DiMaggio, P. i Hargittai, E. (2001) "From the 'Digital Divide' to 'Digital Inequality': Studying Internet Use as Penetration Increases" a Working Papers 47, Princeton University, Woodrow Wilson Scholl of Public and International Affairs, Center for Arts and Cultural Policy Studies. [Disponible online]: https://culturalpolicy.princeton.edu/sites/culturalpolicy/files/wp15_dimaggio_hargittai.pdf

16 Sims, C. (2013) "Is it time to rethink 'digital inequality' (again)?" Conferència anual de l'association of internet research 14.0, Denver, CO.

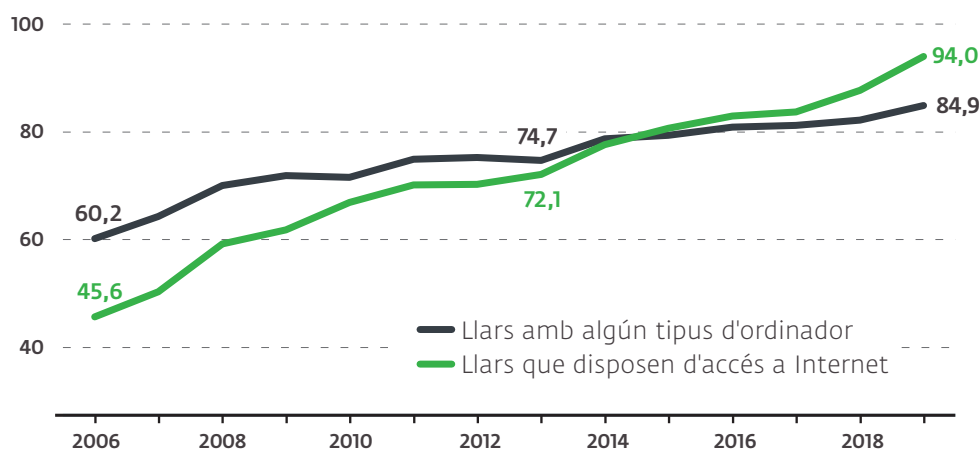
TAULA 1. CRITERIS D'ACCÉS PER A UN ÚS PROFITÓS DE LES TIC

| | |
|----------------------------|--|
| Ubiquïtat | Més enllà de la mobilitat, és important poder-se connectar allà on sigui necessari. |
| Dispositiu apropiat | El tipus de dispositiu determina la qualitat d'accés i les tasques que es poden o no desenvolupar. |
| Connectivitat | La connexió ha de disposar d'una qualitat suficient ajustada a l'ús que si li vulgui donar. |
| Usabilitat | L'accés també ve condicionat per l'adaptació a les necessitats de l'usuari/a dels dispositius, continguts, programes, etc. |
| Accessibilitat | S'emmarcaria en la usabilitat, però amb un èmfasi especial en l'adaptació a les diferents capacitats motrius i cognitives de les persones. |

Font: Adaptat de Peña-López, I. (2015)

En relació a aquesta primera bretxa digital, a continuació presentem algunes dades que ens poden ajudar a contextualitzar l'estat de la qüestió a Catalunya.

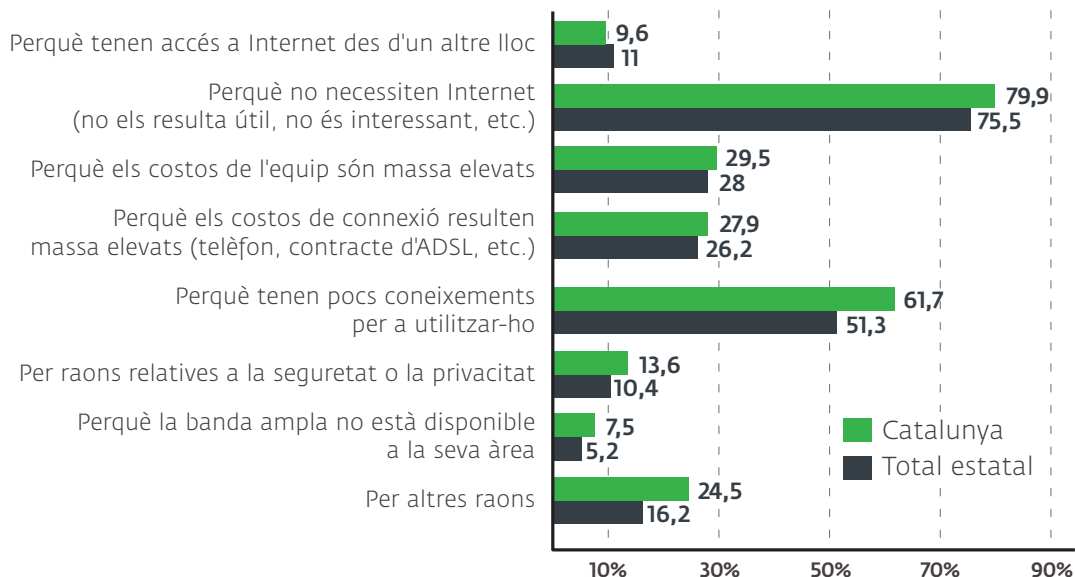
En aquest sentit, a través del gràfic 1 podem observar la extensió progressiva de l'accés a les TIC a les llars catalanes. Tal i com es pot copsar, actualment el percentatge de llars que disposen d'accés a Internet és superior a aquelles que disposen d'ordinador, pel que podrien entendre que s'utilitzen altres dispositius per accedir a la xarxa, la qual cosa ens remet a les diferències i desigualtats en funció del dispositiu emprat.

GRÀFIC 1. EVOLUCIÓ DE L'EQUIPAMENT TIC I ACCÉS A INTERNET A LES LLARS, CATALUNYA 2006-2019 (%)

Font: Elaboració pròpia a partir de dades de INE – Encuesta sobre equipamiento y uso de tecnologías de la información y comunicación en los hogares

Tot i que l'any 2019 les llars a Catalunya amb accés a Internet representaven el 94% d'aquestes, prop de 155.000 llars catalanes encara no hi disposen. En aquest sentit, el gràfic 2 ens mostra els motius pels que les llars no disposen d'accés a Internet tant a Catalunya com al conjunt de l'Estat. Entre aquests, observem que els motius més destacats són la manca de necessitat d'Internet (no els resulta útil, interessant, etc.) i la manca de coneixements per utilitzar-ho.

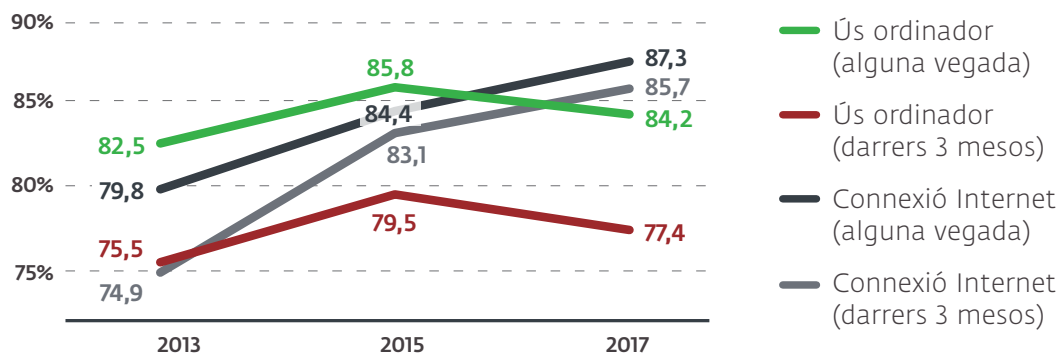
GRÀFIC 2. MOTIUS PELS QUE LES LLARS NO DISPOSEN D'ACCÉS A INTERNET, CATALUNYA I ESPANYA 2019 (%)



Font: Elaboració pròpia a partir de dades de INE – Encuesta sobre equipamiento y uso de tecnologías de la información y comunicación en los hogares

Per altra banda, si prenem com a referència les persones en comptes de les llars principals, els gràfics 3 i 4 ens mostren una tendència a l'alça tant en el nombre de persones que han accedit alguna vegada a Internet, com en el nombre de persones que han accedit en els darrers 3 mesos. En canvi, l'increment de població amb connexió a Internet s'ha accelerat, de forma que el 2015 ja sobrepassava la disponibilitat d'ordinador. Aquestes dades semblarien assenyalar a la utilització de dispositius mòbils per a l'accés a Internet, no només fora de la llar, sinó també dins (en 2018 un 8,8% de les llars amb accés a Internet no disposaven d'ordinador).

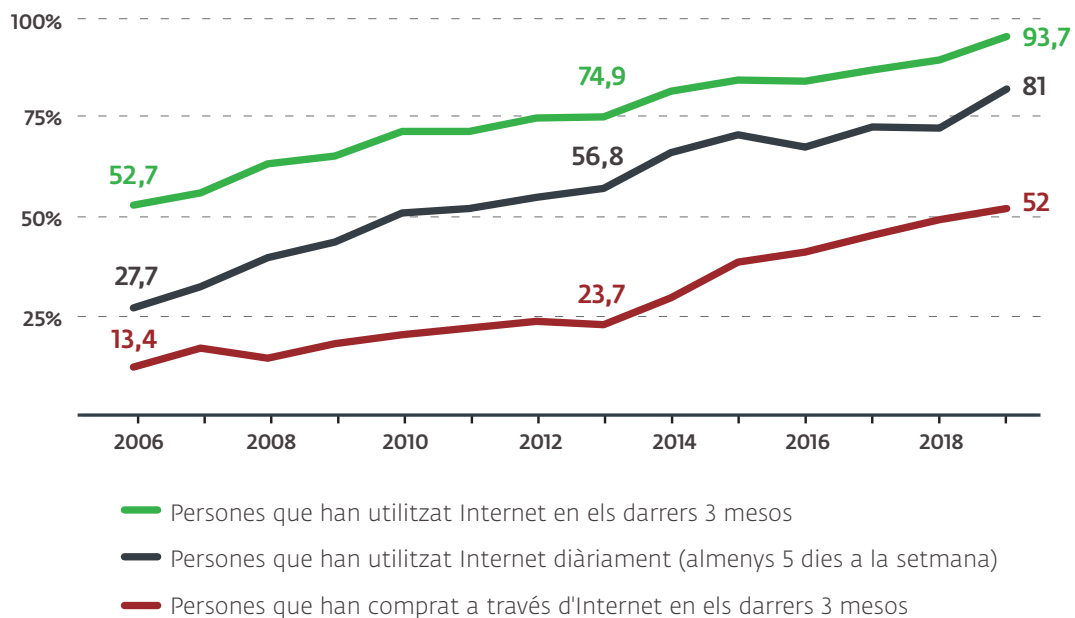
GRÀFIC 3. EVOLUCIÓ DE L'ÚS DE L'ORDINADOR I D'INTERNET ENTRE LES PERSONES DE 16 A 74 ANYS, CATALUNYA 2013-2017 (%)



Font: Elaboració pròpia a partir de dades de IDESCAT – Enquesta territorial TIC a les llars

Tot i la tendència d'increment de les persones que utilitzen Internet, resulta interessant destacar que els increments més destacables es produeixen en el nombre de persones que utilitzen Internet diàriament (almenys 5 dies a la setmana), passant de representar un 28% de les persones de 16 a 74 anys el 2006 a representar un 81% el 2019. En canvi, tot i que destacable, el menor increment es produeix pel que fa al nombre de persones que han comprat per Internet en els darrers 3 mesos, (d'un 13% el 2006 a un 52% el 2019). La compra per Internet, però, implica un nivell de coneixement i confiança més elevat, pel que estariem fent referència a un element influït pel segon i tercer nivell de la bretxa digital.

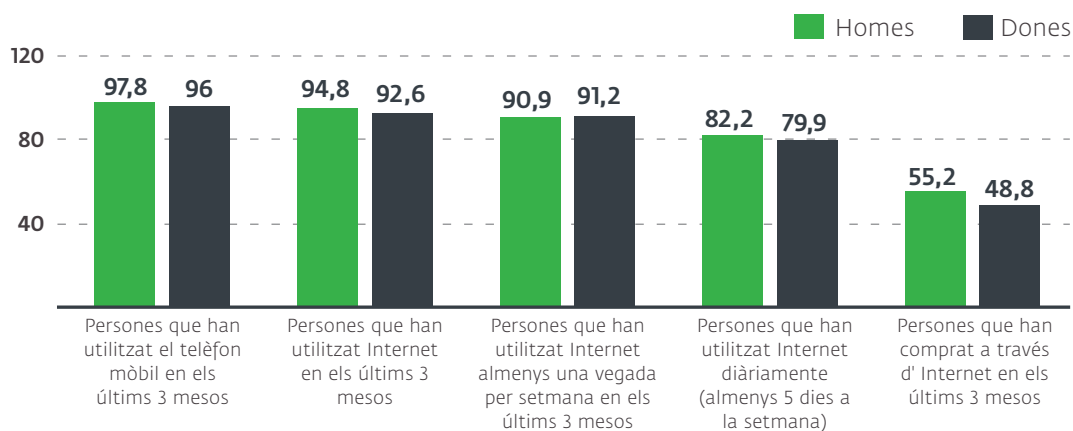
GRÀFIC 4. EVOLUCIÓ DE LES PERSONES DE 16 A 74 ANYS QUE UTILITZEN INTERNET, CATALUNYA 2006-2019



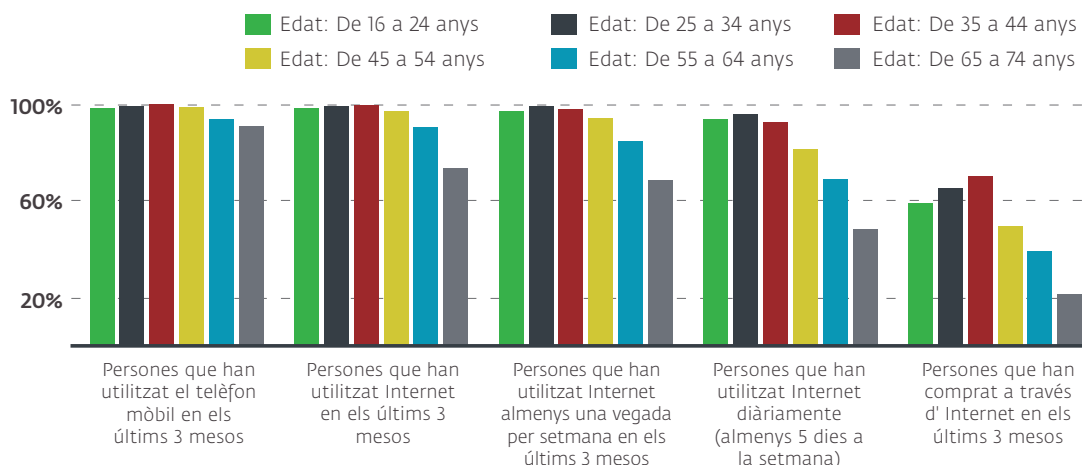
Font: Elaboració pròpia a partir de dades de INE – Encuesta sobre equipamiento y uso de tecnologías de la información y comunicación en los hogares

Aquestes dades, però, es veuen influïdes per altres variables com són el sexe, l'edat, la nacionalitat, el nivell d'estudis, la situació laboral o els ingressos, entre d'altres, tal i com es pot comprovar als següents gràfics.

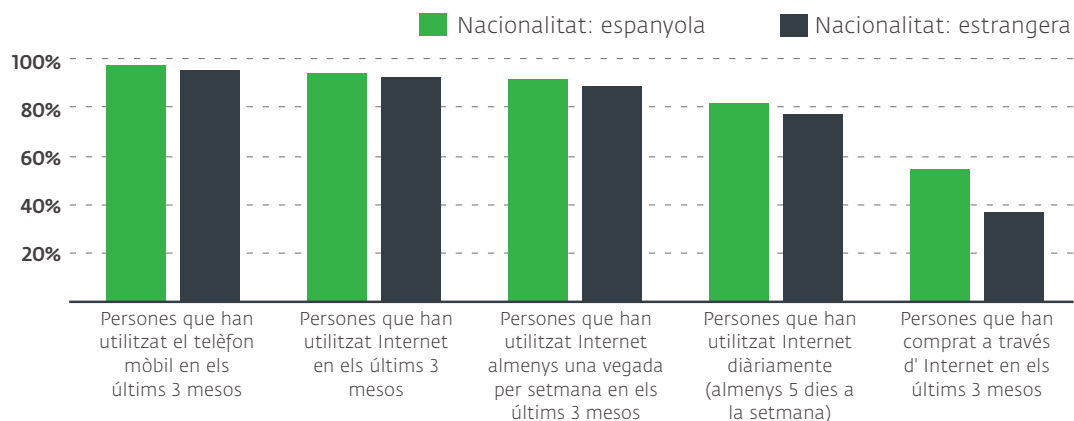
GRÀFIC 5. Ús TIC'S SEGONS SEXE, CATALUNYA 2019 (%)



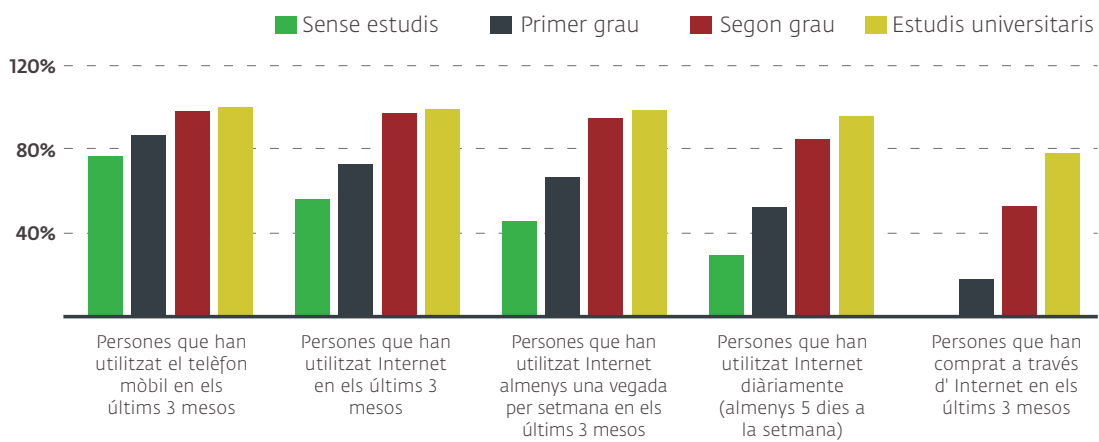
GRÀFIC 6. Ús TIC'S SEGONS EDAT, CATALUNYA 2019 (%)



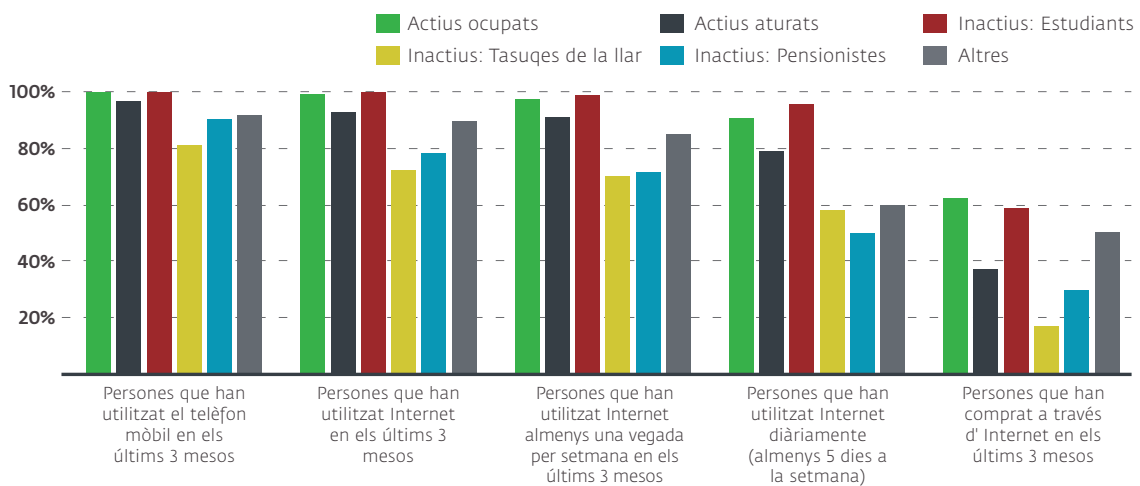
GRÀFIC 7. Ús TIC'S SEGONS NACIONALITAT, CATALUNYA 2019 (%)



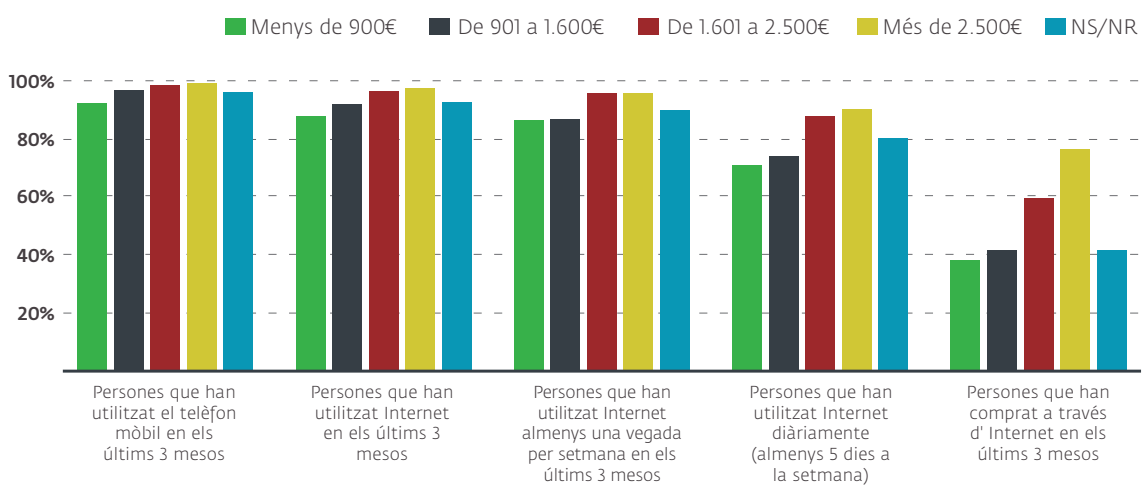
GRÀFIC 8. ÚS TIC'S SEGONS NIVELL D'ESTUDIS, CATALUNYA 2019 (%)



GRÀFIC 9. ÚS TIC'S SEGONS SITUACIÓ LABORAL, CATALUNYA 2019 (%)



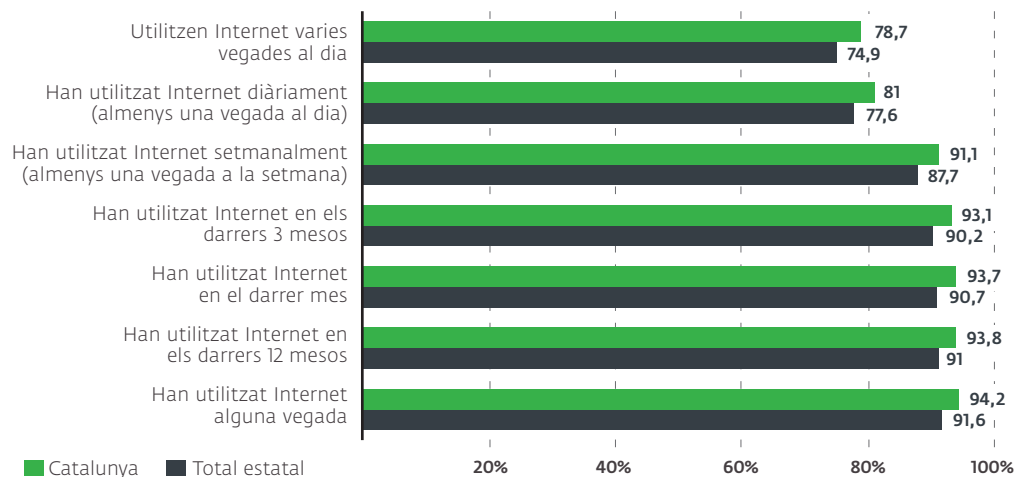
GRÀFIC 10. ÚS TIC'S SEGONS INGRESSOS NETS LLAR, CAT. 2019 (%)



Font: Elaboració pròpia a partir de dades de INE – Encuesta sobre equipamiento y uso de tecnologías de la información y comunicación en los hogares

Tanmateix, tot i la incidència de les diferents variables que s'han presentat, en general s'observa una tendència a l'increment de l'accés a Internet, tal i com mostra el gràfic 11 pel que fa a les freqüències d'ús, que mostraria un ús cada vegada més incorporat al dia a dia.

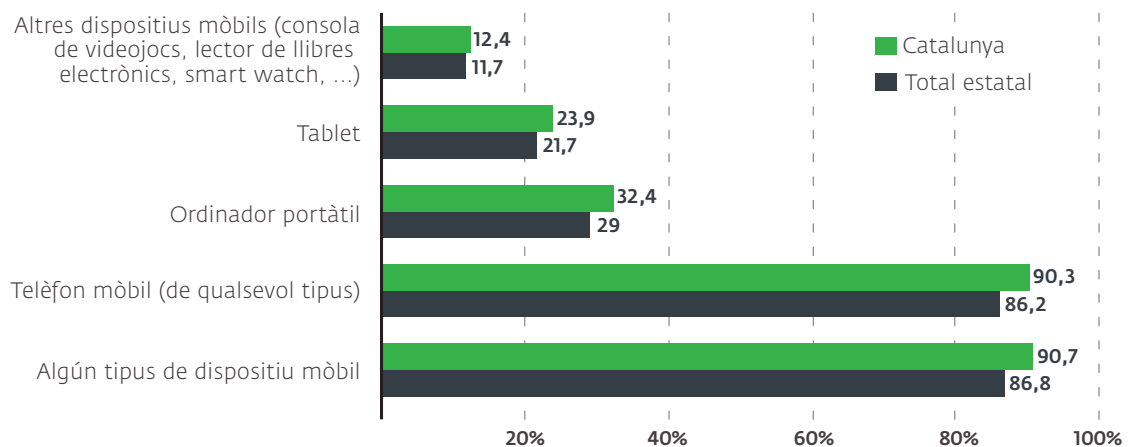
GRÀFIC 11. ÚS D'INTERNET SEGONS FREQÜÈNCIA ENTRE LES PERSONES DE 16 A 74 ANYS, CATALUNYA 2019 (%)



Font: Elaboració pròpia a partir de dades de INE – Encuesta sobre equipamiento y uso de tecnologías de la información y comunicación en los hogares

Finalment, i en aquesta mateixa línia, no només s'observa un ús d'Internet més incorporat en la vida diària, sinó que, com ja s'ha comentat, l'ús dels dispositius mòbils per accedir a Internet està augmentant de forma que, tal i com ens mostra el gràfic 7, més del 90% de les persones que accedeixen a Internet amb un dispositiu mòbil ho fan amb un telèfon mòbil.

GRÀFIC 12. TIPUS DE DISPOSITIUS MÒBILS UTILITZATS PER LES PERSONES DE 16 A 74 ANYS PER ACCEDIR A INTERNET, FORA DE LA LLAR PRINCIPAL O LLOC DE TREBALL, EN ELS DARRERS 3 MESOS, CATALUNYA I ESPANYA 2019 (%)



Font: Elaboració pròpia a partir de dades de INE – Encuesta sobre equipamiento y uso de tecnologías de la información y comunicación en los hogares

LA 2^A BRETXA – Ús

Amb l'avenç tecnològic també s'observa que el fet de tenir accés a les noves tecnologies no elimina les desigualtats, sinó que existeixen altres elements que actuen com a barreres i que impacten en els usos digitals. El focus en les anàlisis, llavors, comença a centrar-se en altres elements i Hargittai encunya el terme "segona bretxa" o "bretxa de segon nivell"¹⁷.

Així, Hargittai¹⁸ s'enfocava en les competències o habilitats necessàries; Bonfadelli¹⁹ en els diferents usos de la xarxa; i van Dijk utilitza el concepte "bretxa profunda" (*deepening divide*) per emfatitzar que el problema de la desigualtat digital no termina amb l'accés sinó quan l'ús dels mitjans digitals es troba plenament incorporat en la vida quotidiana de la persona²⁰.

*"La bretxa digital fa referència a la desigual capacitat per accedir i utilitzar les TIC"*²¹

Aquestes barreres han estat conceptualitzades com la segona bretxa digital que es basa en les persones que saben o no utilitzar la tecnologia.

*La segona bretxa digital fa referència a la "bretxa d'ús, la qual es relaciona amb el tipus de dispositius, la freqüència, la durada, el lloc que es requereix per a l'ús de les TIC, així com les habilitats que intervenen en l'ús, les seves diverses formes d'adquisició i el desenvolupament de capacitats"*²²

L'anàlisi, en l'estudi d'aquesta segona bretxa, es focalitza vers el nivell de capacitat de les persones per utilitzar les TIC. Així doncs, s'entén que, a banda de tenir accés a la infraestructura, cal disposar dels coneixements i les destreses necessàries per poder utilitzar-les. En aquest sentit, per tant, ens trobaríem persones que disposen dels equips necessaris, d'una bona connexió a la xarxa, però no sabem com utilitzar-ho adequadament.

Les barreres que configuren la segona bretxa digital han estat definides de diferents maneres, segons els elements en els que cada autor s'ha enfocat en major

17 Hargittai, E. (2002) "Second-level digital divide: Differences in people's online skills" a *First Monday*. Vol. 7, núm. 4. [Disponible online]: <https://firstmonday.org/article/view/942/864>

18 Hargittai, E. (2002)

19 Bonfadelli, H. (2002) "The Internet and Knowledge gaps: A theoretical and empirical investigation" a *European Journal of Communication*, núm. 17(1). pp: 65-84. [Disponible online]: https://www.researchgate.net/publication/249720563_The_Internet_and_Knowledge_Gaps

20 van Dijk, J. A. G. M. (2005) *The deepening divide: Inequality in the information society*, Londres: Sage.

21 Andreasson, K. i West, L. (ed.) (2013) *Redefining the digital divide*. Londres: The Economist Intelligence Unit. [Disponible online]: https://eiperspectives.economist.com/sites/default/files/Redefining_the_digital_divide_Oct30.pdf

22 Gómez, D.A. et altri (2018) "La brecha digital: una revisión conceptual y aportaciones metodológicas para su estudio en México" a *Entreciencias: Diálogos en la Sociedad del Conocimiento*, Vol. 6, Núm, 16.

mesura. Així, Selwyn, destacava que la forma en que les persones utilitzen les TIC és determinant en la configuració de la bretxa digital, pel que més enllà de parlar d'accés caldria parlar d'ús efectiu. Entre els elements determinants d'aquest ús efectiu, l'autor destaca les actituds envers la tecnologia, la motivació per utilitzar-la i la percepció de dificultat o utilitat. I, en aquest sentit, proposa una aproximació a l'anàlisi del fenomen basat en les diferents formes de capital subjacent a l'accés diferencial i l'ús de les TIC (capital econòmic, cultural i social).²³

En aquesta mateixa línia, i tenint en compte la incidència de les diferents formes de capital, Warschauer destaca que les condicions en que es dona l'expansió de les TIC poden ser el desencadenant de noves formes d'exclusió social, del reforçament de les ja existents o, per contra, ser un àmbit i instrument d'inclusió.²⁴ Així, la bretxa d'accés i la segona bretxa digital o bretxa d'ús es retroalimenten l'una a l'altra, de manera que, sense accés material a la tecnologia no es podran desenvolupar les habilitats i competències; i alhora, no se sol adquirir material tecnològic sense les habilitats per utilitzar-lo.²⁵

En aquest sentit, Fernández destaca que suposant possibilitats d'accés igualitàries, o almenys suficients per a totes les persones, els usuaris/es encara es diferenciarien, almenys, pel seu grau de competència individual, la seva disposició a invertir esforç, el nivell de suport del seu entorn i els objectius perseguits amb l'ús. El primer element, segons l'autor, dependria sobretot del seu capital cultural; el segon de l'edat, el gènere, i el bagatge o experiències prèvies; i el tercer pel capital social i l'entorn institucional.²⁶

En la conceptualització de la segona bretxa es destaca que "avui la major preocupació no és tant l'accés com la divisió entre els/les que disposen d'informació i els/les que no com a resultat de la manera en que utilitzen Internet"²⁷, així doncs, "l'obtenció d'accés físic no té sentit quan la gent no és capaç d'utilitzar la tecnologia (...) també cal tenir habilitats i competències per accedir"²⁸.

Tanmateix, entre aquestes habilitats necessàries també es produeixen distincions. Aquestes distincions es donen entre les competències operacionals o instrumentals necessàries per utilitzar mitjans digitals (competències relacionades amb el mitjà o eina) i les competències substancials orientades a la cerca d'informació, comunicar-se, actuar i crear (competències relacionades amb el contingut). Tot i que

23 Selwyn, N. (2004)

24 Warschauer, M. (2004) "Whither the Digital Divide?" a *Controversies in Science & Technology*, Vol. 2 From Climate to Chromosomes. pp. 140-151

25 Antonio, A. i Tuffley, D. (2014) "The Gender Digital Divide in Developing Countries" a *Future Internet*, Vol. 6, Núm. 4. pp. 673-687

26 Fernández, M. (2013)

27 Ragnedda, M. i Muschert, G.W. (2013) *The digital divide: The internet and social inequality in International perspective*. Nova York: Routledge.

28 van Dijk (2017) Pàg. 2

en la literatura sobre el tema predominen les anàlisis basades en les competències relacionades amb el mitjà (instrumentals), les investigacions més actuals mostren que competències com la recerca d'informació, la comunicació, i la creació de continguts presenten de facto major impacte en l'ús efectiu dels mitjans digitals; de forma que disposar de competències instrumentals és només la condició prèvia necessària per aplicar aquestes competències substancials (relacionades amb el contingut).²⁹

En aquest mateix sentit, van Deursen destaca els resultats de les escasses investigacions sobre competències i habilitats digitals mostren que el factor més important és el nivell educatiu (les persones amb nivells d'estudis superiors mostren millors resultats per a totes les competències analitzades que les persones amb nivells d'estudis més baixos). A més, apunta que l'edat també esdevé un factor significatiu en relació al desenvolupament de les competències instrumentals (els i les més joves es desenvolupen millor en aquest tipus de competències que les persones de més edat). En canvi, els resultats relatius a les competències substancials són diferents, de forma que les persones de més edat amb un nivell de competències instrumentals adequat, obté resultats més positius.³⁰

Per altra banda, i en relació amb les competències instrumentals, és interessant destacar la rellevància que presenten les desigualtats segons el tipus de dispositiu al que es pot accedir i es sap utilitzar. En aquest sentit, actualment pren molta rellevància les diferències que es produeixen en relació a l'ús de l'ordinador en comparació a l'ús del telèfon mòbil (*smartphone*), tant per l'extensió de l'accés a Internet a través de dispositius mòbils (tant fora com dins de la llar) com pel coneixement especialitzat que requereix l'ordinador front l'*smartphone* i les diferents activitats que es poden realitzar.

Korupp i Szydlik recalquen, respecte a les diferències entre els *smartphones* i els ordinadors que "més que com una eina domèstica ordinària, un ordinador s'ha de considerar com un complex artefacte multitasca. Comparat amb els telèfons mòbils, per exemple, manejar un ordinador i Internet requereix d'habilitats específiques que van més enllà de les aplicacions amb les que n'hi ha prou amb prémer el botó"³¹. En aquest mateix sentit, Castaño exposa que el que fa aquestes eines radicalment diferents és el fet que els ordinadors són eines molt poderoses, per treballar i aprendre, i requereixen de certa capacitat de memòria i de pensament abstracte, que constitueixen la base de les habilitats d'aprenentatge.³²

29 van Dijk (2017) Pàg. 7

30 van Deursen, A. J. (2010) *Internet skills, vital assets in an information society* (Tesis doctoral). Universitat de Twente: Països Baixos. [Disponible online]: <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.11459.7959&rep=rep1&type=pdf>

31 Korupp, S. i Szydlik, M. (2005) "Causes and Trends of the Digital Divide" a *European Sociological Review*. Núm. 4, Vol. 21. Pàg. 410

32 Castano, C. (dir.) (2008) *La segunda brecha digital*, Madrid: Ediciones Cátedra.

Aquesta distinció entre competències instrumentals i substancials, es pot complementar amb altres tipologies, com la proposada per Peña-López que distingeix entre les següents tipologies de competències digitals:

TAULA 2. PRINCIPALS TIPOLOGIES DE COMPETÈNCIES DIGITALS

| | |
|----------------------------------|---|
| Competència tecnològica | Operar amb els dispositius |
| Competència informacional | Gestionar la informació |
| Competència mediàtica | Desenvolupar-se en diferents formats i plataformes |
| La identitat digital | Com es presenta a si mateix l'usuari/a a la xarxa |
| Consciència digital | Com els usuaris/es interpreten l'impacte d'allò digital a les seves vides i quina és la seva reacció. |

Font: Adaptat de Peña-López, I. (2015)

D'altres autors/es s'enfoquen en l'anàlisi d'aquesta segona bretxa digital en les diferents dimensions de desigualtats que es donen en aquesta. En aquest sentit, DiMaggio i Hargittai identifiquen 5 "dimensions crítiques de desigualtat"³³:

- La primera dimensió estaria formada per les desigualtats relatives al tipus de material tecnològic (hardware i perifèrics) amb el que les persones accedeixen a Internet.
- La segona dimensió apunta a les variacions que es produeixen en la mesura en què les persones exerceixen autonomia en el seu ús de la xarxa.
- La tercera dimensió consisteix en les desigualtats en les competències i habilitats de cada persona que apliquen en l'ús d'Internet.
- La quarta dimensió són les desigualtats en el suport social que els usuaris/es poden rebre en l'ús de la xarxa.
- I finalment, la cinquena dimensió es compon de les diferències en els propòsits pels quals les persones utilitzen la tecnologia.

A més, els autors manifesten que entenen aquests tipus de desigualtats com elements que poden "donar forma de forma significativa a la experiència que els usuaris tenen en línia, els usos que poden donar a la xarxa, les satisfaccions que poden obtenir d'aquest ús, i els retorns que es produeixen d'aquest ús en forma de capital humà, social, ingressos o incidència política"³⁴. A continuació, es resumeixen aquests impactes definits per a cadascuna d'aquestes dimensions de desigualtat que conformen la segona bretxa digital:

33 DiMaggio, P. i Hargittai, E. (2001). Pàg. 8

34 DiMaggio, P. i Hargittai, E. (2001). Pàg. 8-9

TAULA 3. LES CINC DIMENSIONS DE LA SEGONA BRETXA DIGITAL I ELS SEUS IMPACTES

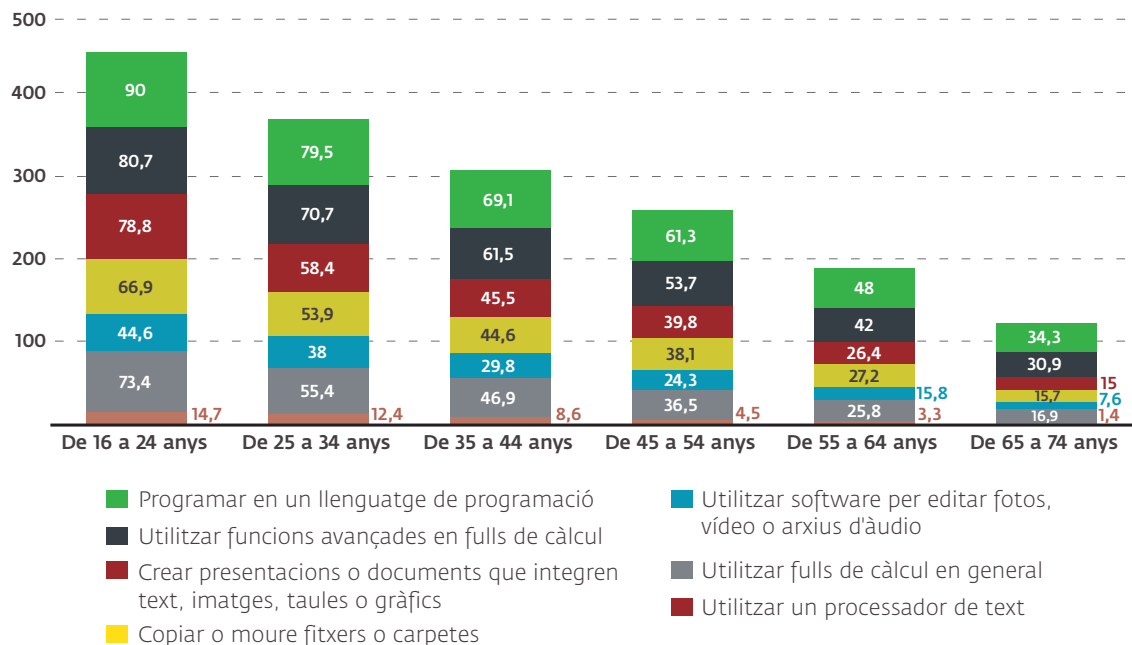
| | |
|---|---|
| 1ª Dimensió. Material tecnològic | El material tecnològic desfasat impactaria des de dues vessants. D'una banda, afecta de forma directa al impedir l'accés a determinats llocs webs i, d'altra banda, de forma indirecta perquè les experiències són menys gratificants contribuint a un menor accés i, al seu torn, a un menor desenvolupament de les habilitats i competències. |
| 2ª Dimensió. Autonomia d'ús | L'autonomia d'ús es veu afectada per factors com l'accés des de la llar o la impossibilitat d'aquest, si l'accés només es dona a la feina, o al centre cívic; si el seu ús es dona sota supervisió o sense; la distància a recórrer per accedir; o si han de competir amb altres usuaris/es pel temps d'accés a la xarxa. A major autonomia d'ús, major serà també el benefici de l'ús. |
| 3ª Dimensió. Competències | Les competències constituïrien la capacitat de respondre de forma pragmàtica i intuïtiva als reptes i oportunitats per explotar el potencial d'Internet. La manca d'aquestes es tradueix en dificultats per a la recerca d'informació, per a la navegació, l'accés a contingut específic, etc. i estarien mediades tant pels propòsits d'ús com per les experiències d'ús (una experiència positiva contribueix a una major persistència i major adquisició de competències addicionals). |
| 4ª Dimensió. Suport social | L'entorn proper i el suport social esdevé cabdal, incrementant la motivació per l'ús, i influïent en l'adquisició i desenvolupament de competències digitals així com en els retorns que la persona obté de l'ús, siguin aquests del tipus que siguin. |
| 5ª Dimensió. Propòsits d'ús | Els usos que responen a diferents objectius també produeixen impactes diferents, mentre alguns usos poden incidir en el capital social, polític, econòmic, etc. altres usos representarien únicament un consum d'entreteniment, essent els primers els usos que aportarien més beneficis al llarg termini. |

Font: Elaboració pròpia, adaptat de DiMaggio, P. i Hargittai, E. (2001).

En relació a aquesta segona bretxa digital, a continuació presentem algunes dades que ens poden ajudar a contextualitzar l'estat de la qüestió.

Com hem vist, l'ús de dispositius tecnològics dependrà de les habilitats informàtiques, que al seu torn seran condicionades per la motivació per aprendre i la utilitat percebuda dels mitjans digitals. En aquest sentit, el següent gràfic ens mostra la distribució de les persones usuàries d'Internet segons les tasques informàtiques que realitzen i l'edat. D'aquesta manera podem observar que conforme incrementa l'edat disminueixen les activitats informàtiques realitzades, sobretot si ens fixem en aquelles de major complexitat com podria ser la programació o els fulls de càlcul.

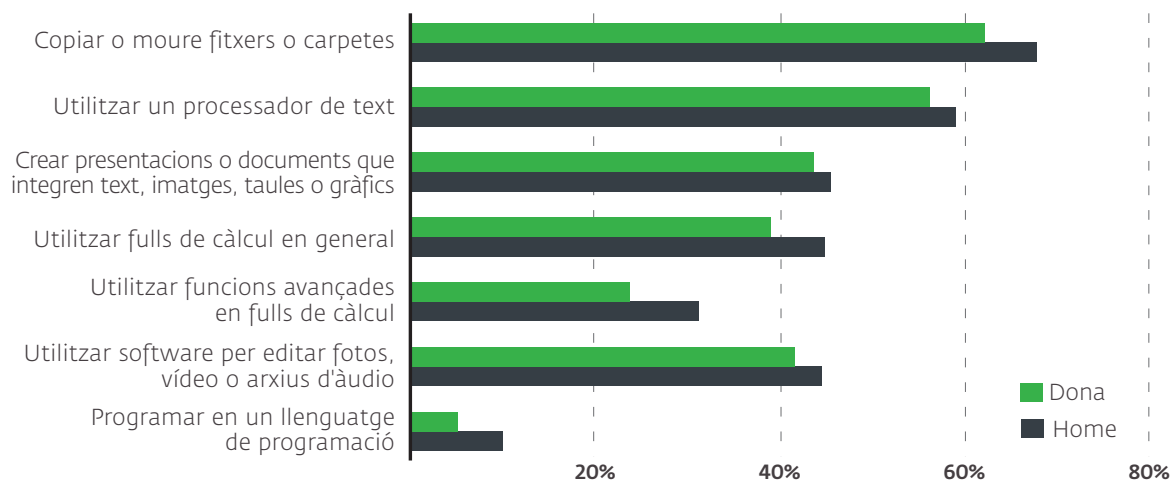
GRÀFIC 13. TASQUES INFORMÀTIQUES REALITZADES PER LES PERSONES DE 16 A 74 ANYS QUE HAN UTILITZAT INTERNET EN ELS ÚLTIMS 12 MESOS, SEGONS EDAT. ESPANYA, 2019 (%)



Font: Elaboració pròpia a partir de dades de INE – Encuesta sobre equipamiento y uso de tecnologías de la información y comunicación en los hogares

Si aquestes mateixes dades les analitzem prenent com a referència el sexe, en comptes de l'edat, observem l'existència d'una bretxa de gènere que afecta a totes les activitats informàtiques, tal i com podem veure al següent gràfic.

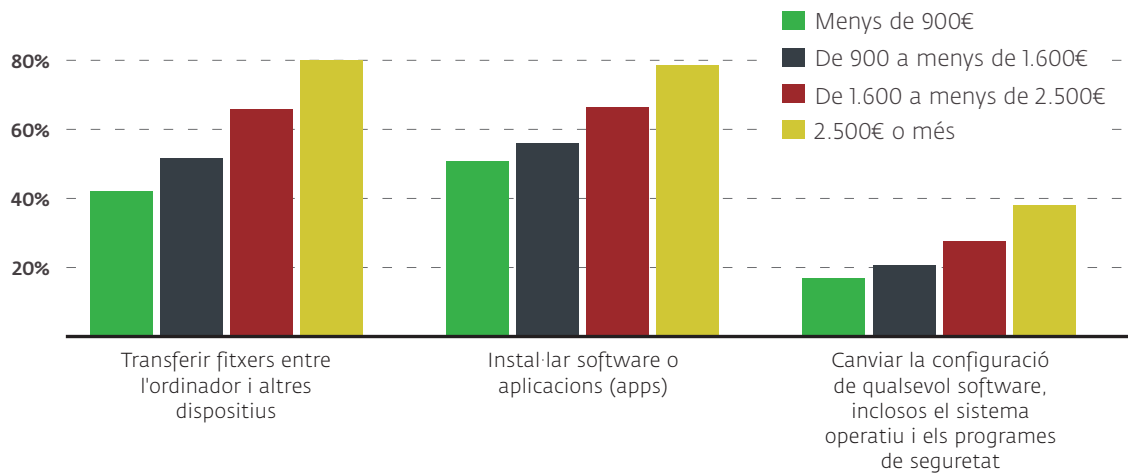
GRÀFIC 14. TASQUES INFORMÀTIQUES REALITZADES PER LES PERSONES DE 16 A 74 ANYS QUE HAN UTILITZAT INTERNET EN ELS ÚLTIMS 12 MESOS, SEGONS SEXE. ESPANYA, 2019 (%)



Font: Elaboració pròpia a partir de dades de INE – Encuesta sobre equipamiento y uso de tecnologías de la información y comunicación en los hogares

Una altra de les variables destacades quant a l'ús de les TIC és el nivell d'ingressos. El gràfic 15, ens mostra com conforme incrementa el nivell d'ingressos, augmenta també el percentatge de persones que realitzen diferents tasques tant amb un dispositiu mòbil com amb l'ordinador. Aquest fet es podria relacionar tant amb majors possibilitats d'accés a la tecnologia per part d'aquelles persones que disposen de més recursos (1^a bretxa), com amb majors possibilitats d'adquirir competències, de disposar de material tecnològic actualitzat, o d'un entorn afavoridor i motivador per l'ús, entre d'altres.

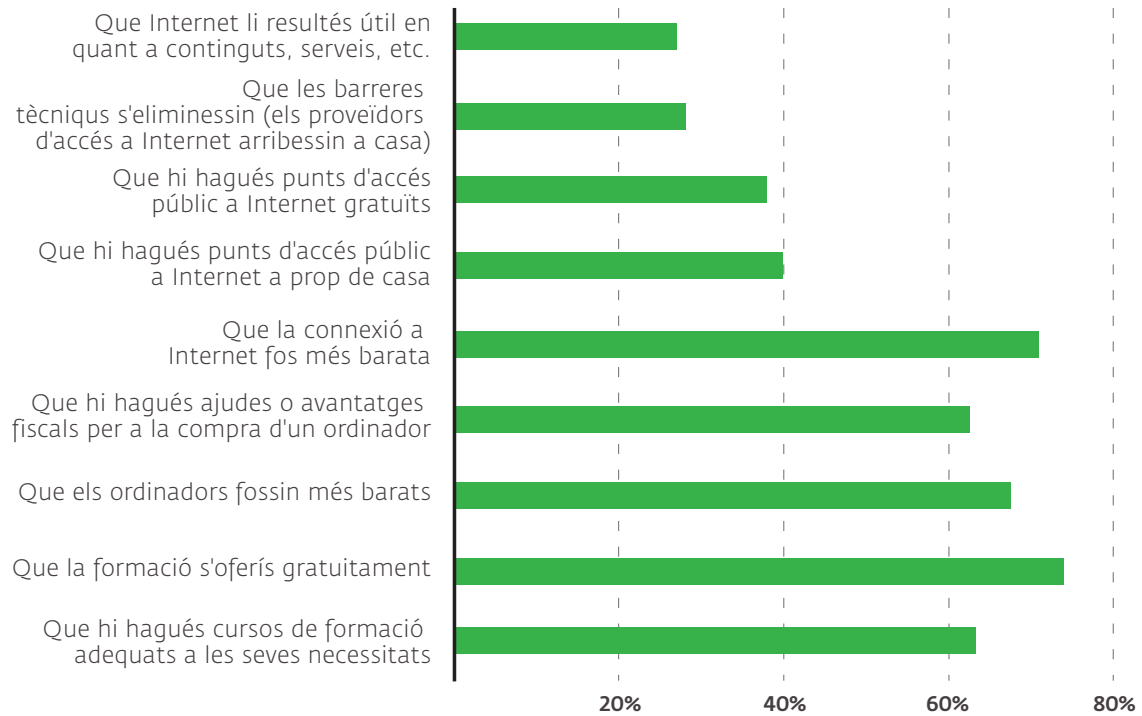
GRÀFIC 15. TASQUES RELACIONADES AMB EL MÒBIL I ORDINADOR PER LES PERSONES DE 16 A 74 ANYS QUE HAN UTILITZAT INTERNET EN ELS ÚLTIMS 12 MESOS, SEGONS NIVELL D'INGRESSOS NETS DE LA LLAR. ESPANYA, 2019 (%)



Font: Elaboració pròpia a partir de dades de INE – Encuesta sobre equipamiento y uso de tecnologías de la información y comunicación en los hogares

Per altra banda, si ens fixem en les persones que no fan ús de les TIC, l'any 2007 l'INE incloïa en l'enquesta sobre equipament i ús de TIC informació sobre possibles mesures que animarien a l'ús d'Internet. En aquest sentit, en quant a les mesures proposades entre les persones que consideraven que podria haver alguna mesura que motivés l'ús d'Internet, les més populars són aquelles que incideixen en els costos, ajudes a la compra, increment de punts d'accés públic gratuïts i propers a la llar, així com una major oferta de formació gratuïta.

GRÀFIC 16. DISTRIBUCIÓ DE LES PERSONES QUE CONSIDEREN QUE PODRIA HAVER MESURES QUE LES ANIMARIEN A L'ÚS D'INTERNET SEGONS POSSIBLES MESURES CONSIDERADES. CATALUNYA, 2007 (%)



Font: Elaboració pròpia a partir de dades de INE – Encuesta sobre equipamiento y uso de tecnologías de la información y comunicación en los hogares

LA 3^A BRETXA – QUALITAT D'ÚS

Com hem vist, no només trobem una bretxa digital entre aquelles persones que poden accedir a les TIC i les que no (primera bretxa digital), sinó que també observem desigualtats en termes de motivació, competències o habilitats i finalitat d'ús (segona bretxa digital), i desigualtats en termes dels beneficis (socials, culturals, econòmics, personals, polítics) que poden obtenir pel fet d'estar connectats/des. El que s'ha conceptualitzat com la tercera bretxa digital.³⁵

Alguns autors/es introdueixen un nou nivell en la teorització de la bretxa digital basat en els beneficis socials i culturals que deriven de l'accés i l'ús a les TIC.

L'anàlisi d'aquesta tercera dimensió de la bretxa digital posaria l'èmfasi en la major o menor capacitats dels usuaris/es. Segons aquesta concepció, per tant,

“Anomenem bretxa digital a la dificultat d'accés per poder utilitzar els continguts i serveis digitals per assolir les nostres metes en el lloc i moment en què sigui precís”³⁶

hi hauria persones que són capaces d'accedir a la informació i el coneixement que posa a disposició la xarxa, però que no serien capaces d'utilitzar les TIC generant una apropiació de la tecnologia que revertís en l'aprofitament de noves oportunitats.

En aquest sentit, van Deursen i Helsper exposen que la tercera bretxa digital fa referència a les diferències en els rendiments de l'ús d'Internet entre usuaris/es que presenten perfils d'ús molt similars i que gaudeixen d'un accés relativament autònom i sense restriccions, tant a les TIC com a la infraestructura d'Internet. Per tant, les bretxes de tercer nivell fan referència a les mancances en la capacitat de les persones de traduir el seu accés i ús d'Internet en resultats favorables fora de la xarxa (*offline*).³⁷

L'anàlisi d'aquesta bretxa, llavors, atendria a les desiguals possibilitats que tenen les persones d'aprofitar les noves tecnologies. Es tracta de considerar les barreres relatives a obtenir beneficis concrets de la inclusió digital.

Les investigacions en torn aquesta tercera bretxa exposen que inclús entre usuaris/es autònoms i amb accés il·limitat, s'observen importants diferències en el seu

35 Ragnedda, M. i Ruiu, M.L. (2018) "Social capital and the three levels of digital divide" a Ragnedda, M. i Muschert, G. (eds.) *Theorizing Digital Divides*. Londres: Routledge. pp. 21-34

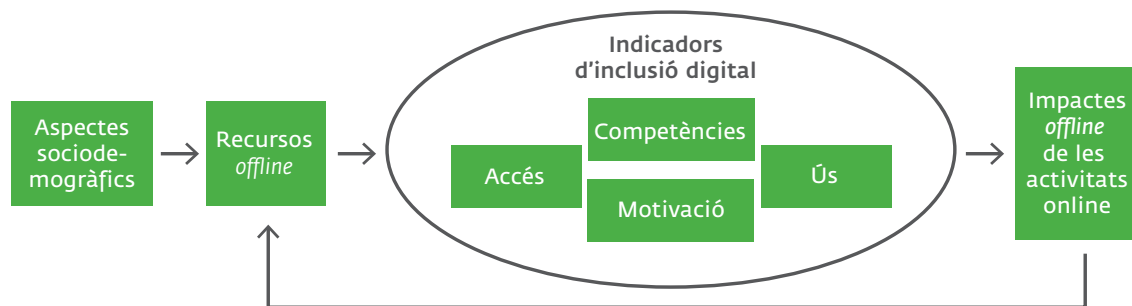
36 Peña-López, I. (2015) "El doble filo de la tecnología: una oportunidad de inclusión y un peligro de exclusión" a Roca, G. (Coord.) *Las nuevas tecnologías en niños y adolescentes. Guía para educar saludablemente en una sociedad digital*. Barcelona: Hospital Sant Joan de Déu. pp.123-133

37 van Deursen, A. J. i Helsper, E. J. (2015) "The Third-Level Digital Divide: Who Benefits Most of Being Online?" a Robinson, L., Cotten, S. R., Schulz, J. et al. (eds.) *Communication and Information Technologies Annual. Digital Distinctions and Inequalities* (Vol. 10) Bingley: Emerald Group. pp. 30-52

domini dels recursos digitals per a l'assoliment d'objectius específics. En aquest sentit, els resultats mostren que quan dos usuaris/es compten amb un nivell elevat d'autonomia en l'accés i de competències digitals adequades, poden no obtenir els mateixos resultats o retorns en el seu ús d'Internet.³⁸

Com es pot observar a la següents il·lustració, els resultats obtinguts de l'ús d'Internet tenen un *feedback* o impacte en l'estatus d'aquesta persona en l'àmbit *offline*, i aquesta posició o estatus a l'estructura social *offline* influeix, de nou, en els factors d'inclusió digital.

IL·LUSTRACIÓ 2. MODEL DE REPLICACIÓ DE LES DESIGUALTATS EN UNA SOCIETAT DIGITAL DE VAN DEURSEN I HELSPER



Font: Adaptació pròpia a partir de van Deursen, A. J. i Helsper, E. J. (2015)³⁹

En aquest sentit, l'estratificació social es veu reproduïda a l'entorn digital, generant un nou tipus de discriminació en base a l'estratificació digital.

Aquestes desigualtats, a més, es transformen contínuament degut a la constant innovació tecnològica, amb la consegüent modificació de les bretxes digitals.

D'igual manera, l'impacte del capital social és també determinant en l'accentuació o reducció d'aquesta bretxa. En aquest sentit, Ragnedda exposa que la tercera bretxa digital es troba fortament vinculada a diferents tipus de capital i, específicament, amb el capital social. Així, els beneficis que s'obtenen de l'ús de les TIC es troben influïts per la posició que ocupa la persona a l'estructura social. De fet, tal i com exposa l'autor les persones no accedeixen a la xarxa com una *tabula rasa*, sinó que ho fan condicionades en el marc del bagatge del seu propi capital social, cultural, polític i personal.⁴⁰

38 van Deursen, A. J.; van Dijk, J. A.; i Helsper, E. J. (2014) *Investigating outcomes of online engagement*. Media@LSE Working Paper Series, 28. Department of Media and Communications, London School of Economics and Political Science, Londres.

39 Els autors adapten aquest model a partir del creat per Helsper [Helsper, E.J. (2012) "A corresponding fields model for the links between social and digital exclusion" a *Communication Research*, Vol. 35, núm. 5. pp. 602-621] i del creat per van Dijk [van Dijk, J. A. (2005) *The deepening divide: Inequality in the information society*, Londres: Sage.]

40 Ragnedda, M. (2017) *The third Digital Divide. A Weberian approach to digital inequalities*, Londres: Routledge.

L'entorn més proper pot propiciar una major motivació per l'ús d'aquestes tecnologies (capital social) o pel contrari retroalimentar la desigualtat ja que al no tenir suport de l'entorn es redueixen les possibilitats d'ús. De la mateixa manera un capital cultural més ric pot propiciar més possibilitats de realitzar un ús més profitós, que impliqui menors riscos o que permeti uns beneficis més concrets.

En aquesta mateixa línia, van Deursen i altres autors manifesten que el bagatge dels usuaris/es influeix, més específicament, en la forma en que aquest/es busquen informació a la xarxa, i en la forma en que la processen; la qual cosa, al seu torn, resultaria en oportunitats diferents per a aquestes persones.⁴¹ Els antecedents o bagatges personals, per tant, influeixen en com les persones accedeixin i utilitzen les TIC (primera i segona bretxa digital) i en com la informació valuosa o de qualitat es reinverteix en l'àmbit social (tercera bretxa digital) amb l'objectiu de la millora de les oportunitats vitals.⁴²

Aquests lligams en que es basa la teorització de la tercera bretxa digital, es podrien descriure com relacions circulars en les que el capital econòmic, però també social i cultural, genera capital digital, que al seu torn produeix una sèrie i tipus d'activitats en línia que, per tant, produeixen, també, efectes en el capital social, cultural, econòmic. D'aquesta manera, s'observa que els capitals socials i digitals es troben interconnectats i que les desigualtats presents en l'estructura social es reproduïxen, i inclús es poden arribar a incrementar, per les desigualtats en l'esfera digital (veure van Deursen et al., 2014; Mason i Hacker, 2003; Hargittai, 2008 i Helsper, 2012)⁴³.

Tal i com apunta Castells, cada vegada més la divisòria digital es concentra en la capacitat d'aprendre a aprendre, de transformar la ingent quantitat d'informació que la xarxa posa a l'abast en coneixement específic, de saber què fer amb el que s'aprèn⁴⁴. I aquesta capacitat és desigual i vinculada als diferents capitals, a l'origen social, al nivell d'estudis, i a altres variables que configuren la posició en l'estructura social.

En aquest mateix sentit, és interessant destacar el que Peña-López anomena com a *inhibidors de l'ús d'Internet*. Segons l'autor hi ha dos grans inhibidors a tenir en compte

41 van Deursen, A.J.; van Dijk, J.A. i ten Klooster, P.M. (2014) "Increasing inequalities in what we do online. A longitudinal cross sectional analysis of Internet activities among the Dutch population (2010 to 2013) over gender, age, education and income" a *Telematics and Informatics*, Vol. 32, núm. 2. pp. 221-235

42 Ragnedda, M. i Ruiu, M.L. (2017)

43 van Deursen, A.J.; van Dijk, J.A. i ten Klooster, P.M. (2014)

Mason, S.M. i Hacker, K.L. (2003) "Applying communication theory to digital divide research" a *IT & Society*, Vol. 1, núm 5. pp. 40-55

Hargittai, E. i Walejko, G. (2008) "The participation divide: content creation and sharing in the digital age" a *Information, Communication and Society*, Vol. 11, núm. 2. pp. 239-256

Helsper, E.J. (2012) "A corresponding fields model for the links between social and digital exclusion" a *Communication Theory*. Vol. 22, núm 4. pp. 403-426

44 Castells, M. (2005) "Internet y la sociedad red" a de Moraes, D. (coord.) *Por otra comunicación: los media, globalización cultural y poder*, Barcelona: Icaria editorial. pp.203-228

a l'hora d'abordar un ús profitós d'Internet: "1. La por a equivocar-se, a no saber utilitzar la tecnologia, a no saber ensortir-se'n, a ser enganyat es, avui dia, una de les dues causes més importants d'exclusió social a les societats més industrialitzades. És necessari crear entorns de confiança al voltant de la tecnologia, tolerants amb l'error, on l'acompanyament dels que més saben sigui la clau per ajudar al que sap menys a avançar. 2. La segona gran barrera, i també vector d'exclusió, és no trobar-li utilitat a Internet. Molt probablement qui no li troba utilitat a Internet està ja en risc d'exclusió o, directament en algun marge de la societat"⁴⁵.

