

PRESENTACIÓN RESULTADOS

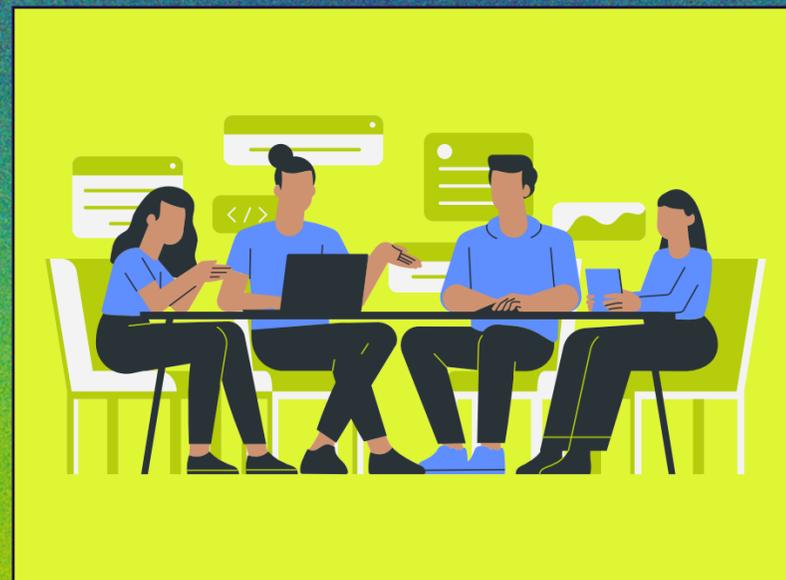
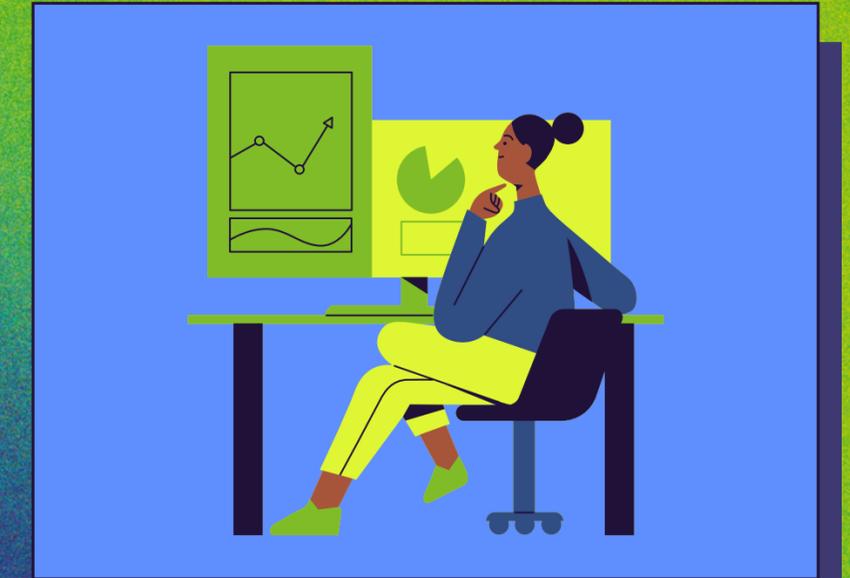
000

ENCUESTA BRECHA Y CAPACITACIÓN DIGITAL EN ESPAÑA

Conocimiento clave para la inclusión digital

INTRODUCCIÓ

- > **Transformación Digital** hace del abordaje de las **brechas sociodigitales** una **prioridad**
- > **Absencia** de **datos primarios** sobre brechas sociodigitales



- > Creación colectiva (Comité de Expertas) de una **encuesta estatal** que recoge datos de **todas las dimensiones** de la brecha digital
- > Informe: **análisis encuesta** y recopilatorio de **artículos**

La transformación digital que vive nuestra sociedad y las implicaciones de ésta en todos los ámbitos de la vida y la cotidianidad de las personas hace que el **abordaje de las desigualdades sociodigitales deba considerarse una prioridad en el marco de las políticas públicas**. En este sentido, para que dicho abordaje pueda incidir de forma efectiva sobre el conjunto de elementos que condicionan las posibilidades de inclusión social y digital, resulta imprescindible disponer de datos que posibiliten un análisis en profundidad de estas desigualdades.

Los análisis aquí recogidos son el resultado de una investigación basada en la realización de una **encuesta de ámbito estatal que permite analizar el fenómeno de la brecha digital en todas sus dimensiones**. Como apuntan diversas de las voces implicadas en la investigación en materia de derechos y desigualdades digitales en España, una de las principales problemáticas con las que nos encontramos es la **falta de datos primarios** que posibiliten un análisis en profundidad del estado de la cuestión de la brecha digital.

En este sentido, este proyecto ha establecido un **espacio de creación colectiva con personas expertas** de diferentes materias (transformación digital, desigualdades digitales, inclusión social, igualdad de género, etc.) vinculadas a centros de investigación y organizaciones del tercer sector social, en el que se ha trabajado para diseñar una encuesta de ámbito estatal que pueda constituir una base de datos primarios, lo suficientemente amplia y exhaustiva como para permitir el desarrollo de análisis desde distintas áreas de conocimiento científico.

Finalmente, cabe destacar que la presente investigación se completa con un **recopilatorio de artículos** redactados por algunas personas miembros del Comité de Expertas, que abordan diferentes temáticas vinculadas a los resultados de distintas de las variables recogidas en la Encuesta. Estos artículos serán accesibles en el **Informe “La Brecha digital en España: conocimiento clave para la promoción de la inclusión digital”**.



Elementos distintivos de la Encuesta

- > Las **actitudes** frente a las tecnologías digitales
- > La percepción de **exclusión sociodigital**
- > La percepción de **impacto de la pandemia de la Covid19** sobre la relación con las tecnologías digitales
- > La **autopercepción de competencias digitales** desde una perspectiva amplia y exhaustiva
- > La **autoconfianza digital**

Perspectivas de análisis

- > De la brecha digital a las **desigualdades sociodigitales**
- > **Uso y aprovechamiento** como elementos **clave** de la inclusión/exclusión
- > De la capacitación digital al **acompañamiento digital**
- > **Desigualdades digitales = Desigualdades sociales**
- > **Interseccionalidad** y retroalimentación de las esferas online y offline



Elementos distintivos de la Encuesta

La Encuesta constituye la primera base de datos de ámbito estatal específicamente enfocada al análisis de las desigualdades sociodigitales, la exclusión digital y los efectos de la transformación digital de la sociedad española.

Además, otros elementos distintivos de la Encuesta hacen referencia al hecho de poner a disposición datos en relación a:

1) Las actitudes frente a las tecnologías digitales

La Encuesta no se focaliza tanto en una medida objetiva de la desigualdad, como en una observación de la percepción de la población sobre la desigualdad sociodigital. Esto resulta especialmente interesante si tomamos en consideración que lo que motiva cualquier uso avanzado de las tecnologías digitales son las actitudes hacia ellas.

2) La percepción de exclusión sociodigital

La encuesta también recoge variables actitudinales como la percepción de exclusión digital que pueden ser interesantes para entender ciertos comportamientos y usos digitales.

3) La percepción de impacto de la pandemia de la Covid19 sobre la relación con las tecnologías digitales

Se incluye la percepción del impacto que ha tenido la pandemia de la Covid19 en la relación que tienen las personas con las

tecnologías digitales.

4) La autopercepción de competencias digitales desde una perspectiva amplia y exhaustiva

La Encuesta recoge la importancia de reconocer la autopercepción, las actitudes, la confianza, el interés, etc. con respecto al entorno tecnológico como elementos clave en la definición de la autopercepción de competencias digitales de cada persona.

5) La autoconfianza digital

Finalmente, también cabe destacar que se recogen datos que permiten observar el nivel de autoconfianza digital de la población española, así como analizar cuáles son los elementos que más afectan (y, por tanto, sobre los que se puede incidir) en esta percepción de capacidad hacia la transformación digital.

Perspectivas de análisis

Para comprender el diseño de la encuesta, así como los enfoques en la explotación de los resultados, es interesante exponer cuáles son las perspectivas de análisis, es decir cómo se entienden y analizan las desigualdades sociales, así como la exclusión digital y social.

1) De la brecha digital a las desigualdades sociodigitales

En el ámbito de la transformación digital de la sociedad, se está produciendo una evolución en la que los análisis se focalizan en menor medida en la idea de brecha digital principalmente orientada a los recursos digitales, para centrarse en analizar las desigualdades sociodigitales.

2) Interseccionalidad y retroalimentación

Las brechas digitales son eminentemente brechas de carácter social, sustentadas en desigualdades de carácter socioeconómico y cultural y que a la vez las retroalimentan.

Este enfoque pone de manifiesto la elevada interseccionalidad de las desigualdades que atraviesan a las personas y combate la clásica distinción entre desigualdades sociales y desigualdades digitales como si de elementos inconexos se tratara.

3) Desigualdades digitales = desigualdades sociales

Los análisis que aquí se recogen parten de la base que las desigualdades digitales son digitales sólo superficialmente, pero en la base se trata de una brecha social.

4) Uso y aprovechamiento como elementos clave

Esta investigación se focaliza de forma especial en las dimensiones de uso y aprovechamiento, en tanto que se considera que constituyen elementos clave en las posibilidades de inclusión o exclusión social y digital, sobre todo entre los colectivos más vulnerables.

5) De la capacitación digital al acompañamiento digital

Los análisis recogidos parten de la base que la conceptualización del acompañamiento aporta elementos que nos permiten entender en mayor medida el rol que juegan las medidas y agentes en la consecución de la inclusión digital y social.

METODOLOGIA DEL PROYECTO

Dimensiones de la encuesta

Brecha de acceso	Brecha de uso	Brecha de aprovechamiento
<ul style="list-style-type: none">> Acceso a<ul style="list-style-type: none">• Dispositivos• Conectividad> Calidad del acceso<ul style="list-style-type: none">• Dispositivos• Autonomía y ubicuidad> Accesibilidad funcional	<ul style="list-style-type: none">> Intensidad y frecuencia> Diversidad de usos> Competencias instrumentales	<ul style="list-style-type: none">> Competencias sustanciales> Aprovechamiento en el ámbito offline> Inclusión sociodigital> Redes de acompañamiento> Apropiación tecnológica y empoderamiento

Dimensiones de la Encuesta

La Encuesta se divide en las tres dimensiones de análisis de la brecha digital: Acceso, Uso y Aprovechamiento. Además, para cada una de las dimensiones se establecen ejes de análisis clave para medir la inclusión/exclusión digital.

En la **dimensión de acceso** se plantea el análisis del acceso a los recursos digitales. Pese a que la calidad del acceso se incluye como uno de los ejes a analizar en la propuesta de dimensiones, finalmente las limitaciones del cuestionario impidieron que se pudieran recoger datos en este sentido. Como veremos más adelante, la falta de posibilidades de acceso a estos datos ha marcado la profundidad de los análisis que se podría haber alcanzado y constituye uno de los retos a abordar.

En la **dimensión de uso** se analizan la intensidad y la frecuencia de los usos digitales; la diversidad de los usos y las competencias digitales más bien desde una óptica instrumental o técnica.

Finalmente, en la **dimensión de aprovechamiento** se analizan las competencias digitales, esta vez desde una óptica más substancial y relacionada con el aprovechamiento que estos usos digitales revierten o no en el ámbito *offline*. En este sentido, se analizan también los elementos relacionados con la inclusión o exclusión sociodigital, las redes de acompañamiento y soporte, así como los elementos relacionados con la apropiación tecnológica y el empoderamiento.

Comité de Expertas

Hungria Panadero - Fundació Ferrer i Guàrdia

Sandra Gómez - Fundació Ferrer i Guàrdia

Maria Padró-Solanet - Fundació Ferrer i Guàrdia

Oriol Alonso - Fundació Ferrer i Guàrdia

Albert Sabater - Universitat de Girona

Daniel Calderón - Universidad Complutense de Madrid

Gema Parrado - NCC Extremadura

Jordi Jubany - docente y antropólogo independiente

José Manuel Robles - Universidad Complutense de Madrid

Luis Ángel Suarez - Fundación Diagrama

Miguel Ángel Rodríguez - FAD

Miquel Àngel Prats - Blanquerna Universitat Ramon Llull

Mireia Usart - Universitat Rovira i Virgili

Núria Alonso - Cooperativa Colectic

Rodrigo Zardoya - Fundación Dédalo

Rosa Borge - Universitat Oberta de Catalunya

Nacho Guadix - Unicef



Características técnicas encuesta

- > **Ámbito:** nacional
- > **Universo:** población de 16 años y más residente en España.
- > **Muestra:** 2.500 entrevistas, segmentadas por variables sociodemográficas
- > **Margen de error:** la muestra permite trabajar con un margen de error de $\pm 2\%$
- > **Metodología:** entrevistas telefónicas, sistema CATI
- > **Atención a la inclusión de perfiles vulnerables**



Características técnicas de la Encuesta

Las características técnicas de la Encuesta “Brecha y capacitación digital en España. Conocimiento clave para la inclusión digital” son las siguientes:

- **Ámbito:** nacional
- **Universo:** población de 16 años y más residente en España.
- **Muestra:** 2.500 entrevistas, segmentadas por variables sociodemográficas (sexo, edad, nivel de ingresos, nivel educativo, situación y estructura familiar). Se aplica una distribución de la muestra proporcional por Comunidades Autónomas. La distribución de la muestra ha sido también proporcional a la población en términos de sexo y edad.
- **Margen de error:** la muestra permite trabajar con un margen de error de +2% para datos globales, con un intervalo de confianza del 95,5% y el caso más desfavorable de variables dicotómicas con dos categorías igualmente probables ($p=q=0,5$).
- **Metodología:** la metodología del trabajo de campo se ha basado en la realización de entrevistas telefónicas, mediante el sistema CATI. Para el estudio se ha aplicado un cuestionario de 22 preguntas cerradas, tanto de respuesta simple, como de ítems en batería. El número y tipo de preguntas del cuestionario ha permitido cumplir con el criterio de no saturación técnica de la entrevista. Es decir, se ha asegurado que su extensión no afecte a la calidad de la respuesta y la colaboración de las personas entrevistadas, siendo la duración media de 17 minutos.
- **Colectivos vulnerables:** Se ha velado por la representación de los colectivos que se han considerado potencialmente vulnerables a las desigualdades digitales. Asimismo, resulta necesario apuntar que uno de los retos futuros de esta encuesta ha de ser la ampliación de las franjas de edad que cubre la muestra con el objetivo de poder analizar la realidad de la infancia, adolescencia y juventud española.

EPRECHA DE ACCESO

Acceso a dispositivos digitales e Internet

Nos encontramos ante una brecha de acceso de no superada, especialmente entre ciertos colectivos.

Si analizamos las personas que pueden acceder a Internet ya sea a través de una conexión fija o una conexión móvil, vemos que el porcentaje de personas que acceden a Internet asciende al 91,6%. En este sentido, si tenemos en cuenta algunas de las variables sociodemográficas, podemos observar algunas diferencias interesantes:

Sexo

Por una parte, podemos observar una diferencia de 5 puntos porcentuales en el acceso a Internet entre hombres y mujeres. Sin embargo, es importante destacar que estas diferencias están muy influidas por la edad.

Edad

A medida que aumenta la edad se reduce el acceso a Internet (99% de las personas de 16 a 29 años frente a un 76% de las mayores de 65 años).

Nivel de ingresos

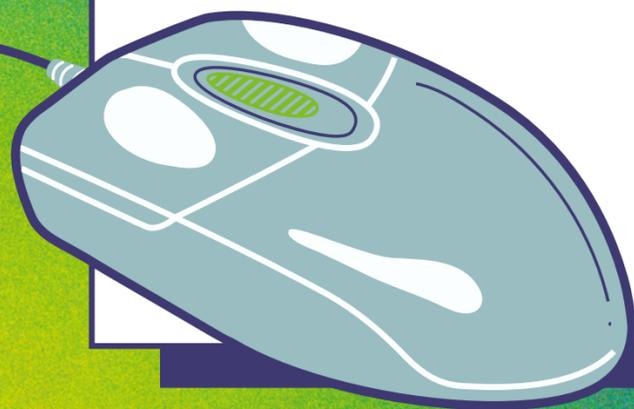
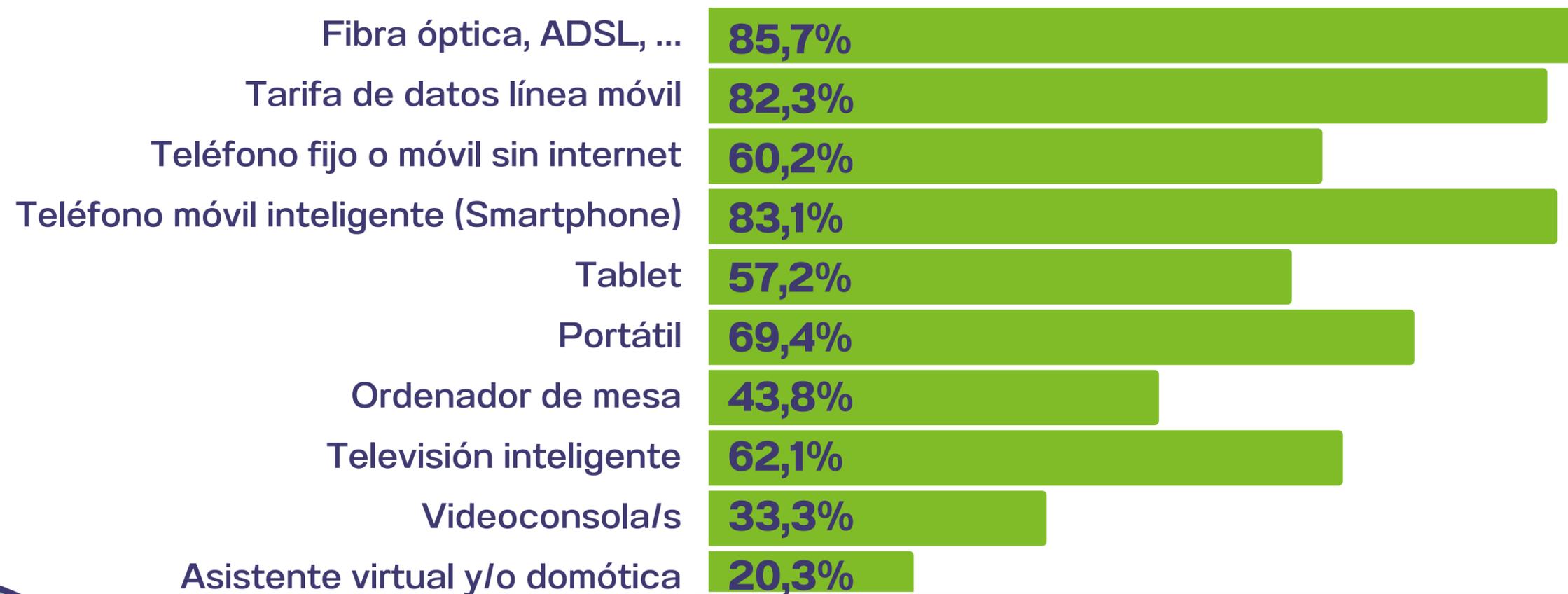
A medida que aumenta el nivel de ingresos aumenta el nivel de acceso a Internet (99,6% de las personas con ingresos de más de 3.900€/mes frente a un 79% de las personas con ingresos inferiores a los 1.100€/mes).

Ubicuidad

Mientras que el 75,8% de las personas encuestadas acceden a Internet tanto desde una conexión fija como desde una conexión de datos móviles, un 9,6% sólo puede acceder a Internet a través de una conexión fija en el hogar y un 6,2% sólo puede hacerlo a través de datos móviles. El porcentaje de personas que acceden a Internet sólo a través de una conexión fija o sólo a través de una conexión móvil aumenta conforme aumenta la edad, mientras que el hecho de disponer de ambos tipos de conexiones disminuye con el aumento de edad. Asimismo, el nivel de ingresos también resulta un claro factor condicionante.



