

# 'BRECHA DIGITAL: EL EJERCICIO DE NUESTROS DERECHOS EN TIEMPOS DE CONFINAMIENTO'

## Resultados de la encuesta



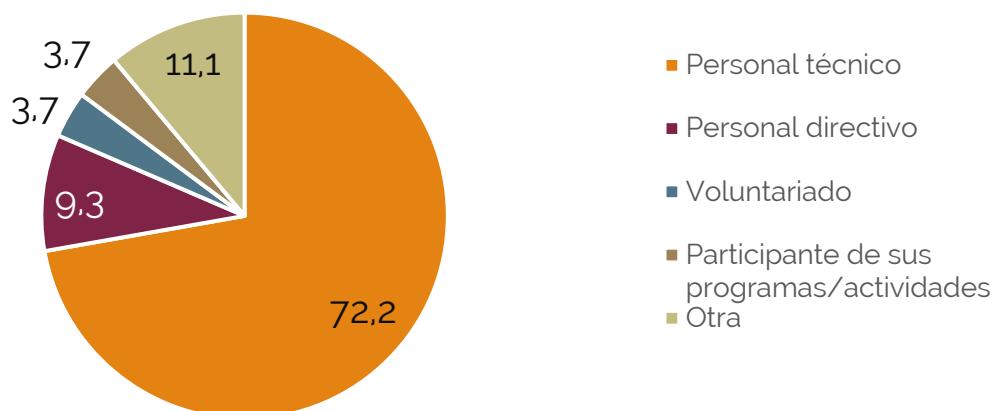
A continuación, se presentan los resultados de la encuesta llevada a cabo entre los días 9 y 22 de junio, que pretende servir de base para el debate en la jornada del mismo nombre, que organiza EAPN Galicia vía videoconferencia el día 26 de junio de 2020.

Se trató de un cuestionario simple, formado por preguntas en su mayoría de respuesta abierta, con la finalidad de conocer no solo las dificultades que se vieron acentuadas en los últimos tiempos, sino también propuestas de mejora en relación a la brecha digital. En las relaciones con las distintas Administraciones Públicas y dentro de las ONG.

Estaba dirigida tanto a participantes, personas usuarias como a profesionales, personal directivo o voluntario.

Finalmente participaron en la misma 52 personas, con el siguiente perfil:

¿Qué tipo de relación tienes con la organización señalada?

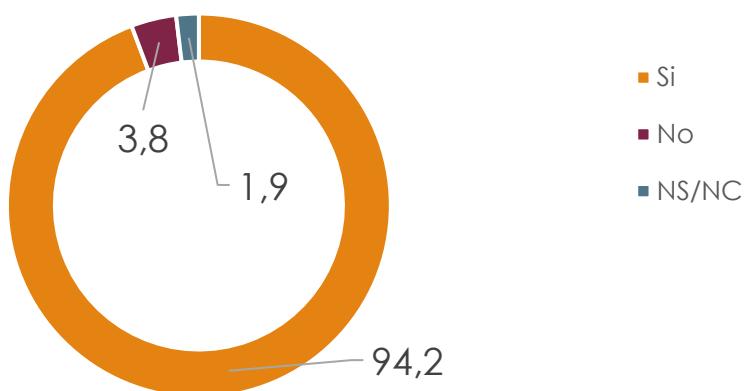


## 1. PROBLEMAS DETECTADOS

La situación de crisis sanitaria y social, enmarcada en el estado de alarma, provocó que gran parte de las actividades de todas las entidades sociales se trasladara a espacios digitales. Esto no solo afectó a jornadas o seminarios formativos, sino también al trabajo diario con las personas participantes.

Es por esto que en esta primera parte de la encuesta quisimos incluir una pregunta cerrada que nos permitiera ver, en formato porcentaje, la percepción de las personas participantes en la encuesta sobre el aumento o no de la brecha digital.

¿Has detectado durante la etapa de confinamiento un aumento en las dificultades de acceso a derechos y recursos públicos debidos a la brecha digital?



Partiendo de esta base, nuestras sospechas se cumplen y se hace evidente que la brecha digital poco a poco se convirtió en una de las barreras más importantes en el acceso a derechos de las personas en pobreza y/o exclusión durante la pandemia, especialmente el confinamiento.

De aquí en adelante, ya que se trataba de preguntas con respuesta abierta en la que las participantes podían escribir lo que quisiera, las respuestas han sido variadas.

Para poder hacer un análisis de las mismas de una forma más ordenada y clarificada, hemos creado diferentes categorías en función de las temáticas más referidas en las respuestas<sup>1</sup>.