Com hem anat veient, en l'anàlisi i conceptualització de la tercera bretxa es posa l'èmfasi en la idea d'aprofitament o apropiació de la tecnologia. I és també, en el marc d'aquesta quan parlem d'inclusió digital.

Com hem vist, la noció de 'Bretxa digital' ha tendit a fer-se cada cop més complexa i ha portat al sorgiment de nous conceptes que permetin reflexionar el fenomen d'una forma més detallada, sobretot pel que fa a les relacions que estableixen les persones amb les tecnologies. Entre tot aquest desenvolupament teòric, és interessant destacar el concepte d' 'apropriació de la tecnologia'.

Fa referència a la capacitat de les persones per apropiarse de la tecnologia, és a dir, per realitzar un ús (o usos) significatiu, que reverteixi en un benefici per a la persona.

Aquesta darrera dimensió completaria l'estructura conceptual de la bretxa digital, en la que tant el temps i la freqüència d'ús com el tipus d'activitat en línia esdevenen determinants per accedir a beneficis i avantatges (veure Blank i Groselj, 2014; Hargittai i Hinnant, 2008; i van Deursen et altri, 2015)⁴⁶.

En aquest sentit, van Dijk apunta que quan les persones hagin après a operar i entendre una tecnologia, es buscaran la finalitat d'accés i l'objectiu final d'apropriarse de la tecnologia: l'ús real.⁴⁷ Així doncs, "la pròpia experiència de l'usuari/a a la xarxa serà determinant per a poder aprofitar els beneficis que ofereix la connexió"⁴⁸.

Tal i com exposen Rivoir i Lamschtein, aquesta visió més complexa de la bretxa digital "implica un procés en el que l'usuari fa pròpies les TIC, les incorpora en la vida quotidiana i a partir d'això es produeixen noves accions i pràctiques que redonden en canvis en les condicions de vida en el sentit desitjat"⁴⁹. Així doncs, la idea

45 Peña-López, I. (2015) Pàg. 126

46 Blank, G. i Groselj, D. (2014) "Dimensions of Internet use: amount, variety, and types" a *Information, Communication & Society*. Vol. 17, Núm. 4. Regne Unit: Taylor & Francis.

Hargittai, E. i Hinnant, A. (2008) "Digital inequality: Differences in Young adult's use of the Internet" a *Communication Research*. Vol. 35, Núm. 5. Estats Units: Sage.

van Deursen, A.J.; van Dijk, J.A. i ten Klooster, P.M. (2014)

47 Van Dijk (2017) Pàg. 2

48 Tejada, M. i Domínguez, G. (2018) Pàg. 8

49 Rivoir, A. i Lamschtein, S. (2014) "Brecha Digital e Inclusión Social, Contribuciones y Dilemas de las Políticas 1 a 1. El caso del Ceibal en Uruguay" a *Razón y Palabra*. Núm. 87. Pàg. 3

d'apropiació de la tecnologia no remet únicament a l'ús des de la vessant tècnica, sinó que emmarca l'ús en les decisions i els condicionaments a través dels quals els usuaris/es incorporen aquestes tecnologies.

La capacitat per apropiarse de la tecnologia, doncs, també es troba condicionada per la desigualtat social que "produeix un accés també desigual a la digitalització y (...) genera, al seu torn, una apropiació que s'expressa culturalment, en formes i pràctiques diferenciades"⁵⁰.

Com hem vist, els usos significatius als que fa referència la bretxa d'apropiació, presenten impactes a nivell social i fomenten el desenvolupament social, econòmic, cultural, etc.⁵¹

A mesura que les tecnologies digitals esdevenen cada vegada més omnipresents i importants en la vida quotidiana de les persones "aquelles persones que no són capaces d'aprofitar les TIC corren el risc de quedar cada cop més excloses dels beneficis que proporcionen"⁵².

Warschauer proposa utilitzar el concepte 'tecnologia per a la inclusió social' en comptes del de 'Bretxa digital': "allò més important sobre les TIC no és la disponibilitat del dispositiu informàtic o la línia d'Internet, sinó la capacitat de les persones per fer ús d'aquest dispositiu i línia per participar en pràctiques socials significatives. Aquelles persones que no poden llegir, que no han après mai a utilitzar un ordinador i no coneixen cap dels principals llenguatges que dominen el software disponible i el contingut a Internet, tindran dificultats inclús per a connectar-se a la xarxa i molt més per utilitzar Internet de manera productiva"⁵³.

En aquest mateix sentit, Travieso i Planella fan referència a la inclusió digital en termes de l'ús que es fa de les eines digitals "en aspectes clau de l'exercici de la ciutadania, com autonomia, treball col·laboratiu, generació de coneixement, integració social (...)"⁵⁴.

La inclusió digital, doncs, fa referència tant a la no exclusió de cap persona dels avantatges i beneficis que impliquen les TIC, com al fet que l'ús d'aquestes possibilita assolir objectius més amplis d'inclusió posant el focus en la participació de tota la població en tots els aspectes de la societat de la informació.

50 Covi Druetta, D. (2013) "Repensar la apropiación desde la cultura digital" a Morales, S. i Loyola, M. I. (comps.) *Nuevas perspectivas en los estudios de comunicación. La apropiación tecno-mediática*. Buenos Aires: Imago Mundi.

51 Dey, B. i Ali, F. (2016) "A critical Review of the ICT for Development Research" a Dey, B., Sorour, K., Filieri, R. (Eds.) *ICTs in Developing Countries*. Londres: Palgrave Macmillan. pp. 3-23

52 Rashid, A. T. (2016) "Digital Inclusion and Social Inequality: Gender Differences in ICT Access and Use in Five Developing Countries" a *Gender, Technology and Development*, Vol. 20, Núm. 3. Pàg. 307

53 Warschauer, M. (2002) "Reconceptualizing the Digital Divide" a *First Monday*, Vol. 7, Núm. 7. Pàg. 4

54 Travieso, J. L. i Planella, J. (2008) "La alfabetización digital como factor de inclusión social: una mirada crítica" a *UOC Papers*. Núm. 6. Pàg. 2.

Així doncs, aquesta idea d'inclusió digital porta associada la noció de democratització de l'accés a les TIC amb un objectiu d'igualtat d'oportunitats i inserció social. I és, alhora, un element en la rutina diària per a la maximització de les possibilitats dels individus. Així no parlem d'inclusió digital quan hi ha un ús tecnològic, sinó quan aquesta ús pretén la millora les condicions de vida.

En aquest sentit, cal destacar les contribucions de Ragnedda quant a la teorització de la 3^a Bretxa Digital. L'autor analitza la desigualtat digital com un problema eminentment social que s'entrellaça amb els eixos d'exclusió i estratificació social *offline*, més que no pas com un problema tecnològic. La seva teorització sobre el tercer nivell de la bretxa digital, doncs, posa en evidència que la desigualtat digital no és una tipologia especial, sinó que resulta un aspecte més de les desigualtats socials. La qüestió central, per tant recau en analitzar com els impactes d'aquesta mitiguen o reforcen aquestes desigualtats socials. En aquest sentit, van Dijk exposa que en la societat actual els impactes o *outcomes* de la bretxa digital tendeixen a reforçar les desigualtats socials existents en els diferents àmbits en que aquestes es presenten. Si bé, les eines digitals tenen tant la capacitat d'incrementar com de reduir les desigualtats socials, la tendència actual arreu del món és que les TIC estan incrementant les desigualtats en diferents esferes, entre les que destaca l'esfera socioeconòmica.⁵⁵

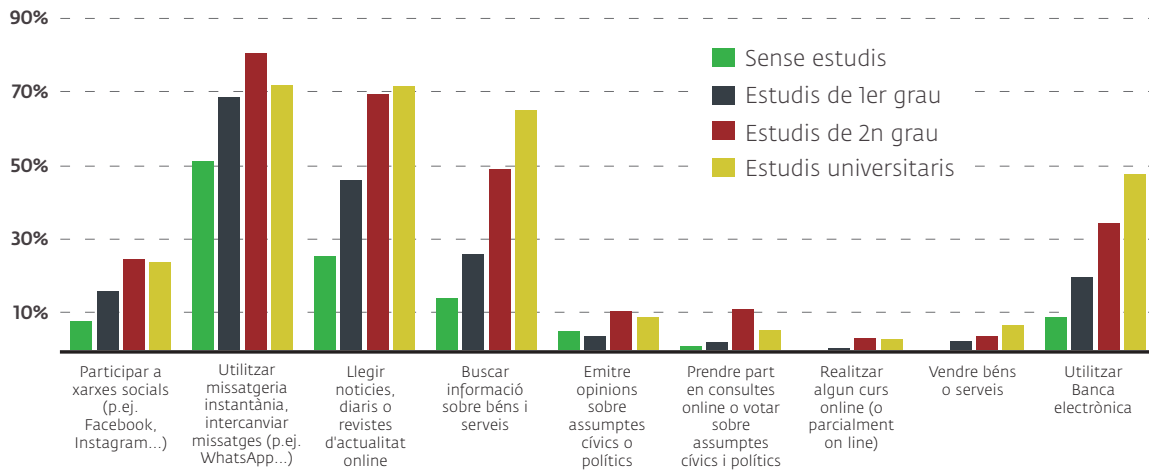
En relació a aquesta tercera bretxa digital, a continuació presentem algunes dades que ens poden ajudar a contextualitzar l'estat de la qüestió.

El següent gràfic, ens permet observar diferents usos de la xarxa que es relacionen amb aprofitaments de divers tipus de les TIC. En aquest sentit, a través del nivell d'estudis podem copsar com es distribueixen les persones que han utilitzat Internet en els últims tres mesos quant a aquests usos qualitatius de la xarxa. Així, observem que els aprofitaments relacionals són elevats, sobretot pel que a la comunicació a través de missatgeria instantània, mentre que pel que fa a la participació en xarxes socials aquesta no està tan estesa. També, destaquen l'ús de la xarxa per a aprofitaments econòmics com la recerca d'informació sobre béns i serveis, o l'ús de banca electrònica; així com els vinculats a la informació i actualitat com mostren les dades sobre la lectura de notícies, diaris i revistes *online*.

El gràfic també ens permet observar que la variable nivell d'estudis és significativa, i que en general, a major nivell d'estudis és major també el nombre d'activitats que es realitzen a la xarxa i la diversitat d'aquestes, i per tant, de l'aprofitament que es les persones poden obtenir.

55 van Dijk, J. (2018) "Afterword: The State of Digital Divide Theory" a Ragnedda, M. i Muschert, W. (eds.) *Theorizing Digital Divides*. Londres: Routledge. pp. 199-206

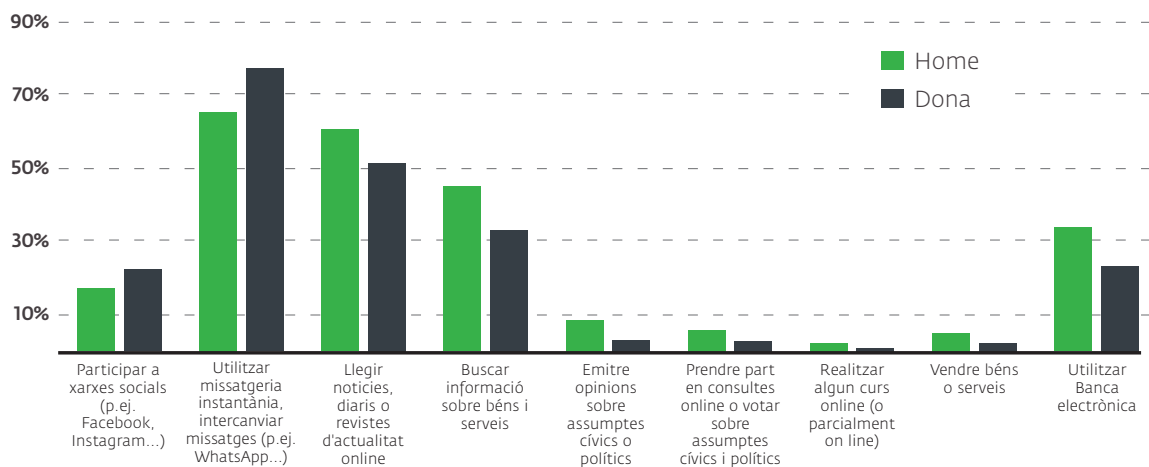
GRÀFIC 17. SERVEIS D'INTERNET UTILITZATS PER LES PERSONES DE 16 A 74 ANYS QUE HAN UTILITZAT INTERNET EN ELS ÚLTIMS 3 MESOS, SEGONS NIVELL D'ESTUDIS. ESPANYA, 2019 (%)



Font: Elaboració pròpia a partir de dades de INE – Encuesta sobre equipamiento y uso de tecnologías de la información y comunicación en los hogares

Si aquestes mateixes dades, les creuem amb una altra variable com el sexe, observem certes diferències en l'ús que es fa d'aquests serveis a la Xarxa. Així, el gràfic 18 ens permet observar que un major ús dels serveis relatius a les relacions socials i la comunicació en el cas de les dones, i un major ús de la banca electrònica o la recerca d'informació sobre béns i serveis en el cas dels homes.

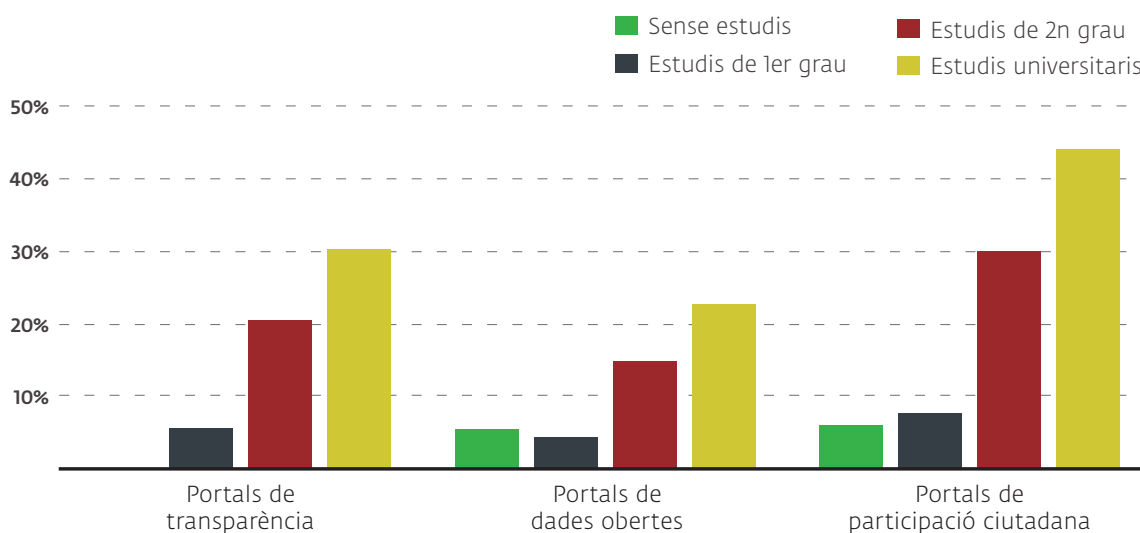
GRÀFIC 18. SERVEIS D'INTERNET UTILITZATS PER LES PERSONES DE 16 A 74 ANYS QUE HAN UTILITZAT INTERNET EN ELS ÚLTIMS 3 MESOS, SEGONS SEXE. ESPANYA, 2019 (%)



Font: Elaboració pròpia a partir de dades de INE – Encuesta sobre equipamiento y uso de tecnologías de la información y comunicación en los hogares

Per altra banda, en l'esfera de l'aprofitament institucional, destaquen les dades sobre coneixement de les eines d'e-govern. Entre aquestes eines, observem que les més conegudes són els portals de participació ciutadana, front els portals de dades obertes que són els menys coneguts. El coneixement d'aquestes eines es troba molt marcat pel nivell d'estudis, tal i com podem observar al següent gràfic. Així, podem copsar que les persones que compten amb estudis de segon grau i, especialment, aquells/es que compten amb estudis universitaris presenten un coneixement molt més destacat d'aquestes eines, la qual cosa ens mostraria una bretxa en aquesta esfera d'aprofitament de les TIC condicionada, si bé en part, pel nivell d'estudis.

GRÀFIC 19. DISTRIBUCIÓ SEGONS CONEIXEMENT DE LES EINES D'E-GOVERN ENTRE LES PERSONES DE 16 A 74 ANYS. CATALUNYA, 2017 (%)



Font: Elaboració pròpia a partir de dades de INE – Encuesta sobre equipamiento y uso de tecnologías de la información y comunicación en los hogares

MARC METODOLÒGIC

Amb l'objectiu d'analitzar la realitat sobre el fenomen de la Bretxa digital entre les persones ateses per entitats socials, ha estat necessària la construcció d'un marc metodològic que tingués en compte els condicionants socials i individuals que determinen, directa o indirectament, l'ús de les TIC per tal d'analitzar la bretxa digital des de les seves tres dimensions: accés, ús i qualitat d'ús. Aquest es fonamenta en el treball desenvolupat des d'una doble vessant:

- la proposta de dimensions i components per a l'anàlisi de la bretxa digital en persones ateses per entitats socials
- la proposta de tècniques per al desenvolupament de les actuacions de treball de camp a través de *tècniques mixtes (qualitatives i quantitatives)*.

Aquest plantejament metodològic, ha permès que s'hagi pogut analitzar la bretxa digital, no només prenent en consideració les tres dimensions que es descriuen en el marc teòric com un conjunt homogeni, sinó que també s'hagin pogut analitzar els components que conformen cadascuna d'aquestes dimensions. De manera que s'analitza la bretxa digital des d'una perspectiva multidimensional i multifactorial, prenent també en consideració la interseccionalitat amb d'altres esferes de les desigualtats.

DIMENSIONS D'ANÀLISI I COMPONENTS DE LA BRETXA DIGITAL

EL PLANTEJAMENT

Algunes propostes metodològiques d'anàlisi desenvolupades per altres estudis que es centren en la comparativa internacional, amb un abast divers, majoritàriament es focalitzen en qüestions d'accés material als recursos. Altres propostes que tenen com a objectiu l'anàlisi a una escala territorial més reduïda (nacional o d'àrees supranacionals no intercontinentals) es focalitzen en qüestions competencials.

Per tal d'aconseguir una perspectiva d'anàlisi que permetés integrar les tres dimensions de la Bretxa digital (accés, ús i qualitat d'ús) en les persones ateses per les entitats socials, hem adaptat la proposta d'indicadors que es recull a l'informe "Bretxes digitals i educació"⁵⁶. En aquest es revisen diferents propostes metodològiques per a l'anàlisi de les diferents dimensions de la bretxa digital per fonamentar una proposta que integra una perspectiva novedosa. Partint d'aquesta revisió de diferents propostes metodològiques, d'entre les quals destacada la realitzada per

56 Luque, S. (dir.) (2019) "Bretxes digitals i educació", Barcelona: Fundació Francesc Ferrer i Guàrdia.

*Digital Future Society*⁵⁷ en la que es presenta una distribució d'indicadors a partir de nou índexs⁵⁸; l'estudi "Bretxes digitals i educació" realitza una proposta per tal de millorar la limitació dels diferents enfocaments d'anàlisi, en els que pràcticament no s'incorporen indicadors relatius a la tercera bretxa digital que fa relació a l'aprofitament en aquests índexs. És a dir, respecte el valor que es genera a partir de l'ús de les TIC i de la posada en pràctica de les habilitats que s'hagin adquirit i, que permet realitzar un aprofitament de les TIC.

TAULA 4. DIMENSIONS I COMPONENTS DE LA BRETXA DIGITAL

| DIMENSIONS | PROPOSTA D'INDICADORS |
|---------------|---------------------------|
| ACCÉS | Accés |
| | Autonomia |
| | Accessibilitat/Usabilitat |
| ÚS | Intensitat d'ús |
| | Diversitat d'ús |
| | Capacitació digital |
| | Competències i habilitats |
| QUALITAT D'ÚS | Laboral |
| | Econòmic |
| | Relacional |
| | Social |
| | Institucional |
| | Benestar i salut |
| | Educatiu |

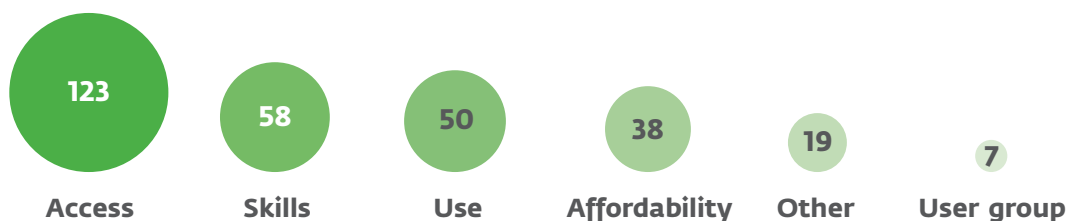
Font: Luque, S. (dir.) (2019)

Com veurem al llarg de les següents pàgines, aquest darrer element (la bretxa de qualitat d'ús o aprofitament) s'ha posicionat com un aspecte clau pel que fa a la inclusió digital, tot i que el seu protagonisme en els diferents marcs d'anàlisi de referència internacionals no ho treballen. Tal i com es pot observar en la següent imatge en la que es mostra la distribució dels indicadors dels índexs analitzats a *Measuring the margins* que mesuren la inclusió digital, es troben altament sobrerrepresentats els indicadors referents a l'accés, seguit de les competències o habilitats digital i de l'ús.

57 UNU-EGOV (2019) *Measuring the margins: A global framework for digital inclusion*. Digital Future Society.

58 International Telecommunications Union ICT Development Index (ITU-IDI); Global Competitiveness Index (WEF-GCI); The Inclusive Internet Index (EIU-III); Digital Economy and Society Index (EC-DESI); eGovernment Development Index (UNDESA-EGDI); State of Mobile Internet Connectivity report (GSMA-MIC); Global Innovation Index (WIPO-GII); Affordability Drivers Index (A4AI-ADI); i Australian Digital Inclusion Index (AUS-DII).

IL·LUSTRACIÓ 3. DISTRIBUCIÓ D'INDICADORS SEGONS DIMENSIÓ



Font: Digital Future Society i UNU-EGOV

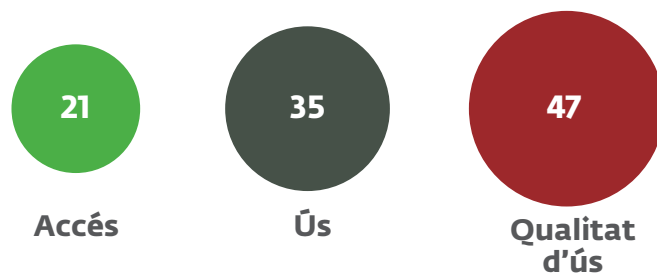
LA PROPOSTA DE COMPONENTS PER A L'ANÀLISI DE LA BRETXA EN PERSONES ATESES PER LES ENTITATS DEL TERCER SECTOR

En el present estudi s'ha vetllat per una distribució d'indicadors i dades que permetés l'anàlisi de les tres dimensions de Bretxa digital, entenent que les connexions entre aquestes dimensions són diverses i, que es requereix d'una mirada transversal per tal de poder copsar la complexitat del fenomen d'estudi.

Com podem veure al llarg de les anàlisis presentades en els resultats d'aquest informe, les diferents esferes de la Bretxa digital s'interrelacionen i els elements que les configuren es retroalimenten, de manera que focalitzar aquestes anàlisis en una dimensió o en una altra implicaria una pèrdua substancial d'informació, no només perquè es disposaria de menys informació sobre aquella dimensió, sinó, sobretot, perquè no seria possible visualitzar les relacions entre aquests elements que ajuden a entendre i explicar la complexitat del fenomen.

En aquest sentit, tal i com es pot observar a la imatge següent, s'ha tractat d'equilibrar la distribució d'indicadors i variables a analitzar per a cadascuna de les dimensions de la Bretxa digital, amb la perspectiva d'analitzar-les com a elements complexos. De manera que no hi predominen els aspectes d'accés i competencials, potenciant la profunda interrelació entre els elements que configuren les dimensions de la Bretxa digital, i que cada dimensió es nodreixi d'elements d'anàlisi de l'anterior que resulten necessaris per explicar el d'aquesta.

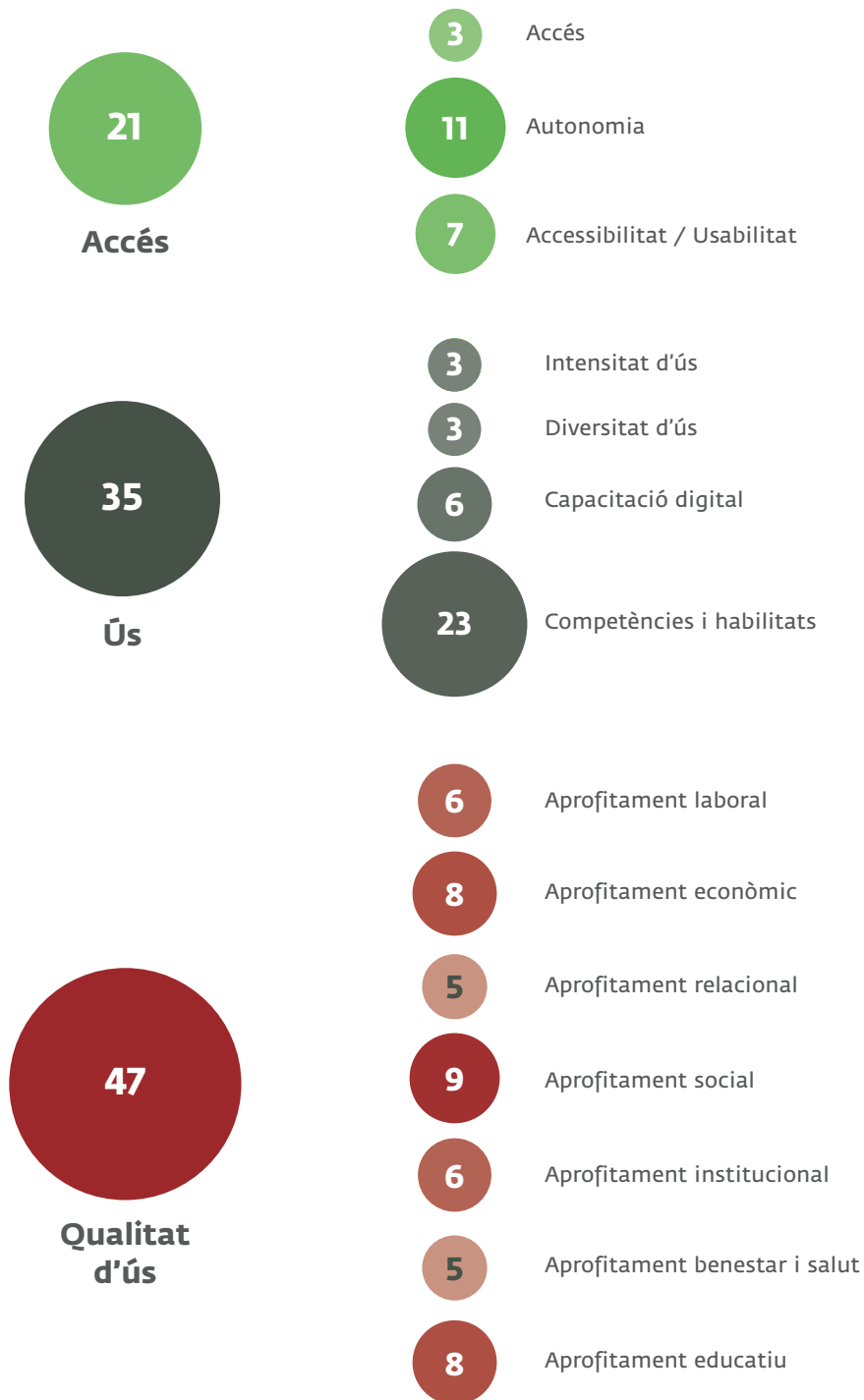
IL·LUSTRACIÓ 4. DISTRIBUCIÓ D'INDICADORS SEGONS DIMENSIÓ DE LA BRETXA DIGITAL



Font: Elaboració pròpia

La següent il·lustració, ens permet presentar els indicadors analitzats que componen cadascuna de les dimensions de la Bretxa digital, així com el volum de variables o elements que configuren cadascun d'aquests.

IL·LUSTRACIÓ 5. DISTRIBUCIÓ D'INDICADORS DE CADASCUN DELS NIVELLS DE BRETXA DIGITAL



Font: Elaboració pròpia

METODOLOGIA

Amb l'objectiu de generar la bateria de dades que possibilités l'anàlisi dels indicadors elaborada, en el treball de camp s'han desenvolupat actuacions amb tècniques mixtes (qualitatives i quantitatives). El conjunt de totes les actuacions, tant quantitatives com qualitatives, han permès arribar a un total de **366 persones**. En aquest punt volem agrair la col·laboració de les entitats del tercer sector social que ens han facilitat el desenvolupament del treball de camp, així com a les entitats que han participat en el grup motor d'aquest projecte.

Amb els recursos del projecte no ha estat possible projectar una mostra poblacional, tot i que s'ha treballat per potenciar la diversitat de perfils participants en aquest projecte. De manera que es va integrar en la projecció, tant de la dinamització presencial de les enquestes com dels grups de discussió, la participació de diversitat de perfils de persones ateses per les entitats del tercer sector social.

En aquest sentit, cal destacar que amb l'objectiu d'obtenir una visió general del fenomen de la Bretxa digital entre les persones ateses per entitats socials, va resultar necessari focalitzar l'estudi, per a la qual cosa es va realitzar un treball previ de prospecció de les dades de que disposaven les entitats vinculades a la Taula del Tercer Sector Social. L'objectiu d'aquesta prospecció era disposar d'informació que permetés valorar el gruix i la disponibilitat de dades per part de les entitats, de forma que això contribuís a analitzar possibles focus d'interès entre el ventall d'entitats vinculades a la Taula i els diferents perfils poblacionals de les persones usuàries.

La focalització de l'estudi, doncs, es desprèn del treball de prospecció, i també d'una proposta estratègica que conjuga l'estratègia del sector amb la detecció de necessitats concretes. Aquesta, al seu torn, va ser validada per part del Grup motor.

L'estudi, finalment, es focalitza en les següents esferes o dimensions d'anàlisi:

1. Discapacitat física
2. Infància, adolescència i joves
3. Pobresa⁵⁹
4. Salut mental i drogodependències⁶⁰

59 Per acotar aquest col·lectiu es pren com a referència a les persones que tenen assignada una renda garantida. Tot i així, finalment, les característiques de la mostra no permeten realitzar aquesta segmentació, pel que es treballa amb col·lectius en situació de pobresa i vulnerabilitat o exclusió social, sense excloure aquelles persones que no compleixen la característica de la renda garantida.

60 El col·lectiu de Salut mental i drogodependències, tot i formar part de la focalització de l'estudi, finalment en el treball de camp no ha tingut el mateix pes que la resta de col·lectius. En aquest sentit, cal destacar les dificultats metodològiques que van sorgir i que no han permès l'anàlisi de la Bretxa digital d'aquest col·lectiu en igualtat de condicions i amb les mateixes eines, donada les desviacions i biaixos que això podria comportar. Així, finalment, la participació d'aquest col·lectiu és present a través de la participació en l'enquesta a persones usuàries d'un grup de persones del col·lectiu de drogodependències que es va realitzar amb suport presencial, així com la participació d'entitats que atenen a persones d'aquest col·lectiu i del de Salut mental en l'enquesta de professionals.

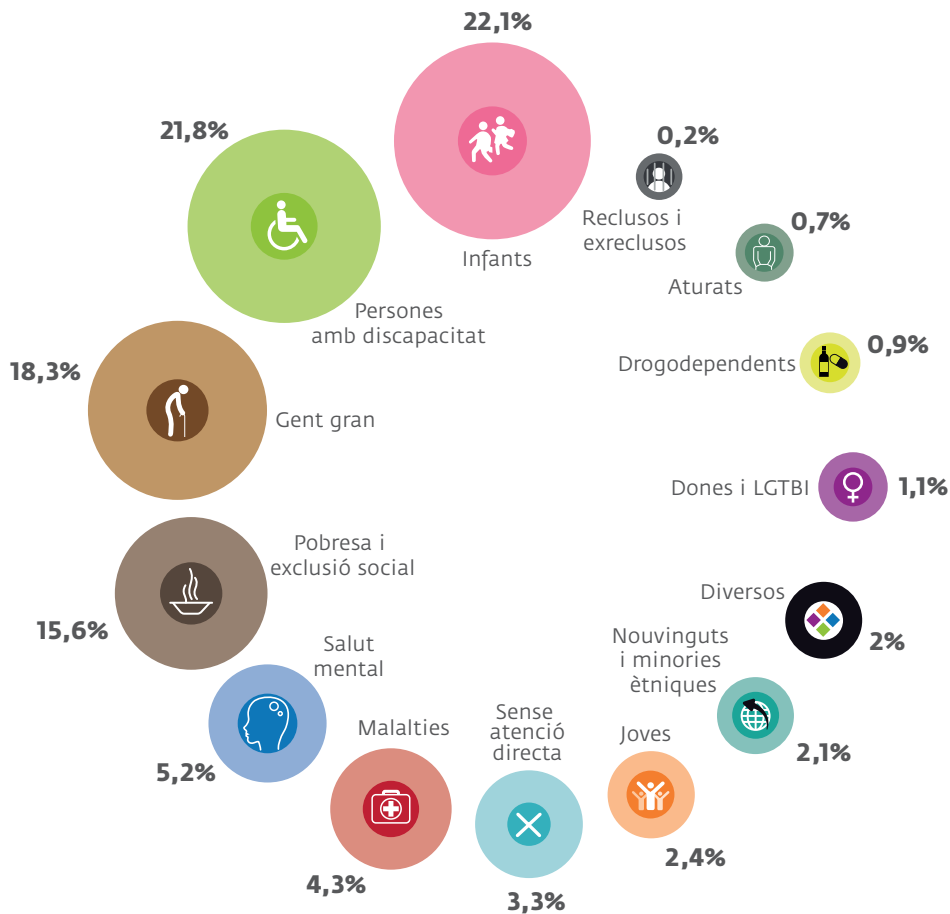
IL·LUSTRACIÓ 6. ESQUEMA DELS COL·LECTIUS QUE COMPOSEN LA FOCALITZACIÓ DE L'ESTUDI



Font: Elaboració pròpia

Aquesta focalització en els col·lectius d'infants i joves, persones amb discapacitat física, persones en situació de pobresa i persones amb problemes de salut mental i/o drogodependències implicaria que s'estaria desenvolupant una anàlisi del fenomen de la bretxa digital en relació a aproximadament el 68% d'entitats vinculades a la Taula i que desenvolupen la seva acció en algun d'aquests col·lectius. En aquest sentit, a la següent il·lustració podem observar la distribució de les entitats segons el col·lectiu principal al que atenen segons dades del Baròmetre del Tercer sector de 2018. Així, copsem que les entitats que atenen principalment a infants i a persones amb discapacitat són les més nombroses (22,1% i 21,8% respectivament); les entitats que atenen a persones en situació/risc de pobresa o d'exclusió social representen un 15,6%; les que atenen a persones amb problemes de salut mental representen un 5,2%; aquelles que atenen a joves representen un 2,4%. i, finalment les que atenen a persones amb drogodependències representen un 0,9%.

IL·LUSTRACIÓ 7. PERCENTATGE D'ENTITATS SEGONS COL·LECTIU PRINCIPAL



Font: Baròmetre del Tercer Sector (2018), Taula d'entitats del Tercer Sector Social de Catalunya

A més, aquesta focalització respon també a un dels objectius estratègics de l'estudi. A l'analitzar la bretxa digital en aquests col·lectius busquem poder realitzar una projecció de les possibles conseqüències d'aquest fenomen en un futur proper. En aquest sentit, aquests es presenten com a col·lectius especialment vulnerables, per als que resulta molt interessant disposar d'un coneixement sobre aquestes possibles conseqüències que contribueixi, al seu torn, al disseny d'unes línies estratègiques d'actuació des del tercer sector.

ANÀLISI QUANTITATIU

La generació de dades de tipus quantitatiu, s'ha basat en el disseny i dinamització de **tres enquestes** realitzades a través d'una plataforma virtual que es focalitzaven en diferents col·lectius:

- **Enquesta a persones adultes usuàries d'entitats socials**
- **Enquesta a infants i adolescents usuaris d'entitats socials**
- **Professionals de les entitats socials**

Les dues enquestes orientades a persones usuàries d'entitats socials en el seu disseny integraven el **suport presencial a la seva realització**. Per tant, s'han projectat prioritzant el recull de les diferents dimensions i components de la bretxa digital entre les persones ateses per les entitats socials i no pas l'autonomia per a la realització de la mateixa. Aquesta darrera perspectiva hagués condicionat el resultat de les respostes, ja que la població participant estaria condicionada pel trencament de les diferents "barreres" de les dimensions de les bretxes analitzades que alhora eren objecte d'anàlisi. S'ha emprat una plataforma virtual per tal de reduir les tasques de codificació de les respostes considerant la disponibilitat d'espais TIC d'algunes entitats socials. Allò que s'ha cercat és la qualitat en les respostes en detriment de la quantitat de respostes.

A continuació, es recullen les dades de participació d'aquest treball de camp:

TAULA 5. TREBALL DE CAMP QUANTITATIU

| Enquesta | Participants Total | Suports presencials |
|---------------------------|--------------------|----------------------|
| Persones usuàries adultes | 157 | 10 |
| Infants i adolescents | 51 | 5 |
| Professionals | 83 | Dinamització virtual |
| TOTAL | 291 | 15 |

ANÀLISI QUALITATIU

La generació de dades de tipus qualitatiu, s'ha basat en la realització de grups de discussió que s'han dissenyat i s'han adaptat en funció del col·lectiu al que s'adreçaven.

A continuació, es recullen les dades de participació a aquesta grups de discussió:

TAULA 6. TREBALL DE CAMP QUALITATIU

| Grups de Discussió | Col·lectius | Participants | | |
|--------------------|----------------------------------|--------------|-----------|-----------|
| | | Total | Homes | Dones |
| GD 1 | Persones amb discapacitat física | 11 | 6 | 5 |
| GD 2 | Població adulta | 29 | 19 | 10 |
| GD 3 | Joves | 9 | 6 | 3 |
| GD 4 | Adolescents | 19 | 8 | 11 |
| GD 5 | Infants | 7 | 5 | 2 |
| | Total | 75 | 44 | 31 |

ANÀLISI DELS RESULTATS DE L'ESTUDI

En el següent apartat es presenten els resultats de l'estudi, tant l'anàlisi com presentació dels resultats s'han realitzat integrant tant els resultats quantitius com qualitius seguint la proposta d'indicadors presentada. D'aquesta manera, en les següents pàgines es recull l'anàlisi dels indicadors que configuren cadascun dels tres nivells de Bretxa digital, integrant en aquestes anàlisis el conjunt de la informació generada en el treball de camp (quantitatiu i qualitatiu) i relacionant, en aquells casos que s'ha considerat oportú, aquesta informació amb dades de referència d'altres fonts estadístiques o estudis. A més, també s'ha vetllat per generar un fil conductor que permeti enllaçar uns indicadors amb altres per copsar l'abast de cadascun dels elements analitzats i els seus impactes en diferents aspectes, tant en relació amb el nivell de Bretxa digital en el que s'analitza com en relació amb elements d'altres nivells de Bretxa digital amb els que es relaciona, interrelaciona o retroalimenta.

A banda de les anàlisis de cadascun dels indicadors que s'han presentat, cada nivell de Bretxa digital compta amb un anàlisi global dels principals resultats obtinguts en el que es recullen els aspectes més destacats o rellevants d'aquests. En aquest cas, de nou, s'ha vetllat per destacar les connexions amb la resta de nivells de la Bretxa digital, possibilitant així una visió de conjunt del fenomen.

LA BRETXA DIGITAL EN LES PERSONES ATESES PER ENTITATS SOCIALS

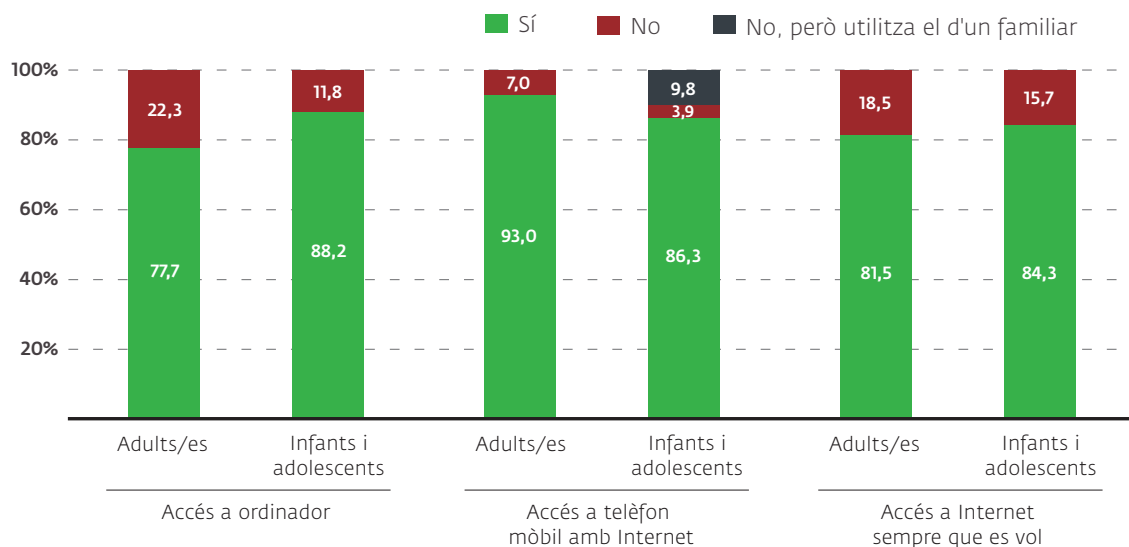
LA BRETXA D'ACCÉS

La Bretxa d'accés és la més analitzada en els diferents estudis i marcs analítics a nivell internacional, sobretot quan es realitzen comparatives entre diferents estats o àrees. Si bé, és cert que l'accés a les TIC ha tendit a generalitzar-se, sobretot en els darrers anys, els resultats que s'analitzaran a continuació, fan palesa la necessitat d'abordar aquesta primera esfera de bretxa digital.

ACCÉS A DISPOSITIUS I INTERNET

Tal i com podem observar al següent gràfic, ens trobem front uns **nivells d'accés força elevats**, especialment destacats en el cas dels telèfons mòbils amb accés a Internet.

GRÀFIC 20. DISTRIBUCIÓ DE L'ACCÉS A DISPOSITIUS TIC I INTERNET (%)



Font: Elaboració pròpia a partir de dades de l'Enquesta sobre Bretxa digital en les persones ateses per entitats socials per a usuaris/es adults i per a infants i adolescents

D'aquesta manera, si ens focalitzéssim únicament en analitzar el binomi 'Sí té accés/ no té accés' podríem establir que el gruix de persones que no poden accedir a cap dispositiu TIC o a cap tipus de connexió a Internet és poc rellevant, però la realitat és que hi ha tot un seguit d'elements que condicionen molt aquest accés, tant des de l'òptica de l'autonomia, com des del punt de vista de l'accessibilitat i la usabilitat, la incidència dels quals és molt clara, tal i com veurem en els següents

apartats. De la mateixa manera, **tot i que l'accés és generalitzat**, encara **observem elements que generen desigualtats** entre les persones en relació a l'accés i que cal abordar.

En primer lloc, pel que fa a l'accés als principals dispositius TIC, tal i com mostra el gràfic anterior, observem que l'accés d'**infants i adolescents** és superior a totes les categories, a excepció del telèfon mòbil que per les seves característiques sol ser un dispositiu que les famílies tendeixen a no oferir fins entorn els 11-12 anys. En aquest sentit, en l'accés a recursos TIC per als infants i adolescents juga un paper important el fet que **les famílies consideren** que per a ells/es és més necessari, sobretot per la seva vinculació amb els estudis. En els grups de discussió en els que hi havia pares i mares que es trobaven en situació de pobresa, es feia palesa la importància que atorgaven al fet de poder accedir a les TIC, sobretot per la consideració que les problemàtiques que es poden desprendre de la manca d'accés s'agregen en el cas dels infants i adolescents en tant que consideren que **l'accés a les TIC resulta imprescindible per poder seguir amb normalitat els seus estudis**.

Per altra banda, es detecta una incidència important respecte el dispositiu al que es pot accedir. En aquest sentit, si bé l'accés al telèfon mòbil és molt destacat (93% dels adults/es), les dades d'accés a l'**ordinador** ens mostren que **més del 20% dels adults/es** enquestats **no poden accedir a aquest dispositiu**. La manca d'accés a aquest tipus de recurs, implica que tot **un gruix de tasques més especialitzades no es poden realitzar**, o s'han de realitzar amb limitacions o dificultats afegides. Alguns dels exemples més reiterats en els diferents grups de discussió en relació a aquestes dificultats, fan referència a tasques com la redacció del CV o la realització de diferent tipus de tràmits i gestions, principalment amb les administracions públiques.

En aquest sentit, també s'ha pogut detectar que la manca d'accés a un ordinador és percebuda de forma més problemàtica per part dels adults/es. Per a aquests/es el fet de no poder accedir a aquest dispositiu, la complexitat que això afegeix a la realització de determinades tasques, i les limitacions en l'autonomia i en les possibilitats d'ús i d'aprofitament, resulten més evidents.

En aquest punt és interessant destacar que no es tracta només d'una qüestió d'accés, sinó que aquesta mancança, també es tradueix en **menors oportunitats en relació a l'adquisició de coneixements, capacitats, i habilitats en relació a les TIC**. Així, entre aquelles persones més afectades per la bretxa digital d'accés, també observem que els resulta molt més senzill, intuïtiu, utilitzar el telèfon mòbil que no pas l'ordinador, amb el que presenten més dificultats. En la majoria d'ocasions perquè aquest és l'únic dispositiu del que disposen, en d'altres perquè només han utilitzat aquest dispositiu.

En canvi, per a infants i adolescents, tot i que és evident que aquesta manca d'accés resulta problemàtica, sobretot en relació a la realització de determinades tasques relacionades amb els estudis, aquells/es infants i adolescents que no solen tenir aquest accés estan acostumats a buscar alternatives, ja sigui utilitzant altres

dispositius (telèfon mòbil) o buscant aquest accés a altres espais (amb totes les limitacions, principalment d'autonomia, que això suposa).

En aquest sentit, tot i que **en el cas d'infants, adolescents i joves**, s'observa que l'elecció d'utilitzar un o altre dispositiu es produeix en funció de les accions o activitats que necessiten/volen realitzar; també s'observa que **la situació socioeconòmica**, i per tant, la disponibilitat de diferents dispositius, així com de l'estat en que aquests es troben, **condicionen de forma molt clara les oportunitats d'elecció**.

Resulta paradoxal, però, que entre els i les adolescents participants en els grups de discussió, s'observa que bastants tenen un accés a una diversitat força ampla de dispositius TIC (Videoconsoles, mòbil, smart TV, etc.), però l'ordinador és el dispositiu que menor disponibilitat presenta.

“Tengo acceso a Internet en casa, y de dispositivos tengo el móvil, la Play, la Switch y la Smart TV, pero no tengo ordenador. Por eso para hacer los deberes uso el ordenador del Casal”.

Grup de discussió amb adolescents

Tot i que, com s'ha esmentat, la manca d'accés a un ordinador per aquest col·lectiu no es percebuda com una limitació (molts/es asseguren realitzar el deures amb el mòbil o utilitzen els ordinadors de l'entitat en la que participen), s'observen diferències en aquesta percepció en funció del grau de digitalització del seu centre educatiu. Així, entre aquells/es participants que assisteixen a centres on l'ús de les TIC és més elevat, la percepció de necessitat en relació a l'ordinador també és més alta.

En canvi, en el cas dels infants, aquesta percepció és una mica diferent i el fet de no poder accedir a un ordinador sembla més problemàtic. Tanmateix, això estaria condicionat pel grau de digitalització de l'escola i per la disponibilitat o no d'un telèfon mòbil propi (observem que l'edat d'accés mitja es troba en torn els 9 anys).

“Hacer los deberes con el móvil no es como en el ordenador, pero bueno se puede hacer.”

Grup de discussió amb Infants

D'altra banda, el que resulta obvi és **l'hegemonia del telèfon mòbil com a principal dispositiu a través del qual el gruix dels usuaris/es de les entitats socials accedeix a Internet**. Com ja hem vist, la major presència d'aquest dispositiu s'explica per diferents elements:

1. Per una major accessibilitat a nivell d'un cost d'accés al dispositiu més reduït en comparació amb altre tipus de dispositius.
2. Per la possibilitat d'accedir a Internet sense necessitat de contractar una tarifa de dades, ja sigui a través de plans de prepagament o través de la connexió a xarxes wi-fi lliure, permetent alhora la mobilitat.

3. Per la percepció de menor dificultat en l'ús. Per al gruix dels/les participants resulta més intuïtiu l'ús d'aquest dispositiu.
4. I per una major vinculació amb al desenvolupament d'activitats quotidianes, comunicatives i de relació social (xarxes socials), en contraposició a l'ordinador que es relaciona més aviat amb activitats més específiques o que requereixen d'un programari concret com l'ofimàtic per exemple.

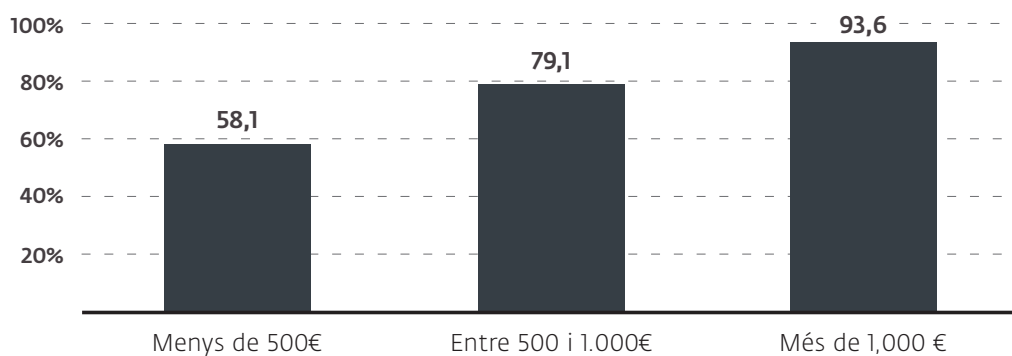
“La costumbre de tener el móvil siempre en la mano, claro que lo uso más, es más cómodo.”

Grup de discussió amb joves

El predomini de l'accés al telèfon mòbil i el menor accés a altres tipus de dispositiu⁶¹ és una mostra del fet que **l'accés a dispositius TIC es troba condicionat per desiguals oportunitats d'accés**, que venen marcades per diferents elements que es relacionen, principalment, amb la situació socioeconòmica de les persones.

En aquest sentit, per una banda, destaca el **nivell de renda** com a element condicionant de l'accés. En el cas de l'ordinador, aquest és un element amb una incidència molt clara. A través del següent gràfic, es pot observar com, conforme augmenta el nivell d'ingressos mensuals nets de la llar, també s'incrementa l'accés de la persona a un ordinador.

GRÀFIC 21. PERSONES AMB ACCÉS A ORDINADOR SEGONS NIVELL D'INGRESSOS MENSUALS NETS DE LA LLAR (%)

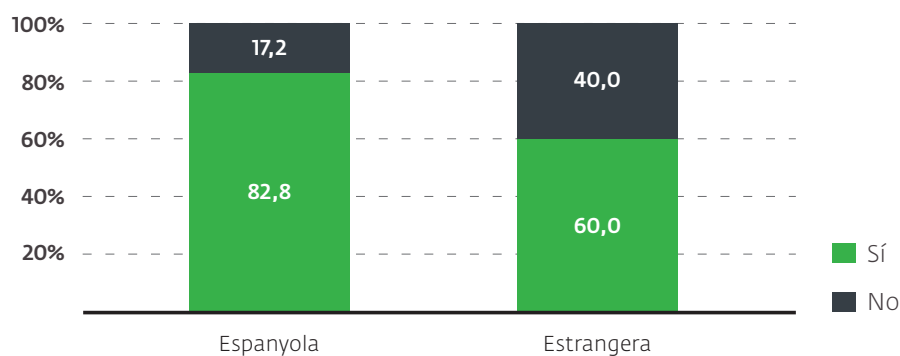


Font: Elaboració pròpia a partir de dades de l'Enquesta sobre Bretxa digital en les persones ateses per entitats socials (usuaris/es adults)

⁶¹ En aquest estudi s'ha analitzat especialment el cas de l'ordinador per les seves implicacions en la realització de tasques específiques i amb un fort impacte sobre la inclusió digital, però també hi hauria altres dispositius (que d'una manera o altra han aparegut al llarg del treball de camp qualitatiu) com podrien ser, per exemple, les impressores, tauletes, i altre tipus de gadgets tecnològics, l'accés als quals també està marcat per desigualtats que venen condicionades per diferents elements.

En relació a aquestes mateixes dades, s'observa que la **nacionalitat** també resulta un element condicionant quant a l'accés a aquest dispositiu entre les persones que són ateses per entitats socials. En aquest sentit, convé destacar que la variable nacionalitat, interseccionaria amb altres condicionants de la situació socioeconòmica de la persona. És a dir, en el cas del gruix de persones participants a l'estudi amb nacionalitat estrangera, conflüen elements que configuren una situació socioeconòmica de les persones força problemàtica. Entre aquests elements destaquen el fet de trobar-se en situació administrativa irregular (de diverses tipologies: sense papers, sol·licitants d'asil, etc.), amb dificultats per accedir a ofertes de treball regularitzades, amb situacions econòmiques complexes en el nucli familiar, etc.

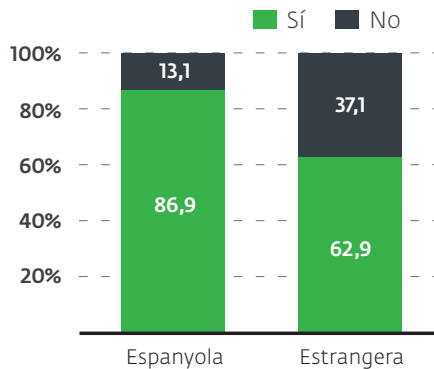
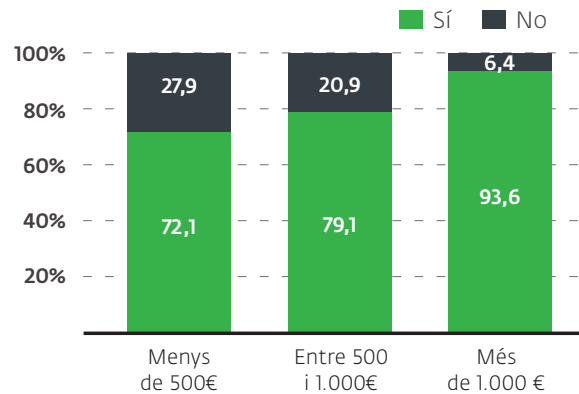
GRÀFIC 22. PERSONES AMB ACCÉS A ORDINADOR SEGONS NACIONALITAT (%)



Font: Elaboració pròpia a partir de dades de l'Enquesta sobre Bretxa digital en les persones ateses per entitats socials (usuaris/es adults)

En segon lloc, pel que fa a l'**accés a Internet** tal i com podíem observar anteriorment en el gràfic 20, la major part dels enquestats/des, un 81,55% en el cas dels adults/es i un 84,3% en el cas d'infants i adolescents, poden accedir a Internet sempre que volen o ho necessiten.

Tanmateix, tot i aquest nivells d'accés a Internet força generalitzats, de nou es reproduïen desigualtats en aquest accés, lligades de nou a la situació socioeconòmica tal i com podem veure als gràfics 23 i 24, és a dir, un menor accés per part de les persones de nacionalitat estrangera (amb la resta de variables que aquesta categoria porta vinculades) i de les persones que viuen a llars amb un volum de recursos inferior.

GRÀFIC 23. PERSONES AMB ACCÉS A INTERNET SEMPRE QUE VOLEN SEGONS NACIONALITAT (%)**GRÀFIC 24. PERSONES AMB ACCÉS A INTERNET SEMPRE QUE VOLEN SEGONS NIVELL D'INGRESSOS (%)**

Font: Elaboració pròpia a partir de dades de l'Enquesta sobre Bretxa digital en les persones ateses per entitats socials (usuaris/es adults)

Així doncs, podríem establir que si bé parlem de nivells d'accés a dispositius TIC i Internet força elevats, encara ens trobem front el fet que més del 20% de les persones adultes ateses per entitats socials no poden accedir a un ordinador, un percentatge que ascendeix fins al 42% en el cas de les persones que viuen a llars amb uns recursos mensuals nets inferiors als 500€, o al 40% en el cas de les persones amb nacionalitat estrangera. I, amb el fet que un 18,5% no pot accedir a Internet sempre que vol, un percentatge que arriba al 28% en el cas de les persones que viuen a llars amb menys de 500€ d'ingressos mensuals nets, o al 37% en el cas de les persones de nacionalitat estrangera.

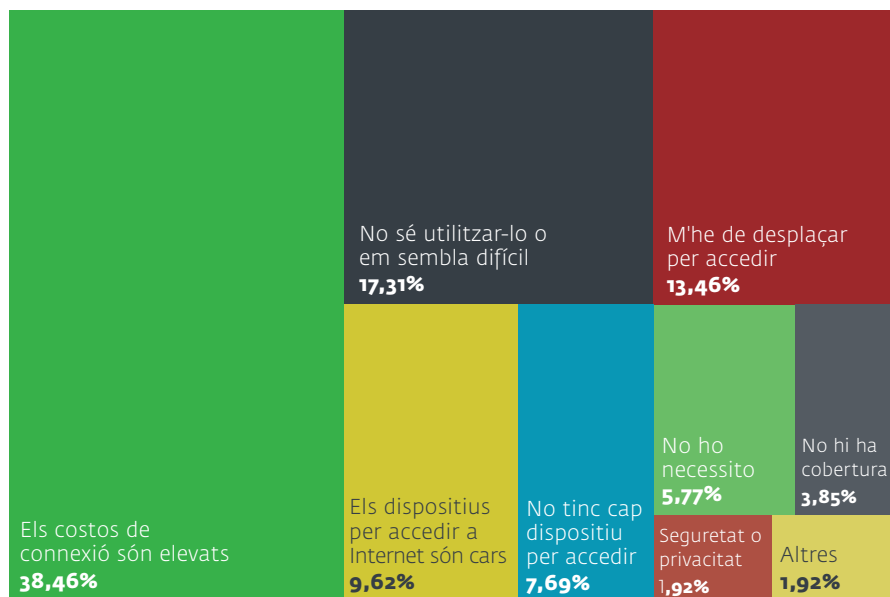
La primera bretxa, en quant a l'accés als recursos TIC presenta actualment importants limitacions que fan que no puguem parlar d'una bretxa superada entre les persones ateses per entitats socials.

AUTONOMIA

Com hem vist, existeixen elements que cal abordar en relació a l'accés a dispositius TIC i Internet, però també cal destacar que la 1ª Bretxa digital o bretxa d'accés no es redueix exclusivament al fet de poder accedir o no als recursos tecnològics necessaris, sinó que com ja s'ha apuntat, també fa referència a **l'impacte en l'autonomia i a les limitacions que implica**, per exemple, el fet de no poder accedir des de la pròpia llar quan es vulgui o es necessiti i haver de desplaçar-se, o el fet de tenir un accés a Internet condicionat.

En primer lloc, cal destacar que entre els **principals motius** que els enquestats/des destaquen per a la **manca de possibilitats d'accés a Internet**, trobem en primer lloc, els **costos de connexió** (38%), seguit dels aspectes competencials i d'habilitats d'ús (17%) i del fet d'haver-se de desplaçar per poder accedir (13%), entre d'altres.

GRÀFIC 25. DISTRIBUCIÓ DELS MOTIUS PELS QUALS NO S'ACCEDEIX A INTERNET (%)

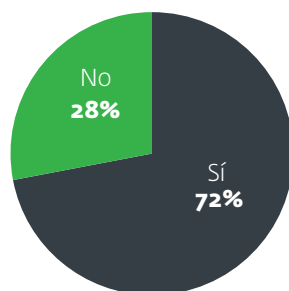


Font: Elaboració pròpia a partir de dades de l'Enquesta sobre Bretxa digital en les persones ateses per entitats socials (usuaris/es adults)

En segon lloc, com ja s'ha pogut observar l'accés a Internet entre les persones ateses per entitats socials es produeix a través d'un telèfon mòbil. Aquest fet és especialment destacat entre aquelles persones que es troben en una situació de pobresa o vulnerabilitat. De fet, en els grups de discussió realitzats, era gairebé testimonial el nombre de persones que disposaven d'un ordinador en aquest col·lectiu. L'impacte en l'autonomia de les possibilitats d'accés que presenten els individus resulten aquí especialment rellevants.

El fet que l'**accés a Internet** es doni **de forma gairebé exclusiva a través del telèfon mòbil**, presenta problemes que **impacten de forma directa sobre l'autonomia** en l'accés a les TIC. Per una banda, l'accés a Internet a través del mòbil es troba condicionat a l'existència d'una tarifa de dades mòbils o l'accés a la xarxa al domicili. Això repercuteix en l'existència de dos elements limitadors.

GRÀFIC 26. DISTRIBUCIÓ SEGONS DISPOSICIÓ HABITUAL DE DADES MÒBILS (%)



Font: Elaboració pròpia a partir de dades de l'Enquesta sobre Bretxa digital en les persones ateses per entitats socials (usuaris/es adults)

El primer d'aquests elements és el fet que les tarifes de dades mòbils no són accessibles, a nivell de cost, de la mateixa manera per a tots els usuaris/es. De manera que, **les desigualtats derivades del cost d'accés a la xarxa es reflecteixen en les limitacions en l'accés a Internet a través de dades mòbils**. Tal i com podem observar en el gràfic 26, un 28% de les persones adultes enquestades no disposa habitualment d'aquest tipus d'accés. En aquest sentit, s'ha pogut observar que entre els col·lectius vulnerables predominen els plans de dades mòbils de prepagament, i que l'accés a Internet es troba condicionat a una tarifa de dades que, sovint, s'esgota abans de tenir la capacitat de poder recarregar de nou i, que obliga a economitjar els usos que es realitzen amb el dispositiu per tal de garantir l'accés a la xarxa per allò que l'usuari/a consideri imprescindible o més important.

Aquestes **limitacions en l'accés a les dades mòbils impacten sobre l'autonomia, i sobre els usos i aprofitaments de les TIC** que es poden realitzar.

“Los datos normalmente se me gastan y tengo que esperarme hasta que me los puedo poner de nuevo.”