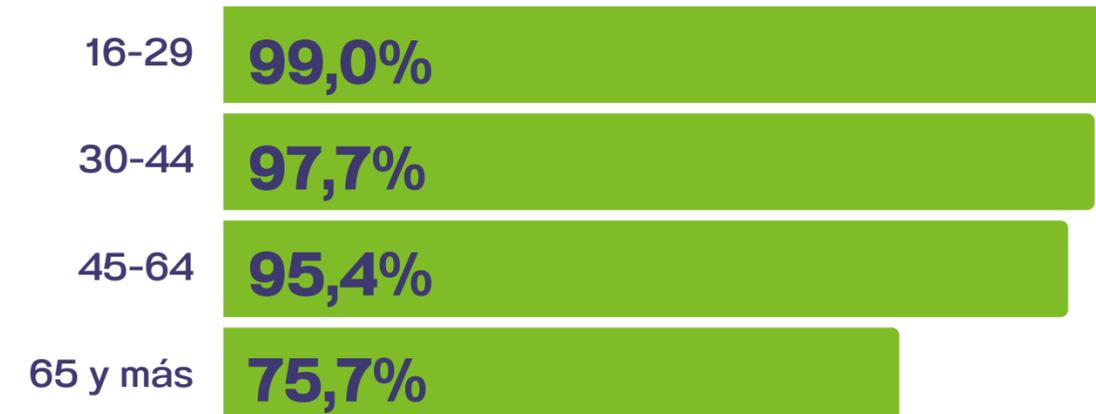
Acceso a dispositivos digitales



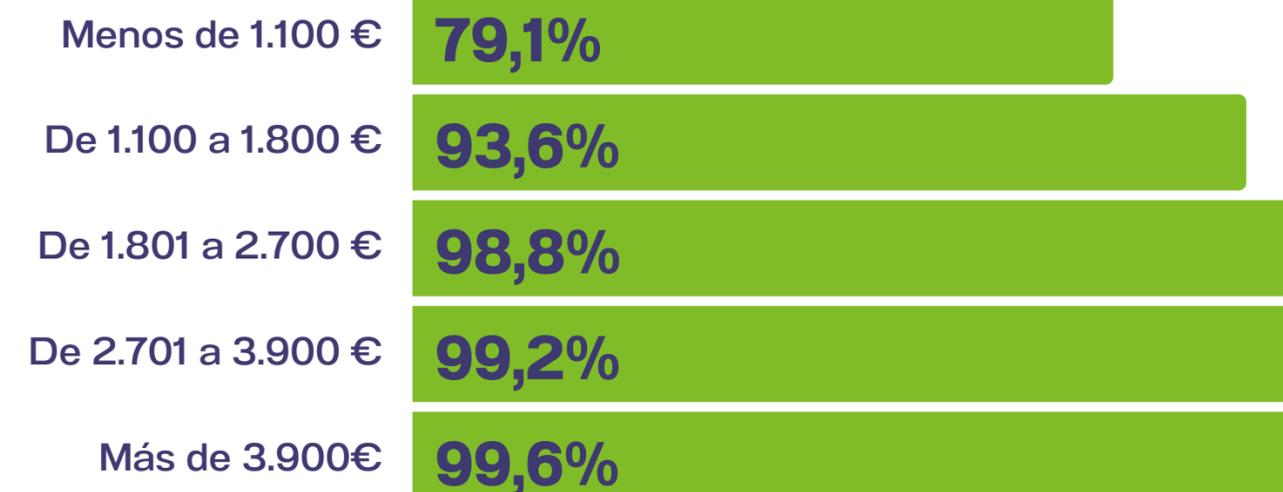
Acceso a Internet (conexión fija y/o móvil)



Edad



Ingresos hogar



Acceso a dispositivos digitales e Internet

Más allá del acceso a Internet, también resulta interesante destacar algunos datos en relación al acceso a otros recursos digitales.

Acceso a móvil inteligente

Un **83%** de las personas encuestadas **disponen de un Smartphone**. En este sentido, observamos que de nuevo la **edad** (el 95% de las personas de 16 a 29 años dispone de *smartphone* frente al 60% de las personas de más de 65 años) y el **nivel de ingresos** (93% de las personas con ingresos superiores a los 2.700€ frente al 68% de las personas con ingresos inferiores a los 1.100€) **resultan factores condicionantes relevantes**.

Acceso a ordenador

Un 69% de las personas encuestadas dispone de ordenador portátil y un 44% de ordenador de sobremesa. **Un 20,5% de las personas encuestadas no dispone de acceso a un ordenador**. Además, observamos que el nivel de ingresos resulta un claro condicionante (57% entre las personas con ingresos superiores a los 3.900€ frente al 16% entre las personas con ingresos inferiores a los 1.100€).

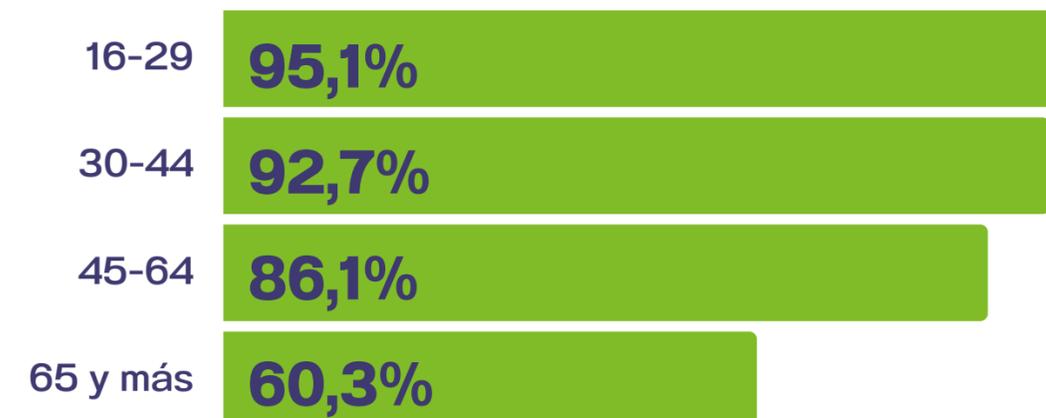
También se producen desigualdades en el acceso a este recurso digital en función de la **tipología de familia**. Así, observamos que, entre las familias compuestas por dos progenitores, el acceso a un ordenador se produce en un 46,4% de los casos, mientras que en el caso de las **familias monomarentales este porcentaje se reduce en casi 14 puntos porcentuales**, en un 32,7% de los casos.

La falta de acceso a un ordenador no es una cuestión menor (lo que se ha podido comprobar claramente a raíz de la pandemia de la Covid19) en tanto que implica que hay toda una serie de usos específicos que no se podrán realizar, la cual cosa, a su vez, implica que también habrá toda una serie de habilidades y competencias que no se podrán desarrollar.

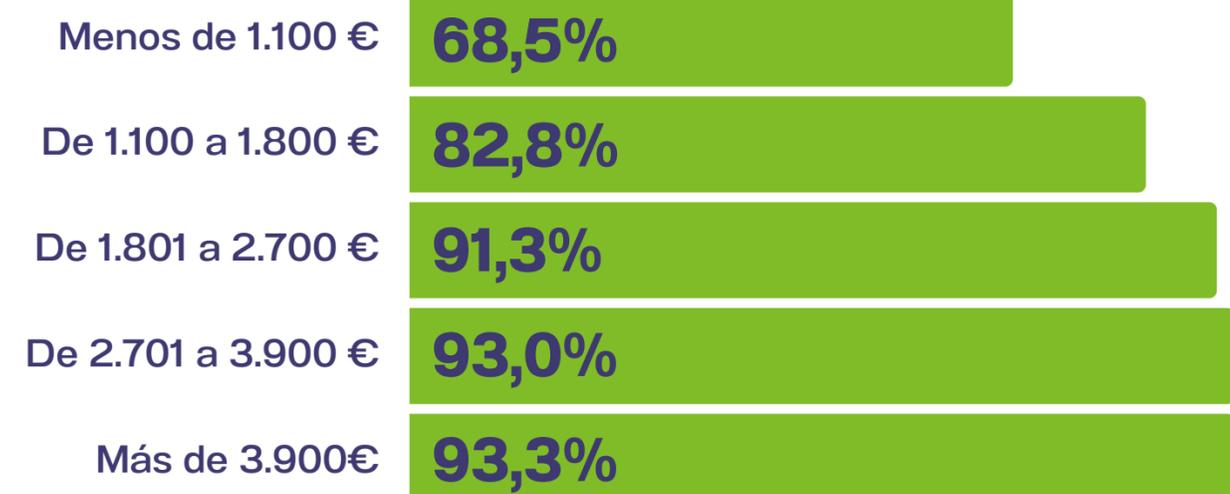
Acceso a móvil inteligente



Edad



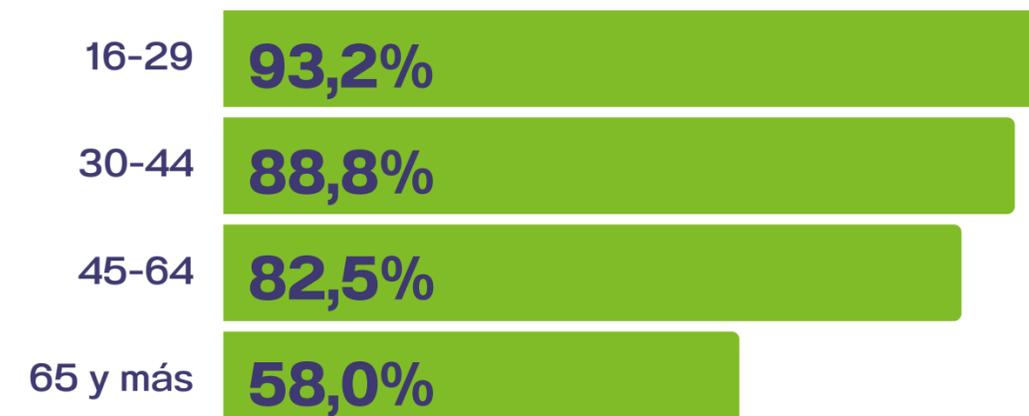
Ingresos hogar



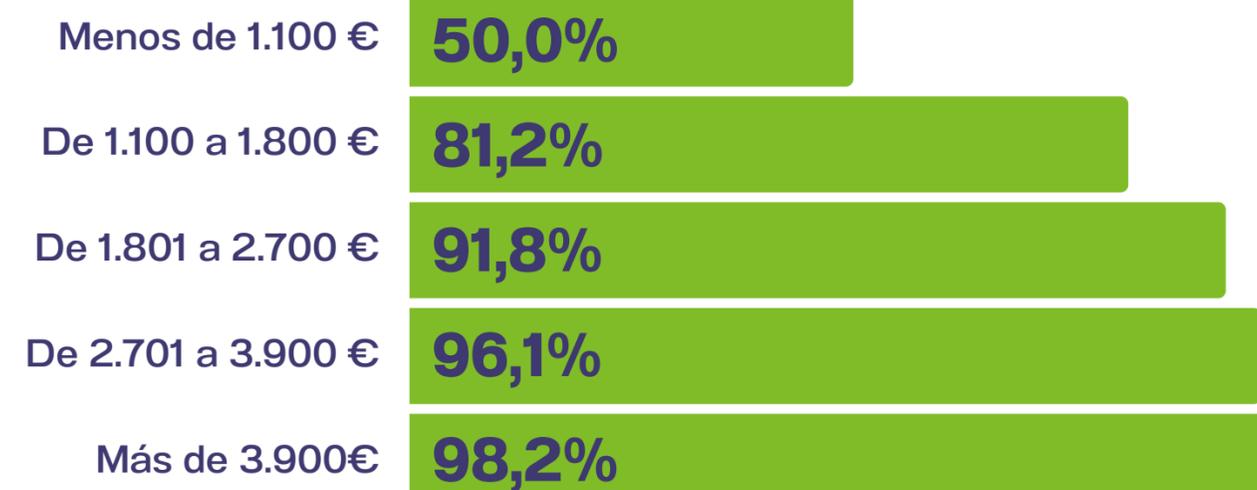
Acceso a ordenador (portátil y/o de mesa)



Edad



Ingresos hogar



La relación entre el acceso y la frecuencia de uso de los recursos digitales

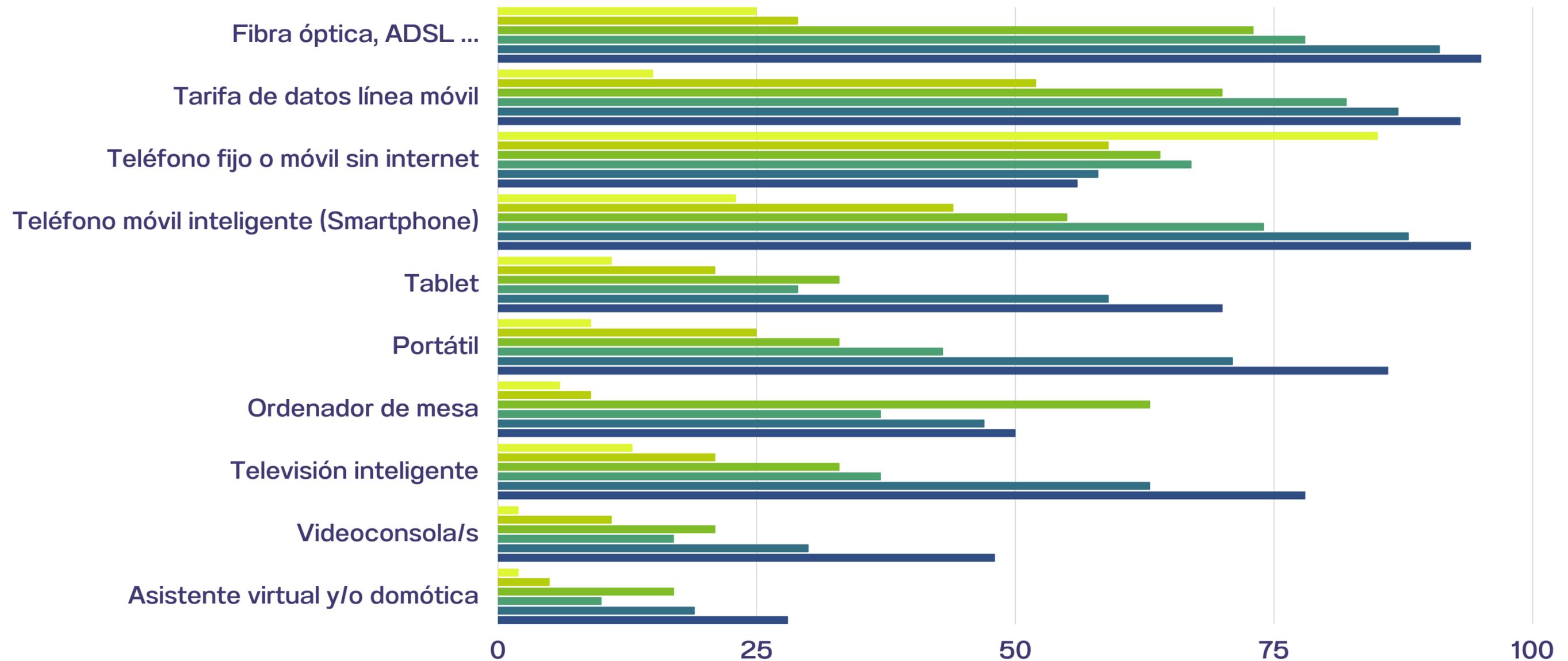
Las limitaciones en el acceso a los recursos digitales influyen sobre la frecuencia de uso de los recursos digitales.

La disponibilidad de acceso a un mayor número de recursos digitales se relaciona con porcentajes más elevados en la frecuencia de uso.

De este modo, por ejemplo, es posible observar que aquellas personas que utilizan Internet a diario más de 5 horas disponen de acceso a Internet fijo en un 95% de casos y de datos móviles en un 93%, mientras que entre las que usan Internet menos de una vez al mes, un 71% no dispone de acceso a Internet fijo y un 48% no dispone de datos móviles.

En este sentido, resulta oportuno apuntar que podría ser interesante indagar sobre estos datos ¿Por qué un 52% de las personas que afirman usar Internet menos de una vez al mes disponen de datos móviles? Sería interesante investigar qué es “usar Internet” en el imaginario colectivo y si pueden estas respuestas estar sesgadas de manera que, por ejemplo, utilizar aplicaciones de mensajería instantánea como “WhatsApp” no sea percibido como “usar Internet” y que esto se relacione con otros usos como, por ejemplo, la búsqueda de información.

Acceso en relación a la frecuencia de uso



3 perfiles de inclusión sociodigital

Con el objetivo de poder analizar la relación entre el acceso, los usos digitales, el nivel de competencias digitales y los grados o niveles de inclusión/exclusión digital, se ha realizado un análisis por clústeres. A partir de estos análisis se han podido identificar 3 perfiles que se corresponden con 3 niveles de inclusión digital: baja, media y alta.

Para cada uno de estos perfiles se han podido definir distintos elementos que los caracterizan en relación a cada una de las 3 dimensiones de la brecha digital analizadas.

A nivel general, cada uno de estos perfiles se define por las siguientes características sociodemográficas:

Perfil de inclusión digital baja

Se caracteriza por una mayor presencia de mujeres (63%); con una edad superior a los 65 años (59,5%); jubilados/as (61%); con ingresos inferiores a los 1.100€/mes (32%) y con estudios primarios (35%)

Perfil de inclusión digital media

Se caracteriza por una presencia bastante equilibrada de hombres y mujeres (51% hombres); con una mayoría entre los 45 y 64 años (47%); que se encuentran trabajando (75%); con ingresos entre los 1.800 y 2.700€ (22,3%) y con estudios superiores (42%)

Perfil de inclusión digital alta

Se caracteriza por una muy ligera mayor presencia de hombres (53%); con una edad entre los 30 y los 44 años (40%); con ingresos entre los 1.800 y 2.700€ (22,5%) y con estudios superiores (54%).



Perfiles digitales (análisis clústeres)

- > Clústeres creados a partir del **algoritmo PAM** (K-mediodes)
- > Al generar los clústeres se usaron **variables sociodemográficas, de acceso, uso y competencias**
- > Aparecen **3 clústeres o perfiles diferenciados**:

PERFIL DE INCLUSIÓN
DIGITAL BAJA

PERFIL DE INCLUSIÓN
DIGITAL MEDIA

PERFIL DE INCLUSIÓN
DIGITAL ALTA

33,52% de la muestra

27,08% de la muestra

39,4% de la muestra

Perfiles digitales (análisis clústeres)

	PERFIL DE INCLUSIÓN DIGITAL BAJA	PERFIL DE INCLUSIÓN DIGITAL MEDIA	PERFIL DE INCLUSIÓN DIGITAL ALTA
SEXO	Mayoría mujeres (62,8%)	Ligera mayoría hombres (51,2%)	Ligera mayoría hombres (53,1%)
EDAD	Mayoría 65 + (59,5%)	Mayoría 45-64 (47,3%)	Mayoría 30-44 (40,1%)
SITUACIÓN LABORAL	Mayoría jubilados/as (61,4%)	Mayoría trabajan (58,6%)	Mayoría trabajan (74,6%)
INGRESOS	Mayoría <1.100€ (32,3%)	Mayoría 1.801-2.700€ (22,3%)	Mayoría 1.801-2.700€ (22,5%)
NIVEL ESTUDIOS	Mayoría primarios (34,8%)	Mayoría universitarios (42,5%)	Mayoría universitarios (54,2%)

El Acceso en los 3 perfiles de inclusión sociodigital

El análisis por clústeres ha permitido observar una elevada asociación entre el acceso a recursos digitales, y el uso (frecuencia y tipología de usos digitales) con el nivel de competencias digitales que se alcanza.

El Acceso a los recursos digitales también es distinto en cada uno de los tres perfiles de inclusión digital:

Perfil de inclusión digital baja

Muestra un menor acceso a los recursos digitales que los otros clústeres. La media de acceso a todos los dispositivos es de un 35,5% y destaca especialmente el acceso a teléfono fijo o móvil sin internet.

Perfil de inclusión digital media

Muestra bastante acceso a todos los dispositivos (67,9% de media), destaca especialmente en relación a la conexión a internet fija o móvil (95,2% y 89,2% respectivamente), y en la disponibilidad de teléfono móvil (90%).

Perfil de inclusión digital alta

Muestra un acceso mayor a todos los dispositivos (68,7% de media), excepto en el acceso a teléfono fijo y ordenador de mesa, donde el mayor acceso se encuentra en el perfil de inclusión digital baja. El acceso mayoritario es a la conexión a internet fija o móvil (95,2% y 92,2% respectivamente), y en la disponibilidad de teléfono móvil (94,9%).