En los siguientes apartados citaremos y explicaremos dichas categorías, la distribución de respuestas en las mismas, y aquellos ejemplos o respuestas copiadas literalmente que resuman o representen más fielmente el resto.

<sup>1</sup> Cabe aclarar en este punto que cuando una misma respuesta trataba varias categorías, las hemos dividido en varias, por lo que el número de respuestas (tanto en este apartado como en los siguientes) podría ser superior a las personas que participaron en la encuesta.

## EN RELACIÓN CON EL ACCESO DIGITAL Y ONLINE A RECURSOS DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

Las categorías identificadas en este apartado son las referidas a:

1. **Competencias y alfabetización digital** de las personas.
2. Dificultades de acceso por la **falta de recursos técnicos y/o materiales**.
3. Con la **gestión de la administración** y las herramientas puestas a disposición por su parte.
4. Finalmente, una categoría que trata también temas anteriores, pero que está tan específicamente relacionada con el **ámbito educativo**, que la hemos agrupado al margen de las demás.

Al realizar este análisis tenemos 72 respuestas, distribuidas de la siguiente manera:

	N.º respuestas	% del total
1. Competencias digitales	18	25,0
2. Recursos técnicos/materiales	25	34,7
3. Gestión de las Administraciones	18	25,0
4. Ámbito educativo	8	11,1
Ningún problema detectado	3	4,2
<b>Total</b>	<b>72</b>	<b>100</b>

### 1. Competencias digitales

- Falta de competencia digital. Lo que se traduce en desconexión, aplazamiento de trámites y gestiones, etc.
- No todo el mundo tiene certificado digital, ni sabe lo que es.
- Muchas personas vulnerables carecen de un capital formativo suficiente para la utilización de recursos tecnológicos.
- Desconocimiento de procesos a seguir para realizar determinados trámites
- Desconocimiento para cubrir formularios online, de como y donde obtener certificados digitales o eClave
- Analfabetismo digital en general

### 2. Recursos técnicos/materiales

- Muchas personas no pueden acceder por no tener computadora o datos móviles
- Muchas personas no tienen acceso debido a los escasos recursos económicos
- La mayoría de las familias en riesgo de exclusión social no tienen acceso a herramientas digitales y, por tanto, han tenido más dificultades para acceder a los recursos de las administraciones públicas y, en general, a muchos recursos
- Hacer trámites, con plazos más breves y vía telemática, de las diferentes ayudas que fueron saliendo, o acceder a información vía online, fue complejo por lo que, las familias/personas que estaban acompañadas por profesionales pudieron tener la información a tiempo, pero muchas quedaron fuera de estos trámites

### 3. Gestión de las Administraciones

- Muchas webs colapsadas. Las citas previas para papeleo urgente o necesario tienen fechas muy alejadas de la necesidad. Contactar por teléfono es muy complicado
- Teléfonos saturados y muchos de ellos no eran gratuitos
- Servidores colapsados. Páginas web poco actualizadas. Procesos de autentificación burocratizados y muy complicados de comprender. Ausencia de ayuda cuando surgen problemas.

### 4. Ámbito educativo

- El mayor problema fue de acceso de muchas niñas y niños del rural a los materiales educativos online, por diversas causas: falta de cobertura, no conexión a internet, no tener ordenador, etc.
- Problemas relacionados con la continuidad de la escolarización al igual que compañeros y compañeras que sí disponen de medios en sus hogares
- Acceso a dispositivos digitales de niñas/os y adultas/os en situación de vulnerabilidad que han profundizado la brecha de acceso a la educación: clases online, materiales de aula y refuerzo educativo, acceso a consultas online con el profesorado, etc.

## EN RELACIÓN CON EL ACCESO DIGITAL Y ONLINE DENTRO DE LAS ORGANIZACIONES

Las categorías identificadas en este apartado son las referidas a:

1. **Competencias digitales**, tanto de familias y personas atendidas como del propio personal de la organización
2. Dificultades de acceso por la **falta de recursos técnicos y/o materiales**, de las personas y familias atendidas
3. La **capacidad de gestión de la atención y el teletrabajo** de las organizaciones (tanto en cuanto a recursos técnicos como en competencias y capacidad de adaptación).