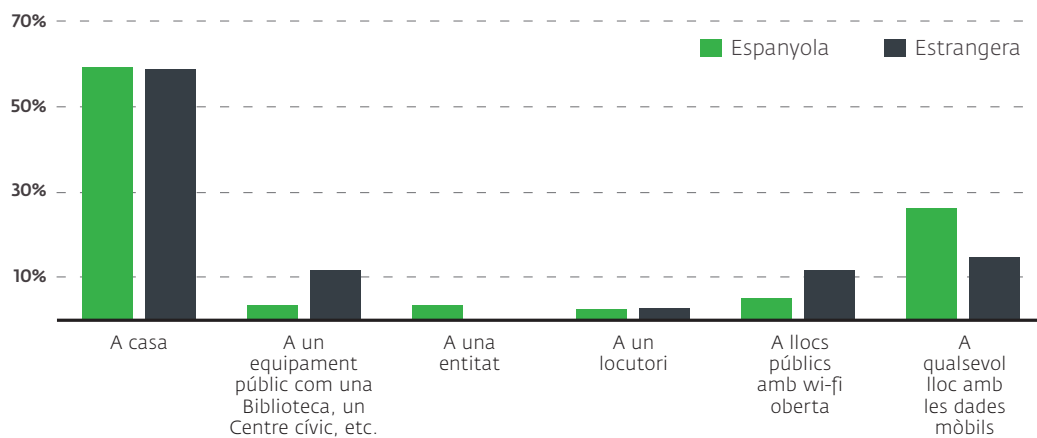
“No tengo plan de datos y se me hace muy difícil conectarme a Internet, porque no tengo datos y tengo que esperar a un Wi-Fi que sea libre o que tenga la contraseña (...) y cuando, por ejemplo, tengo que ubicar una calle no puedo usar Google Maps, y estoy perdida porque no tengo Internet.”

Grup de discussió amb joves

Per un altre costat, quan l'accés no es pot donar ni a través de dades mòbils, ni a través d'una connexió a Internet fixa al domicili, l'accés a Internet es veu limitat a la connexió a través d'una xarxa Wi-Fi (normalment una xarxa pública). És en aquest sentit, doncs, que prenen una rellevància molt destacada les Biblioteques públiques i/o els locutoris.

Tal i com podem veure al següent gràfic, són els usuaris/es atesos per entitats socials amb nacionalitat estrangera els/les que més accedeixen a Internet a través d'aquests equipaments públics i a espais públics amb Wi-Fi oberta.

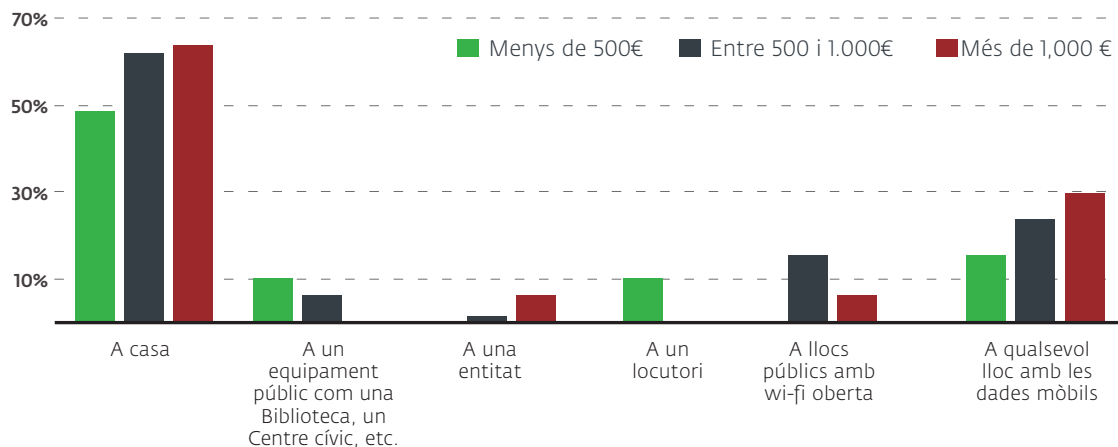
GRÀFIC 27. LLOC PRINCIPAL D'ACCÉS A INTERNET SEGONS NACIONALITAT (%)



Font: Elaboració pròpia a partir de dades de l'Enquesta sobre Bretxa digital en les persones ateses per entitats socials (usuaris/es adults)

De la mateixa manera, observem que aquestes tendències es mantenen en funció del nivell d'ingressos de la llar. Així, **les persones que compten amb menors ingressos accedeixen en menor mesura a Internet des de casa**, mentre que ho fan en major mesura a través d'equipaments públics, locutoris o espais públics amb Wi-Fi oberta.

GRÀFIC 28. LLOC PRINCIPAL D'ACCÉS A INTERNET SEGONS VOLUM D'INGRESSOS MENSUALS NETS DE LA LLAR (%)



Font: Elaboració pròpia a partir de dades de l'Enquesta sobre Bretxa digital en les persones ateses per entitats socials (usuaris/es adults)

El fet d'haver-se de desplaçar per poder accedir a Internet, o a un dispositiu que permeti realitzar tasques més especialitzades, provoca un **alt impacte sobre l'autonomia en l'accés, i és alhora una clara barrera en tant que limita les possibilitats i oportunitats d'accés**.

En aquest sentit, a través dels grups de discussió s'ha pogut observar alguna d'aquestes limitacions. Es destaca, per exemple, el fet que a les Biblioteques públiques el temps de

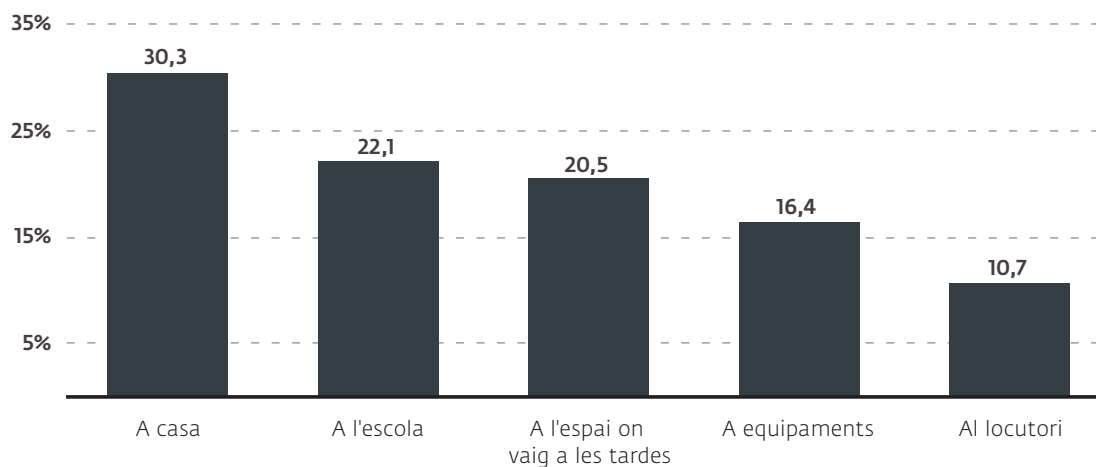
connexió és limitat, la qual cosa sovint els obliga a aturar i reiniciar les tasques o activitats que estiguin portant a terme. En el cas dels locutoris, la connexió suposa una despesa que no tots/es es poden permetre. Així, alguns/es participants manifesten que solen buscar xarxes Wi-Fi d'accés lliure; d'aquestes s'observa d'una banda la baixa qualitat de la xarxa que permet connexions limitades, lentes, i que es saturen quan coincideixen varies persones fent ús d'aquesta i, d'altra banda, quan a aquestes xarxes s'accedeix des de la via pública, resulta en un nou obstacle en els mesos d'hivern.

“Utilizamos más el móvil porque lo tenemos nosotras, pero para usar el ordenador hay que ir a la biblioteca. Además, la biblioteca tiene una cosa que es que a la media hora el ordenador se apaga, y claro en media hora no tienes tiempo suficiente para nada.”

Grup de discussió amb persones adultes

En el cas d'infants i adolescents, si ens fixem en els espais en els que poden accedir a un ordinador, podem observar que entre els i les enquestades predomina l'accés a casa (30%), però s'observa un pes molt important de l'accés a altres espais com l'escola (22%) i les entitats (20,5%).

GRÀFIC 29. LLOC D'ACCÉS A UN ORDINADOR EN EL CAS D'INFANTS I ADOLESCENTS (%)



Font: Elaboració pròpia a partir de dades de l'Enquesta sobre Bretxa digital en les persones ateses per entitats socials (infants i adolescents)

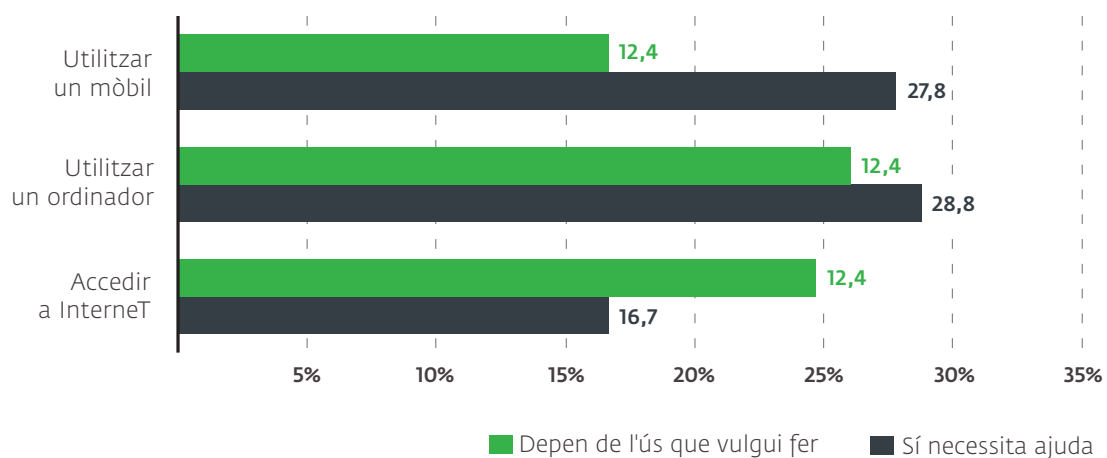
En aquest sentit, l'autonomia dels **infants i els/les adolescents** es veu reduïda quan només poden realitzar les tasques específiques que es poden realitzar amb un ordinador a un espai determinat, ja sigui en l'horari lectiu o desplaçant-se a un altre espai (entitat, equipament públic, etc.) fora de l'horari lectiu. En el seu cas, **l'impacte d'aquestes limitacions d'accés són especialment significatives pel que fa al seguiment d'algunes tasques acadèmiques.**

Per últim, tot i que es trobaria emmarcat entre la bretxa d'accés i la bretxa d'ús, trobem un altre element que afecta a l'autonomia, i que és la necessitat de suport

o ajuda per accedir a Internet o a algun dispositiu TIC concret, com per exemple l'ordinador.

Si bé, aquests aspectes competencials s'abordaran en profunditat quan parlem de la Bretxa d'Ús, resulta interessant destacar que en torn el 28% dels enquestats/des adults, manifesten necessitar ajuda per accedir a l'ordinador i al telèfon mòbil, i prop d'un 25% també necessita suport en l'accés a Internet en funció de l'ús que vulgui fer.

GRÀFIC 30. DISTRIBUCIÓ SEGONS NECESSITAT DE SUPORT PER PART DE LES PERSONES ADULTES PER ACCEDIR A MÒBIL, ORDINADOR I INTERNET (%)



Font: Elaboració pròpia a partir de dades de l'Enquesta sobre Bretxa digital en les persones ateses per entitats socials (usuaris/es adults)

ACCESSIBILITAT I USABILITAT

Un altre dels elements a considerar quan s'analitza la Bretxa digital d'accés fa referència a l'accessibilitat i la usabilitat.

És necessari destacar que l'accés a les TIC no només ve condicionat per aspectes socioeconòmics, sinó que també tenen un impacte molt important les desigualtats existents en l'adaptació de la tecnologia a les diferents capacitats motrius i cognitives de les persones (accessibilitat) així com l'adaptació d'aquesta a les necessitats de l'usuari/a (usabilitat).

En aquest sentit, donat que un dels col·lectius en els que es focalitza l'estudi és el de **persones amb discapacitat física**, aquest indicador pren especial rellevància. De fet, podríem exposar que en relació a la primera bretxa, el col·lectiu de persones amb discapacitat física es veu **afectada principalment en el plànol de l'accessibilitat i la usabilitat, mentre que no es detecta que aquesta variable afecti en l'accés a dispositius TIC** (94% de les persones enquestades que manifesta tenir una discapacitat física té accés a un telèfon mòbil amb accés a Internet i un 81% té accés també a un ordinador) ni en l'accés a Internet (91% pot accedir a Internet

sempre que vol). Per tant, podríem establir que la bretxa d'accés a dispositius TIC i Internet es relaciona amb més força amb les variables de tipus socioeconòmic, que no pas amb el fet de tenir una discapacitat física.

En canvi, entre les persones participants a l'enquesta que afirmen tenir una discapacitat física, des del punt de vista de la usabilitat i l'accessibilitat observem que més del 16% assegura que els **dispositius TIC** que utilitza habitualment **no s'adaptin a les seves necessitats**, i més del 38% assegura que hi ha funcionalitats de l'ordinador o *smartphone* **a les que no pot accedir perquè el dispositiu no s'adapta**.

Entre aquestes persones, a més, s'observa un **baix coneixement** en relació a l'existència **de dispositius adaptats o de solucions tècniques que possibilitin i garanteixin l'accessibilitat** de les persones amb discapacitats físiques a les diferents tecnologies, en tant que més del 60% assegura no conèixer cap dispositiu o solució tècnica d'aquestes característiques. En aquest cas, però, cal prendre amb precaució aquestes dades perquè el volum de persones enquestades que podrien necessitar aquest tipus de solucions tècniques és baix, la qual cosa pot influir en aquestes dades (entre les persones que tenen una discapacitat física, el 38% implica mobilitat reduïda).

A banda del coneixement relatiu a la disponibilitat de dispositius adaptats o de solucions tècniques, entre els i les participants als grups de discussió es destaca el fet que aquests no estan creats des de les empreses que creen els dispositius TIC (com les empreses de telefonia mòbil), sinó que es tracta de adaptacions o solucions tècniques pensades des d'altres àmbits, com per exemple l'ortopèdia.

“Les empreses de l'àmbit tecnològic o tenen una gran falta de coneixement sobre la temàtica, o directament creuen que no va amb ells”

Grup de discussió amb persones amb discapacitat física

Això remet en el fet que trobar aquestes adaptacions o solucions pot resultar més o menys senzill també en funció del grau d'autonomia que tingui la persona per desenvolupar-se amb les NTIC, de forma que és més probable que una persona que ja té interès, ja utilitza les TIC, té un coneixement elevat, etc. pugui accedir a aquestes adaptacions, que no pas una persona en el cas contrari. Tanmateix, el que sí és clar és que es tracta de dispositius cars i poc accessibles.

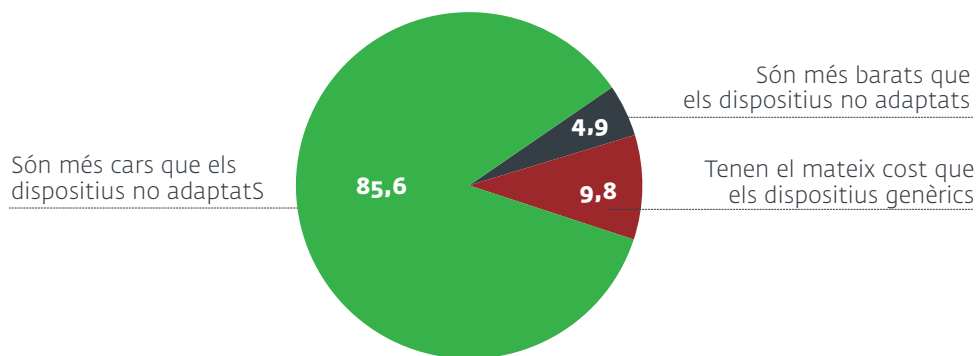
“Per què he de comprar un telèfon mòbil amb una càmera que no puc utilitzar? No té sentit que pagui una cosa que no puc fer servir.(...) Si una empresa vol que jo em compri un mòbil m'ha d'oferir un dispositiu que necessiti”

Grup de discussió amb persones amb discapacitat física

Una de les qüestions més destacades en quant a l'accessibilitat i usabilitat és el **cost que impliquen els dispositius adaptats**. En aquest sentit, s'observa que l'elevat cost actua també com una barrera d'accés a aquest tipus de tecnologia.

Tal i com podem observar al següent gràfic, més del 85% de les persones enquestades que manifesten tenir una discapacitat física consideren que els dispositius TIC adaptats són més cars que els dispositius no adaptats.

GRÀFIC 31. PERCEPCIÓ SOBRE EL COST DELS DISPOSITIUS ADAPTATS DE LES PERSONES AMB DISCAPACITAT FÍSICA (%)



Font: Elaboració pròpia a partir de dades de l'Enquesta sobre Bretxa digital en les persones ateses per entitats socials (usuaris/es adults)

En aquesta mateixa línia, observem que un 54,7% dels usuaris/es amb discapacitat física incrementarien el seu ús de les TIC i Internet si tinguessin accés a dispositius adaptats, el que implica l'existència d'una bretxa d'accés que s'explica per qüestions d'accessibilitat i usabilitat.

Però, a més, es detecta que aquesta no és una qüestió que afecti o apel·li únicament a les empreses tecnològiques, sinó que també es fa palès les deficiències quant a l'accessibilitat en el cas de l'administració pública. Mentre que es considera que l'administració hauria d'actuar com a exemple de bones pràctiques per a la resta d'agents, encara resta molt per avançar en fer l'administració en línia accessible per a tothom en les mateixes condicions.

Per altra banda, és necessari copsar que les barreres d'accessibilitat i usabilitat no només impacten sobre aquesta primera bretxa d'accés, sinó que també es reflecteixen en les bretxes d'ús i aprofitament. Pel que cal observar que aquestes no són qüestions menors.

En aquest sentit, un element que cal destacar és el fet que aquesta manca d'adaptació de les TIC a les diferents necessitats dels usuaris i usuàries és el reflex del fet que el perfil de les persones que dissenyen les noves tecnologies és un perfil molt concret i identificable⁶². La manca de diversitat i condicions d'igualtat en l'àmbit del disseny

⁶² Destaca la baixa presència de dones en les ocupacions STEM, així com de persones amb discapacitats físiques o d'altres diversitats funcionals en els processos de disseny d'aquestes tecnologies.

tecnològic resulta en una major dificultat per a què es prenguin en consideració la diversitat de realitats que poden tenir els i les usuàries finals d'aquests dispositius TIC.

En aquest mateix sentit, alguns/es participants apunten la **manca de consciència sobre els beneficis que comporta que l'accés sigui universal**, no només en referència a les persones amb discapacitat, sinó per al conjunt de la ciutadania.

“L'esforç que l'administració hauria de realitzar per fer accessibles les TIC per a tots no és molt gran respecte als beneficis que pot comportar”

Grup de discussió amb persones amb discapacitat física

PRINCIPALS RESULTATS DE L'ANÀLISI DE LA BRETXA D'ACCÉS

Així doncs, de la valoració dels indicadors analitzats en relació a la Bretxa d'accés, podem concloure que, si bé s'ha generalitzat l'accés a les TIC en els darrers anys, sobretot pel que fa als *smartphones*, no podríem parlar actualment d'una bretxa d'accés superada entre les persones ateses per entitats socials. És més, l'anàlisi dels diferents elements que configuren aquesta dimensió de la Bretxa digital, ha permès mostrar la rellevància de la incidència que tenen les desigualtats que es donen actualment en relació a aquesta primera bretxa, i que no sols tenen impacte sobre l'esfera digital, sinó que com hem vist, s'interrelacionen amb les altres esferes de desigualtat social que afecten als usuaris/es d'entitats socials.

En relació a l'accés, s'ha pogut observar que si bé parlem de nivells d'accés a dispositius TIC i Internet força elevats, mentre que l'accés als *smartphones* és molt més generalitzat (93% dels adults/es enquestats/des) encara ens trobem front el fet que més del 20% de les persones adultes ateses per entitats socials no poden accedir a un ordinador, un percentatge que ascendeix fins al 42% en el cas de les persones que viuen a llars amb uns recursos mensuals nets inferiors als 500€, o al 40% en el cas de les persones amb nacionalitat estrangera. L'accés a Internet també presenta importants limitacions. Si bé en torn el 80% dels enquestats/des tenen accés a Internet, un 18,5% no pot accedir a Internet sempre que vol, un percentatge que arriba al 28% en el cas de les persones que viuen a llars amb menys de 500€ d'ingressos mensuals nets, o al 37% en el cas de les persones de nacionalitat estrangera.

Així doncs, podem establir que **la primera bretxa, en quant a l'accés als recursos TIC no està superada, especialment entre aquells col·lectius que resulten més vulnerables**.

En relació a l'autonomia, s'ha pogut constatar que la bretxa d'accés no es redueix exclusivament al fet de poder accedir o no als recursos tecnològics necessaris, sinó que també tenen una incidència destacada l'impacte en l'autonomia i les limitacions que implica, per exemple, el fet de no poder accedir des de la pròpia llar quan es vulgui o es necessiti i haver de desplaçar-se, o el fet de tenir un accés a Internet condicionat. En aquest sentit, s'ha pogut detectar que els costos que implica la

connexió a Internet resulten una clara barrera per a moltes persones, de forma que dificulten o impedeixen l'accés a Internet a través d'una connexió fixa al domicili; o l'accés a un pla de dades mòbils que permeti una connexió suficient i no obligui a l'usuari/a a economitjar i prioritzar els usos per estalviar dades. **Les limitacions en l'accés a Internet impliquen** sovint la necessitat de desplaçar per accedir a Internet, així com **altres limitacions que impacten profundament sobre l'autonomia** de les persones i **sobre les possibilitats d'ús, d'aprenentatge i d'aprofitament de les TIC.**

En relació a l'accessibilitat, s'ha pogut observar que l'accés a les TIC no només ve condicionat per aspectes socioeconòmics, sinó que també tenen un impacte molt important les desigualtats existents en **l'adaptació de la tecnologia a les diferents capacitats motrius i cognitives de les persones (accessibilitat) així com l'adaptació d'aquesta a les necessitats de l'usuari/a (usabilitat).** Les limitacions que imposa la tecnologia des d'aquesta perspectiva tenen una especial incidència entre aquelles persones que pateixen una discapacitat física degut a diferents aspectes com la **manca de consideració sobre l'accessibilitat i la usabilitat en el disseny** dels dispositius TIC i espais web i les dificultats subjacents al fet de conèixer i trobar dispositius adaptats o solucions tècniques i el cost elevat d'aquests.

La bretxa d'accés té un especial impacte en aquest sentit sobre les persones amb aquest tipus de discapacitats, més encara si tenim en compte que aquesta tecnologia podria resultar un element essencial per a l'increment de l'autonomia en el dia a dia d'aquestes persones. A més, es necessari copsar que **les barreres d'accessibilitat i usabilitat no només impacten sobre aquesta primera bretxa d'accés, sinó que també es reflecteixen en les bretxes d'ús i aprofitament.** Aquesta dimensió de la bretxa d'accés, resulta la mostra d'una clara manca de consciència sobre els beneficis que comporta que l'accés sigui universal, no només en referència a les persones amb discapacitat, sinó per al conjunt de la ciutadania.

Així doncs, és necessari observar **que l'abordatge de la bretxa digital d'accés és inqüestionable i inaplaçable,** en tant que **no es redueix** a una mera qüestió d'accés a recursos materials, sinó que **les dificultats i desigualtats que es desprenen de les diferents esferes d'aquesta bretxa d'accés, també tenen la seva translació en menors oportunitats** d'utilitzar les TIC, d'adquirir habilitats i competències, i que els usos que els usuaris/es realitzin tinguin impactes que permetin millorar les seves oportunitats de vida, tal i com veurem en les següents pàgines.

LA BRETXA D'ÚS

Amb l'avenç tecnològic s'observa que el fet de tenir accés a les noves tecnologies no redueix les desigualtats, sinó que existeixen altres elements que actuen com a barreres i que impacten en els usos digitals. Ens referim a la **desigual capacitat per accedir i utilitzar les TIC**, és a dir, en **el nivell de capacitat de les persones per a la utilització de les TIC**.

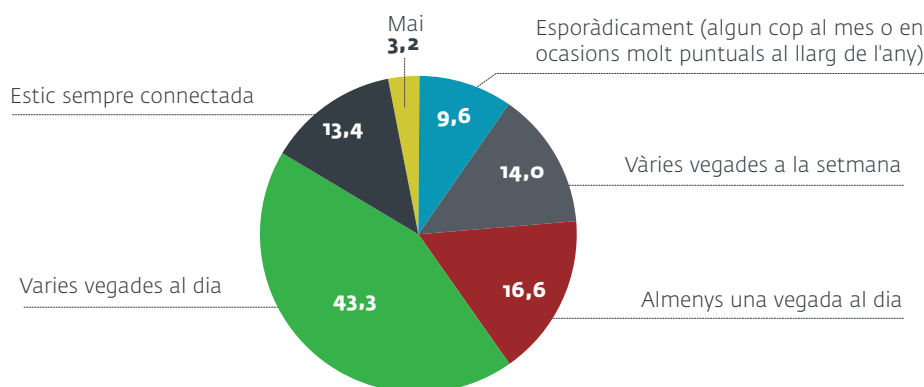
Com s'ha pogut observar, la **bretxa d'accés i la bretxa d'ús es retroalimenten l'una a l'altra**, de manera que, sense accés material a la tecnologia en unes condicions adequades, no es podran desenvolupar les habilitats i competències, no es propiciarà un entorn favorable a l'ús de les TIC i els usos que es realitzin tindran, amb major probabilitat, un menor impacte sobre les possibilitats de millorar les condicions de vida i les oportunitats de les persones.

INTENSITAT D'ÚS

El fet de poder accedir tant als recursos, dispositius i equips TIC necessaris com a la xarxa quan es necessiti, amb autonomia i amb les menors limitacions possibles, impacta també sobre la **intensitat amb les que es poden utilitzar les TIC**. Aquesta intensitat d'ús, al seu torn, pot incidir sobre el desenvolupament de les competències digitals i sobre els usos mateixos que es realitzin. En aquest sentit, caldria parlar sobre el grau d'implantació de les TIC en el dia a dia de les persones. És a dir, la presència que tenen aquestes tecnologies i l'impacte o incidència sobre les tasques quotidianes.

En el següent gràfic, podem observar que la **frequència d'ús d'Internet** és elevada entre les persones adultes enquestades, en tant que un 73,3% d'aquestes es connecta a Internet a diari. A més, d'aquests un 43,3% ho fa varies vegades al dia, i un 13,4% afirma estar sempre connectat/da. Això, ens mostraria un grau d'implantació de les TIC força elevat en el dia a dia de les persones ateses per entitats socials.

GRÀFIC 32. FREQUÈNCIA D'ÚS D'INTERNET (%)



Font: Elaboració pròpia a partir de dades de l'Enquesta sobre Bretxa digital en les persones ateses per entitats socials (usuaris/es adults)

Tanmateix, no podem obviar que gairebé un 10% dels enquestats/des no accedeix a Internet de forma habitual, i un 3% no ho fa mai. A més, també resulta interessant destacar que a un 76,5% de les de les persones adultes enquestades els agradaria accedir a Internet més del que ho fan habitualment. I, en aquest sentit, cal recordar que tal i com s'esmentava anteriorment, els principals motius per al no accés a Internet fan referència als costos de connexió (38%), a la manca de competències digitals per utilitzar-lo o una elevada percepció de dificultat (17%), al fet d'haver-se de desplaçar per poder accedir (13%), entre d'altres.

En aquesta mateixa línia, però, **en el cas d'infants i adolescents, s'ha pogut observar una tendència envers una major implantació de les TIC en la quotidianitat** d'aquests/es, de forma que el gruix de persones que es connecta a diari supera el 84%, i cap dels enquestats/des es connecta a una freqüència inferior a algun cop al mes.

D'altra banda, com veurem amb major profunditat més endavant, **el grau d'implantació de les TIC en el dia a dia de les persones es troba fortament condicionat pel nivell de competències i habilitats digitals de les persones.** En aquest sentit, en els grups de discussió s'ha pogut constatar que un dels principals neguits en quant al paper de les TIC en la vida quotidiana de les persones participants és la **manca d'accessibilitat per qüestions de coneixements, competències i habilitats** per fer un ús de les TIC en un nivell força bàsic que permeti desenvolupar-se de forma satisfactòria en moltes de les situacions quotidianes que estan condicionades, d'una forma o altra, per les TIC.

“Se da por supuesto que todo hay que saber hacerlo con las nuevas tecnologías”

Grup de discussió amb persones amb discapacitat física

L'impacte de les TIC sobre les situacions comuns, posa sobre l'escenari les dificultats que està comportant per a moltes persones la integració d'aquestes en activitats quotidianes tant diverses com les gestions bancàries, la recerca d'ocupació, la renovació de la demanda d'atur, etc. En aquest sentit, s'observa que el fet de no poder realitzar aquestes accions provoca un **sentiment de manca d'autonomia i de frustració.**

En el cas **d'infants, adolescents i joves**, per altra banda, es detecta un **grau d'implantació** de les TIC que no només és més elevat, sinó que també es troba més **naturalitzat.** És a dir, per a infants i adolescents la presència de les TIC en el seu dia a dia es dona per fet, i els resulta complex imaginar un escenari en el que no poguessin accedir a la xarxa, sobretot entre adolescents i joves.

Entre aquests/es s'ha pogut constatar que **en la majoria de casos la connexió és permanent,** essent el telèfon mòbil el dispositiu més utilitzat amb diferència. Aquest sempre està present i els/les manté en connexió de forma constant.

Tanmateix, quan aquesta connexió permanent no es pot donar per les **diferents limitacions d'accés** que s'han esmentat anteriorment es fan paleses les dificultats

que implica aquestes **desigualtats en les possibilitats de connexió per a adolescents i joves**. Entre aquestes es destaquen: el fet de quedar fora dels espais de socialització amb el grup d'iguals a nivell virtual (missatgeria instantània i xarxes socials); les limitacions pel que fa a les formes d'entreteniment en les que hi intervenen les TIC (videojocs, continguts en streaming, etc.); les limitacions en el seguiment de l'activitat educativa; i l'impacte sobre les petites tasques quotidianes com mirar els horaris del transport públic, buscar una adreça o qualsevol altra informació que puguin necessitar, entre d'altres.

Tot i així, també s'ha pogut comprovar que per a aquest col·lectiu **la connexió permanent també implica algunes conseqüències negatives**, com per exemple, la sensació de disponibilitat continua i/o la dificultat per desconnectar, o la pèrdua de qualitat o confortabilitat de les relacions presencials degut a la interferència de les connexions o relacions virtuals.

En el cas dels i les adolescents, a més, s'ha pogut observar que el temps de connexió, sobretot a través del telèfon mòbil és un tema que sol generar conflicte entre aquests/es i les seves famílies, de forma que aquests/es asseguruen que un dels càstigs habituals que els imposen sol ser que no puguin accedir al telèfon mòbil durant un temps.

“Yo es que lo uso muchísimo el móvil, y ahora por ejemplo pues estoy castigada sin móvil porque me gasté los datos enseguida porque no paro de usarlo”.

Grup de discussió amb persones adolescents

És interessant destacar que la percepció sobre la intensitat d'ús varia entre aquells/es que tenen mòbil propi i accés a Internet tant a casa com amb dades mòbils que perceben que la intensitat d'ús no es tan elevada, i els i les participants que l'utilitzen menys perquè no tenen mòbil propi o perquè no tenen accés a Internet amb dades mòbils i que perceben que, en general, l'ús d'aquest dispositiu és molt elevat entre els seus companys/es.

“A mí no me gusta utilizar tanto el móvil, creo que lo usamos demasiado”.

“Yo es que ni me doy cuenta del tiempo que uso el móvil, no sé cuánto es”.

Grup de discussió amb persones adolescents

DIVERSITAT D'ÚS

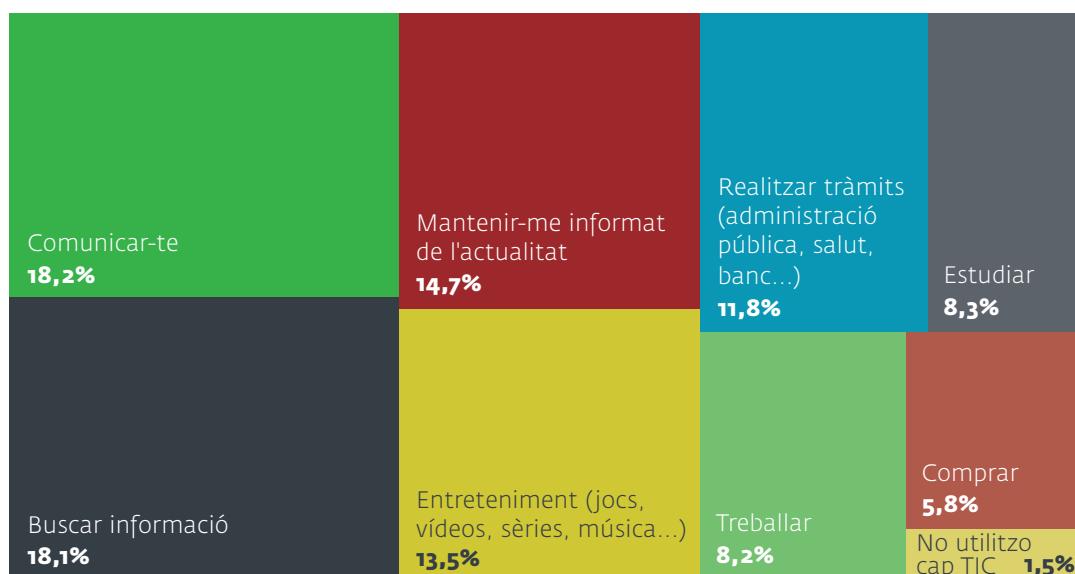
De la mateixa manera que en el cas de la intensitat d'ús, **la diversitat d'ús de les TIC també es troba condicionada pels impactes que implica un accés amb limitacions.**

El fet que una persona no pugui accedir als recursos TIC necessaris en les condicions que s'han esmentat en analitzar la primera bretxa digital implica que els usos que pot realitzar es troben limitats. Com ja s'ha pogut observar, una de les limitacions més destacades entre les persones ateses per entitats socials és el fet que l'accés a Internet sol estar limitat per la inexistència de connexió fixa a la llar, una connexió a través de dades mòbils que s'esgoten i/o la necessitat de desplaçar-se (a un equipament públic, entitat, etc.) per poder accedir a la xarxa.

Aquestes limitacions, impliquen que **les persones han de prioritzar els usos de les TIC** que realitzen per tal que aquestes limitacions els permetin realitzar allò que estableixin que és **més important o imprescindible**. Aquestes mancances en quant a les oportunitats d'ús impacten sobre les possibilitats d'adquirir nous coneixements, realitzar usos que possibilitin l'adquisició de diferents competències, però també de diferents aprofitaments.

A través del següent gràfic, podem observar com els usos més habituals de les TIC realitzats pels enquestats/des són diversos. Predominen els usos relatius a la comunicació i la recerca d'informació, el seguiment de l'actualitat i l'entreteniment. També destaca el fet que prop del 12% dels enquestats/des manifesten realitzar tràmits a través d'Internet.

GRÀFIC 33. DISTRIBUCIÓ DELS USOS HABITUALS DE LES TIC EN PERSONES ADULTES (%)



Font: Elaboració pròpia a partir de dades de l'Enquesta sobre Bretxa digital en les persones ateses per entitats socials (usuaris/es adults)

En aquest sentit, respecte a l'accessibilitat de cadascun d'aquests usos, a través dels grups de discussió s'ha pogut observar que **els usos relacionals**, és a dir, aquells relatius a les diferents xarxes de comunicació, en especial, els canals de missatgeria instantània, **són els** que a la majoria de participants els resulten més senzills i, per tant, **més accessibles**. A més, s'ha pogut constatar que es tracta d'eines molt utilitzades, inclús per aquelles persones que manifestaven severes dificultats per utilitzar les TIC, i que tenen un especial impacte no només quant als aspectes relacionals i de socialització, sinó també en altres esferes com les relacionades amb la gestió d'aspectes laborals (com veurem més endavant, les eines de missatgeria instantània resulten un element central en la gestió de feines de l'economia informal, pel que el seu ús esdevé essencial per a moltes persones, especialment aquelles que es troben en una situació de vulnerabilitat).

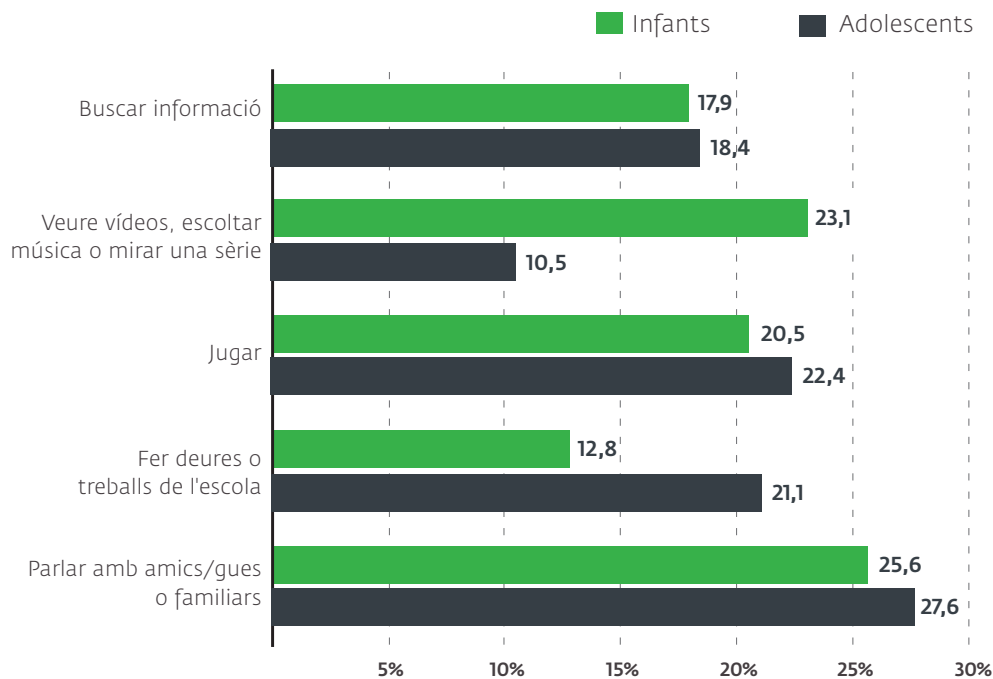
Resulta interessant destacar que s'ha pogut observar que **l'accés a Internet esdevé un element molt rellevant com a part mateixa del procés migratori**⁶³ que han viscut molts dels i les participants. La rellevància de la xarxa la trobem tant pel que fa al manteniment dels vincles socials, sobretot a nivell de comunicació amb la família, amb els país d'origen, com en relació a les oportunitats per desenvolupar-se i prosperar al país d'arribada. Destaca en aquest sentit, el fet que l'ús de les TIC en relació a la comunicació és el més estès, inclús entre aquelles persones que presenten més dificultats per utilitzar les TIC amb autonomia, en tant que és el que permet mantenir el contacte amb la família, amb el cercle social proper.

Cal destacar que entre els joves, els principals usos de les TIC també fan referència a la vessant comunicativa, però prenen major rellevància aquells usos relatius a l'entreteniment i les xarxes socials.

En el cas d'infants i adolescents, s'observa un major pes dels usos relacionals (comunicació) i d'entreteniment, així com els relacionats amb els estudis, tal i com podem observar a continuació.

63 Per obtenir més informació sobre l'especial impacte de la Bretxa digital en el cas de les persones immigrants recomanem la lectura dels estudis "Brechas. Impacto de las Brechas Digitales en la Población Extranjera" [Disponible online]: <https://www.accem.es/archivos/brechas/> i "Brechas 2.0. Impacto de las brechas digitales en niños y niñas de familias migrantes y refugiadas" [Disponible online]: <https://www.accem.es/informe-brechas-2-0/> de la ONG Accem.

GRÀFIC 34. DISTRIBUCIÓ DELS USOS HABITUALS DE LES TIC EN INFANTS I ADOLESCENTS (%)



Font: Elaboració pròpia a partir de dades de l'Enquesta sobre Bretxa digital en les persones ateses per entitats socials (infants i adolescents)

En aquest sentit, s'observa que **entre els i les adolescents participants, predominarien els usos vinculats a la vessant comunicativa i relacional** tant a través de les aplicacions de missatgeria instantània, com a través de diferents xarxes socials, en primer terme. I en segon lloc, es destacarien aquells usos més vinculats a l'entreteniment, especialment els relacionats amb els videojocs multijugador, però també els vídeos, sèries (streaming) i la música.

En canvi en el cas dels **infants**, els usos relatius a l'entreteniment es trobarien en primer terme, amb un **paper destacat dels videojocs**. Seguit dels **usos relacionats amb la vessant comunicativa** que, en aquest cas, presenta una relació molt estreta **amb el grup d'iguals** de l'escola, tant en relació a les eines de missatgeria instantània, com en relació a les xarxes socials.

Tot i que, en general, s'observa que aquests usos es troben força equilibrats entre els i les participants, és interessant apuntar que es detecta que, en el cas dels i les adolescents els usos que manifesten la majoria de les noies es troben més vinculats als aspectes relacionals, mentre que en el cas dels nois tenen major presència els aspectes relacionats amb l'entreteniment. De la mateixa manera, en el cas d'infants, en relació amb l'entreteniment s'ha pogut observar que en el cas dels nois participants, la majoria jugava a videojocs amb alguna videoconsola, i també amb el mòbil. Mentre que les noies manifestaven jugar principalment a través del mòbil o la tauleta. A més, tots els nois asseguraven jugar (o haver jugat en diferents ocasions) a videojocs multijugador, destacant especialment el cas del "Fornite".

“Yo el móvil lo uso para jugar, para buscar cosas y para cambiar o poner cosas en las fotos, ponerle filtros, pegatinas...”

Grup de discussió amb infants

A aquests usos cal afegir els relacionats amb els estudis. En aquest sentit, destaca el fet que l'ús de les TIC en relació al centre educatiu no es redueix a l'ús a l'aula o per estudiar o fer deures o treballs, sinó que també es relaciona amb la socialització amb els companys/es i la gestió de l'agenda individual.

CAPACITACIÓ DIGITAL

La **capacitació digital** és un element que no només es troba influït per les limitacions que marca la **bretxa d'accés**, sinó que també estarà influït per la **intensitat** d'ús que es pugui realitzar i pel grau de **diversitat** d'aquest ús. A més, **el propi grau de capacitació digital** de la persona influirà sobre la possibilitat de realitzar diferents usos i sobre l'aprofitament que es pugui extreure d'aquests.

En aquest sentit, cal destacar que **la possibilitat de formar-se i capacitar-se digitalment està influïda per diferents factors**. Per una banda, hi ha una clara incidència dels factors **socioeconòmics** que condicionen la possibilitat d'accedir a diferents formacions que permetin assolir el nivell de competències digitals desitjat per la persona, especialment la situació econòmica, el nivell d'estudis, el grau de vulnerabilitat, etc. Però, també, s'observen **altres factors** destacats com la major o menor percepció de dificultat per assolir coneixements en l'àmbit digital; l'autoestima; l'interès per aprendre; la utilitat percebuda dels mitjans digitals; la percepció de necessitat envers aquests coneixements; el grau de competència individual (capital cultural); el grau de suport de l'entorn (capital social); o els objectius perseguits amb l'ús, entre d'altres.

En l'anàlisi d'aquest indicador s'ha pogut constatar, d'una banda, l'impacte de la **manca d'oportunitats i recursos per aprendre**. En aquest sentit, de nou, es posa de manifest la profunda interrelació entre aquesta esfera de desigualtats digitals i la bretxa d'accés. En tant que, no es tracta d'una qüestió reduïda al coneixement de les TIC, sinó que hi hauria un element previ que és l'accés als recursos, als dispositius i a la xarxa.

“Jo vaig intentar aprendre, però a casa no tenia ordinador i no podia practicar”

Grup de discussió amb persones amb discapacitat física

S'observa, a més, que entre els i les participants adultes, el gruix de persones que no han après a desenvolupar-se amb les TIC d'una forma més satisfactòria per una qüestió de manca d'interès o motivació és baix (i es relaciona principalment amb una qüestió generacional), mentre que s'observa que més aviat es tractaria d'una

qüestió relacionada amb el fet d'haver tingut les oportunitats i els recursos per aprendre.

I d'altra banda, també s'ha pogut constatar la rellevància de l'element generacional, així com del grau d'implantació de les TIC en la quotidianitat de la persona. En aquest sentit, mentre que el 51% de les persones adultes enquestades mai ha realitzat cap formació, curs, taller, relacionat amb les TIC; les persones **joves, adolescents i infants entenen la capacitació digital com quelcom imprescindible i que també es troba associat a l'adquisició d'altres coneixements.**

No només, es detecta la incidència de l'element generacional, sinó que també s'observa que la situació de **manca de coneixements TIC**, en un context de progressiva digitalització, provoca que moltes persones es trobin en una **situació de dependència** envers familiars o persones properes més joves per a fer gairebé qualsevol cosa que estigui relacionada amb les TIC.

“Las nuevas generaciones saben más porque ya les enseñan a hacerlo, pero la gente mayor tiene muchos problemas para acceder”

Grup de discussió amb persones amb discapacitat física

“La capacidad de navegar que uno tenga abre una brecha, que se da por las edades. (...) Esto es algo que está abriendo un espacio muy grande, y donde se está viendo una gran parte de la sociedad afectada, los que no tuvieron la información adecuada en la edad adecuada para poder aprender todo lo que esto compete.”

Grup de discussió amb persones adultes

En canvi, en el cas de les persones més joves (també adolescents i infants) es detecta que la capacitació digital és entesa com quelcom imprescindible, tant des del punt de vista acadèmic, com laboral i social. En aquest sentit, resulta interessant destacar que tant entre el col·lectiu de joves, com en el d'adolescents i en el d'infants, es detecta una demanda d'accés a capacitacions digitals que consideren necessàries per a disposar de més i millors oportunitats en un futur proper i, que fan referència als aprenentatges relacionats amb la programació, el llenguatge informàtic, la robòtica, i el disseny virtual, entre d'altres.

“Cada vez es más necesario tocar cosas de informática, entonces si sabes programación, esto te facilita bastante la vida”

Grup de discussió amb persones joves

D'altra banda, a la manca d'oportunitats i recursos per aprendre i, a la influència de l'element generacional, s'afegeixen altres elements que s'interrelacionen amb la

capacitació digital (influeixen sobre les possibilitats d'assolir coneixement, competències i habilitats digitals de les persones, però al seu torn, també estan influïts pel grau de capacitació de la persona).

En aquest sentit, destaca la velocitat del propi avenç tecnològic. Aquest, actua com una barrera important per a moltes persones, condicionant l'ús de les TIC. La celeritat dels canvis i del seu impacte social incrementa la bretxa digital de forma substancial, en tant que obliga a un nivell d'actualització per part de l'individu molt elevat. Si en aquest context, ja es parteix d'una situació d'exclusió, la celeritat del canvi contribueix a agreujar de forma progressiva aquesta desigualtat.

“Com més s’avança, més enrere ens quedem”

Grup de discussió amb persones amb discapacitat física

Juntament amb la **celeritat dels canvis**, un altre element que actua com a barrera de l'ús de les TIC i de la capacitació digital és el fet que no s'havia pogut preveure la **dimensió del canvi que implicaria la digitalització per al dia a dia de les persones**.

“No érem conscients de fins a quin punt la digitalització canviaria la quotidianitat de les persones (...) El desconeixement de l'impacte que tenen i tindran les TIC en la vida quotidiana és encara una barrera”

Grup de discussió amb persones amb discapacitat física

A aquests elements, a més, es suma **la por al canvi, a no saber/poder adaptar-se** a les noves formes de fer. En aquest sentit, és interessant destacar que entre els i les participants de major edat i/o amb menys coneixements per desenvolupar-se de forma satisfactòria en un nivell bàsic respecte a aquelles activitats quotidianes que es veuen influïdes per les TIC; l'avenç tecnològic, i la progressiva digitalització genera forts sentiments d'angoixa, por, frustració, abandonament i aïllament.

En aquesta mateixa línia, considerem interessant destacar que es detecta entre un gruix de participants (adults/es) destacable, una actitud de certa vergonya i/o sentiment de culpabilitat per no saber desenvolupar-se amb autonomia suficient en l'àmbit de les TIC.

Així doncs, podríem establir que el grau de capacitació digital influeix sobre les possibilitats de les persones per adaptar-se als canvis en una societat en la que la celeritat dels canvis és elevada i en la que les transformacions digitals són constants. A més, també influiria sobre la percepció de necessitat d'adquirir major capacitació. De forma que les condicions de partida de cada persona impactaran de manera molt clara sobre les seves possibilitats de capacitar-se digitalment, i al seu torn, sobre les possibilitats d'adaptar-se i prosperar en una societat altament canviant.

COMPETÈNCIES I HABILITATS

Les competències i habilitats digitals configuren un dels elements més importants en l'anàlisi de la segona bretxa digital. Tant el tipus d'ús, com la intensitat d'aquest, com la predisposició a la capacitació digital i l'aprofitament que es pugui despendre d'aquesta, estarà condicionat d'una o altra manera per les competències que presenti cadascun dels individus.

En aquest sentit, és important destacar que "mentre que una multitud de marcs d'anàlisi s'han proposat identificar, categoritzar i mesurar les habilitats digitals, generalment coincideixen en que **les habilitats digitals tècniques són només un dels components que faciliten la inclusió digital**"⁶⁴. Així, tot i que en la literatura sobre el tema predominen les anàlisis basades en les competències instrumentals (les relacionades amb els mitjans o eines digitals), s'ha pogut contrastar (com també ho fan les investigacions més actuals) que les competències substancials (les relacionades amb el contingut) com **la recerca d'informació, la comunicació o la creació de contingut presenten un major impacte sobre l'ús efectiu de les TIC.**

Tanmateix, però, no podem obviar que disposar de les competències instrumentals necessàries és la condició prèvia sense la qual no es podran desenvolupar aquestes habilitats substancials, i que l'adquisició d'aquestes competències instrumentals es troba condicionada pels factors que influeixen en l'accés als recursos TIC i a la capacitació digital.

En aquest sentit, pel que fa a les competències instrumentals, s'ha pogut detectar que en el conjunt de col·lectius analitzats s'observa un major domini, i ús, del telèfon mòbil que de l'ordinador. Això, és especialment significatiu entre les persones de major edat, menor nivell d'estudis i una situació econòmica més vulnerable. Aquest fet resulta molt rellevant en tant que l'ordinador no sols requereix d'un coneixement especialitzar, sinó que també permet el desenvolupament d'una sèrie de tasques, funcions o activitats molt més específiques i que, per tant, requereix d'un tipus d'habilitats molt més concretes i possibilita un tipus d'usos i aprofitaments que no es poden assolir amb altres dispositius com l'*smartphone*.

Així doncs, el fet que un volum important de les persones ateses per entitats socials que han participat en les enquestes o grups de discussió, no disposi de les competències instrumentals necessàries per utilitzar un ordinador o tingui més capacitat per utilitzar altres dispositius, o utilitzi preminentment el mòbil, ens mostra que **hi ha una barrera en el desenvolupament de les competències instrumentals, i que això al seu torn dificulta, o impossibilita en alguns casos, l'adquisició de les competències substancials** necessàries per desenvolupar-se satisfactòriament en una societat digital. És a dir, si una persona només sap utilitzar el mòbil, essent aquest el dispositiu que sempre utilitza, o només utilitza l'ordinador de forma molt puntual, les seves competències instrumentals es trobaran limitades, i això farà que el tipus de competències substancials que pugui desenvolupar també es

64 UNU-EGOV (2019) Pàg. 22

trobi, per tant, limitat. Aquí, de nou, les possibilitats d'accés als diferents dispositius també presenta un paper clau.

En aquest sentit, és interessant destacar que les limitacions en relació a les competències instrumentals es troben més presents entre les persones de més edat, mentre que entre els més joves la capacitat d'utilitzar diferents dispositius és més elevada. Tanmateix, es detecta que la possibilitat d'accedir a dispositiu específics com l'ordinador, també presenta una important incidència, inclús entre les persones més joves.

Pel que fa a les competències substancials s'han analitzat 5 blocs de competències diferents:

- Tractament de la informació
- Comunicació
- Creació de contingut
- Seguretat
- Resolució de problemes

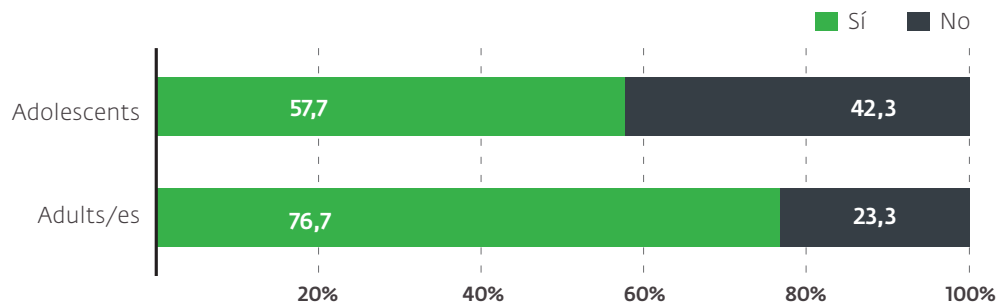
En primer lloc, pel que fa a les **competències relacionades amb el tractament de la informació** s'ha analitzat tant les habilitats relacionades amb la recerca d'informació a la xarxa, com les relacionades amb el tractament de la informació (conèixer la fiabilitat, guardar-la...).

Pel que fa a la recerca d'informació a través d'Internet, s'ha observat que pràcticament la totalitat de les persones participants en l'estudi, un 95,5% de les persones adultes enquestades i un 94,1% dels infants i adolescents enquestats/des, utilitza Internet per buscar informació.

Tanmateix, es detecten algunes limitacions en aquestes competències de cerca d'informació. Per una banda, en el cas de les persones adultes, només el 70% utilitza paraules clau per obtenir resultats més exactes. Mentre que aquest percentatge ascendeix fins al 85% en el cas dels i les adolescents.

Per altra banda, respecte a la capacitat per a identificar si aquesta informació trobada a Internet és fiable, vàlida i de confiança, a través del següent gràfic s'ha pogut observar que prop del 77% dels adults/es considera que sí és capaç d'identificar la fiabilitat de la informació, mentre que en el cas dels i les adolescents aquest percentatge es redueix fins a prop del 58%. Aquestes diferències considerables, i el fet que la majoria d'adolescents participants mostren uns nivells de competències digitals que es podrien considerar superiors als observats en el col·lectiu d'adults, ens fan pensar que aquesta diferència podria estar condicionada pel fet que els i les adolescents es mostren més crítics amb la seva capacitat d'avaluar la fiabilitat de la informació i/o són més conscients sobre la possibilitat que la informació que trobin a la xarxa no sigui confiable.

GRÀFIC 35. PERCEPCIÓ DE CAPACITAT PER IDENTIFICAR LA FIABILITAT, VALIDESA I CONFIANÇA DE LA INFORMACIÓ TROBADA A INTERNET, ENTRE PERSONES ADULTES I ADOLESCENTS (%)



Font: Elaboració pròpia a partir de dades de l'Enquesta sobre Bretxa digital en les persones ateses per entitats socials (adults/es i, infants i adolescents)

Aquest fet, s'ha vist reflectit també en els grups de discussió realitzats tant amb joves, com amb adolescents i infants. En els tres casos, els i les participants han destacat que les principals problemàtiques amb les que s'enfronten en relació a la recerca d'informació a través d'Internet, fan referència a l'elevat volum d'informació i a les dificultats per discernir la informació de qualitat, veraç, enmig l'ingent quantitat d'informació disponible.

Tot i això, s'observa que la percepció sobre el domini d'aquesta competència és elevada entre els i les joves i els i les adolescents, mentre que resulta més problemàtica en el cas dels infants. Aquesta diferència resulta absolutament lògica, en tant que els infants es troben en unes franges d'edat en les que encara estan desenvolupant aquestes competències substancials també en el plànol *offline*. Això, es veu reflectit també, per exemple, en el fet que un 18% dels infants participants a l'enquesta creuen que tota la informació que hi ha Internet és veritat.

“Cuando busco información me cuesta mucho porque no lo puedo encontrar.”

“Muchas veces lo que pasa es que hay tanta información que te cuesta de procesar. Y esto es lo que a mí me cuesta más.”

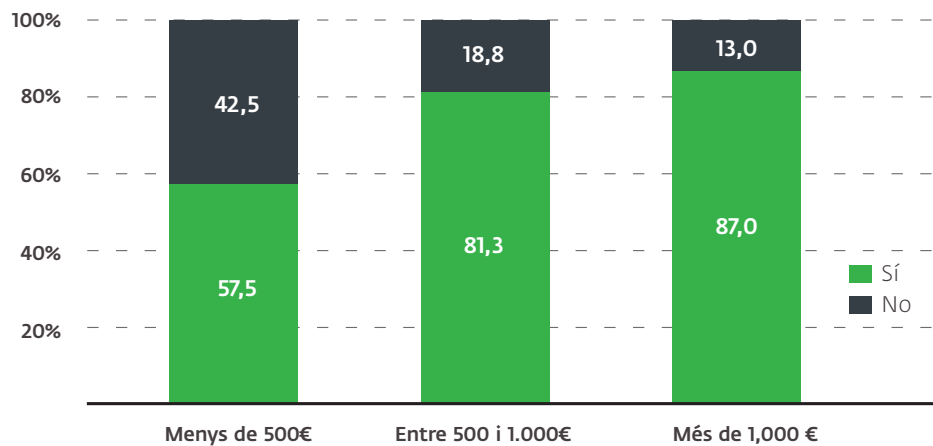
“Muchas veces me pasa que no siempre estoy seguro de la información que encuentro.”

Grup de discussió amb infants

En el cas de les persones adultes, també s'ha pogut observar que aquesta percepció sobre la capacitat d'identificar si la informació cercada a Internet és fiable, vàlida i de confiança es troba condicionada per elements com el nivell d'ingressos. Així, tal i com podem observar al següent, les persones amb un menor nivell d'ingressos també manifestarien una menor capacitat per identificar la fiabilitat de la informació. En el cas de les persones que es troben en situació de pobresa, a més, s'ha

pogut detectar que les dificultats per validar la qualitat i fiabilitat de la informació també es troben condicionades pel fet que el seu accés a les TIC és limitat, de forma que també es produeixen limitacions en el temps que poden dedicar a la navegació.

GRÀFIC 36. PERCEPCIÓ DE CAPACITAT PER IDENTIFICAR LA FIABILITAT, VALIDESA I CONFIANÇA DE LA INFORMACIÓ TROBADA A INTERNET, SEGONS NIVELL D'INGRESSOS MENSUALS NETS DE LA LLAR (%)



Font: Elaboració pròpia a partir de dades de l'Enquesta sobre Bretxa digital en les persones ateses per entitats socials (adults/es)

Aquestes limitacions en la recerca d'informació provoquen que, en el cas de les persones adultes enquestades, un 25% manifesti tenir dificultats a l'hora de trobar la informació que necessiten per Internet. Entre els motius que es destaquen en relació a aquestes dificultats s'apunten la manca de capacitat per cercar en diferents pàgines o seguir els enllaços d'uns continguts a d'altres; la manca de coneixement sobre les característiques dels navegadors i motors de cerca d'informació; o la por a cometre un error, entre d'altres.

"A veces hago solicitudes de información y nunca recibo respuesta y no sé dónde está el problema"

"No sé qué palabras son más importantes para la búsqueda"

"Em perdo si he d'entrar a moltes pàgines"

"No acabo de trobar allò que busco i no sé si es un problema de la xarxa, de la cerca o de no voler donar massa dades personals"

"Per desconfiança a llocs webs desconeguts"

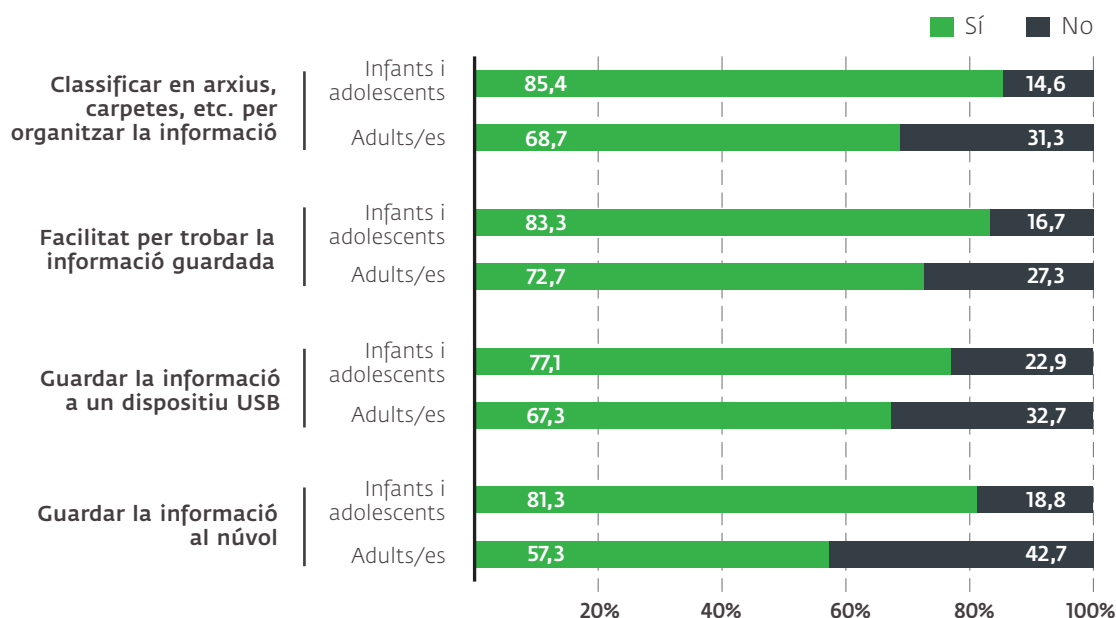
"Perquè Internet no sempre és fiable i d'una pàgina et passen a una altre que son propagandes, i no diuen la veritat"

Enquesta sobre Bretxa digital en les persones ateses per entitats socials (adults/es)

Finalment, pel que fa a altres aspectes del tractament de la informació trobada a Internet, al següent gràfic es mostra una comparativa entre les persones adultes i els infants i adolescents enquestats/des en relació a diferents habilitats relatives a l'organització i emmagatzematge de la informació. En aquest sentit, el col·lectiu d'infants i adolescents mostra uns nivells superiors en relació a totes les habilitats analitzades (superior al 80% en la majoria de casos).

També es destacable el fet que en torn un 30% de les persones adultes no sabria classificar la informació en arxius, carpetes, etc. per organitzar-la, tindria dificultats per trobar la informació un cop guardada, i no sabria guardar-la a un dispositiu USB, i més del 42% tampoc no sabrien guardar aquesta informació al núvol.