Acceso por clústeres

PERFIL DE INCLUSIÓN
DIGITAL BAJA

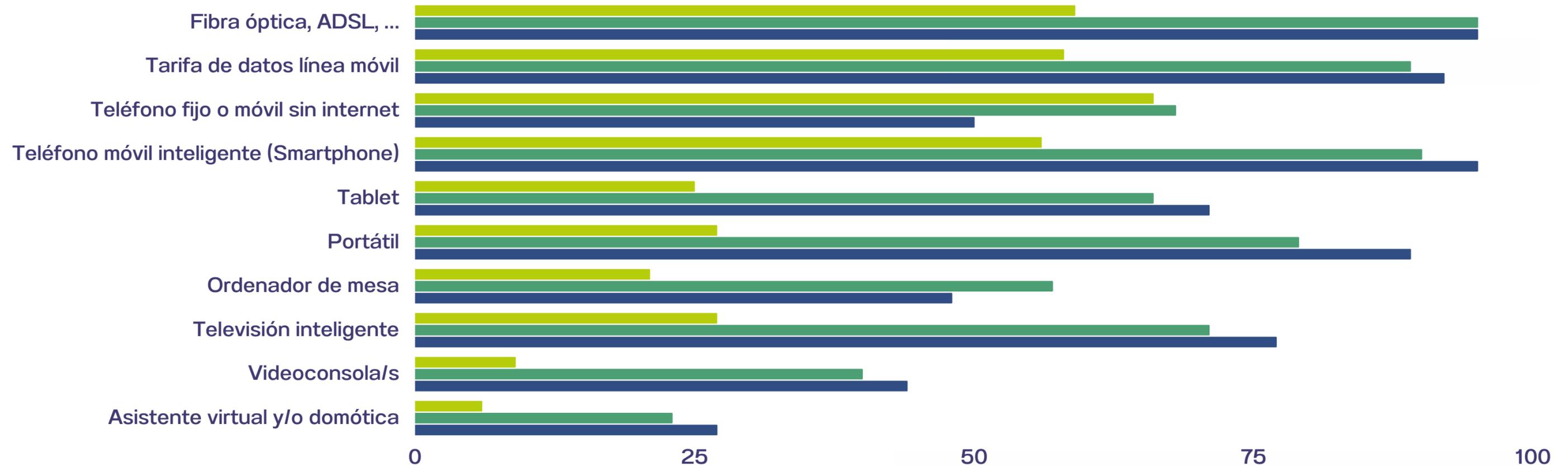
PERFIL DE INCLUSIÓN
DIGITAL MEDIA

PERFIL DE INCLUSIÓN
DIGITAL ALTA

Media = 35,5%

Media = 67,9%

Media = 68,7%



FECHA DE USO

Frecuencia de uso

El acceso a los recursos digitales influye sobre la frecuencia y diversidad de la tipología de usos, pero esta relación también se produce en sentido contrario, de manera que el uso también puede influir sobre el nivel de acceso o la variedad de recursos digitales a los que se accede.

Respecto a la frecuencia de uso, se ha podido observar que un **85,8% de las personas encuestadas utilizan Internet y/o dispositivos digitales diariamente**, frente a un 8,5% que nunca ha utilizado estos recursos.

Así pues, se observa una fuerte implantación de las TD que comporta un uso diario, aun así, se observan algunas diferencias.

Sexo

En función del sexo, se observa que entre las personas que manifiestan no utilizar Internet o dispositivos digitales nunca o menos de una vez al mes, son mayoría las mujeres (un 67,5% y 72,2% respectivamente). Sin embargo, es importante destacar que estas diferencias se matizan cuando se toman en consideración otras variables como la edad, el nivel de estudios o el nivel de competencias digitales.

Edad

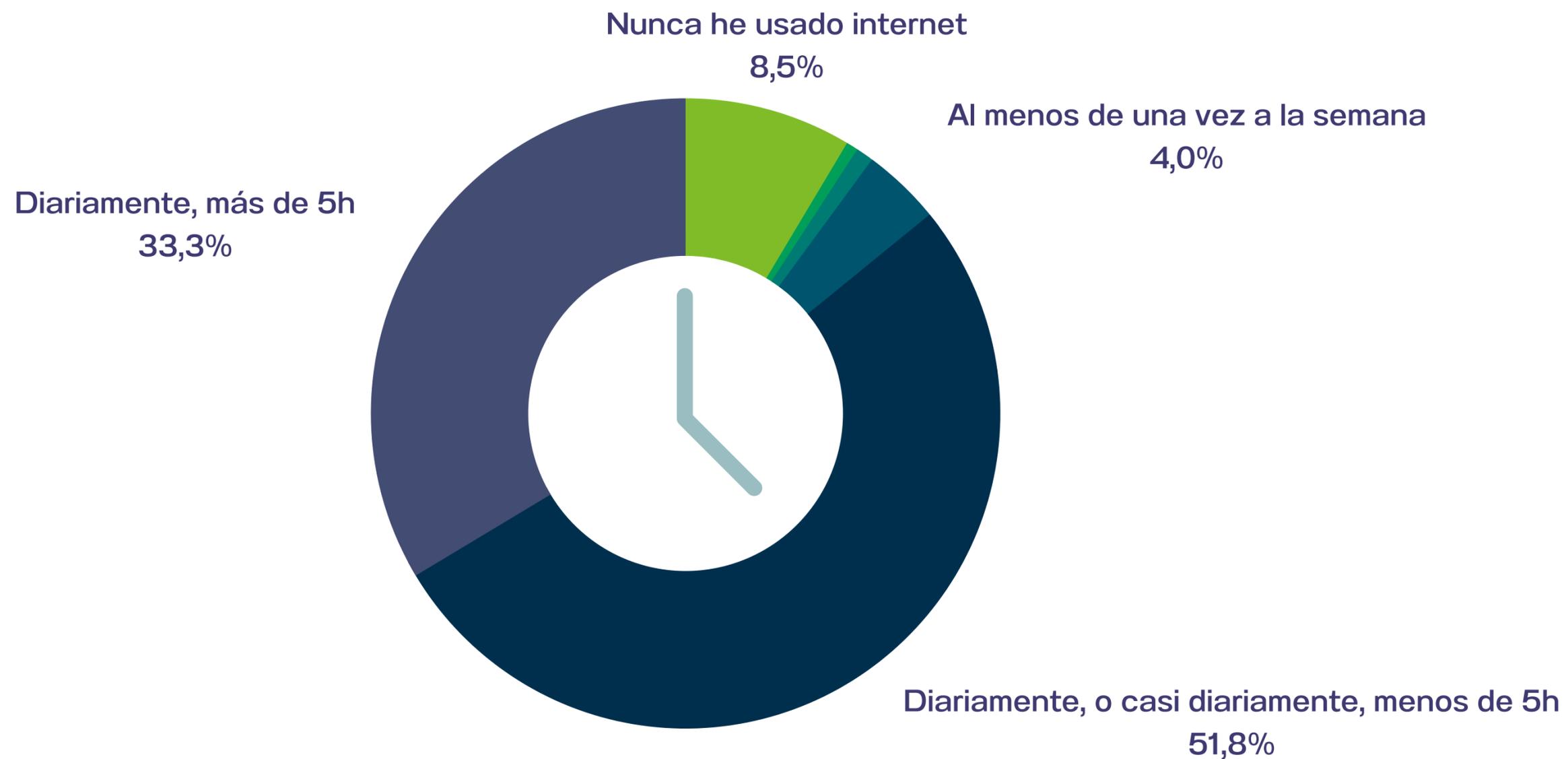
Entre las personas de más de 65 años, un 27,3% nunca ha usado Internet, mientras que en el resto de grupos de edad estos datos son residuales.

Asimismo, mientras que el 97,4% de las personas de entre 16 y 29 años utiliza Internet a diario, este porcentaje se reduce al 60,7% en el caso de las personas de más de 65 años.

Nivel de estudios

En relación al nivel de estudios observamos un mayor porcentaje de personas que nunca han usado Internet y/o dispositivos digitales entre las personas sin estudios (un 67,7%), mientras que el grueso de personas que disponen de estudios secundarios y superiores utilizan Internet a diario, siendo los porcentajes bastante similares entre las diferentes categorías.

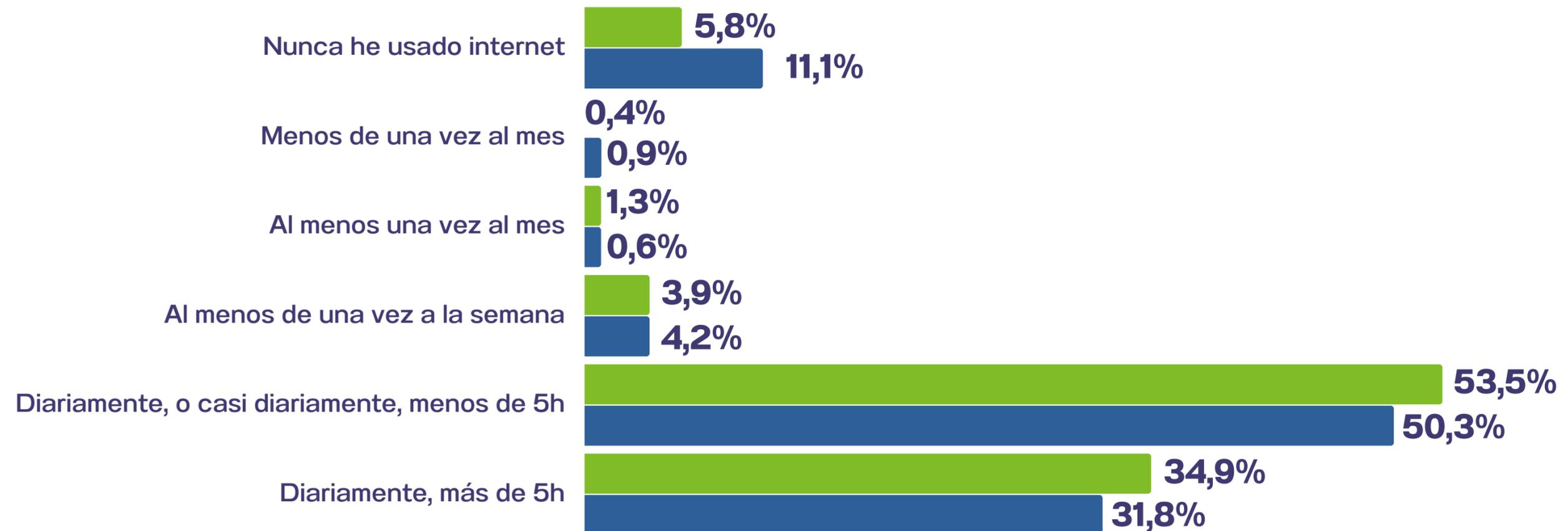
Frecuencia de uso de internet





Frecuencia de uso

Sexo

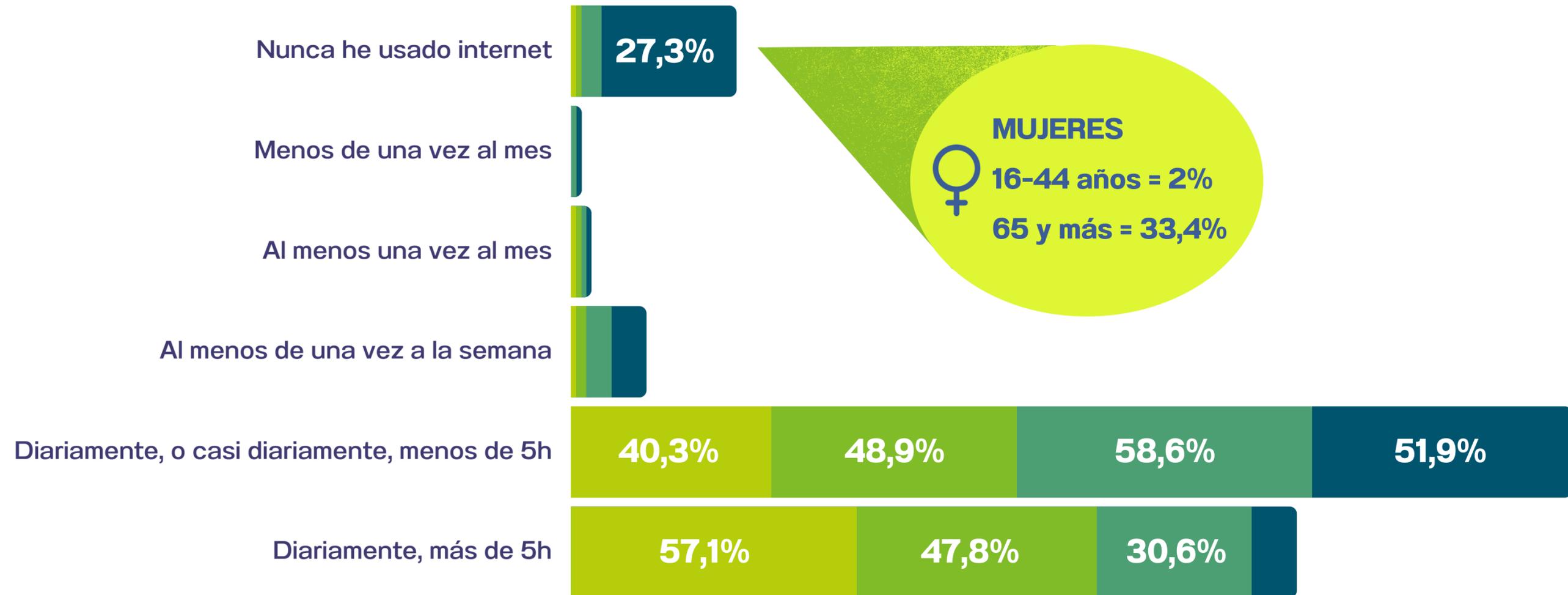




Frecuencia de uso

Edad

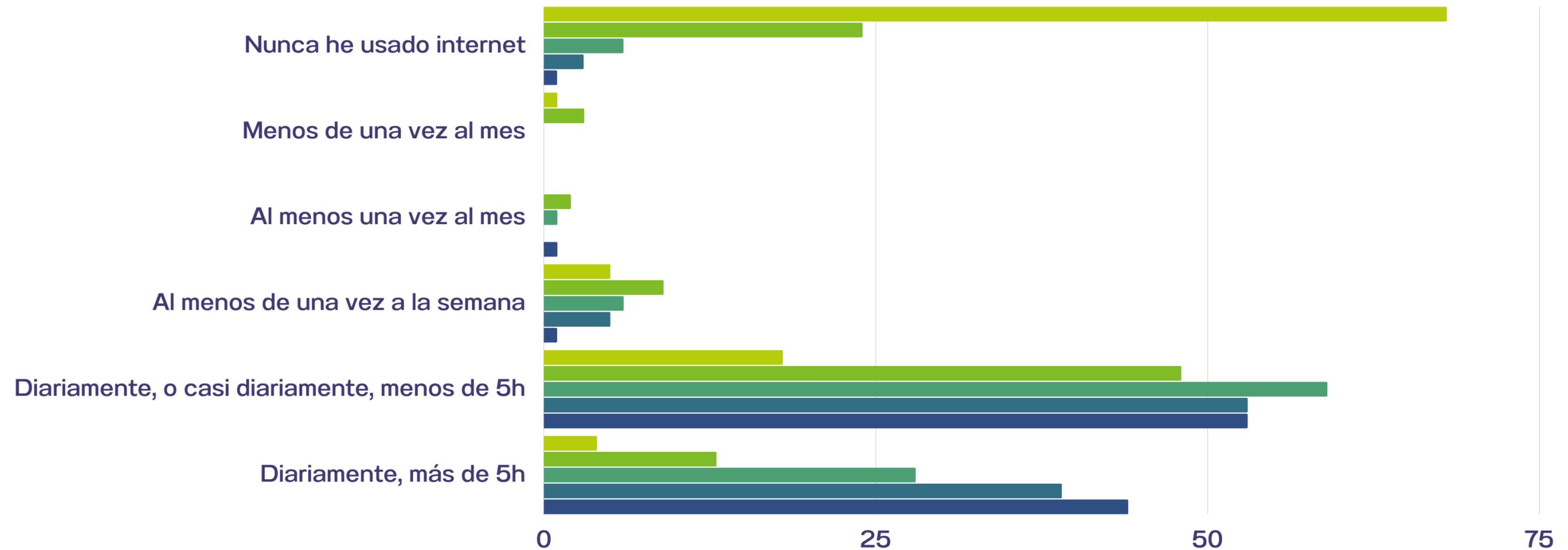
■ 16-29 ■ 30-44 ■ 45-64 ■ 65 y más



Frecuencia de uso

Nivel de estudios

- Menos de Estudios Primarios
- Estudios primarios
- Estudios secundarios (ESO / Bachillerato Superior / B.U.P. / FP I)
- C.O.U. / Universitarios sin finalizar/ Formación Profesional de Grado Superior o FP II
- Estudios universitarios (diplomado, graduado, licenciado, doctor,..)



Frecuencia de uso por área de uso

En cuanto a las tipologías de uso de las TD, observamos que **predominan los usos relacionales y comunicativos** (83,9% lo realiza a diario), seguidos de aquellos relacionados con el **entretenimiento** (51,9% a diario y 18,9% al menos una vez a la semana) y la consulta de noticias y búsqueda de **información** (50,2% a diario y 19% al menos una vez a la semana). Resulta interesante apuntar que **entre los usos más habituales no se observan diferencias destacables en función del sexo**, sin embargo, es entre los usos menos frecuentes (realizar trámites con la Administración Pública; comprar por Internet; emitir opiniones o participar en procesos) entre los que se producen mayores diferencias en función del sexo.

Emitir opiniones sobre asuntos de tipo cívico o político o tomar parte en procesos participativos.

Un 23,1% de las personas encuestadas manifiesta haber emitido opiniones sobre asuntos de tipo cívico o político o tomado parte en procesos participativos, etc. En este sentido, cuando hablamos de usos políticos se debe tomar en consideración que se trata de prácticas que son poco habituales entre la población española, por lo que el hecho de que el porcentaje de usos políticos a nivel digital sea relativamente bajo, no es más que el reflejo, en el entorno *offline*, de la realidad social.

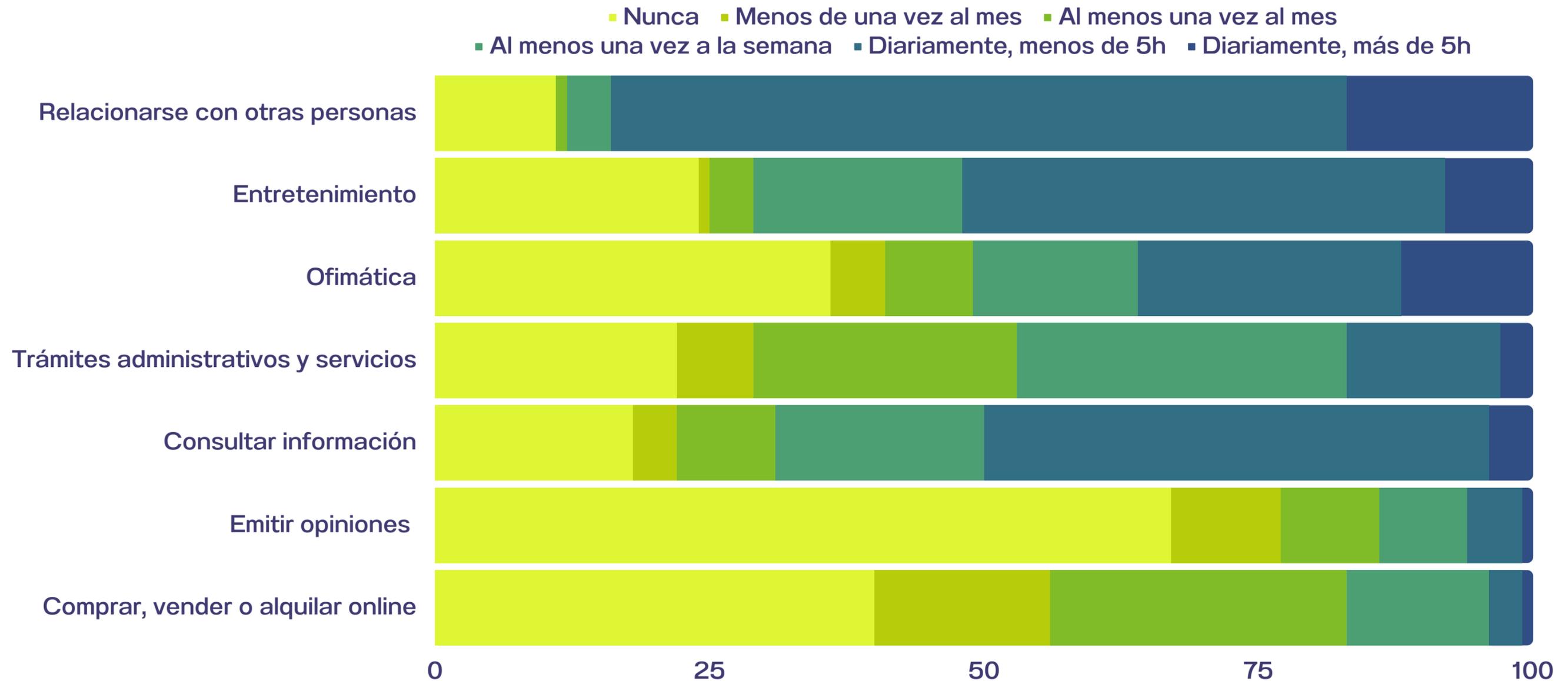
Es más, para la tipología de uso que se está señalando $\frac{1}{4}$ de la población puede ser un resultado más que interesante.

