



Informes d'Impacte

#03. JULIOL 2022

BRETXA DIGITAL

L'impacte real de
l'**exclusió digital** a les
persones ateses per Càritas
Diocesana de Girona

#03

3 PRESENTACIÓ

5 RESUM EXECUTIU

7 LA BRETXA DIGITAL

8 *LA BRETXA DIGITAL COM A FACTOR DE RISC D'EXCLUSIÓ*

10 IMPACTE DE LA BRETXA DIGITAL

11 *PROBLEMES DE CONNEXIÓ*

13 *MANCA DE DISPOSITIUS*

15 *DIFICULTATS COMPETENCIALS*

16 *A QUI AFECTA MÉS LA BRETXA DIGITAL*

25 CONCLUSIONS I REPTES DE FUTUR (I DE PRESENT)

26 *REPTES DE FUTUR (I DE PRESENT)*



1

PRESENTACIÓ

La missió de Càritas Diocesana de Girona és acollir les persones que es troben en situació o risc de pobresa i exclusió social, especialment les més vulnerables, acompanyant-les en el seu procés de promoció i desenvolupament integral, analitzant i incidint en les causes de la pobresa i treballant per la justícia social.

L'entitat té com a objectiu permanent adaptar la seva acció als reptes socials de cada moment, acompanyant eficaçment les persones ateses i donant respostes adequades que garanteixin el desenvolupament integral i la promoció de les persones, així com l'exercici dels seus drets. Per això també pretén denunciar les causes que generen, o poden generar, pobresa i exclusió i treballar per la seva eradicació, instant a l'Administració que assumeixi les seves responsabilitats i posi a les persones en el centre de la seva actuació. En aquest sentit, una de les eines de Càritas per implementar aquests objectius són els informes d'impacte que analitzen, des d'una perspectiva propositiva, la realitat social de les persones acompanyades des dels projectes de l'entitat.

La pandèmia provocada per la Covid-19 ha sacsejat les nostres vides durant més de dos anys. Tot i que ara algunes de les restriccions que ens han acompanyat durant aquest període quedin lluny, és evident que les principals mesures adoptades per reduir el risc de contagis i combatre així la pandèmia es van basar en la distància social i la limitació dels moviments i contactes entre persones.

Una de les repercussions més evidents d'aquesta situació generada per la gestió de la Covid-19, que en molts casos ha arribat per quedar-se, ha estat l'acceleració del procés de digitalització de molts àmbits

de les nostres vides. Si aquest fet era ja una realitat abans de la pandèmia, alguns canvis estructurals esdevinguts durant aquests dos anys han afavorit encara més que l'accés a Internet i els dispositius tecnològics esdevinguin elements bàsics de la nostra vida quotidiana.

Àmbits com la feina, l'educació o els tràmits amb les administracions públiques, per exemple, requereixen una relació imprescindible amb la digitalització i el món d'Internet. L'absència de connexió, dispositius o competències digitals per fer servir aquestes noves tecnologies és el que es coneix com a bretxa digital. Si abans de la crisi de la COVID-19 es considerava la bretxa digital com a una de les conseqüències de les situacions d'exclusió, aquesta acceleració del procés de digitalització l'ha convertit en causa i, per tant, en un nou factor d'exclusió. La bretxa digital multiplica l'impacte de l'exclusió social, especialment en les persones socialment més vulnerables.

Tot i que la bretxa digital era un factor a tenir present entre les persones ateses per Càritas Diocesana de Girona abans de març de 2020, des dels programes d'acció social de l'entitat s'ha anat detectant un increment significatiu d'aquest factor d'exclusió en els darrers mesos. Sensibles a aquesta realitat i amb voluntat de conèixer-la amb més detall, durant el mes de maig de 2022 es va realitzar un treball de camp a partir d'una mostra significativa i representativa de les 28.000 persones que acompanya anualment l'entitat. Aquest treball prospectiu, a través d'entrevistes telefòniques individuals, ha permès mesurar l'impacte de la bretxa digital sobre les condicions de vida de les persones ateses per Càritas; especialment en allò que té a veure amb les tasques quotidianes del seu dia a dia: gestions i tramitacions, formació dels menors de casa, aspectes laborals i socialització telemàtica, entre d'altres.

A més, com a novetat, aquest tercer informe de la col·lecció incorpora una eina diagnòstica de caràcter qualitatiu. En paral·lel a l'obtenció de dades quantitatives, s'han realitzat una sèrie d'entrevistes en profunditat a partir de perfils tipus de persones acompanyades des dels projectes de l'entitat, aproximacions que permetran conèixer amb més detall l'impacte real d'aquesta exclusió digital en les persones que la pateixen, així com posar rostres i caliu humà a les xifres numèriques que, tot i que punyents, poden acabar resultant fredes i allunyades de la quotidianitat de les persones que pateixen aquesta problemàtica.

RESUM EXECUTIU

El terme bretxa digital fa referència a tota aquella diferència, no desitjada, present entre diferents persones o col·lectius amb relació a l'accés o l'ús d'Internet, les competències necessàries per fer-ho adequadament, o la utilitat que aquest ús aporta a les seves vides.

Amb els actuals nivells de digitalització i la seva incidència en el dia a dia de la societat actual, la bretxa digital ha passat de ser considerada conseqüència d'altres factors d'exclusió a poder esdevenir causa de la pròpia l'exclusió. Actualment es considera la bretxa digital com un factor d'exclusió que, fins i tot, és capaç de multiplicar l'impacte d'altres factors que afecten a les persones que els pateixen. Aquesta forma d'exclusió digital afecta en àmbits com el treball, la formació, o també en l'accés a alguns drets bàsics; la seva incidència, doncs, implica una ampliació de les possibles desigualtats ja existents.

Perquè una persona pugui fer un ús eficaç d'Internet cal que es donin un seguit de condicions: ha de tenir accés a una connexió digital adequada, cosa que implica, no només que en disposi a la llar, sinó que sigui econòmicament assequible per a l'economia familiar; la presència a la llar de dispositius adequats a l'ús necessari (feina, formació, gestions i tràmits telemàtics) i, finalment, tenir competències digitals òptimes i suficients per utilitzar-los eficaçment.

Un element que cal destacar de les dades que recull el present informe és l'alt nivell d'afectació per la bretxa digital de les persones acompanyades per Càritas Diocesana de Girona. Les dades mostren que 7 de cada 10 persones ateses per l'entitat (que representen pràcticament 20.000 persones de la diòcesi de Girona) es troben en situació d'exclusió digital, com a conseqüència dels diferents graus d'impacte dels elements que la provoquen:

- Quant a l'anàlisi de la connectivitat de les llars en termes d'estabilitat i accés il·limitat, les dades mostren que gairebé la meitat de les persones ateses per Càritas pateixen problemes importants de connexió a casa.
- Quant a la tinença dels dispositius adequats, les dades mostren que el 54% de les persones ateses per l'entitat no té accés a dispositius electrònics adequats a les seves necessitats.
- Quant als elements competencials, les dades són clares, poc més de la meitat de les persones acompanyades per Càritas afirma tenir les habilitats o competències mínimes necessàries per desenvolupar-se digitalment en el seu dia a dia.

La situació de bretxa digital, que afecta a prop del 70% de les persones ateses, s'ha analitzat a partir de la relació amb d'altres factors de risc d'exclusió que també pateixen aquestes persones:

- Des de la comparativa de l'impacte de la bretxa digital entre homes i dones, les dades referents a connectivitat, a l'accés de dispositius electrònics adequats i a les competències digitals són pràcticament les mateixes.
- L'afectació de l'exclusió digital creix proporcionalment amb relació a l'edat de les persones que la pateixen.
- En el cas de les famílies amb menors a càrrec, la presència de problemes de connexió o l'absència de dispositius electrònics adequats per realitzar les tasques escolars no permeten garantir una escolaritat normalitzada en termes d'equitat.
- Les famílies en situació de monoparentalitat tenen més incidència en l'accés a dispositius digitals adequats, així com en dificultats de caràcter competencial. En conseqüència, també tenen un percentatge de 7 punts superior a la mitjana en impacte d'exclusió digital.
- En relació amb les persones amb un nivell formatiu baix, l'informe mostra impacte significatiu de la bretxa digital, sobretot en referència a les mancances en habilitats i competències digitals, que en aquest col·lectiu afecta a 3 de cada 4 persones, 30 punts per sobre de la mitjana del total de persones acompanyades per Càritas.
- En el cas de les persones en situació d'atur, l'informe constata que la presència dels tres elements motivadors de la bretxa hi són presents amb més intensitat. En els tres casos les persones es troben entre 7 i 8 punts per sobre de la mitjana.
- Les dades mostren que la bretxa digital afecta a 8 de cada 10 persones que es troben en les persones en situació administrativa irregular. Aquesta dada, 10 punts superior a la mitjana de la població total de Càritas.

LA BRETXA DIGITAL

El terme bretxa digital fa referència a tota aquella diferència, no desitjada, present entre diferents persones o col·lectius amb relació a l'accés o l'ús d'Internet, les competències necessàries per fer-ho adequadament, o la utilitat que aquest ús aporta a les seves vides.

Perquè una persona pugui fer un ús eficaç d'Internet cal que es donin un seguit de condicions: ha de tenir accés a una connexió digital adequada, cosa que implica, no només que en disposi a la llar, sinó que sigui econòmicament assequible per a l'economia familiar; la presència a la llar de dispositius adequats a l'ús necessari (feina, formació, gestions i tràmits telemàtics) i, finalment, tenir competències digitals òptimes i suficients per utilitzar-los eficaçment.

L'impuls de la *vida digital* durant els darrers dos anys ha incrementat i generat complexitat a la bretxa digital present abans de la pandèmia. Calderón Gómez (2018)¹ dividia la bretxa digital en tres nivells:

- **La bretxa de 1r nivell** – fa referència a l'accés a una infraestructura (connexió) de qualitat, diversa i a un cost assequible.
- **La bretxa de 2n nivell** – per regla general amb relació a l'apropiació de les tecnologies per part dels usuaris. El nivell d'apropiació està relacionat amb les competències, la motivació i la possible barrera emocional que apareix durant l'ús de les noves tecnologies. Les competències digitals, segons el marc Europeu de competències digitals, Digcomp², són aquelles que permeten "l'ús segur, crític i responsable de les tecnologies digitals per a l'aprenentatge, a la feina i per a la participació en la societat". La motivació està relacionada amb l'actitud i l'interès en la tecnologia i, finalment, la barrera emocional pot estar lligada a les limitacions materials, socials o cognitives que apareixen en l'ús de les tecnologies.
- **La bretxa de 3r nivell** – relacionada amb la utilitat. Es refereix als resultats i beneficis que la gent obté mitjançant l'ús de les tecnologies digitals

1. Calderón Gómez, D. (2018) The Three Levels of the Digital Divide: Barriers in Access, Use and Utility of internet among Young People in Spain, doi: 10.31211/interacoes.n34.2018.a4

2. Veure: <https://ec.europa.eu/jrc/en/digcomp> La competencia digital incluye alfabetización en información y datos, comunicación y colaboración, alfabetización mediática, creación de contenido digital (incluida la programación), seguridad (incluido el bienestar digital y las competencias relacionadas con la ciberseguridad), preguntas relacionadas con la propiedad intelectual, resolución de problemas y pensamiento crítico.