GRÀFIC 37. DISTRIBUCIÓ SEGONS COMPETÈNCIES EN EL TRACTAMENT DE LA INFORMACIÓ D'ADULTS I, INFANTS I ADOLESCENTS (%)



Font: Elaboració pròpia a partir de dades de l'Enquesta sobre Bretxa digital en les persones ateses per entitats socials (adults/es i infants i adolescents)

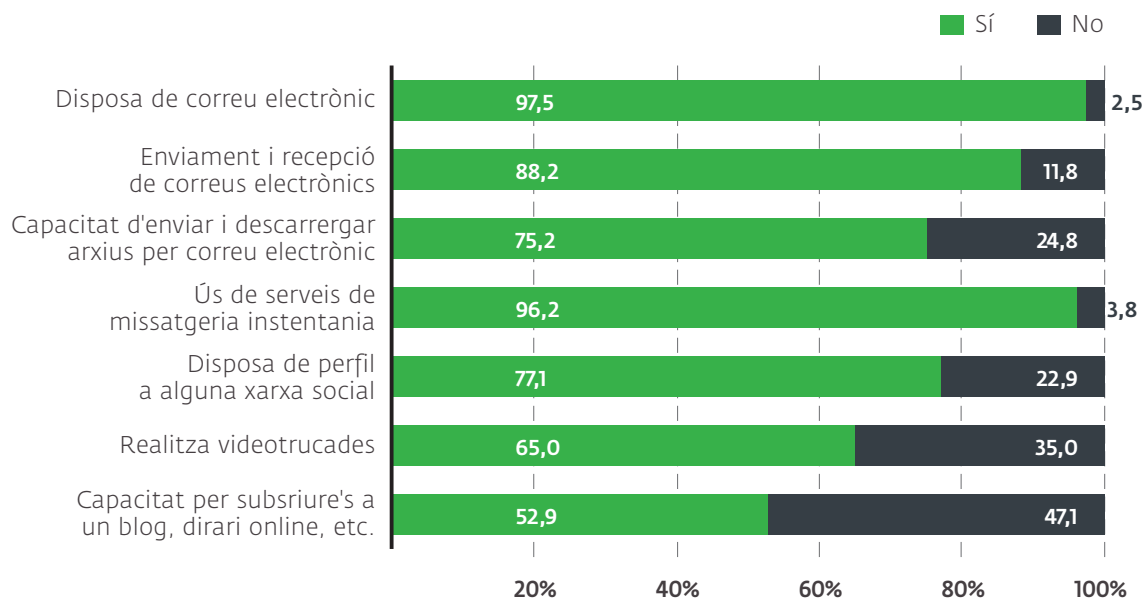
En segon lloc, quant a les **competències relacionades amb la comunicació**, s'ha pogut detectar que aquestes són les més esteses, inclús entre aquelles persones que presenten més dificultats per utilitzar les TIC amb autonomia. En aquest sentit, és interessant apuntar que es detecta que l'ús d'eines relacionades amb la comunicació genera un interès elevat, en tant que permet mantenir el contacte amb la família, amb el cercle social proper, i es compon d'un component relacional-emocional, però també d'un component relacional a altres nivells: professional, de serveis, amb l'administració pública, etc. La necessitat de poder contactar amb altres persones i ser contactable provoca que l'ús de les TIC per a la comunicació sigui el més estès, i que sigui també aquest el principal ús inclús entre aquelles persones que manifesten un nivell més baix de competències digitals i pitjors condicions d'accés.

“Si vas a buscar trabajo o si vas a buscar un servicio sea el que sea, ahí hay un limitante, ahí se encuentran muchos de los déficits. Pero otra cosa, es como el Internet social o emocional, de comunicarse, más relacional eso es totalmente diferente.”

Grup de discussió amb persones adultes

Tal i com podem observar en el següent gràfic, entre les persones adultes enquestades hi ha una presència elevada en els diferents canals de comunicació principals. Un 97,5% disposa d'un compte de correu electrònic i un 96,2% utilitza serveis de missatgeria instantània. Tot i aquesta presència elevada, en el cas de l'ús del correu electrònic, s'observa que prop d'un 12% dels enquestats/des no envia ni rep correus electrònics i, prop d'un 25% no sap enviar i descarregar arxius a través d'aquest mitjà.

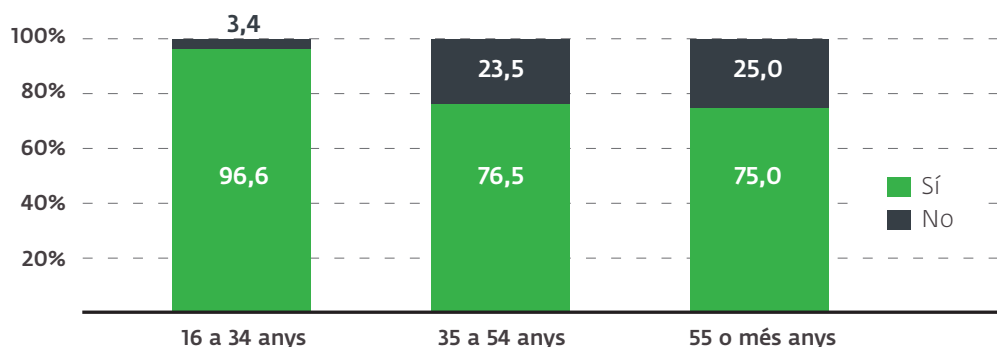
GRÀFIC 38. DISTRIBUCIÓ SEGONS COMPETÈNCIES EN L'ÀMBIT DE LA COMUNICACIÓ EN ADULTS/ES (%)



Font: Elaboració pròpia a partir de dades de l'Enquesta sobre Bretxa digital en les persones ateses per entitats socials (adults/es)

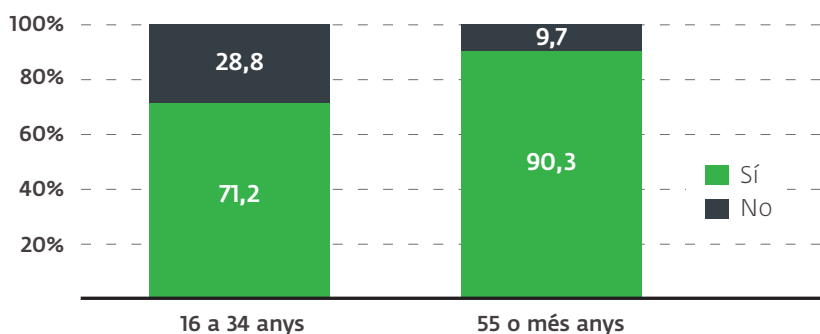
En el cas d'aquelles eines que conjuguen l'entreteniment i l'aspecte relacional, com les xarxes socials, la presència és més baixa, de forma que prop d'un 23% dels enquestats/des no disposa d'un perfil a cap xarxa social (a més, d'aquests un 64% no sabia com crear-ne un). D'entre el 77% que sí disposa d'un perfil a alguna xarxa social, s'observa que en un 19% dels casos aquest perfil l'ha creat una altra persona. En aquest sentit, resulta interessant destacar que, tal i com es pot observar als següents gràfics, la creació del propi perfil entre aquelles persones que disposen d'un perfil a una xarxa social, es troba condicionat tant per l'edat com pel nivell d'estudis.

GRÀFIC 39. CREACIÓ DEL PERFIL A UNA XARXA SOCIAL SEGONS EDAT (%)



Font: Elaboració pròpia a partir de dades de l'Enquesta sobre Bretxa digital en les persones ateses per entitats socials (adults/es)

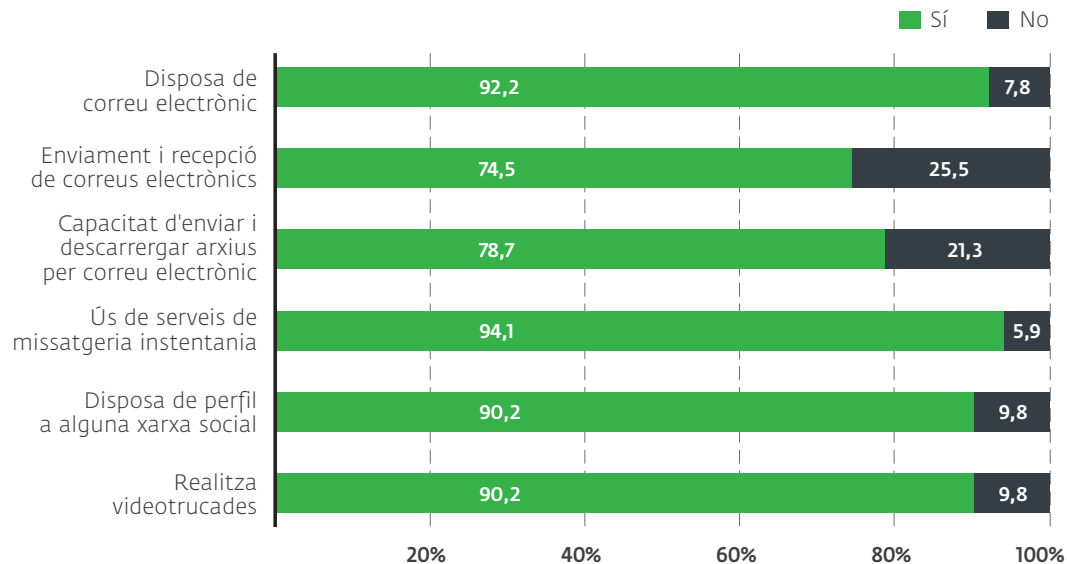
GRÀFIC 40. CREACIÓ DEL PERFIL A UNA XARXA SOCIAL SEGONS NIVELL D'ESTUDIS (%)



Font: Elaboració pròpia a partir de dades de l'Enquesta sobre Bretxa digital en les persones ateses per entitats socials (adults/es)

Entre el col·lectiu d'infants i adolescents, s'observa de nou una presència elevada en els diferents canals de comunicació. En relació amb el col·lectiu de persones adultes s'observa un paper més destacat de les xarxes socials i de la realització de videotrucades.

GRÀFIC 41. DISTRIBUCIÓ SEGONS COMPETÈNCIES EN L'ÀMBIT DE LA COMUNICACIÓ EN INFANTS I ADOLESCENTS (%)



Font: Elaboració pròpia a partir de dades de l'Enquesta sobre Bretxa digital en les persones ateses per entitats socials (infants i adolescents)

En aquest sentit, resulta interessant destacar que molts dels infants i adolescents participants, entenen les xarxes social i les aplicacions de missatgeria instantània de forma molt similar. Així, per exemple observem que en el grup de discussió amb infants aquells/es participants que tenien un perfil a Instagram, l'utilitzaven gairebé com si es tractés d'un canal de missatgeria instantània per parlar amb amics/gues i companys/es d'escola a través de l'opció de grups privats d'aquesta aplicació. A més, es detecta que el menor coneixement d'aquestes eines per part dels pares/mares/tutors fan que alguns infants i adolescents les prioritzin perquè el control que pot exercir aquí la família és menor.

De la mateixa manera, observem que aquells/es infants que no disposen de WhatsApp i/o Instagram tenen la percepció que queden fora d'alguns espais de socialització, tot i que no es mostren preocupats.

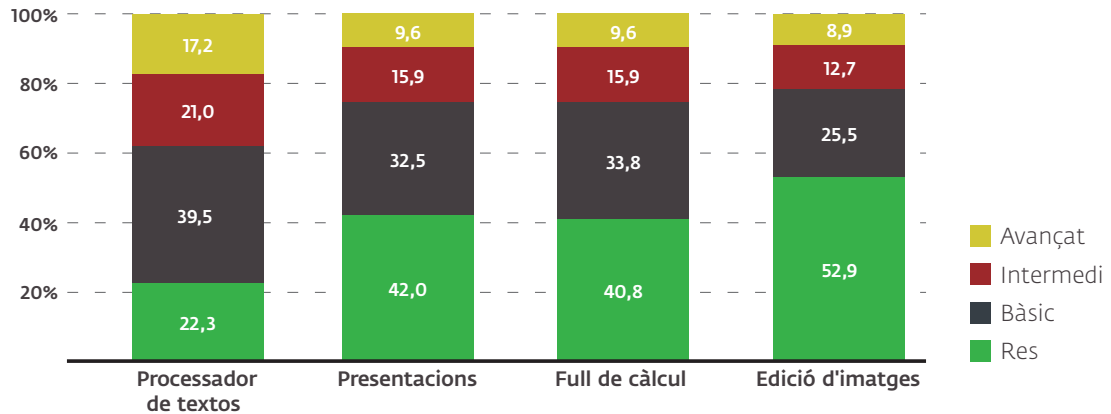
“Yo no tengo Instagram pero sé cómo funciona y lo que hacen porque en el cole no paran de hablar de eso...”

Grup de discussió amb adolescents

En tercer lloc, sobre les **competències relatives a la creació de contingut** s'ha pogut detectar que es tracta d'una de les competències, que a diferència de les relacionades amb la comunicació, presenten un major nivell de desigualtats.

Tal i com podem observar en el següent gràfic, en les diferents eines bàsiques de creació de contingut predominen, entre les persones adultes enquestades, els nivells competencials més baixos (cap coneixement o coneixement bàsic). Tot i així, s'observa que les eines bàsiques de creació de contingut són els processadors de textos.

GRÀFIC 42. DISTRIBUCIÓ DEL NIVELL DE CONEIXEMENT D'EINES DE CREACIÓ DE CONTINGUT EN PERSONES ADULTES (%)

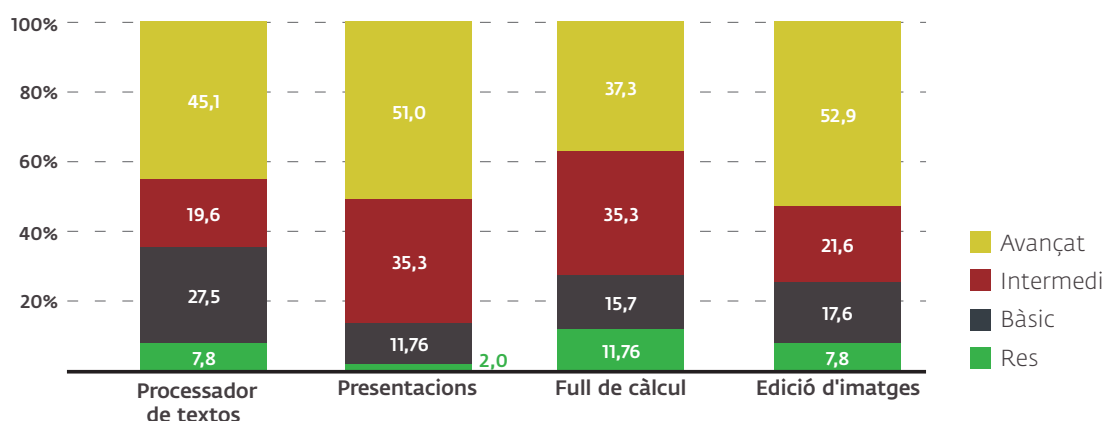


Font: Elaboració pròpia a partir de dades de l'Enquesta sobre Bretxa digital en les persones ateses per entitats socials (adults/es)

En aquest sentit, i tal i com s'esmentava anteriorment en relació a la capacitació digital (**Indicador 6**) aquest tipus de competències digitals es troben fortament influïdes per l'accés als recursos TIC, en aquest cas a un ordinador, i al programari necessaris. A més, s'observa certa influència d'altres variables com l'edat, el nivell d'ingressos o el nivell d'estudis de les persones. En definitiva, es tracta d'una tipologia de competències molt marcada per la bretxa digital d'accés, així com pels condicionants que imposen els capitals culturals i socials de cada individu.

En canvi, en el cas d'infants i adolescents, s'observa que una major percepció de coneixement sobre aquestes eines bàsiques de creació de contingut. En aquest sentit, cal destacar que es tracta d'eines que utilitzen de forma regular al centre educatiu pel que la capacitació digital en aquestes eines es sol donar a l'escola/institut. Tanmateix, en aquest sentit, de nou cal tenir present la incidència de la bretxa d'accés, a l'ordinador i al programari necessari.

GRÀFIC 43. DISTRIBUCIÓ DEL NIVELL DE CONEIXEMENT D'EINES DE CREACIÓ DE CONTINGUT EN INFANTS I ADOLESCENTS (%)



Font: Elaboració pròpia a partir de dades de l'Enquesta sobre Bretxa digital en les persones ateses per entitats socials (infants i adolescents)

“Para mí el Word lo domino muy bien y suelo hacer muy bien los Power Point's porque son muy fáciles.”

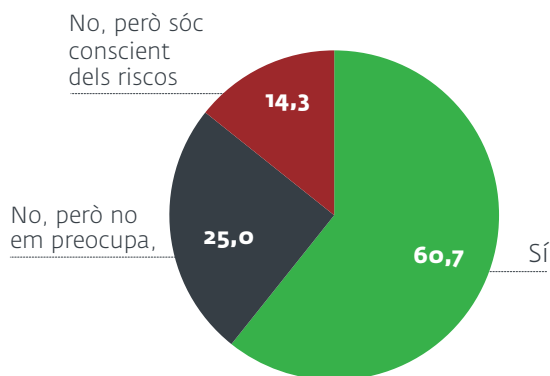
Grup de discussió amb infants

Per altra banda, i donat que el telèfon mòbil és el dispositiu més utilitzat, és interessant destacar que prop d'un 32% de les persones adultes enquestades afirma no saber realitzar canvis bàsics en les aplicacions que utilitza amb aquest dispositiu, mentre que en el cas d'infants i adolescents aquest percentatge es redueix fins al 7%.

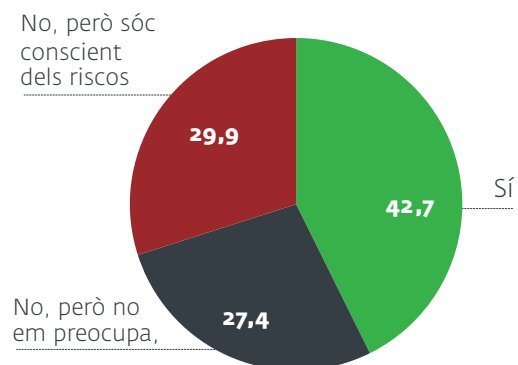
En quart lloc, pel que fa a les **competències relacionades amb la seguretat** s'ha pogut detectar que es tracta d'un tipus d'habilitats que presenten deficiències tant en adults/es com en joves, infants i adolescents; que joves i adolescents són els més conscients dels riscos que es poden derivar, però es mostren menys preocupats que les persones adultes.

Per una banda, respecte a l'ús de contrasenyes segures, a través dels següents gràfics podem copsar que les persones que utilitzen contrasenyes diferents i les modifiquen periòdicament representen el 42,7% dels adults/es enquestats/des i el 60,7% dels infants i els i les adolescents enquestats/des.

GRÀFIC 44. ÚS DE CONTRASENYES SEGURES PER PART D'INFANTS I ADOLESCENTS (%)



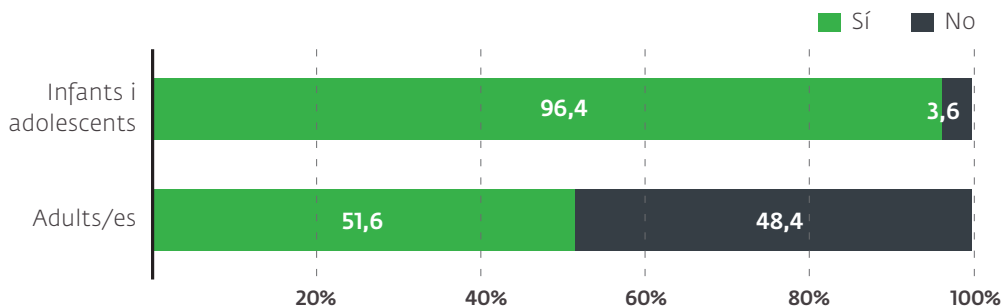
GRÀFIC 45. ÚS DE CONTRASENYES SEGURES PER PART D'ADULTS/ES (%)



Font: Elaboració pròpia a partir de dades de l'Enquesta sobre Bretxa digital en les persones ateses per entitats socials (adults/es i, infants i adolescents)

D'altra banda, respecte a la capacitat dels individus per identificar aquelles pàgines i missatges potencialment perillosos, s'observa que la percepció sobre aquesta capacitat és molt més elevada entre el col·lectiu d'infants i adolescents (96,4%) que entre el col·lectiu de persones adultes (51,6%).

GRÀFIC 46. CAPACITAT D'IDENTIFICAR PÀGINES WEB I MISSATGES POTENCIALMENT PERILLOsos ENTRE PERSONES ADULTES I INFANTS I ADOLESCENTS (%)

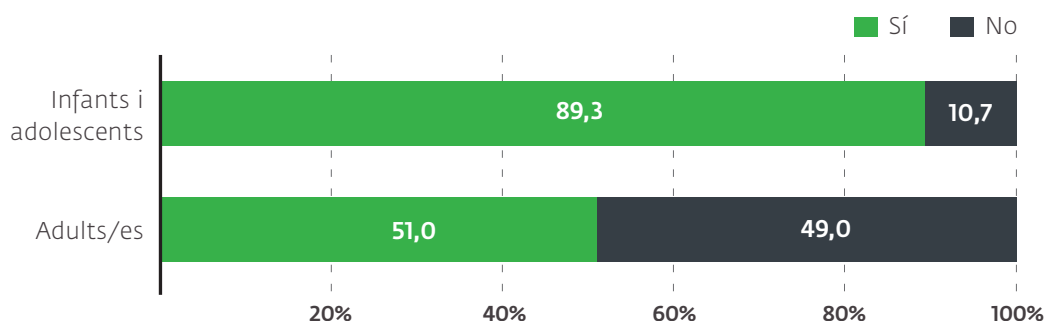


Font: Elaboració pròpia a partir de dades de l'Enquesta sobre Bretxa digital en les persones ateses per entitats socials (adults/es i, infants i adolescents)

Si tenim en compte les bretxes d'accés a Internet que provoquen que el 23,6% de les persones adultes enquestades de nacionalitat estrangera i el 8,7% de nacionalitat espanyola, accedeixin a Internet principalment a través d'una xarxa Wi-Fi pública (d'un equipament o espai públic), també resulta interessant exposar que més del 41% d'aquestes persones adultes enquestades no coneix els riscos que pot implicar la navegació a través d'una xarxa Wi-Fi pública.

Pel que fa a les mesures de seguretat i gestió de la privacitat respecte a les xarxes socials, observem que infants i adolescents mostren una major capacitat per gestionar i configurar les diferents opcions de seguretat i privacitat en els seus perfils a les xarxes socials, de forma que prop d'un 90% d'aquests/es manifesten saber realitzar aquestes configuracions, mentre que en el cas de les persones adultes enquestades aquest percentatge es troba en el 51%.

GRÀFIC 47. CAPACITAT PER CONFIGURAR LES OPCIONS DE SEGURETAT I PRIVACITAT ALS PERFILS DE XARXES SOCIALS ENTRE PERSONES ADULTES I INFANTS I ADOLESCENTS (%)

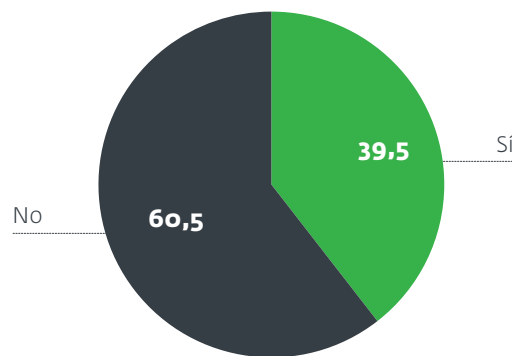


Font: Elaboració pròpia a partir de dades de l'Enquesta sobre Bretxa digital en les persones ateses per entitats socials (adults/es i, infants i adolescents)

Quant a la percepció de seguretat per a transmetre informació de caràcter personal per Internet, observem que més del 60% de les persones adultes enquestades ma-

nifesta no sentir-se segur/a quan ha de realitzar algun tràmit, actuació, activitat, que implica exposar d'alguna manera dades personals. En aquest sentit, entre els i les participants adults/es destaquen especialment les por i inseguretats relatives a la protecció de les dades personals a Internet. S'apunta que, des d'un coneixement bàsic de les TIC la sensació d'inseguretat o desprotecció vers la cara fraudulenta de la xarxa, és més elevada.

GRÀFIC 48. PERCEPCIÓ DE SEGURETAT EN TRANSMETRE INFORMACIÓ PERSONAL PER INTERNET (%)



Font: Elaboració pròpia a partir de dades de l'Enquesta sobre Bretxa digital en les persones ateses per entitats socials (adults/es)

En aquest sentit, s'ha pogut observar que entre aquelles persones que compten amb un menor nivell de capacitació digital i es desenvolupen amb menys autonomia amb les TIC, els aspectes relatius a la seguretat, privacitat i protecció de dades personals resulten confusos i, alhora, generen angoixa, por i, acaben resultant una barrera a l'ús de les TIC. En canvi, entre aquelles persones que es desenvolupen amb major autonomia i gaudeixen de més coneixements sobre les TIC, si bé poden existir certs neguits en relació a aquests aspectes, els afronten amb major seguretat i sensació de control.

És interessant destacar, a més, que en ambdós casos apareixen reflexions sobre les dificultats existents per saber com es gestionen les dades dels usuaris/es i la informació que genera cadascun d'aquests/es.

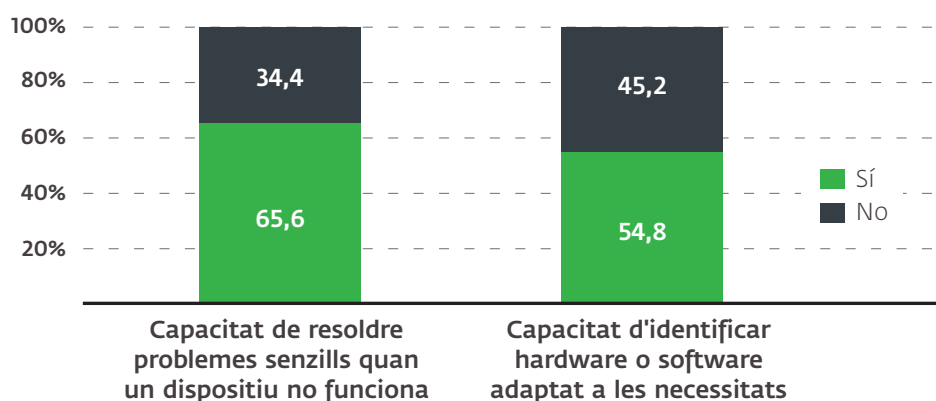
Si ens focalitzem en l'element generacional, podem observar que a trets generals, els infants mostren neguits en torn com realitzar una navegació segura i gestionar la seva privacitat i manifesten un cert desconeixement; els i les adolescents són més conscients de l'abast d'aquests elements, però es solen mostrar menys preocupats pels riscos que poden estar assumint; els i les joves són el col·lectiu que s'ha mostrat més conscient de l'abast d'aquests aspectes i, en general, els gestiona de forma més acurada; i, finalment, en el cas de les persones adultes és en el que es percep un major desconeixement i, al seu torn, un major neguit.

I, finalment, en quant a les **competències sobre la resolució de problemes** s'observa que aquestes es troben condicionades per la resta d'indicadors d'aquesta

bretxa d'ús. És a dir, quant major sigui l'ús de les TIC que es realitza, més divers, més capacitació digital tingui la persona i, més competències i habilitats TIC domini, amb major probabilitat podrà resoldre els problemes que puguin aparèixer en la seva relació amb les TIC. En canvi, en el cas contrari, aquesta probabilitat disminuirà i amb ella també ho farà l'autonomia de la persona.

En aquest sentit, a través del següent gràfic es pot observar, d'una banda, que en torn un 34% de les persones adultes enquestades no sabrien resoldre de forma autònoma problemes senzills amb els seus dispositius TIC, com per exemple la manca d'espai en la memòria dels seus telèfons mòbils. En el cas d'infants i adolescents, en canvi, aquest percentatge és només del 10%.

GRÀFIC 49. CAPACITAT DE RESOLDRE PROBLEMES TIC SENZILLS I IDENTIFICAR LES NECESSITATS TECNOLÒGIQUES (%)



Font: Elaboració pròpia a partir de dades de l'Enquesta sobre Bretxa digital en les persones ateses per entitats socials (adults/es)

D'altra banda, les competències de resolució de problemes també es relacionen amb la capacitat de l'individu per conèixer les pròpies necessitats tecnològiques i com donar-hi resposta a través de les eines TIC. En aquesta línia, el gràfic ens mostra que més d'un 45% de les persones adultes enquestades no sabrien identificar quins dispositius TIC i quins programaris s'adaptarien a les seves necessitats.

Així doncs, les competències de resolució de problemes no només es veuran influïdes per la resta d'aspectes que componen la bretxa d'ús, sinó que les desigualtats en aquest àmbit competencial, també incidiran sobre l'autopercepció de l'individu, la seva autonomia, la seva motivació per a l'aprenentatge, i la capacitat d'adaptar-se als canvis entre d'altres.

PRINCIPALS RESULTATS DE L'ANÀLISI DE LA BRETXA D'ÚS

De la valoració dels indicadors analitzats en relació a la Bretxa d'ús, podem concloure una estreta relació entre els elements configuradors de la bretxa d'accés i els impactes que aquests provoquen sobre les possibilitats d'ús de les TIC de les persones. De la mateixa manera, cadascun dels elements que conformen la Bretxa d'ús condiciona o impacta en la resta d'elements. I no només això, sinó que les limitacions en alguns dels elements que conformen la segona bretxa digital, també mostra impactes sobre la bretxa d'accés. Per tant, parlem d'una **estreta interrelació dels elements configuradors de les bretxes digitals d'accés i ús**.

Així, en primer lloc, s'ha observat que el **fet de poder accedir tant als recursos, dispositius i equipaments TIC necessaris com a la xarxa quan es necessiti, amb autonomia i amb les menors limitacions possibles, impacta també sobre la intensitat amb les que es poden utilitzar les TIC**. En general, podríem parlar d'un grau d'implantació de les TIC en el dia a dia de les persones força elevat, tot i que més destacat en el cas d'infants i adolescents (84% es connecta a diari) que d'adults (73% es connecten a diari).

La intensitat d'ús, al seu torn, pot incidir sobre el desenvolupament de les competències digitals i sobre els usos mateixos que es realitzin, de forma que el grau d'implantació de les TIC en el dia a dia de les persones es troba fortament condicionat pel nivell de competències i habilitats digitals de les persones. En aquest sentit, s'observa que l'impacte de les TIC sobre les situacions comuns, posa sobre l'escenari les dificultats que està comportant per a moltes persones la integració d'aquestes en activitats quotidianes tant diverses com les gestions bancàries, la recerca d'ocupació, etc. provocant forts sentiments de manca d'autonomia i de frustració quan no es poden realitzar aquestes accions degut a la bretxa digital.

En segon lloc, **aquests elements de la bretxa d'accés, junt amb una baixa intensitat d'ús o baixa implantació de les TIC en el dia a dia dels individus, impacten al seu torn en les possibilitats de realitzar usos diversos**. El fet que una persona no pugui accedir als recursos TIC necessaris en les condicions que s'han esmentat en analitzar la primera bretxa digital implica que els usos que pot realitzar es troben limitats. Aquestes limitacions, impliquen que les persones han de prioritzar els usos de les TIC que realitzen, i això implica un impacte sobre les possibilitats d'adquirir nous coneixements, realitzar usos que possibilitin l'adquisició de diferents competències, però també de diferents aprofitaments. En aquest sentit, s'ha pogut observar que els usos relacionals, és a dir, aquells relatius a les diferents xarxes de comunicació, en especial, els canals de missatgeria instantània, són els que a la majoria de participants els resulten més senzills i, per tant, més accessibles. A més, s'ha pogut constatar que es tracta d'eines molt utilitzades, inclús per aquelles persones que manifestaven severes dificultats per utilitzar les TIC.

En tercer lloc, s'ha pogut observar que **les limitacions que provoca la bretxa d'accés, juntament amb la intensitat d'ús que puguin realitzar l'usuari/a i el grau de diversitat d'aquest ús, influiran sobre les possibilitats de capaci-**

tació digital de la persona. Però, a més, el propi grau de capacitat digital de la persona influirà sobre la possibilitat de realitzar diferents usos, assolir diferents competències digitals i, sobre l'aprofitament que es pugui extreure d'aquests usos.

En aquest sentit, s'ha detectat que la possibilitat de formar-se i capacitar-se digitalment està influïda per diferents factors. **Per una banda, hi ha una clara incidència dels factors socioeconòmics que condicionen tant l'accés a recursos, dispositius TIC i a la xarxa, com a la possibilitat d'accedir a diferents formacions** que permetin assolir el nivell de competències digitals desitjat per la persona. **Per altra banda, s'observa la incidència de l'element generacional que influiria sobre la forma en què s'entén la capacitat digital i la necessitat d'aquesta.**

I a més també s'observen altres elements que s'interrelacionen amb la capacitat digital (és a dir, que influeixen sobre les possibilitats d'assolir coneixements, competències i habilitats digitals de les persones, però al seu torn, també estan influïts pel grau de capacitat de la persona). Entre aquests trobem elements **com la velocitat del propi avenç tecnològic**, que actua com una barrera important, en tant que obliga a un nivell d'actualització per part de l'individu molt elevat, de forma que, **si es parteix d'una situació d'exclusió, la celeritat del canvi contribueix a agreujar de forma progressiva aquesta desigualtat**, generant forts sentiment d'angoixa, por, frustració, abandonament i aïllament. Però, també d'altres, com la major o menor **percepció de dificultat per assolir coneixements en l'àmbit digital; l'autoestima; l'interès per aprendre; la utilitat percebuda dels mitjans digitals; la percepció de necessitat envers aquests coneixements; el grau de competència individual (capital cultural); el grau de suport de l'entorn (capital social); o els objectius perseguits amb l'ús.**

I, finalment, tant les condicions d'accés, com el tipus d'ús de les TIC, la intensitat d'aquest, la predisposició a la capacitat digital i l'aprofitament que es pugui desprendre d'aquesta, condicionarà les possibilitats de desenvolupar més o menys competències i habilitat digitals, o de desenvolupar-ne unes o altres. A més, de nou és un fet els impactes dels quals van en una doble direcció, ja que aquestes elements també estaran condicionats d'una o altra manera per les competències que presenti cadascun dels individus.

A més, s'ha pogut constatar que **disposar de les competències instrumentals necessàries és la condició prèvia per poder desenvolupar aquelles competències substancials que són les que presenten un major impacte sobre l'ús efectiu de les TIC.**

Sobre les competències instrumentals destaca el fet que s'ha pogut detectar, en el conjunt de col·lectius analitzats, un major domini i ús, del telèfon mòbil que de l'ordinador. Aquest fet mostra, al seu torn, **l'existència de barreres en el desenvolupament de les competències instrumentals** (si mai s'utilitza l'ordinador hi haurà competències instrumentals que mai es desenvoluparan o que es trobaran limitades), la qual cosa **dificultarà o impedirà l'adquisició de les competències**

substancials necessàries per desenvolupar-se satisfactòriament en una societat digital.

Pel que fa a les competències substancials, s'observen diferents limitacions pel que fa als cinc grups de competències analitzats:

- Sobre les competències relacionades amb el **tractament de la informació**, s'observa que més del 90% de les persones participants utilitza Internet per buscar informació, però es detecten limitacions en la qualitat d'aquestes cerques. En aquest sentit, es detecten limitacions en la capacitat d'utilitzar paraules clau per a obtenir resultats més exactes en les cerques; dificultats en la capacitat per identificar si aquesta informació trobada a Internet és fiable, vàlida i de confiança; dificultats per trobar la informació que es necessita; així com dificultats per a la gestió i emmagatzematge de la informació. A més, també s'ha pogut observar que aquestes limitacions i dificultats es troben condicionades per elements com l'edat, el nivell d'ingressos, o les possibilitats d'accés a les TIC.
- Sobre les competències relatives a la **comunicació**, s'ha pogut detectar que aquestes són les més esteses, inclús entre aquelles persones que presenten més dificultats per utilitzar les TIC amb autonomia. Destaca especialment l'ús de serveis de missatgeria instantània, i s'observen algunes diferències en funció de l'edat (per exemple, major ús d'eines relacionals com les xarxes socials en el cas dels més joves). Es detecten algunes dificultats o limitacions relacionades amb l'enviament o descarrega d'arxius a través del correu electrònic, la creació d'un perfil a una xarxa social, o a la subscripció a algun canal web per seguir determinats continguts.
- Sobre les competències relacionades amb la **creació de contingut**, s'ha pogut detectar que es tracta d'una de les competències, que a diferència de les relacionades amb la comunicació, presenten un major nivell de desigualtats. En el cas de les persones adultes s'ha pogut detectar un predomini dels nivells baixos de coneixement respecte a les eines bàsiques de creació de continguts. A més, s'ha pogut constatar que aquest tipus de competències digitals es troben fortament influïdes per l'accés als recursos TIC, en aquest cas a un ordinador, i al programari necessaris, així com per altres variables com l'edat, el nivell d'ingressos o el nivell d'estudis de les persones. En canvi, en el cas d'infants i adolescents, s'observa que una major percepció de coneixement sobre aquestes eines bàsiques de creació de contingut, però de nou cal tenir present la incidència de la bretxa d'accés, a l'ordinador i al programari necessari, i el fet que l'ús d'aquestes eines al centre escolar actua com a reductor d'aquestes desigualtats.
- Sobre les competències relacionades amb la **seguretat**, s'han detectat limitacions (en major mesura en el cas de les persones adultes) en l'ús de contrasenyes segures, en la capacitat dels individus per identificar pàgines web i missatges potencialment perillosos, en les mesures de seguretat i

gestió de la privacitat a les xarxes socials i, en la seguretat en la transmissió d'informació personal i en la protecció de dades a Internet. A banda de l'element generacional, el més destacat és el fet que s'ha pogut observar que entre aquelles persones que compten amb un menor nivell de capacitació digital i es desenvolupen amb menys autonomia amb les TIC, els aspectes relatius a la seguretat, privacitat i protecció de dades personals resulten confusos i, alhora, generen angoixa, por i, acaben resultant una barrera a l'ús de les TIC. En canvi, entre aquelles persones que es desenvolupen amb major autonomia i gaudeixen de més coneixements sobre les TIC, si bé poden existir certs neguits en relació a aquests aspectes, els afronten amb major seguretat i sensació de control. És interessant destacar, a més, que en ambdós casos apareixen reflexions sobre les dificultats existents per saber com es gestionen les dades dels usuaris/es i la informació que genera cadascun d'aquests/es.

- Finalment, sobre les competències relatives a la **resolució de problemes**, s'observa que quant major sigui l'ús de les TIC que es realitza, més divers, més capacitació digital tingui la persona i, més competències i habilitats TIC domini, amb major probabilitat podrà resoldre els problemes que puguin aparèixer en la seva relació amb les TIC. En canvi, en el cas contrari, aquesta probabilitat disminuirà i amb ella també ho farà l'autonomia de la persona, la motivació per a l'aprenentatge, l'autopercepció de l'individu i la capacitat d'adaptar-se als canvis, entre d'altres.

De l'anàlisi de les diferents competències i habilitats digitals, es pot observar que, si bé les competències tècniques a nivell digital són, evidentment, necessàries, aquestes es troben molt íntimament lligades a competències bàsiques com la lectura, la escriptura, el raonament matemàtic, etc. però també a d'altres elements com el pensament crític (tot i que aquest element es reflecteix en la bretxa de qualitat d'ús o aprofitament). D'aquesta forma, aquelles persones que es troben en una situació de desavantatge respecte a aquestes competències, tindran més dificultats per adquirir les competències tècniques a nivell digital.

Això, ens podria indicar, per tant, **la necessitat que les formacions a nivell digital, han de tenir necessàriament una òptica d'inclusió digital, i que han de realitzar un abordatge que vagi més enllà d'aportar coneixements tècnics per dotar-se d'una òptica més aviat comunitària.**

LA BRETXA DE QUALITAT D'ÚS

El tercer nivell de la Bretxa digital, fa referència no només a les condicions d'accés a la tecnologia, ni als usos TIC que realitza la població, sinó que es focalitza en **l'aprofitament/s** o beneficis (socials, culturals, econòmics, personals, polítics) que es puguin derivar d'aquest ús, **una dimensió que és clau quan parlem d'inclusió digital**.

En aquest sentit, doncs, podem establir que l'anàlisi de la bretxa digital de qualitat d'ús s'orienta envers l'observació dels rendiments desiguals en l'ús d'Internet, és a dir, en les diferents capacitats de les persones de traduir el seu accés i ús de les TIC en resultats favorables fora també fora de la xarxa (*offline*).

Com veurem a continuació en l'anàlisi dels indicadors que componen aquest nivell de bretxa digital, es constata una reproducció de l'estratificació social en l'entorn digital a través de l'anàlisi de les relacions que mantenen les persones ateses per entitats socials amb les TIC i com aquestes relacions es poden vincular a desiguals formes d'aprofitament o apropiació de la tecnologia, i per tant, a diferències en la inclusió digital i en els impactes que les TIC per a la millora de les condicions de vida d'aquestes.

APROFITAMENT LABORAL

És evident que Internet ha suposat una revolució en l'àmbit laboral, modificant tant les formes de treballar de molts sectors econòmics, com els patrons de recerca d'ocupació. Cada vegada són més els àmbits als que arriba la tecnologia i és més destacada la informatització dels llocs de treball. Això, està provocant que la **demanda de competències TIC** sigui molt elevada per a la integració al mercat laboral, inclús en aquelles ocupacions que, a priori, ens podria semblar que requereixen menys o no requereixen de mitjans digitals.

Les possibilitats que ofereix la digitalització de molts llocs de treball també permetria el teletreball, però per a que això sigui possible la disponibilitat dels recursos TIC ha d'estar garantida, la qual cosa com ja hem pogut veure, resulta una qüestió travessada de profundes desigualtats.

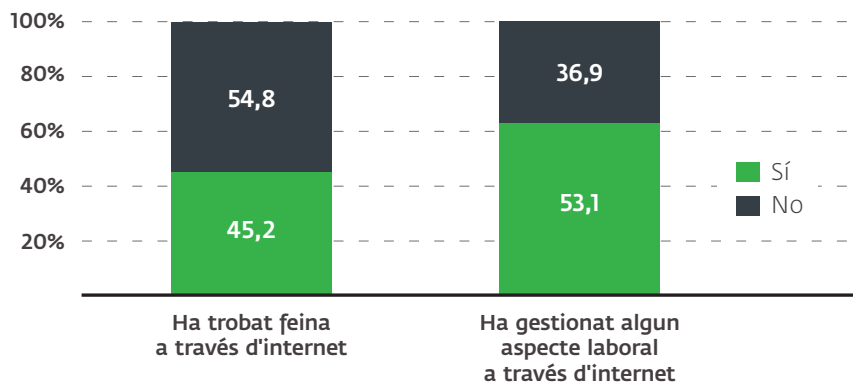
A més, l'impacte de les TIC en l'àmbit no només es reflecteixen en la penetració de les TIC en els diferents sectors econòmics i, en les demandes que es realitzen sobre els coneixements TIC, sinó que, també es veu profundament reflectit en la posició de centralitat que ocupa actualment Internet per a la **recerca d'ocupació**. És a dir, actualment, l'ús de les TIC resulta imprescindible en el procés de recerca d'ocupació per incrementar les possibilitats de trobar feina. En aquest sentit, s'observa que les tasques que requereix la recerca d'ocupació per Internet (redacció del CV, registre a portals laborals, enviament de sol·licitud per correu electrònic, etc.) fan que sigui imprescindible un accés a les TIC, que com hem vist en l'anàlisi de la 1^a Bretxa digital, actualment no es produeix en les condicions necessàries per a moltes persones.

Tal i com podem observar al següent gràfic, un 45% dels enquestats/des ha trobat feina per Internet en alguna ocasió. Entre els i les que **no han aconseguit trobar feina per aquest canal**, un 38,4% manifesta que això es degut a **limitacions de la primera o segona bretxa digital**, manca de coneixements, d'accés als recursos TIC necessaris, etc. La necessitat d'accés a recursos TIC, com per exemple l'ordinador per a redactar el CV i actualitzar-lo periòdicament i, d'Internet per inscriure's a les ofertes de feina, marca unes necessitats d'accés continuades que col·loquen en una posició de desavantatge a aquelles persones que no poden accedir quan ho necessiten i que, per tant, han de desplaçar-se a equipaments públics o altres; i que requereix d'uns coneixements i habilitats que faran a moltes persones dependents d'altres per a la realització d'aquestes gestions.

En canvi, el 61,6% restant mostra tant aquelles persones que no han necessitat mai cercar feina a través d'Internet, com aquelles que no ho volen fer, prefereixen fer-ho d'una altra manera, no els agrada, etc.

Per altra banda, també observem que més d'un 63% de les persones adultes enquestades gestiona algun aspecte laboral a través d'Internet, és a dir, utilitza les TIC per treballar, té un perfil a una xarxa social de contactes laborals com LinkedIn, ha buscat informació sobre una empresa abans d'anar a una entrevista, etc. D'entre les persones que no ho fan, un 43% es degut a manca de coneixements o d'accés als recursos necessaris.

GRÀFIC 50. RECERCA DE FEINA I GESTIÓ LABORAL A TRAVÉS D'INTERNET (%)



Font: Elaboració pròpia a partir de dades de l'Enquesta sobre Bretxa digital en les persones ateses per entitats socials (adults/es)

L'impacte d'Internet en relació a l'àmbit laboral mostra un eixamplament de les desigualtats socials que caracteritzen aquest àmbit en el plànol *offline*. **Les desigualtats presents en l'estructura social pel que fa a l'àmbit laboral, es reproduïxen i es poden arribar a incrementar per les desigualtats en l'esfera digital.** Aquestes desigualtats, com ja s'ha esmentat, es detecten en referència a dues vessants: per un costat, en el propi procés de recerca d'ocupació i, per l'altre en les demandes de competències digitals que realitza el mercat laboral.

En aquest sentit, s'ha pogut observar que la centralitat que ocupa Internet en la cerca de feina, es viu d'una forma molt angoixant entre aquelles persones més vulnerables i amb un nivell d'implantació de les TIC més baix en la seva quotidianitat.

Per una banda, pel que fa a la demanda de coneixements digitals per a l'accés a diferents ocupacions, s'observa que les TIC tenen cada vegada una importància més elevada i la competència digital és cada vegada més demandada per a una multiplicitat d'ocupacions creixent. Així, la manca de coneixements TIC disminueix les probabilitats de trobar una ocupació. En aquest sentit, entre els col·lectius més vulnerables es detecta un grau de frustració elevat per la demanda de coneixements tecnològics inclús per a ocupacions en les que (presumiblement) aquests coneixements podrien no resultar tan necessaris a priori.

Per altra banda, pel que fa al procés de recerca d'ocupació observem que el paper central que Internet ha adquirit en els darrers anys, es viu de forma angoixant per un gruix de persones important que no disposen dels recursos necessaris per accedir a Internet d'una forma adequada, amb autonomia i sense limitacions, ni dels coneixements necessaris per realitzar un ús efectiu en aquest sentit.

En aquest sentit, s'observa que la majoria de participants, especialment els i les més joves, consideren que la recerca d'ocupació actualment s'ha de realitzar, necessàriament, a través d'Internet, en tant que mitjà a través del qual es vehiculen les ofertes de feina. Tanmateix, es detecta que la bretxa digital d'accés i d'ús tenen un impacte molt important sobre l'aprofitament que les persones poden desenvolupar, en aquest cas, en l'àmbit laboral. S'observen problemàtiques que afecten de formes desiguals als individus com les dificultats per identificar i saber com utilitzar pàgines específiques de recerca d'ocupació, junt amb l'ingent volum d'ofertes que es publiquen a diari i en una diversitat de portals amplíssima, que obliga, per una part, a un coneixement ampli d'aquests portals, a la creació de diversos perfils d'usuari/a diferents i a l'actualització dels mateixos i, per altra banda, a una dedicació de temps molt destacada per poder seguir tots els canvis.

“Llega a ser abrumador la cantidad de páginas que tienes que conocer, a las que tienes que registrarte, que te envían notificaciones, y que tienes que mirar, pero nunca es una oferta siempre es que alguien miró tu perfil y nada más”

Grup de discussió amb persones adultes

També s'observa que l'edat esdevé un condicionant molt important, de forma que a major edat menors són les oportunitats de trobar un lloc de treball. Així doncs, es tracta d'una reproducció en l'àmbit *online* del que succeeix en l'esfera *offline*, al que cal afegir la situació de desavantatge pel que fa l'ús de les TIC.

Per altra banda, s'ha pogut detectar que són especialment rellevants les discriminacions i desigualtats que han d'enfrontar les persones estrangeres i que redueixen les seves possibilitats de trobar un lloc de treball. En aquest sentit, es detecten

dificultats provocades pel fet de trobar-se en una situació administrativa irregular que, al no comptar amb permís de treball tindran moltes més dificultats per enregistrar-se en portals de feina, fer sol·licituds i, en definitiva, per poder aprofitar els serveis *online* de recerca d'ocupació.

En aquest mateixa línia, es detecta que aquestes desigualtats i limitacions en les oportunitats d'aprofitar Internet en relació a l'àmbit laboral, es tradueixen en una impossibilitat d'accedir a les dinàmiques que es generen per a la recerca d'ocupació *online* i que impacten en les oportunitats de millora de les condicions de vida de les persones. Així, s'observa que entre els col·lectius més vulnerables els i les participants coincideixen en emfatitzar que la cerca de feina a través d'internet no els sol reportar resultats, pel que molts/es estan tendint a renunciar a aquests canals i adoptar altres estratègies de cerca de feina més informals (a través de contactes personals, trucant porta a porta, etc.). Considerem que es tracta d'un element molt interessant, en tant que la manca de possibilitat d'aprofitar la tecnologia en aquest sector està fent que abandonin les TIC per altres estratègies, limitant així les oportunitats a les que poden accedir.

“Uno a veces se siente como timado (...) te dicen que entres en la aplicación para entregar tu CV, y uno entra y espera. Y tú, psicológicamente, ya sabes que no vas a encontrar ahí porque es un trámite de un mes y ves que tienen que revisar 1.200 CV, y piensas ¿cómo van a hacer eso? Es ilógico (...). Y a la larga nos toca volver como a la antigua, y uno toca puertas y ahí es cuando se consigue trabajo.”

Grup de discussió amb persones adultes

A més, en aquest sentit, també es detecta una sensació de gran vulnerabilitat en relació a l'elevat volum d'informació falsa, sobretot referent a ofertes de feina, que resulta en una extensió de la situació de vulnerabilitat en la que es troben algunes persones.

Esdevenen especialment reveladors els relats d'algunes persones que es troben en una situació d'especial vulnerabilitat degut, com ja s'ha esmentat, a la seva situació d'irregularitat administrativa. En aquest sentit, s'exposen algunes realitats relatives a feines de l'economia submergida que es publiciten i a les que s'accedeix a través de la xarxa, com per exemple, l'existència de falses ofertes de feines que pretenien esdevenir contactes per a prostitució, feines on finalment no es remunera al treballador/a o es fa per sota d'allò acordat, o altres situacions d'abús de les que són víctimes per la situació d'exclusió social.

Podríem, doncs, establir que la xarxa reproduïx aquelles dinàmiques generadores de d'exclusió, i que aprofundeix la situació de desigualtat i de vulnerabilitat de moltes persones.

“Sobre todo cuando buscas información sobre empleo a veces no te puedes fiar, no sabes qué es de verdad y que no. Hay páginas que no son confiables y somos víctimas de muchas estafas.”

Grup de discussió amb persones adultes

APROFITAMENT ECONÒMIC

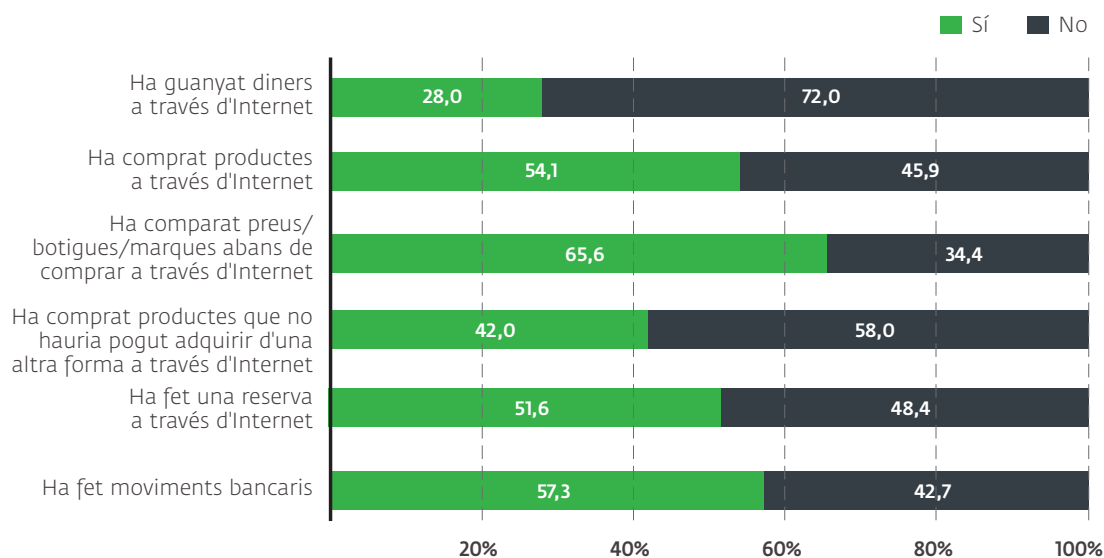
L'obtenció de beneficis o aprofitaments econòmics a través d'Internet és una altre aspecte subjecte a desigualtats, que es veuen reflectides especialment pel grau d'implantació de les TIC en la quotidianitat de les persones i la situació socioeconòmica de l'individu.

Tal i com hem anat veient i, com posen de manifest també altres estudis, la desigualtat econòmica i les desigualtats digitals es retroalimenten, en tant que **les condicions econòmiques impacten sobre les possibilitats d'aprofitar els recursos tecnològics**, i aquesta manca d'aprofitament influeix sobre les possibilitats de millorar les condicions de vida de la persona.

Per una banda, estaríem fent referència a l'obtenció de beneficis econòmics directes (ingressos) i, d'altra banda, a beneficis relatius degut a l'ús d'Internet (com, per exemple, gaudir de serveis a un cost menor). En aquest sentit, tal i com podem observar en el següent gràfic, només un 28% dels i les enquestades afirma haver guanyat diners a través d'Internet, mentre que pel que fa als beneficis relatius s'observen percentatges més elevats. Així, podem copsar que un 54% de les persones enquestades ha comprat alguna vegada productes a través d'Internet, que prop d'un 66% ha utilitzat Internet per comparar productes, preus, marques, etc. abans de decidir la seva compra i prop d'un 52% ha fet una reserva per Internet. També resulta destacable que més del 57% dels enquestats/des realitza moviments bancaris a través d'Internet.

Si comparem aquestes dades amb les del conjunt de ciutadans i ciutadanes de Catalunya d'entre 16 i 74 anys, observem que 66,5% d'aquests/es ha comprat per Internet en alguna ocasió, i que un 60% ha utilitzat serveis de banca electrònica.⁶⁵ Observem que en ambdós casos, els percentatges del conjunt de la població son superiors als que mostren els enquestats/des dels col·lectius analitzats. En aquest sentit, resulta interessant apuntar que, entre d'altres variables com, per exemple, una major capacitat digital que faciliti discernir les pàgines web segures de les que no ho són, el fet d'assumir un risc econòmic més elevat (si compto amb pocs ingressos, comprar per Internet em pot semblar més arriscat) actua com una important barrera a l'ús d'Internet per a la compra de productes o a la realització de determinades operacions bancàries. La qual cosa, al seu torn, implica menors beneficis econòmics relatius per a aquestes persones.

65 Dades de l'INE – Encuesta sobre equipamiento y uso de tecnologías de la información y comunicación en los hogares 2019

GRÀFIC 51. DISTRIBUCIÓ SEGONS REALITZACIÓ D'ACTIVITATS ECONÒMIQUES A TRAVÉS D'INTERNET (%)

Font: Elaboració pròpia a partir de dades de l'Enquesta sobre Bretxa digital en les persones ateses per entitats socials (adults/es)

Tant l'adquisició de serveis i béns com les gestions bancàries han sofert en els darrers anys canvis molt importants degut a la progressiva incorporació de les TIC en detriment de les gestions presencials. Aquesta progressiva digitalització d'aquests sectors ha provocat que, actualment, ja hi hagi serveis que no es gestionen de forma presencial o ho fan de forma molt limitada. Tanmateix, com ja hem anat veient la velocitat del procés de digitalització ha provocat que moltes persones no hagin tingut l'oportunitat d'adaptar-se (per limitacions en l'accés, en la capacitat digital, en les competències, etc.) de forma que es troben front la realitat de no poder/saber realitzar gestions que formen part del dia a dia de totes les persones perquè es fan, principalment, a través d'Internet.

En aquest sentit, s'observa que aquesta situació provoca forts sentiments de manca d'autonomia i de frustració entre aquelles persones que no poden realitzar aquestes actuacions.

Pel que fa a les gestions bancàries, es detecta una especial incidència de l'element generacional⁶⁶. Així mentre que els i les més joves realitzen els seus moviments bancaris, majoritàriament a través de les app's bancàries (70% de les persones enquestades de 16 a 34 anys), les persones de major edat utilitzen aquestes aplicacions en menor mesura (45% de les persones enquestades de 55 o més anys) i presenten més dificultats en relació a la digitalització dels tràmits bancaris. En els casos més greus inclús s'observen dificultats envers el fet d'haver de realitzar el gruix de les operacions a través del caixer automàtic.

⁶⁶ Les limitacions en la mostra de l'enquesta fan que, tot i que és possible observar aquestes diferències, les relacions no són estadísticament significatives. Tanmateix, els resultats qualitatius, així com els que mostren altres dades secundàries donen suport a aquesta anàlisi.

“Tenía que pagar una tasa para mi pasaporte y en el banco me decían que no me lo podían hacer, que tenía que hacerlo por el cajero (...) y yo no sabía y tuve que pedir ayuda en la calle a un chico joven (...) y se siente feo claro.”

Grup de discussió amb persones adultes

Tot i que l'edat és un element destacat en aquest sentit, també s'ha pogut constatar que el major ús de les app's bancàries per part dels i les joves és degut, més aviat, a una qüestió de comoditat i de major facilitat per adaptar-se a la digitalització d'aquests serveis, en tant que manifesten neguits i desconfiança envers la realització d'algunes operacions bancàries a través d'Internet (la major part dels moviments que realitzen són de consulta).

D'altra banda, pel que fa a la compra de béns i serveis a través d'Internet, no s'observen diferències rellevants pel que fa a l'edat. Tot i així, en els grups de discussió realitzats són les persones joves les que hi fan referència, principalment, a aquests usos, tot i que també aquests/es manifesten certes reticències a la compra *online* degut a la inseguretat que els genera aspectes com el pagament *online*, la fiabilitat de la web, etc. En canvi, el que sí es troba més estès, és la realització de comparatives de preus i productes per Internet abans de realitzar la compra, encara que aquesta s'acabi realitzant de forma presencial.

“Primero voy investigando por Internet qué es lo que quiero comprar, y luego ya voy a comprarlo en físico. Por Internet lo único que he comprado es en “Steam”⁶⁷ porque hay cosas de videojuegos que tiene que ser así, por Internet. Eso sí, como no quiero meter mi tarjeta me voy en físico y compro una tarjeta, como un vale”

Grup de discussió amb persones joves

En aquest sentit, és interessant destacar que el fet de quedar exclòs de l'accés a l'oferta de béns i serveis per Internet implica un espai de desigualtat important en tant que hi ha sectors en els que la digitalització ha estat molt destacada, com per exemple, l'àmbit de la cultura (1 de cada 3 llars connectades a Internet a Espanya utilitza plataformes de pagament per veure continguts audiovisuals online⁶⁸), el sector turístic (75% de les cerques de viatges i 70% de les reserves d'hotel es realitzen online⁶⁹), etc.

67 Steam és una plataforma de distribució digital de videojocs que permet jugar, debatre i crear videojocs.

68 Dades del "Panel de Hogar CNMC" del 2n semestre de 2018 de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia.

69 Dades de Minerva Travel-Google (2017).

En aquesta mateixa línia, i en relació a l'obtenció de guanys econòmics a través d'Internet, també cal destacar el fet que les bretxes digitals d'ús impactarien també en la capacitat de les persones per distingir allò que són oportunitats reals de generar beneficis econòmics a la xarxa, i allò que són estafes. De fet, observem que el gruix de participants es mostra molt reticent a la realització de feines en línia (es fa referència sobretot a la realització d'enquestes, captació de contactes, etc.), en tant que consideren que el gruix d'ofertes que hi ha a la xarxa són enganyoses.

“Yo sí he probado eso de anuncios que ponen que vas a ganar dinero, para ver si era verdad. Y no, me han estado cogiendo dinero de mi cuenta, pequeñas cantidades, bueno lo que tenía, hasta que al final he tenido que cambiar el número de cuenta.”

Grup de discussió amb persones joves

APROFITAMENT RELACIONAL

Les TIC han suposat una autèntica revolució de la forma en que les persones ens comuniquem. Aquesta transformació es deguda a diferents factors com la velocitat de les comunicacions, la reducció dels costos, la major accessibilitat, o la possibilitat d'accedir a un nombre de persones molt més elevat i, que transcendeix el cercle social proper. Així doncs, podríem parlar de l'emergència de noves formes de socialització mediades per les TIC.

És evident que a través de les TIC “les relacions entre els éssers humans tenen un nou camp on generar-se, regenerar-se, créixer, transformar-se. No només en el que més s'identifica ara com a “xarxes socials” sinó també en altres molts espais d'intercanvis informatius oberts per Internet i la telefonia mòbil”⁷⁰.

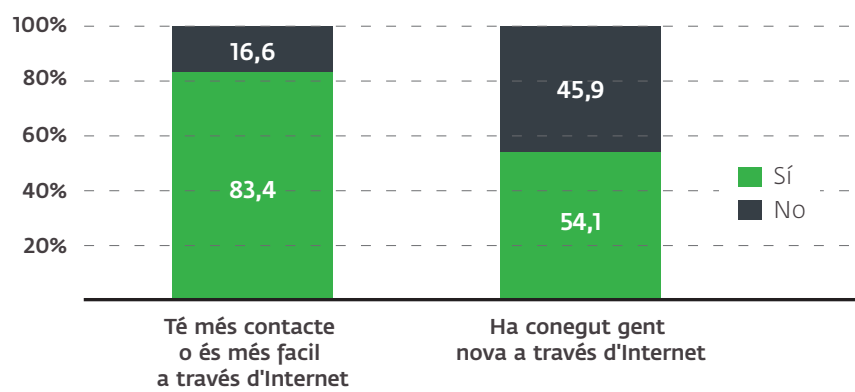
Com ja es va poder constatar en relació **als usos de les TIC relacionats amb la comunicació**, les oportunitats que aquestes ofereixen a nivell relacional són **les que generen més interès entre tots els col·lectius analitzats** i, podríem establir que es tracta de la vessant de les TIC en la que **els aprofitaments són més transversals**. Això, però, no vol dir que no es produeixin desigualtats, sinó que els beneficis arriben a més persones.

Recordem que un 96% de les persones adultes enquestades i un 94% d'infants i adolescents utilitza eines de missatgeria instantània (WhatsApp, Telegram, Messenger, Hangouts, etc.); un 77% d'adults/es i un 90% d'infants i adolescents tenen un perfil a alguna xarxa social (Facebook, Twitter, Instagram, Snapchat, etc.); i un 65% dels adults/es i un 90% d'infants i adolescents realitza videotrucades (WhatsApp, Skype, Facetime, Hangouts, etc.).