Hacer trámites administrativos, pedir cita médica, hacer transferencias en línea, etc.

También es relevante apuntar las limitaciones en otros usos como en el caso de los trámites telemáticos. Se ha podido observar que el nivel de estudios constituye un condicionante importante para la realización de este tipo de uso digital. Así, mientras que el 88,2% de las personas sin estudios no han realizado nunca o casi nunca estos trámites por sí mismas, alrededor de un 80% de los que tienen estudios secundarios o estudios universitarios sí los realizan esporádicamente.



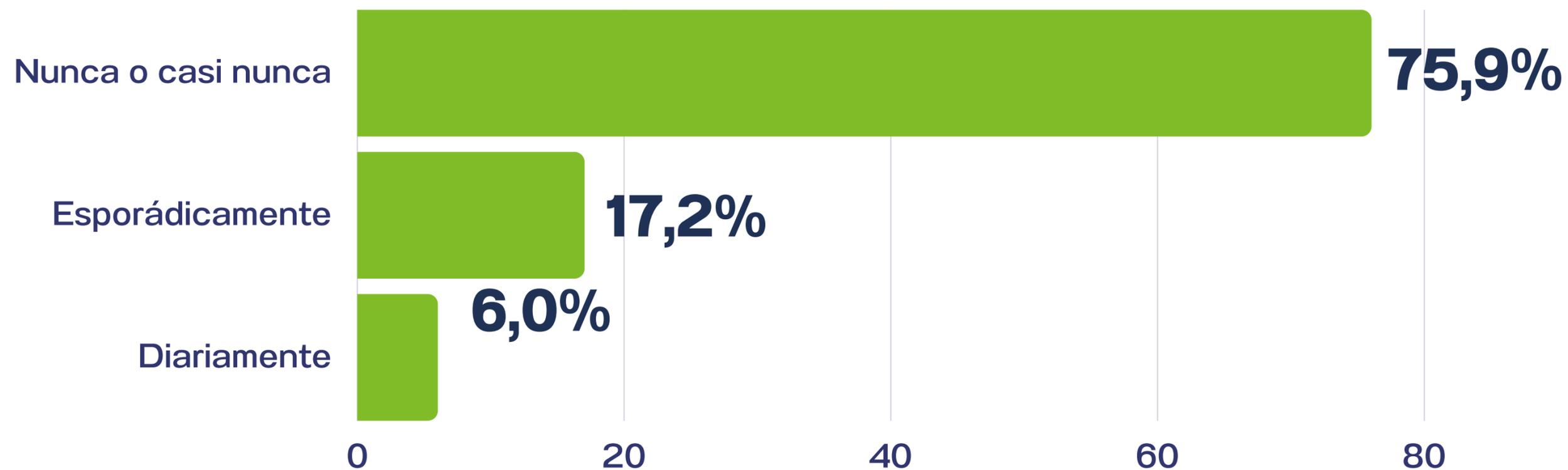
Frecuencia de uso por área de uso





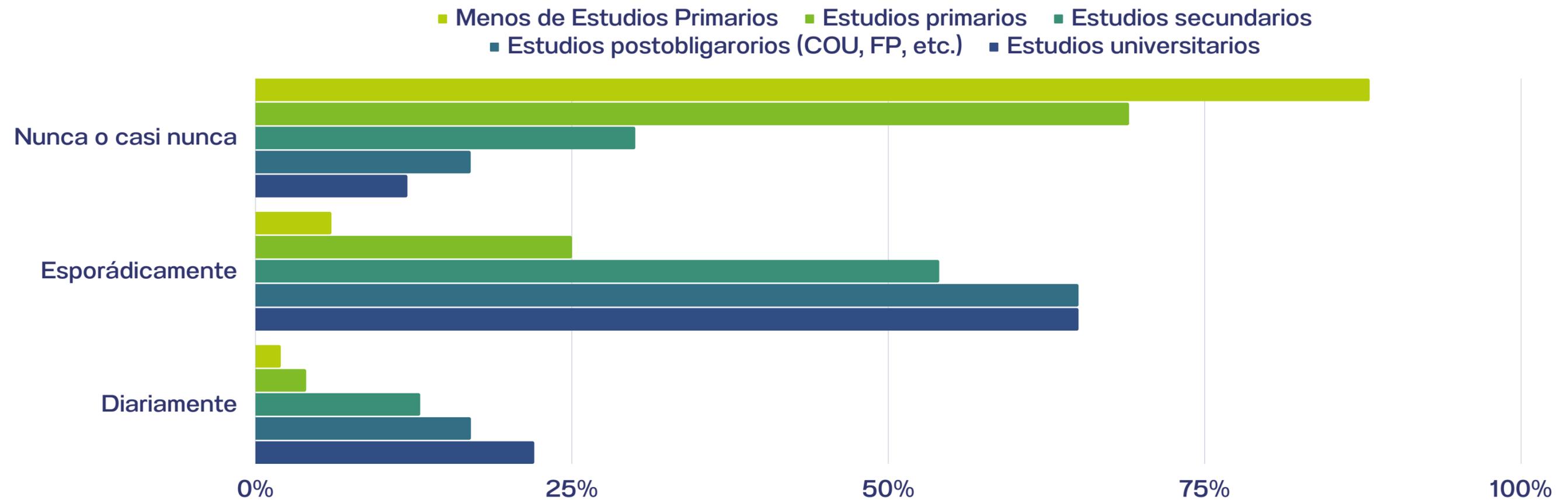
Frecuencia de uso por área de uso

Emitir opiniones sobre asuntos de tipo cívico o político o tomado parte en procesos participativos, etc.



Frecuencia de uso por área de uso

Hacer trámites en línea administrativos, pedir cita para el médico, transferencias bancarias, etc.



Los usos digitales en los 3 perfiles de inclusión sociodigital

Tanto las frecuencias de uso como las tipologías muestran diferencias entre los 3 perfiles de inclusión digital.

Perfil de inclusión digital baja

Realiza un uso menos frecuente de la tecnología. **El 30,4% de las personas que conforman este perfil nunca han usado internet**, mientras que el 45% lo usan diariamente o casi diariamente. Por otra parte, destaca de forma especial el hecho que altos porcentajes de este grupo no han usado nunca la tecnología para la ofimática (86,7%), emitir opiniones sobre asuntos de tipo cívico, político, etc. (91%), o para comprar, vender o alquilar (84,2%). En cambio, los usos más frecuentes de este grupo hacen referencia al uso de Whatsapp, Telegram, videollamadas, redes sociales para hablar o interactuar con otras personas, correo electrónico, etc. (54,4% lo hacen diariamente o casi diariamente).

Perfil de inclusión digital media

Muestra unos usos digitales medios/altos. **El 66,8% de los casos en este perfil, usan las TD diariamente o casi diariamente menos de 5h**, mientras que el 28,8% la usan diariamente más de 5h.

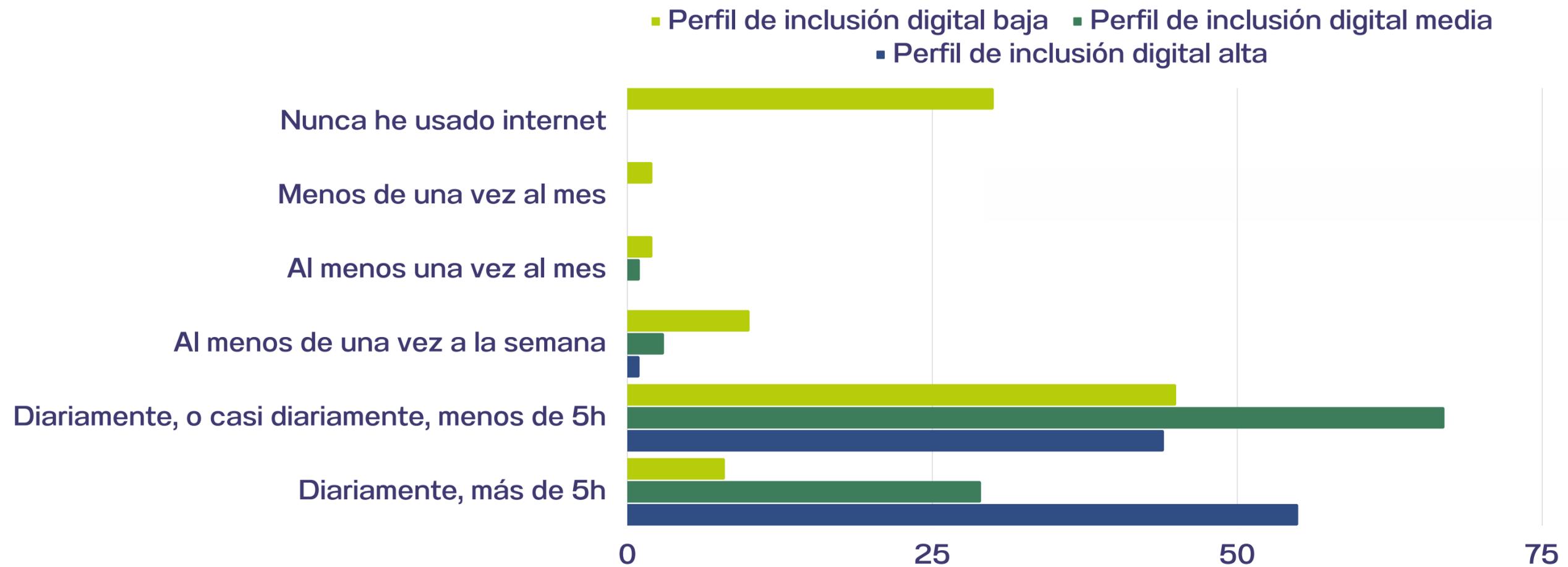
Los usos más frecuentes de este grupo hacen referencia al uso de herramientas de comunicación instantánea y redes sociales, etc. Casi el 93% de los casos de este perfil realizan este tipo de usos a diario o casi a diario.

Perfil de inclusión digital alta

Un **54,6% se conecta a diario más de 5 horas** y un 44,1% se conectan a diario menos de 5 horas (por tanto, cerca del 98,7% se conecta a diario). La **diversidad de usos habituales es mayor** que en el caso de los otros perfiles, aunque de nuevo los usos más realizados sean los relativos a la comunicación y relación.

Frecuencia de uso

Análisis clústeres



Frecuencia de uso

Análisis clústeres

	PERFIL DE INCLUSIÓN DIGITAL BAJA	PERFIL DE INCLUSIÓN DIGITAL MEDIA	PERFIL DE INCLUSIÓN DIGITAL ALTA
FRECUENCIA USO	45% se conectan diariamente o casi, <5h, pero un 30,4% nunca se han conectado	La mayoría se conecta diariamente o casi, <5h (66,8%), y muchos diariamente >5h (28,8%)	La mayoría se conecta diariamente >5h (54,6%), y muchos diariamente o casi <5h (44,1%)
TIPOLOGÍA DE USO	Principalmente para interactuar con otras personas (54,4% diariamente). Muy poco uso ofimática (86,7% nunca)	Principalmente para interactuar con otras personas (92,9% diariamente).	Principalmente para interactuar con otras personas (96,6% diariamente). Altos porcentajes, superiores a los otros perfiles, en todas las tipologías de usos

Competencias digitales

En el análisis de las competencias digitales, éstas se han distribuido en 5 categorías: Acceso a la información y uso de dispositivos digitales; Comunicación y colaboración; Creación de contenidos digitales; Seguridad y bienestar; Resolución de problemas.

En este sentido, las áreas competenciales en las que más personas encuestadas **se perciben competentes son las relativas al acceso a la Información** (65,5%) y a la **comunicación y colaboración** (63,6%). Entre las competencias concretas, en lo que más personas se perciben competentes es en el uso de redes sociales y aplicaciones de mensajería instantánea (86,2%) y en el envío de información y archivos (81,5%).

Acceso a la información y uso de dispositivos digitales

Los **hombres se perciben más competentes** en esta área que las mujeres. Existe una **brecha generacional** que afectaría principalmente a las personas mayores de 65 años. Las personas con más ingresos se perciben más competentes.

Comunicación y colaboración

Hay diferencias en función del **sexo** sobre todo en la gestión de la huella digital o al hecho de tomar parte en procesos participativos en la red. Menos diferencias por **edad** antes de los 65 años en los usos comunicativos o relacionales, aunque más a partir de los 45

en la gestión de la huella digital o el uso de programas colaborativos.

Creación de contenidos digitales

Las personas encuestadas se perciben mucho **más competentes en aquello relativo a la ofimática**. Entre estos usos se observa que la edad y el nivel de estudios muestran algunas de las desigualdades más notorias.

Seguridad y bienestar

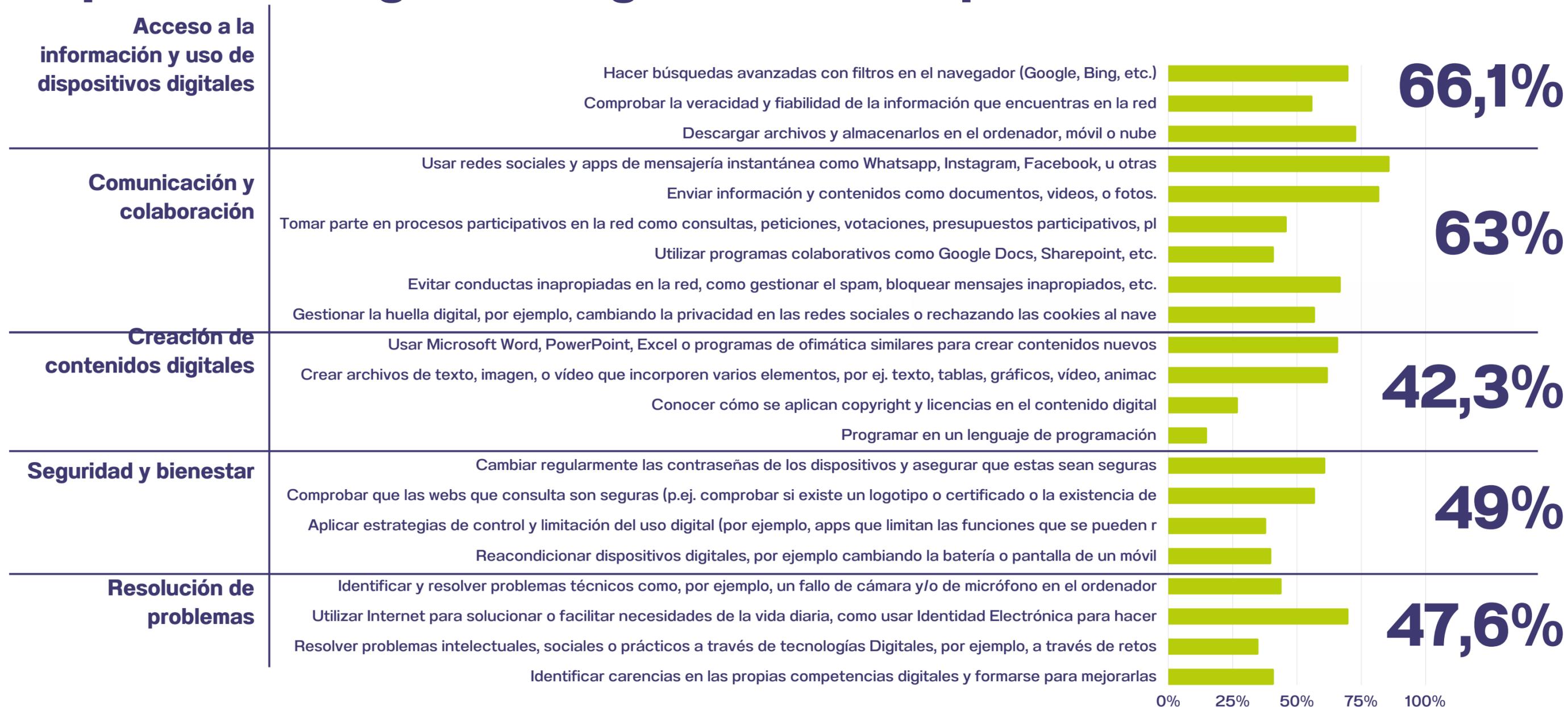
Se percibe mayor competencia en la gestión de contraseñas (61,6%) y el contraste de la seguridad de las páginas web que se consultan (57,3%). El **nivel de estudios** resulta una de las variables más significativas.

Resolución de problemas

La edad resulta un factor clave. Resultan especialmente llamativas las diferencias en cuanto a la **capacidad de usar las TD para facilitar las necesidades de la vida diaria**.