D'altra banda, l'EINFOESSA (2022)³ identifica tres claus que permeten explicar la bretxa digital com a factor d'exclusió:

- L'absència d'una connectivitat adequada a la llar.
- La no disponibilitat dels dispositius electrònics adequats.
- L'absència (o poc domini) d'habilitats i/o competències digitals.

L'impacte d'un o més d'aquests tres elements és indicativa de presència de bretxa digital.

3.1. LA BRETXA DIGITAL COM A FACTOR D'EXCLUSIÓ

Amb els actuals nivells de digitalització i la seva incidència en el dia a dia de la societat actual, la bretxa digital ha passat de ser considerada conseqüència d'altres factors d'exclusió a poder esdevenir causa de la pròpia l'exclusió. Actualment es considera la bretxa digital com un factor d'exclusió que, fins i tot, és capaç de multiplicar l'impacte d'altres factors que afecten a les persones que els pateixen. Aquesta forma d'exclusió digital afecta en àmbits com el treball, la formació, o també en l'accés a alguns drets bàsics; la seva incidència, doncs, implica una ampliació de les possibles desigualtats ja existents.

La bretxa digital afecta especialment a les persones més vulnerables, ja que l'exclusió digital que pateixen esdevé una nova forma d'exclusió social ben real i palpable. En el cas de les persones acompanyades per Càritas la bretxa digital no només té un efecte limitador en el seu present més immediat, sinó que també pot aprofundir en els processos previs de desigualtat o estratificació social, conegut com a "efecte de doble exclusió"⁴.

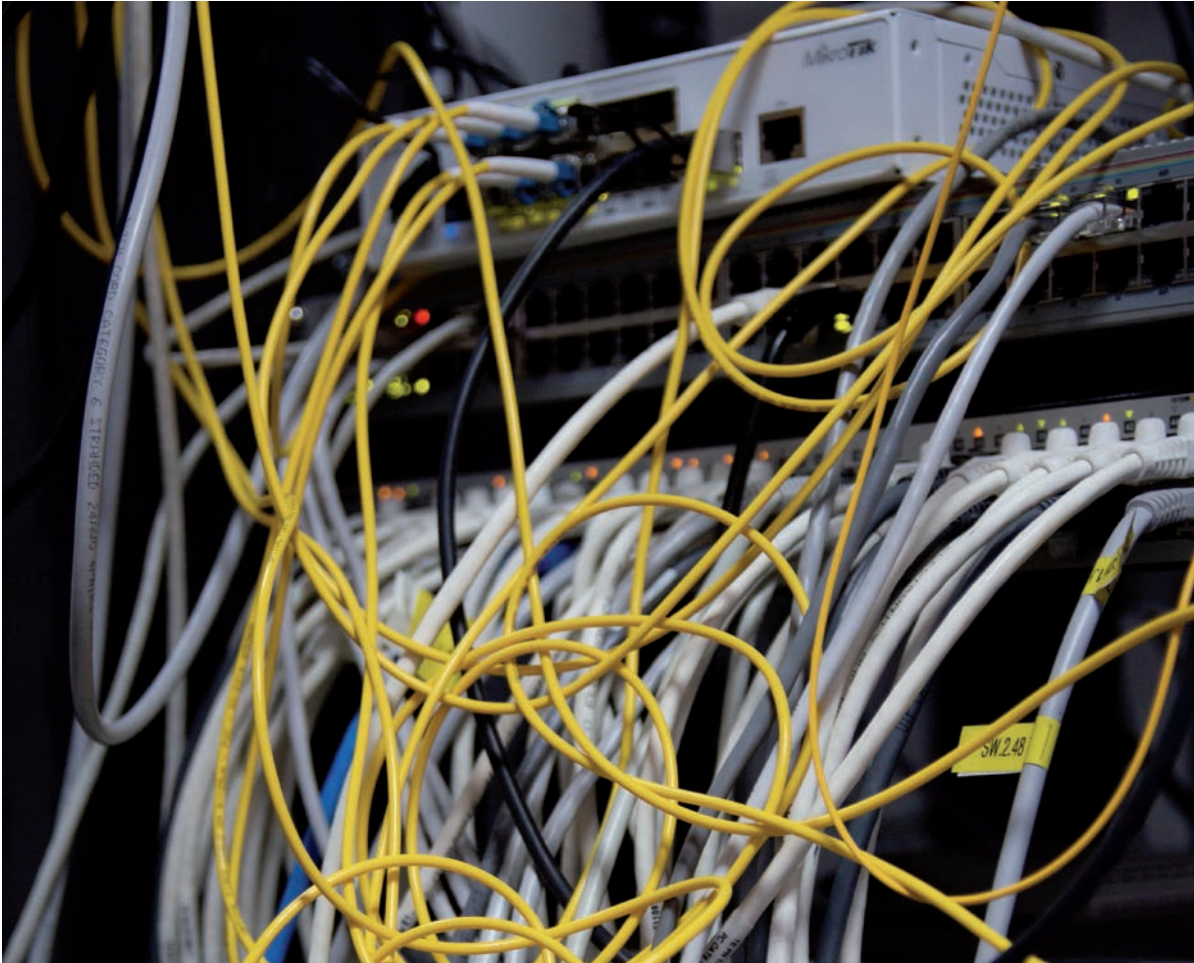
D'una banda, la limitació econòmica dels grups socials més vulnerables pot provocar l'exclusió digital de les persones que en formen part provocada per la impossibilitat d'assumir el cost d'accés a les noves tecnologies, la baixa competència digital, la freqüència d'utilització de les tecnologies de la informació i la comunicació (en endavant TIC) com a conseqüència dels neguits que provoca la percepció de gran dificultat, així com la tendència d'usos vinculats exclusivament amb l'oci o a través de les xarxes socials. D'altra banda, i provocat per tot el que s'acaba de referir, cal tenir en compte tant l'increment de la probabilitat d'exposició a experiències en línia inadequades i perjudicials com el risc d'addició a aquestes TIC.

Per entendre aquest efecte de *doble exclusió*, cal tenir en compte que tal i com s'indicava amb anterioritat, l'impacte de la bretxa digital està estretament relacionat amb l'evolució accelerada de la digitalització de la vida individual i la col·lectiva i, per tant, en aquest sentit:

- L'impacte de la pandèmia ha provocat un increment de la digitalització a tots els àmbits de la vida quotidiana: social, laboral, d'educació, d'accés a la sanitat, de relació amb les administracions, així com a una nova manera d'exercir la participació ciutadana.
- El creixement de la digitalització ha comportat un augment proporcional de campanyes de desinformació, manipulació i notícies falses a les xarxes, així com de ciberatacs i altres formes de frau.

3. Fundació FOESSA. Informe sobre exclusió i desenvolupament social a Catalunya. Barcelona, 2022.

4. Juan Carlos Llano y Débora Quiroga: "Estudi: Noves tecnologies, bretxa digital i llars vulnerables". EAPN Espanya, agost 2021.



Aquest és el context que ens permet afirmar que la bretxa o exclusió digital genera una nova modalitat d'exclusió. En un món en què la digitalització ocupa una part important de les nostres vides, únicament el fet de no poder estar connectat quan ho està la majoria pot provocar conseqüències negatives (seguir una formació online, respectar les necessitats del teletreball o bé fer gestions respectant els terminis previstos. Quina pot ser la conseqüència de no disposar d'una bona connectivitat a la llar, de no disposar dels dispositius adequats, de no ser competent per fer el que se'ns demana...?).

4

IMPACTE DE LA BRETXA DIGITAL

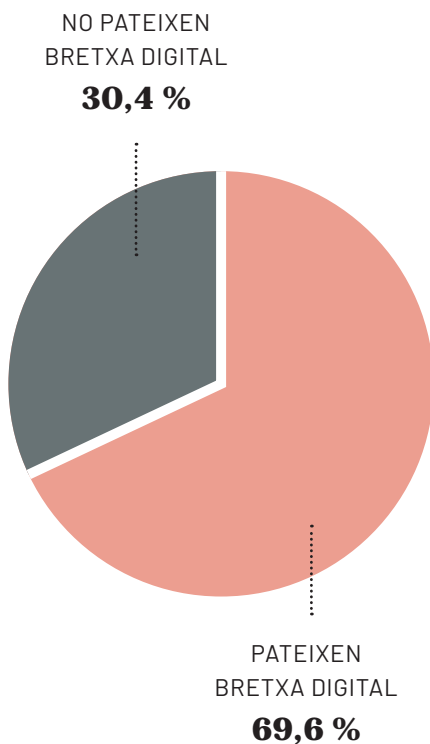


Fig. 1. Persones acompanyades per Càritas

Tot i que la bretxa digital ja afectava a les persones que acompanya Càritas Diocesana de Girona abans de l'aparició de la Covid-19, des dels programes d'acció social de l'entitat s'ha anat detectant un increment significatiu d'aquest factor d'exclusió en els darrers mesos. Sensibles a aquesta realitat i amb voluntat de conèixer-la amb més detall, durant el mes de maig de 2022 es va realitzar un treball de camp a partir d'una mostra significativa i representativa de les 28.000 persones que acompanya anualment l'entitat. Gràcies a aquest treball prospectiu, i posteriorment a través d'entrevistes telefòniques individuals, s'ha pogut mesurar l'impacte de la bretxa digital sobre les condicions de vida de les persones ateses per Càritas.