70 Bernete, F. (2010) “Usos de las TIC, Relaciones sociales y cambios en la socialización de las y los jóvenes” a *Revista de Estudios de Juventud*, Núm. 88 pp. 97

Tal i com podem observar en el següent gràfic, entorn el 83% de les persones adultes enquestades té més contacte amb el seu entorn social (amics/gues i familiars) o aquest li resulta més fàcil a través d'Internet. En canvi, el percentatge de persones que han conegut a gent nova a través de la xarxa és més baix, del 54%. Així, podríem establir que els aprofitaments, a nivell relacional, es donen principalment en l'esfera íntima, és a dir, entre el nucli social proper. Tot i així, és evident que les oportunitats d'ampliar els contactes individuals creixen a través d'aquestes eines, però semblaria que aquestes oportunitats són més desiguals.

GRÀFIC 52. DISTRIBUCIÓ SEGONS USOS RELACIONALS REALITZATS A TRAVÉS D'INTERNET (%)



Font: Elaboració pròpia a partir de dades de l'Enquesta sobre Bretxa digital en les persones ateses per entitats socials (adults/es)

Els contactes amb els i les membres del grup social, una activitat imprescindible per a totes les persones, es desenvolupen en una **nova dimensió online que ha pres molta rellevància i que genera noves formes i espais de socialització i de relació amb el grup d'iguals.**

En aquest sentit, tot i que com s'ha exposat, es tracta d'un tipus d'ús de les TIC molt estès i molt transversal a diferents perfils de persones, existeixen desigualtats també en les possibilitats d'extreure'n un profit.

Per una banda, es detecta un fort impacte de les bretxes d'accés i ús. De manera que les persones que no poden accedir als recursos TIC necessaris (tot i que com hem vist l'accés a un telèfon mòbil es troba molt generalitzat) i, sobretot, a la xarxa d'Internet, sense limitacions, amb autonomia i quan hom ho necessita, queden exclosos d'aquest espai de relació que ha esdevingut tant important. En aquest sentit, és necessari destacar que no només es tracta de mantenir-se en contacte amb l'entorn social proper, sinó que aquest tipus d'eines, sovint, propicien i possibiliten el fet d'estar localitzable també amb altres actors com els diferents serveis de les administracions públiques, les entitats del tercer sector, etc.

S'observa que el fet d'haver-se de desplaçar per accedir a la xarxa i poder establir contacte, tant amb l'entorn proper com amb altres actors, resulta una barrera molt important per a les persones, especialment aquelles de col·lectius més

vulnerables. Resulta especialment destacable el cas de les persones immigrants afectades per la 1ª Bretxa digital. Com ja s'ha exposat les TIC han esdevingut un element molt rellevant com a part mateixa del procés migratori. Tal y com s'exposa en l'estudi "Brechas" d'Accem, la possibilitat de mantenir una comunicació amb l'entorn proper és quelcom imprescindible per a tothom, però, a més, les persones estrangeres "tenen una necessitat particular fruit de la separació física que comporta l'emigració"⁷¹. Així, la possibilitat de mantenir el contacte amb l'entorn proper, amb la realitat del país origen, és un dels beneficis de les TIC que més impulsa el seu ús, inclús entre aquelles persones que presenten més dificultats en l'ús d'aquestes tecnologies, en tant que es cospa el seu paper com a "facilitador emocional" dels processos migratoris.

"Si vas a buscar trabajo o si vas a buscar un servicio sea el que sea, ahí hay un limitante, ahí se encuentran muchos de los déficits. Pero otra cosa, es como el Internet social o emocional, de comunicarse, más relacional eso es totalmente diferente."

"Si el Internet está en auge en estos momentos es porque genera vínculos sociales"

Grup de discussió amb persones adultes

En aquest sentit, algunes autores parlen de l'aïllament social que pateix una persona que no compta amb els mitjans suficients per comunicar-se, en tant que "les comunicacions permeten reduir els costos emocionals de la emigració, essent la separació familiar un important cost de la migració que pot ser contrarestat per mitjà de les comunicacions *online*"⁷².

Un accés adequat a les TIC, també reporta uns beneficis a nivell econòmic si tenim en compte els costos de la comunicació que actuen de barrera quan no es dona en les condicions adequades. En aquest sentit, les persones que no puguin accedir sovint hauran d'afrontar costos de connexió (per exemple, a través dels locutoris) per poder mantenir el contacte amb la família o els amics/gues en el país d'origen.

"Es muy importante porque es más fácil que estar llamando, con Whatsapp, por Internet, no te cobran nada."

Grup de discussió amb persones joves

O veuran els seus usos limitats per tal de no consumir les dades mòbils abans de poder tornar-ne a disposar, com succeeix per exemple en la realització de video-trucades, que possibiliten veure físicament a les persones, la qual cosa aporta més tranquil·litat i sensació de proximitat.

71 Tejada, M. i Domínguez, G. (2018) Pàg. 70

72 Tejada, M. i Domínguez, G. (2018) Pàg. 71

“Piensa que claro, no es como llamar, puedes hacer una videollamada y ves a tu familia”

Grup de discussió amb persones joves

Per altra banda, en relació a les xarxes socials, s'observa que la bretxa d'accés continua tenint impacte, però en aquest cas la incidència de la bretxa d'ús en aquest cas és més clara, sobretot pel que fa a les qüestions competencials i de percepció de seguretat. Com ja s'ha esmentat els percentatges d'ús de xarxes socials es troben molt relacionats amb l'edat, de forma que són els i les més joves qui més les utilitzen. També són aquests/es els/les que en major mesura han creat els seus propis perfils (96,6% de les persones enquestades que manifesten tenir un perfil a alguna xarxa social entre 16 i 34 anys front a un 75% de les majors de 55 anys).

El fet de poder participar de les xarxes socials obre l'oportunitat a noves formes de socialització que transcendeixen l'espai físic, que permeten el desenvolupament de relacions basades en interessos comuns, i que poden contribuir al desenvolupament d'un sentiment de pertinença. És interessant apuntar aquí que existeix una tendència a assimilar les xarxes socials amb el fet de conèixer persones i, tot i que evidentment és quelcom possible, no és tan habitual com es podria pensar. En aquest sentit, es detecta que els i les joves generen una distinció entre les relacions personals que estableixen de forma presencial o a través d'aquestes eines però amb persones que coneixen físicament, i les relacions que poden establir amb persones desconegudes. En aquest sentit, manifesten que en el seu ús de les xarxes socials sovint no s'estableix una relació amb la persona, sinó que es segueix el contingut que aquella persona publica i, en el cas que s'interactui, no sol ser una interacció que per a ells/es tingui la mateixa rellevància.

Tanmateix aquestes relacions, possibiliten estar informat/da, adquirir coneixements, conèixer altres persones, conèixer nous continguts i nous interessos i un llarg etcètera de possibilitats que brinden les xarxes pel simple fet de posar en contacte persones. Quan aquest ús no es produeix, per tant, copsem que es produeix una exclusió no només d'aquest espai de socialització, sinó també dels beneficis que se'n poden derivar.

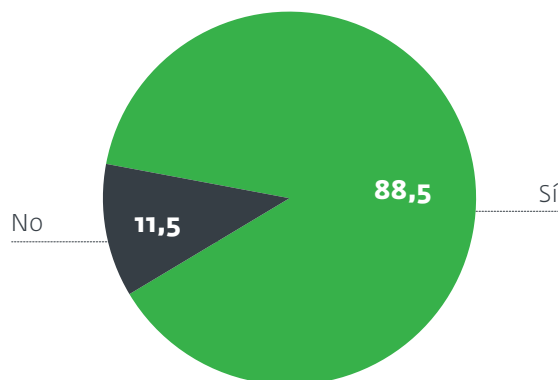
En el cas de les persones amb discapacitat física, s'observa l'existència d'un debat entre les possibilitats que permeten les xarxes socials en l'àmbit de la socialització, especialment per a aquelles persones que pateixen grans limitacions motores i orgàniques i que, per tant, presenten més dificultats per accedir a l'espai físic; i els riscos relacionats amb la promoció d'un major aïllament social. Tot i que aquest és un risc que poden patir totes les persones, independentment de la seva situació de discapacitat, la manca d'accessibilitat als espais offline podria actuar com a catalitzador d'un major risc d'aïllament a través de les TIC.

“M’agradaria molt puntualitzar que les TIC han esdevingut una millora per a l’autonomia de les persones amb discapacitat física, en una bona part de les seves vides (buscar assistents personals, treballar i estudiar des de casa, etc.) (...)De totes maneres, és summament important assenyalar que les TIC poden promoure i incentivar al mateix temps l’aïllament social. Un aïllament que es veu reflectit en l’ús d’aplicacions per conèixer a gent, i en especial per lligar i/o buscar parella (...)Hem de començar a assumir que en el cas de les persones amb discapacitat física hi ha moltes més probabilitats de caure amb facilitat en un aïllament social (manca d’accessibilitat en els edificis, absència d’aquestes persones en tots els àmbits del món físic com poden ser les escoles universitàries, llocs de feina, discoteques, cinemes, teatres, etc. i que, per tant, es promou el gran desconeixement del què és la discapacitat física, incentivant una gran barrera emocional entre aquestes persones i altres).”

Enquesta sobre Bretxa digital en les persones ateses per entitats socials (adults/es)

Finalment, pel que fa als infants i adolescents, s’ha pogut copsar una elevada rellevància de l’ús de les TIC amb objectius relacionals. Tal i com ja s’ha vingut esmentant, els motius principals pels quals els i les joves desenvolupen un ús intensiu de les TIC són: com a forma de relacionar-se i comunicar-se, així com a via d’entreteniment. Podem parlar, doncs, d’uns usos essencialment relacionals, és a dir, una funció social que té com a objectiu principal la interacció amb altres persones.

GRÀFIC 53. DISTRIBUCIÓ D’INFANTS I ADOLESCENTS EN FUNCIÓ DE L’ÚS D’INTERNET PER A MANTENIR UN MAJOR CONTACTE O MÉS FÀCIL AMB FAMILIARS I AMICS/GUES (%)



Font: Elaboració pròpia a partir de dades de l’Enquesta sobre Bretxa digital en les persones ateses per entitats socials (infants i adolescents)

És interessant destacar com la possibilitat de connexió, és a dir, d'accedir a la xarxa, estar present als espais virtuals, ha esdevingut una necessitat social per als i les més joves. Per a infants, adolescents i joves, les TIC són un àmbit de relació indisso- ciable de les relacions *offline* o analògiques, pel que estar present a la xarxa esdevé una necessitat social que requereix d'una dedicació de temps que, sovint, es pot considerar elevada, alhora que situa a la persona en una posició de disponibilitat quasi constant. Aquesta pressió deriva tant de la necessitat d'estar connectat cons- tantment, com de la necessitat de desenvolupar una determinada imatge, és a dir, construir la identitat pròpia també a la xarxa.

Així, s'ha pogut copsar que quan la bretxa digital implica quedar fora d'aquests canals de comunicació suposa, també, quedar fora d'espais de socialització que s'estan donant entre el grup d'iguals. La qual cosa, al seu torn, pot influir sobre els sentiments de pertinença, autoestima, la formació de la identitat en un marc col- lectiu, el desenvolupament de la resiliència, entre d'altres.

L'aprofitament dels beneficis de la inclusió digital, no només implica superar les bretxes d'accés i ús, sinó fer front als riscos potencials i a les barreres que es donen en l'ús de les TIC. La major presència d'infants, adolescents i joves en aquests espais relacionals i, especialment en les xarxes socials, també comporta la ges- tió de certs riscos o d'elements no desitjats que també estan condicionats per la bretxa digital, tant dels propis infants/adolescents com dels seus pares/ma- res/tutors. És a dir, la capacitat que tinguin infants i adolescents de gestionar els riscos a la xarxa dependrà, en bona mesura, del seu capital social i cultural traslladat a l'espai *online* i, per tant, de la seva capacitat de discernir entre usos més o menys adequats, entre espais més o menys segurs, entre realitats més o menys fiables. Però també dependrà de la capacitat que tinguin els pares/mares/ tutors per acompanyar en aquests usos i per gestionar aquests riscos. I tant uns elements com altres es troben profundament influïts per les bretxes digitals, tal i com ja hem anat exposant.

En aquest punt, resulta interessant apuntar que entre aquests elements no desit- jats o riscos que subjauen a l'ús de la xarxa per part d'infants i adolescents, destaca especialment el malestar que genera (sobretot entre les noies) el fet de rebre con- tactes i interaccions (comentaris, fotografies, etc.) no desitjades per part d'homes adults a través, especialment, de les xarxes socials. Es detecta que es tracta d'un situació força comú i que es reflecteix en el fet que la majoria de noies participants han generat estratègies per aprendre a detectar aquells perfils no confiàbles per bloquejar-los, de manera que bloquegen com a estratègia preventiva abans de re- bre interaccions que poden resultar desagradables.

“Pasa muchas veces que te hablan tíos que no conoces de nada, que son mayores, y que te piden fotos o que te las mandan, ya sabes de su... que te dicen cosas. Y los bloqueas, claro, pero estar siempre aguantando esas cosas pues...”.

“A veces en Instagram he llegado a tener 17 peticiones de contacto, todas de hombres mayores. Los bloqueo directamente porque no me fio. ¿Cómo me voy a fiar? ¿Qué hacen siguiendo la cuenta de una niña?”.

Grup de discussió amb adolescents

D'altra banda també destaca l'ús de la xarxa, en aquest cas especialment els canals de missatgeria instantània, per a l'assetjament a altres companys/es de classe. L'assetjament escolar (*bullying*) a través d'aquests canals és un tema que tots els/les participants menors han vist o viscut de diferents maneres.

“A mí me han metido en grupos de Whatsapp para insultarme, amenazarme con que me iban a pegar. Y yo, pues mira los bloqueo y ya está, pero claro eso depende de la persona que te afecte más o menos, que hay los que se quedan súper intimidados, con miedo...”

Grup de discussió amb adolescents

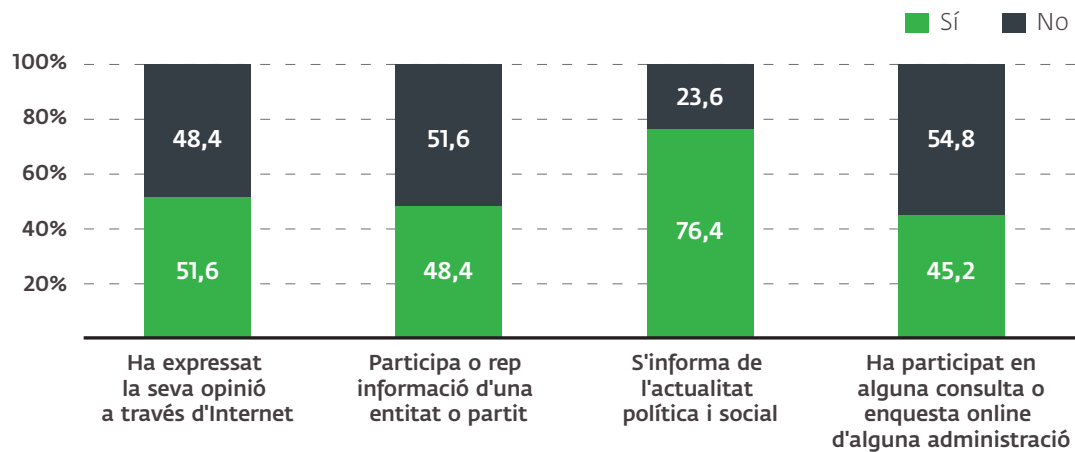
APROFITAMENT SOCIAL

La inclusió digital, fa referència tant a la **no exclusió de cap persona dels avantatges i beneficis que impliquen les TIC**, com al fet que l'ús d'aquestes possibiliti **assolir objectius més amplis d'inclusió** posant el focus en la participació de tota la població en tots els aspectes de la societat de la informació. Així doncs, en el marc de la 3^a bretxa també s'analitzen aquells **outputs de l'ús de les TIC que presenten una dimensió més col·lectiva, social, que en certa mesura acaben transcendent a l'individu**. La capacitat d'incidir a nivell social implica no sols un domini considerable de les TIC, sinó sobretot autonomia, seguretat, així com interès i motivació pels assumptes públics i socials de l'entorn i, percepció d'utilitat de la participació digital.

L'existència de les desigualtats que impacten sobre les bretxes digitals, així com les desigualtats que es desprenen d'aquestes bretxes impliquen per als individus una menor capacitat d'utilitzar aquestes eines per a la participació en els qüestions socials i polítiques.

En aquest sentit, a través del següent gràfic podem observar que aquells usos de les TIC relacionats amb l'esfera social, però amb un component més passiu, com seria el fet d'informar-se de l'actualitat política i social, es troben força estesos (76% de les persones adultes enquestades s'informen de l'actualitat política i social a través d'Internet). En canvi, aquells usos socials de les TIC que impliquen una actitud més activa, com seria el fet de compartir continguts o expressar opinions a través de la xarxa o prendre part en espais de participació política virtuals, es troben menys estesos.

GRÀFIC 54. DISTRIBUCIÓ SEGONS USOS SOCIALS REALITZATS A TRAVÉS D'INTERNET (%)



Font: Elaboració pròpia a partir de dades de l'Enquesta sobre Bretxa digital en les persones ateses per entitats socials (adults/es)

Tot i que les dades de l'INE mostren un impacte del nivell d'estudis sobre aquest tipus de variables, les diferències que es perceben en els resultats de l'enquesta no han resultat estadísticament significatives en aquest sentit.

Respecte a l'expressió de la opinió a través d'Internet, cal destacar que es tracta d'un aspecte en que les barreres competencials a nivell digital són claus, però també i, especialment, ho són els capitals socials i culturals. Expressar una opinió a través d'Internet és equivalent a estar disposat/da a ser rebutat, a rebre crítiques o inclús atacs. Així doncs, aquelles persones que sàpiguen gestionar en major mesura aquestes situacions, aconseguint pal·liar els possibles efectes negatius i, per tant, disposin de més eines per no veure's afectades i inclús extreure un aprenentatge o un profit d'aquest tipus d'interaccions, seran les que voldran i podran expressar la seva opinió de forma pública a través d'Internet. Aquests condicionants (que com hem dit es podrien vincular als capitals socials i culturals) actuen com una barrera per a què moltes persones realitzin aquest tipus d'ús a la xarxa, o inclús desenvolupin estratègies d'autocensura per no considerar-se suficientment capaces d'aportar un determinat contingut.

A aquestes barreres es sumen les que s'observen també en relació a la participació en consultes *online* sobre qüestions cíviques o polítiques. En aquest sentit, s'ha pogut detectar un elevat desconeixement respecte a aquestes eines que actua com a barrera per a la participació ciutadana virtual, la qual cosa ens mostra que no només resulta necessari abordar les qüestions relatives a la bretxa digital per impulsar la participació ciutadana a través de les TIC, sinó que (com succeeix en la resta d'àmbits analitzats) cal abordar les desigualtats *offline*, que actuen com a barreres en l'interès i motivació per les qüestions públiques i socials, i en el grau de compromís cívic.

L'apropiació de la tecnologia per a la generació d'impactes socials, cívics, polítics es troba condicionada per les bretxes digitals, però també per la resta de dimensions de les desigualtats socials. Així doncs, aquesta menor presència dels col·lectius analitzats en els usos socials actius evoquen a la necessitat de desenvolupar mesures d'inclusió en la ciutadania digital per fer front a aquestes barreres.

Internet s'ha erigit com una important eina política, que permet formar "comunitats crítiques i generar estructures connectives per a l'acció o xarxes contra públiques"⁷³. El fet de restar fora d'aquests espais d'incidència política col·loca, de nou, als col·lectius més vulnerables en una situació de desavantatge i contribueix a la reproducció de les desigualtats socials en tant que les necessitats específiques d'aquestes persones no estan essent representades en aquests espais polítics digitals o, si més no, no a través d'aquests ciutadans/es.

D'altra banda, cal apuntar que l'apropiació tecnològica no només fa referència a aquests usos socials de les TIC que impliquen una apropiació d'aquestes com a mecanismes d'empoderament i participació en la vida cívica i pública; sinó que també implica les pròpies qüestions socials i polítiques sobre les que s'erigeix la societat de la informació actual. En aquest sentit, resulta més que destacable el fet que en el conjunt dels grups de discussió, tant en els més com en els menys afectats per les bretxes digitals, ha aparegut una qüestió transversal. Aquesta és la necessitat que els ciutadans i ciutadanes puguin exercir control sobre la **gestió de les dades personals pròpies a la xarxa**, així com sobre la informació personal que es recull a través de les diferents eines TIC.

Les qüestions de protecció de dades personals, de garantia de la privacitat i gestió de la informació personal, es sumen a les demandes de participació en el disseny de les TIC (de les aplicacions, de les condicions d'ús, etc.).

En aquest sentit, es detecta que els i les participant tot i intuir l'abast o la rellevància de les seves dades en el context actual, es produeix un elevat desconeixement en torn què és el que es fa exactament amb la seva informació, o en què es concreta el fet que puguin consumir serveis digitals gratuïts a canvi d'aquestes dades.

“Ahora la mayoría de aplicaciones simplemente piden tener acceso a tu móvil, a tu ubicación, a tus fotos...y si tu no le das acceso no puedes usar la aplicación. Todo forma parte de una estrategia para tener información sobre uso, tenernos identificados.”

Grup de discussió amb persones adultes

73 Dakhberg-Grundberg, M. i Lindgren, S. (2014) "Translocal Frame Extensions in a Networked Protest: Situating the #IdleNoMore Hashtag". a *Revista Científica de Información y Comunicación*, Núm. 11. pp. 49-77. Extret de Tejada, M. i Domínguez, G. (2018) Pàg. 98

Així, els aspectes relacionats amb la privacitat i la protecció de les dades personals generen una especial inquietud, especialment entre aquelles persones de major edat o que es desenvolupen amb menys autonomia en els entorns virtuals.

Tot i que l'element generacional es presenta com una de les variables a considerar, s'ha pogut constatar que el desconeixement i la incertesa en relació a les mesures de privacitat i a la gestió que tercers realitzen de les dades i la informació que cada persona genera en el seu ús de la xarxa és una qüestió força transversal, que afecta, d'una manera o altra, a tots els col·lectius participants. Un aspecte clar és la manca de claredat i comprensió de les condicions d'ús que els usuaris/es accepten. Tot i que es detecta que no són condicions comprensibles per la pràctica totalitat dels i les participants, són acceptades perquè aquesta acceptació és un requeriment *sine qua non* per al seu ús.

“Yo esas condiciones ni las leo, las acepto para salir del paso porque no las entiendo.”

Grup de discussió amb persones adultes

“Al final le acabas diciendo a todo que sí porque, sino, no puedes usar esa aplicación”.

Grup de discussió amb adolescents

En la mateixa línia, es detecta desconeixement en torn les mesures que poden adoptar els usuaris/es respecte a la privacitat i la gestió de la informació personal.

“P1. Tu puedes poner que un sitio no guarde esa información de tus datos, o contraseñas, o después de buscar pues eliminas el historial...”

“P2. Sí puedes eliminarlo, pero Google ya lo sabe. Por mucho que te pongas en la ventana de incognito te van a ver.”

Grup de discussió amb joves

“Te das cuenta que nada de lo que haces por Internet es privado.”

Grup de discussió amb persones adultes

En definitiva, s'ha pogut constatar una elevada preocupació per la manca de transparència d'aquests elements centrals de la societat de la informació, i sobretot en relació a la dimensió d'aquest fenomen, a l'abast de les implicacions que pot tenir tant en el present com en el futur.

“Es la parte más peligrosa, porque ahora estas obligado a estar en la tecnología, pero no se nos enseña nada, no sabemos por qué quieren tener acceso a mi ubicación (...) y no solo estás haciendo visible tu vida, sino también lo que tú piensas, lo que tú haces, lo que tú quieres.”

“Si no nos ponemos atentos a esta situación estamos siendo víctimas de un producto que no sabemos qué es. No nos estamos dando el tiempo para preguntarnos por qué nos están entregando tanta información gratuita”

Grup de discussió amb persones adultes

El que resulta clar és que la informació és el preu pagat per part dels ciutadans/es per accedir a uns serveis digitals que cada vegada resulten més imprescindibles, tant per a la integració digital com social. En l'acceptació de les condicions sota les que es regeix aquesta realitat, el negoci de les dades, es basa aquest nou ordre econòmic en el que la naturalesa o les experiències humanes es mercantilitzen per mitjà de l'acumulació de dades sobre la vida de les persones, el que Zuboff denomina el capitalisme de la vigilància⁷⁴. Així doncs, quant majors siguin les bretxes digitals, majors poden ser les vulneracions que es produeixen envers aquests usuaris/es i, al seu torn, menors seran les possibilitats de contrarestar els poders de les grans corporacions que determinen les “regles del joc” de la societat de la informació.

Finalment, tot i que ja es va exposar en referència a les qüestions d'accessibilitat, considerem interessant recuperar aquí les demandes en relació a la participació de la ciutadania en el disseny tecnològic. La manca de diversitat i condicions d'igualtat en l'àmbit del disseny tecnològic resulta en una major dificultat per a què es prenguin en consideració la diversitat de realitats que poden tenir els i les usuàries finals d'aquests dispositius TIC. En aquest sentit, s'exposa la necessitat de garantir que tothom pugui participar de la creació i transformació de la tecnologia, és a dir, del desenvolupament tecnològic. Per tal que aquesta garantia sigui efectiva, d'una banda, es requereix que els desenvolupadors/es tecnològics adoptin la perspectiva de l'adequació a la diversitat de necessitats de les persones en el procés de disseny. I, d'altra banda, es requereix de garantir les condicions per a què tothom pugui implicar-se en el procés de disseny en la mesura que ho vulgui, alhora que es professionalitza (i, per tant, es dota d'unes condicions dignes a les col·laboracions) la participació de les persones usuàries en els processos de disseny.

74 Zuboff, S. (2019) *The Age of Surveillance Capitalism: The Fight for a Human Future at the New Frontier of Power*. London: Profile Books Ltd.

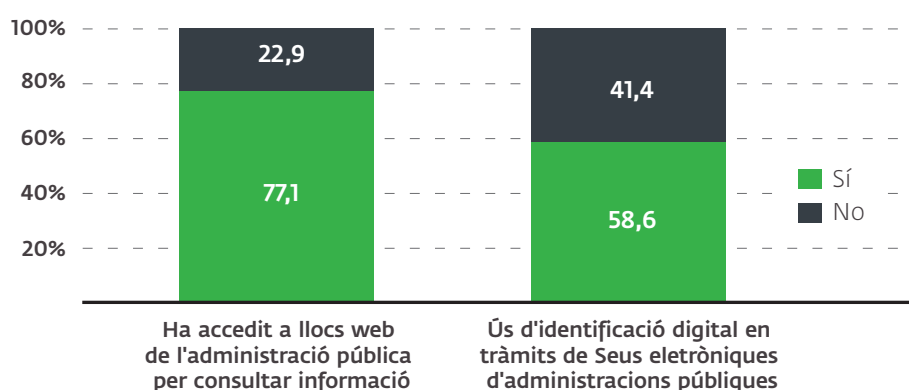
APROFITAMENT INSTITUCIONAL/GOVERNAMENTAL

La digitalització de les **relacions entre els ciutadans i ciutadanes i les diferents administracions públiques** és cada vegada més destacat i afecta a un nombre major de serveis públics. Aquesta **progressiva digitalització**, però, **està generant noves formes de desigualtat**, donades les mancances en la inclusió digital d'una part de la població.

El fet que cada vegada siguin més nombrosos els tràmits i gestions que s'han de realitzar a través d'Internet s'enfronta a la realitat que hi ha tot un gruix de la ciutadania afectat per barreres digitals, tant d'accés com d'ús, que col·loquen a les persones en una situació de desavantatge impeding o dificultant l'accés a serveis públics i a la comunicació amb les administracions. L'impacte en l'aprofitament institucional/governamental és evident, i presenta unes implicacions molt rellevants, en tant que a causa d'aquestes desigualtats hi haurà persones que no accediran a alguns serveis o ho faran amb majors dificultats.

La relació amb les administracions públiques a través d'Internet és una de les problemàtiques que més s'han destacat en els grups de discussió. Com succeïa en el cas dels aprofitaments socials, l'accés a pàgines web de les administracions públiques per a la consulta d'informació es troba més estesa, aglutinant a un 77% de les persones adultes enquestades. En canvi, la realització de tràmits i gestions a través de les seues electròniques de les administracions públiques és menys destacada amb un 41% dels enquestats/des que afirma no haver realitzat mai aquest tipus de gestions *online*.

GRÀFIC 55. DISTRIBUCIÓ SEGONS USOS RELACIONATS AMB L'ADMINISTRACIÓ PÚBLICA (%)



Font: Elaboració pròpia a partir de dades de l'Enquesta sobre Bretxa digital en les persones ateses per entitats socials (adults/es)

Entre les persones que manifesten que mai han accedit a llocs web de l'administració pública (ajuntament, hisenda, SOC, etc.) o han realitzat tràmits en seus electròniques per a les que s'han hagut d'identificar amb algun mitjà d'accés digital (certificat digital, @clave, e-DNI, idCAT, etc.) més de la meitat, un 51,6% i un 53,8%

respectivament, no ho ha fet perquè considera que no ho sabia fer, no es sent segur/a, o presenta problemes d'accés.

Si comparem aquestes dades amb les del conjunt de la ciutadania catalana (16 a 74 anys), observem que, en els últims 12 mesos, prop del 48% havia obtingut informació a partir de pàgines web de l'administració i un 45% havia enviat formularis complimentats, pel que es podria copsar una relació lleugerament superior entre els enquestats/des del present estudi, sobretot pel que fa a la consulta d'informació a les pàgines web de l'administració pública. A més, si ens fixem en aquelles persones que tot i tenir la necessitat de realitzar algun tràmit amb les AAPP a través d'Internet en els darrers 12 mesos no ho havien fet, observem que un 32% afirmava que els motius eren la manca d'habilitats o coneixements, un 25% per no disposar de certificat o signatura electrònica o tenir problemes amb aquestes, i més del 61% assegurava que una altra persona ho havia fet per ells/es.⁷⁵ En aquest cas, observem que els motius relacionats amb problemes de la primera i segona bretxa digital són més destacats entre els enquestats/des d'aquest estudi.

Per a bona part dels i les participants les problemàtiques relacionades amb la realització de tràmits i gestions amb les administracions públiques a través d'Internet impliquen barreres molt importants. En aquest sentit, es destaca que s'ha impulsat una digitalització que no ha tingut en compte el fet que moltes persones no tenien els coneixements suficients per fer-hi front i que no ha considerat les necessitats dels ciutadans/es per poder adaptar-se a aquests canvis.

“L'administració entén que tot s'ha de fer per ordinador i ara ja no es pot fer presencial (...) encara hi hauria d'haver una alternativa no digital”

Grup de discussió amb persones amb discapacitat física

Tot i que per a alguns participants la digitalització d'alguns serveis, tràmits i/o gestions que es realitzen amb l'administració pública resulta excessiva i exposen la necessitat de mantenir una alternativa *offline* per a la realització d'aquests, és important destacar que el gruix dels i les participants comprèn el perquè d'aquesta digitalització i destaquen que el problema principal no és tant la manca d'una alternativa no digital per realitzar aquests tràmits, sinó la manca de claredat per realitzar-los, en tant que consideren que la informació que s'ofereix és sovint insuficient per a què tothom els pugui realitzar de forma autònoma.

En aquest sentit, entre les principals dificultats o problemàtiques que resulten una barrera per a l'aprofitament d'aquests serveis, tràmits, o gestions en línia, en primer lloc, trobem la percepció de manca de claredat en els processos a seguir per realitzar aquestes tasques. Per a molts/es participants la complexitat d'aquests processos o tramitacions és general, però es veu agreujada quan només es poden

75 Dades de l'INE – Encuesta sobre equipamiento y uso de tecnologías de la información y comunicación en los hogares

realitzar a través d'Internet i sense cap tipus de suport, telefònic o presencial, al que recórrer en cas de dubte.

“A mí siempre me tienen que ayudar porque yo no sé nada de Internet.”

Grup de discussió amb persones adultes

En segon lloc, una altra de les problemàtiques destaca és la manca d'actualització de les pàgines web de l'Administració, el seu mal funcionament o les limitacions que imposa el redirigiment constant d'una pàgina a un altra en aquests tràmits.

“Estas en una página pública y te dice que tienes que ir a otra, pero vas y ya no existe con ese nombre, y en ningún sitio lo pone porque no las tienen actualizadas, y ahí ya te perdiste y no puedes seguir con el trámite.”

Grup de discussió amb persones adultes

“Es un estrés cuando tienes que hacer un trámite y la página no va o se recarga en medio de lo que estás haciendo, se cuelga la página y se borra todo...”

Grup de discussió amb persones joves

En tercer lloc, i en relació a la manca de suport (de diferents tipus) que acompanyi la realització d'aïtals tràmits, es destaca la percepció de manca de garanties en la realització del tràmit per via telemàtica. Resulta interessant destacar que per a molts participants resulta angoixant la realització d'alguns tràmits a través d'Internet degut a la percepció que la validesa del tràmit en qüestió és inferior pel fet de no ser presencial.

“¿Quién me garantiza que yo voy a meterme y hacer el trámite como me dicen, y quién me garantiza que esa cita llegue y que quede ahí? Es inseguridad en mí también.”

Grup de discussió amb persones adultes

Finalment, és necessari destacar que a aquestes barreres en l'aprofitament de les TIC en les relacions amb l'administració pública, cal afegir el fet que molt espais virtuals (sobretot en relació a la realització de diferents tràmits, a la recerca d'ocupació, de formació, etc.) requereixen que l'usuari/a es pugui identificar (a través de DNI, NIE...). Aquest fet suposa una barrera d'accés afegida per a les persones que no tenen la situació administrativa regularitzada.

Així doncs, observem que tot i les dificultats manifestes que representa la digitalització de molts dels tràmits que es realitzen amb diferents esferes de l'administració pública, no es detecta una resistència destacada a la realització d'aquest tràmits

digitalment. És a dir, la problemàtica no ve tant de la necessitat de fer aquests tràmits de forma presencial (tot i que és evident que per a algunes persones això resultaria molt més senzill), sinó de la necessitat de garantir que tothom pot realitzar aquesta transició de forma satisfactòria, fomentant l'autonomia individual i reduint el neguit i l'angoixa.

Sota aquesta premissa, resulta important observar la rellevància que la digitalització de l'administració pública no contribueixi a ampliar la bretxa digital i/o les seves conseqüències. En aquest sentit, es destaca la necessitat que l'Administració garanteixi que tothom pot accedir als recursos necessaris per desenvolupar-se amb suficient autonomia a l'espai virtual, així com portar a terme una transició més progressiva cap a la digitalització complerta dels tràmits públics oferint el suport necessari als col·lectius més vulnerables a la bretxa digital. En general, el que els i les participants destaquen és la que la responsabilitat d'integrar-se en la societat digital no pot ser responsabilitat exclusiva dels ciutadans i ciutadanes, sinó que són les diferents administracions públiques les que haurien de vetllar perquè aquesta transició que vivim no deixi enrere ningú. Es en aquesta línia que apareixen conceptes com la por, l'angoixa, la frustració, la indefensió, etc.

“No és lògic que tothom hagi de funcionar digitalment, hi ha gent que ho està passant fatal per fer un tràmit bàsic. És un tema de vulneració de drets perquè afecta a l'autonomia de les persones.”

Grup de discussió amb persones amb discapacitat física

APROFITAMENT EN RELACIÓ AL BENESTAR I LA SALUT

La implantació de les TIC en la vida quotidiana és cada vegada més elevada i es tracta d'un fenomen imparable, i que es visualitza com un dels elements més transformadors de la salut i el benestar social del futur.

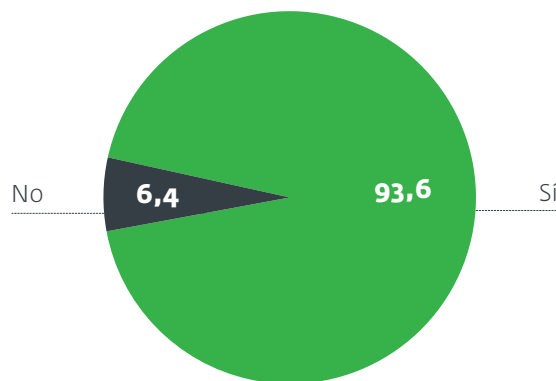
És evident que els factors socials són determinants de la salut i que, per tant, allò vinculat al benestar social ho està també a la salut. Es tracta de dos elements que s'entrellacen en el marc de la millora de la qualitat de vida de les persones, una qüestió que es troba també influïda per les noves tecnologies. Un exemple seria la *mHealth*, és a dir, la pràctica d'activitats sanitàries i de benestar social i, per tant, models no presencials d'atenció a la persona que es desenvolupen a través de les TIC.

En aquest sentit, les bretxes digitals impacten també sobre els aprofitaments de les TIC que es poden realitzar quant al benestar i la salut.

Per una banda, la creixent rellevància de les TIC en el dia a dia de les persones mostra que es tracta d'un element necessari en la quotidianitat i estretament relacionat amb la noció de benestar, en tant que impacta sobre les possibilitats de les persones per desenvolupar-se en el dia a dia, en la percepció d'inclusió i en la integració social de la persona.

A través del següent gràfic, podem copsar com una amplíssima majoria, de més del 93% de les persones enquestades, assegura utilitzar les TIC per cercar informació sobre diferents aspectes vinculats a la seva quotidianitat i que faciliten el desenvolupament d'aquesta, com podrien ser els aspectes relatius a l'oci, a la consulta dels horaris de transport públic, a rebre indicacions gps, per posar només alguns dels múltiples exemples.

GRÀFIC 56. DISTRIBUCIÓ SEGONS CERCA D'INFORMACIÓ A TRAVÉS D'INTERNET SOBRE DIFERENTS ASPECTES VINCULATS A LA VIDA QUOTIDIANA (%)

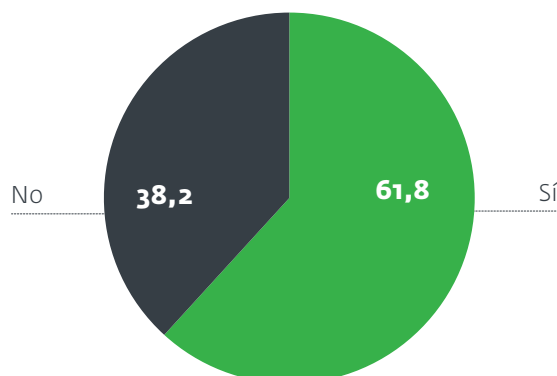


Font: Elaboració pròpia a partir de dades de l'Enquesta sobre Bretxa digital en les persones ateses per entitats socials (adults/es)

Com ja s'ha anat veient anteriorment, l'elevada implantació de les TIC en la nostra societat fa que moltes de les tasques que es realitzen habitualment estiguin influïdes, de diferents maneres, per aquestes. Quan les limitacions relatives a l'accés o l'ús dificulten o impedeixen aquestes tasques quotidianes, es generen situacions de desigualtats i es limiten les possibilitats de les que disposen les persones per desenvolupar-se en el dia a dia i a futur.

Però l'impacte de les TIC en aquest sentit no només impacten de forma indirecta sobre el benestar a través de les tasques quotidianes que esmentàvem, sinó que influeix, alhora, de forma directa en l'esfera del benestar social i personal. Un accés a les TIC que permeti un ús profitós de les TIC pot possibilitar el descobriment a través d'Internet de nous interessos, impulsar la creativitat, generar noves formes de cura personal, incrementar la informació sobre benestar i salut i que aquesta actuï com a element de prevenció, o entaular relacions que són necessàries per al benestar psicològic i emocional, entre d'altres.

D'altra banda, pel que fa a la incidència de les TIC en la salut, a través del següent gràfic podem copsar que el gruix de persones enquestades que realitzen algun tipus de tràmit o gestió relatiu a la salut a través d'Internet és inferior que en el cas anterior, tot i que aglutina més del 61% dels enquestats/des. En aquest sentit, cal destacar que la majoria de participants destaquen l'ús d'eines TIC principalment per a la petició de cites mèdiques a través d'Internet, mentre que altres aspectes com les consultes mèdiques virtuals o la recerca d'informació sobre salut no es trobarien tant estesos per la desconfiança que generen entre els i les participants.

GRÀFIC 57. DISTRIBUCIÓ SEGONS REALITZACIÓ DE TRÀMITS MÈDICS EN LÍNIA (%)

Font: Elaboració pròpia a partir de dades de l'Enquesta sobre Bretxa digital en les persones ateses per entitats socials (adults/es)

D'altra banda, en el cas d'infants i adolescents considerem especialment interessant destacar aquells aspectes relatius a les TIC que poden impactar de diferents maneres sobre el benestar i/o la salut d'aquests/es.

En aquest sentit, resulta evident que les TIC presenten una gran potencialitat i tenen un paper central en la quotidianitat d'infants i adolescents, però alhora, també comporten riscos, sovint, força desconeguts per aquests/es. El (des)coneixement sobre aquests riscos, però també les habilitats i eines per gestionar els usos que realitzen de les TIC es troben directament influïdes per les bretxes digitals que aquests infants i adolescents puguin patir. Però, a més, els aprofitaments de les TIC, des d'aquest punt de vista, no només estaran condicionats per les condicions individuals d'aquests/es, sinó que també estaran profundament influïts per les bretxes digitals que pateixi el seu nucli familiar, que condicionaran l'acompanyament que pares/mares/tutors puguin realitzar respecte a l'ús d'aquestes tecnologies, tal i com podem observar en el següent apartat en relació als aprofitaments educatius.

APROFITAMENT EDUCATIU

L'educació és l'instrument més poderós per al progrés social i del benestar de la ciutadania, és clau per reduir les desigualtats i constitueix la pedra angular en la societat de la informació i el coneixement.

Els models educatius es transformen progressivament per adaptar-se al canvi de paradigma que viu l'educació i a una societat en la que la informació i el coneixement es generen en un context globalitzat i la perspectiva crítica i reflexiva resulta essencial.

Incorporar i integrar les TIC en l'educació és una qüestió inapel·lable, i constitueix les bases per assolir la democratització de l'accés al coneixement que, al seu torn, contribueix a una major igualtat d'oportunitats. És a dir, si entenem que l'educació és el mecanisme principal per poder fer front a les desigualtats socials, l'educació

en les noves tecnologies resulta essencial per abordar les bretxes digitals que s'han anat descrivint al llarg d'aquest document.

Però, en fer referència a aquesta educació digital, no es tracta únicament d'aquells coneixements més instrumentals, és a dir, d'una simple alfabetització digital; sinó que es tracta de l'adquisició d'un conjunt de coneixements, habilitats, competències i aptituds amb una perspectiva d'aprenentatge al llarg de la vida.

És en aquest sentit que neix el concepte d'educació digital entesa coma conjunt de valors, pautes, consells i bones pràctiques associats a l'ús adequat – assenyat, controlat, sostenible, adient, pertinent i pedagògic – de les TIC⁷⁶ que no s'ha de limitar a determinades etapes de l'educació, sinó que ha de contemplar totes les fases d'aprenentatge que es donen al llarg de la vida.

Si prenem en consideració l'existència de les diferents bretxes digitals, resulta evident que l'educació resulta essencial per a l'abordatge de la inclusió digital. Però, tal i com veurem a continuació, les bretxes digitals també condicionen els aprofitaments que es poden realitzar de les TIC en l'àmbit educatiu i com el seu potencial transformador resulta desigual en funció de les bretxes digitals que cada persona pateix.

Pel que fa al col·lectiu d'infants i adolescents, en primer lloc, cal destacar els impactes que té sobre els aprofitaments educatius l'existència d'una bretxa d'accés que impedeix l'ús dels recursos TIC necessaris per a un bon desenvolupament de les tasques educatives. En aquest sentit, com ja s'ha pogut veure anteriorment quan s'analitzava la 1^a Bretxa, concretament l'**accés a dispositius i Internet**, les limitacions en l'accés a un ordinador fora del centre educatiu té un impacte important sobre les possibilitats d'aprofitar els aprenentatges adquirits a l'escola/institut i, alhora, sobre el seguiment que es pot realitzar dels estudis, en tant que dificulta la realització de deures, treballs, la recerca d'informació en profunditat, etc.

En segon lloc, un altre element que presenta un fort impacte sobre els aprofitaments educatius són les desigualtats en la digitalització d'alguns centres educatius respecte d'altres. Així, s'observen diferències tant pel que fa a la presència i ús de les TIC a l'aula, com en l'ús d'eines digitals per completar el treball realitzat a l'aula. D'aquesta forma, es detecten diferències importants entre infants i entre adolescents respecte a les eines que utilitzen habitualment, la forma en que entenen les TIC per a l'estudi i la continuïtat fora de l'escola en l'ús d'aquests mitjans.

“Nosotros, en sexto, hacemos casi todo en ordenador, con el libro electrónico y eso.”

“En mi cole no se usa el ordenador casi nada, ni para los deberes tampoco, casi nada.”

Grup de discussió amb infants

76 Institut Municipal d'Educació de Barcelona (2014) *Com t'impliques en l'educació digital dels teus fills i filles?. Guia per a famílies*. Barcelona: Ajuntament de Barcelona.

En aquest sentit, s'observa que entre aquells/es participants que assisteixen a centres educatius a una major implantació de les TIC en el dia a dia a l'aula, les limitacions en l'accés als recursos TIC necessaris resulten més problemàtiques, tot i que la totalitat ha après a adaptar-se i utilitzar les eines que té disponibles, principalment l'*smartphone*. Tanmateix, tot i que aquesta capacitat de resiliència resulta sorprenent, no deixa de ser evident que les limitacions en l'accés provoquen mancances, dificulten els aprenentatges i seguiments dels estudis, els condicionen a possibles pitjors resultats acadèmics per no disposar de les eines adequades en el moment en el que les necessiten i, per tant, generen desigualtats en la capacitat d'aprofitar les TIC en quant a l'àmbit educatiu.

Entre les eines TIC utilitzades en l'àmbit escolar es destaquen els portàtils per a ús individual a l'aula, els llibres digitals, les pissarres digitals i els projectors. En general, els i les participants valoren positivament l'ús d'aquestes eines, i consideren que facilita la realització de moltes tasques, valoren els aprenentatges més interactius, i en alguns casos els sembla més motivador. Tanmateix, és interessant destacar que en diversos casos s'apunta que no pel fet que una tasca es realitzi a través d'una eina digital ja resulta més interessant, sinó que cal que tingui sentit l'ús d'aquesta eina, que aportï un valor afegit.

“A mí me gusta que usen la pizarra digital, es otra manera de explicarlo.”

“La pizarra digital mola cuando ponen videos o así, pero no cuando ponen sólo letra.”

Grup de discussió amb infants

Per altra banda, també resulta interessant destacar la valoració que infants i adolescents realitzen sobre allò que aprenen a l'aula en relació a les TIC. En aquest sentit, ambdós col·lectius coincideixen a apuntar que les TIC a l'aula tenen un paper de suport, és a dir, s'utilitzen com a eina per a aprendre, estudiar, fer activitats, etc. en relació a diferents matèries, però apunten, en que no solen rebre formació en relació a les TIC com a eines, en la seva aplicació, disseny, llenguatge, etc. I, és justament en aquesta línia, que exposen que els resultaria interessant rebre coneixements sobre programació, creació d'aplicacions mòbils, robòtica, disseny, creació de videojocs, animació gràfica o ús d'impressores 3D, entre d'altres.

En aquest sentit, resulta interessant que la majoria d'infants i adolescents participants, afirmava utilitzar plataformes com *YouTube* per, a través de l'ús de vídeo tutorials, aprendre a fer aquelles activitats que cobreixen part d'aquests interessos que esmentaven.

Per altra banda, tal i com s'apuntava anteriorment, l'educació digital també implica l'aprenentatge sobre els riscos de les TIC així com l'ús crític d'aquestes. Les habilitats i eines per gestionar aquests usos no només es veuen influïdes per les bretxes digitals dels propis infants i adolescents, sinó que estan influïdes de forma directa

per les bretxes digitals dels pares/mares/tutors en tant que, aquestes, condicionaran les seves capacitats de realitzar un acompanyament efectiu en l'ús d'aquestes eines.

Les diferents situacions de desigualtat, tant en el plànol *online* (bretxes digitals) com en el plànol *offline*, incideixen sobre elements com, per exemple, les possibilitats de conciliar de les famílies i, per tant, de dedicar temps a l'acompanyament en l'ús de les TIC; sobre la major o menor consciència respecte els riscos que poden afrontar els seus fills/es; sobre els problemes que es poden derivar d'una exposició precoç a les pantalles; o sobre les competències i habilitats digitals que permetin ajudar a aquests/es quan ho necessitin, entre d'altres.

La família constitueix, actualment, l'entorn per excel·lència on es socialitza en l'ús de les noves tecnologies, incorporant-se com un element més de l'educació. L'entorn familiar, és el que ofereix referents o models i el que posa a l'abast o limita l'accés als mitjans tecnològics. És a dir, l'entorn familiar resulta el més propici per ajudar a infants i adolescents a conèixer i reconèixer les oportunitats, els riscos, i el desenvolupament d'usos crítics i aprofitaments de les TIC. Però, per tal de poder realitzar aquest acompanyament els adults/es han de disposar dels coneixements necessaris, és a dir, han de ser coneixedors/es de les funcionalitats actuals dels dispositius mòbils; de les aplicacions; dels significats que tenen les TIC, especialment per als i les adolescents; els usos que es poden realitzar; els riscos, etc. Això, però, resulta difícil o, inclús, impossible quan els adults/es de referència es troben afectats per les bretxes digitals.

En aquest sentit, s'ha pogut constatar que la bretxa digital és major entre les persones adultes que entre els infants i adolescents, la qual cosa dificulta l'acompanyament que aquests poden realitzar envers l'ús de les TIC que realitzin els seus fills/es.

“La formación debería ser un derecho. Cuando no se puede acceder la formación, y la tecnología avanza y avanza, ahí se va reproduciendo la brecha. (...) No solo la formación básica debería ser un derecho, sino más allá. Sobre todo, si pensamos en los niños porque llegan a la casa y le preguntan al papá ¿Cómo se hace esto? Y el papá menos sabe, porque tampoco tuvo ese derecho.”

Grup de discussió amb persones adultes

En el cas dels infants i adolescents participants s'ha pogut observar que la percepció majoritària d'aquets/es és que, en general, tots/es tenen més coneixements i habilitats TIC que el seus pares/mares/tutors. Això provoca que quan aquests/es es troben amb algun problema relacionat amb les TIC no poden rebre suport del seu entorn més proper, sinó, ans al contrari, són ells/es els/les que majoritàriament ajuden quan algú del nucli familiar té alguna problemàtica d'aquest tipus.

“El que sabe más de tecnología en casa soy yo....no saben ni cambiar la contraseña del Wi-Fi”.

Grup de discussió amb adolescents

“Mis padres no me pueden ayudar porque no saben nada de tecnología.”

“A mí es que eso me pasa muchas veces, que no saben, y soy yo el que tengo que ayudar.”

Grup de discussió amb infants

Aquestes limitacions pel que fa a les competències i habilitats digitals, doncs, impacta de forma directa en el tipus d'acompanyament que es pot desenvolupar des del nucli familiar. En aquest sentit, es detecta que l'acompanyament que realitzen les famílies d'aquests infants i adolescents, està molt vinculats a marcar limitacions en l'ús (principalment límits de temps, però en alguns casos també s'apunten alguns usos sobretot els relatius a les xarxes socials i de forma més destacada entre les noies) que, en la majoria de casos, venen motivades per una desconfiança envers les TIC, més que no pas un coneixement d'aquestes, dels riscos, i de la voluntat d'acompanyar en un ús crític o en família.

“Yo en casa puedo buscar todo lo que quiera en Internet, a mí mis padres no me dicen nada”.

“A mí sólo mi dicen que deje la Tablet un rato, pero nada más...”

Grup de discussió amb infants

Un altre element a destacar és el modelatge familiar. Respecte a aquest, és important destacar que el model d'utilització de les TIC ha de ser coherent amb el propi ús que realitzen els adults/es i amb les actuacions que porten a terme.

En aquest sentit, i donat que s'ha pogut observar una elevada implantació de les TIC en les llars familiars, de forma que d'una o altra manera, pràcticament tots els membres del nucli familiar (en excepció dels avis/es en la majoria de casos) estan influïts o fan ús actiu de les TIC, principalment dels *smartphones*, el modelatge familiar esdevé cabdal.

“Mis padres lo usan mucho más que yo, los dos”.

Grup de discussió amb adolescents

Així, es detecta que aquests nivells d'implantació de les TIC a les llars elevats, juntament amb les limitacions que imposen les diferents esferes de les bretxes digitals, condicionen un tipus de modelatge familiar i d'acompanyament específics. La gran majoria d'infants i adolescents exposen un ús de les TIC per part dels seus pares/mares/tutors molt intensiu (especialment pel que fa als telèfons mòbils), que es

vincula principalment a la comunicació i a l'entreteniment, i sota una lògica d'ús individualitzat i passiu.

Això, d'una banda, ens ha permès detectar, un dels riscos a destacar, que és la (sobre)exposició precoç a pantalles, que es podria explicar tant per un major desconeixement dels riscos que pot implicar aquest ús de pantalles a una edat primerenca, com per la necessitat de disposar d'espais de temps en els que realitzar altres tasques per als que les pantalles esdevenen un aliat, entre d'altres motius.

“Lo usan continuamente, también para distraer a mi hermano pequeño porque solo así se queda callado.”

“Mi hermano tiene 6 años y le pedía continuamente el móvil a mi madre. Ahora le han comprado uno para él, pero sólo lo puede usar para jugar el fin de semana una hora”.

Grup de discussió amb adolescents

I, d'altra banda, com ja s'ha exposat anteriorment, fomenta un tipus d'acompanyament molt basat en la imposició de limitacions d'ús, relatives principalment al temps d'ús, que no es correspon amb l'ús que realitzen els adults/es de referència. A més, s'ha pogut observar que entre aquelles formes d'acompanyament que van més enllà de marcar un límits de temps d'ús, destaquen mesures poc respectuoses amb la privacitat d'infants i adolescents (revisar les converses que mantenen, o els historials de cerca dels buscadors), però no es detecten mesures d'acompanyament basades en la promoció d'un ús crític de la xarxa, o d'un ús de les TIC compartit en família.

Això, juntament amb la distància entre els usos que realitzen uns i altres, fa que molts dels/les participants no percebin les mesures que porten a terme els seus pares/mares /tutors com un acompanyament, sinó com un control que, per altra banda, en molts casos han après a esquivar.

“A mí me controlan, pero elimino y ya está, sobretodo conversaciones de Whatsapp”

“Mi madre me ha puesto una app que puede ver lo que busco en mi móvil, pero no puede ver las conversaciones”

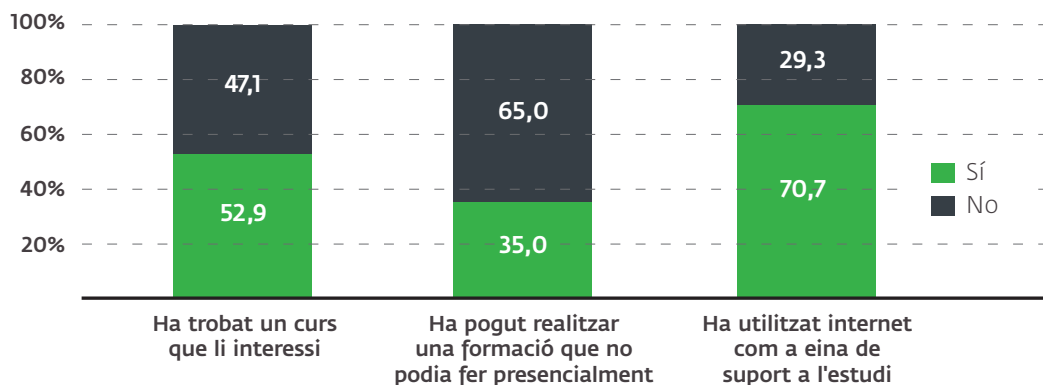
Grup de discussió amb infants

Resulta interessant destacar que l'evolució que comporta la tecnologia obliga a una actualització permanent per part de tota la societat, també de les famílies. Internet ofereix a aquestes un mar infinit d'oportunitats, però també el risc que suposa tenir accés a qualsevol contingut i a qualsevol recurs. Per evitar riscos, cal tenir el coneixement i la consciència de tot el que comporten les noves tecnologies i cal famílies digitalment educades, que puguin crear un marc de protecció per als

seus fills i filles i fomentar un ús crític d'aquestes, acompanyant-los també digitalment. Però això, resulta complex, sinó impossible, quan es donen situacions en les que hi ha un abisme entre les habilitats d'adults, infants i adolescents i, entre els usos i aprofitaments que poden realitzar uns i altres.

Per altra banda, pel que fa als aprofitaments educatius en relació a les persones adultes, a través del següent gràfic podem copsar que respecte a la realització d'activitats relacionades amb l'àmbit educatiu a través d'Internet, com ja succeïa en els casos anterior, presenta un paper més destacat la recerca d'informació sobre cursos i formacions (prop del 53% dels enquestats/des afirma haver trobat algun curs que li interessava a través d'Internet), o com a eina de suport als estudis (prop del 71% dels enquestats/des). En canvi, el percentatge de persones que ha realitzat algun tipus de formació *online* és de només el 35%.

GRÀFIC 58. REALITZACIÓ D'ACTIVITATS RELACIONADES AMB L'ÀMBIT EDUCATIU A TRAVÉS D'INTERNET (%)



Font: Elaboració pròpia a partir de dades de l'Enquesta sobre Bretxa digital en les persones ateses per entitats socials (adults/es)

Com succeïa en el cas d'infants i adolescents, la bretxa d'accés presenta un impacte molt important sobre les oportunitats d'extreure aprofitaments educatius, però també ho fa forma molt important la bretxa d'ús, sobretot en relació al nivell de capacitació digital. Les limitacions en l'accés i les limitacions en l'ús provocades per una manca de competències i habilitats per desenvolupar-se de forma eficient i efectiva en l'àmbit digital, dificulten l'ús de les TIC per a adquirir nous coneixements, o per reforçar aquells que s'adquireixen de forma presencial a través de l'aplicació d'aquestes eines.

Si, tal com s'ha exposat anteriorment, l'educació és una peça essencial en la inclusió digital i, de retruc social, el fet que aquestes persones acumulin desigualtats digitals provoca un agreujament de la seva situació de vulnerabilitat social i redueix les seves possibilitats de millora de les condicions de vida.

Com ja s'ha anat veient en l'anàlisi dels indicadors anteriors, la capacitació digital i la capacitat d'adquirir nous coneixements i adaptar-se a les necessitats canviants de la nostra societat resulten essencials per poder inserir-se laboralment; al seu

torn aquestes es troben condicionades per la situació econòmica de la persona i influeixen en les possibilitats de transformació d'aquesta; incideix sobre la participació social i política de la persona i, també, sobre les possibilitats per relacionar-se amb les institucions i administracions públiques; i impacta també el benestar social d'aquestes i, de retruc, en la seva salut.

És a dir, observem que les desigualtats socials i digitals de diferents nivells es retroalimenten i es troben profundament vinculades les unes a les altres i que l'educació té impactes sobre totes aquestes esferes. Així doncs, la inclusió digital implica copsar que resulta indispensable la formació digital, però no només des d'un punt de vista instrumental, sinó molt més ampli, d'inclusió digital que contribueixi a reduir les desigualtats i posar les bases per a una major igualtat d'oportunitats.

Però, en aquest sentit, és important destacar també que no només és necessari garantir els nivells mínims de formació TIC que permetin un desenvolupament digital amb autonomia, sinó que també fora interessant vetllar per la igualtat d'oportunitats en l'accés als nivells de formació digitals que les persones desitgin. Si prenem en consideració la progressiva automatització del mercat de treball i la creixent implantació de les tecnologies en el dia a dia de les persones i com, previsiblement, el paper de les TIC serà cada vegada més central en la nostra societat, resulta necessari copsar la necessitat que totes les persones puguin accedir a les capacitacions digitals necessàries no només per no quedar enrere en aquesta societat canviant, sinó per poder prendre part en aquestes transformacions (planificant, analitzant, dissenyant, creant, etc.).

PRINCIPALS RESULTATS DE L'ANÀLISI DE LA BRETXA DE QUALITAT D'ÚS

De la valoració dels indicadors analitzats en relació a la Bretxa de Qualitat d'ús, podem concloure una estreta relació entre els elements configuradors de la bretxa d'accés i ús i els impactes que aquests provoquen sobre les possibilitats de les persones d'aprofitar les TIC.

De la mateixa manera que succeïa entre la bretxa d'accés i ús, es produeix una estreta interrelació entre els elements que configuren aquestes esferes de desigualtat. **Els tres nivells de bretxa digital es retroalimenten i això resulta cabdal per poder abordar aquestes desigualtats.** Les desigualtats d'accés provoquen desigualtats en els usos i, aquestes, desigualtats en les possibilitats d'aprofitar les TIC. Però aquesta interrelació no és només lineal o seqüencial, sinó que s'ha pogut observar que les desigualtats en els usos també impacten sobre les possibilitats d'accés i que les possibilitats de realitzar uns o altres aprofitaments impacta sobre les oportunitats de realitzar-ne d'altres, però també sobre els usos que es poden realitzar. És a dir, no resulta possible analitzar un nivell de bretxa digital sense tenir en compte els altres perquè es condicionen mútuament.

Així doncs, si una conclusió resulta clara de l'anàlisi d'aquest tercer nivell de la bretxa digital és que **no hi ha inclusió digital quan tothom pot accedir o utilitzar**

les TIC, sinó que hi ha inclusió digital quan tothom té les mateixes oportunitats per treure profit de les TIC.

En aquest sentit, podem establir que les anàlisis que s'han realitzat a través del treball de camp confirmen el que s'afirma a *Measuring the margins*, que "com a condicions prèvies per a la inclusió digital, l'accés a Internet i a les tecnologies relacionades, així com el seu ús, són certament importants. Però sense un entorn de suport que permeti utilitzar Internet i les TIC de forma segura, amb confiança i eficaç, els membres tradicionalment marginats i els digitalment marginats, es mantindran exclosos"⁷⁷.

Les mancances en les possibilitats de traduir l'accés i ús de les TIC en impactes o resultats favorables en el plànol *offline*, mostren com l'estratificació social es reproduïx en l'entorn digital. **I, com succeïa en els altres nivells de la bretxa digital, les condicions socioeconòmiques de les persones i, encara més, els seus capitals socials i culturals, condicionen la forma en que aquestes persones accedeixen a la xarxa i extreuen profit d'aquests usos.** El capital digital que fa que cada persona realitzi uns usos i aprofitaments determinats de la xarxa es tradueix, alhora, en efectes sobre el seu capital social i cultural i en les seves possibilitats de canviar la situació socioeconòmica en la que es pugui trobar.