Competencias digitales según áreas competenciales



0% 25% 50% 75% 100%

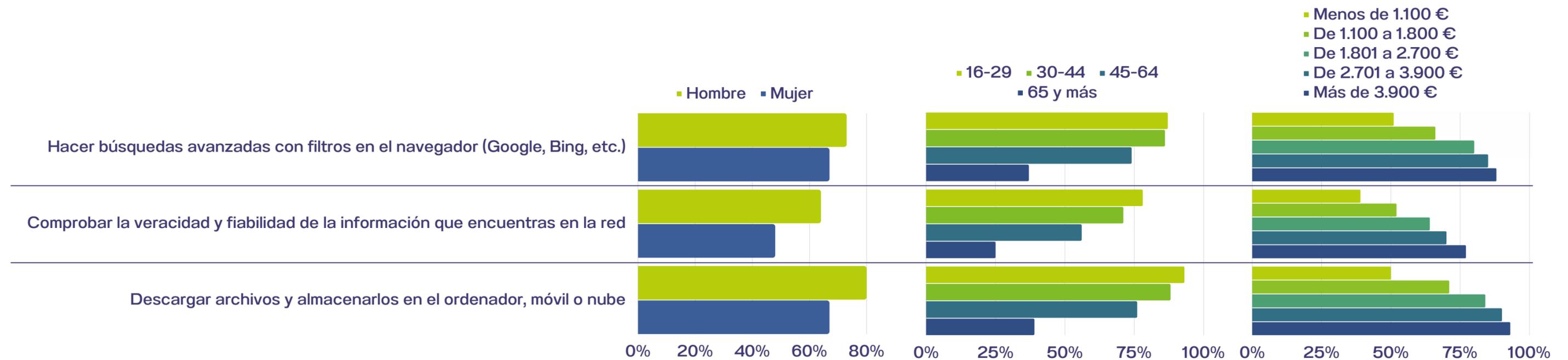
Competencias digitales

1. Acceso a la información y uso de dispositivos digitales

Sexo

Edad

Ingresos hogar



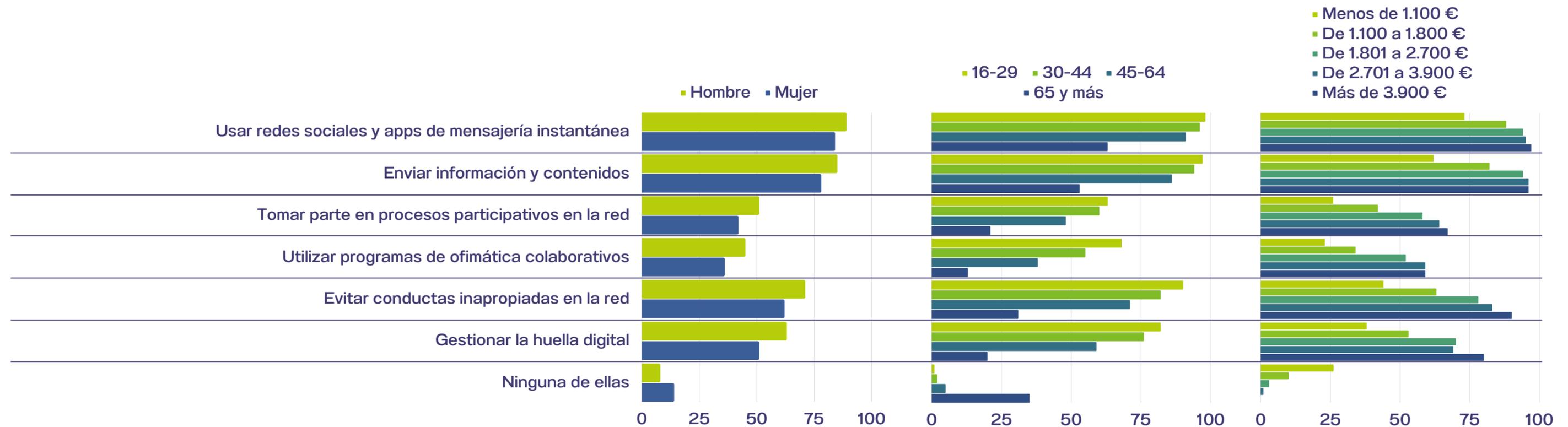
Competencias digitales

2. Comunicación y colaboración

Sexo

Edad

Ingresos hogar



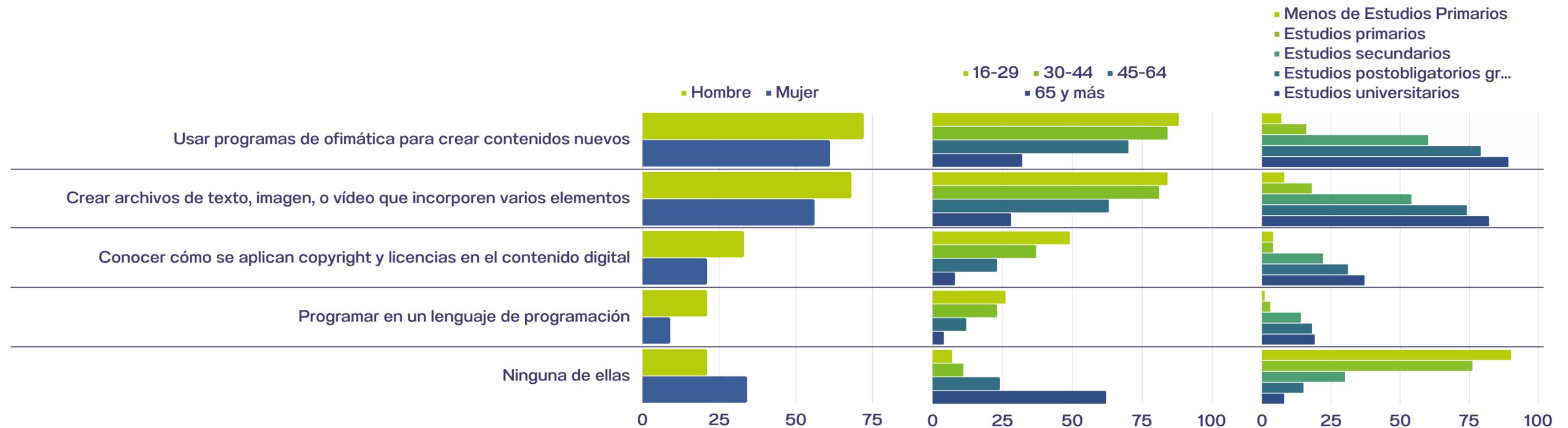
Competencias digitales

3. Creación de contenidos digitales

Sexo

Edad

Nivel estudios



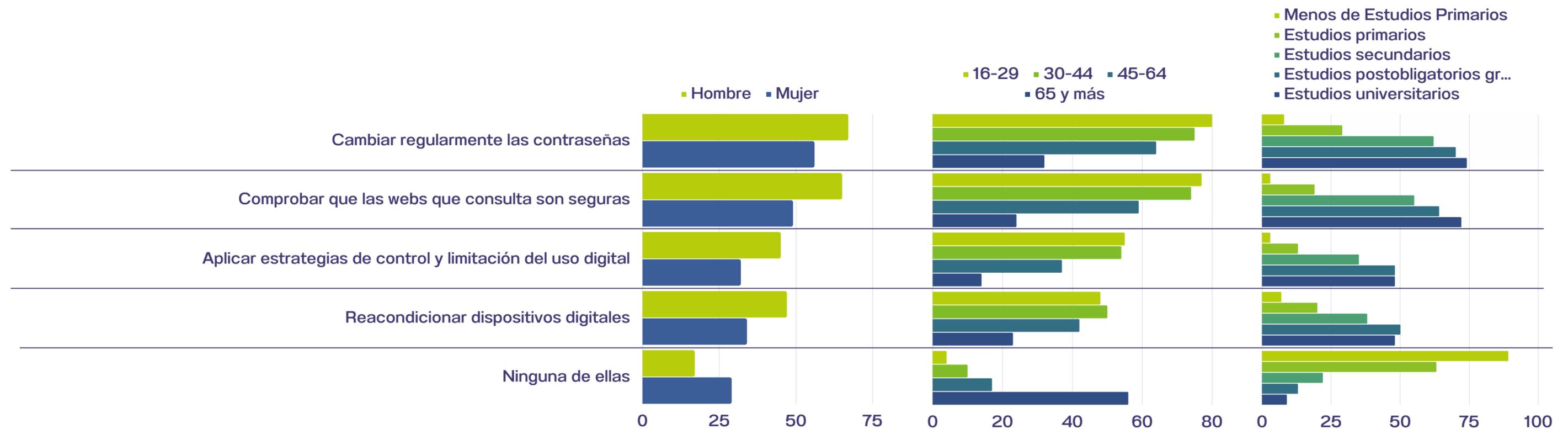
Competencias digitales

4. Seguridad y bienestar

Sexo

Edad

Nivel estudios



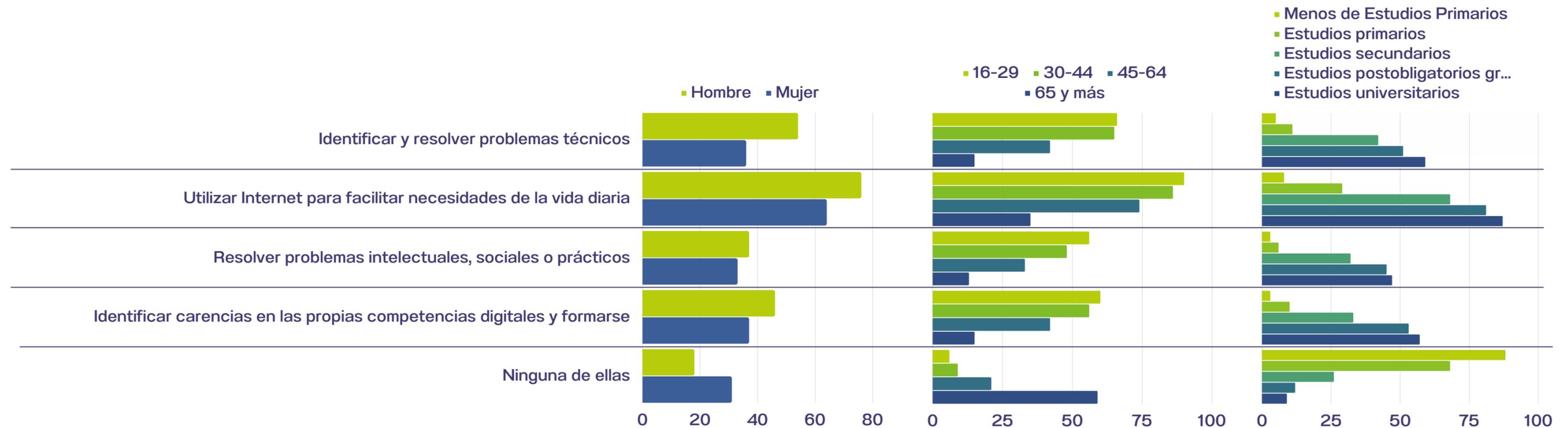
Competencias digitales

5. Resolución de problemas

Sexo

Edad

Nivel estudios



Competencias y perfiles de inclusión digital

El análisis por clústeres también refleja diferencias relevantes en el nivel de competencias digitales de los 3 perfiles de inclusión digital definidos.

Acceso a la información y uso de dispositivos digitales

El porcentaje de personas del perfil de inclusión baja con competencias en este ámbito es muy bajo (17%) frente al perfil de inclusión media (75%) o alta (90%). La **comprobación de la fiabilidad de la información es la competencia más baja en todos los perfiles**, pero con diferencias muy notorias (10%, 59% y 82% respectivamente).

Comunicación y colaboración

Incluye algunas de las **competencias más transversales**, sobre todo en lo que se refiere a los usos relacionales. aunque se sigan observando diferencias según el perfil (perfil inclusión baja = 55%; media = 96%; alta = 99% .)

Creación de contenidos digitales

Esta categoría reúne algunos de los **niveles competenciales más bajos**, 3,7% en el caso del perfil de inclusión baja; 45,5% en el de inclusión media y 65% en el de inclusión alta.

Seguridad y bienestar

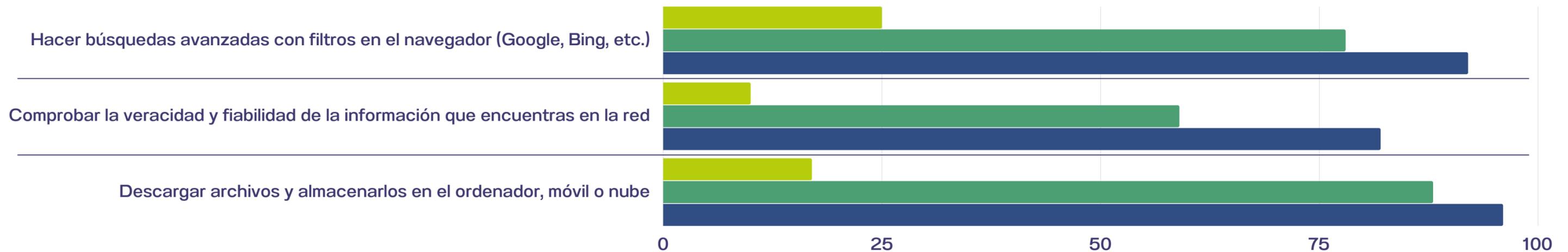
El 77,5% de las personas del perfil de inclusión baja no dispone de ninguna de las competencias de este ámbito. En cambio en el perfil medio es competente un 55,4% y un 72% en el perfil alto. Entre estos la comprobación de seguridad de las páginas web y la gestión de contraseñas son las competencias más extendidas.

Resolución de problemas

El 81% de las personas del perfil de inclusión baja no dispone de ninguna de las competencias de este ámbito. En cambio en el perfil medio y alto, aunque se observa una elevada diversidad en función de las competencias concretar, es competente un 47% y un 76% respectivamente. La competencia digital más extendida es el uso de Internet para resolver problemas cotidianos.

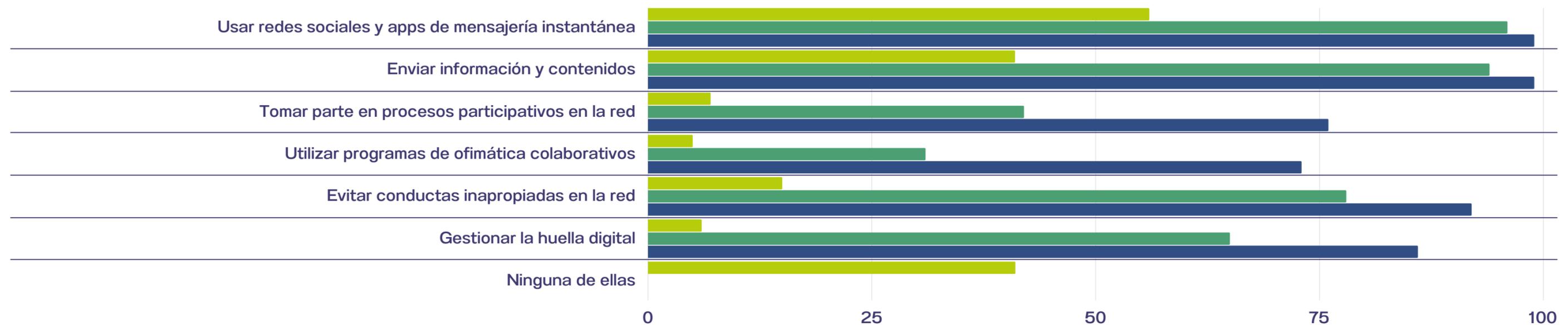
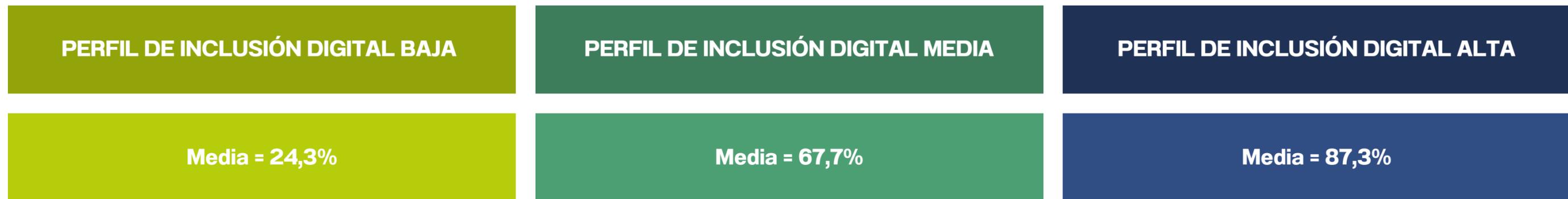
Competencias y perfiles de inclusión/exclusión digital

1. Acceso a la información y uso de dispositivos digitales



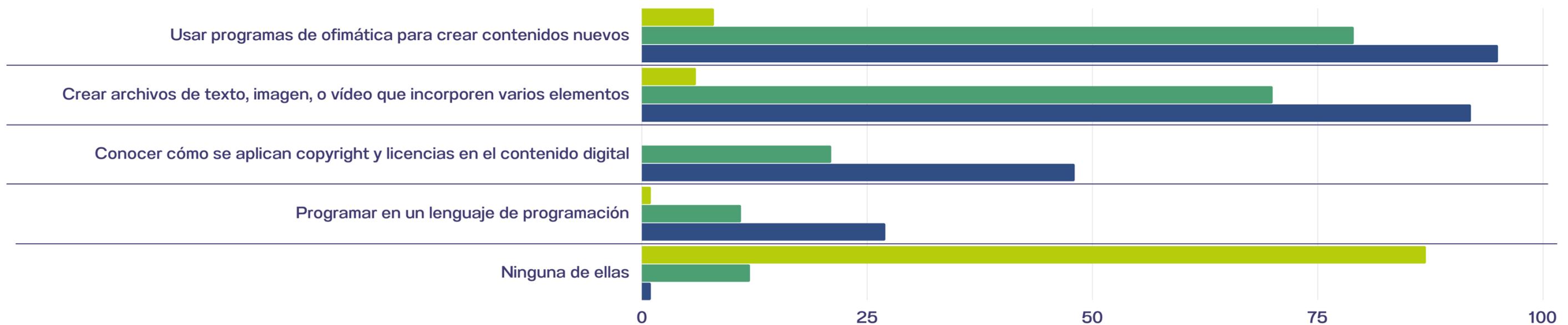
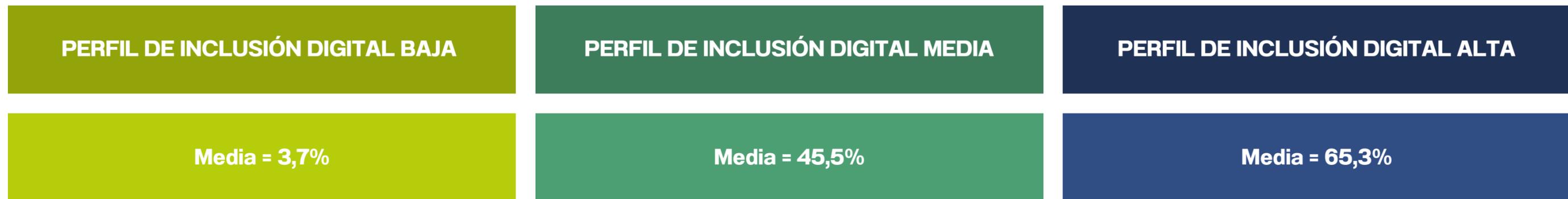
Competencias y perfiles de inclusión/exclusión digital

2. Comunicación y colaboración



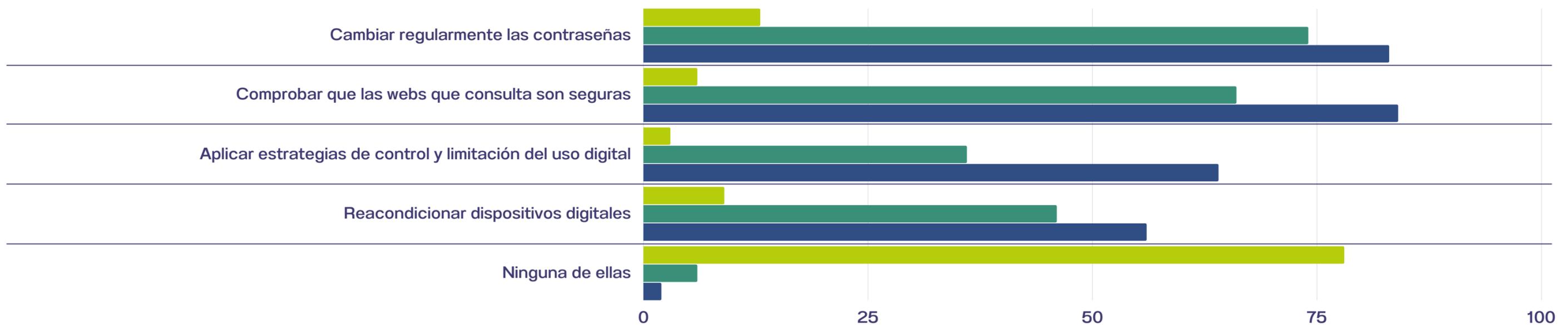
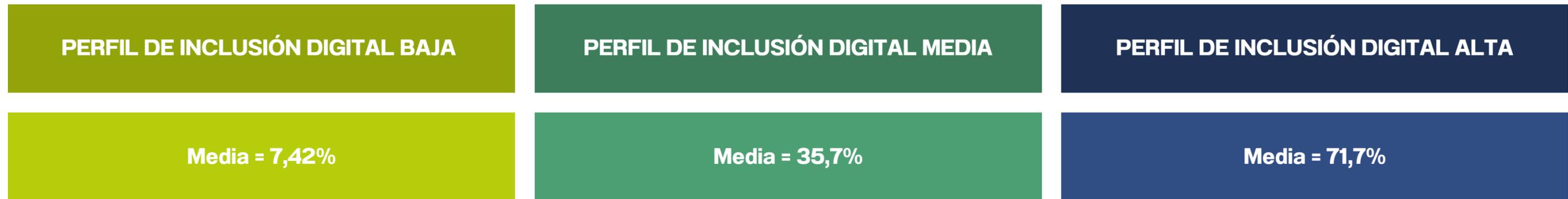
Competencias y perfiles de inclusión/exclusión digital

3. Creación de contenidos digitales



Competencias y perfiles de inclusión/exclusión digital

4. Seguridad y bienestar



Competencias y perfiles de inclusión/exclusión digital

5. Resolución de problemas

PERFIL DE INCLUSIÓN DIGITAL BAJA

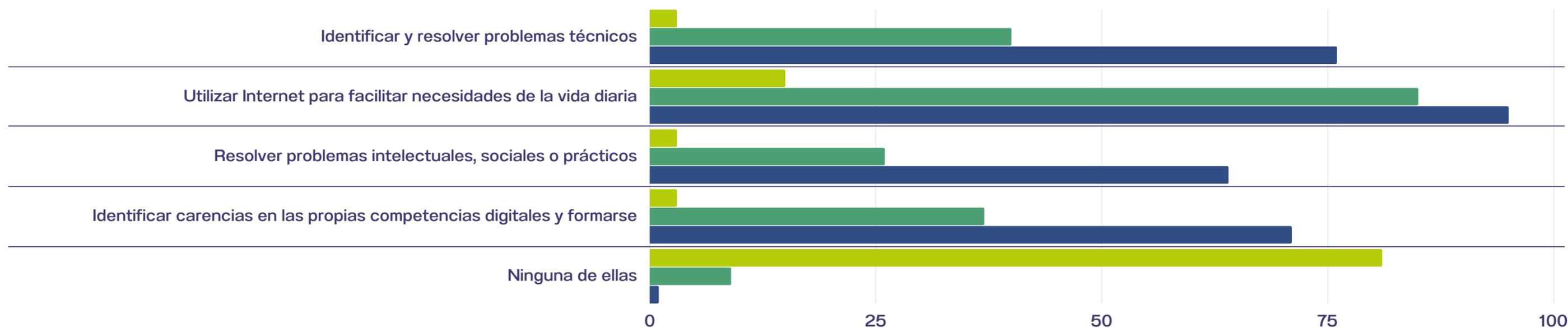
PERFIL DE INCLUSIÓN DIGITAL MEDIA

PERFIL DE INCLUSIÓN DIGITAL ALTA

Media = 6%

Media = 46,8%

Media = 76,4%



ERRECHA DE APROVECHAMIENTO

Competencias digitales y aprovechamiento

Existe una fuerte asociación entre el acceso a los recursos digitales y el uso de estos (frecuencia y tipología de uso) y las competencias digitales que se poseen.