Un primer element que cal destacar de les dades que recull el present informe és l'alt nivell d'afectació per la bretxa digital de les persones acompanyades per Càritas Diocesana de Girona. La figura 1 mostra que 7 de cada 10 persones ateses l'entitat (que representen pràcticament 20.000 persones de la diòcesi de Girona) es troben en situació d'exclusió digital, a conseqüència del possible impacte dels diferents elements que la provoquen: mala connectivitat a la llar, no disposar de dispositius tecnològics adequats a les necessitats, així com la manca d'habilitats o competències per moure's en un món cada vegada més digitalitzat.

És des d'aquesta perspectiva, doncs, que s'ha analitzat l'origen d'aquesta exclusió digital que pateixen més de dues terceres parts de les persones acompanyades entre els diferents projectes de Càritas.

"Bueno, aprendí un poco con el ordenador de torre, pero con el portátil no muy bien. La verdad es que no estoy

acostumbrada, pero me espabilo en algunas cosas. Puedo buscar una película, mirar YouTube, escuchar música, buscar recetas de cocina, ya sabes..., pero trámites y gestiones no se me da bien. Siempre voy a una gestoría a que me lo hagan porqué tengo miedo a equivocarme."

DONA - 35 ANYS

4.1. PROBLEMES DE CONNECTIVITAT

Considerem problemes de connectivitat a l'absència d'una connexió estable i alhora il·limitada de dades que permeti fer ús amb normalitat de les noves tecnologies, garantint així les oportunitats necessàries en el desenvolupament personal, social i comunitari de totes aquelles persones que resideixen a la llar.

En aquest sentit val a dir que l'absència d'aquesta connexió estable i il·limitada de dades afecta de forma desigual als diferents àmbits abans descrits. Tal i com recull la figura 2, el 87,3% de les persones acompanyades per Càritas disposa d'algun tipus de connexió a la llar i, per tant només el 12,7 % restant no disposa de connexió a Internet al seu domicili. A més, la Figura 3 mostra que el 7 de cada 10 llars disposen de connexió a través d'ADSL o fibra. Aquestes dades permetrien afirmar que la major part de les persones ateses per l'entitat no es veuen afectades per aquest element clau de la bretxa digital. No obstant això, quan s'analitza el percentatge de connexions a través de fibra els resultats mostren que representen una minoria; per tant la majoria reben Internet a través d'un senyal d'ADSL. Tanmateix, quan s'analitza la qualitat d'aquesta connexió, les dades mostren que majoritàriament és inestable, irregular i poc fiable, a més en molts casos l'economia familiar no permet fer front a les despeses que suposa aquesta connexió de forma regular i continuada. Les dades mostren també que la majoria de llars dispo-

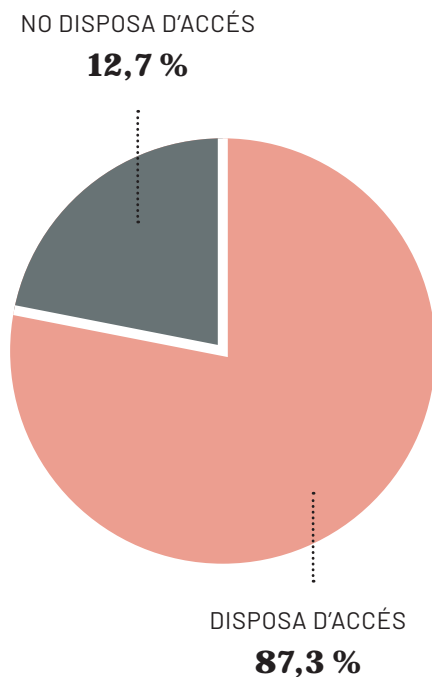


Fig. 2. Accés internet a la llar

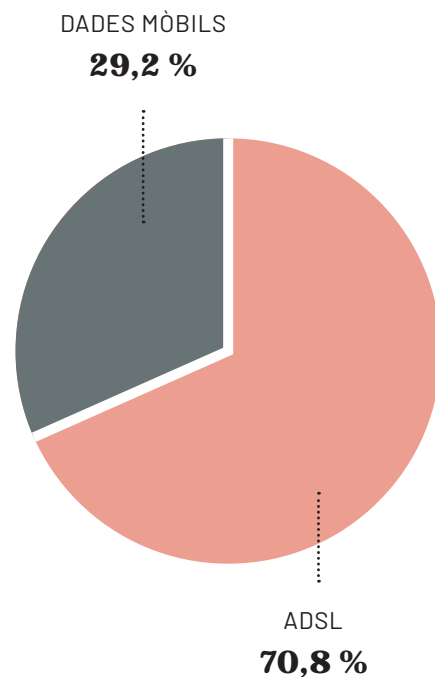


Fig. 3. Tipus d'accés a internet

sen de connexió a Internet, certament, doncs actualment qualsevol dispositiu Smartphone permet disposar d'algun tipus de connexió, però la qualitat de la connectivitat d'aquestes llars és altament limitada i limitadora.

"En casa tengo la fibra a través de Orange. Si te digo la verdad la señal es muy mala, muy mala."

"Si soy sincera tengo que decir que la señal no es muy buena. Puedes ver la televisión, pero a veces en las llamadas..., como está incluida la línea fija, pues yo en casa normalmente hablo con la línea fija, y normalmente tengo que buscar un sitio, salirme un poco."

Dona - 54 anys

"Con el móvil..., ahora prácticamente sólo lo utilizo para las llamadas. Si encuentro señal de Wifi por ahí puedo enviar mensajes, pero la verdad es que básicamente lo uso para las llamadas."

Home - 32 anys

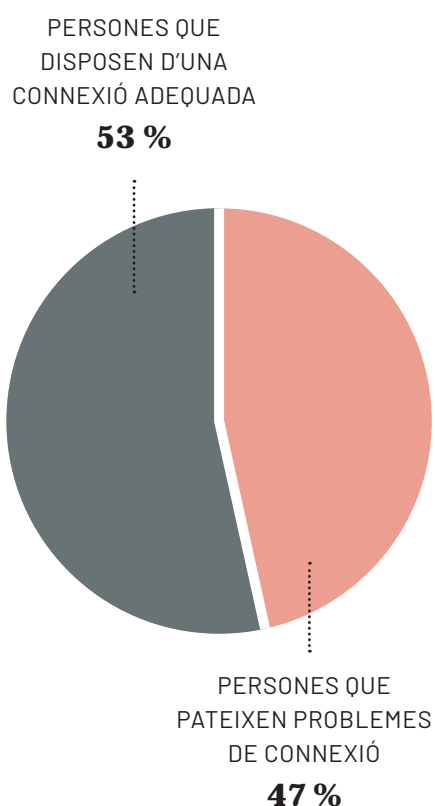


Fig. 4. Dificultats de connexió

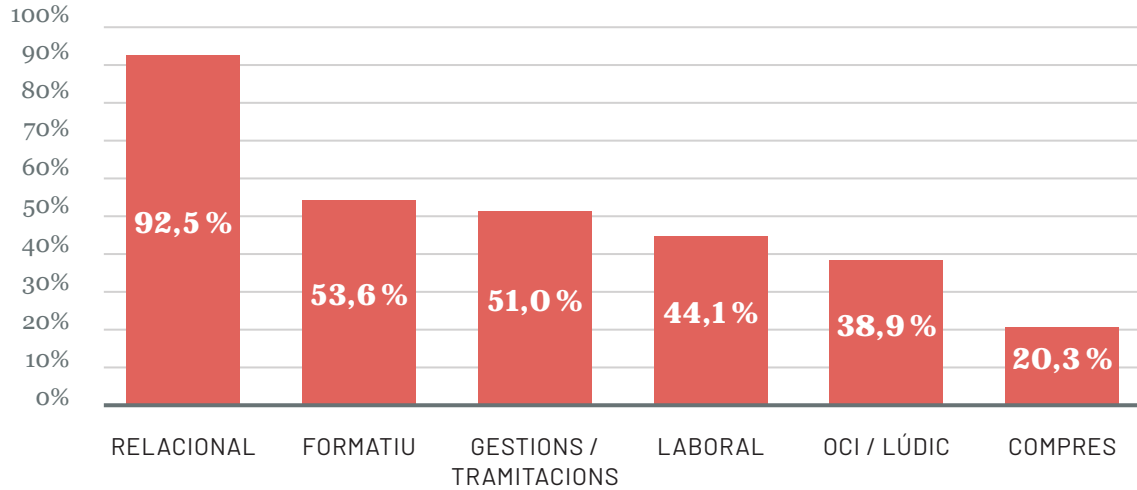
Per tant, tal i com mostra la figura 4, quan s'analitza la qualitat de la connectivitat de les llars en termes d'estabilitat i accés il·limitat les dades mostren que gairebé la meitat de les persones ateses per Càritas pateixen problemes de connexió. La majoria disposa d'un accés a Internet que permet fer ús de xarxes socials o realitzar petites consultes però no més 1 de cada 2 té la possibilitat de realitzar gestions o tràmits des del seu domicili, seguir amb normalitat les tasques escolars o altres activitats formatives o realitzar tasques de teletreball, entre d'altres.

"En el piso donde vivo, entre el muro y las casas la señal va fatal. Con la señal va fatal, fatal, fatal. La verdad es que pasa en muchos sitios de la ciudad. Cuando estaba cuidando a una de las señoras donde trabajaba, en su casa, cerca de la Clínica Girona, ahí igual. Estaba en un primero, imagínate tú, yo no podía hablar, tenía que moverme de un sitio a otro."

Dona - 45 anys

Pel que fa a alguns dels usos més habituals:

Fig. 5. Usos de la connexió telemàtica a la llar



En aquest sentit, si creuem aquestes limitacions de connectivitat o, més concretament els usos que queden coberts o descoberts amb el tipus i qualitat de connexió present a les llars, amb les necessitats que manifesten les persones ateses per l'entitat, les dades de la figura 5 mostren un decalatge entre les necessitats i les possibilitats reals. Si bé la immensa majoria de les persones utilitzen la xarxa amb un objectiu relacional (compatible amb el tipus de connexió de la majoria de llars), els usos formatius (necessaris per al 53,6% de les persones acompanyades), de realització de tràmits i gestions (necessari per al 51%) i laboral (necessaris per al 44,1%), la veritat és que aquests usos no són compatibles amb la realitat de connectivitat que tenen la meitat de les llars acompanyades des de Càritas.

"Diariamente el móvil lo utilizo si me llaman, si tengo que llamar, el WhatsApp que siempre te están saludando, me comunico con mis hermanos (...) También está el Facebook, me gusta subir historias, me gusta poner mi nieta; ver cosas, algún cumpleaños, algo así. El Instagram no lo tengo. Y luego está el TikTok, que me encanta estar viendo historias en TikTok. Es una red que tiene millones. No es más que una distracción, ves historias, ves chistes, gente que se pone a bailar y hace TikTok."