Aquestes interrelacions s'han pogut detectar en les anàlisis dels diferents indicadors analitzats. Així, en primer lloc, pel que fa **als aprofitaments relacionats amb l'àmbit laboral** s'ha pogut observar que les condicions socioeconòmiques i els capitals de cada individu incideixen sobre les seves possibilitats d'adaptar-se a un mercat laboral que es troba en transformació i en el que les demandes de capacitació tecnològica són cada vegada més elevades. Però, no només això, sinó que **les pròpies bretxes d'accés i ús dificultaran tant aquestes possibilitats d'adaptació a les demandes del mercat laboral, com a les exigències mateixes del procés de recerca d'ocupació en el que Internet ha pres una posició central.**

Les desigualtats *offline* que es donen en aquest sentit, es reproduïxen clarament en l'entorn digital, de forma especialment clara a través d'elements com l'edat o la situació de vulnerabilitat. Així, la xarxa reproduïx aquelles dinàmiques generadores de d'exclusió.

En segon lloc, pel que fa als **aprofitaments de tipus econòmic**, s'ha pogut observar la retroalimentació que es produeix entre les desigualtats econòmiques i les desigualtats digitals, en tant que **les condicions econòmiques impacten sobre les possibilitats d'aprofitar els recursos tecnològics, i aquesta manca d'aprofitament influeix sobre les possibilitats de millorar les condicions de vida de la persona.**

En aquest sentit, tant la situació socioeconòmica de la persona com el grau d'implantació de les TIC en la seva quotidianitat tenen un impacte considerable. Aques-

77 UNU-EGOV (2019) Pàg. 22

tes desigualtats es fan paleses tant en referència a l'obtenció de beneficis econòmics directes (ingressos) com en l'obtenció de beneficis relatius degut a l'ús d'Internet.

Pel que fa a l'obtenció de beneficis econòmics directes, les bretxes digitals impactarien, per exemple, tant sobre les oportunitats d'accedir a llocs de treball on es requereixin determinats coneixements en relació a les TIC, com en la capacitat de les persones per distingir allò que són oportunitats reals de generar beneficis econòmics a la xarxa, i allò que són estafes. En canvi, quant a l'obtenció de beneficis econòmics relatius, s'ha pogut observar que la progressiva digitalització d'alguns sectors econòmics provoca que les bretxes digitals que dificulten beneficiar-se de l'ús de les TIC en aquest sentit, es tradueixin en elements d'exclusió degut al fet que hi ha serveis que no es gestionen de forma presencial o es fan de forma molt limitada, com per exemple determinades gestions bancàries o l'accés a alguns béns i serveis culturals o turístics.

En tercer lloc, quant als **aprofitaments relacionals**, s'ha pogut observar que es tracta de la vessant de les TIC en la que els aprofitaments són més transversals, la qual cosa vol dir que els beneficis arriben a més persones, no que no es produeixin desigualtats. Aquests aprofitaments es donen, principalment, en relació a l'esfera íntima, és a dir, entre el nucli social proper. Mentre que les oportunitats d'aprofitar les TIC per ampliar els contactes individuals semblarien ser més desiguals.

Pel que fa a les desigualtats existents en les possibilitats d'extreure un profit de la vessant relacional de les TIC destaca, per una banda, el **fort impacte de les bretxes digitals d'accés i ús, en tant que les persones que no poden accedir als recursos TIC necessaris (dispositius i Internet) sense limitacions i amb autonomia, queden exclosos (si més no parcialment) d'aquest espai de relació essencial**. Aquesta exclusió no només impacta sobre els aprofitaments relacionals amb l'entorn social proper, sinó que també disminueix l'accés a altres oportunitats laborals, socials, institucionals, etc.

Per altra banda, les limitacions en l'accés, sovint, també poden suposar haver de fer front a costos de connexió per mantenir el contacte amb les persones que hom desitgi, per exemple a través dels locutoris. O veure els seus usos limitats per tal de no consumir les dades mòbils abans de poder tornar-ne a disposar, com succeeix per exemple en la realització de videotrucades.

Pel que fa a les xarxes socials, s'observa que la bretxa d'accés continua tenint impacte, però en aquest cas la incidència de la bretxa d'ús en aquest cas és més clara, sobretot pel que fa a les qüestions competencials i de percepció de seguretat.

El fet de poder participar de les **xarxes socials** obre l'oportunitat a noves formes de socialització que transcendeixen l'espai físic, que permeten el desenvolupament de relacions basades en interessos comuns, i que poden contribuir al desenvolupament d'un sentiment de pertinença, possibiliten estar informat/da, adquirir coneixements, conèixer altres persones, conèixer nous continguts i nous interessos i un llarg etcètera de possibilitats que brinden les xarxes pel simple fet de posar en contacte persones. **Quan aquest ús no es produeix, per tant, copsem que es**

produeix una exclusió no només d'aquest espai de socialització, sinó també dels beneficis que se'n poden derivar.

En el cas d'infants i adolescents, resulta especialment rellevant el fet que quedar fora d'aquests canals de comunicació suposa, alhora, **quedar fora d'espais de socialització que es donen entre el grup d'iguals**, amb els consegüents impactes sobre els sentiments de pertinença, l'autoestima, la formació de la identitat en un marc col·lectiu, el desenvolupament de la resiliència, entre d'altres.

Però no només això, ja que la major presència d'infants i adolescents en aquests espais relacionals **també comporta la gestió de certs riscos o d'elements no desitjats que també estan condicionats per la bretxa digital, tant dels propis infants/adolescents com dels seus pares/mares/tutors**. És a dir, la capacitat que tinguin infants i adolescents de gestionar els riscos a la xarxa dependrà, d'una banda, de la seva capacitat de discernir entre usos més o menys adequats, entre espais més o menys segurs, entre realitats més o menys fiables; i d'altra banda, de la capacitat que tinguin els pares/mares/tutors per acompanyar en aquests usos i per gestionar aquests riscos. Essent aquests uns elements profundament influïts per les bretxes digitals.

En quart lloc, quant als **aprofitaments socials**, s'ha pogut observar que **tant les desigualtats offline que impacten sobre les bretxes digitals, com les desigualtats que es desprenen d'aquestes bretxes condicionen la capacitat de les persones d'utilitzar les TIC en relació a qüestions socials i polítiques**. Així mentre els usos més passius, com mantenir-se informat/da de l'actualitat política i social es troben força estesos, aquells usos socials de les TIC que impliquen una actitud més activa, com seria el fet de compartir continguts o expressar opinions a través de la xarxa o prendre part en espais de participació política virtuals, es troben menys estesos.

Les oportunitats de desenvolupar aquests usos socials més actius es troben condicionades per les barreres competencials a nivell digital, però també i, especialment, ho són els capitals socials i culturals, en tant que la persona ha de ser capaç de gestionar les vicissituds que puguin implicar aquestes interaccions públiques; ha de conèixer i reconèixer la utilitat d'espais de participació com les consultes *online* sobre qüestions cíviques o polítiques; ha de sentir interès o motivació per les qüestions públiques i socials, etc.

El fet de restar fora d'aquests espais d'incidència política col·loca, de nou, als col·lectius més vulnerables en una situació de desavantatge i contribueix a la reproducció de les desigualtats socials en tant que les necessitats específiques d'aquestes persones no estan essent representades en aquests espais polítics digitals o, si més no, no a través d'aquests ciutadans/es.

D'altra banda, cal apuntar que **l'apropiació tecnològica també implica les pròpies qüestions socials i polítiques sobre les que s'erigeix la societat de la informació actual**. Les bretxes digitals, també impacten sobre la capacitat de les persones d'exercir control sobre la gestió de les dades personals pròpies a la xarxa, així

com sobre la informació personal que es recull a través de les diferents eines TIC. Però aquesta **no és una qüestió individual, sinó eminentment social, col·lectiva**. És a dir, quant majors siguin les bretxes digitals, majors poden ser les vulneracions que es produeixen envers aquests usuaris/es però, alhora, les bretxes digitals també contribueixen a reduir les possibilitats de contrarestar de forma col·lectiva o comunitària els poders de les grans corporacions que determinen les "regles del joc" de la societat de la informació.

En cinquè lloc, pel que fa als **aprofitaments institucionals/governamentals** s'ha pogut observar que la progressiva digitalització de les relacions entre la ciutadania i les diferents administracions públiques està generant **noves formes de desigualtat que venen donades per les mancances en la inclusió digital d'una part de la població**. L'impacte en l'aprofitament institucional/governamental és evident, i presenta unes implicacions molt rellevants, en tant que a causa d'aquestes desigualtats hi haurà persones que no accediran a serveis bàsics o que responen a drets reconeguts.

Com succeïa en el cas dels aprofitaments socials, l'accés a pàgines web de les administracions públiques per a la consulta d'informació es troba més estesa, mentre que la realització de tràmits i gestions a través de les seues electròniques de les administracions públiques és menys destacada.

Entre les principals dificultats o problemàtiques que resulten una barrera per a l'aprofitament d'aquests serveis, tràmits, o gestions en línia, en primer lloc, trobem la **percepció de manca de claredat en els processos a seguir per realitzar aquestes tasques**. En segon lloc, la manca d'actualització de les pàgines web de l'Administració, el seu **mal funcionament o les limitacions que imposa el redirigiment constant d'una pàgina a un altra en aquests tràmits**. En tercer lloc, la **percepció de manca de garanties en la realització del tràmit per via telemàtica**. I, finalment, també destaca que molts d'aquests espais virtuals requereixen que l'usuari/a es pugui identificar (a través de DNI, NIE...), el que suposa una **barrera d'accés afegida per a les persones que no tenen la situació administrativa regularitzada**.

Tanmateix, tot i les dificultats que s'han destacat, **no es detecta una resistència a la realització d'aquest tràmits digitalment**, sinó que la problemàtica se situa en la necessitat de garantir que tothom pot realitzar aquesta transició cap a la digitalització dels serveis públics de forma satisfactòria, fomentant l'autonomia individual i reduint el neguit i l'angoixa.

Sota aquesta premissa, resulta important observar la rellevància que la digitalització de l'administració pública no hauria de contribuir a ampliar la bretxa digital i/o les seves conseqüències. Sinó que hauria de vetllar fermament perquè el conjunt de la ciutadania es pugui integrar en la societat digital sense que ningú quedi enrere.

En sisè lloc, quant als **aprofitaments relacionats amb el benestar i la salut**, s'ha pogut observar que les bretxes digitals impacten sobre el benestar social i la salut. Per una banda, la creixent rellevància de les TIC en el dia a dia de les persones

mostra que **es tracta d'un element necessari en la quotidianitat i estretament relacionat amb la noció de benestar**, en tant que impacta sobre les possibilitats de les persones per desenvolupar-se en el dia a dia, en la percepció d'inclusió i en la integració social de la persona.

Quan les limitacions relatives a l'accés o l'ús dificulten o impedeixen aquestes tasques quotidianes, es generen situacions de desigualtats i es limiten les possibilitats de les que disposen les persones per desenvolupar-se en el dia a dia i a futur. Però aquests impactes no només es donen per la incidència de les bretxes sobre les tasques quotidianes, sinó també per la influència en les menors possibilitats de desenvolupar actuacions a través de les TIC que incrementen el benestar social i personal.

Pel que fa a la incidència de les TIC en la salut, també s'ha pogut copsar que la majoria de participants destaquen l'ús d'eines TIC principalment per a la petició de cites mèdiques a través d'Internet, mentre que altres aspectes com les consultes mèdiques virtuals o la recerca d'informació sobre salut no es trobarien tant estesos per la desconfiança que generen entre els i les participants.

I, finalment, quant als **aprofitaments educatius**, s'ha pogut observar que les bretxes digitals també condicionen els aprofitaments que es poden realitzar de les TIC en l'àmbit educatiu i que el seu potencial transformador resulta desigual en funció de les bretxes digitals que cada persona pateix.

Pel que fa al col·lectiu d'infants i adolescents, d'una banda, cal destacar els **impactes que té sobre els aprofitaments educatius l'existència d'una bretxa d'accés que impedeix l'ús dels recursos TIC necessaris per a un bon desenvolupament de les tasques educatives**. D'altra banda, cal apuntar les **desigualtats en la digitalització d'alguns centres educatius respecte d'altres**, que generen diferències entre infants i entre adolescents respecte a les eines que utilitzen habitualment, la forma en que entenen les TIC per a l'estudi i la continuïtat fora de l'escola en l'ús d'aquests mitjans.

A més, pren especial importància la **incidència de les desigualtats socials i digitals d'aquests i de l'entorn familiar en relació als riscos que es poden derivar de l'ús de les TIC i sobre l'acompanyament que poden realitzar mares/pares/tutors**. Les diferents situacions de desigualtat incideixen sobre elements com, per exemple, les possibilitats de conciliar de les famílies i, per tant, de dedicar temps a l'acompanyament en l'ús de les TIC; sobre la major o menor consciència respecte els riscos que poden afrontar els seus fills/es; sobre els problemes que es poden derivar d'una exposició precoç a les pantalles; o sobre les competències i habilitats digitals que permetin ajudar a aquests/es quan ho necessitin, entre d'altres.

I pel que fa al col·lectiu d'adults, s'observa que les limitacions en l'accés i les limitacions en l'ús provocades per una manca de competències i habilitats per desenvolupar-se de forma eficient i efectiva en l'àmbit digital, dificulten l'obtenció d'aprofitaments educatius a través de les TIC. Tot i així, si prenem en consideració la progressiva automatització del mercat de treball i la creixent implantació de les

tecnologies en el dia a dia de les persones i com, previsiblement, el paper de les TIC serà cada vegada més central en la nostra societat, s'observa que **la manca de possibilitats d'extreure aprofitaments educatius redueix les oportunitats de millora de les condicions de vida**. És a dir, la capacitat digital i la capacitat d'adquirir nous coneixements i adaptar-se a les necessitats canviants de la nostra societat resulten essencials per poder inserir-se laboralment; al seu torn aquestes es troben condicionades per la situació econòmica de la persona i influeixen en les possibilitats de transformació d'aquesta; incideix sobre la participació social i política de la persona i, també, sobre les possibilitats per relacionar-se amb les institucions i administracions públiques; i impacta també el benestar social d'aquestes i, de retruc, en la seva salut.

LA BRETXA DIGITAL EN LES ENTITATS DE LA TAULA DEL TERCER SECTOR SOCIAL

Si considerem, que el problema de la bretxa digital és un problema de desigualtat i exclusió social, i que el **Tercer Sector és un àmbit idoni per al coneixement de les necessitats socials**, esdevé cabdal **conèixer quin és el nivell de digitalització de les entitats socials** i com la bretxa digital impacta en aquestes i en les persones que aquestes atenen.

En aquest sentit, cal destacar que **només el 8% de les entitats socials disposen d'una estratègia de digitalització definida**, tot i que es concep com a cabdal incloure aquesta perspectiva en la visió estratègica de les entitats socials.⁷⁸ Si comparem, doncs, el nivell de digitalització del Tercer Sector amb altres agents com poden ser el sector privat o l'Administració pública, observem que les **entitats socials presenten limitacions pel que fa a aquest nivell d'innovació**.

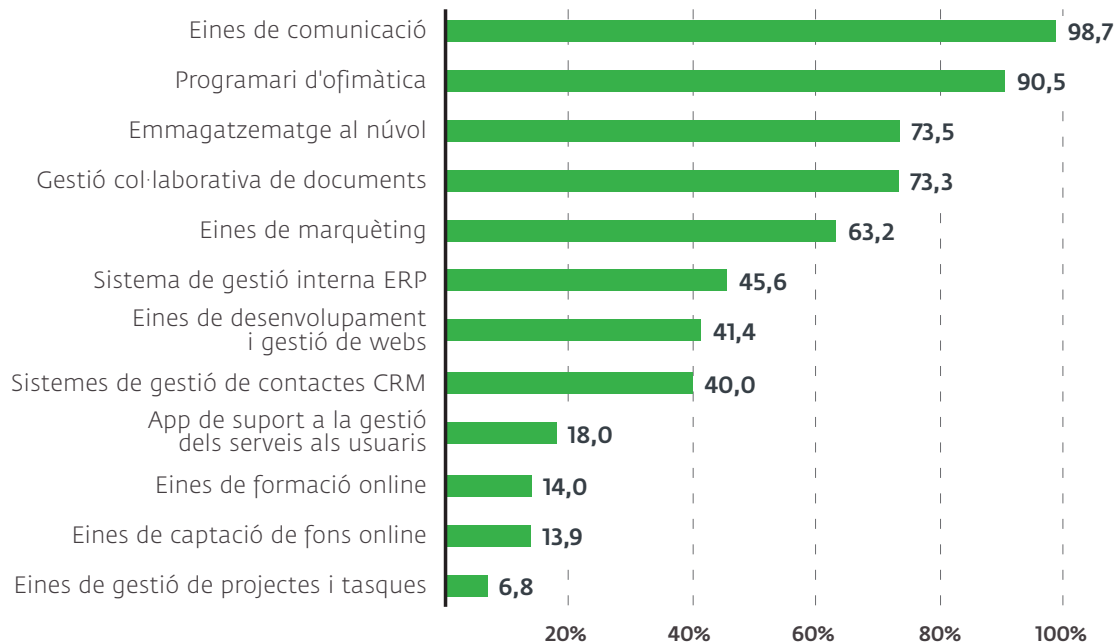
En relació a aquest procés de transformació digital que han d'abordar les entitats socials, cal posar en relleu el fet que, com veurem, la **manca de recursos** de que disposen aquestes és un dels principals factors per abordar el procés d'innovació. En aquest sentit, s'observa que el 57% de les entitats socials afirma presentar **limitacions de personal** per dur a terme el procés de transformació digital; el 55% destaquen la **necessitat de formar als treballadors i treballadores i capacitar-los en estratègia digital**; i el 50% presenta **limitacions pressupostàries** per afrontar la transformació digital.⁷⁹

De fet, si ens fixem en **l'ús de les eines informàtiques** per part de les entitats socials que conformen la Taula d'Entitats del Tercer Sector Social de Catalunya, es presenta que la gran majoria d'aquestes entitats fa un ús relatiu a tasques de comunicació (99%), seguit de tasques de **gestió documental i col·laborativa** (73%). S'observen també altres usos destacables, com els relatius a la **gestió de contactes** (en torn al 40%), però **no es detecta un pes important d'usos adreçats a l'abordatge de la bretxa digital** entre les persones usuàries.

78 Caralt, E., et altri (2017) La transformación digital en las ONG. Conceptos, soluciones y casos prácticos. Barcelona, ESADE. Instituto de Innovación Social, Universidad Ramon Llull.

79 Caralt, E., et altri (2017)

GRÀFIC 59. SITUACIÓ DE LES ENTITATS DE LA TAULA D'ENTITATS DEL TERCER SECTOR SOCIAL RESPECTE A LA INNOVACIÓ I LES TIC, 2017 (%)



Font: Informe de resultats del Baròmetre del Tercer Sector Social, edició 2017. Taula d'Entitats del Tercer Sector Social de Catalunya

En aquest mateix sentit, s'observa que per al **81% de les entitats socials l'objectiu principal de la seva estratègia digital és arribar a un públic major o ampliar la seva base social**, mentre que el nivell de digitalització dels programes i serveis de les entitats és baix, ja que només el 50% d'aquestes estan utilitzant les TIC en aquest sentit i, només el 40% presenten el desenvolupament de nous programes o serveis com a objectiu de la seva estratègia digital.⁸⁰

En canvi, en aquest repte d'innovació tecnològica en les entitats socials, i tenint en compte que bona part de les persones usuàries o que són ateses a través d'aquestes entitats es podrien considerar com a col·lectius vulnerables o potencialment vulnerables per la bretxa digital, com s'ha pogut observar, **caldrà que l'enfocament a les persones configuri un eix central en el assoliment d'aquest repte** abordant aspectes d'accessibilitat, apoderament, competències digitals, etc. És a dir, una de les potencialitats destacades de la **innovació tecnològica en les entitats socials és la possibilitat que aquesta innovació esdevingui una eina per apoderar les persones usuàries**.

En aquesta mateixa línia, alguns autors i autores destaquen que front a la capacitat limitada de recursos de les entitats socials, cal destacar el potencial de les TIC i la innovació o transformació digital per oferir formes de relació (o experiències d'usuari/ària) diferents, que permetin eliminar les barreres d'accés a la tecnologia, sobretot en relació als col·lectius més vulnerables.⁸¹

80 Caralt, E., et altri (2017)

81 Caralt, E., et altri (2017)

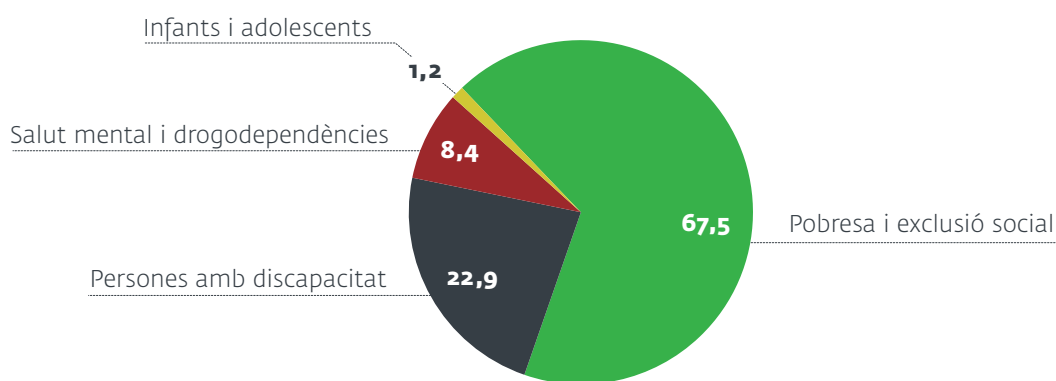
Així doncs, per tal que la transformació o innovació digital del Tercer sector social prengui com a eix a les persones, i les potencialitats que per als i les usuàries poden tenir les TIC, resulta imprescindible la diagnosi que s'ha realitzat en tant que permet valorar com la revolució digital està generant desigualtats i exclusió social entre els col·lectius més vulnerables i, en aquest sentit, estableix les bases per poder iniciar una reflexió col·lectiva sobre la manera en la que poden abordar aquesta realitat les entitats socials.

En el següent apartat es recull la visió dels i les professionals de diferents entitats socials de la Taula del Tercer Sector Social de Catalunya sobre la Bretxa digital en les persones usuàries. L'abordatge del fenomen des del Tercer sector presenta reptes importants per a donar resposta a aquesta esfera de desigualtat que intersecciona amb la resta de necessitats a les que es dona resposta des de les entitats. Però, com veurem a continuació, el treball desenvolupat amb les entitats també ha servit per evidenciar alguns dels impactes de la Bretxa digital sobre les pròpies entitats.

Els resultats que s'analitzen a continuació són el resultat del treball de camp quantitatiu desenvolupat a través de l'"Enquesta sobre Bretxa digital en les persones ateses per entitats socials per a professionals" i del treball de camp qualitatiu desenvolupat amb els i les membres del Grup Motor d'aquest estudi.

Pel que fa a l'enquesta, aquesta va recollir informació de 83 participants de 14 entitats de 8 federacions diferents. En aquest sentit, s'observa una sobrerepresentació de les entitats que atenen a persones en situació de pobresa, vulnerabilitat i/o exclusió social.

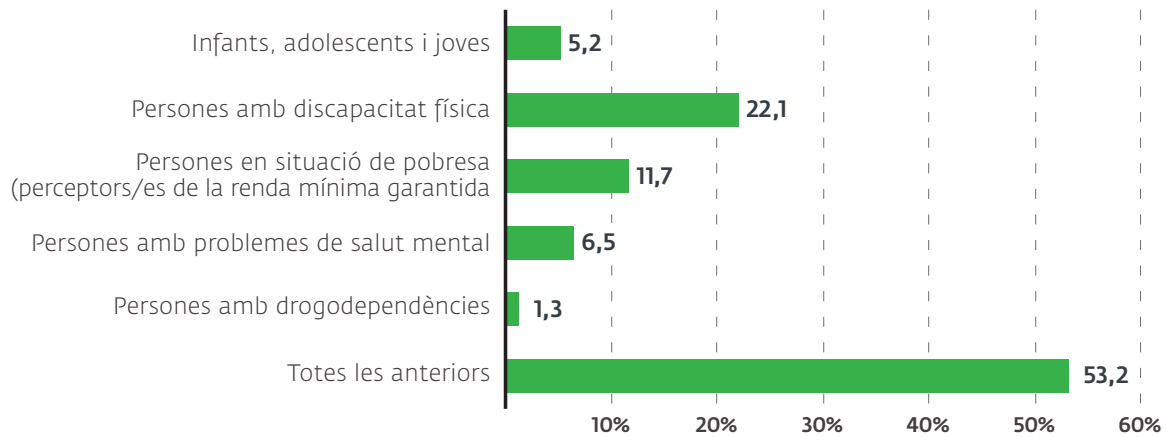
GRÀFIC 60. DISTRIBUCIÓ DELS I LES PROFESSIONALS PARTICIPANTS SEGONS ÀMBIT D'ACTUACIÓ PRINCIPAL DE L'ENTITAT (%)



Font: Elaboració pròpia a partir de dades de l'Enquesta sobre Bretxa digital en les persones ateses per entitats socials per a professionals

Pel que fa al perfil de les persones usuàries de les entitats participants a l'enquesta, observem que la majoria compta amb usuaris/es de perfils diversos i que aglutinen els diferents col·lectius en que es focalitza l'estudi.

GRÀFIC 61. DISTRIBUCIÓ SEGONS PERFIL PRINCIPAL DE LES PERSONES USUÀRIES DE LES ENTITATS (%)



Font: Elaboració pròpia a partir de dades de l'Enquesta sobre Bretxa digital en les persones ateses per entitats socials per a professionals

I, pel que fa a la sessió de treball amb el Grup Motor, aquesta va comptar amb la participació de 7 persones que formen part de diferents entitats de la Taula del Tercer Sector. Aquesta sessió es va desenvolupar amb l'objectiu d'analitzar les percepcions sobre la realitat de la bretxa digital que tenen les persones vinculades a les entitats pel que fa a la inclusió digital de les persones ateses per entitats socials, així com a la transformació digital i l'abordatge de la bretxa digital des de les entitats del tercer sector.

El conjunt d'aquestes actuacions, tant quantitatives com qualitatives, han permès obtenir una visió de la realitat del fenomen de la bretxa digital des de l'òptica de les entitats socials, i analitzar els impactes que aquesta té sobre les persones usuàries, les tasques que es desenvolupen a les entitats i sobre les pròpies entitats, tal i com veurem a continuació.

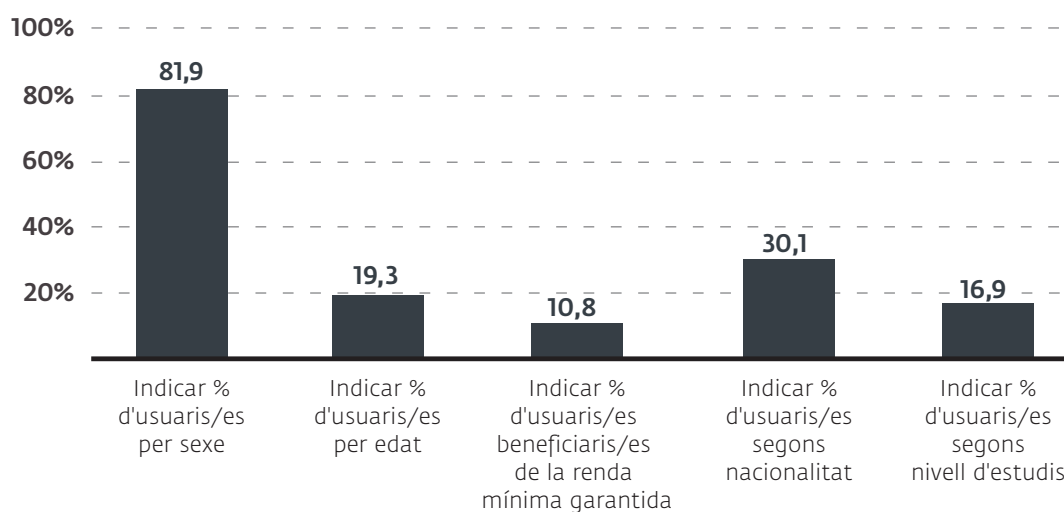
IMPACTES DE LES BRETJES DIGITALS A LES ENTITATS SOCIALS: TRANSFORMACIÓ DIGITAL I ABORDATGE DE LA BRETJA DIGITAL DES DE LES ENTITATS DEL TERCER SECTOR

A continuació es recullen diferents anàlisis en relació a la realitat de la bretxa digital entre les persones usuàries de les entitats socials des del punt de vista d'aquestes, així com en el si de les entitats socials i, per tant, sobre el seu grau de transformació digital i de les mesures que es porten a terme des d'aquestes per abordar les desigualtats digitals entre els usuaris/es.

En primer lloc, és necessari destacar que les limitacions en la digitalització de les entitats esdevenen un element que redueix les oportunitats d'abordar les desigualtats que provoca el fenomen de la bretxa digital en les persones usuàries i que, com hem vist al llarg del document, resulta en impactes que transcendeixen l'esfera digital.

Tal i com s'ha exposat, les desigualtats digitals es troben profundament interrelacionades a les desigualtats socials en les seves diferents dimensions. Aquesta interrelació, doncs, fa que resulti indispensable conèixer dades bàsiques del perfil de les persones usuàries per tal de poder abordar les desigualtats digitals (i de retruc les socials). Tanmateix, el que s'ha pogut detectar a través de l'enquesta a professionals de les entitats és que en la major part de les bases de dades sobre les persones usuàries de les entitats no estan sistematitzades aquestes dades. És a dir, que per a molts professionals resulta complex saber el percentatge aproximat de persones usuàries segons variables com l'edat o el nivell d'estudis, tal i com podem observar en el següent gràfic.

GRÀFIC 62. DISTRIBUCIÓ DE LES ENTITATS SEGONS CAPACITAT PER INDICAR DADES DE PERFIL DELS SEUS USUARIS/ES (%)



Font: Elaboració pròpia a partir de dades de l'Enquesta sobre Bretxa digital en les persones ateses per entitats socials per a professionals

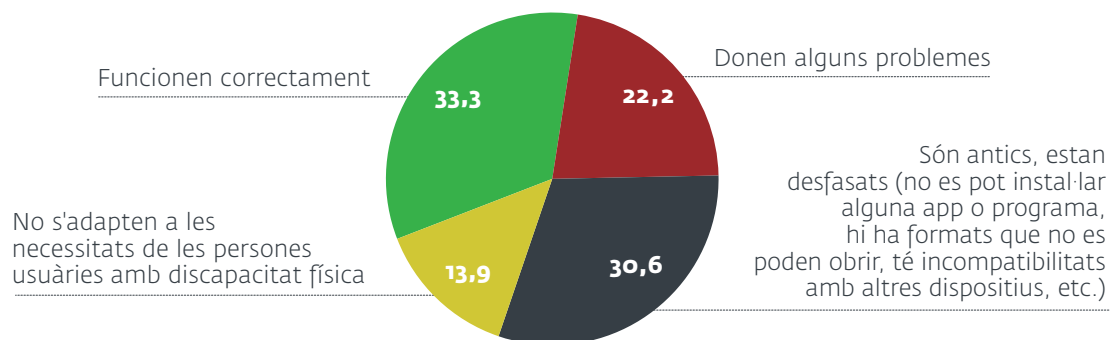
Aquestes limitacions en la sistematització de la informació de que disposen les entitats sobre les persones usuàries, dificulta que aquestes puguin analitzar els fenòmens de bretxa digital segons aquestes característiques i, alhora, dissenyar actuacions d'abordatge de les desigualtats digitals de forma estratègica.

LA BRETXA D'ACCÉS

L'abordatge de les qüestions relacionades amb l'accés als dispositius TIC i a la xarxa és una de les qüestions més transversals al conjunt d'entitats socials participants. De fet, prop del 73% dels i les professionals participants indiquen que des de la seva entitat es posa a disposició de les persones usuàries dispositius amb accés a Internet. Per tant, en el marc dels projectes de les entitats s'ha donat resposta a aquesta necessitat d'accés a dispositius TIC i xarxa de les persones usuàries.

En aquest sentit, resulta interessant destacar el fet que només el 33% dels/les professionals participants indica que aquests dispositius que es posen a disposició de les persones usuàries funcionen correctament, front un 22% que indica que aquesta donen alguns problemes, i un 31% que indica que es tracta de dispositius antics o desfasats. A més, també és interessant destacar que un 14% d'aquests/es indica que els dispositius de que disposen no s'adapten a les necessitats de les persones usuàries amb discapacitat física.

GRÀFIC 63. ESTAT DELS DISPOSITIUS TIC AMB ACCÉS A INTERNET QUE LES ENTITATS POSEN A DISPOSICIÓ DE LES PERSONES USUÀRIES (%)



Font: Elaboració pròpia a partir de dades de l'Enquesta sobre Bretxa digital en les persones ateses per entitats socials per a professionals

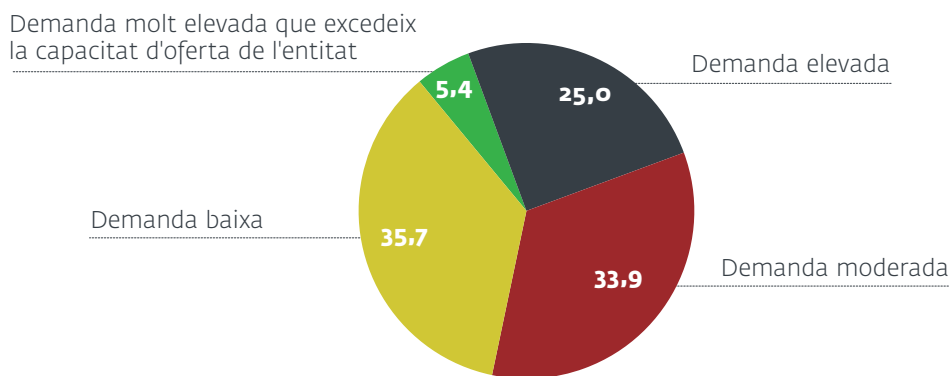
Com hem indicat en anteriors apartats, la bretxa d'accés no es limita al fet que les persones puguin accedir o no a dispositius TIC i a la xarxa d'Internet, sinó que l'estat dels dispositius i de les connexions també és important, en tant que influeix sobre aspectes com l'autonomia, l'accessibilitat i usabilitat i, la diversitat d'usos que es poden realitzar.

En aquest sentit, la demanda per part de les persones usuàries també resulta molt rellevant. Tal i com podem veure en el següent gràfic, per a un 30% dels i les profes-

sionals participants, la demanda d'accés a dispositius TIC i a Internet és elevada, excedint la capacitat d'oferta de l'entitat en un 5% d'aquests casos. Front un 34% dels casos que consideren que la demanda és moderada i un 36% que consideren que és baixa.

En aquest cas caldria qüestionar-se si la demanda es veu influenciada per l'estat dels dispositius. Tanmateix les dades apunten que és un servei que les entitats estan oferint a les persones usuàries i que existeix demanda, per tant, hi ha una necessitat no coberta. Tal i com ens hem trobat amb les dades de persones usuàries, la bretxa d'accés malauradament és una realitat.

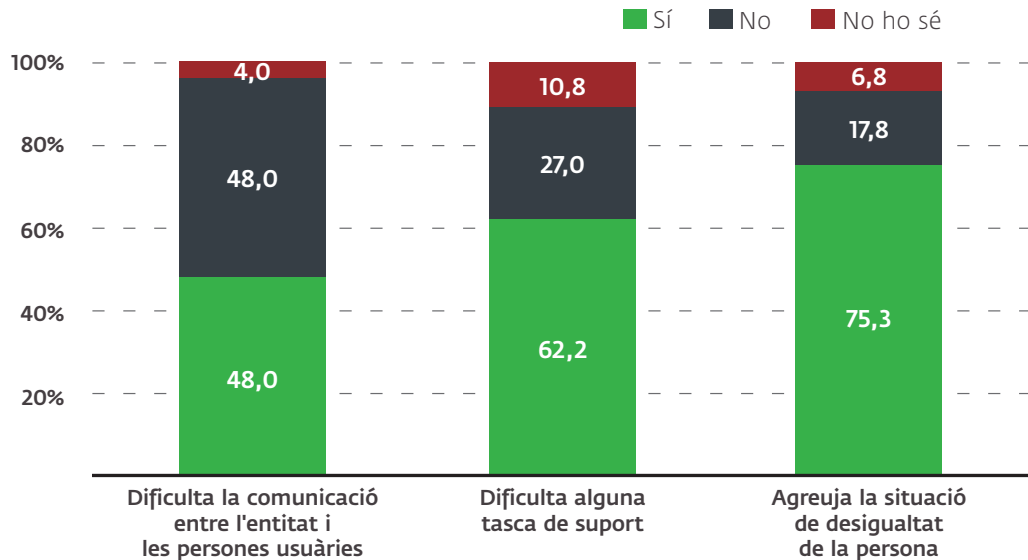
GRÀFIC 64. VOLUM DE DEMANDA PER PART DE LES PERSONES USUÀRIES PER ACCEDIR A DISPOSITIUS TIC I INTERNET (%)



Font: Elaboració pròpia a partir de dades de l'Enquesta sobre Bretxa digital en les persones ateses per entitats socials per a professionals

D'altra banda, pel que fa als impactes que els i les professionals perceben en relació a les limitacions que suposa la bretxa d'accés de les persones usuàries, observem que un 48% d'aquests considera que les limitacions que imposa la bretxa d'accés dificulten la comunicació entre l'entitat i les persones usuàries, un 62% considera que dificulten alguna de les tasques de suport que realitzen i, un 75% considera que agreugen la situació de desigualtat que pateixen les persones usuàries. Per tant es considera que la limitació d'accés a Internet impacta tant en la situació de desigualtat de la població usuària així com en els mecanismes de suport que es desenvolupen des de les entitats del Tercer Sector Social per tal de donar resposta a aquestes desigualtats.

GRÀFIC 65. IMPACTES PERCEBUTS PELS I LES PROFESSIONALS SOBRE LA MANCA D'ACCÉS O ACCÉS LIMITAT A INTERNET DE LES PERSONES USUÀRIES (%)



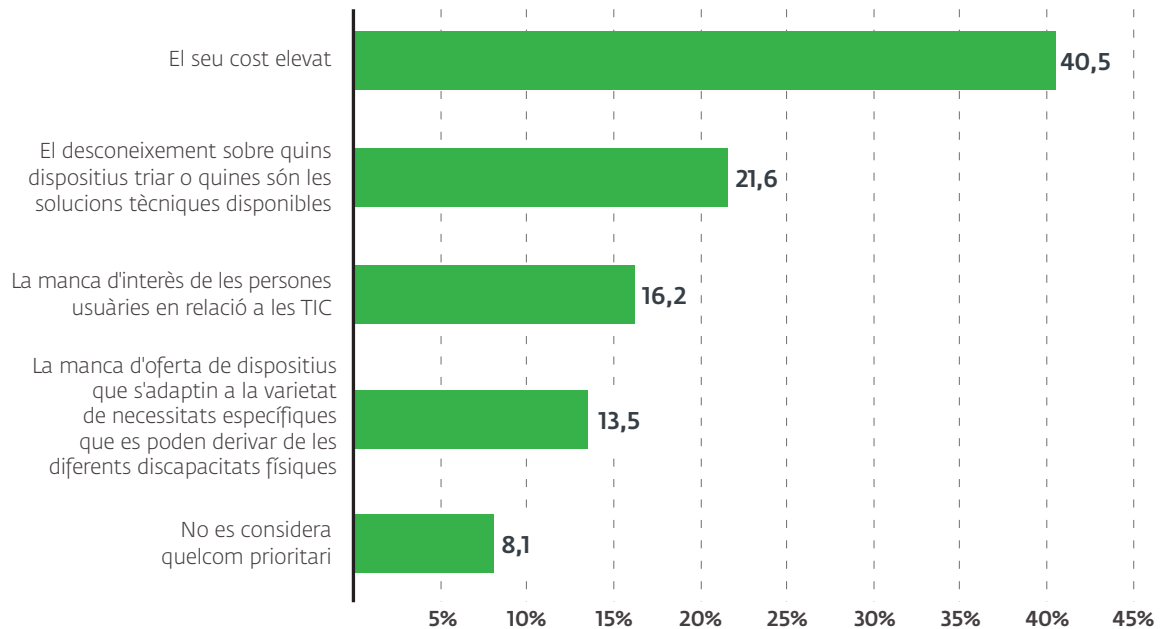
Font: Elaboració pròpia a partir de dades de l'Enquesta sobre Bretxa digital en les persones ateses per entitats socials per a professionals

En aquest sentit, resulta interessant destacar que només un 14,3% dels i les professionals participants manifesta que des de la seva entitat podrien indicar de forma aproximada el percentatge de persones usuàries que accedeixen a la pàgina web de l'entitat o a algun servei *online* de l'entitat (demander cita, agendar una reunió, apuntar-se a una formació, etc).

A més, si ens centrem en les qüestions relatives a la promoció de l'accessibilitat i la usabilitat, podem copsar que més del 56% dels i les professionals enquestades considera que la manca d'adaptació de les TIC a les necessitats específiques de les persones amb discapacitat física dificulta les tasques d'atenció, suport, etc. que es desenvolupen des de les entitats. En aquest sentit, s'apunten sobretot les dificultats que la manca d'accessibilitat i usabilitat afegeix a la comunicació i a l'accés a la informació i a determinats continguts, tràmits o gestions, així com el greuge que suposa per a l'autonomia de les persones i l'exercici dels seus drets en igualtat de condicions.

En aquest sentit, entre els i les professionals d'entitats que atenen específicament a persones amb discapacitat física, es destaca en més del 40% dels casos que el principal impediment per a què l'entitat pugui disposar de dispositius tecnològics adaptats és l'elevat cost d'aquest tipus de dispositius o solucions tècniques. Entre els altres motius també destaca el desconeixement en relació a aquests dispositius (21,6%).

GRÀFIC 66. PRINCIPALS IMPEDIMENTS PER A QUÈ LES ENTITATS QUE ATENEN A PERSONES AMB DISCAPACITAT FÍSICA DISPOSIN DE DISPOSITIUS TECNOLÒGICS ADAPTATS (%)



Font: Elaboració pròpia a partir de dades de l'Enquesta sobre Bretxa digital en les persones ateses per entitats socials per a professionals

“Per donar oportunitats reals, necessitem tenir les màximes facilitats per poder oferir un servei de qualitat a les persones usuàries, amb condicions reals per poder treballar en aquesta igualtat, amb les necessitats tan elevades i específiques del mercat laboral, en tot l'ampli ventall de les noves posicions tecnològiques. La resta de competències les podem treballar de diverses formes, però els dispositius i els mitjans tecnològics són necessaris i no estan a l'abast dels usuaris/es, ni malauradament de moltes de les nostres entitats, degut al seu cost.”

Enquesta sobre Bretxa digital en les persones ateses per entitats socials (professionals)

LA BRETXA D'ÚS

Com s'ha pogut constatar anteriorment, el fet de tenir accés a les TIC no redueix les desigualtats donada l'existència d'altres barreres que impacten sobre els usos digitals, és a dir, sobre la capacitat de les persones per utilitzar les TIC. Així doncs, les entitats no s'enfronten sols a les necessitats derivades de les limitacions i desigualtats en l'accés a les TIC, sinó també a aquelles derivades de les desigualtats en l'ús d'aquestes per part de les persones usuàries.

En aquest sentit, que les entitats disposin d'informació sobre el grau de capacició digital de les persones usuàries resulta cabdal. Tanmateix, s'ha pogut observar que només un 39% dels i les professionals participants podria indicar el percentatge aproximat d'usuaris/es de la seva entitat que presenten elevades dificultats per a l'ús de les TIC. Entre aquestes entitats, la mitjana de casos amb elevades dificultats per a l'ús de les TIC es troba proper al 50% de les persones usuàries de l'entitat.

Respecte a les mesures d'abordatge dels impactes d'aquest segon nivell de la Bretxa digital, observem que més del 66% dels/les professionals participants pertany a una entitat des de la que s'ofereixen cursos, tallers, formacions, etc. en TIC per a les persones usuàries. Entre aquestes, les activitats més desenvolupades són formacions d'alfabetització digital bàsica i d'introducció a les principals eines ofimàtiques i de navegació. I entre aquestes, a més, moltes es realitzen amb l'objectiu d'aplicar els coneixements a la recerca d'ocupació. De forma minoritària s'apunten algunes formacions relatives als dispositius mòbils o les xarxes socials.

En aquest sentit, és interessant destacar que la tipologia de formacions que ofereixen les entitats coincideix plenament amb la percepció dels i les professionals sobre les principals necessitats formatives de les persones usuàries.

En relació a les principals competències digitals, per una banda analitzem la intensitat amb la que les persones usuàries de les entitats demanen suport (ajuda, formació...) per a la realització de tasques que impliquen a cadascuna d'aquestes competències i, per una altra, la importància que els i les professionals atorguen a cadascuna d'aquestes competències per al desenvolupament de la persona.

A la següent taula podem observar les valoracions mitjanes de cadascun dels ítems, d'una escala de l'1 al 5 (en la que 1 és el valor mínim i 5 el màxim). D'aquesta manera podem copsar que les demandes de suport més habituals són aquelles relacionades amb la recerca d'informació; l'ús del processador de textos; la disposició i ús de correu electrònic; la resolució de problemes senzills d'ús i funcionament dels dispositius o la descàrrega d'arxius.

A més, és interessant destacar que aquesta distribució de les competències digitals es reproduïx quan fem referència a la importància que atorguen els i les professionals a aquestes. És a dir, les tasques que impliquen més demandes de suport per part de les persones usuàries són, alhora, les que impliquen competències que els i les professionals consideren més importants.

Entre aquestes competències substancials més intensament valorades es troben diferents competències vinculades tant a la comunicació, al tractament de la informació com a la resolució de problemes. Les competències vinculades amb la seguretat, tot i que es consideren molt importants per part dels i les professionals, tenen una intensitat de demanda menor entre la població usuària.

TAULA 7. VALORACIÓ DE LES COMPETÈNCIES DIGITALS DE LES PERSONES USUÀRIES SEGONS INTENSITAT DE LA DEMANDA DE SUPORT I LA IMPORTÀNCIA ATORGADA PELS I LES PROFESSIONALS A LES COMPETÈNCIES

| Competències | Intensitat de la demanda de suport | Importància de la competència |
|--|------------------------------------|-------------------------------|
| Subscriure's per rebre actualitzacions | 1,9 | 2,7 |
| Realitzar videotrucades | 2,0 | 2,8 |
| Crear perfil i utilitzar xarxes socials | 2,6 | 3,4 |
| Realitzar canvis bàsics en la configuració de les aplicacions | 2,6 | 3,4 |
| Conèixer i gestionar la identitat i petjada digital | 2,1 | 3,4 |
| Guardar informació | 2,9 | 3,8 |
| Habilitats per la comunicació digital amb l'entitat | 2,8 | 3,8 |
| Resoldre problemes senzills d'ús i funcionament de dispositius | 3,1 | 3,9 |
| Utilitza eines de missatgeria instantània | 2,8 | 3,9 |
| Identificació de la fiabilitat de la informació | 2,8 | 4,0 |
| Utilitzar contrasenyes segures | 2,4 | 4,0 |
| Transmetre informació personal per Internet | 2,6 | 4,1 |
| Descàrrega d'arxius | 3,0 | 4,1 |
| Utilitzar processadors de text | 3,4 | 4,3 |
| Recerca d'informació | 3,5 | 4,4 |
| Disposició i ús de correu electrònic | 3,3 | 4,4 |

Font: Elaboració pròpia a partir de dades de l'Enquesta sobre Bretxa digital en les persones ateses per entitats socials per a professionals

LA BRETXA DE QUALITAT D'ÚS

Tal i com s'ha exposat anteriorment, en condicions similars d'accés i d'ús de les TIC, encara es produeixen desigualtats entre les persones en la seva capacitat de traduir aquests usos digitals en aprofitaments que tenen un impacte en l'esfera *offline*. Per tant, la inclusió digital necessàriament ha de contemplar les desigualtats en les oportunitats per treure profit de les TIC.

Aquests aprofitaments desiguals també es reflecteixen en les necessitats i demandes que les persones usuàries dirigeixen a les entitats socials. En aquest sentit, i en línia, amb el que s'havia observat en relació a les competències digitals, les limitacions per realitzar usos eficients i efectius que permetin extreure determinat profit es trasllada a les entitats en forma de demandes o detecció de necessitats per part d'aquestes.

A través de la següent taula, doncs, podem observar com els aprofitaments relacionats amb l'àmbit laboral són els mostren una major intensitat de demandes de suport per part de les persones usuàries. Juntament amb aquest també trobem aquells relatius a les relacions de la ciutadania amb l'Administració pública a través d'Internet. De la mateixa manera que succeïa en el cas anterior, els aprofitaments que susciten majors demandes de suports, també són aquells als que els i les professionals atorguen més importància.

TAULA 8. VALORACIÓ DELS APROFITAMENTS DIGITALS DE LES PERSONES USUÀRIES SEGONS INTENSITAT DE LA DEMANDA DE SUPORT I LA IMPORTÀNCIA ATORGADA PELS I LES PROFESSIONALS ALS APROFITAMENTS

| Aprofitaments | Intensitat de la demanda de suport | Importància de l'aprofitament |
|---|------------------------------------|-------------------------------|
| Conèixer gent nova a través d'Internet | 2,0 | 2,8 |
| Participar o rebre informació d'una entitat o partit | 2,2 | 3,1 |
| Informar-se de l'actualitat política o social | 2,0 | 3,2 |
| Participar en alguna consulta o enquesta <i>online</i> d'alguna administració | 2,2 | 3,2 |
| Contactar i comunicar-se amb familiars i amics/gues | 2,5 | 3,4 |
| Realitzar moviments bancaris | 2,3 | 3,5 |
| Buscar informació relacionada amb la vida quotidiana | 2,8 | 3,6 |
| Utilitzar internet com a eina de suport a l'estudi | 2,8 | 4,1 |
| Accedir a llocs web de l'Administració pública | 3,2 | 4,2 |
| Realitzar tràmits electrònics a les administracions amb identificació digital | 3,2 | 4,3 |
| Gestionar aspectes laborals | 3,3 | 4,3 |
| Recerca d'ocupació | 4,0 | 4,6 |

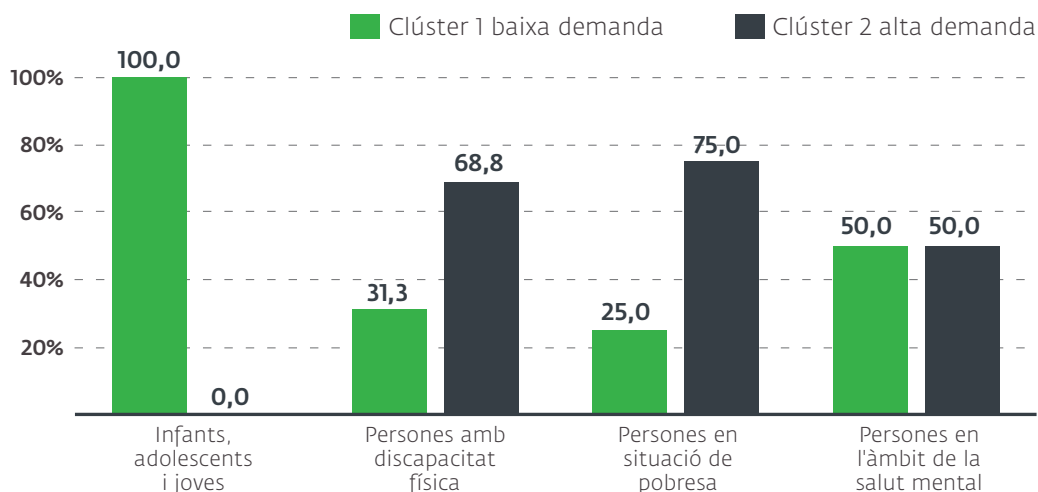
Font: Elaboració pròpia a partir de dades de l'Enquesta sobre Bretxa digital en les persones ateses per entitats socials per a professionals

Una anàlisi de *clúster bietàpic* ens ha permès detectar també diferències entre els i les professionals participants pel que fa al nivell de demandes de suport que les persones usuàries dirigeixen a les seves entitats, tant per a qüestions relacionades amb la 2^a bretxa (usos) com amb la 3^a (aprofitaments). En aquest sentit, s'ha pogut observar que els i les professionals participants en l'enquesta configuren dos grups diferenciats:

- Per una banda, trobem professionals que manifesten una intensitat de demandes de suport elevada per part de les persones usuàries a les seves entitats.
- Per altra banda, un grup de professionals que manifesten que la intensitat d'aquestes demandes és baixa a les seves entitats.

Si ens fixem en el perfil dels professionals que configuren cadascun d'aquests Clústers, a través del següent gràfic, podem copsar que el Clúster 1, caracteritzat per una baixa demanda de suport per part de les persones usuàries, agrupa al 100% dels i les professionals d'entitats que atenen a infants, adolescents i joves; seguit del 50% dels i les professionals d'entitats que atenen persones en l'àmbit de la salut mental; el 31,3% que atenen persones amb discapacitat física; i el 25% que atenen persones en situació de pobresa. En canvi, el Clúster 2, caracteritzat per una elevada demanda de suport, aglutina al 75% dels i les professionals d'entitats que atenen a persones en situació de pobresa; seguit del 68,8% que atenen persones amb discapacitat física; i el 50% que atenen persones en l'àmbit de la salut mental. Tot i les limitacions de la mostra, això ens permet intuir que els i les professionals d'entitats que atenen a persones en situació de pobresa o amb discapacitat física reben demandes de suport en relació a les TIC més intenses.

GRÀFIC 67. DISTRIBUCIÓ DELS CLÚSTERS SEGONS ÀMBIT D'ACTUACIÓ PRINCIPAL DE LES ENTITATS DE LES QUE FORMEN PART ELS I LES PROFESSIONALS PARTICIPANTS (%)



Font: Elaboració pròpia a partir de dades de l'Enquesta sobre Bretxa digital en les persones ateses per entitats socials per a professionals

Resulta interessant destacar, a més, que existeix una relació significativa entre la segona i la tercera bretxa, de forma que aquelles entitats que indiquen nivells d'intensitat de demanda baixa en relació als usos digitals (2ª bretxa), també ho fan en relació als aprofitaments (3ª bretxa) i a l'inversa.

A continuació, es recullen aquestes diferències entre entitats, tant en relació als usos com als aprofitaments. D'aquesta manera resulta possible comparar les valoracions de les competències digitals i dels aprofitaments, en relació a la intensitat de les demandes de suport, entre el Clúster 1 (intensitat de demanda baixa) i el Clúster 2 (intensitat de demanda alta).

TAULA 9. COMPARATIVA DE LES VALORACIONS MITJANES DE LES COMPETÈNCIES DIGITALS DE LES PERSONES USUÀRIES SEGONS INTENSITAT DE LA DEMANDA DE SUPORT, EN FUNCIÓ DEL CLÚSTER

| Competències | Mitjanes Clúster 1 | Mitjanes Clúster 2 |
|--|--------------------|--------------------|
| Recerca d'informació | 3,2 | 3,7 |
| Identificació de la fiabilitat de la informació | 2,1 | 3,5 |
| Guardar informació | 2,3 | 3,4 |
| Disposició i ús de correu electrònic | 2,9 | 3,7 |
| Descàrrega d'arxius | 2,6 | 3,4 |
| Utilitzar eines de missatgeria instantània | 2,5 | 3,0 |
| Crear perfil i utilitzar xarxes socials | 1,8 | 3,3 |
| Realitzar videotrucades | 1,2 | 2,7 |
| Subscriure's per rebre actualitzacions | 1,2 | 2,5 |
| Conèixer i gestionar la identitat i petjada digital | 1,3 | 2,9 |
| Utilitzar processadors de text | 2,8 | 3,9 |
| Realitzar canvis bàsics en la configuració de les aplicacions | 1,8 | 3,3 |
| Utilitzar contrasenyes segures | 1,6 | 3,2 |
| Transmetre informació personal per Internet | 1,6 | 3,4 |
| Resoldre problemes senzills d'ús i funcionament de dispositius | 2,4 | 3,8 |
| Habilitats per la comunicació digital amb l'entitat | 2,1 | 3,4 |

Font: Elaboració pròpia a partir de dades de l'Enquesta sobre Bretxa digital en les persones ateses per entitats socials per a professionals

En el cas de les valoracions de les competències digitals, observem que les diferències més destacades es produeixen en torn a les competències relatives a la transmissió d'informació personal d'Internet; l'ús de contrasenyes segures; el coneixement i gestió de la identitat i la petjada digital; la realització de canvis bàsics en la configuració de les aplicacions; la realització de videotrucades; la creació d'un perfil i ús de xarxes socials i; la identificació de la fiabilitat de la informació.

I, en el cas de les valoracions dels aprofitaments digitals, observem que les diferències més destacades es produeixen, sobretot, en torn als aprofitaments relatius a

la participació en consultes ciutadanes o enquestes *online* d'alguna administració pública; seguit d'altres com la participació o recepció d'informació d'entitats o partits; o la recerca d'informació relacionada amb la vida quotidiana.

TAULA 10. COMPARATIVA DE LES VALORACIONS MITJANES DELS APROFITAMENTS DIGITALS DE LES PERSONES USUÀRIES SEGONS INTENSITAT DE LA DEMANDA DE SUPORT, EN FUNCIÓ DEL CLÚSTER

| Aprofitaments | Mitjanes Clúster 1 | Mitjanes Clúster 2 |
|---|--------------------|--------------------|
| Recerca d'ocupació | 3,7 | 4,3 |
| Gestió d'aspectes laborals | 2,8 | 3,8 |
| Realitzar moviments bancaris | 1,5 | 3,2 |
| Contactar i comunicar-se amb familiars i amics/gues | 1,8 | 3,5 |
| Conèixer gent nova a través d'Internet | 1,3 | 3,0 |
| Participar o rebre informació d'una entitat o partit | 1,4 | 3,2 |
| Informar-se de l'actualitat política o social | 1,3 | 3,0 |
| Accedir a llocs web de l'Administració pública | 2,6 | 3,9 |
| Realitzar tràmits a través de Seus electròniques de les administracions amb identificació digital | 2,6 | 4,0 |
| Participar en alguna consulta ciutadana o enquesta <i>online</i> d'alguna administració | 1,3 | 3,4 |
| Buscar informació relacionada amb la vida quotidiana | 2,0 | 3,8 |
| Utilitzar internet com a eina de suport a l'estudi | 2,1 | 3,7 |

Font: Elaboració pròpia a partir de dades de l'Enquesta sobre Bretxa digital en les persones ateses per entitats socials per a professionals

NECESSITATS I REPTES DE LES ENTITATS FRONT A LA BRETXA DIGITAL

Tal i com s'ha anat descrivint al llarg de les anàlisis realitzades, els impactes de les bretxes digitals transcendeixen l'esfera digital, de la mateixa manera que transcendeixen les implicacions individuals i resulta un fenomen amb impactes col·lectius i socials evidents. Les entitats socials no són una excepció, ans al contrari, experimenten els efectes d'aquesta esfera de desigualtats i han d'abordar-la, en diferents graus i de diferents maneres per poder desenvolupar la seva activitat. En l'enquesta a professionals hem preguntat qüestions relacionades amb les necessitats i reptes de les entitats del Tercer Sector Social.

En aquest sentit, observem que per a prop del 77% dels i les professionals enquestades la Bretxa digital és un fenomen que implica dificultats per a l'atenció a les persones usuàries de la seva entitat. Entre aquestes dificultats s'apunten diversos elements:

En primer lloc, la reducció de l'eficàcia de les intervencions realitzades per l'imperatiu de la necessitat de les TIC.

“Molt sovint per poder treballar amb les persones hem de utilitzar les TIC i si no en saben, hem de retrocedir sempre un pas enrere, per tant les intervencions són menys eficaces.”

Enquesta sobre Bretxa digital en les persones ateses per entitats socials (professionals)

Aquesta dificultat evidencia que és necessari posar de rellevància els resultats d'aquest estudi, en el que queda palès l'existència de les diferents dimensions de la bretxa digital i les seves interrelacions i, que els projectes que es desenvolupin des de les entitats del Tercer Sector Social han de donar resposta a les desigualtats i diversitat de perfils existents en relació a aquest fenomen. I per tant, han de fer-se integrant la bretxa digital com una bretxa més de desigualtat, tal i com veurem més endavant.

En segon lloc, les limitacions per a la realització de gestions i tràmits que resulten necessaris.

“Elimina canals i possibilitats de comunicació i gestió que treuen possibilitats per a la millora dels processos.”

Enquesta sobre Bretxa digital en les persones ateses per entitats socials (professionals)

En tercer lloc, les limitacions per a l'adquisició de nous coneixements, aprenentatges, competències (ja siguin o no digitals).

En quart lloc, la reducció de les oportunitats per generar empoderament i autonomia.

En cinquè lloc, la reducció de canals i possibilitats de comunicació, gestió i intercanvi d'informació.

“Es perd una via de comunicació directa. A més, es pot diversificar els Canals d'atenció a la persona, es redueix el temps d'espera per a consultes puntuals, etc.”

Enquesta sobre Bretxa digital en les persones ateses per entitats socials (professionals)

En sisè lloc, les limitacions per a la realització autònoma d'usos de les TIC en la vida quotidiana, especialment per a la recerca d'ocupació.

“S'ha de treballar molt l'ús, seguiment i la importància de l'actualització de la informació i recursos que fem servir per la nostra vida quotidiana i especialment per la recerca de feina.”

Enquesta sobre Bretxa digital en les persones ateses per entitats socials (professionals)

En setè lloc, les barreres en les possibilitats d'assolir la inserció laboral per la manca de competències digitals demandes pel mercat laboral.

En vuitè lloc, la pèrdua d'oportunitats que impliquen les limitacions per adaptar-se a un entorn canviant en el que les TIC resulten essencials.

“Els nostres usuaris a part de dificultats tècniques de coneixement pateixen també les dificultats tècniques de tenir un dispositiu actualitzat.”

Enquesta sobre Bretxa digital en les persones ateses per entitats socials (professionals)

I, finalment, les limitacions en la capacitat de gestionar els riscos a la xarxa.

“Cal formar en noves tecnologies, tant en facilitats com en perills, ja que també són col·lectius exposats a alguns conflictes derivats del mal ús o del simple desconeixement.”

Enquesta sobre Bretxa digital en les persones ateses per entitats socials (professionals)

En aquest mateix sentit, observem que prop del 85% dels i les professionals participants considera que la Bretxa digital esdevé una esfera rellevant entre les desigualtats que interseccionen en les persones usuàries. Així, s'apunta la incidència d'aquestes desigualtats digitals sobre les desigualtats *offline* i la seva retroalimentació, destacant aspectes com l'increment de les possibilitats d'exclusió social o la reducció d'oportunitats a nivell laboral, social, econòmic, polític, etc.

“La manca de competències digitals crea noves formes d'exclusió i per tant genera desigualtats i manca d'accés a recursos i possibilitats.”

“Perquè crea vulnerabilitats, produeix aïllament i minva les possibilitats d'accés a oportunitats laborals.”