Con el objetivo de medir el aprovechamiento en relación a las diferentes categorías de competencias digitales, se ha diseñado un **índice de aprovechamiento global**.

A partir de las variables de la Encuesta que miden las diferentes categorías de competencias digitales se ha creado un índice, de forma que, a mayor dominio en estas categorías de competencias digitales, mayor valor de aprovechamiento en el índice.

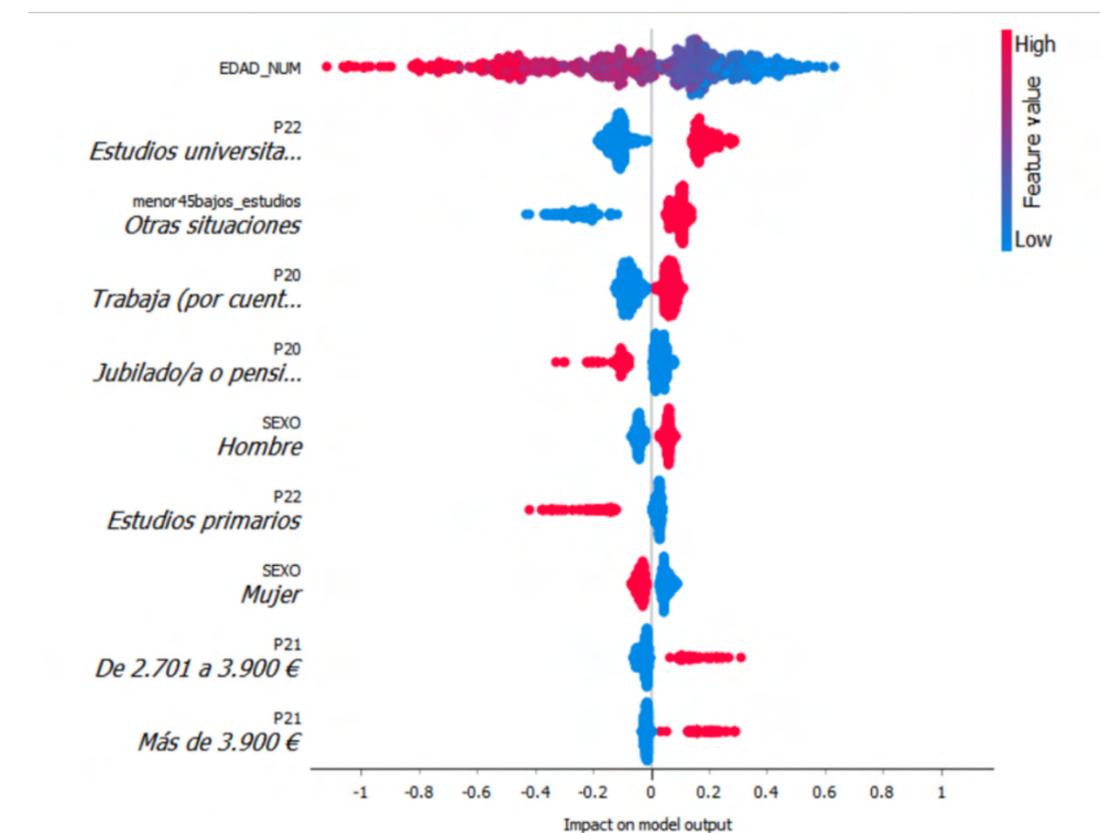
Para ello, se ha utilizado un modelo de inteligencia artificial basado en el algoritmo *Gradient Boosting*. Este modelo tiene una capacidad explicativa de la variancia del 56% y se basa en el poder predictivo de las variables sociodemográficas.

A partir de este modelo se ha podido observar que la variable con más impacto en el modelo es la edad, es decir **a menor edad mayor nivel competencial**. La siguiente variable con más fuerza predictora es el nivel de estudios, de forma que **conforme aumenta el nivel de estudios alcanzado también aumenta el nivel competencial**.

En tercer lugar, encontramos que las personas **estudiantes** o que se encuentran **en activo a nivel laboral** (ya sea en paro o trabajando) tenderían hacia un **mayor aprovechamiento**, mientras que las personas que se dedican al **trabajo doméstico no remunerado** o están **jubiladas** tenderían hacia un **menor aprovechamiento**. Finalmente, encontramos el nivel de ingresos como la última variable de este modelo, que mostraría que, a **mayor nivel de ingresos**, especialmente a partir de 1.800€ mensuales, **mayor nivel de aprovechamiento**.

Variables explicativas de las competencias digitales

- > **EDAD:** a menor edad mayor nivel competencial.
- > **NIVEL DE ESTUDIOS:** conforme aumenta el nivel de estudios alcanzado también aumenta el nivel competencial.
- > **ACTIVIDAD PRINCIPAL:** personas estudiantes o que se encuentran en activo a nivel laboral (ya sea en paro o trabajando) tenderían hacia un mayor aprovechamiento, mientras que las personas que se dedican al trabajo doméstico no remunerado o están jubiladas tenderían hacia un menor aprovechamiento.
- > **NIVEL DE INGRESOS:** a mayor nivel de ingresos, especialmente a partir de 1.800€ mensuales, mayor nivel de aprovechamiento.



Aprovechamiento y perfiles de inclusión digital

A la hora de analizar el aprovechamiento también se ha tomado en consideración la **percepción de aprovechamiento** a partir del uso de las tecnologías digitales que han tenido las personas en el último año.

De este modo, podemos observar que las personas enmarcadas en los perfiles de **inclusión digital media y alta sí perciben aprovechamientos extraídos del uso de las TD en el último año**, mientras que las personas enmarcadas en el perfil de inclusión digital baja no perciben, mayoritariamente (62%) ningún aprovechamiento en este sentido en ninguna de las áreas expuestas.

Por otra parte, tanto en lo que respecta al perfil de inclusión digital media como al perfil de inclusión digital alta, las áreas en las que se percibe que se ha podido realizar un mayor aprovechamiento a través del uso de las TD es en el “ahorro de

tiempo a la hora de hacer trámites administrativos, sanitarios, bancarios, etc.” (64,6% y 88,1% respectivamente); seguido de “Conocer información o recursos disponibles (44,9% y 86,1% respectivamente).

En el caso del perfil de inclusión digital alta, además cabe apuntar que destaca el hecho que también se percibe un aprovechamiento en un 81% de los casos en relación al desarrollo de su trabajo de forma adecuada.

Aprovechamiento por áreas y perfiles de inclusión/exclusión digital



Actitudes frente a las Tecnologías Digitales

Los resultados de la Encuesta también han permitido mostrar la relevancia de las variables actitudinales en la relación que las personas establecen con las TD.

Uno de los aspectos especialmente interesantes de la encuesta es el hecho que mide las percepciones de las personas en cuanto a su relación con las TD. Esto resulta interesante porque, tal y como ha mostrado la literatura desarrollada en torno a estas cuestiones, lo que motiva cualquier uso avanzado de las TD son las actitudes hacia ellas. Es decir, sabemos que, aunque un individuo posea las condiciones de accesibilidad y las habilidades necesarias, si no existe la actitud (interés, motivación, etc.) es menos probable que decida realizar dicho uso complejo.

¿Cómo medimos las competencias digitales?

Los resultados de la Encuesta ponen de manifiesto el **reto que supone la medición de las competencias digitales**. A nivel teórico estas dificultades se concretan en los problemas para conceptualizar las distintas categorías y a nivel operativo en los problemas para sistematizar u operacionalizar la recogida de datos y los análisis. En este sentido, mientras algunas propuestas

se han centrado en la definición de categorías preestablecidas, otras han subrayado la importancia de las actitudes en la adopción de los usos tecnológicos.

Los resultados de la encuesta, en este sentido, muestran también estos retos. Tal y como se ha expuesto anteriormente, uno de los **elementos diferenciadores de la Encuesta** es el hecho de **enfaticar la relevancia de las actitudes** y en relación a las competencias digitales, la relevancia de la **autopercepción y la autoconfianza digital**.

Los análisis realizados nos muestran que existe una dificultad en la medición de las competencias desde la autopercepción puesto que cuenta con un elemento de **elevada subjetividad** que puede hacer que, en cierta medida, los resultados se alejen de la realidad. Así, intuimos que el **imaginario sobre la competencia digital puede ser distinto en cada persona** y que, probablemente, esté **marcado también por las relaciones con las TD de cada persona**.

Actitudes frente a las Tecnologías Digitales

En este sentido, se han observado **diferencias en la autopercepción de competencias en función del sexo** que podrían explicarse, al menos entre los hombres y mujeres de edades y nivel de estudios similares, por los impactos que tiene sobre la autoconfianza de las mujeres la socialización en sociedades patriarcales.

Un ejemplo de la distancia entre las autopercepciones genéricas sobre el nivel de competencias digitales y la realidad en las capacidades concretas se da entre las personas más jóvenes. Es decir, se ha podido observar que **las personas más jóvenes tienden a sobreestimar su nivel de competencias digitales**.

Como veremos a continuación, las personas entre 16 y 29 años mostraban la autopercepción de competencias más elevada, con un promedio de 7,3 en una escala de 0 a 10. Sin embargo, observamos que, al analizar el nivel competencial de forma exhaustiva para las distintas categorías, las diferencias con los grupos de edad menores de 65 años se reducen, especialmente en aquellas competencias digitales más complejas.

Además, si tenemos en cuenta otras variables como el nivel de estudios estos resultados también se matizan considerablemente.

Pese a estas limitaciones, la consideración de las actitudes como variables relevantes en el análisis de los aprovechamientos digitales resulta imprescindible puesto que, tal y como se ha podido observar y se observará a continuación, las actitudes en relación a las TD condicionan también la adopción de estas y los beneficios que las personas pueden extraer.

A continuación, se destacan algunos resultados interesantes relacionados con variables actitudinales como la **autopercepción** de las propias competencias digitales y la **autoconfianza** digital.

Actitudes frente a las TD

- > **Medir las competencias digitales** supone un **reto**
- > La Encuesta pone énfasis en las **Actitudes, Auto percepción y Autoconfianza**
- > **Elevada subjetividad** implica dificultades en su medición
- > Algunas **relaciones** a destacar entre variables sociodemográficas y medidas subjetivas:

GÉNERO

Hombres tienden a sobreestimar sus competencias

EDAD

Jóvenes tienden a sobreestimar sus competencias

La autopercepción de las competencias digitales

Una de las variables actitudinales que ha resultado más relevante es la autopercepción de las propias competencias digitales. La encuesta recoge esta variable a través de una escala de 0 a 10.

La distribución según la autopercepción de las competencias muestra que algo menos de la mitad de las personas encuestadas, un **46,6%, se percibe con un nivel elevado de competencias digitales alto** (7 a 10 en la escala); seguido de un 35,3% que autopercibe un nivel intermedio (4 a 6) y, finalmente, un 18,1% que señala un nivel bajo de competencias (0 a 3).

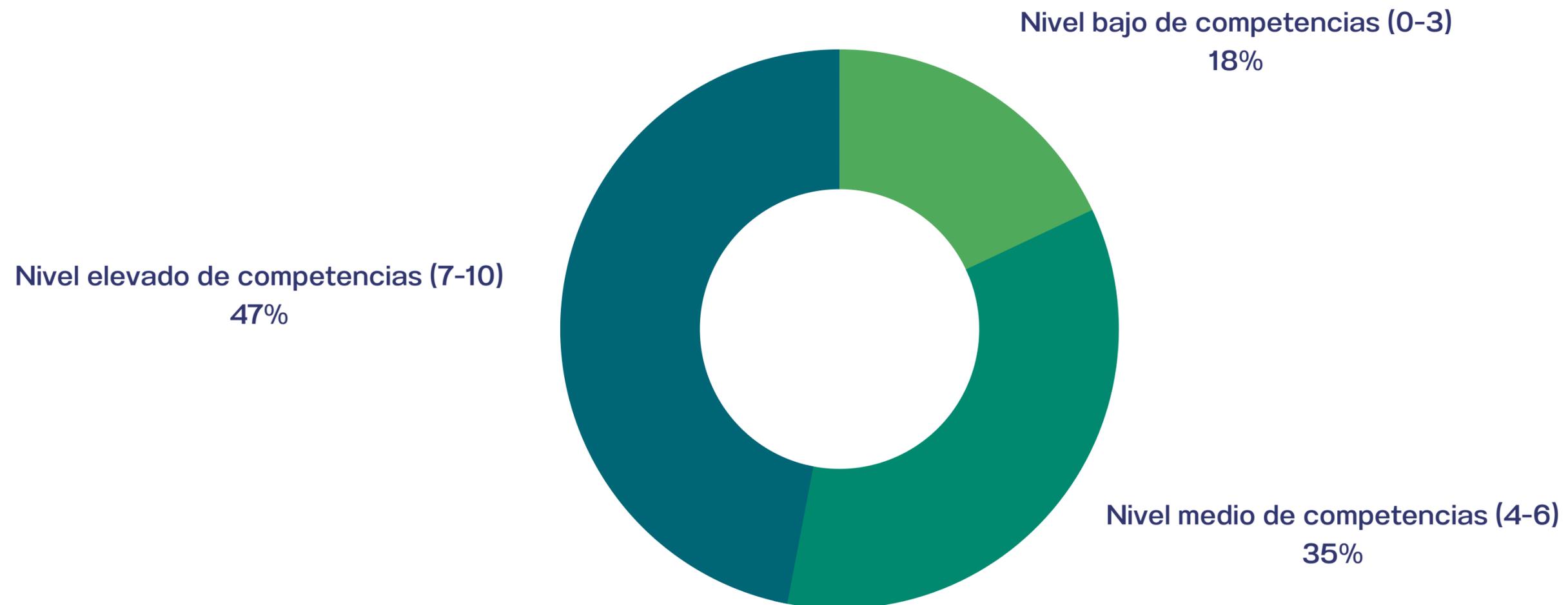
Estos datos, sin embargo, se encuentran muy influidos por la variable **edad**. Así, podemos observar que el nivel de competencias es bastante elevado entre las personas de menos de 45 años, un promedio de 7,3 en una escala de 0 a 10 entre las personas de 16 a 29 años y un 6,9 entre las personas de 30 a 44 años, mientras que entre las personas de más de 65 años el promedio se encuentra en un 3,6.

En esta misma línea, el **nivel de estudios** también resulta relevante. Así, el promedio se sitúa en un 6,9 entre las personas con estudios superiores, mientras que se reduce a 2,9 en el caso de las personas sin estudios.

El promedio entre los **hombres también resulta algo superior**, un 6,2 frente a un 5,5 en el caso de las mujeres.

Si nos fijamos en los promedios de autopercepción de competencias digitales en función de los perfiles diseñados (clústeres), observamos que el promedio de percepción competencial es más elevado en el perfil de inclusión digital alta (7,5), junto al perfil de inclusión digital media (7,23) frente al perfil de inclusión digital baja que muestra un promedio inferior a 4.

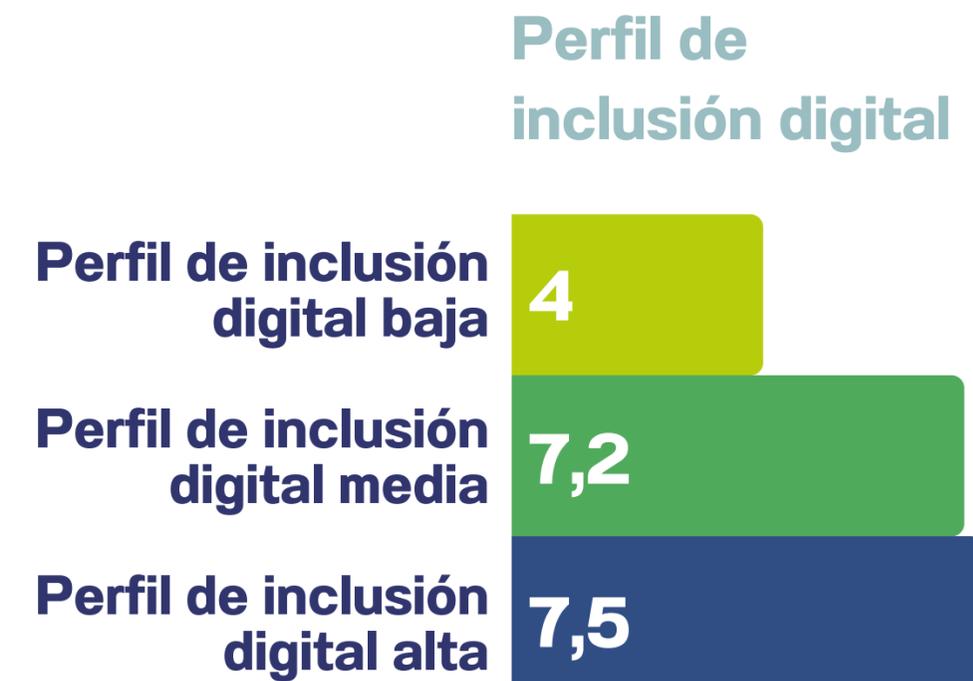
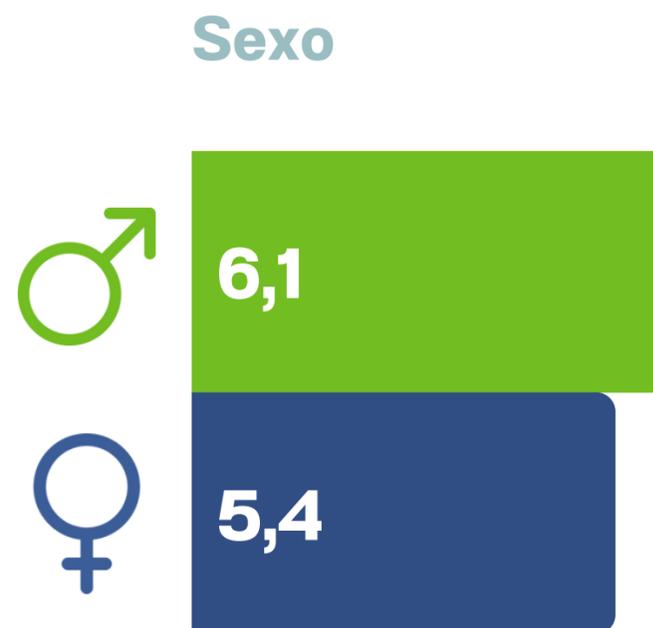
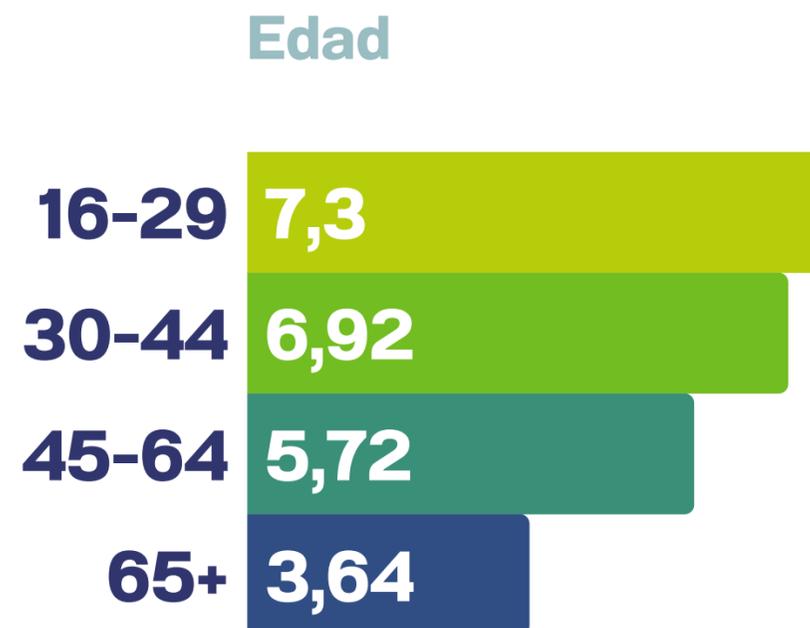
Autopercepció de las competencias digitales





Promedio de autopercepción de competencias digitales

(Escala 0 a 10)



La autopercepción de las competencias digitales - principales variables explicativas

Las variables sociodemográficas son relevantes en la explicación de la autopercepción de competencias pero se ven matizadas por el poder explicativo de las variables relativas a las competencias digitales, así como otras variables actitudinales.