En total, se han identificado 67 respuestas con la siguiente distribución en función de la categoría:

	N.º respuestas	% del total
1. Competencias digitales	11	16,4
2. Recursos técnicos/materiales	15	22,4
3. Gestión de las organizaciones	31	46,3
Ningún problema detectado	10	14,9
<b>Total</b>	<b>67</b>	<b>100</b>

## 1. Competencias digitales

- Desconocimientos por parte de muchas/os profesionales y de las personas participantes en los programas y proyectos de las herramientas para llevar a cabo intervención online.
- Mi organización pñublica no estaba para nada preparada y sigue sin estarlo, pensando responder comprando equipos, cuando ese no es el problema principal
- La competencia digital del personal trabajador ya que, en muchos casos, no estaba adquirida para desenvolver el trabajo solamente a través de este medio
- Desconocimiento de los recursos

## 2. Recursos técnicos/materiales

- Participantes que no disponen de medios para poder proponer alternativas de intervención.
- Burocracia que sí o sí tienen que firmar los participantes en actividades y proyectos y que de forma online es complicado
- No posibilidad de realizar citas por videollamada, acceder a seminarios y formación online, etc.
- Dificultad en la comunicación con las personas con las que se trabaja debido a la falta de herramientas digitales además de acceso a internet para acompañarlas durante la crisis del Covid. Si no existe facilidad y fluidez en el intercambio de información y el contacto, aunque sea a través de videollamada, es muy complejo hacer un seguimiento de las personas más real y cercano y al final, esto obstaculiza su desarrollo personal

## 3. Gestión de las organizaciones

- Falta de equipos, problemas de conectividad, dificultades para garantizar el acceso a diferentes servicios por protección de datos.
- No todos los técnicos están autorizados para hacer trámites online
- Dentro de las organizaciones, las dificultades fueron especialmente derivadas de que desde casa todos los trabajadores/as dispusieran de un equipamiento informático, conexión, cámara, sonido, etc. para poder desenvolver el teletrabajo con calidad y poder atender al mismo en el horario que era necesario o que era más preciso para poder hacer acompañamientos.
- Falta de logística suficiente, ya que cada persona tiene que usar su propio equipo informático y conexión de red. En el rural, la conexión suele ser mucho peor, sobre todo cuando se exige más ancho de banda (ej. Videollamadas)
- Ley de protección de datos que impide que con teletrabajo se pueda disponer de datos personales
- Falta de personal suficiente para dar respuesta a la numerosa demanda de apoyo a la tramitación
- Saber salir del paso de forma efectiva para modificar la metodología de trabajo

## 2. PROPUESTAS DE MEJORA

### EN RELACIÓN CON EL ACCESO DIGITAL Y ONLINE A RECURSOS DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

Las categorías identificadas en este apartado son referidas a:

1. Facilitar **ayudas económicas para el acceso** a internet y herramientas digitales.
2. **Formación** e iniciativas de apoyo a la **alfabetización digital**.
3. Mantener una **alternativa de acceso presencial** mientras exista la brecha digital.
4. **Reforzar los apoyos y acompañamiento** hacia aquellas personas con dificultades de acceso de cualquier índole.
5. La **simplificación** de los trámites actuales, de las herramientas disponibles, etc.

Bajo esta categorización se han identificado 59 propuestas, distribuidas de la siguiente forma:

	N.º respuestas	% del total
1. Ayudas económicas	14	23,7
2. Formación y alfabetización dig.	9	15,3
3. Alternativa presencial	5	8,5
4. Apoyo y acompañamiento	13	22,0
5. Simplificación	18	30,5
<b>Total</b>	<b>59</b>	<b>100</b>

#### 1. Ayudas económicas

- Subvenciones a entidades para poder realizar formación y acompañamiento en el acceso a tecnologías
- Préstamo de ordenadoras a la totalidad del alumnado y facilitación de las conexiones a internet en el medio rural
- Garantizar que cada persona puede tener un ordenador en casa. Facilitar redes wifi comunitarias o espacios físicos comunitarios con acceso a internet
- Universalizar el acceso a internet
- Facilitar el acceso gratuito a la red

#### 2. Formación y alfabetización dig.

- Garantizar formación en competencias digitales para cada ciudadano/a.
- Incluir competencias digitales exhaustivas y completas en los centros penitenciarios
- Trabajar en pro a mejorar las competencias digitales de las personas usuarias. Convocar bolsas, formación, cesión de material tecnológico, de tarjetas de acceso a internet, etc.
- Diseñar un plan de inclusión y alfabetización digital con objetivos claros y con plena rentabilidad y aprovechamiento de infinidad de recursos ahora infráutilizados. Planes locales de reciclaje de dispositivos.