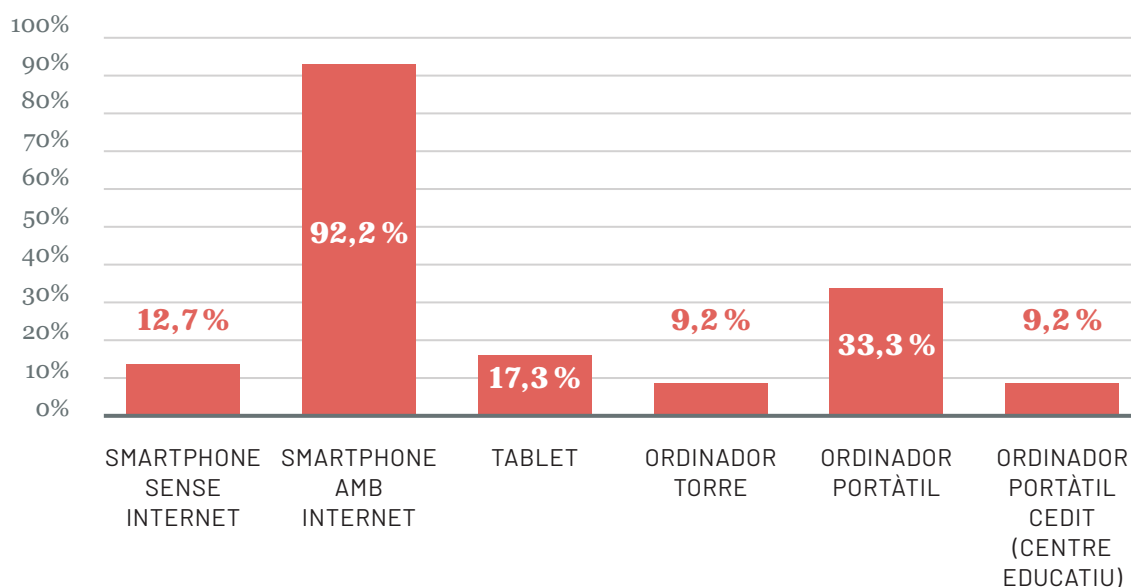
Dona - 54 anys

4.2. MANCA DE DISPOSITIUS

Un altre element que incideix de manera determinant a les afectacions que provoca la bretxa digital té a veure amb els dispositius electrònics que permeten la connexió a les llars. L'anàlisi de les dades amb relació a la indisponibilitat de dispositius adequats mostren una tendència similar a la descrita en l'apartat anterior.

Si bé el 92,2% de les persones adultes ateses per l'entitat disposen d'un dispositiu mòbil amb connexió a Internet (sovint amb dades limitades i, en molts casos, de prepagament), la Figura 6 també mostra la majoria de llars no disposa de dispositius electrònics adequats a les necessitats descrites anteriorment

Fig. 6. Dispositius disponibles a la llar



(formatives, laborals i de tràmits o gestions). No és possible realitzar tasques escolars, teletreballar o realitzar moltes de les gestions o tràmits necessaris a través d'un telèfon mòbil. Molts d'aquests usos requereixen la operativitat d'un ordinador (portàtil o de torre) o, si més no, d'una tablet. Les dades mostren que en major part dels casos les llars on resideixen les persones ateses per Càritas no disposen de dispositius adequats a les seves necessitats.

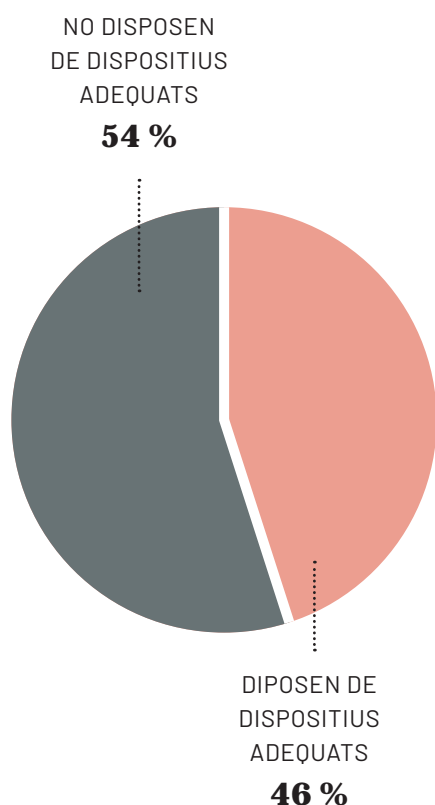


Fig.7. Tinença de dispositius adequats

"Utilicé el móvil para estudiar cuando metí la nacionalidad, que me tenía que aprender 300 preguntas. (...) He estudiado y estudiado, me lo aprendí, sólo fallé tres. Cuando estudiaba hacía una prueba cada rato..."

Dona - 45 anys

Per tant l'anàlisi de les dades des de la perspectiva de tinença dels dispositius adequats mostren que el 54% de les persones ateses per l'entitat no té accés a dispositius electrònics adequats a les seves necessitats.

"Sí, es verdad que tendríamos que comprar un ordenador, ya que todo se amplía para otras cosas. El teléfono guarda poco y el ordenador almacena más información, podemos hacer algún documento. De navegar ya lo hacemos por el móvil gracias al Google, pero el ordenador nos brindaría

otras posibilidades, guardar más información, hacer un currículum, de hacer muchas cosas, hay plantillas..., pero por el teléfono no tenemos esa posibilidad. Ahora vamos con el móvil y si necesitamos otras cosas vamos a una sala de Internet. El ordenador nos facilitaría la calidad de vida, así como una impresora para imprimir yo misma mis documentos. Nos hemos planteado comprar uno, pero la situación actual..., ahora no me es posible comprar un ordenador, las condiciones ahoritica mismo no me permiten de tener un ordenador en casa, sin trabajo..."

Dona - 48 anys

4.3. DIFICULTATS COMPETENCIALS

El tercer element significatiu de l'exclusió digital té a veure amb les habilitats o competències necessàries per desenvolupar-se a través d'Internet de forma adequada i segura en un món cada cop més digitalitzat.

Aquest element fa referència a la capacitat desigual a l'hora accedir i utilitzar les TIC, és a dir, en el nivell de capacitació de les persones per a la seva utilització. Per aquest motiu, com s'ha destacat prèviament, a més de tenir accés a la infraestructura necessària (connexió i dispositius), cal disposar dels coneixements i les habilitats necessàries per poder utilitzar-les i fer front així a les necessitats individuals en un entorn cada vegada més exigent digitalment parlant. En aquest sentit, l'estudi mostra la presència de persones que disposen dels equips necessaris, d'una bona connexió a la xarxa, però no sabem com utilitzar-ho adequadament.

Les condicions en que es dona l'expansió de les TIC poden ser, com s'ha anat evidenciant, el desencadenant de noves formes d'exclusió social, del reforçament de les ja existents o, per contra, a partir d'un ús adequat, podrien esdevenir un instrument inestimable d'inclusió. Així, la bretxa d'accés que conté la connectivitat i la presència a la llar de dispositius tecnològics adequats, juntament amb la bretxa d'ús es retroalimenten l'una amb l'altra, de manera que, sense accés material a la tecnologia no es podran desenvolupar les habilitats i competències necessàries i, alhora, no sol ser freqüent l'adquisició de material tecnològic adequat sense les habilitats per tal d'utilitzar-lo.

Les dades que mostra la Figura 8 són clares, poc més de la meitat de les persones acompanyades per Càritas afirma tenir les habilitats o competències mínimes necessàries per desenvolupar-se digitalment en el seu dia a dia.

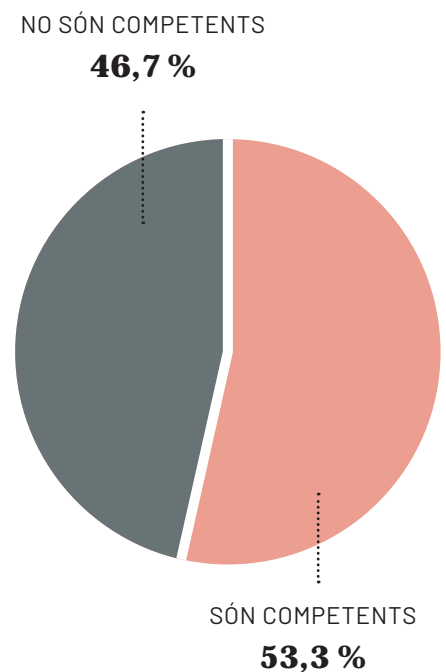


Fig. 8. Competències bàsiques digitals

“No, no. Jo no sé fer molta cosa perquè hi ha coses que encara em costen. I perquè és clar, jo no he viscut amb la tecnologia aquesta dels mòbils. I de fet els mòbils quan tenen?, Fa vint anys no n’hi havia. Encara hi ha coses em costen i demano ajuda al meu fill. Amb l’ordinador, per exemple, sé imprimir algun document, enviar un email i mirar vídeos al YouTube. Coses així. Però d’aquí ja no passo. Això d’escanejar un document no sé pas com es fa. A l’hora de fer gestions, per exemple amb Hisenda em costa molt. Quan ho intento no sé si ho estic fent bé o no. En sento insegura i tinc poc per si alguna cosa no està bé. Quan tinc dubtes o bé ho pregunto al meu fill o per exemple per les gestions amb Hisenda les faig presencialment, que m’ho facin presencialment, em dona més seguretat anar allà i que m’ajudin.”

Dona - 49 anys

“Cuando empezó la pandemia ya nos tocó empaparnos más con el móvil; a buscar, navegar y aprender..., porque muchos pensábamos que solo era WhatsApp y Facebook y esas cosas. Ahora somos cibernautas. La pandemia nos ha movilizado. (...) Para el resto, por ejemplo para buscar faena, no lo utilizaba. Pero ahorita mismo ya somos muchos los que nos hemos empapado un poco.”

Dona - 48 anys

4.4. A QUI AFECTA MÉS LA BRETXA DIGITAL

La bretxa digital, com ja passa amb la majoria de factors de risc d’exclusió, esdevé determinant en situacions d’exclusió moderada o severa en funció de l’acumulació o combinació amb d’altres factors de risc. Per tant, com s’ha anat evidenciant al llarg d’aquest informe, l’afectació d’aquesta exclusió digital és desigual entre les persones que acompanya Càritas Diocesana de Girona.