Se ha podido observar la **relevancia de las variables sociodemográficas, especialmente la edad** (a más edad se observa una percepción de las propias competencias digitales más baja), el nivel de estudios (a mayor nivel de estudios mayor percepción de capacidad). Además, observamos que **el nivel de estudios modula la fuerza explicativa de la variable edad**, de forma que la combinación de personas jóvenes con estudios primarios reduciría el nivel de competencias, mientras que aumentaría en las personas de más de 65 años con estudios superiores.

A partir de los análisis basados en un modelo de inteligencia artificial con el algoritmo "*Random Forest*" podemos observar como **la introducción de otras variables reduce el efecto de las variables sociodemográficas**. Es especialmente relevante en el caso de la variable sexo. Sin embargo, la edad se mantiene como una variable muy relevante. Así, observamos que el **dominio** de las distintas **competencias digitales incrementa la autopercepción**, aunque lo hacen con especial intensidad las competencias más

complejas como, por ejemplo, la creación de contenidos digitales, los usos ofimáticos o relacionados con la resolución de problemas. Asimismo, la **frecuencia** en la que se utilizan los dispositivos digitales también incrementa o reduce la autopercepción de las competencias digitales.

Finalmente, se observa que **las variables actitudinales resultan clave**. En este sentido, se observa que la **autoconfianza digital**, es decir, la percepción de capacidad para afrontar los retos tecnológicos que se puedan presentar, también contribuiría a explicar la autopercepción de las competencias. Lo mismo sucede con la **percepción de exclusión digital** (a mayor percepción de exclusión menor nivel de autopercepción de competencias digitales) o **el hecho de necesitar ayuda de otras personas** para desenvolverse en el entorno digital (quienes dependen del apoyo de terceros muestran menos autoconfianza digital y también menor percepción de competencias digitales).

La autoconfianza digital

La autoconfianza digital está estrechamente relacionada con la autopercepción de las competencias digitales. En este sentido, podemos observar que el promedio de autopercepción de competencias digitales aumenta conforme aumenta la autoconfianza digital.

El **promedio de autopercepción de competencias** para el conjunto de la muestra se encuentra en **5,8**. Aquellas personas que manifiestan un **nivel de autoconfianza alto** presentan un promedio de **7,9** frente a un **3,5** en una escala de 0 a 10 entre aquellas personas con un **nivel de autoconfianza bajo**.

En general, los resultados muestran que un **26,7% de las personas encuestadas tienen un nivel de autoconfianza muy bajo** (no están nada de acuerdo con que podrían adaptarse a los retos tecnológicos que pudieran surgir), mientras que un **34,5% muestra nivel altos o muy altos de autoconfianza digital** (están bastante o muy de acuerdo con que podrían adaptarse).

Se observan diferencias destacables en función de las variables sociodemográficas, sobre todo en lo que respecta a la edad pero, de nuevo, también es necesario tener en cuenta otras variables como el nivel de competencias digitales. En este sentido, se ha analizado la autoconfianza digital a partir del diseño de un modelo de inteligencia artificial basado en el algoritmo *Logistic Regression*. Este modelo tiene una capacidad predictiva de la variancia del 75% y se basa en el uso de los índices competenciales como variables predictivas.

La autoconfianza digital

Este modelo nos permite observar que **entre las variables competenciales las que mejor pueden explicar la autoconfianza digital son aquellas que se relacionan con el desarrollo de competencias complejas. Los valores altos de dominio de competencias digitales se corresponden con valores altos de autoconfianza digital**, en especial respecto a las competencias de resolución de problemas y creación de contenidos digitales.

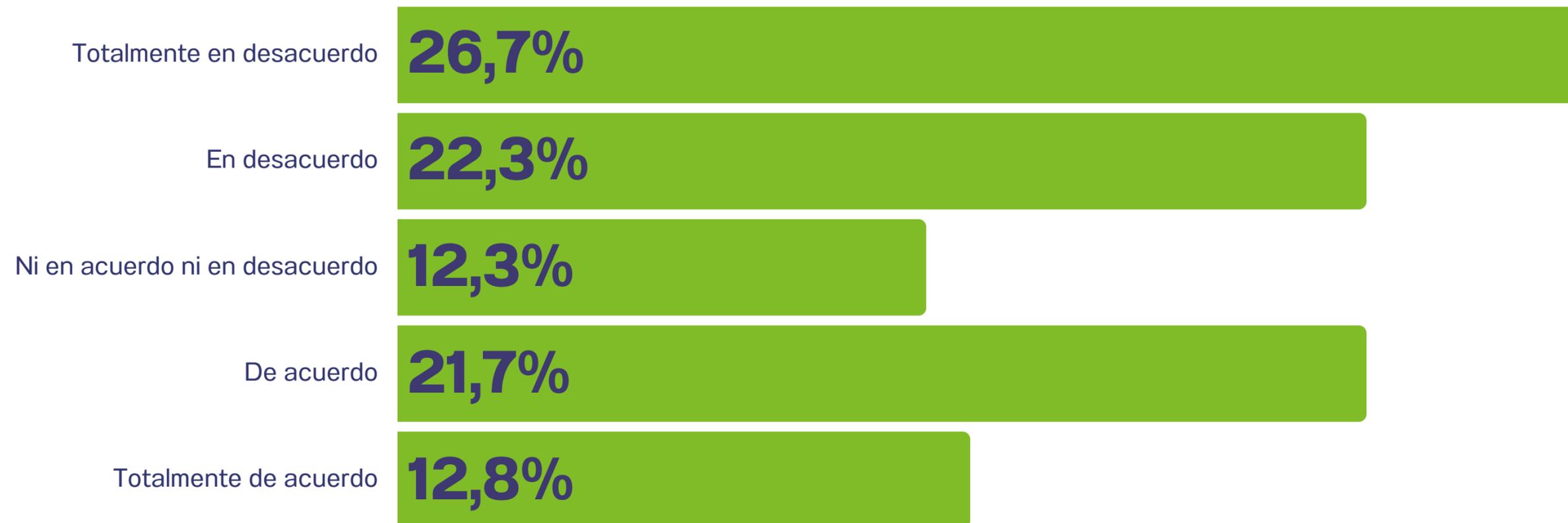
Finalmente, si nos fijamos en los análisis realizados respecto a los 3 perfiles de inclusión digital, observamos que los niveles de inclusión se corresponden con los niveles de autoconfianza digital.

Las personas que muestran mayor confianza para poder afrontar los retos digitales son también capaces de adquirir conocimientos de manera autónoma, siendo esta su principal estrategia para enfrentar los posibles nuevos retos tecnológicos. Por el contrario, **las personas con menor autoconfianza digital dependen en mayor medida del apoyo de otras personas** para desenvolverse con las Tecnologías Digitales, lo que como veremos más adelante, las hace también **más proclives a sentirse excluidas digitalmente**.



Autoconfianza para enfrentarse a retos

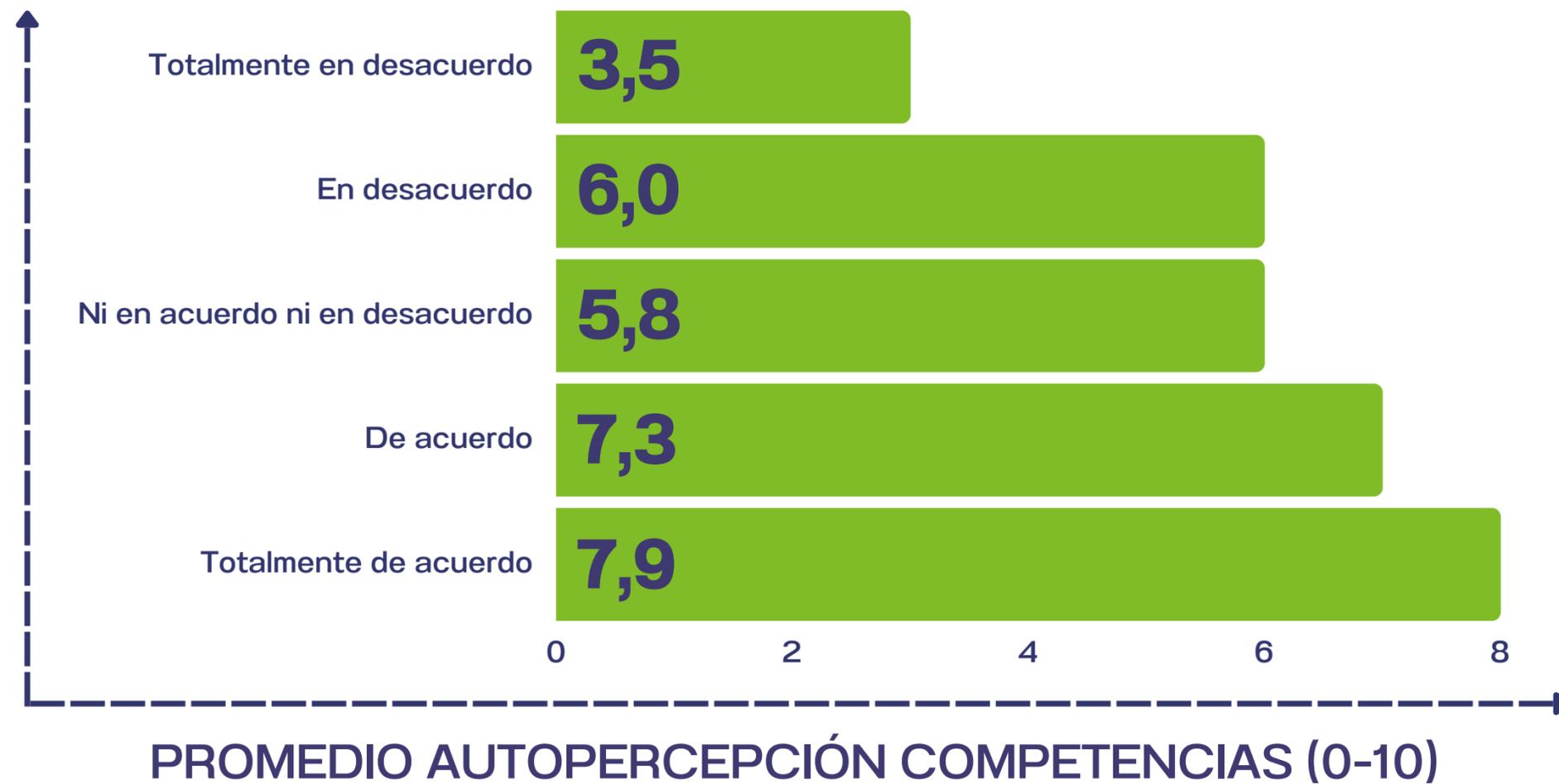
“Siento confianza que podría enfrentarme a cualquier nuevo reto tecnológico que se me presentara”



Relación promedio autopercepción competencias y autoconfianza

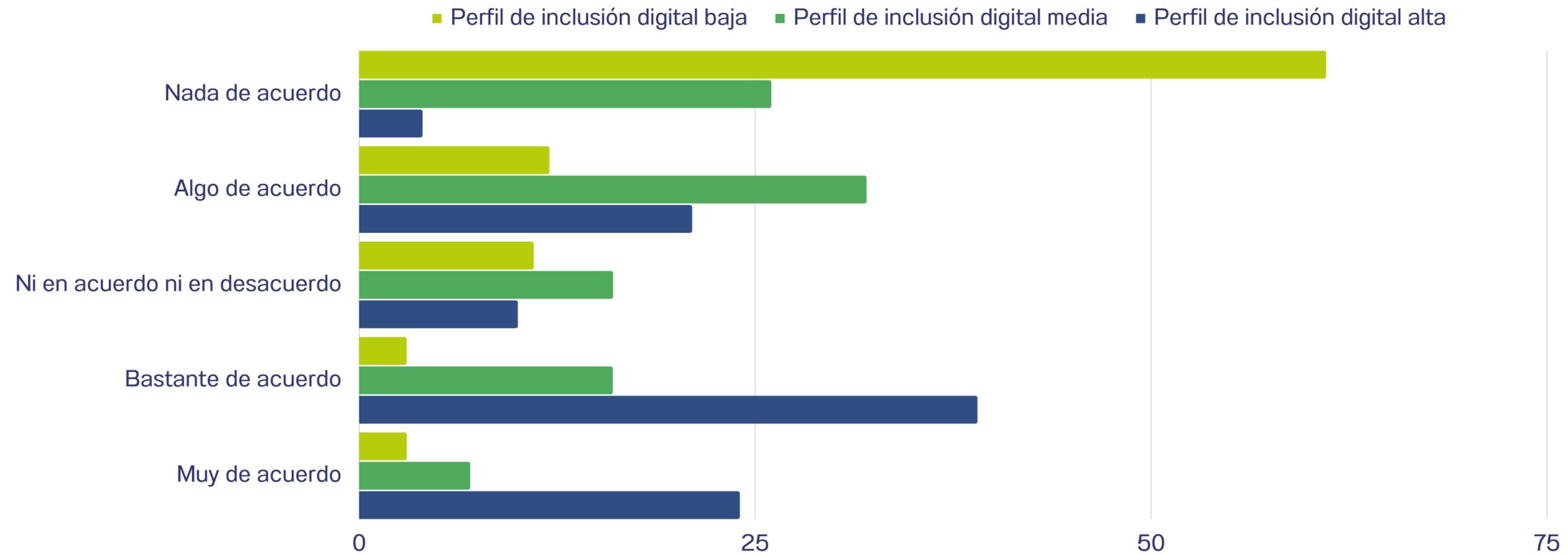
"Siento confianza que podría enfrentarme a cualquier nuevo reto tecnológico que se me presentara"

AUTOCONFIANZA



Autoconfianza retos y perfiles de inclusión

“Siento confianza que podría enfrentarme a cualquier nuevo reto tecnológico que se me presentara”



Autoconfianza retos y perfiles de inclusión

	PERFIL DE INCLUSIÓN DIGITAL BAJA	PERFIL DE INCLUSIÓN DIGITAL MEDIA	PERFIL DE INCLUSIÓN DIGITAL ALTA
CONFIANZA RETOS	La mayoría (62,9%) no está nada de acuerdo con la frase "Siento confianza que podría enfrentarme a cualquier nuevo reto tecnológico que se me presentara"	La mayoría (35,5%) está algo de acuerdo con la frase "Siento confianza que podría enfrentarme a cualquier nuevo reto tecnológico que se me presentara"	La mayoría (39,8%) está bastante de acuerdo con la frase "Siento confianza que podría enfrentarme a cualquier nuevo reto tecnológico que se me presentara"

Estrategias de enfrentamiento a retos y perfiles de inclusión

	PERFIL DE INCLUSIÓN DIGITAL BAJA	PERFIL DE INCLUSIÓN DIGITAL MEDIA	PERFIL DE INCLUSIÓN DIGITAL ALTA
ESTRATEGIAS DE ENFRENTAMIENTO A RETOS	La estrategia más usada es preguntar o fijarse en familiares (57,8%) o amigos y conocidos (31,4%). En general, las puntuaciones son más bajas que para los otros clústeres.	La estrategia más usada es consultar en navegadores u otras fuentes de forma independiente (57,3%), seguido de preguntar o fijarse en familiares (55,9%)	La estrategia más usada es consultar en navegadores u otras fuentes de forma independiente (84,4%), seguido de aprender con prueba y error (68%)
AYUDA A OTROS	La gran mayoría no ayuda a otros (78,9%)	La mayoría no ayuda a otros (41,8%), pero un 32,5% ayuda a familiares de más edad.	La mayoría ayuda a familiares de más edad (74,1%) y, en segundo lugar, a amistades de más edad (47,5%).

La percepción de exclusión digital

La exclusión digital hace referencia a las desigualdades existentes entre las personas para hacer uso de los recursos digitales, acceder a aquello que se considera esencial en el marco de las sociedades digitales y sacar provecho de las ventajas que implican estas herramientas.

Más de un **18% de las personas encuestadas se han sentido excluidas** con cierta frecuencia debido a las TD (porque no han querido, sabido o podido utilizarlas) en alguna ocasión. Además, entre estas un **4%** se siente excluido **constantemente** y un **3% con mucha frecuencia**.

Si nos fijamos en los perfiles de inclusión, observamos que el perfil de inclusión digital baja es en el que un porcentaje mayor de personas, un 26,7%, se han sentido excluidas en alguna ocasión. De estas un 10,5% se sienten excluidas constantemente. En cambio, en los perfiles de inclusión digital media y alta en torno el 70% de las personas no se han sentido excluidas nunca.

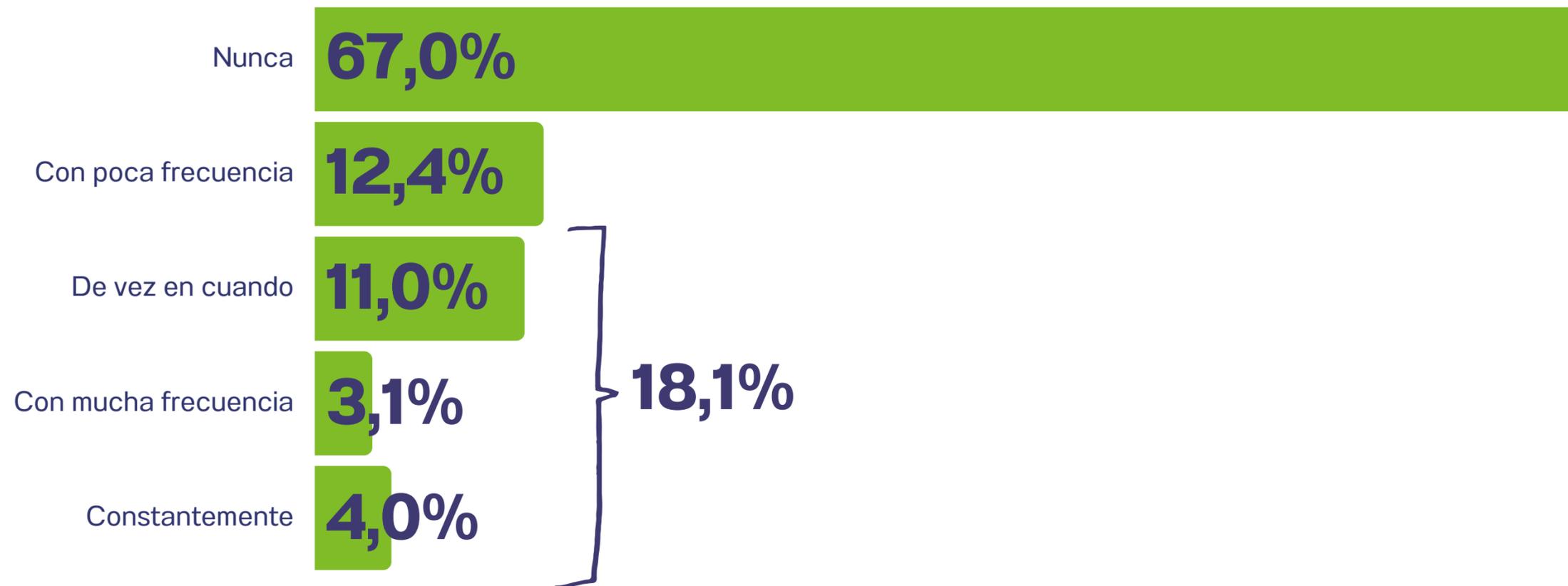
Respecto a los **principales motivos por los que se pueden sentir excluidas**, observamos que entre las personas que conforman el **perfil de inclusión digital baja el motivo principal es la falta de conocimientos o confianza en sus competencias digitales** (61%)

seguido por la falta de interés o motivación por usar las TD, lo que de nuevo, confirma la relevancia de las actitudes a la hora de entender y abordar las desigualdades sociodigitales. De hecho, estos motivos se repiten entre los 3 perfiles, sin embargo, en el **perfil de inclusión digital alta** es en el único en el que además se apunta como elemento de exclusión el hecho de **negarse a utilizar cierta tecnología por sus riesgos o carácter impositivo** (32,8%).