“Perquè és una dificultat afegida als altres àmbits de suport. Tenir-la una mica més resolta suposaria unes facilitats que també portarien bones conseqüències en altres aspectes de la vida com per exemple les relacions socials, la feina o el lleure.”

“Perquè la bretxa digital produeix més aïllament social i més dificultat de millorar la qualitat de vida pròpia per les persones que es queden enrere.”

Enquesta sobre Bretxa digital en les persones ateses per entitats socials (professionals)

Finalment, la rellevància d'aquest fenomen i dels seus impactes, s'observa també en el fet que gairebé el 97% dels i les professionals participants consideren que s'hauria d'integrar l'abordatge de la Bretxa digital entre les actuacions i objectius de l'entitat respecte a l'atenció dels i les usuàries.

Entre els motius per a la incorporació de l'abordatge de la bretxa digital, es destaca el fet que pal·liar aquestes desigualtats incrementant l'autonomia de les persones és un dels objectius que tenen la majoria d'entitats, així com la necessitat de dotar de la rellevància necessària el fenomen per tal de poder analitzar-lo i donar una resposta que vagi més enllà de la reacció als impactes que produeix. En aquest sentit, a més, s'apunten les dificultats relatives a la manca de recursos per realitzar tant les anàlisis com els abordatges necessaris, així com la necessitat d'evidenciar que es tracta d'una realitat que requereix de la coresponsabilitat de tots els actors públics i privats implicats.

“Capacitar les persones per a la seva autonomia és un dels objectius fonamentals de qualsevol projecte social.”

“És important donar-li visió i importància a aquest factor i poder desenvolupar eines per afrontar aquesta situació.”

“Ja ho fem a la nostra entitat, amb les possibilitats i recursos que podem obtenir de projectes, però que no són suficients per la demanda i la necessitat real dels usuaris/es. Si no s'aborda la bretxa digital, no podem donar un suport real, no tindrem un anàlisis i un coneixement actualitzat del mercat laboral.”

“Sí, però amb coresponsabilitat. No és factible que tot el pes de la bretxa digital sigui responsabilitat dels nostres usuaris i de l'entitat. L'administració, els bancs, les empreses, no poden demanar el nivell d'ús de noves tecnologies sense donar facilitats a les persones per accedir, no pot ser tot digital i deixar el tracte personal.

La bretxa digital anirà en augment en la mesura que el poder adquisitiu de les persones sigui més desequilibrat, la bretxa entre rics i pobres cada vegada es més gran i no es solament per un tema econòmic.”

“Tot i que ja des del servei es fan actuacions s'hauria de valorar com afecta la bretxa digital i a partir d'aquí establir objectius.”

Enquesta sobre Bretxa digital en les persones ateses per entitats socials (professionals)

Finalment, del treball d'anàlisi realitzat amb els i les membres del grup motor, presentem algunes reflexions en torn aquests reptes i necessitats de les entitats pel que fa a la innovació tecnològica i l'abordatge de les desigualtats digitals.

Per una banda, s'observa la rellevància de l'interès per part de la majoria d'entitats socials per abordar aquest fenomen i pal·liar els seus efectes, tal i com s'ha pogut comprovar a través dels resultats de l'enquesta a professionals, ja que es tracta d'un fenomen que no només afecta a les persones usuàries, sinó que també afecta en el desenvolupament de l'atenció que les entitats realitzen.

Per poder fer front als reptes que implica l'abordatge de la bretxa digital, es detecta la necessitat reduir les resistències envers la transformació digital del tercer sector i incrementar els coneixements relatius a les TIC i, sobretot, a l'abordatge de les desigualtats digitals, entre els i les professionals. Entenent que la innovació tecnològica a l'entitat ha de ser entesa, també, com una eina per empoderar a les persones usuàries.

Tanmateix, aquestes necessitats topen amb la manca de recursos de les entitats i les dificultats per trobar finançament, especialment en relació als aspectes d'innovació tecnològica.

En aquest sentit, es detecta la necessitat que l'abordatge de la bretxa digital formi part de l'estratègia d'actuació de les entitats. En canvi, el que s'ha pogut observar és més aviat un interès per part d'aquestes per abordar aquest fenomen, més que no pas una incorporació d'aquest objectiu com a part de l'estratègia de l'entitat i que, per tant, implicaria de la realització d'anàlisis sobre el fenomen i una planificació d'actuació per assolir els objectius marcats.

És a dir, s'observa que amb una diversitat d'actuacions i amb diferents intensitats les entitats socials estan abordant els impactes de la bretxa digital i incorporant aquestes actuacions als seus projectes, amb les dificultats que això comporta. Però, en la majoria dels casos, les entitats no disposen dels recursos necessaris per desenvolupar una estratègia envers l'abordatge d'aquest fenomen.

Això, que es veu reflectit en les dificultats relacionades amb la transformació digital de les pròpies entitats, mostra que tot i ser una necessitat creixent de moltes entitats, no s'està produint una articulació de recursos que permeti avaluar l'impacte de la inclusió digital dels usuaris/es i, al seu torn, estructurar plans d'actuació en aquesta línia.

És més, s'observa que la pròpia bretxa digital de les entitats, que es veu reflectida clarament en la manca de sistematització de les bases de dades sobre les persones usuàries de que disposen aquestes, impedeix o dificulta notablement l'abordatge d'aquest fenomen, en tant que impossibilita la realització d'una anàlisi acurada de la situació tenint en compte la profunda interrelació de les desigualtats digitals i els condicionants i desigualtats del plànol *offline*. En aquest sentit, cal apuntar, a més, que es produeixen desigualtats també entre les entitats socials tant pel que fa als recursos disponibles, a l'interès, al nivell d'innovació tecnològica assolit i al nivell d'incorporació d'aquests objectius en l'estratègia de l'entitat, entre d'altres.

CONCLUSIONS

La progressiva i accelerada incorporació de les noves tecnologies a les diferents esferes de la vida quotidiana ha suposat també una transformació social. I, com succeeix amb qualsevol canvi que resulta revolucionari, ha comportat una expansió de les diverses esferes de les oportunitats vitals, però alhora també ha vingut acompanyat de profundes desigualtats. Aquestes desigualtats a l'àmbit digital s'han anat conceptualitzant des de diferents perspectives a mesura que ha avançat la incorporació de les noves tecnologies a la societat i, per tant, i en paral·lel a l'evolució de les bretxes digitals. Per això, trobem una ampla diversitat de definicions del concepte "bretxa digital", en tant que es centren en diferents aspectes d'aquesta esfera de desigualtat.

En el desenvolupament del present estudi se'ns ha fet necessari analitzar la pròpia conceptualització de la Bretxa digital i, en certa mesura, qüestionar les tendències en les anàlisis majoritàries del fenomen que s'enfocaven, en alguns casos de forma exclusiva, en qüestions d'accés o competencials. Lluny de tractar-se d'un fenomen concernent de forma exclusiva o principal a l'accés i a les habilitats ús, la present recerca ens ha permès copsar que la Bretxa digital es troba condicionada per una multiplicitat de factors que no sempre es tenen en compte en la seva globalitat i que resulta necessari explicitar.

Així, ha estat possible constatar que la Bretxa digital és un fenomen conformat de desigualtats que són digitals només superficialment, ja que en la base és una bretxa social. I no només això, sinó que es tracta d'un fenomen que requereix d'una perspectiva multidimensional i multifactorial, que prengui també en consideració la interseccionalitat amb d'altres esferes de les desigualtats socials.

Les anàlisis desenvolupades en aquest estudi han permès copsar la manera en la que les diferents esferes de la Bretxa digital s'interrelacionen i els elements que les configuren es retroalimenten, de forma que resulta possible visualitzar les relacions entre aquests elements i copsar la complexitat del fenomen. I això, no només es relaciona amb els elements configuradors de cadascuna de les dimensions de la Bretxa digital, sinó també amb als elements *offline*, és a dir, a la situació socioeconòmica i als capitals (socials, culturals, econòmics, polítics...) que, d'una banda, impacten sobre la bretxa digital i, d'altra banda, són impactats per aquesta.

Així doncs, si considerem que el fenomen de la bretxa digital és un problema de desigualtat i exclusió social, les entitats socials esdevenen un espai idoni per a l'estudi d'aquest fenomen entre les persones usuàries, així com per a l'anàlisi dels impactes sobre les entitats socials i la seva capacitat d'abordar el fenomen.

LA BRETXA DIGITAL D'ACCÉS EN LES PERSONES USUÀRIES DE LES ENTITATS SOCIALS

L'anàlisi de la Bretxa digital d'accés ha mostrat que si bé s'ha generalitzat l'accés a les TIC en els darrers anys, sobretot pel que fa als *smartphones*, no podríem parlar actualment d'una bretxa d'accés superada entre les persones ateses per entitats socials. En primer lloc, l'accés als recursos TIC continua essent desigual, especialment entre aquells col·lectius més vulnerables. En segon lloc, les limitacions observades impacten profundament sobre l'autonomia de les persones i, sobre les possibilitats d'ús, d'aprenentatge i d'aprofitament de les TIC. I, en tercer lloc, la manca d'adaptació de la tecnologia a les diferents capacitats motrius i cognitives de les persones (accessibilitat) així com l'adaptació d'aquesta a les necessitats de l'usuari/a (usabilitat), es tradueix en limitacions en relació a l'accessibilitat de les TIC. Unes limitacions o barreres que no només impacten sobre aquesta primera bretxa d'accés, sinó que també es reflecteixen en les bretxes d'ús i aprofitament.

La generalització de l'accés a les TIC, doncs, no implica major inclusió digital, sinó que es constata que l'abordatge de la bretxa digital d'accés és una qüestió necessària i inajornable que no es redueix a la mera provisió d'accés a recursos materials, sinó que requereix d'una visió i abordatge global de les dificultats i desigualtats que es desprenen de les diferents esferes d'aquesta dimensió de la Bretxa digital, i de la seva translació o impacte sobre la reducció de les oportunitats d'utilitzar les TIC, d'adquirir habilitats i competències i, de que els usos que les persones realitzin tinguin impactes que permetin millorar les seves oportunitats de vida.

LA BRETXA DIGITAL D'ÚS EN LES PERSONES USUÀRIES DE LES ENTITATS SOCIALS

D'altra banda, l'anàlisi sobre la Bretxa digital d'ús ha mostrat una estreta interrelació dels elements que configuren les bretxes digitals d'accés i d'ús, constatant que el fet de poder accedir tant als recursos, dispositius i equipaments TIC necessaris com a la xarxa quan es necessiti, amb autonomia i amb les menors limitacions possibles, impacta també sobre la intensitat amb les que es poden utilitzar les TIC.

La intensitat d'ús, al seu torn, pot incidir sobre el desenvolupament de les competències digitals i sobre els usos mateixos que es realitzin, de forma que es constata que el grau d'implantació de les TIC en el dia a dia de les persones ateses per les entitats socials es troba fortament condicionat pel nivell de competències i habilitats digitals de les persones.

Les desigualtats provocades per la bretxa d'accés, juntament amb una baixa implantació de les TIC en el dia a dia de les persones impacta, al seu torn, sobre les possibilitats que tenen aquestes de realitzar usos diversos. I, de nou, el conjunt d'aquests elements influiran sobre les possibilitats de capacitat digital de la per-

sona. Però es que, a més, el propi grau de capacitació digital de la persona influirà sobre la possibilitat de realitzar diferents usos, assolir diferents competències digitals i, sobre l'aprofitament que es pugui extreure d'aquests usos.

Així doncs, si es parteix d'una situació d'exclusió, la conjunció d'aquests elements en el marc de la celeritat dels canvis, contribueix a agreujar de forma progressiva aquesta situació de desigualtat, generant també impactes sobre la percepció de dificultat per assolir coneixements en l'àmbit digital; l'autoestima; l'interès per aprendre; la utilitat percebuda dels mitjans digitals; la percepció de necessitat envers aquests coneixements; el grau de competència individual (capital cultural); el grau de suport de l'entorn (capital social); o els objectius perseguits amb l'ús.

En aquest sentit, s'ha pogut observar que, tot i la centralitat de les competències digitals en els estudis sobre la Bretxa digital, disposar de les competències instrumentals necessàries és important, però també és només la condició prèvia per poder desenvolupar aquelles competències substancials que són les que presenten un major impacte sobre l'ús efectiu de les TIC i, per tant, resulten essencials per desenvolupar-se satisfactòriament en una societat digital. Les anàlisis realitzades han permès copsar barreres, limitacions i desigualtats relatives tant al desenvolupament de les competències instrumentals, com en relació a les diferents competències substancials.

LA BRETXA DIGITAL DE QUALITAT D'ÚS EN LES PERSONES USUÀRIES DE LES ENTITATS SOCIALS

I, finalment, les anàlisis de la Bretxa digital de Qualitat d'ús ens han permès constatar que ni l'accés ni l'ús no garanteixen la inclusió social, sinó que aquesta, s'assoleix a través de la capacitat de les persones d'apropiar-se de la tecnologia i extreure un profit que va més enllà de l'esfera digital i que impacta en les seves oportunitats de millora de les condicions de vida.

En aquest sentit, l'anàlisi de diferents aprofitaments digitals amb els seus impactes en l'esfera *offline*, ha permès constatar una reproducció de l'estratificació social en l'entorn digital a través de l'anàlisi de les relacions que mantenen les persones ateses per entitats socials amb les TIC i com aquestes relacions es poden vincular a desiguals formes d'aprofitament o apropiació de la tecnologia, i per tant, a diferències en la inclusió digital i en els impactes que les TIC per a la millora de les condicions de vida d'aquestes. Així, podem establir que no hi ha inclusió digital quan tothom pot accedir o utilitzar les TIC, sinó que hi ha inclusió digital quan tothom té les mateixes oportunitats per treure profit de les TIC.

I, com succeïa en els altres nivells de la bretxa digital, les condicions socioeconòmiques de les persones i, encara més, el seus capitals socials i culturals, condicionen la forma en que aquestes persones accedeixen a la xarxa i extreuen profit d'aquests usos.

En relació amb els *aprofitaments relatius a l'àmbit laboral*, s'ha observat que les pròpies bretxes d'accés i ús dificultaran tant aquestes possibilitats d'adaptació a les demandes del mercat laboral, com a les exigències mateixes del procés de recerca d'ocupació en el que Internet ha pres una posició central.

En relació als *aprofitaments de tipus econòmics*, s'ha pogut detectar que les condicions econòmiques impacten sobre les possibilitats d'aprofitar els recursos tecnològics, i aquesta manca d'aprofitament influeix sobre les possibilitats de millorar les condicions de vida de la persona.

En relació als *aprofitaments relacions*, es conclou un fort impacte de les bretxes digitals d'accés i ús, en tant que les persones que no poden accedir als recursos TIC necessaris (dispositius i Internet) sense limitacions i amb autonomia, queden exclosos (si més no parcialment) d'aquest espai de relació essencial. En el cas d'infants i adolescents, a més, resulta especialment interessant el cas de les xarxes socials, en tant que en el moment en que aquest ús no es produeix, es copsa una exclusió, no només d'aquest espai de socialització, sinó també dels beneficis que se'n poden derivar. A més, aquestes també comporten la gestió de certs riscos o d'elements no desitjats que també estan condicionats per la bretxa digital, tant dels propis infants/adolescents com dels seus pares/mares/tutors.

En relació als *aprofitaments socials*, s'ha constatat que tant les desigualtats *offline* que impacten sobre les bretxes digitals, com les desigualtats que es desprenen d'aquestes bretxes condicionen la capacitat de les persones d'utilitzar les TIC en relació a qüestions socials i polítiques. Les oportunitats de desenvolupar aquests usos socials més actius es troben condicionades per les barreres competencials a nivell digital, però també i, especialment, ho són els capitals socials i culturals. Així, les barreres al desenvolupament d'aquest tipus d'aprofitament, és a dir, l'exclusió d'aquests espais d'incidència, col·loca els col·lectius més vulnerables en una situació de desavantatge i contribueix a la reproducció de les desigualtats socials.

A més, cal destacar que l'apropiació tecnològica també implica les pròpies *qüestions socials i polítiques* sobre les que s'erigeix la societat de la informació actual. En aquest sentit, s'ha pogut observar que les bretxes digitals, també impacten sobre la capacitat de les persones d'exercir control sobre la gestió de les dades personals pròpies a la xarxa, així com sobre la informació personal que es recull a través de les diferents eines TIC, essent aquesta una qüestió que a banda d'afectar en l'esfera individual, és eminentment social, col·lectiva.

En relació als *aprofitaments institucionals*, es pot concloure que la digitalització de les relacions entre la ciutadania i les administracions públiques han suposat l'aparició de noves formes de desigualtat que venen donades per les mancances en la inclusió digital d'una part de la població. En aquest sentit, destaquen elements com la percepció de manca de claredat en els processos a seguir per realitzar gestions i tràmits digitals amb les administracions; el mal funcionament o les limitacions que imposa la redirecció constant d'una pàgina a un altra en aquests tràmits; la percepció de manca de garanties en la realització del tràmit per via telemàtica

per part de la ciutadania; i el fet que molts d'aquests espais virtuals suposen una barrera d'accés afegida per a les persones que no tenen la situació administrativa regularitzada.

En relació als *aprofitaments relacionats amb el benestar i la salut*, s'ha pogut constatar que les TIC constitueixen un element necessari en la quotidianitat i estretament relacionat amb la noció de benestar. Així, s'observa que quan les limitacions relatives a l'accés o l'ús dificulten o impedeixen aquestes tasques quotidianes, es generen situacions de desigualtats i es limiten les possibilitats de les que disposen les persones per desenvolupar-se en el dia a dia i a futur.

Finalment, en relació als *aprofitaments educatius* s'ha pogut detectar la rellevància dels impactes que té sobre aquests l'existència d'una bretxa d'accés que impedeix l'ús dels recursos TIC necessaris per a un bon desenvolupament de les tasques educatives, en el cas d'infants i adolescents, observant també que les desigualtats en la digitalització d'alguns centres educatius respecte d'altres generen diferències importants entre aquests. A més, pren especial importància la incidència de les desigualtats socials i digitals d'aquests i de l'entorn familiar en relació als riscos que es poden derivar de l'ús de les TIC i sobre l'acompanyament que poden realitzar mares/pares/tutors.

I pel que fa al col·lectiu d'adults, s'observa que les limitacions en l'accés i les limitacions en l'ús provocades per una manca de competències i habilitats per desenvolupar-se de forma eficient i efectiva en l'àmbit digital, dificulten l'obtenció d'aprofitaments educatius a través de les TIC, i es pot concloure que la manca de possibilitats d'extreure aprofitaments educatius redueix les oportunitats de millora de les condicions de vida.

Així, en l'observació global del fenomen de la Bretxa digital entre les persones ateses per entitats socials, resulta interessant reflexionar sobre el fet que "el 1970, Philip J. Tichenor, George A. Donohue y Clarice N. Olien posaven sobre la taula un concepte que, amb el temps, s'ha anat fent popular, especialment al parlar d'Internet: la hipòtesi de la diferència de coneixement (*Knowledge Gap Hypothesis*). El que aquesta hipòtesi postula és que encara que a major accés a la informació, major generació de coneixement, aquells més educats generaran coneixement més ràpid que aquells d'estatus socioeconòmic més baix. La diferència en la velocitat d'aprenentatge comportarà al seu torn un engrandiment de les diferències socioeconòmiques, culturals o educatives entre diferents estrats de la població, agreujant així les desigualtats. (...) Dit d'una altra manera: Internet multiplica, no suma. Si multipliquem positius, bé. Però si partim de números negatius, de diferències, només engrandim aitals desigualtats".⁸²

82 Peña-López, I. (2015) Pàg. 128

ELS REPTES DE LA BRETXA DIGITAL PER A LES ENTITATS DEL TERCER SECTOR SOCIAL

Són, doncs, innegables els reptes que la Bretxa digital suposa per a les entitats del Tercer Sector, les administracions públiques, les entitats privades i, en definitiva, per al conjunt de la societat. Resulta evident que les entitats socials es troben en la primera línia de l'abordatge dels impactes que suposen aquestes desigualtats. Malgrat això, l'abordatge del fenomen no resulta un repte fàcil d'assumir per part d'aquestes que, per altra banda, no podran assumir sense la corresponsabilitat del conjunt d'agents implicats, de la mateixa manera que succeeix en relació a la resta de qüestions referides a la inclusió social.

Tanmateix, també és clar que les entitats socials esdevenen un espai cabdal per a l'abordatge d'aquestes desigualtats, pel que caldrà entomar una reflexió col·lectiva des del Tercer Sector Social per enfrontar els reptes que suposa la revolució tecnològica.

En aquest sentit, s'ha pogut observar que es tracta d'un fenomen que implica dificultats per a la pròpia actuació de les entitats i per a l'atenció a les persones usuàries, que redueix l'eficàcia de les intervencions realitzades, que redueix les oportunitats de generar empoderament i autonomia, i que limita les oportunitats de transformació i millora de la vida de les persones.

Més enllà de la necessitat de l'actitud reactiva al fenomen que s'observa entre les entitats socials, és clara la necessitat que des de les entitats es pugui analitzar la situació i donar una resposta adequada i estratègica en funció dels diferents col·lectius i realitats de cadascuna d'aquestes. Això, implica necessàriament que les entitats han de poder disposar dels recursos necessaris, evidenciant alhora, que es tracta d'una realitat que requereix de la coresponsabilitat de tots els actors públics i privats implicats.

BIBLIOGRAFIA

- Andreasson, K. i West, L. (ed.) (2013)** *Redefining the digital divide*. Londres: The Economist Intelligence Unit. [Disponible online]: https://eiuperspectives.economist.com/sites/default/files/Redefining_the_digital_divide_Oct30.pdf
- Antonio, A. i Tuffley, D. (2014)** "The Gender Digital Divide in Developing Countries" a *Future Internet*, Vol. 6, Núm. 4. pp. 673-687
- Arriazu, R. (2015)** "La incidencia de la brecha digital y la exclusión social tecnológica: El impacto de las competencias digitales en los colectivos vulnerables" a *Praxis Sociológica*, Núm. 19 pp. 225-240.
- Bernete, F. (2010)** "Usos de las TIC, Relaciones sociales y cambios en la socialización de las y los jóvenes" a *Revista de Estudios de Juventud*, Núm. 88 pp. 97-114
- Blank, G. i Groselj, D. (2014)** "Dimensions of Internet use: amount, variety, and types" a *Information, Communication & Society*. Vol. 17, Núm. 4. Regne Unit: Taylor & Francis. pp. 417-435
- Bonfadelli, H. (2002)** "The Internet and Knowledge gaps: A theoretical and empirical investigation" a *European Journal of Communication*, núm. 17(1). pp: 65-84. [Disponible online]: https://www.researchgate.net/publication/249720563_The_Internet_and_Knowledge_Gaps
- Caralt, E., et altri (2017)** *La transformación digital en las ONG. Conceptos, soluciones y casos prácticos*. Barcelona, ESADE. Instituto de Innovación Social, Universidad Ramon Llull.
- Castano, C. (dir.) (2008)** *La segunda brecha digital*, Madrid: Ediciones Cátedra.
- Castells, M. (2005)** "Internet y la sociedad red" a de Moraes, D. (coord.) *Por otra comunicación: los media, globalización cultural y poder*, Barcelona: Icaria editorial. pp.203-228
- Crovi Druetta, D. (2013)** "Repensar la apropiación desde la cultura digital" a Morales, S. i Loyola, M. I. (comps.) *Nuevas perspectivas en los estudios de comunicación . La apropiación tecno-mediática*. Buenos Aires: Imago Mundi.
- Dakhberg-Grundberg, M. i Lindgren, S. (2014)** "Translocal Frame Extensions in a Networked Protest: Situating the #IdleNoMore Hashtag". a *Revista Científica de Información y Comunicación*, Núm. 11. pp. 49-77.
- Dey, B. i Ali, F. (2016)** "A critical Review of the ICT for Development Research" a Dey, B., Sorour, K., Filieri, R. (Eds.) *ICTs in Developing Countries*. Londres: Palgrave Macmillan. pp. 3-23
- DiMaggio, P. i Hargittai, E. (2001)** "From the 'Digital Divide' to 'Digital Inequality': Studying Internet Use as Penetration Increases" a *Working Papers 47*, Princeton University, Woodrow Wilson Scholl of Public and International Affairs, Center for Arts and Cultural Policy Studies. [Disponible online]: https://culturalpolicy.princeton.edu/sites/culturalpolicy/files/wp15_dimaggio_hargittai.pdf

Esteve, F. (2016) "Tecnologia i desigualtat. La concentració de riquesa en l'economia digital" a CCCB LAB Dossier Internet al Món [en línia]. Centre de Cultura Contemporània de Barcelona. Maig. Disponible a: <<http://lab.cccb.org/ca/tecnologia-i-desigualtat-la-concentraco-de-riquesa-en-leconomia-digital/>>

Fernández, M. (2013) "La brecha digital terciaria. El desfase de la institución escolar ante las desigualdades económicas y culturales en el entorno digital" Article provisional basat en el projecte IEEI-La Institución Escolar en la Era de la Información de la Universidad Complutense. [Disponible online]: <https://www.ucm.es/data/cont/docs/1010-2015-05-24-La%20brecha%20digital%20terciaria.pdf>

Gómez, D.A. et altri (2018) "La brecha digital: una revisión conceptual y aportaciones metodológicas para su estudio en México" a *Entreciencias: Diálogos en la Sociedad del Conocimiento*, Vol. 6, Núm, 16.

Gonzales, A. (2015) "The contemporary US Digital Divide: From Initial Acces to Technology Maintenance" a *Information, Communication & Society*, Vol. 19. pp. 234-248

Hargittai, E. (2002) "Second-level digital divide: Differences in people's online skills" a *First Monday*. Vol. 7, núm. 4. [Disponible online]: <https://firstmonday.org/article/view/942/864>

Hargittai, E. i Hinnant, A. (2008) "Digital inequality: Differences in Young adult's use of the Internet" a *Communication Research*. Vol. 35, Núm. 5. Estats Units: Sage.

Hargittai, E. i Walejko, G. (2008) "The participation divide: content creation and sharing in the digital age" a *Information, Communication and Society*, Vol. 11, núm. 2. pp. 239-256

Helsper, E.J. (2012) "A corresponding fields model for the links between social and digital exclusion" a *Communication Theory*. Vol. 22, núm 4. pp. 403-426

Institut Municipal d'Educació de Barcelona (2014) *Com t'impliques en l'educació digital dels teus fills i filles?. Guia per a famílies*. Barcelona: Ajuntament de Barcelona.

Korupp, S. i Szydlík, M. (2005) "Causes and Trends of the Digital Divide" a *European Sociological Review*. Núm. 4, Vol. 21. Pàg. 410

Luque, S. (dir.) (2019) "Bretxes digitals i educació", Barcelona: Fundació Francesc Ferrer i Guàrdia.

Mason, S.M. i Hacker, K.L. (2003) "Applying communication theory to digital divide research" a *IT & Society*, Vol. 1, núm 5. pp. 40-55

Mobile World Capital Barcelona (2016) "La brecha digital en la ciudad de Barcelona". MWC; Roca Salvatella. [Disponible online]: http://www.mobileworldcapital.com/es/cletxa-digital/download/es/cletxa-digital_cas.pdf

NTIA (1999) "Falling through the Net: Defining the Digital Divide" United State Department of Commerce. [Disponible online]: <https://www.ntia.doc.gov/report/1999/falling-through-net-defining-digital-divide>

Olearte, S. (2017) Brecha digital, pobreza y exclusión social. A: Temas Laborales: Revista andalusa de Trabajo y bienestar social. núm. 138/2017. pp. 285-313.

Peña-López, I. (2015) "El doble filo de la tecnología: una oportunidad de inclusión y un peligro de exclusión" a Roca, G. (Coord.) *Las nuevas tecnologías en niños y adolescentes. Guía para educar saludablemente en una sociedad digital*. Barcelona: Hospital Sant Joan de Déu. pp.123-133

Ragnedda, M. (2017) *The third Digital Divide. A Weberian approach to digital inequalities*, Londres: Routledge.

Ragnedda, M. i Muschert, G.W. (2013) *The digital divide: The internet and social inequality in International perspective*. Nova York: Routledge.

Ragnedda, M. i Ruiu, M.L. (2018) "Social capital and the three levels of digital divide" a Ragnedda, M. i Muschert, G. (eds.) *Theorizing Digital Divides*. Londres: Routledge. pp. 21-34

Rashid, A. T. (2016) "Digital Inclusion and Social Inequality: Gender Differences in ICT Access and Use in Five Developing Countries" a *Gender, Technology and Development*, Vol. 20, Núm. 3. pp. 306-332

Rivoir, A. i Lamschtein, S. (2014) "Brecha Digital e Inclusión Social, Contribuciones y Dilemas de las Políticas 1 a 1. El caso del Ceibal en Uruguay" a *Razón y Palabra*. Núm. 87. pp. 395-416

Selwyn, N. (2004) "Reconsidering Political and Popular Understandings of the Digital Divide" a *New Media and Society*, Vol. 6, pp. 341-362.

Sims, C. (2013) "Is it time to rethink 'digital inequality' (again)?" Conferència anual de l'association of internet research 14.0, Denver, CO.

Tejada, M. (coord.) (2019) "Brechas 2.0. Impacto de las brechas digitales en niños y niñas de familias migrantes y refugiadas" [Disponible online]: <https://www.accem.es/informe-brechas-2-0/> de la ONG Accem.

Tejada, M. i Domínguez G. (2018) *Brechas. Impacto de las Brechas Digitales en la Población Extranjera*. Madrid: Accem. Pág. 8 Informe elaborat per Accem sota le marc del projecte BRECHAS. [Disponible online]: <https://www.accem.es/archivos/brechas/>

Travieso, J. L. i Planella, J. (2008) "La alfabetización digital como factor de inclusión social: una mirada crítica" a *UOC Papers*. Núm. 6. pp.1-9

van Deursen, A. J. (2010) *Internet skills, vital assets in an information society* (Tesis doctoral). Universitat de Twente: Països Baixos. [Disponible online]: <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.459.7959&rep=rep1&type=pdf>

van Deursen, A. J. i Helsper, E. J. (2015) "The Third-Level Digital Divide: Who Benefits Most of Being Online?" a Robinson, L., Cotten, S. R., Schulz, J. et al. (eds.) *Communication and Information Technologies Annual. Digital Distinctions ans Inequalities* (Vol. 10) Bingley: Emerald Group. pp. 30-52

van Deursen, A. J. i van Dijk, J. A. (2018) "The first-level digital divide shifts from inequalities in material access" a *New Media & Society*, Vol. 21, núm. 2. pp 354-375 [Disponible online]: <https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/1461444818797082>

van Deursen, A. J.; van Dijk, J. A.; i Helsper, E. J. (2014) *Investigating outcomes of online engagement*. Media@LSE Working Paper Series, 28. Department of Media and Communications, London School of Economics and Political Science, Londres.

van Deursen, A.J.; van Dijk, J.A. i ten Klooster, P.M. (2014) "Increasing inequalities in what we do online. A longitudinal cross sectional analysis of Internet activities among the Dutch population (2010 to 2013) over gender, age, education and income" a *Telematics and Informatics*, Vol. 32, núm. 2. pp. 221-235

van Dijk, J. A. (2005) *The deepening divide: Inequality in the information society*, Londres: Sage

van Dijk, J. (2017) "Digital divide: impact of access" a Rössler, P., Hoffner, C.A. i van Zoonen, L. (eds.) *The International Encyclopedia of Media Effects*, Chichester: John Wiley & sons. pp. 1-11. [Disponible online]: https://www.utwente.nl/en/bms/vandijk/publications/digital_divide_impact_access.pdf

van Dijk, J. A. (2018) "Afterword: The State of Digital Divide Theory" a Ragnedda, M. i Muschert, W. (eds.) *Theorizing Digital Divides*. Londres: Routledge. pp. 199-206

Varela, J. (2015) *La brecha digital en España. Estudio sobre la desigualdad postergada*. Comisión Ejecutiva Confederal de UGT. Secretaría de Participación Sindical y Territorial. Madrid.

Warschauer, M. (2002) "Reconceptualizing the Digital Divide" a *First Monday*, Vol. 7, Núm. 7.

Warschauer, M. (2004) "Whither the Digital Divide?" a *Controversies in Science & Technology*, Vol. 2 From Climate to Chromosomes. pp. 140-151

Zuboff, S. (2019) *The Age of Surveillance Capitalism: The Fight for a Human Future at the New Frontier of Power*. London: Profile Books Ltd.

ANNEXOS

Annex 1. Grup de discussió amb persones amb discapacitat física

Annex 2. Grup de discussió amb persones adultes

Annex 3. Grup de discussió amb persones joves

Annex 4. Grup de discussió amb persones adolescents

Annex 5. Grup de discussió amb infants

Annex 6. Entitats participants

ANNEX 1. GRUP DE DISCUSSIÓ AMB PERSONES AMB DISCAPACITAT FÍSICA

En el marc del procés participatiu per desenvolupar la diagnosi de la situació de la bretxa digital entre les persones ateses per entitats socials, el 14/01/2020 es va portar a terme un grup de discussió focalitzat en persones amb discapacitat física. Aquest espai de debat va reunir a 11 participants (6 homes i 5 dones) que son atesos per ECOM en el marc de l'activitat "Club de feina".

Per tal de contextualitzar el perfil dels i les participants, és interessant destacar que el "Club de feina" és un espai en el que es realitza suport a la recerca d'ocupació a persones que tenen alguna discapacitat física, pel que el tipus de perfil és molt divers, de forma que trobem persones amb un molt baix nivell de coneixement i ús de les TIC i, persones amb un nivell de coneixement i ús molt elevat.

Després d'explicar als i les participants en què consisteix el projecte i què entenem per Bretxa digital, s'inicia la dinàmica de diagnosi, de la qual recollim els resultats a continuació.

PRIMERA BRETXA: ACCÉS

Respecte a l'accés, els i les participants manifesten que en el cas de les persones que pateixen una discapacitat física destaca l'existència d'una barrera, que també impacte sobre l'ús i aprofitament de les TIC, i que és la relativa a l'accessibilitat i usabilitat dels dispositius TIC.

S'apunta que **els dispositius TIC sovint no es poden adaptar a les necessitats de tothom**. I en aquest sentit, es destaca el fet que el perfil de les persones que dissenyen les noves tecnologies és un perfil molt concret i identificable⁸³, cosa que dificulta que es tinguin en compte la diversitat de realitats que poden tenir els i les usuàries finals d'aquests dispositius TIC.

En aquesta mateixa línia, es debat sobre la disponibilitat de dispositius adaptats o de solucions tècniques que possibilitin i garanteixin l'accessibilitat de les persones amb discapacitats físiques als diferents dispositius TIC. Si bé s'exposa que existeixen dispositius adaptats i solucions tècniques al mercat, es destaca el fet que aquests no estan creats des de les empreses que creen els dispositius TIC (com les empreses de telefonia mòbil), sinó que es tracta de adaptacions o solucions tècniques pensades des d'altres àmbits, com per exemple l'ortopèdia.

83 En aquest sentit, es destaca la baixa presència de dones en les ocupacions STEM, així com de persones amb discapacitats físiques o d'altres diversitats funcionals en els processos de disseny d'aquestes tecnologies.

"Les empreses de l'àmbit tecnològic o tenen una gran falta de coneixement sobre la temàtica, o directament creuen que no va amb ells"

Això remet en el fet que trobar aquestes adaptacions o solucions pot resultar més o menys senzill també en funció del grau d'autonomia que tingui la persona per desenvolupar-se amb les NTIC, de forma que és més probable que una persona que ja té interès, ja utilitza les TIC, té un coneixement elevat, etc. pugui accedir a aquestes adaptacions, que no pas una persona en el cas contrari. Tanmateix, el que sí és clar és que es tracta de dispositius cars i poc accessibles.

"Per què he de comprar un telèfon mòbil amb una càmera que no puc utilitzar? No té sentit que pagui una cosa que no puc fer servir.(...) Si una empresa vol que jo em compri un mòbil m'ha d'oferir un dispositiu que necessiti"

A més, s'apunta que aquest no és un problema existent únicament en relació a les empreses tecnològiques, sinó que també es fa palès en el cas de l'administració pública. Mentre que es considera que l'administració hauria d'actuar com a exemple de bones pràctiques per a la resta d'agents, es destaca que encara resta molt per avançar en fer l'administració en línia accessible per a tothom en les mateixes condicions, posant d'exemple els problemes d'adaptació de les pàgines web per temes de visió.

En aquest mateix sentit, alguns/es participants apunten la **manca de consciència sobre els beneficis que comporta que l'accés sigui universal**, no només en referència a les persones amb discapacitat, sinó per al conjunt de la ciutadania.

"L'esforç que l'administració hauria de realitzar per fer accessibles les TIC per a tots no és molt gran respecte als beneficis que pot comportar"

En relació amb la reflexió anterior sobre la necessitat de garantir un accés universal, entre els i les participants es destaca que no es tracta d'una qüestió reduïda al coneixement de les TIC, és a dir, a saber utilitzar-se, sinó que hi ha un aspecte previ que és l'accés als recursos, als dispositius i a la xarxa.

"Jo vaig intentar aprendre, però a casa no tenia ordinador i no podia practicar"

En aquest sentit, s'enceta un debat entre els i les participants sobre la necessitat que es garanteixi l'accés a les TIC de forma universal. Es considera que el fet de poder accedir als recursos necessaris hauria d'estar garantit, en tant que dret, entenent que no es tracta d'una necessitat, d'una eina fonamental. Es proposa, inclús, que l'accés als recursos mínims necessaris fos objecte d'ajuts, subvencions, etc. que permetessin la garantia de l'accés.

"No és un luxe, és una necessitat"

"S'ha convertit en una eina fonamental que et limita si no hi pots accedir"

SEGONA BRETXA: Ús

En segon lloc, pel que fa a la bretxa d'ús, s'observa que un dels principals neguits en quant al paper de les TIC en la vida quotidiana de les persones participants és la **manca** d'accessibilitat per qüestions de **coneixements, competències i habilitats per fer un ús de les TIC en un nivell força bàsic** que permeti desenvolupar-se de forma satisfactòria en moltes de les situacions quotidianes que estan condicionades, d'una forma o altra, per les TIC. En aquest sentit, s'apunta l'element generacional com un dels principals condicionants en l'ús i el coneixement sobre les TIC.

"Se da por supuesto que todo hay que saber hacerlo con las nuevas tecnologías"

"Las nuevas generaciones saben más porque ya les enseñan a hacerlo, pero la gente mayor tiene muchos problemas para acceder"

En aquesta línia, es parla sobre la incidència del paper que han adquirit les TIC en el dia a dia de les persones, de l'impacte sobre les situacions comuns, en la quotidianitat. Així, es fa referència a les **dificultats** que comporta per a moltes persones la **integració de les TIC en activitats quotidianes** tan diverses com les gestions bancàries, la recerca d'ocupació, la renovació de la demanda d'atur, etc.

En aquesta mateixa línia, es debat sobre els **condicionants a l'ús i a l'aprenentatge de les TIC**. Entre els elements que els i les participants consideren que incideixen sobre aquest aprenentatge es destaquen els següents:

1. La manca de capacitats o les dificultats d'aprenentatge.
2. La manca d'interès o motivació sobre les noves tecnologies.
3. La manca d'oportunitats i recursos per aprendre.
4. La por al canvi, a fer les coses d'una altra manera.

En aquest sentit, es consensua que el gruix de persones que no han après a desenvolupar-se amb les TIC d'una forma més satisfactòria i que els faciliti el desenvolupament d'aquestes activitats per una qüestió de manca d'interès o motivació és baix (i es relaciona principalment amb una qüestió generacional), mentre que s'apunta que més aviat es tractaria d'una qüestió relacionada amb el fet d'haver tingut les oportunitats i els recursos per aprendre.

A la manca de coneixement per poder desenvolupar-se de forma autònoma amb les TIC, es suma un element que es reitera al llarg del debat, i que és la por al canvi, a no saber/poder adaptar-se a les noves formes de fer.

"Hi ha un tema que és la por, la por al desconegut, a no saber fer. Hem avançat molt i cada cop va a més, però l'Administració tampoc posa els mitjans per a què tothom pugui avançar igual"

En aquest sentit, es destaca especialment les pors i inseguretats relatives a la protecció de les dades personals a Internet. S'apunta que, des d'un coneixement bàsic de les TIC la sensació d'inseguretat o desprotecció vers la cara fraudulenta de la xarxa, és més elevada.

D'altra banda, en relació als condicionants per a l'ús de les TIC, els i les participants destaquen que un altre dels condicionants per a l'ús de les TIC que actua com a barrera important per a moltes persones rau en la **velocitat del propi avenç tecnològic**. La celeritat dels canvis i del seu impacte social incrementa la bretxa digital de forma substancial, en tant que obliga a un nivell d'actualització per part de l'individu molt elevat. Si en aquest context, ja es parteix d'una situació d'exclusió, la celeritat del canvi contribueix a agreujar de forma progressiva aquesta desigualtat.

"Com més s'avança, més enrere ens quedem"

En aquest sentit, els i les participants apunten que, juntament amb la celeritat dels canvis, un altre element que actua i ha actuat com a barrera de l'ús de les TIC és el fet que no s'havia pogut preveure la dimensió del canvi que implicaria la digitalització per al dia a dia de les persones.

"No érem conscients de fins a quin punt la digitalització canviaria la quotidianitat de les persones (...) El desconeixement de l'impacte que tenen i tindran les TIC en la vida quotidiana és encara una barrera"

Aquesta reflexió condueix a que alguns/es participants manifestin que, per tal que la digitalització no suposi un agreujament progressiu de la bretxa digital, cal que es traslladi a les persones la visió sobre els beneficis que els pot reportar el fet d'utilitzar i formar-se sobre les TIC. Destaquen, en aquest sentit, que per a què això sigui possible cal que es posi a l'abast de tothom els **recursos necessaris que garanteixin una igualtat d'oportunitats** per a l'accés a les tecnologies i per a l'aprenentatge i la capacitat per a l'ús de forma continuada.

"És tracta d'una qüestió bidireccional. L'esforç ciutadà ha d'anar acompanyat d'una bona gestió dels recursos"

Tercera bretxa: Aprofitament

Pel que fa a la tercera bretxa digital, resulta especialment destacable que en el debat que es genera en aquest grup, pren molta rellevància el paper de l'administració pública, la digitalització dels processos i tràmits i, les dificultats que això suposa per a molts ciutadans i ciutadanes.

Sota aquesta reflexió, els i les participants destaquen la velocitat dels canvis tecnològics i l'impacte que aquesta velocitat té sobre l'agreujament de la bretxa digital. Molts dels/les participants manifestaven angoixa i preocupació per la celeritat dels canvis i dels requeriments que la digitalització de la vida quotidiana suposava. La manca de coneixement sobre les TIC i les dificultats en relació al seu ús s'entén com una problemàtica greu que té **impactes sobre moltes esferes de la seva vida**.

En aquest sentit, es destaca que s'ha impulsat una digitalització que no ha tingut en compte el fet que moltes persones no tenien els coneixements suficients per fer-hi front. I, com comentaven, en destaquen de forma especial, el fet que l'administració pública ha engegat un procés de digitalització de molts dels tràmits que

es realitzen amb diferents esferes de les institucions públiques que no ha tingut en compte les necessitats dels ciutadans/es per poder adaptar-se a aquests canvis.

"L'administració entén que tot s'ha de fer per ordinador i ara ja no es pot fer presencial (...) encara hi hauria d'haver una alternativa no digital"

En aquesta mateixa línia, alguns/es participants exposen que si bé existeix una dificultat per la realització de tràmits digitals, resulta clar que la tendència és que cada cop siguin més els tràmits que s'hagin de realitzar telemàticament. Pel que destaquen que per ells/es el problema no és tant la manca d'una alternativa no digital per realitzar aquests tràmits, sinó la manca de claredat per realitzar-los. Consideren que la informació que s'ofereix la majoria de les vegades és insuficient per a què tothom els pugui realitzar de forma autònoma.

Altres participants, destaquen també la importància de facilitar aquests tràmits a través de diferents suports com per exemple, un suport telefònic que permeti realitzar el tràmit amb un recolzament, un recull d'informació ampli sobre els passos a seguir, etc.

Així doncs, observem que tot i les dificultats manifestes que representa la digitalització de molts dels tràmits que es realitzen amb diferents esferes de l'administració pública, no es detecta una resistència destacada a la realització d'aquests tràmits digitalment. És a dir, la problemàtica no ve tant de la necessitat de fer aquests tràmits de forma presencial (tot i que és evident que per a algunes persones això resultaria molt més senzill), sinó de la necessitat de garantir que tothom pot realitzar aquesta transició de forma satisfactòria, fomentant l'autonomia individual i reduint el neguit i l'angoixa.

PRIORITZACIÓ

Per finalitzar el grup de discussió, es demana als i les participants que reflexionin sobre l'abordatge de la bretxa digital, tot realitzant una prioritització en relació als elements que han anat apareixent al llarg del debat.

Entre els elements més fonamentals a abordar, aquells més urgents, o sense els quals la resta d'actuacions no tindrien sentit, segons els i les participants serien els següents:

- a. Garantir un accés universal
- b. Garantir el dret a l'ús, el que implica que a més de poder accedir a les TIC cal formació per poder-la utilitzar. En aquest sentit, es destaca que no només es tracta de que hi hagi cursos, formacions, etc. sinó que cal vetllar perquè aquestes formacions siguin accessibles per a les persones que més ho necessiten. Quan es parla d'accessibilitat, els i les participants no només ho fan des de la perspectiva econòmica, sinó també des de l'òptica que els cursos, tallers, etc. han de ser atractius, amb llenguatges entenedors, pràctics, etc.

- c. Garantir que la digitalització de l'administració pública no contribueixi a ampliar la bretxa digital. En aquest sentit, es destaca la necessitat que l'Administració garanteixi que tothom pot accedir als recursos necessaris per desenvolupar-se amb suficient autonomia a l'espai virtual, així com portar a terme una transició més progressiva cap a la digitalització completa dels tràmits públics oferint el suport necessari als col·lectius més vulnerables a la bretxa digital. En general el que els i les participants destaquen és la que la responsabilitat d'integrar-se en la societat digital no pot ser responsabilitat exclusiva dels ciutadans i ciutadanes, sinó que són les diferents administracions públiques les que haurien de vetllar perquè aquesta transició que vivim no deixi enrere ningú. Es en aquesta línia que apareixen conceptes com la por, l'angoixa, la frustració, la indefensió, etc.

"No és lògic que tothom hagi de funcionar digitalment, hi ha gent que ho està passant fatal per fer un tràmit bàsic. És un tema de vulneració de drets perquè afecta a l'autonomia de les persones."

- d. Garantir l'accessibilitat a les TIC per al conjunt de la ciutadania, el que implica parar especial atenció a la diversitat de capacitats i situacions de la població (discapacitat física, diversitat funcional, etc.).
- e. Oferir a les entitats socials el suport necessari per abordar les conseqüències de la bretxa digital. Es destaca, en aquest sentit, que una part important de la feina que es realitza a diari en entitats com ECOM, no està relacionada amb l'objectiu/s principal de l'entitat, sinó en abordar, solucionar, donar suport, acompanyar en les diferents problemàtiques que comporta la bretxa digital per a les persones usuàries.

En un segon nivell de prioritat, trobem aquells elements que si bé resulten molt importants es poden abordar un cop consolidats els elements fonamentals que s'han descrit anteriorment. Segons els i les participants, aquests elements serien els següents:

- a. Garantir que tothom pot participar de la creació i transformació de la tecnologia, és a dir, del desenvolupament de la tecnologia. En aquest sentit, alguns/es participants apunten la necessitat de que els desenvolupadors/es tecnològics prenguin en consideració les necessitats d'una diversitat més ampla de persones, i no només del consumidor tipus. Per fer-ho possible caldria implicar els usuaris/es en algun moment del procés de desenvolupament tecnològic. En canvi, d'altres participants consideren que cal anar més enllà i professionalitzar la participació de les persones usuàries en el procés de disseny de les aplicacions, dels dispositius, etc.
- a. Es considera que a mig termini seria necessari impulsar des de l'Estat diferents normatives que obliguin a les empreses proveïdores a garantir l'accés a Internet per a tothom (es parla de quelcom similar a un bo social).

ANNEX 2. GRUP DE DISCUSSIÓ AMB PERSONES ADULTES

En el marc del procés participatiu per desenvolupar la diagnosi de la situació de la bretxa digital entre les persones ateses per entitats socials, el 22/01/2020 es va portar a terme un grup de discussió focalitzat en persones adultes que es trobaven en una situació de pobresa o vulnerabilitat. Aquest espai de debat va reunir a 29 participants (19 homes i 10 dones) que son atesos per Càrites Badalona en el marc de l'activitat "Espai obert de cerca de feina".

Per tal de contextualitzar el perfil dels i les participants, és interessant destacar que "l'espai obert de cerca de feina" és un espai en el que es realitza suport a la recerca d'ocupació a persones amb perfils molt diversos, però que comparteixen el fet de trobar-se en una situació de risc o vulnerabilitat. Entre els i les participants a aquest grup de discussió cal destacar que la franja d'edat d'aquests/es és molt àmplia, oscil·lant entre els 20 i els 60-70 anys. Molts dels i les participants són persones immigrants provinents de gran diversitat de països (fonamentalment Amèrica central i del sud, el nord d'Àfrica i l'Àfrica subsahariana), i la gran majoria es troba en situació administrativa irregular.

Després d'explicar als i les participants en què consisteix el projecte i què entenem per Bretxa digital, s'inicia la dinàmica de diagnosi. Es tracta d'una dinàmica participativa en format de debat obert en la que es treballa sobre les necessitats amb les que es troben els i les participants en relació a l'accés a les TIC, en relació als coneixements i habilitats respecte a l'ús de les TIC, i en relació a l'aprofitament d'aquestes. A continuació es recullen els resultats d'aquest debat.

PRIMERA BRETXA: ACCÉS

En relació al primer nivell de la bretxa digital, la bretxa d'accés, en primer lloc, s'observa un element comú entre els i les participants, el fet que el dispositiu més habitual (de fet quasi exclusiu com veurem més endavant) per accedir a Internet és el mòbil (*smartphone*).

En segon lloc, un altre dels elements vinculats a la bretxa d'accés és l'impacte en l'autonomia de les possibilitats d'accés que presenta l'individu. En aquest sentit, observem que es tracta d'un tema molt rellevant entre els i les participants d'aquest grup de discussió.

Com hem vist, la pràctica totalitat dels i les participants podia accedir a Internet i ho feia principalment a través del seu telèfon mòbil (és quasi testimonial el nombre de persones participants que disposen d'un ordinador). Però aquest accés a través del telèfon mòbil presenta dos problemes que impacte de forma directa sobre l'autonomia en l'accés a les TIC. Per una banda, els i les participants mani-

festaven quan necessitaven poder realitzar activitats més específiques, requerien d'un ordinador⁸⁴. I per altra banda, l'accés a Internet a través del mòbil estava sovint condicionat a una tarifa de dades que s'esgota abans de finalitzar el mes, o a que la connexió només es pugui realitzar a través d'una xarxa Wi-Fi (normalment una xarxa pública). És en aquest sentit, doncs, que prenen una rellevància molt destacada les Biblioteques públiques i/o els locutoris.

El fet d'haver-se de desplaçar per poder accedir a Internet, o a un dispositiu que permeti realitzar tasques més especialitzades provoca un alt impacte sobre l'autonomia en l'accés, i és alhora una clara barrera en tant que limita les possibilitats i oportunitats d'accés.

En aquesta mateixa línia, es destaca el fet que a les Biblioteques públiques el temps de connexió és limitat, la qual cosa sovint els obliga a aturar i reiniciar les tasques o activitats que estiguin portant a terme. I en el cas dels locutoris, la connexió suposa una despesa que no tots/es es poden permetre. Així, alguns/es participants manifestes que solen buscar xarxes Wi-Fi d'accés lliure, encara que hagin d'estar al carrer, el que resulta en un nou obstacle en els mesos d'hivern.

"Utilizamos más el móvil porque lo tenemos nosotras, pero para usar el ordenador hay que ir a la biblioteca. Además, la biblioteca tiene una cosa que es que a la media hora el ordenador se apaga, y claro en media hora no tienes tiempo suficiente para nada."

En un moment es genera una discussió sobre si s'ha de pagar o no per accedir a Internet des de la biblioteca o sobre les limitacions de temps que hi ha. La discussió reflecteix el desconeixement general sobre com ha de ser un accés normal a la xarxa.

En tercer lloc, és interessant destacar que si bé no és l'objecte d'aquest grup de discussió, són diversos els/les participants que apunten que si per a ells/es ja suposa una barrera important els problemes relacionats amb l'accés a les TIC, aquestes problemàtiques s'agreugen en el cas dels infants i adolescents ja que l'accés a les TIC resulta imprescindible per poder seguir amb normalitat els seus estudis.



84 En aquest punt és interessant destacar que no es tracta només d'una manca d'accés a un ordinador, sinó que això també es tradueix en una manca de coneixements, capacitats, habilitats per utilitzar l'ordinador. Alguns dels/les participants manifesten que els resulta molt més senzill, intuïtiu, utilitzar el telèfon mòbil que no pas l'ordinador, amb el que presenten més dificultats.

SEGONA BRETXA: Ús

Pel que fa al segon nivell de la bretxa digital, la bretxa d'ús de les TIC, en primer lloc, és interessant destacar que inicialment es va detectar una certa reticència per part de diversos participants a manifestar que tenien problemes per utilitzar les TIC. A mesura que s'avança en el debat son cada vegada més les persones que exposen les seves limitacions en aquest sentit, i expliquen les seves dificultats inclús per a usos bàsics. En aquest sentit, considerem interessant destacar que sembla donar-se una actitud, compartida per diverses persones, de **certa vergonya i/o sentiment de culpabilitat per no saber desenvolupar-se amb autonomia suficient en l'àmbit de les TIC.**

Tal y com ja s'ha esmentat anteriorment, els i les participants destaquen que el dispositiu que els resulta més fàcil d'utilitzar és el telèfon mòbil, essent aquest també al que tenen un major accés.

En segon lloc, pel que fa a la recerca d'informació a la xarxa, en general, els i les participants manifesten saber cercar informació i fer-ho de forma força exitosa. Tanmateix, s'apunten algunes problemàtiques relacionades amb l'elevat volum d'informació i les dificultats per discernir la informació de qualitat, veraç, enmig de l'ingent quantitat d'informació disponible. Aquest excés d'informació es viu com una barrera per poder utilitzar bé la xarxa que, a més, s'agreuja per les limitacions en el temps que poden dedicar a navegar.

En tercer lloc, s'apunta l'edat com a factor clau per entendre les dificultats d'ús de les TIC. Es considera que les persones joves s'han educat en una immersió absoluta en les TIC i que entre la gent gran és on es nota qui ha tingut o no accés a formació i oportunitats d'accés a dispositius per aprendre'n més tard. A més, es destaca que aquesta situació, els/les fa dependents de familiars o persones properes més joves per a fer gairebé qualsevol cosa que estigui relacionada amb les TIC.

"La capacidad de navegar que uno tenga abre una brecha, que se da por las edades. (...) Esto es algo que está abriendo un espacio muy grande, y donde se está viendo una gran parte de la sociedad afectada, los que no tuvieron la información adecuada en la edad adecuada para poder aprender todo lo que esto compete."

En quart lloc, i en relació amb la capacitat per cercar informació, s'apunten també elements relatius a la cerca de feina a través d'Internet. Cal destacar que, si bé s'han inclòs aquestes reflexions en aquest apartat de segona bretxa digital, com veurem hi ha alguns elements que podríem classificar com a més relatius a la tercera bretxa en tant que fan referència a les possibilitats d'aprofitar les TIC en aquest cas quant a l'àmbit laboral.

En aquest sentit, entre els i les participants alerten de la centralitat que ocupa Internet en la cerca de feina, un fet que viuen de forma angoixant. També manifesten disconformitat en relació al fet que per desenvolupar qualsevol feina se'ls hi demani coneixements informàtics, fins i tot per fer feines manuals on, en principi, no haurien de necessitar-ho.

A més, sota aquesta reflexió, es manifesta una sensació de gran vulnerabilitat en relació a l'elevat volum d'informació falsa, sobretot referent a ofertes de feina, que resulta en una extensió de la situació vulnerable en que es troben en termes generals. Abunden entre els i les participants els relats de falses ofertes de feina que pretenien esdevenir contactes per a prostitució, de feines on no els remuneren o ho fan per sota de l'acordat i altres situacions de les que són víctimes per la seva situació d'exclusió social.

Podríem, doncs, establir que la xarxa reproduïx aquelles dinàmiques generadores de d'exclusió, i que aprofundeix la situació de desigualtat i de vulnerabilitat de moltes persones.

"Sobre todo cuando buscas información sobre empleo a veces no te puedes fiar, no sabes qué es de verdad y que no. Hay páginas que no son confiables y somos víctimas de muchas estafas."

"Llega a ser abrumador la cantidad de páginas que tienes que conocer, a las que tienes que registrarte, que te envían notificaciones, y que tienes que mirar, pero nunca es una oferta siempre es que alguien miró tu perfil y nada más"

En cinquè lloc, s'observa que l'accés a Internet esdevé un element molt rellevant com a part mateixa del procés migratori que han viscut molts dels i les participants. La rellevància de la xarxa la trobem tant pel que fa al manteniment dels vincles socials, sobretot a nivell de comunicació amb la família, amb els país d'origen, com en relació a les oportunitats per desenvolupar-se i prosperar al país d'arribada. Destaca en aquest sentit, el fet que l'ús de les TIC en relació a la comunicació és el més estès, inclús entre aquelles persones que presenten més dificultats per utilitzar les TIC amb autonomia, en tant que és el que permet mantenir el contacte amb la família, amb el cercle social proper.

"Si vas a buscar trabajo o si vas a buscar un servicio sea el que sea, ahí hay un limitante, ahí se encuentran muchos de los déficits. Pero otra cosa, es como el Internet social o emocional, de comunicarse, más relacional eso es totalmente diferente."

En sisè lloc, i com en el cas de la cerca de feina, es recullen aspectes relacionats amb la realització de tràmits amb l'administració pública que també es podrien ubicar, en certa mesura, com a bretxa d'aprofitament (3^a bretxa).

En aquest sentit, els i les participants consideren que es produeix una manca de claredat en els processos a seguir per realitzar tràmits amb l'administració pública, en general, però que s'agreugen en el cas que aquests només es puguin fer a través d'Internet i sense cap tipus de suport, telefònic o presencial, al que recórrer en cas de dubte. A més, també consideren que hi ha una manca d'actualització de les pàgines web de l'Administració, així com suposa una limitació la redirecció constant d'una pàgina a un altra en aquests tràmits.

"Estas en una página pública y te dice que tienes que ir a otra, pero vas y ya no existe con ese nombre, y en ningún sitio lo pone porque no las tienen actualizadas, y ahí ya te perdiste y no puedes seguir con el trámite."

"A mí siempre me tienen que ayudar porque yo no sé nada de Internet."

En aquesta mateixa línia, alguns/es participants (en aquest cas d'una edat més avançada) destaquen que aquestes dificultats no només es donen en relació a la realització de tràmits específics amb l'administració, sinó que principalment els troben en accions molt quotidianes, com per exemple en l'ús del caixer, per a les que ja no hi ha opció de realitzar-ho de forma presencial. En aquest sentit, s'observa que el fet de no poder realitzar aquestes accions els provoca un sentiment de manca d'autonomia i de frustració.

"Tenía que pagar una tasa para mi pasaporte y en el banco me decían que no me lo podían hacer, que tenía que hacerlo por el cajero (...) y yo no sabía y tuve que pedir ayuda en la calle a un chico joven (...) y se siente feo claro."

"Cada vez que me dicen que es con cita previa, sé que voy a tener que pedir ayuda"

Finalment, els i les participants destaquen que respecte a l'ús de les TIC el que resulta més senzill per a tots/es és tot allò relatiu a les xarxes de comunicació, en especial, els canals de missatgeria instantània. A més, s'observa que es tracta d'eines molt utilitzades, tant per gestionar feines de l'economia informal, com per tenir contacte amb la família al país d'origen.

TERCERA BRETXA: APROFITAMENT

Les dificultats generals en l'ús de les TIC i l'escàs accés a dispositius i Internet fan que la dimensió d'aprofitament pràcticament quedi lluny de les seves problemàtiques. Es detecten força limitacions en l'aprofitament o en saber quin ús s'ha de fer a cada pàgina, però en gran mesura són degudes al desconeixement de la xarxa en si.

Com ja hem pogut veure, aquest desconeixement s'agreuja en l'aprofitament que se'n pugui fer per buscar feina, especialment per identificar i saber com utilitzar pàgines més específiques. Per descriure la sensació que tenen són diversos els/les participants que utilitzen el terme "aclaparador".

En aquest sentit resulta interessant destacar que els i les participants coincideixen en emfatitzar que la cerca de feina a través d'internet no els sol reportar resultats, sinó que més aviat tenen la sensació que entren en un "joc" en el que envien els seus Currículums amb la sensació que no servirà de res ja que la facilitat per presentar-se a una oferta fa que el volum de persones que es presentin sigui molt elevat. Així, manifesten que estan tendint a renunciar a aquests canals i adoptar altres estratègies de cerca de feina més informals (a través de contactes personals,

trucant porta a porta, etc.). Considerem que es tracta d'un element molt interessant, en tant que la manca de possibilitat d'aprofitar la tecnologia en aquest sector està fent que abandonin les TIC per altres estratègies, limitant així les oportunitats a les que poden accedir.

"Uno a veces se siente como timado (...) te dicen que entres en la aplicación para entregar tu CV, y uno entra y espera. Y tú, psicológicamente, ya sabes que no vas a encontrar ahí porque es un trámite de un mes y ves que tienen que revisar 1.200 CV, y piensas ¿cómo van a hacer eso? Es ilógico (...). Y a la larga nos toca volver como a la antigua, y uno toca puertas y ahí es cuando se consigue trabajo."

Per contra, expliquen que Internet ha jugat un paper important com a facilitador "emocional" dels processos migratoris que han viscut la majoria.

"Si el Internet está en auge en estos momentos es porque genera vínculos sociales"

En general es detecta una gran desconfiança vers tot el que passa dins la xarxa. Es planteja que quan es fan tràmits *online* res els garanteix que aquell tràmit tingui la mateixa validesa que tindria si fos presencial, especialment degut a la falta d'un acompanyament personal d'aquests tràmits. També es trasllada una gran desconfiança en l'ús que es dona a les dades personals que s'introdueixen a la xarxa i les que es generen del propi ús de la xarxa.

"¿Quién me garantiza que yo voy a meterme y hacer el trámite como me dicen, y quién me garantiza que esa cita llegue y que quede ahí? Es inseguridad en mí también."

Per altra banda, s'exposa una preocupació en torn el fet que el desconeixement tecnològic en el cas de persones que tenen infants a càrrec, els impossibilita fer un acompanyament tecnològic adequat a aquests infants que, molt probablement, tindran un major coneixement d'aquestes eines. S'apel·la, en aquest sentit, a l'interès dels pares i mares per preocupar-se de l'ús que els infants i adolescents fan de les TIC.

Finalment, és necessari destacar que a aquestes barreres en l'aprofitament de les TIC, cal afegir el fet que molt espais virtuals (sobretot en relació a la realització de diferents tràmits, a la recerca d'ocupació, de formació, etc.) requereixen que l'usuari/a es pugui identificar (a través de DNI, NIE...). Aquest fet suposa una barrera d'accés més per a les persones que no tenen la situació administrativa regularitzada.