Tal i com s’ha comentat, amb els nivells actuals de digitalització de la societat, la bretxa digital ha passat de ser considerada conseqüència d’altres factors d’exclusió a esdevenir causa d’aquesta. Actualment es considera la bretxa digital com un factor d’exclusió que, fins i tot, és capaç multiplicar l’impacte d’altres factors, susceptible d’afectar àmbits com el treball, la formació o l’accés a alguns drets, fet que implica una ampliació de les possibles desigualtats existents.

Per aquest motiu, la situació de bretxa digital, que afecta a prop del 70% de les persones ateses, s’ha analitzat a partir de la relació amb d’altres factors de risc d’exclusió que també pateixen aquestes persones. El creuament dels principals elements que permeten identificar l’exclusió digital amb diferents perfils de persones s’ha realitzat a partir de dos hipòtesis:

- D’una banda a partir de les conclusions del darrer informe de la Fundació FOESSA (referenciat amb anterioritat) que identifica els quatre col·lectius que han estat més afectats per l’increment de l’exclusió social a Catalunya:
 - Dona.
 - Persones joves.
 - Persones estrangeres en situació administrativa irregular.
 - Persones residents en grans ciutats.

- D'altra banda, a partir de les conclusions de les memòries de diferents projectes d'acció social de l'entitat que evidencien l'increment de la vulnerabilitat d'algunes persones ateses en funció de l'acumulació o combinació d'uns o altres factors de risc:
 - Famílies amb menors a càrrec.
 - Famílies monoparentals.
 - Persones amb nivell formatiu baix.
 - Persones en situació d'atur.

4.4.1. BRETXA DIGITAL, EDAT I GÈNERE

L'estudi ha analitzat l'afectació de la bretxa digital en dones, així com l'afectació amb relació a diferents franges d'edat. Els resultats evidencien que, en aquest cas l'exclusió digital entre les dones acompanyades per Càritas és molt similar a la que pateixen els homes. Les dades referents a connectivitat, a l'accés de dispositius electrònics adequats i a les competències digitals són pràcticament les mateixes. En qualsevol cas, com ja s'ha destacat al llarg d'aquest informe, contemplant uns nivells d'exclusió digital alts, superiors als dos terços de les persones ateses.

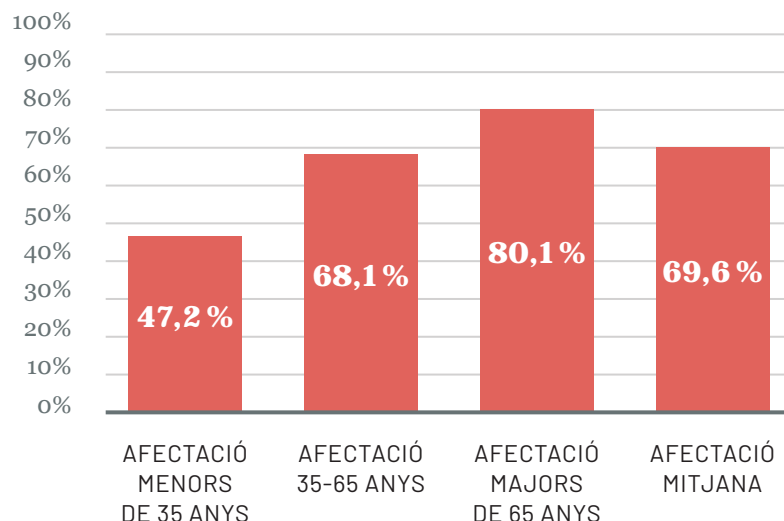
"Jo prefereixo aquesta època d'Internet. Em puc comunicar amb la gent i amb els meus fills i tal. Fins i tot abans no hi havia la comunicació. No sabies on estaven els teus fills, per exemple, i el que estaven fent. (...) El més positiu és que em permet estar connectada."

Dona - 49 anys

En relació amb l'edat de les persones acompanyades, en canvi, aquesta comparativa permet evidenciar diferències en els nivells d'afectació de la bretxa digital.

Com pot observar-se en la Figura 9, l'afectació de l'exclusió digital creix proporcionalment amb relació a l'edat de les persones que la pateixen. És molt més present entre persones majors de 65 anys que no

Fig.9. Edat i bretxa digital



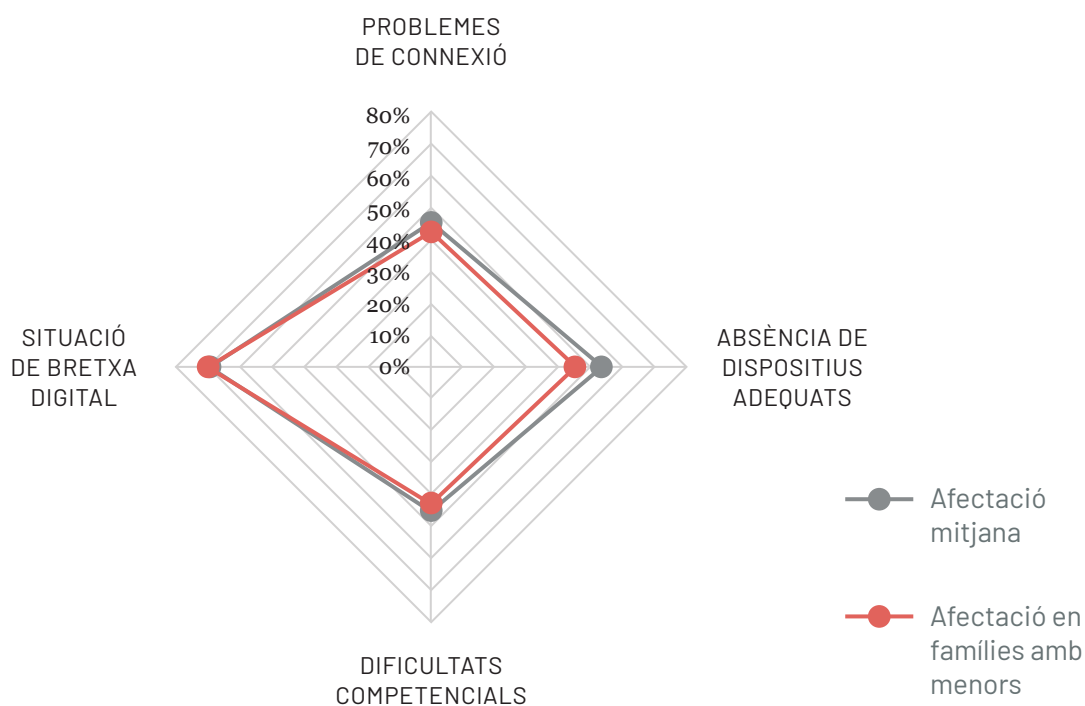
pas entre les persones més joves. No obstant això, cal destacar l'elevada presència d'aquesta problemàtica en totes les de franges d'edat, així com les diferències entre els elements que la provoquen. En el cas de persones menors de 35 anys (47,2%) la bretxa digital arriba sobretot per mancances en connectivitat i accés a dispositius digitals adequats. En el cas de les persones d'entre 35 i 65 anys (68,1%), en canvi, l'absència d'habilitats d'ús i competències digitals tenen una incidència més significativa.

4.4.2. BRETXA DIGITAL I MENORS

L'acceleració del procés de digitalització que ha comportat la pandèmia que s'ha vingut analitzant al llarg d'aquest informe ha tingut un impacte especialment significatiu en els menors en edat escolar. Si abans de la Covid-19 la digitalització de la docència ja era present a les aules i, en alguns casos, també en les tasques escolars que havien de realitzar-se a la llar, a partir del març de 2020 aquests usos van créixer exponencialment. Els confinaments van comportar la necessitat de seguir amb el procés educatiu des dels domicilis i, després, amb el retorn a la presencialitat i la recuperació d'una certa normalitat, la presència de la digitalització a l'aula i a casa s'ha mantingut en nivells molt elevats. L'ús de dispositius electrònics a

Tipus d'afectació	Percentatge d'afectació mitjana	Percentatge d'afectació en famílies amb menors
PROBLEMES DE CONNEXIÓ	47,4 %	43,2 %
ABSÈNCIA DE DISPOSITIUS ADEQUATS	54,0 %	47,7 %
DIFICULTATS COMPETENCIALS	46,7 %	44,7 %
SITUACIÓ DE BRETXA DIGITAL	69,6 %	70,1 %

Fig.10. Menors i bretxa digital



l'aula, així com la necessitat d'utilitzar les noves tecnologies per realitzar les tasques escolars a casa s'han convertit en la *nova normalitat*.

Per aquest motiu és especialment greu la presència d'exclusió digital en les llars on hi resideixen menors en edat escolar.

Les dades recollides en la Figura 10 mostren que els nivells d'afectació de bretxa digital en les llars on hi viuen menors en edat escolar són similars a la mitjana del total de llars de les famílies acompanyades per l'entitat i, a més, que la presència dels tres elements que s'han vingut destacant com a significatius d'aquesta bretxa hi són presents també en dades similars a la mitjana total.

Aquest fet és especialment preocupant. La presència de problemes de connexió o l'absència de dispositius electrònics adequats per realitzar les tasques escolars no permeten garantir una escolaritat normalitzada en termes d'equitat. Si hi sumem la presència de mancances d'habilitats i competències digitals en prop de la meitat de les llars amb menors a càrrec (correspon a les mancances dels adults que hi viuen) la situació es dibuixa encara més complicada. Les dificultats competencials, com s'ha descrit en apartats anteriors, limita la capacitat d'entendre les veritables necessitats dels menors, així com la possibilitat d'oferir un suport en la realització de les tasques escolars.

"Bueno, en casa tenemos un ordenador y móvil (...) El ordenador es de torre y normalmente lo utilizamos mi marido y yo, y a veces los dos niños. Pero con un ordenador no tenemos suficiente, porque a veces tenemos que esperar porque el niño está jugando o estudiando y a veces lo necesita mi marido, a veces yo, y normalmente tenemos que esperar turno."