### 3. Alternativa presencial

- No todas las atenciones se pueden hacer online. Es necesario seguir manteniendo la atención personal, para asesoramiento y apoyo a las personas con escasos recursos y formación digital.
- Siempre alternativa no digitalizada
- Los servicios que se prestan de manera digital no pueden ir en detrimento de los presenciales, necesarios para personas con discapacidad y/o sin los conocimientos y recursos necesarios para su uso

### 4. Apoyo y acompañamiento

- Priorizar la disponibilidad vía telefónica de cara al apoyo y acompañamiento en la ejecución de los trámites
- Personal de apoyo/guía que permita favorecer la transición a esta nueva vía normalizada de comunicación online para la población vulnerable
- Disponer en los barrios (UTS o CSociocomunitarios) de espacios digitalizados públicos para hacer distintas gestiones.
- Acceso sin certificados y con asesoramiento para dudas. Manuales de acceso con ejemplos.
- Dotar de personas de apoyo a la tramitación a las Administraciones

### 5. Simplificación

- Mejorar la red para que no colapse, aumentar personas para atender telefónicamente, simplificar los trámites y la solicitud de documentación.
- Preparación del entorno: promoción desde la Administración de plataformas tecnológicas adaptadas a un uso fácil, seguras y gratuitas para toda la población
- Mejorar las líneas y plataformas digitales más intuitivas y todo adaptado al móvil.
- Facilitar instrucciones para usuarios a la hora de solicitar trámites, más sencillos de explicar y de hacer
- Simplificación de las solicitudes, petición de datos y documentación

## EN RELACIÓN CON EL ACCESO DIGITAL Y ONLINE DENTRO DE LAS ORGANIZACIONES

De una forma bastante parecida al apartado anterior, se identificaron las siguientes categorías, relacionadas con:

1. Facilitar **ayudas económicas para el acceso** a internet y herramientas digitales, tanto del personal, debido al teletrabajo, como de apoyo a la transición digital de las propias organizaciones.
2. La búsqueda o a la facilitación de **alternativas de acceso**.
3. La **formación** e iniciativas de apoyo a la **alfabetización digital**.
4. **Reforzar los apoyos y acompañamiento** hacia aquellas personas con dificultades de acceso de cualquier índole.
5. **Simplificación** de los protocolos, de las herramientas de trabajo, de acceso a servicios, etc.

De esta forma, se realizaron 45 propuestas o aportaciones, que se distribuyen de la siguiente manera en función del tema al que se refieran:

	<b>N.º respuestas</b>	<b>% del total</b>
1. Ayudas económicas	16	35,6
2. Alternativas de acceso	2	4,4
3. Formación y alfabetización dig.	15	33,3
4. Apoyo y acompañamiento	4	8,9
5. Simplificación	8	17,8
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>100</b>

### 1. Ayudas económicas

- Trabajo en red entre ONG-Empresa privada para financiar dispositivos y formación digital
- Cobertura del gasto de acceso digital en las organizaciones y dotación de materiales digitales (materiales, de conexión, plataformas digitales subvencionadas, etc.)
- Banco de recursos sobre herramientas digitales u online
- Mejorar la amplitud de banda, facilitar dispositivos digitales a las personas trabajadoras y facilitar 'pinchos' para la conexión desde el domicilio
- Opciones de incluir estos gastos en las justificaciones de convenios o subvenciones activas

### 2. Alternativas de acceso

- Buscar alternativas para zonas con problemas de conexión
- Alternativas para las personas sin acceso a internet

### 3. Formación y alfabetización dig.

- Poder realizar formaciones específicas para reducir la brecha. Línea de subvenciones en esta esfera
- Talleres/formación digital, de informática, manejo del smartphone, etc.
- Creación de Wikia y canales de documentación
- Ayudas a la digitalización para las organizaciones. Formación en dinamización social en línea para promotoras sociales y formadoras

#### 4. Apoyo y acompañamiento

- Facilitar espacios en la medida de lo posible que permitan el uso de internet y de ordenadores. Facilitar tutoriales sencillos para cualquier trámite necesario, y facilitar la comunicación telefónica
- Poder tener equipos cedidos en las organizaciones para aquellas personas que no tengan internet en casa puedan acercarse y ejercer sus derechos sin verse tan excluidas
- Tener en las organizaciones ordenadores e impresoras habilitados en un horario específico para el uso de las personas que lo necesiten.

#### 5. Simplificación

- Mantenimiento actualizado de los recursos, prevención de problemas que siempre ocurren, como por ejemplo el colapso de servidores.
- Homogeneización de canales digitales para mejorar la conexión entre organizaciones
- Mayor flexibilidad en la entrega de requerimientos o otras gestiones por correo institucional