PRIORITZACIÓ

Per finalitzar el grup de discussió, es demana als i les participants que reflexionin sobre l'abordatge de la bretxa digital, tot realitzant una prioritització en relació als elements que han anat apareixent al llarg del debat.

Entre els elements més fonamentals a abordar, aquells més urgents, o sense els quals la resta d'actuacions no tindrien sentit, segons els i les participants serien els següents:

- a. Garantir l'accés als dispositius tecnològics, entenent que aquest accés condiciona tota la resta de possibilitats. En particular, es destaca la necessitat de garantir l'accés a l'ordinador, en tant que si bé el telèfon mòbil és el dispositiu més utilitzat i al que es té més accés, aquest no permet la realització de tasques més especialitzades per a les que necessàriament s'ha d'utilitzat l'ordinador.

"Si no tienes un ordenador no tienes nada, y si no tienes red de Internet no tienes nada. Obviamente lo fundamental es poder tener un equipo y la red de Internet."

- b. Juntament amb l'accés als dispositius, es destaca la necessitat de garantir l'accés a Internet, entenent que aquesta és la base per poder portar una vida autònoma. En aquest sentit, es destaca que les alternatives de connexió a les que es pot accedir (biblioteques, locutoris, etc.) no cobreixen totes les necessitats i impliquen importants limitacions.

"A veces uno se demora horas en lo que necesita hacer, y en las bibliotecas no puedes estar horas (...) y o lo terminas de hacer mal o no lo terminas. Es clave poder tener un ordenador y dedicarle el tiempo necesario a lo que tengas que hacer, sin límites, sin prisas."

Així, es reclama que es vetlli per garantir el dret a la informació i la comunicació que, actualment, passa necessàriament per donar cobertura a aquest accés.

En un segon nivell de prioritat, trobem aquells elements que si bé resulten molt importants es poden abordar un cop consolidats els elements fonamentals que s'han descrit anteriorment. Segons els i les participants, aquests elements serien els següents:

- a. Garantir un coneixement i habilitats d'ús bàsiques de les TIC per a tothom. Això, es concreta en la possibilitat d'accedir a la formació necessària en TIC i a rebre un bon acompanyament en determinants usos de les TIC que poden resultar més problemàtics per a aquelles persones que compten amb un baix nivell d'autonomia en l'ús de les TIC.

"Si puedes entrar a Internet, pero no sabes navegar por las páginas o ejecutar un programa, no te sirve de nada. Es decir, también necesitas las herramientas para aprender a utilizar Internet."

"La formación debería ser un derecho. Cuando no se puede acceder la formación, y la tecnología avanza y avanza, ahí se va reproduciendo la brecha. (...) No solo la formación básica debería ser un derecho, sino más allá."

Sobre todo, si pensamos en los niños porque llegan a la casa y le preguntan al papá ¿Cómo se hace esto? Y el papá menos sabe, porque tampoco tuvo ese derecho."

- b. Plantejar la formació en TIC com un dret i dotar-lo d'una perspectiva generacional. En aquest sentit, s'esmenta la necessitat de copsar i estar amatents al fet que el desigual coneixement en el domini de les TIC es reproduïx generacionalment i que els infants que venen de famílies amb pocs coneixements al respecte estan en desavantatge respecte als seus companys d'entorns més afavorits.

En un tercer nivell de prioritat, trobem els elements que haurien de completar l'abordatge de la bretxa digital un cop els elements de base o més substancials s'hagin superat o cobert. En aquest sentit els i les participants, destaquen:

- a. En relació amb l'aspecte anterior, s'apunta que més enllà de la formació, caldria copsar la necessitat d'oferir acompanyament en la realització de tràmits de l'administració pública, que hauria de partir del supòsit que el ciutadà pot tenir un total desconeixement de les eines virtuals i contemplar que, inclús quan hi ha base de coneixements, es pot requerir d'una estructura de suports en diferents moments.
- b. La "humanització" de la tecnologia, en tant que garantia del dret a saber què se'n fa de les pròpies dades, la garantia de la privacitat i la possibilitat de participar tant en el disseny de les TIC (de les aplicacions, de les condicions d'ús, etc.) com en la gestió de la informació personal que es recull a través d'aquestes eines.

"Ahora la mayoría de aplicaciones simplemente piden tener acceso a tu móvil, a tu ubicación, a tus fotos... y si tu no le das acceso no puedes usar la aplicación. Todo forma parte de una estrategia para tener información sobre uso, tenernos identificados."

"Yo esas condiciones ni las leo, las acepto para salir del paso porque no las entiendo."

"Te das cuenta que nada de lo que haces por Internet es privado."

"Es la parte más peligrosa, porque ahora estas obligado a estar en la tecnología, pero no se nos enseña nada, no sabemos por qué quieren tener acceso a mi ubicación (...) y no solo estás haciendo visible tu vida, sino también lo que tú piensas, lo que tú haces, lo que tú quieres."

"Si no nos ponemos atentos a esta situación estamos siendo víctimas de un producto que no sabemos qué es. No nos estamos dando el tiempo para preguntarnos por qué nos están entregando tanta información gratuita"

ANNEX 3. GRUP DE DISCUSSIÓ AMB PERSONES JOVES

En el marc del procés participatiu per desenvolupar la diagnosi de la situació de la bretxa digital entre les persones ateses per entitats socials, el 20/02/2020 es va portar a terme un grup de discussió focalitzat en persones joves en diferents situacions socioeconòmiques i administratives que es troben en procés de recerca d'ocupació. Aquest espai de debat va reunir a 9 participants (6 homes i 3 dones) que son atesos per Creu Roja en el marc de dos projectes de suport a la recerca de feina per a joves de 16 a 29 anys⁸⁵.

Per tal de contextualitzar el perfil dels i les participants, és interessant destacar que es tracta d'un espai en el que es realitza suport a la recerca d'ocupació a persones joves amb perfils molt diversos, tant pel que fa a l'origen, la formació, la situació socioeconòmica, etc.

Després d'explicar als i les participants en què consisteix el projecte i què entenem per Bretxa digital, s'inicia la dinàmica de diagnosi. Es tracta d'una dinàmica participativa en format de debat obert en la que es treballa sobre les necessitats amb les que es troben els i les participants en relació a l'accés a les TIC, en relació als coneixements i habilitats respecte a l'ús de les TIC, i en relació a l'aprofitament d'aquestes. A continuació es recullen els resultats d'aquest debat.

PRIMERA BRETXA: ACCÉS

En relació al primer nivell de la bretxa digital, la bretxa d'accés, en primer lloc, s'observa un accés força elevat a diferents dispositius tecnològics amb accés a Internet, principalment el telèfon mòbil (*smartphone*) i l'ordinador. Tanmateix, es detecta un element comú entre els i les participants, el fet que el dispositiu més habitual per accedir a Internet i al que més temps d'ús es dedica és el mòbil.

"La costumbre de tener el móvil siempre en la mano, claro que lo uso más, es más cómodo."

En aquest sentit, s'exposa que l'elecció d'un dispositiu o altre està subjecte al tipus d'acció o activitat que es vol realitzar. Així, es detecta que el telèfon mòbil està molt més present i molt vinculat a activitats quotidianes, comunicatives i de rela-

85 Projecte GIRA Coca-Cola: projecte prelaboral per a joves d'entre 16 i 23 anys per a la motivació i introducció al món laboral, oferint suport per a la construcció d'un objectiu laboral o de formació per al retorn al sistema educatiu.

POEJ (Proyecto Operativo de Empleo Juvenil): projecte per a joves d'entre 18 i 29 anys inscrits a la Garantia Juvenil en el que s'ofereix orientació laboral i acompanyament a la inserció, a més de formacions bàsiques i pràctiques a empreses de diferents àmbits.

ció social (xarxes socials), mentre que l'ordinador es relaciona amb activitats més específiques, que requereixen de programari ofimàtic, etc.

En segon lloc, pel que fa a l'accés a Internet, en general, s'observa una ampla accessibilitat amb poques limitacions. La major part dels i les participants té accés a Internet des de casa o a través de dades mòbils.

Entre les limitacions, però, destaca el fet que els i les joves solen establir mesures per estalviar dades mòbils i que aquestes els durin tot el mes, tot i que sol passar que s'acabin abans. Així, els i les joves, reserven aquelles activitats que consumeixen més dades (veure vídeos, sèries, etc.) per quan poden connectar-se a una xarxa Wi-Fi.

En aquest sentit, es detecta que el fet de no disposar de dades mòbils i, per tant, no poder-se connectar a Internet fora de casa suposa un problema per a la realització de les activitats quotidianes d'aquests/es joves.

"No tengo plan de datos y se me hace muy difícil conectarme a Internet, porque no tengo datos y tengo que esperar a un Wi-Fi que sea libre o que tenga la contraseña (...) y cuando, por ejemplo, tengo que ubicar una calle no puedo usar Google Maps, y estoy perdida porque no tengo Internet."

En el marc d'aquesta reflexió, es genera un debat en torn la implantació d'Internet en el dia a dia de les persones on l'accés esdevé una necessitat (tot i que s'apunta que no és quelcom imprescindible, sí es considera que es tracta d'un element important). La cobertura d'aquesta necessitat s'enfronta a les limitacions que suposa el cost d'accés tant pel que fa a l'accés al domicili com a les dades mòbils.

"Yo creo que el Internet debiera de ser gratuito porque si ya hay esta tecnología más grande que es el Internet, debería ser gratuito y así todos poder disfrutarla "



SEGONA BRETXA: Ús

En relació al segon nivell de bretxa, vinculat a l'ús, es centra el debat en torn la tipologia d'usos, el temps d'ús, la formació en TIC, recerca d'informació i fiabilitat, mesures de seguretat, etc.

En primer lloc, quant als principals usos de les TIC que exposen els i les participants, aquests fan referència a la vessant comunicativa (missatgeria instantània), l'entreteniment, y les xarxes socials. De forma específica es destaca l'ús d'Internet per a la recerca d'ocupació destacant la rellevància de la implantació d'aquesta mitjà tant per a la cerca d'oportunitats laborals, com per a postular-se com a candidat/a a una oferta de treball.

"Es que Internet es lo que hay que utilizar para buscar trabajo, todo ya es por Internet."

En segon lloc, en relació al temps d'ús es detecta la dificultat per mesurar una unitat de temps d'ús concret, en tant que els i les participants consideren que estan permanentment connectats. Aquí, de nou, s'observa la rellevància del telèfon mòbil com a element que permet aquesta connexió continua.

En relació a la connexió permanent, els i les participants manifesten el que consideren que són conseqüències negatives d'aquesta, com la sensació de disponibilitat continua i/o la dificultat per desconnectar, o la pèrdua de qualitat o confortabilitat de les relacions presencials degut a la interferència de les connexions o relacions virtuals.

"Ahora cuando sales a una fiesta o a conversar con alguien los ves a todos con el móvil así y no te ponen atención. Llega el momento de ya hartarte del teléfono (...) porque la verdad uno ya no conversa bien, ni siquiera trata de comunicar, de socializar (...) estamos en el extremo de tener el móvil 24 horas."

En tercer lloc i en aquesta mateixa línia, s'apunta que més enllà de les problemàtiques que puguin derivar de la connexió permanent, hi ha un altre aspecte que els resulta més preocupant, sobretot en relació als infants i adolescents, i que fa referència al desconeixement sobre els riscos que poden suposar les TIC. En aquest sentit, es destaquen aspectes vinculats a la privacitat, a la petjada digital, a les microtransaccions (compres *online* en relació als videojocs), contactes no desitjats a través de xarxes socials, etc.

En quart lloc, en relació a la formació en TIC s'observa que alguns dels i les participants han realitzat formacions en TIC sobretot relatives a eines digitals aplicades a l'administració, o a aspectes relacionats amb el disseny, la maquetació, etc. En canvi, pel que fa a les formacions que consideren que podrien necessitar en el futur, es destaca la necessitat d'aprendre a programar, de conèixer i entendre el llenguatge informàtic.

"Cada vez es más necesario tocar cosas de informática, entonces si sabes programación, esto te facilita bastante la vida"

Per altra banda, alguns/es participants destaquen que a través d'Internet es pot accedir a molts aprenentatges, també en relació a les TIC. En aquest sentit, es destaquen els vídeos tutorial a través de la plataforma *YouTube*, o les plataformes d'aprenentatge virtual, entre d'altres.

"La información ya está toda en la red (...) Si no sabes hacer una cosa vas a YouTube y buscas un tutorial... información, libros, todo a base de Internet. Y si uno quiere estudiar puede buscar carreras, se informa primero..."

En cinquè lloc, tot i que la majoria de participants estan d'acord amb la idea que és fàcil aprendre a través d'Internet, alguns/es destaquen algunes problemàtiques en relació a la recerca d'informació per Internet.

"Buscar información es más sencillo que descargar, a no ser que directamente pues no esté. (...) Yo busco en inglés porque así estoy seguro que va a haber más información."

En aquest sentit, s'apunten aspectes com la fiabilitat de la informació. Tot i que el conjunt de participants manifesta saber discernir la informació i les webs fiables, no poden destacar quins elements tenen en compte per saber realitzar aquesta valoració.

En sisè lloc, pel que fa als aspectes relatius a la seguretat, els i les participants destaquen alguns elements com els neguits a l'hora de compartir informació personal, la privacitat, la protecció de dades. En aquest sentit, alguns/es participants distingeixen entre aquells elements de seguretat que depenen del propi coneixement i ús que realitzi l'usuari, i elements externs més difícils de controlar i detectar com, per exemple, els/les hackers.

"Cuando compartes información personal hay un tema más de conocimiento, de tu saber controlar esto, más que de seguridad como que te puedan hackear el móvil."

"Los datos personales los tiene todo el mundo, lo puede saber cualquiera... las mismas teleoperadoras saben todos tus datos."

Es detecta un cert desconeixement respecte a les mesures de protecció que es poden utilitzar entre alguns/es dels participants, mentre que d'altres manifesten més coneixements al respecte i apunten a la dificultat de saber com es gestionen les pròpies dades i la informació que genera l'usuari.

"P1. Tu puedes poner que un sitio no guarde esa información de tus datos, o contraseñas, o después de buscar pues eliminas el historial..."

"P2. Sí puedes eliminarlo, pero Google ya lo sabe. Por mucho que te pongas en la ventana de incognito te van a ver."

En general, consideren que l'edat és un factor important en relació al coneixement/desconeixement i valoració dels riscos en relació a l'exposició de dades personals, protecció de la privacitat, mesures de seguretat, etc. Així, exposen que en el cas dels i les adolescents, tot i que poden intuir i/o ser coneixedors de com és l'expo-

sició de dades personals que es produeix en l'ús d'Internet, no solen ser tan conscients dels riscos o no els donen importància. En canvi, en el cas de les persones adultes i gent gran, consideren que el principal factor és el desconeixement de l'abast d'aquest fenomen.

Consideren, però, que l'ús que ells/es fan d'Internet sí és segur, tot i que apareixen alguns elements contradictoris, com l'ús de la mateixa contrasenya per a diferents comptes. En canvi, no consideren tan important aquest element de seguretat com els temes relacionats amb la privacitat i/o protecció a les xarxes socials per exemple.

En aquest sentit, és destacable el fet que tots els i les participants sovint han d'ajudar a familiars de més edat a resoldre dubtes o problemes relacionats amb les TIC degut al baix nivell de competències digitals que presenten.

"Hay personas que no saben usar la tecnología y se molestan, pero es que ahora ya el Internet está para todo...y es un poco, no sé, que se haya generalizado tanto, para cualquier cosa, pues la gente mayor no sabe y se enoja, y a mí también me parece demasiado."

TERCERA BRETXA: APROFITAMENT

Pel que fa al tercer nivell de bretxa digital, es debat en torn els aprofitaments que poden realitzar en relació a les TIC.

En primer lloc, com hem vist, els i les joves participants identificaven que les diferències en les competències i habilitats per a l'ús de les TIC generaven importants desigualtats entre les persones. A més, es considera que la rapidesa de l'evolució tecnològica obliga a adaptar-se i a aprendre de forma gairebé continuada, de forma que, si la situació de partida impedeix o dificulta aquesta facilitat d'aprenentatge i flexibilitat al canvi, la desigualtat cada vegada és més gran i les oportunitats d'aprofitar la tecnologia menors.

En segon lloc, un dels usos destacats és el relacionat amb la recerca d'ocupació a través d'Internet. En aquest sentit, s'observa que els i les participants consideren que la recerca d'ocupació actualment s'ha de realitzar, necessàriament, a través d'Internet, en tant que mitjà a través del qual es vehiculen les ofertes de feina. Tanmateix, exposen algunes problemàtiques com serien: l'ingent volum d'ofertes que es publiquen a diari i en una diversitat de portals amplíssima, que obliga, per una part, a un coneixement ampli d'aquests portals, a la creació de diversos perfils d'usuari/a diferents i a l'actualització dels mateixos i, per altra banda, a una dedicació de temps molt destacada per poder seguir tots els canvis.

En tercer lloc, pel que fa als aspectes relacionats amb l'aprofitament econòmic, s'observa que la major part dels i les participants manifesta comprar per Internet de forma relativament habitual. Tanmateix, s'exposen diverses reticències a la compra *online* degut a la inseguretat que els genera el pagament *online*, la fiabilitat de la

web. Entre aquelles persones més reticents a la compra *online* s'observa, però, que el que sí realitzen tots i totes sense excepció és la comparativa de preus i productes per Internet abans de realitzar la compra, encara que aquesta la acabin realitzant de forma presencial.

"Primero voy investigando por Internet qué es lo que quiero comprar, y luego ya voy a comprarlo en físico. Por Internet lo único que he comprado es en "Steam"⁸⁶ porque hay cosas de videojuegos que tiene que ser así, por Internet. Eso sí, como no quiero meter mi tarjeta me voy en físico y compro una tarjeta, como un vale"

Tot i que la majoria assegura poder distingir quines pàgines web són segures per comprar, apareix algun cas d'estafa en la compra de productes tecnològics per Internet.

"Yo siempre compro por Internet y nunca me ha pasado nada, pero esta vez no sé qué me ha pasado, pero sí, me han engañado."

"Yo sólo compro si sé que la web es segura. La web lo identifica con un candado verde."

En aquesta mateixa línia, pel que fa a l'obtenció de beneficis econòmics a través d'Internet, per una banda s'observa que algunes persones han tingut males experiències en relació a anuncis que oferien guanyar diners de forma molt senzilla i ràpida a través d'Internet (enquestes, captació de contactes, etc.) i ho consideren una estafa.

"Yo sí he probado eso de anuncios que ponen que vas a ganar dinero, para ver si era verdad. Y no, me han estado cogiendo dinero de mi cuenta, pequeñas cantidades, bueno lo que tenía, hasta que al final he tenido que cambiar el número de cuenta."

Per altra banda, altres persones manifesten haver desenvolupat feines que es realitzen a través d'Internet (venda i suport a la venda) amb les que sí havien rebut una retribució econòmica. En canvi, el que la majoria de participants relacionava amb aprofitaments econòmics a través d'Internet feia referència a la venda d'objectes de segona mà, o al patrocini d'empreses per la publicitat de determinats productes per part d'*influencers*, tot i que no es donava cap dels dos casos entre els i les participants.

En quart lloc, tot i les reticències que s'han observat en relació a la compra per Internet, s'observa que la majoria de participants realitzen els seus moviments bancaris a través de les app's bancàries. En aquest sentit, la majoria afirma que no sol anar a la sucursal bancària, tot i que tampoc realitzen molts moviments més enllà de les consultes. En aquest sentit, el conjunt dels i les participants assegura que l'ús que realitzen de les app's bancàries és degut més a la comoditat que els representa, que no pas a la sensació de seguretat que puguin tenir.

86 Steam és una plataforma de distribució digital de videojocs que permet jugar, debatre i crear videojocs.

En cinquè lloc, es destaca l'ús de les TIC per als aspectes relacionals a través de les aplicacions de missatgeria instantània, les xarxes socials, les videotrucades, etc. La rellevància de les TIC per als aspectes relacionats i comunicatius és especialment important en el cas de les persones participants que han viscut processos migratoris, en tant que els facilita el contacte amb els amics/gues, la família, i en definitiva, la xarxa social del país d'origen.

"Es muy importante porque es más fácil que estar llamando, con WhatsApp, por Internet, no te cobran nada."

"Piensa que claro, no es como llamar, puedes hacer una videollamada y ves a tu familia"

En relació a les xarxes socials, s'observa que els i les joves generen una distinció entre les relacions personals que estableixen de forma presencial o a través d'aquestes eines però amb persones que coneixen físicament, i les relacions que poden establir amb persones desconegudes. En aquest sentit, manifesten que en el seu ús de les xarxes socials sovint no s'estableix un relació amb la persona, sinó que es segueix el contingut que aquella persona publica i, en el cas que s'interactui, no sol ser una interacció que per a ells/es tingui la mateixa rellevància.

En sisè lloc, pel que fa a la realització de tràmits *online* de les diferents administracions públiques, es destaquen problemàtiques relacionades amb el mal funcionament de les pàgines web que impedeix la realització del tràmit de forma adequada, i la manca de suport per a la realització d'aquests.

"Es un estrés cuando tienes que hacer un trámite y la página no va o se recarga en medio de lo que estás haciendo, se cuelga la página y se borra todo..."

"Prefiero entregar la documentación en mano porque se me hace más fácil que ir por Internet y escanear y que si no va, o no carga, o no te explicaron bien... mejor entregarlo y te libras de todo."

"Si es un documento delicado es mejor entregarlo en mano, pero ahora nada quieren que lo entregues en físico."

En setè lloc, s'observa que cap dels i les participants ha participat mai en cap consulta ciutadana, enquesta, o similar a través d'Internet i es percep un notable desconeixement respecte a aquestes eines.

En vuitè lloc, pel que fa al benestar i a l'ús de les TIC com a part de les tasques de vida quotidiana, s'observa una important implantació d'aquestes en tant que eines que s'utilitzen diàriament per la consulta d'horaris de transport públic, de lloc que han de visitar, recerca d'informació d'oci, meteorologia, gps, etc. De forma específica, pel que fa a la incidència en relació a l'àmbit de benestar i salut, es destaca la petició de cites mèdiques *online*, mentre que es considera que informar-se de temes mèdics per Internet no és una bona idea.

En novè lloc, pel que fa a l'aprenentatge o la realització de formacions a través d'Internet, es destaca d'una banda, el fet que solen utilitzar Internet per buscar

cursos, tallers, formacions, tot i que es detecta una preferència pels aprenentatges presencials front els virtuals. En canvi, per altra banda, es destaca el paper dels vídeos tutorial que, si bé no tenen el reconeixement d'una formació, resulten molt pràctics i entenedors per a la majoria d'ells/es.

"Los cursos por Internet son un engaño. Te engañas a ti misma, no lo acabas haciendo, no aprendes nada, no sirve para nada un curso que no es presencial."

"Yo estoy siguiendo tutoriales, son como cursos, aunque no se vea así eso es un curso, te están enseñando algo y es práctico, va justo al grano."

PRIORITZACIÓ

Per finalitzar el grup de discussió, es demana als i les participants que reflexionin sobre el futur de les TIC i la digitalització de la societat, i l'abordatge de la bretxa digital.

Per una banda, els i les participants destaquen el fet que la digitalització és un fenomen imparabile i que progressivament més aspectes de la vida estaran subjectes a algun tipus d'eina digital. En aquest sentit, s'apunta l'avenç de l'Internet de les coses, la qual cosa faria que més aspectes de la quotidianitat es trobessin mediat per la tecnologia.

Així mateix, s'exposa que en l'àmbit laboral el coneixement sobre tecnologies esdevindrà quelcom essencial si tenim en compte la progressiva automatització de diferents processos que estan transformant els llocs de treball.

Davant la previsió d'un escenari com aquest, els i les participants consideren necessari l'accés i la formació per contribuir a una major igualtat d'oportunitats entre els ciutadans/es.

Per altra banda, alguns/es participants plantegen que també es previsible que es produeixi una tendència cap la digitalització del cos, així es podrien desenvolupar implants o altres mecanismes que permetin que la tecnologia no depengui d'un dispositiu físic com seria l'*smartphone* actualment. En aquest sentit, la situació socioeconòmica podria resultar un important element de desigualtat en l'accés d'aquest tipus de tecnologia.

Finalment, és interessant destacar el fet que els i les participants conceben com a imprescindible l'abordatge de la bretxa digital. Resulta tan evident per a ells/es que es una qüestió a abordar, que inclús plantegen que les empreses tecnològiques abocaran esforços en fer més accessibles, des de tots els punts de vista, la tecnologia perquè el seu interès és que tothom estigui connectat i faci ús d'aquesta.

ANNEX 4. GRUP DE DISCUSSIÓ AMB PERSONES ADOLESCENTS

En el marc del procés participatiu per desenvolupar la diagnosi de la situació de la bretxa digital entre les persones ateses per entitats socials, el 19/02/2020 es va portar a terme un grup de discussió focalitzat en adolescents d'entre 12 i 16 anys. Aquests/es adolescents que provenen de diferents realitats socioeconòmiques, participen del projecte de reforç educatiu i lleure d'un dels Espais joves de la Fundació Germina. Aquest espai de debat va reunir a 19 participants (8 homes i 11 dones).

Per tal de contextualitzar el perfil dels i les participants, és interessant destacar que es tracta d'un espai en el que s'ofereix acompanyament als i les adolescents, suport a l'estudi, a les relacions interpersonals, i s'ofereix berenar, sortides i projectes d'aprenentatge-servei, entre d'altres.

Després d'explicar als i les participants en què consisteix el projecte i què entenen per Bretxa digital, s'inicia la dinàmica de diagnosi. Es tracta d'una dinàmica participativa en format de debat obert en la que es treballa sobre les necessitats amb les que es troben els i les participants en relació a l'accés a les TIC, en relació als coneixements i habilitats respecte a l'ús de les TIC, i en relació a l'aprofitament d'aquestes. A continuació es recullen els resultats d'aquest debat.

PRIMERA BRETXA: ACCÉS

En relació al primer nivell de la bretxa digital, la bretxa d'accés, s'observa un accés força elevat a diferents dispositius tecnològics amb accés a Internet, principalment el telèfon mòbil (*smartphone*).

En aquest sentit, resulta destacable que la majoria dels i les participants **no disposa d'accés a un ordinador a casa**, però sí a un telèfon mòbil. Només dos dels/les participants no disposen de mòbil propi, i afirmen utilitzar el d'algun familiar.

"Tengo acceso a Internet en casa, y de dispositivos tengo el móvil, la Play, la Switch y la Smart TV, pero no tengo ordenador. Por eso para hacer los deberes uso el ordenador del Casal".

"Para hacer un trabajo del Insti uso el móvil también, y si veo que realmente no es posible uso el ordenador en el Casal."

"Cuando tengo que hacer un trabajo en grupo me voy a la biblioteca porque no puedo acceder al ordenador de mi casa porque es de mi padre."

Aquesta manca d'accés a un ordinador que permet realitzar activitats més específiques, com per exemple els treballs de l'Institut, no es percebuda com una limitació per part dels i les participants. Molts d'aquestes asseguren que realitzen els deures

o treballs amb el mòbil, mentre que d'altres utilitzen els ordinadors de l'entitat per fer aquestes tasques.

En el grup s'observa certa disparitat en quant a l'ús d'eines TIC a l'Institut, i per a la realització de deures i treballs. En aquest sentit, aquells/es participants que assisteixen a centres on l'ús de les TIC és més elevat, la percepció de necessitat en relació a l'ordinador també és més alta.

"Yo sí tengo ordenador en casa pero no lo utilizo, me va mejor el móvil."

"A mí no me supone un problema hacer los deberes con el móvil, es mejor porque como ya estás acostumbrada al teclado, que me lo sé de memoria, pues es más cómodo."

En general, doncs, observem que **el telèfon mòbil és el dispositiu per excel·lència per al conjunt d'activitats que realitzen habitualment**, resultant el més còmode per a totes les activitats que s'esmenten.

En segon lloc, pel que fa a l'accés a Internet es detecta una **limitació en l'accés a dades mòbils**, bé perquè no tenen accés a aquestes o bé perquè solen consumir les dades abans de finalitzar el període en que es renoven. En canvi, la majoria dels i les participants manifesta tenir accés a Internet a casa.

"Los datos normalmente se me gastan y tengo que esperarme hasta que me los puedo poder de nuevo."

"Tengo datos móviles, pero a veces evito ver videos en Youtube por ejemplo para que no se me terminen rápido."

"Yo no tengo datos, pero bueno no uso tanto el móvil fuera de casa y ya está."

Entre aquelles persones que accedeixen a Internet a altres espais, com per exemple la Biblioteca, s'apunten algunes de les limitacions que els suposa el fet de no poder accedir des de casa, ja sigui perquè no disposen d'accés, o perquè l'accés a casa es realitza a través de dades mòbils i no tenen un dispositiu propi per accedir, o perquè necessiten poder accedir a través d'un ordinador i no en disposen. Entre aquestes limitacions es destaca el fet d'haver-se de desplaçar, la baixa qualitat de la xarxa Wi-Fi a alguns espais públics, o les limitacions en el temps d'ús.

Es genera un debat entre els i les participants sobre si l'accés a Internet és més aviat un luxe o una necessitat. En aquest sentit, s'observa que la major part dels participants consideren que, en molts aspectes, el fet de poder accedir a Internet, i poder fer-ho des de casa sense limitacions de temps, sense haver de desplaçar-se, etc. és necessari, vinculant-ho sobretot a aquells usos no relacionats amb l'entreteniment o les xarxes socials. Tanmateix, destaquen que actualment per a moltes persones el fet de poder disposar d'accés a Internet a la llar és un luxe pel cost que aquest accés suposa.

"Aunque es necesario para muchas cosas, tener Internet en casa es un lujo porque hay mucha gente que no tiene Wi-Fi en casa y, quieras o no, el poder permitirse una Wi-Fi, tener que pagar cada mes...por eso lo considero que por esa parte es un lujo aunque sea una necesidad."

Tot i que no es tracta d'un tema que aparegués de forma explícita durant el debat, es va poder detectar al llarg del d'aquest que tant la disponibilitat de dispositius, com de l'estat d'aquests i l'accés a Internet, es trobaven influïts estretament per la situació socioeconòmica de la família, la qual cosa marcava diferències importants entre uns/es i altres participants.

SEGONA BRETXA: ÚS

En relació al segon nivell de bretxa, vinculat a l'ús, es debat en torn el temps d'ús; la tipologia d'usos; les habilitats i competències; i la digitalització de l'ensenyament.

En primer lloc, pel que fa al temps d'ús, alguns/es dels participants manifesten realitzar un ús força intensiu del telèfon mòbil dedicant-li molt del seu temps. En aquest sentit, es detecta que el temps dedicat a l'ús d'aquest dispositiu és un tema que sol generar conflicte entre els i les adolescents i les seves famílies, de forma que asseguren que un dels càstigs habituals que imposen els pares i mares sol ser que no puguin accedir al telèfon mòbil durant un temps.

"Yo es que lo uso muchísimo el móvil, y ahora por ejemplo pues estoy castigada sin móvil porque me gasté los datos enseguida porque no paro de usarlo".

Es produeix un debat entre els i les participants sobre si l'ús que realitzen del mòbil resulta excessiu. És interessant destacar que entre aquells/es que tenen mòbil propi i accés a Internet tant a casa com amb dades mòbils la percepció d'ús no es tan elevada, mentre que els i les participants que l'utilitzen menys perquè no tenen mòbil propi o perquè no tenen accés a Internet amb dades mòbils perceben que, en general, l'ús d'aquest dispositiu és molt elevat entre els seus companys/es.

"A mí no me gusta utilizar tanto el móvil, creo que lo usamos demasiado".

"Yo es que ni me doy cuenta del tiempo que uso el móvil, no sé cuánto es".



En segon lloc, quant als **principals usos de les TIC** que exposen els i les participants, aquests fan referència, d'una banda, a la **vessant comunicativa i relacional** tant a través de les aplicacions de missatgeria instantània, com a través de diferents xarxes socials. D'altra banda, també es destaquen aquells **usos més vinculats a l'entreteniment**, especialment els relacionats amb els videojocs multijugador, però també els vídeos, sèries (streaming) i la música tenen un paper destacat.

A aquests usos cal afegir els relacionats amb els **estudis**. En aquest sentit, destaca el fet que l'ús de les TIC en relació al centre educatiu no es redueix a l'ús a l'aula o per estudiar o fer deures o treballs, sinó que també es relaciona amb la socialització amb els companys/es i la gestió de l'agenda individual.

Tot i que, en general, s'observa que aquests usos es troben força equilibrats entre els i les participants, és interessant apuntar que es detecta que els usos que manifesten la majoria de les noies es troben més vinculats als aspectes relacionals, mentre que en el cas dels nois tenen major presència els aspectes relacionats amb l'entreteniment.

En el cas específic de les xarxes socials (les més esmentades són Instagram, Snapchat, i Tik Tok) es genera un debat sobre si l'ús que fan nois i noies és diferent. Tot i que alguns/es destaquen que l'ús és diferent, no saben concretar en què, i la majoria considera que no hi ha aspectes diferencials en la forma que utilitzen les xarxes socials.

En tercer lloc, respecte a les **habilitats i competències en TIC** tant dels/les participants com del nucli familiar s'observa que la percepció majoritària dels i les participants es que, en general, tots/es tenen més coneixements i habilitats TIC que el seus pares/mares/tutors.

En aquest sentit, alguns/es dels participants que no reben suport a casa quan tenen algun problema relacionat amb les TIC, sinó que, més aviat al contrari, són ells/es els/les que ajuden quan algú del nucli familiar té alguna problemàtica d'aquest tipus.

"El que sabe más de tecnología en casa soy yo....no saben ni cambiar la contraseña del Wi-Fi".

En quart lloc, quant a l'ús de les TIC per a l'estudi, s'observen diferències entre la digitalització d'alguns centres educatius respecte d'altres. Entre les eines TIC utilitzades en l'àmbit escolar es destaquen els portàtils per a ús individual a l'aula, les pissarres digitals i els projectors.

En general, els i les participants valoren positivament l'ús d'aquestes eines, i consideren que facilita la realització de moltes tasques, valoren els aprenentatges més interactius, i en alguns casos els sembla més motivador. En aquest sentit, però, alguns/es participants destaquen que l'ús d'aquestes eines ha d'estar compensat amb l'ús d'altres eines no virtuals ja que, de vegades, els resulta excessiu.

Respecte als coneixements que adquireixen en relació a les TIC, consideren que seria interessant que, des de l'Institut, s'aprofitessin aquestes eines per a aportar-los aprenentatges com per exemple, la programació, la creació d'app's, robòtica, etc.

TERCERA BRETXA: APROFITAMENT

Pel que fa al tercer nivell de bretxa digital, es debat en torn els aprofitaments que poden realitzar en relació a les TIC. En aquest sentit, es manifesten aspectes relacionat amb la implantació de les TIC en la vida quotidiana; el paper i acompanyament per part de la família en l'ús de les TIC; els aspectes desagradables, negatius o perillosos de la xarxa; o els principals referents dels i les joves.

En primer lloc, respecte a la **implantació de les noves tecnologies en el dia a dia** dels i les participants, s'observa que aquestes estan constantment present i conformen part de la seva quotidianitat. En aquest sentit, es detecta que mentre que alguns/es participants manifesten que les TIC són molt importants en el seu dia a dia, d'altres tendeixen a matissar la importància del paper de les TIC o a la seva influència en el seu dia a dia.

"Yo creo que antes de los 12 años si no tienes acceso a la tecnología pues no pasa nada, pero a partir de los 12 o 13 sí que es un problema ya porque ya lo necesitas para muchas cosas".

En segon lloc, al llarg de la sessió, també es debat sobre **el paper de la família** i la importància o influència del modelatge familiar. En aquest sentit, per una banda, la gran majoria dels i les participants manifesten que els seus pares/mares/tutors també fan un ús molt intensiu dels telèfons mòbils

"A mi madre le encanta el móvil, lo usa muchísimo".

"Mis padres lo usan mucho más que yo, los dos".

De nou observem una elevada implantació de les TIC en les llars familiars, de forma que d'una o altra manera, pràcticament tots els membres del nucli familiars (en excepció dels avis/es en la majoria de casos) estan influïts o fan ús actiu de les TIC, principalment dels smartphones.

"Lo usan continuamente, también para distraer a mi hermano pequeño porque solo así se queda callado."

"Mi hermano tiene 6 años y le pedía continuamente el móvil a mi madre. Ahora le han comprado uno para él, pero sólo lo puede usar para jugar el fin de semana una hora".

Per altra banda, respecte al modelatge, els i les participants descriuen dos models: per un costat aquells que fan un ús tant o més intensiu que els seus fills/es, i d'altra banda, aquells/es que desconfien en general de les TIC, que no els hi agrada i que, en consonància, limiten molt més l'ús que fan els seus fills/es.

Així doncs, es detecta que **l'acompanyament que realitzen les famílies està molt vinculat a marcar limitacions en l'ús** (principalment límits de temps, però en alguns casos també s'apunten alguns usos sobretot els relatius a les xarxes socials i de forma més destacada entre les noies) que, en la majoria de casos, venen motivades per una desconfiança envers les TIC, més que no pas

un coneixement d'aquestes, dels riscos, i de la voluntat d'acompanyar en un ús crític o en família.

En tercer lloc, es debat sobre la cara menys amable d'Internet i aquells aspectes que fan que, en ocasions, no vulguin utilitzar Internet, les xarxes socials, etc.

En aquest sentit, les noies participants destaquen especialment el **malestar que els genera el fet de rebre contactes i interaccions** (comentaris, fotografies, etc.) **no desitjades** per part d'homes adults a través, especialment, de les xarxes socials. Totes les noies participants s'han trobat en aquesta situació d'alguna forma o altra, i la majoria considera que és una situació que passa massa sovint. A més, cal destacar que totes han generat estratègies per aprendre a detectar aquells perfils no confiablès per bloquejar-los, de manera que bloquegen com a estratègia preventiva abans de rebre interaccions que poden resultar desagradables.

"Pasa muchas veces que te hablan tíos que no conoces de nada, que son mayores, y que te piden fotos o que te las mandan, ya sabes de su... que te dicen cosas. Y los bloqueas, claro, pero estar siempre aguantando esas cosas pues..."

"La verdad es que a mí, a veces, sí que me da miedo..."

"A veces en Instagram he llegado a tener 17 peticiones de contacto, todas de hombres mayores. Los bloqueo directamente porque no me fio. ¿Cómo me voy a fiar? ¿Qué hacen siguiendo la cuenta de una niña?"

En aquesta mateixa línia, també destaquen que un altre aspecte que també les incòmoda és el fet que companys mirin i comparteixin **pornografia** a l'aula durant les hores de classe.

Per altra banda, entre els nois també es destaquen altres elements que resulten molestos, com per exemple els **anuncis**, especialment aquells que suposen un risc per tractar-se d'estafes; els enllaços a contingut sexual a moltes pàgines web d'altres continguts (com per exemple videojocs, descarregues, etc.).

A més, tots els i les participants coincideixen en que un dels elements més negatius és l'ús de les TIC per a assetjar a altres companys, insultar-los, mofar-se, etc. **L'assetjament escolar** (*bullying*) a través d'Internet és un tema que tots/es han vist o viscut de diferents maneres.

"A mí me han metido en grupos de Whatsapp para insultarme, amenazarme con que me iban a pegar. Y yo, pues mira los bloqueo y ya está, pero claro eso depende de la persona que te afecte más o menos, que hay los que se quedan súper intimidados, con miedo..."

"A mí también me han metido en grupos que los hacen para insultar a otra persona o amenazarla, y yo me salí del grupo pero luego en el instituto me venían a decir que porqué me había salido. Les dije que yo no quería estar con nadie que amenazara a otras personas y al final las bloquee."

Aquest debat, condueix també a parlar sobre els riscos que perceben en relació a l'ús de les TIC. En aquest sentit, a banda, dels elements ja esmentats (assetjament, *bullying*, etc.), alguns/es participants destaquen la gestió de la privacitat i les dades personals a la xarxa com un element que els preocupa. Tot i que, en general, tots/es consideren que gestionen de forma adequada aquests aspectes, es detecta que ni llegeixen ni entenen les condicions de privacitat de les aplicacions que utilitzen habitualment, ni tenen prou clar què es pot fer amb les seves dades personals. Resulta destacable, també, el fet que sovint no entenen perquè determinades aplicacions els sol·liciten accés a la càmera, ubicació, agenda, correu electrònic, etc., però, si denegar el permís implica no poder utilitzar l'aplicació acceptant aquestes condicions. En canvi, quan denegar el permís no els impedeix fer ús de l'aplicació solen limitar força aquests permisos.

"Lo que hay que hacer es tenerlo todo privado, y no poner tus datos nunca, como si fuera una cuenta falsa porque así si pasa algo pues da igual".

"Al final le acabas diciendo a todo que sí porque, sino, no puedes usar esa aplicación".

Finalment, en relació amb el tipus d'aprofitaments que realitzen a partir dels usos que fan de les TIC, es debat també sobre quins són els principals referents que tenen a Internet. En aquest sentit, els i les participants destaquen que principalment segueixen els comptes de xarxes socials o els continguts publicats per youtubers, influencers (instagram), tiktokers i jugadors/es de videojocs.

PRIORITZACIÓ

Per finalitzar el grup de discussió, es demana als i les participants que reflexionin sobre el futur de les TIC i la digitalització de la societat, i l'abordatge de la Bretxa digital.

En primer lloc, els i les participants consideren que la digitalització és un fenomen que avançarà molt ràpid, i exposen que resulta difícil imaginar quins canvis es poden produir perquè tot els sembla possible.

Tanmateix, destaquen que la vessant comunicativa és una de les que, probablement, rebi més transformació. En aquest sentit, destaquen la importància de la imatge i de la comunicació també en format visuals (vídeo, hologrames, etc.).

En segon lloc, es destaquen aspectes relacionat amb l'avenç de l'Internet de les coses (es fa especial referència als vehicles amb pilot automàtic).

En tercer lloc, es fa referència al desenvolupament de tecnologies que fan que les TIC depenguin cada cop menys de dispositius físics com els que utilitzem actualment. En certa manera, es considera que hi haurà una tendència envers la digitalització del propi cos.

En quart lloc, es destaquen altres elements que fan referència al fet que les compres es realitzaran principalment a través d'Internet, i que es transformarà la logística i la distribució dels productes. En aquest sentit, és destacable el fet que molts/es dels participants consideren que s'han de produir avenços tecnològics per a que tot sigui més immediat. Aquesta immediatesa per donar resposta a les diferents necessitats és un dels aspectes que més es destaquen i més transversal a les diferents propostes que realitzen.

En cinquè lloc, alguns/es participants també apunten que voldrien que es produís una tendència cap a la personalització de diferents aspectes de les TIC. Així, per exemple, es considera que els anuncis, els suggeriments que reben de forma directa o indirecta en diferents aplicacions o plataformes estiguin cada vegada més relacionats amb els seus gustos o interessos (en relació a productes, continguts, notícies, esdeveniments, etc.), però des d'una lògica menys comercial.

Finalment, alguns/es dels participants consideren que el més important per abordar la bretxa digital, que previsiblement es podria incrementar amb aquesta avenç de la tecnologia que preveuen, és que tothom pugui aprendre a fer un bon ús d'aquestes tecnologies. Entre els elements que consideren importants, destaquen la rellevància d'aprendre a desconnectar, de cuidar les relacions presencials, i de la protecció de les dades personals.

ANNEX 5. GRUP DE DISCUSSIÓ AMB INFANTS

En el marc del procés participatiu per desenvolupar la diagnosi de la situació de la bretxa digital entre les persones ateses per entitats socials, el 25/02/2020 es va portar a terme un grup de discussió focalitzat en infants d'entre 10 i 11 anys. Aquests infants que provenen de diferents realitats socioeconòmiques, participen del projecte de lleure educatiu del Centre obert Ció Barjau. Aquest espai de debat va reunir a 7 participants (5 homes i 2 dones).

Després d'explicar als i les participants en què consisteix el projecte i què entenem per Bretxa digital, s'inicia la dinàmica de diagnosi. Es tracta d'una dinàmica participativa en format de debat obert en la que es treballa sobre les necessitats amb les que es troben els i les participants en relació a l'accés a les TIC, en relació als coneixements i habilitats respecte a l'ús de les TIC, i en relació a l'aprofitament d'aquestes. A continuació es recullen els resultats d'aquest debat.

PRIMERA BRETXA: ACCÉS

En relació al primer nivell de la bretxa digital, la bretxa d'accés, en primer lloc, s'observa un accés força elevat a diferents dispositius tecnològics amb accés a Internet. La varietat de dispositius és considerable, tot i que predominen les tauletes i les videoconsoles. En tots els casos la **tauleta ha estat el primer dispositiu amb accés a Internet que han tingut**.

En el cas del **mòbil** és el més divers. Mentre que alguns/es nois tenen telèfon mòbil propi, d'altres no en tenen i utilitzen el d'algun familiar. En tots els casos que no tenen telèfon propi s'observa que es degut a que la família vol limitar l'accés al considerar que encara són petits/es per accedir de forma autònoma. Tanmateix, tots/es els participants **voldrien tenir-ne un de propi**, i així no haver d'utilitzar el d'algun altre membre de la família perquè consideren que això limita el que poden fer.

Entre aquells/es que disposen de telèfon mòbil propi, s'observa que aquest és el dispositiu més utilitzat. A més, es detecta que l'edat a la que van tenir mòbil propi es troba en torn els 9 anys.

"Yo uso el móvil de mi abuela porque yo no tengo, y lo uso para jugar, para hablar y, a veces, para trabajar."

"Yo tengo mi móvil y es lo que más uso, pero a veces también quiero usar el de mi madre porque ella tiene Netflix y nosotras no porque no nos deja."

"Yo uso el móvil de mi madre para quedar con mis amigos porque, si no, no podría quedar porque no me dejan tener Whatsapp todavía."

Pel que fa a la **disponibilitat d'ordinador**, s'observa que també és un dispositiu força present entre els/les participants. En aquest sentit, es detecta que es tracta d'un

dispositiu molt vinculat al seu ús al centre educatiu, mentre que l'ús a casa estaria molt relacionat amb la realització de deures o treballs de l'escola.

"Para hacer los deberes muchas veces voy a la biblioteca para hacerlo con amigos o, a veces, con el de casa. O, si no, los hago con el móvil también, pero sólo si es buscar información, si es trabajo del ordenador no."

"Hacer los deberes con el móvil no es como en el ordenador, pero bueno se puede hacer."

En segon lloc, quant a l'accés a Internet, s'observa que la major part dels i les participants disposa **d'accés a Internet a casa**. Entre aquells participants, però, que no disposen d'Internet a casa, accedeixen a aquest a través de les dades mòbils de l'*smartphone* (propri o compartit).

És interessant destacar en aquest punt, el fet que els i les participants consideren que **l'accés a Internet és car**. Es genera un cert debat sobre si resulten més cares les tarifes de dades mòbils o les tarifes d'Internet fixe. Aquest debat, ens permet copsar que aquells/es participants que només disposen de dades mòbils estan més habituats a desenvolupar estratègies per economitjar les dades, de forma que intenten no realitzar activitats que saben que impliquen un consum elevat de dades, especialment si el dispositiu des del que poden accedir a Internet no és seu.

"Los datos son más caros porque cuando se te acaban tienes que poner otra vez y vuelves a pagar. Entonces, para que no se te acaben rápido hay muchas cosas que no puedes hacerlas y con el de casa sí, porque da igual solo pagas una vez."

"Los videos y Instagram consumen mucho datos, por eso fuera de casa es mejor no usarlo. Y lo juegos, algunos también, por eso es mejor bajarse de los que puedes jugar sin Internet".

En tercer lloc, respecte a la implantació de les TIC en la seva quotidianitat, observem que aquesta es força elevada. En aquest sentit, **els resulta difícil imaginar un escenari en el que no poguessin accedir a aquestes**. Tanmateix, és interessant destacar que, tot i que amb algunes excepcions, la majoria no considera que els suposés un problema no poder accedir a Internet.

Inicialment, els i les participants relacionen la manca d'accés a Internet amb les dificultats que això els podria suposar en relació a l'entreteniment, com per exemple no poder jugar a alguns videojocs, no poder veure la televisió (per a la majoria veure la televisió vol dir accedir a contingut a través de plataformes d'*streaming*).

"Si un día ya no hubiera Internet, pues usaría la imaginación".

"Sin Internet tendríamos que jugar a videojuegos antiguos".

Respecte a les implicacions que trobarien fora de l'àmbit de l'entreteniment, aquestes fan referència principalment a les dificultats que tindrien per a la realització de deures i treballs de l'escola.

En quart lloc, quant a la digitalització del centre educatiu, la majoria apunta que a classe el que utilitzen principalment és l'ordinador i la pissarra digital. Tanmateix, s'observen diferències entre centres educatius, alguns amb una implantació de les TIC que es podria considerar elevada (portàtils a l'aula, llibres electrònics i pissarra digital que s'utilitzen gairebé a diari) i, d'altres amb baixa presència de les TIC en el dia a dia del treball a l'aula.

"Nosotros, en sexto, hacemos casi todo en ordenador, con el libro electrónico y eso."

"En mi cole no se usa el ordenador casi nada, ni para los deberes tampoco, casi nada."



SEGONA BRETXA: ÚS

En relació al segon nivell de bretxa, vinculat a l'ús, es debat en torn les habilitats i les competències, la tipologia d'usos, i la implantació de les TIC al centre educatiu.

En primer lloc, quant a les **habilitats i competències en TIC**, s'observa que entre els i les participants es manifesten primerament aquelles competències que han adquirit a l'escola i que es relacionen amb l'ús d'aquestes eines a l'aula. En aquest sentit, es destaca el domini d'algunes eines ofimàtiques, principalment per a la redacció de textos o la realització de presentacions. Tanmateix, la majoria de participants destaca que té dificultats per escriure amb facilitat amb el teclat de l'ordinador.

"Para mí el Word lo domino muy bien y suelo hacer muy bien los Power Point's porque son muy fáciles."

"Cuando escribo al ordenador me cuesta escribir rápido porque, a veces, hay letras que me las salto."

També es destaquen altres competències relacionades amb la descàrrega i instal·lació de programes i aplicacions; l'edició d'imatges; o la compressió i descompressió d'arxius.

A més, entre alguns/es participants s'apunten habilitats relacionades amb la programació en un nivell bàsic o inicial com, per exemple, la creació de comandaments per a videojocs.

Per altra banda, entre les habilitats que els resulten més problemàtiques, destaca el fet que **la majoria manifesten tenir alguns problemes a l'hora de trobar la informació que cerquen** quan han de fer algun treball o deures per a l'escola.

"Cuando busco información me cuesta mucho porque no lo puedo encontrar."

"A veces es difícil encontrar la información porque te vas de una página a otra, y saltas y saltas, y al final ya no sabes de todo lo que has visto."

"Muchas veces lo que pasa es que hay tanta información que te cuesta de procesar. Y esto es lo que a mí me cuesta más."

En aquesta mateixa línia, els i les participants apunten que a banda de trobar la informació que cerquen, també els resulta complicat saber quina informació és fiable, veraç, de qualitat, etc.

"Muchas veces me pasa que no siempre estoy seguro de la información que encuentro."

"Para saber si la información está bien yo lo que hago es mirar en Wikipedia, pero como no siempre me fío, entonces lo que hago es ir a distintas páginas para ver si todas dicen algo igual, y si lo dicen igual pues es que es verdad."

En segon lloc, respecte a la relació entre les **habilitats i competències en TIC** que hem esmentat pel que fa als i les participants amb les del **nucli familiar**, s'observa que la percepció majoritària dels i les participants es que, en general, tots/es tenen més coneixements i habilitats TIC que el seus pares/mares/tutors.

En aquest sentit, alguns/es participants exposen que quan tenen algun problema relacionat amb les TIC solen preguntar a l'escola i no a casa. De fet, la majoria destaca que són ells/es els/les que ajuden quan algú del nucli familiar té alguna problemàtica relacionada amb les TIC.

"Mis padres no me pueden ayudar porque no saben nada de tecnología."

"Yo les pido ayuda a mis hermanos mayores, que sí que saben y me pueden ayudar más que mis padres."

"A mí es que eso me pasa muchas veces, que no saben, y soy yo el que tengo que ayudar."

"Como mi abuela es de otro país y no conoce el idioma, yo le tengo que ayudar a hacer cosas de Internet y le tengo que traducir."

En tercer lloc, quant als principals **usos de les TIC** que exposen els i les participants, aquests fan referència, d'una banda, a la **vessant d'entreteniment**. En

aquest sentit, tenen un paper destacat els videojocs. Pot resultar interessant apuntar aquí, que en el cas dels nois participants, la majoria jugava a videojocs amb alguna videoconsola, i també amb el mòbil. Mentre que les noies manifestaven jugar principalment a través del mòbil o la tauleta. A més, tots els nois asseguraven jugar (o haver jugat en diferents ocasions) a videojocs multijugador, destacant especialment el cas del "Fornite".

"Yo el móvil lo uso para jugar, para buscar cosas y para cambiar o poner cosas en las fotos, ponerle filtros, pegatinas..."

I, per altra banda, fan referència a la **vessant comunicativa** amb l'ús del correu electrònic (sobretot per a temes relacionats amb l'escola); d'aplicacions de missatgeria instantània, Whatsapp i Hangouts; i xarxes socials com Instagram, Tik Tok i, de forma més minoritària, Facebook.

Respecte a Hangouts és interessant destacar que al no requerir d'un número de telèfon mòbil el poguessin utilitzar també aquelles persones que no disposen d'un telèfon propi, però sí d'altres dispositius com una tauleta.

Respecte a Instagram és interessant destacar que aquells infants que en disposen l'entenen com un canal de comunicació instantània, i alguns/es afirmen que és el principal canal pel que parlen amb amics/gues i companys/es de classe a través dels grups privats d'Instagram. En aquest sentit, aquells/es participants que l'utilitzen habitualment exposen que segueixen els comptes de companys/es d'escola i del Casal, influencers, "trappers", etc.

Així, observem que aquells/es infants que no disposen de Whatsapp i/o Instagram tenen la percepció que queden fora d'alguns espais de socialització, tot i que no es mostren preocupats.

"Yo no tengo Instagram pero sé cómo funciona y lo que hacen porque en el cole no paran de hablar de eso ..."

Quant a l'ús de les TIC per a l'estudi, com ja s'ha exposat s'observen diferències entre la digitalització d'alguns centres educatius respecte d'altres. Tanmateix, en general, els i les participants valoren positivament l'ús d'eines TIC a l'aula, en tant que consideren millors aquelles eines més interactives o que utilitzen diferents suports (imatge, so, etc.) per aportar coneixement.

"A mí me gusta que usen la pizarra digital, es otra manera de explicarlo."

"La pizarra digital mola cuando ponen videos o así, pero no cuando ponen sólo letra."

"Va muy bien cuando hacemos pruebas de competencias básicas, porque así puedes entrenar. Ponen las preguntas y las resolvemos, así, todos juntos y podemos ver qué nota sacaríamos."

"En mi clase utilizamos una cosa que es como un juego para estudiar, que es el Kahoot!"

Per altra banda, també resulta interessant **destacar la valoració que els i les participants realitzen sobre allò que aprenen a l'escola en relació a les TIC.** Els infants consideren que les TIC a l'aula s'utilitzen com a eina per a aprendre, estudiar, fer activitats, però en relació a diferents matèries. En canvi, apunten que no aprenen sobre les pròpies eines, com funcionen, com les poden modificar, quins usos els poden donar, etc.

En aquest sentit, també s'apunta l'ús de vídeos tutorialis a través de YouTube per aprendre a fer aquelles activitats TIC que no s'ensenyen a l'aula, i que cobreixen part dels interessos que manifesten aquests infants com, per exemple, la programació relacionada amb els videojocs i a l'animació gràfica.

Així mateix, els i les participants voldrien incrementar el seu coneixement de les TIC per a diferents activitats com, per exemple, el disseny (aplicat a la moda i altres productes); l'ús d'impressores 3D; o la creació de videojocs o la robòtica.

TERCERA BRETxa: APROFITAMENT

Pel que fa al tercer nivell de bretxa digital, es debat en torn els aprofitaments que poden realitzar en relació a les TIC. En aquest sentit, es manifesten aspectes relacionats amb la implantació de les TIC en la vida quotidiana; el paper i acompanyament per part de la família en l'ús de les TIC; els aspectes desagradables, negatius o perillosos de la xarxa.

En primer lloc, respecte a la **implantació de les noves tecnologies en el dia a dia** dels i les participants, observem que aquesta és força variable i que, en bona mesura, depèn de la disponibilitat d'un telèfon mòbil propi i d'un accés a Internet poc limitat. Tanmateix, per a la majoria les TIC estan presents en el seu dia a dia tant a casa com a l'escola.

En segon lloc, pel que fa a **l'acompanyament de l'ús de les TIC** que es realitza per part de la família, molts dels i les participants manifesten que solen utilitzar els seus dispositius sols/es i que no tenen filtres parentals a aquests. Així doncs, es detecta que l'acompanyament que realitzen les famílies està molt vinculat a marcar limitacions en l'ús, i que aquestes limitacions són, principalment, relatives al temps d'ús.

Entre els i les participants que manifesten que els seus pares/mares/tutors sí realitzen algun tipus de control de l'ús que fan de les TIC, apunten que, majoritàriament, aquest consisteix en revisar els dispositius de tant en tant, i mirar les converses o els historials de cerca. En aquest sentit, es detecta que tots/es han generat formes d'esquivar aquest control.

"Yo en casa puedo buscar todo lo que quiera en Internet, a mí mis padres no me dicen nada".

"A mí sólo mi dicen que deje la Tablet un rato, pero nada más..."

"A mí me controlan, pero elimino y ya está, sobretodo conversaciones de Whatsapp"

"Mi madre me ha puesto una app que puede ver lo que busco en mi móvil, pero no puede ver las conversaciones"

Es genera un cert debat sobre fins a quin punt aquest control parental pot resultar una vulneració de la seva privacitat. Els i les participants perceben molts dels mecanismes de control com una manca de confiança envers ells/es.

"A un amigo que llegó muy tarde a casa un día y no contestaba a las llamadas, le han puesto una app en el móvil que lo rastrea y pueden saber dónde está. Cuando yo tenga móvil, espero que esto no me lo hagan porque no me gusta nada, parece que no confíen".

"Si te lo miran todo, si te rastrean y todo es porque no se fían de ti...si les digo que voy al parque pues que confíen en mi al menos."

Pel que fa a les limitacions en el temps d'ús, la majoria considera que els pares/mares/tutors sempre consideren que el seu ús és excessiu, mentre que ells/es consideren que el seu ús és inferior al que realitzen aquests/es.

"Mis padres siempre, lo use lo que lo use, siempre me dicen que es demasiado."

"Es que ellos lo usan más, pero yo creo que no se dan cuenta porque, por ejemplo, mi madre cuando se va a la cama está con el móvil, cuando se levanta otra vez, nos llama desde el trabajo, vamos todo el día..."

En tercer lloc, respecte a aquells aspectes que fan que, en ocasions, no vulguin utilitzar Internet, les xarxes socials, etc. els i les participants destaquen, d'una banda, el malestar que els genera trobar contingut sexual o que companys/es de classe comparteixin aquest tipus de continguts. Juntament amb aquest, apareixen altres aspectes vinculats al *ciberbullying*, tot i que coneixen aquesta problemàtica, manifesta que no són coneixedors/es de cap cas.

Relacionat amb aquests aspectes, també es genera un debat sobre la **seguretat i la privacitat** a la xarxa. En aquest sentit, resulta interessant destacar que els i les participants manifesten dubtes sobre com realitzar una navegació segura per Internet. Molts/es consideren que esborrant l'historial de cerca del navegador és suficient per a què no es pugui seguir el rastre d'allò que han vist/buscat, etc. En canvi, d'altres consideren que no és tant senzill, però no tenen molt clar quines són les implicacions.

PRIORITZACIÓ

Per finalitzar el grup de discussió, es demana als i les participants que reflexionin sobre el futur de les TIC i la digitalització de la societat, i l'abordatge de la Bretxa digital.

En primer lloc, els i les participants consideren que la digitalització és un fenomen que avança molt ràpid, però els resulta difícil imaginar quins canvis es poden produir.

En aquest sentit, creuen que els dispositius a través dels quals s'accedirà a la xarxa tendiran a ser cada cop més petits o integrats al propi cos. A més, apunten que aquesta integració al cos de la tecnologia permetrà una major connectivitat i imaginem que podran controlar diferents funcions digitals amb el pensament (holo-grames, pantalles/imatges que es puguin extreure, ampliar, moure...). Consideren, també, que la realitat virtual permetrà que les persones puguin viure experiències sense necessitat de desplaçar-se.

En aquesta mateixa línia, consideren que la realitat virtual també serà un dels factors més destacats en l'àmbit dels videojocs, fent que la experiència de joc sigui més realista al no requerir de comandaments i podent dirigir el joc amb el pensament.

D'altra banda, també apunten que l'avenç tecnològic també s'ha de focalitzar en la millora de la salut i en la investigació en aquest àmbit.

Finalment, respecte al impacte i abordatge de la Bretxa digital, els infants participants consideren que l'accés a les TIC, així com als coneixements necessaris per fer ús de les noves tecnologies. En aquest sentit, d'una banda, consideren que resulta especialment necessari abordar les desigualtats que conformen la Bretxa digital en el cas dels infants, però també per a la gent gran.

"Es que todos los niños y niñas tendrían que poder usar la tecnología si quieren...tendría que ser para todos igual".

"Es que hay mucha gente que es vieja y que nunca ha podido hacer nada con el Internet, y claro hay muchas cosas que no sabe. Entonces, yo pienso que la gente que no sabe habría que ayudarla para que puedan aprender y que vean todo lo que pueden hacer".

"Yo creo que las personas que no saben usar Internet se pierden cosas porque aún no han vivido esa experiencia y entonces no saben cómo, qué pueden hacer..."

ANNEX 6. ENTITATS PARTICIPANTS

A continuació es recullen les entitats que han participat en el treball de camp del present estudi, tant pel que fa a les anàlisis quantitatives com qualitatives:

SOBRE LA BRETXA DIGITAL EN PERSONES USUÀRIES

- Càritas Diocesana de Barcelona
- Centre Obert Ció Barjau, INTRESS
- Creu Roja
- Ecom
- Fundació adsis
- Fundació Germina
- Grup ATRA

SOBRE LA BRETXA DIGITAL EN LES ENTITATS SOCIALS

- Actua
- Aixec S.C.C.L.
- ASFAM Salut Mental. Associació de Familiars i Amics Berguedà
- ASM La Noguera
- ASPID
- Associació de familiars i afectats per malaltia mental del Garraf (AFAMMG)
- Associació Talma
- Càritas
- Creu Roja
- Ecom
- El Turó Salut Mental
- Feina amb cor
- Fundesplai
- Salut Mental Catalunya



Taula d'entitats
del Tercer Sector Social
de Catalunya

m4Social

Amb el suport de:



Generalitat de Catalunya
**Departament de Treball,
Afers Socials i Famílies**



Ajuntament de
Barcelona