Dona - 35 anys

4.4.3. BRETXA DIGITAL I MONOPARENTALITAT

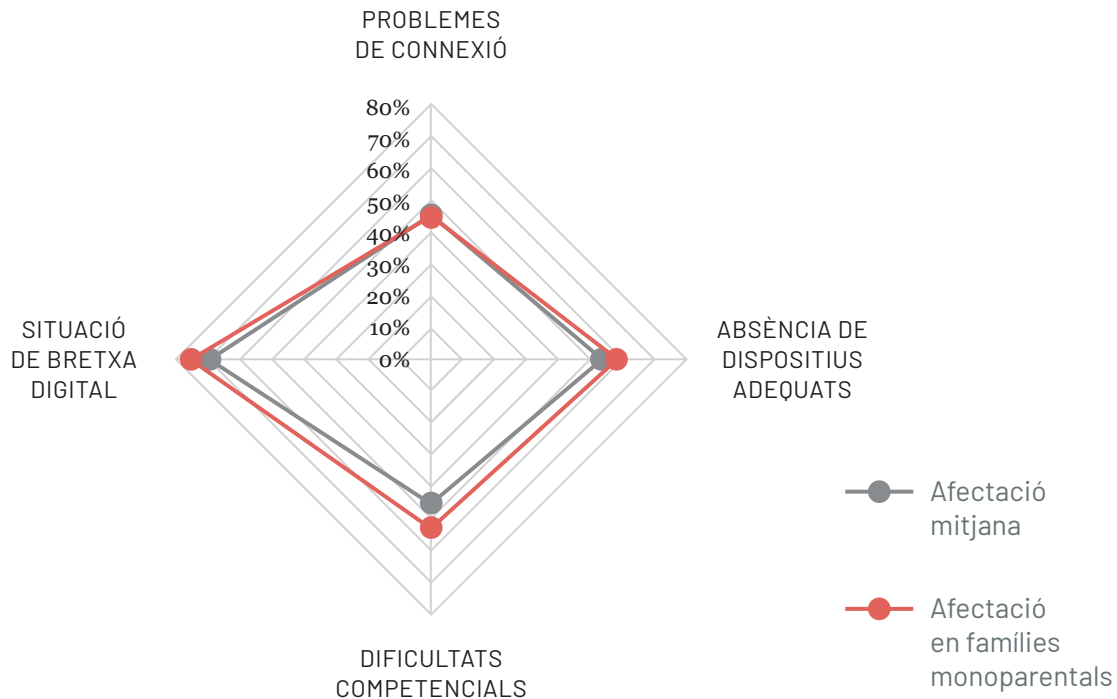
L'informe analitza també l'impacte de la bretxa digital en les famílies amb menors en situació de monoparentalitat. Si a la presència de menors i joves en les llars on hi resideixen famílies en situació de risc d'exclusió s'hi suma el fet de trobar una sola persona adulta al capdavant de la família, el risc d'exclusió s'incrementa.

La comparativa de la Figura 11 entre els nivells d'afectació mitjana de la bretxa en les persones ateses per Càritas i l'afectació específica en famílies que es troben en situació de monoparentalitat evidencia alguns elements que cal destacar.

En relació amb les dades mitjanes, les famílies en situació de monoparentalitat tenen més incidència en l'accés a dispositius digitals adequats, així com en dificultats de caràcter competencial. En conseqüència, també tenen un percentatge de 7 punts superior en exclusió digital.

Tipus d'afectació	Percentatge d'afectació mitjana	Percentatge d'afectació en famílies monoparentals
PROBLEMES DE CONNEXIÓ	47,4 %	47,9 %
ABSÈNCIA DE DISPOSITIUS ADEQUATS	54,0 %	60,7 %
DIFICULTATS COMPETENCIALS	46,7 %	55,7 %
SITUACIÓ DE BRETXA DIGITAL	69,6 %	77,1 %

Fig.11. Monoparentalitat i bretxa digital



Tot i que les dades obtingudes en les entrevistes analitzaven, sobretot, la incidència de la bretxa digital i els elements que la motiven –i, per tant, no permeten aprofundir gaire en altres aspectes que afecten a les persones ateses–, sembla evident la relació entre les dificultats econòmiques d'aquest tipus de famílies i l'accés a dispositius tecnològics adequats que suposen una despesa important i un impacte significatiu en les economies més febles. Tanmateix, la presència d'una sola persona adulta al capdavant d'aquestes famílies augmenta sensiblement les possibilitats de patir dificultats econòmiques.

"Yo veo que para los niños puede ser una experiencia negativa (...) Como te digo, ellos cacharrear más algo que una, ellos llegan a lugares que no..., a muchos les ha tocado más por las clases virtuales durante la pandemia y todo esto."

Dona - 30 anys

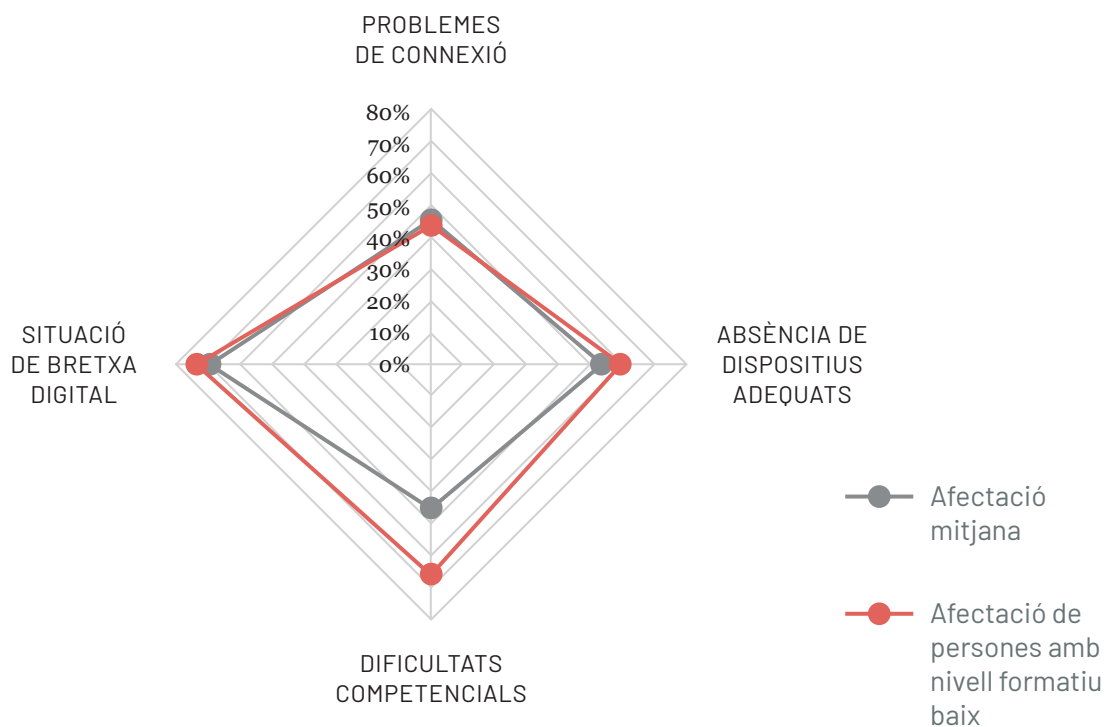
4.4.4. BRETXA DIGITAL I NIVELL D'ESTUDIS

Un altre col·lectiu sobre el que aquest informe analitza amb més detall l'impacte de la bretxa digital és el de les persones amb un nivell formatiu baix molt baix; persones sense estudis o bé que han cursat únicament educació primària.

La Figura 12 mostra que la comparativa de les dades d'aquest perfil de persones amb relació a les dades mitjanes del total de població atesa per Càritas dibuixa un impacte significatiu, sobretot, en referència a les mancances en habilitats i competències digitals, que en aquest col·lectiu afecta a 3 de cada 4 persones, 30 punts per sobre de la mitjana del total de persones acompanyades per Càritas.

Tipus d'afectació	Percentatge d'afectació mitjana	Percentatge d'afectació de persones amb nivell formatiu baix
PROBLEMES DE CONNEXIÓ	47,4 %	44,6 %
ABSÈNCIA DE DISPOSITIUS ADEQUATS	54,0 %	60,4 %
DIFICULTATS COMPETENCIALS	46,7 %	77,1 %
SITUACIÓ DE BRETXA DIGITAL	69,6 %	85,4 %

Fig.12. Nivell formatiu i bretxa digital



El tercer punt d'aquest informe recull amb cert detall les conseqüències d'aquesta mancança competencial, així com els perills que això comporta en un món cada cop més digitalitzat. En aquest cas, a més, és un factor que es retroalimenta, doncs el nivell formatiu i en molts casos el baix nivell en competències bàsiques (no només digitals) esdevé dificultat per accedir o desenvolupar-se adequadament en espais formatius de temàtica digital i, per tant, resulta complicat trencar el cercle de l'exclusió digital.

"Si no tuviera a mis hijos estaría como una señora que no sabe leer, así, estaría de brazos cruzados. Es como que te quedas bloqueada, que quieres hacer algo y no puedes. Sí que me sienta mal (...) Pues mira, el YouTube sirve para todo, mi hijo se metió y lo buscó..., pero yo no puedo, yo no puedo..., te lo explica todo paso por paso, pero yo no puedo y me siento cómo una inválida, te sientes mal."

Dona - 48 anys

4.4.5. BRETXA DIGITAL I SITUACIÓ LABORAL

Tal i com s'ha vingut reiterant al llarg d'aquest informe la Covid-19 ha accelerat sensiblement el procés de digitalització de molts àmbits de vida quotidiana i el mercat laboral no és una excepció. Sembla evident que l'increment de l'ús d'Internet va suposar una revolució en l'àmbit laboral i, ara, l'increment de la digitalització afecta directament l'estructura del treball de molts sectors productius, així com també sobre els patrons clàssics de recerca d'ocupació. Actualment, l'ús de les TIC resulta imprescindible en el procés de recerca feina per incrementar les possibilitats d'èxit. 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 raonablement adequat a les noves tecnologies.

Aquest fet incideix de forma notable en la presència de les noves tecnologies en molts llocs de treball i està provocant que la demanda de competències TIC sigui molt més necessària per garantir l'accés al mercat laboral, fins i tot en aquelles ocupacions que, a priori, ens permetrien pensar que requereixen menys domini dels 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.

Si analitzem des dades de la bretxa digital en les persones en situació d'atur, la Figura 13 ens permet constatar que la presència dels tres elements motivadors de la bretxa hi són presents amb més intensitat. En els tres casos les persones es troben entre 7 i 8 punts per sobre de la mitjana. En conseqüència l'afectació d'aquesta exclusió digital, que afecta a 3 de cada 4 persones aturades, és 6 punts percentuals superior a la mitjana del total de la població atesa per Càritas.

En el cas de les persones en situació d'atur, les dificultats econòmiques permetrien explicar la major presència de dificultats de connectivitat i l'accés a dispositius adequats; suposen una despesa important que, en molts casos, les persones aturades no es poden permetre. Quant a la manca de competències digitals, tot i que és difícil d'analitzar les causes amb les dades disponibles, sí és possible preveure les conseqüències en el marc d'un procés de recerca de feina: persones amb un perfil competencial baix en un mercat laboral cada cop més digitalitzat.

“Si supiera más de internet, manejarlo mejor, pues hubiese tenido más oportunidades de trabajo..., algún trabajo más adaptado a mí y a las necesidades de los niños, podría haber encontrado otra cosa que no fuese en el sector de la hostelería.”

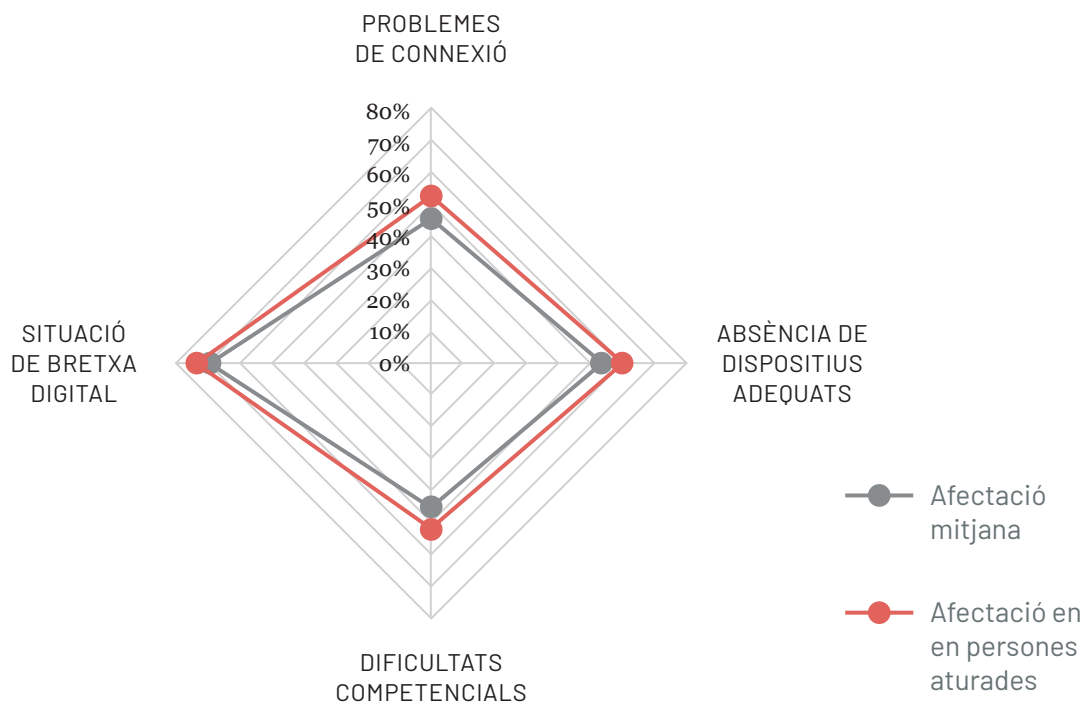
Dona - 35 anys

“Cuando estábamos en confinamiento y no podía ir a las ETT's todo lo hacía por el móvil. Estaba 24 horas buscando, pero todo en el móvil. Cuando trabajaba por ETT lo firmaba todo por el móvil, los contratos de cada semana o de cada mes. Para conseguir el trabajo actual lo hice todo por el móvil. Los contratos, la entrevista, me mandan por WhatsApp el horario que tengo que hacer, si me toca trabajar o no, todo, todo. No he ido ninguna vez a la ETT. Si no fuera por el móvil no hubiera podido encontrar trabajo.”

Dona - 30 anys

Tipus d'afectació	Percentatge d'afectació mitjana	Percentatge d'afectació en persones en situació d'atur
PROBLEMES DE CONNEXIÓ	47,4 %	54,4 %
ABSÈNCIA DE DISPOSITIUS ADEQUATS	54,0 %	62,2 %
DIFICULTATS COMPETENCIALS	46,7 %	53,5 %
SITUACIÓ DE BRETXA DIGITAL	69,6 %	75,8 %

Fig.13. Atur i bretxa digital



La memòria 2021 de Càritas Diocesana de Girona, indicava que més de meitat de les persones acompanyades per l'entitat es trobaven en situació d'atur. No és difícil doncs, resoldre l'equació que presenta milers de persones en recerca de feina, la presència significativa de situacions de bretxa digital i un mercat laboral on el domini de les noves tecnologies és cada cop més imprescindible.

4.4.6. BRETXA DIGITAL I SITUACIÓ ADMINISTRATIVA

Les persones en situació administrativa irregular pateixen una doble vulnerabilitat. A la resta de factors de risc d'exclusió que poden patir (relacionats amb la pobresa econòmica, la precarietat laboral o l'atur, les dificultats en l'habitatge, el nivell d'estudis...) s'hi suma un factor d'exclusió propi, l'impacte de irregularitat: efectes en l'accés a la salut, l'educació, l'empadronament...

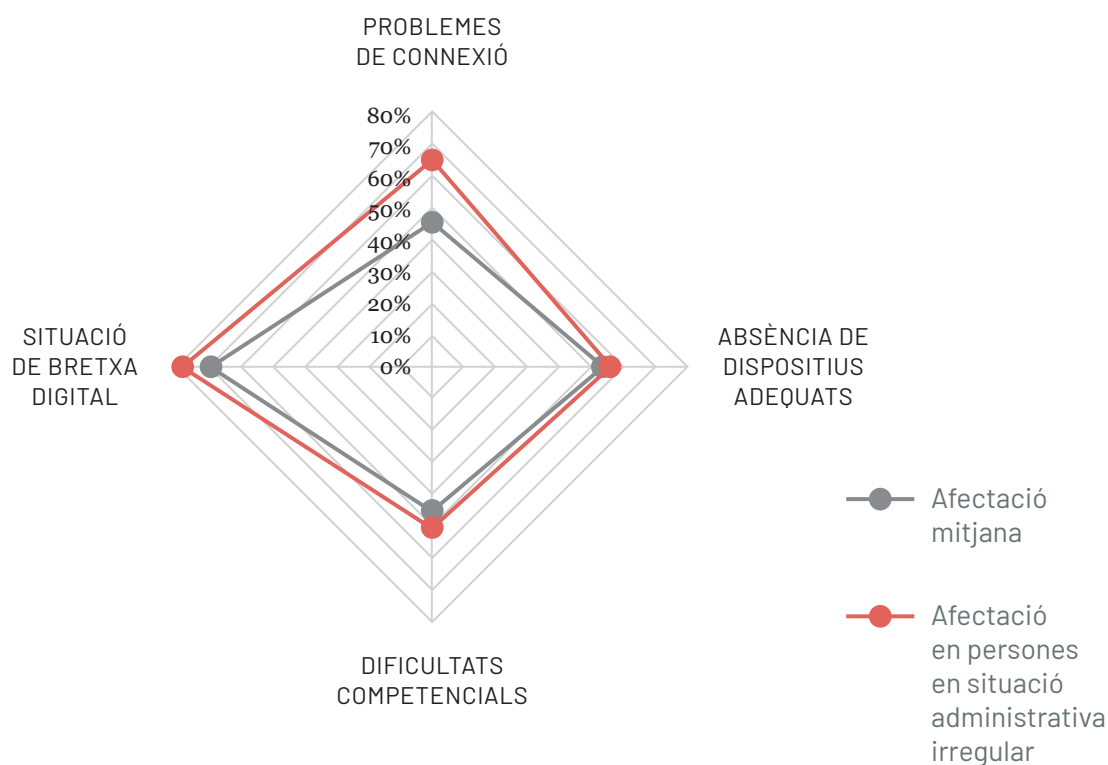
Aquesta segona forma de vulnerabilitat, conseqüència de la situació administrativa, es veu clarament afectada quan s'hi suma la presència de la bretxa digital. Si la relació amb les administracions ha patit un increment de digitalització considerable després de la pandèmia, en el cas dels tràmits d'estrangeria vinculats al procés de regularització, l'impacte de la digitalització ha estat molt superior. S'ha incrementat el volum de gestions que només poden fer-se telemàticament i, en els casos en què encara és possible la

via de la presencialitat, la demora en els terminis provocada per la manca de recursos humans d'aquesta administració a Girona ha obligat també a utilitzar la via telemàtica com a únic canal possible. Per tant, tal i com recull la Figura 14, la bretxa digital que pateixen moltes persones que es troben en situació administrativa irregular ha afectat clarament sobre la seva cobertura de drets.

Les dades mostren que la bretxa digital afecta a 8 de cada 10 persones que es troben en les persones en situació administrativa irregular. Aquesta dada, 10 punts superior a la mitjana de la població total de Càritas, està directament interrelacionada amb l'anàlisi de l'exclusió digital que recull els apartats anteriors; aquestes persones solen veure's afectades també per altres factors d'exclusió com l'atur o el nivell formatiu, que com s'ha anat evidenciant al llarg d'aquest informe tenen una relació directa amb la presència de bretxa digital. Aquest col·lectiu acumula nivells més alts d'impacte en tots els elements que comporten l'aparició d'aquesta bretxa, però cal destacar especialment el que fa referència a la connectivitat de la llar, que afecta al 67,4% de les persones, 20 punts per sobre de la mitjana total. La realitat econòmica d'aquestes llars o els problemes de precarietat en l'habitatge (que ja es van analitzar en l'anterior informe d'aquesta col·lecció) poden tenir una relació directa sobre aquestes dificultats de connexió.

Tipus d'afectació	Percentatge d'afectació mitjana	Percentatge d'afectació en persones en situació administrativa irregular
PROBLEMES DE CONNEXIÓ	47,4 %	67,4 %
ABSÈNCIA DE DISPOSITIUS ADEQUATS	54,0 %	58,0 %
DIFICULTATS COMPETENCIALS	46,7 %	52,6 %
SITUACIÓ DE BRETXA DIGITAL	69,6 %	79,9 %

Fig.14. Situació administrativa i bretxa digital



CONCLUSIONS I REPTES DE FUTUR (I DE PRESENT)

La Covid-19 va provocar una crisi sanitària, però també una crisi social i econòmica pràcticament des del primer moment. Un dels grans impactes ha estat l'acceleració del procés de digitalització que, tot i ser una realitat abans de la pandèmia, ha crescut de forma exponencial des de març de 2020.

La necessitat de relació amb les noves tecnologies de la informació i la comunicació (en endavant TIC) ha superat totes les previsions i, per tant, la impossibilitat de fer-ho de forma adequada incideix directament sobre l'accés als drets de les persones que ho pateixen i, en conseqüència, esdevé generadora d'exclusió digital.

Aquest informe fa una aproximació a l'impacte de la bretxa digital en les persones ateses per Càritas Diocesana de Girona, incidint sobretot en l'afectació dels principals elements que comporten aquesta nova forma d'exclusió: connectivitat, accés a dispositius tecnològics adequats i competència digital. Per fer-ho analitza la situació d'aquestes persones des d'aquestes variables, així com des de la perspectiva de l'accés i d'ús de les TIC.

LA BRETXA DIGITAL D'ACCÉS

L'anàlisi de la Bretxa digital entre les persones ateses per Càritas Diocesana de Girona permet concloure que si bé és generalitzat l'ús a les TIC, sobretot a través dels smartphone amb connexió de dades, no podríem afirmar que existeix un veritable accés a les TIC per part de les persones ateses per l'entitat. En primer lloc, l'accés als recursos TIC a la llar (connexió i dispositius) continua essent desigual, especialment entre aquells col·lectius més vulnerables que, alhora, en molts casos són aquells que n'han d'acabar fent un ús més habitual (encara que l'autopercepció sigui clarament diferent). En segon lloc, les limitacions d'accés tenen un impacte directe sobre l'autonomia de les persones i les possibilitats de fer-ne un ús adequat que respongui a les seves necessitats.

LA BRETXA DIGITAL D'ÚS

D'altra banda, l'anàlisi de la Bretxa digital de les persones ateses per Càritas mostra una certa interrelació dels elements que provoquen les bretxes digitals d'accés i d'ús. Es constata 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 l'ús que n'acaben fent; no disposar d'una bona connexió o dels dispositius adequats limita clarament l'ús que es pot fer i, en conseqüència, que s'acaba fent. A més, la presència de les TIC en el dia a dia de les persones ateses per l'entitat és clarament proporcional al nivell de competències i habilitats digitals de les persones que han de fer-ne i, alhora, aquesta menor presència en la seva quotidianitat influeix sobre les possibilitats de capacitació digital de la persona. S'inicia així una mena de cercle viciós de l'exclusió digital, doncs també 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. En conseqüència, si ja es parteix d'una situació d'exclusió, aquestes dificultats d'ús de les TIC, en el marc d'una societat cada cop més digital, incideix directament sobre aquesta situació de desigualtat i, fins i tot, pot generar 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; el grau de suport de l'entorn; o els objectius que es pretenen amb un ús adequat. En aquest sentit, des dels projectes d'acció social que desenvolupa Càritas diocesana de Girona es constata des de fa temps l'existència d'una relació directa entre competències digitals i competències bàsiques instrumentals. Per aquest motiu, tot i la necessària centralitat de les competències digitals en les accions de suport per trencar la bretxa digital (cursos, tallers...), disposar de les competències instrumentals necessàries és imprescindible per poder desenvolupar aquelles competències substancials que són les que presenten un major impacte sobre l'ús efectiu de les TIC i, per tant, permeten desenvolupar-se satisfactòriament en una societat cada cop més digital. En les persones que així ho requereixin, caldrà doncs treball paral·lel de competències instrumentals i competències digitals.

5.1. REPTES DE FUTUR (I DE PRESENT)

L'impacte de la bretxa digital i l'aparició de l'exclusió digital ens interpel·la com a societat que vol avançar en termes de justícia social i d'equitat. Des d'aquesta perspectiva s'identifiquen una sèrie de propostes de caràcter general adreçades a tots aquells agents que tenim i tindrem responsabilitat en la lluita contra la bretxa digital; en especial, sembla lògic, a les administracions que son i seran responsables de desenvolupar les polítiques adequades per trencar el cercle de l'exclusió digital:

Garantir l'equitat en el dret d'accés a les noves tecnologies

L'accés a les noves tecnologies de la informació i la comunicació no hauria de convertir-se en una nova forma d'exclusió social. Totes les persones hi han de poder tenir garantit l'accés, especialment quan aquest accés és condició de garantia dels seus drets. Per tant és necessari garantir la connectivitat de les llars, l'accés a dispositius electrònics adequats, així com el suport necessari per garantir la capacitació digital de totes la població; fent especial atenció a les persones més

vulnerables. Aquest suport hauria de fer-se des del principi d'equitat, garantint la diversitat de les necessitats però també del potencial de totes les persones.

Promoure el debat sobre les mesures necessàries des de la comunitat

Sembla evident que les necessitats que planteja un món cada cop més digitalitzat no tenen a veure només amb infraestructura i dispositius digitals. Són necessàries propostes que connectin

la necessitat d'aquests dos elements amb fórmules d'accés que tinguin en compte la cobertura de necessitats de tota la població, una població cada cop més diversa i plural. Per tant sembla també evident la necessitat de comptar amb la veu i la participació de tota la comunitat en el disseny de les mesures que permetin la lluita contra la bretxa digital.

Oferir una oferta formativa adaptada a la diversitat de perfils i col·lectius

Aquest informe centra la mirada en una realitat que no és exclusiva de les persones ateses per Càritas, la manca de competències digitals és directament proporcional a la intensitat de la presència de bretxa digital i, per tant, posa en risc la cobertura d'alguns drets de les persones que la pateixen. Caldrà doncs garantir formació per a tota la població a partir d'itineraris formatius, cursos i tallers, adaptats a les necessitats de tots els col·lectius, especialment els més vulnerables. Aquesta formació hauria de garantir les oportunitats de participació activa de tothom en els espais comunitaris que recull la segona proposta d'aquest informe.

Potenciar la figura de la dinamitzadora digital als diferents territoris

Sovint aquests itineraris formatius necessiten professionals que acompanyin les persones en els seu procés de capacitat digital. Aquestes dinamitzadores sociodigitals que han vingut desenvolupant la seva tasca educativa en projectes socials relacionats amb les noves tecnologies des de fa anys demostren la importància d'aquest tipus de projectes la lluita contra l'exclusió digital. Per aquest motiu cal reconèixer el paper clau d'aquestes figures professionals i fer una aposta estratègica per garantir aquest la presència d'aquests punts formatius arreu, especialment en territoris amb presència de població més vul-

nerable o amb més dificultats en el seu procés d'integració digital.

Identificar espais de suport digital per a necessitats immediates

L'impacte de la bretxa digital comporta grans dificultats de moltes de les persones que la pateixen en el moment de realitzar gestions o tràmits de la seva vida quotidiana; demanar hora al metge, realitzar gestions bancàries, tramitar una beca, gestionar ajuts al lloguer, realitzar gestions vinculades amb tràmits d'estrangeria o matricular el teu fill o filla a l'escola o a l'institut, per posar alguns exemples, són tràmits que sovint han de realitzar-se de forma telemàtica. Per tant, en el marc d'aquestes necessitats presents *aquí i ara*, els espais de suport sociodigital descrits en la proposta anterior haurien de compaginar la seva tasca de capacitat digital de la població amb el suport quotidià en les seves necessitats actuals. Els espais de suport a tràmits, presents en algunes administracions locals després de la pandèmia, així com a Càritas i d'altres entitats socials, haurien de replicar-se i garantir-ne la seva presència al llarg de tot el territori.

Oferir suport a les entitats socials en projectes de capacitat i empoderament digital

Les entitats que conformen el Tercer Sector Social van donar resposta, des del primer moment, a moltes de les necessitats que van acompanyar l'arribada de la pandèmia. A partir de març de 2020 el procés de digitalització de molts tràmits va ser immediat i, d'un dia per l'altre, la manca de competències digitals va comportar la impossibilitat de poder gestionar de forma autònoma les pròpies vides. En el marc d'aquestes situacions, entitats socials com Càritas treballen des de llavors amb els grups de població que s'estan quedant al marge de la transformació di-

gital de la societat. Aquestes entitats coneixen les necessitats i les dificultats d'aquestes persones i aborden, des de diferents perspectives (accés a rendes, dret a l'habitatge, tràmits d'estrangeria...) les seves problemàtiques i demandes. Sovint aquest suport s'ha estructurat des de la metodologia, en forma de noves accions dels projectes que ja es desenvolupen, aprofitant el vincle amb aquestes persones. Per aquest motiu, en el disseny de l'estratègia que permeti abordar les necessitats digitals de la població caldrà tenir en compte la necessària integració de tota l'acció que ja s'ha vingut desenvolupant, així com l'expertesa i l'experiència de les entitats socials en el treball de suport a les persones amb més vulnerabilitat.

Garantir el coneixement de les causes i els efectes de la/es bretxa/es digital/s

Aquesta és una proposta transversal que podria estar present en totes i cadascunes de les que s'han vingut presentant. La investigació en el camp de la bretxa (tot i que alguns autors parles de bretxes, en plural) és incipient, en comparació a d'altres problemàtiques socials, doncs la digitalització és un fenomen que ha evolucionat de manera vertiginosa en molt poc temps i la realitat canvia forma constant. Diàriament es produeixen

canvis que n'exigeixen de nous posicionaments i estratègies. Per aquest motiu és necessari potenciar la realització d'investigacions i estudis que permetin conèixer les causes i conseqüències per tal que les accions contra les bretxes digitals que s'emprenquin responguin realment a la realitat i puguin ser veritablement eficaces.

Garantir que a l'agenda política sobre tecnologies contempla les necessitats i demandes de les persones en situació de més vulnerabilitat

Per acabar, però podria ser perfectament la primera proposta d'aquest document, caldrà garantir que el coneixement de la realitat de les persones en situació de més vulnerabilitat.

Cal portar les nostres demandes allà on es prenen les decisions polítiques que comporten donar prioritat i posar recursos en uns o altres temes. Les bretxes digitals afecten més els grups més vulnerables de la societat i, a més, patir aquest tipus de bretxes empitjora altres situacions de dificultat que ja tenien. Una cosa així com una espiral de què és difícil sortir. Per això, a l'agenda política hi ha d'estar la superació de les bretxes digitals de les poblacions més vulnerables.



 facebook.com/caritasgirona

 [@caritasgirona](https://twitter.com/caritasgirona)

www.caritasgirona.cat

Càritas Diocesana de Girona

c/ Pujada de la Mercè, 8 . 17004 Girona

Tel. 972 20 49 80