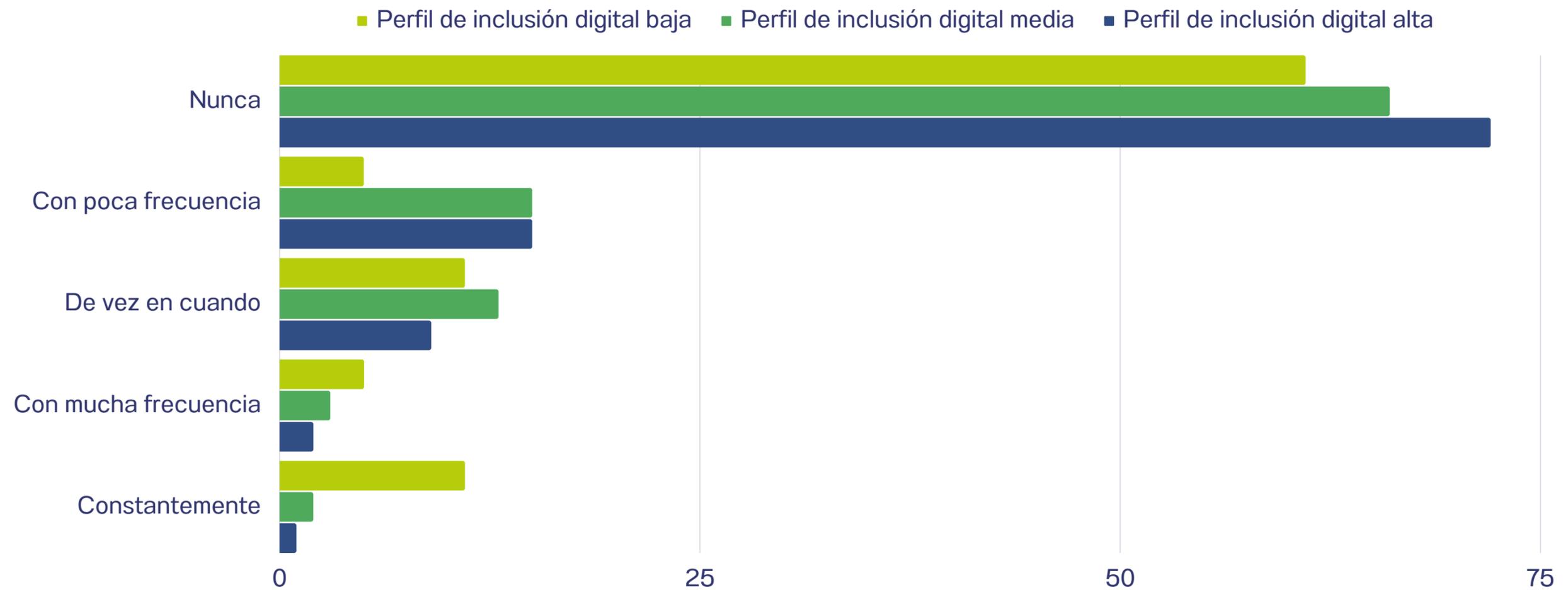
También se observan diferencias respecto a los **motivos para la inclusión**. Mientras en el perfil de baja inclusión digital el principal motivo es el hecho de **tener la ayuda de personas alrededor** (43%), en el caso del perfil de inclusión digital media es el hecho de **tener los dispositivos o equipos necesarios** (51%) y en el caso del perfil de inclusión digital alta es **tener interés y motivación para usar las tecnologías** (70%).



Percepció de exclusió digital



Percepció exclusió i perfils de inclusió digital



Percepció exclusió i perfils de inclusió digital

	PERFIL DE INCLUSIÓ DIGITAL BAJA	PERFIL DE INCLUSIÓ DIGITAL MEDIA	PERFIL DE INCLUSIÓ DIGITAL ALTA
PERCEPCIÓ DE EXCLUSIÓ	El 59,8% no se han sentido excluidos/as nunca, pero un 10,5% se sienten excluidos/as constantemente.	El 68,6% no se han sentido excluidos/as nunca	El 70,3% no se han sentido excluidos/as nunca

Percepció exclusió i perfils de inclusió digital

	PERFIL DE INCLUSIÓ DIGITAL BAJA	PERFIL DE INCLUSIÓ DIGITAL MEDIA	PERFIL DE INCLUSIÓ DIGITAL ALTA
MOTIVOS DE EXCLUSIÓN	El motivo principal es la falta de conocimientos o confianza en sus competencias digitales (61,2%), seguido de falta de interés o motivación para usar las tecnologías (28,9%)	El motivo principal es la falta de conocimientos o confianza en sus competencias digitales (49,7%), seguido de falta de interés o motivación para usar las tecnologías (26,4%)	El motivo principal es la falta de conocimientos o confianza en sus competencias digitales (38,1%), seguido de negarse a utilizar cierta tecnología por sus riesgos o carácter impositivo (32,8%)
MOTIVOS DE INCLUSIÓN	El motivo principal es tener a personas alrededor que pudieran ayudar (42,6%)	El motivo principal es tener los dispositivos o equipos necesarios (51,3%)	El motivo principal es tener interés y motivación para usar las tecnologías (70%)

Impacto de la pandemia de la Covid19

La pandemia de la Covid19 y en especial el periodo de confinamiento constituyó un momento sin precedentes en el que las TD adquirieron una mayor centralidad al permitir continuar desarrollando multitud de tareas o actividades que no era posible seguir realizando de forma presencial.

Con el objetivo de medir el impacto de la pandemia y de la centralidad de las tecnologías digitales en la relación que las personas tienen con estas, la encuesta recoge información sobre la percepción que las competencias digitales hayan mejorado a raíz de la pandemia y sobre la percepción de necesidad de mejora de las competencias en distintas áreas a partir del inicio de la pandemia.

De este modo podemos observar que un **24% de las personas encuestadas está bastante o muy de acuerdo con que sus competencias digitales han mejorado a raíz de la pandemia** de la Covid19. Sin embargo, **un 32% no percibe que sus competencias digitales hayan mejorado** a partir de marzo de 2020.

Por otra parte, si nos fijamos en las diferentes áreas competenciales observamos que **las percepciones de mejora se dan principalmente en relación a la realización de trámites digitales (44%) y en los usos relacionales y comunicativos (39%).**

Es interesante observar cómo, si bien la realización de trámites digitales no constituía uno de los usos más destacados a nivel digital, sobre todo en relación a los colectivos más vulnerables, sí constituye el uso digital en el que se ha percibido una mayor necesidad de mejoría debido al rápido proceso de transformación digital de las administraciones públicas y otros servicios.

Impacto de la pandemia de la Covid19 según los perfiles de inclusión digital

Los análisis realizados en relación a los 3 perfiles de inclusión digital (clústeres), nos muestran que **el perfil de inclusión digital baja es el que muestra un menor grado de aprovechamiento de las TD en el contexto de la pandemia de la Covid19**. En este sentido, observamos que cerca de un 56% considera que no ha mejorado nada sus competencias digitales a raíz de la pandemia. Resulta interesante, además, apuntar que **en los usos digitales para relacionarse (32,5%) es en lo que más percepción de necesidad de mejora ha habido** entre las personas que conforman este perfil.

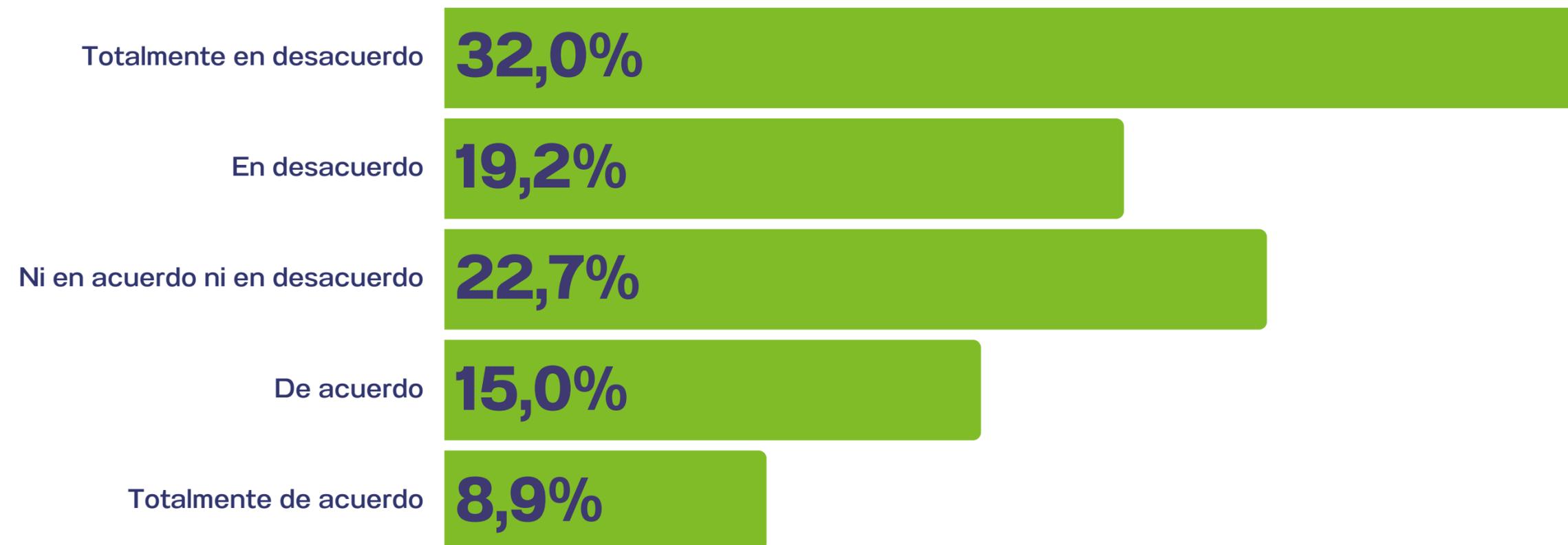
En el caso del **perfil de inclusión digital media**, se observa una **mayor diversidad en relación a la percepción de mejora** de las competencias digitales a raíz de la pandemia. El área en la que se percibe una **mayor mejora** de las competencias digitales es en relación a la **realización de trámites en línea** (49%).

Finalmente, en el caso del **perfil de inclusión digital alta**, aunque también se observa cierta diversidad en la percepción de mejora de las competencias digitales a raíz de la pandemia, los porcentajes son bastante más elevados que en el caso del perfil de inclusión digital media en tanto que un **37,5% de las personas que conforman este perfil están bastante o muy de acuerdo en que sus competencias han mejorado a raíz de la pandemia**. De nuevo el área en la que se percibe una **mayor mejora** de las competencias digitales es en relación a la **realización de trámites en línea** (55,5%).



Impacto pandemia Covid-19

“A partir de la pandemia del Covid-19 (marzo 2020) mis competencias digitales han mejorado”





Impacto pandemia Covid-19: áreas de mejora

Usar Whatsapp, Telegram, videollamadas, redes sociales para hablar o interactuar con otras personas, correo electrónico,

39,3%

Ver vídeos, series, películas, escuchar música, jugar a videojuegos, etc.

27,6%

Usar Word, Excel, otras herramientas de gestión de la información, etc.

21,1%

Hacer trámites en línea administrativos, pedir cita para el médico, transferencias bancarias, etc.

43,6%

Consultar noticias, enciclopedias, recetas, información sobre viajes, idiomas, etc.

28,2%

Emitir opiniones sobre asuntos de tipo cívico o político, tomar parte en procesos participativos, consultas o votaciones

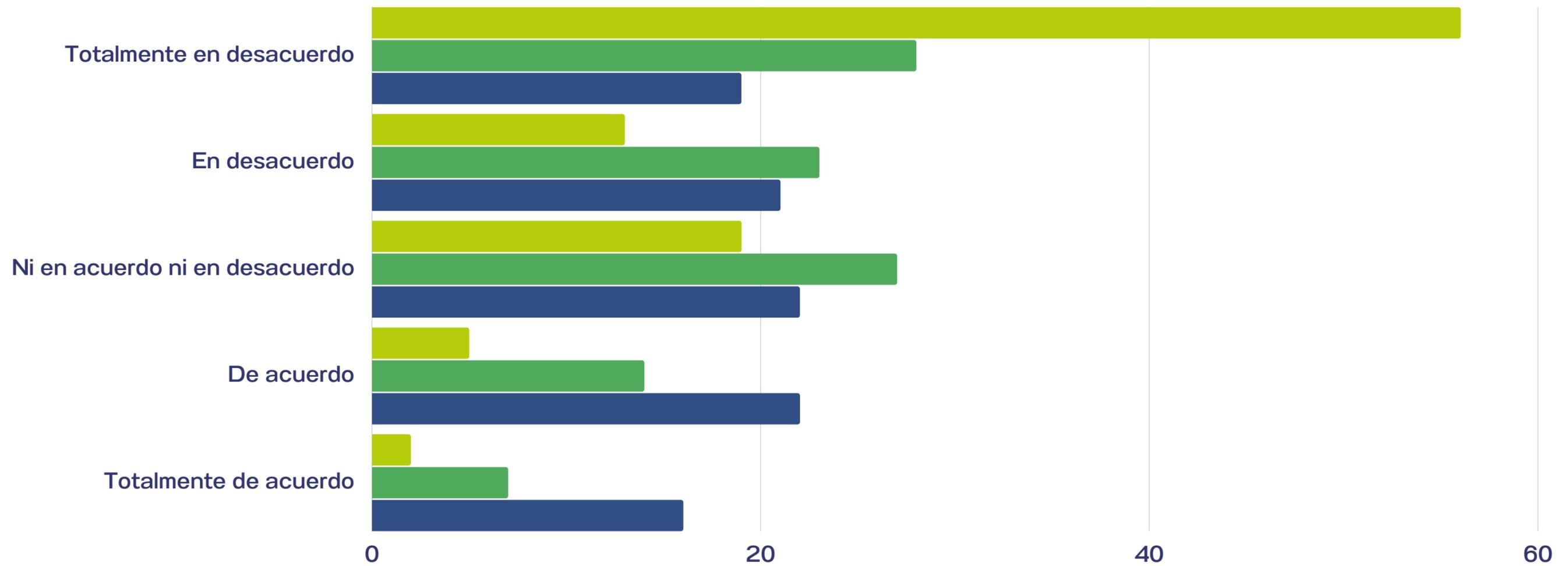
10,2%

Comprar, vender o alquilar online.

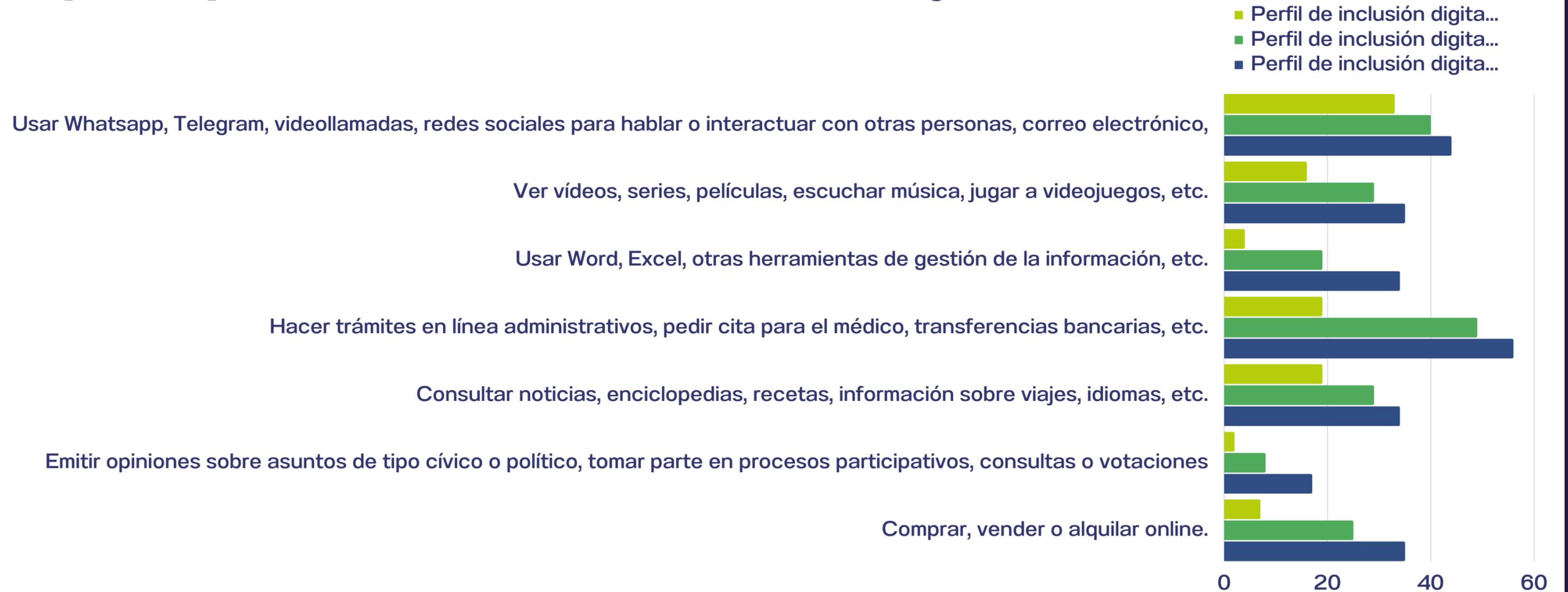
24,2%

Impacto pandemia Covid-19

■ Perfil de inclusión digital baja ■ Perfil de inclusión digital media ■ Perfil de inclusión digital alta



Impacto pandemia Covid-19: áreas de mejora



CONCLUSIONES

Conclusiones

Los resultados de la Encuesta han permitido mostrar la relevancia de las TD como factor de inclusión/exclusión de la población en nuestra sociedad.

Aunque sabemos que **cerrar las brechas relativas al acceso físico** a los recursos digitales no va a poner fin al problema de la brecha digital, constituye un **prerrequisito necesario para poder ahondar en el abordaje de las brechas más profundas** que se encuentran, como hemos visto, **en el uso de las TD** y sobre todo en los **aprovechamientos** de estos usos. Entender, por tanto, los recursos digitales como un **bien social** resulta imprescindible.

Asimismo se ha podido constatar la **existencia de perfiles especialmente vulnerables a la exclusión digital**. No solo es necesario poder **identificarlos**, sino también velar por que los **procesos de transformación digital** que estamos viviendo **no dejan a nadie atrás**.

Para ello es **imprescindible abordar las desigualdades sociodigitales** y hacerlo comprendiendo que no se trata de cuestiones únicamente tecnológicas, sino que se trata de

cuestiones estructurales. No solo es imprescindible abordar las desigualdades, sino que necesitamos **promover y proteger activamente los derechos digitales**, especialmente los de aquellos colectivos más vulnerables.

Estamos haciendo referencia, por tanto, a cuestiones que afectan a la **calidad democrática** de nuestras sociedades y que obligan a reflexionar sobre la **soberanía tecnológica** y el papel de los distintos actores implicados.

Así pues para avanzar hacia un escenario de reducción de las desigualdades sociodigitales **resulta indispensable disponer del conocimiento y los recursos necesarios** para conocer esta ya no tan nueva realidad social; **sistematizar la evaluación competencial** dada la centralidad de estas en la generación de brechas, sobre todo en el provecho que se puede extraer o no de las TD y su impacto en múltiples esferas tanto en el ámbito *online* como *offline*; y **desarrollar medidas específicas, efectivas y eficientes** que contribuyan al objetivo de **inclusión sociodigital** y al desarrollo de una **ciudadanía digital crítica**.

MANIFIESTO

MANIFIESTO

1



Reconocer las tecnologías digitales como bien social

2



Abordar las desigualdades sociodigitales

3



Promover y proteger los derechos digitales y participación sin discriminaciones

4



Generar conocimiento, recursos y educación digital

1 Reconocer las tecnologías digitales como bien social



El acceso universal y de calidad a las TD e Internet como un bien social

En una sociedad digitalizada, las tecnologías digitales e Internet suponen elementos esenciales para el ejercicio de los derechos y libertades fundamentales. Se deben considerar como un bien común a garantizar, puesto que las carencias de un acceso de calidad y autonomía agravan las situaciones de desigualdad social.

Una Administración digital que no deja a nadie atrás

La transformación digital de las Administraciones Públicas genera nuevas formas de desigualdad, dadas las limitaciones en la inclusión digital de parte de la población. La Administración debe garantizar que toda persona pueda acceder a los recursos necesarios para desarrollarse con la autonomía suficiente en el entorno digital, así como plantear la transformación digital de los trámites públicos desde el acompañamiento a los colectivos más vulnerables a la brecha digital.

Una Agenda digital con perspectiva local

Consideramos necesaria la implementación de una agenda digital local basada en el desarrollo, garantía y monitorización del alcance de los derechos y libertades digitales. Asimismo, resulta esencial que se superen las tendencias a abordar las desigualdades sociodigitales desde el asistencialismo y se impulsen medidas que persigan el empoderamiento y la capacitación digital de la ciudadanía.

2

Abordar las desigualdades sociodigitales



La reducción de la brecha digital desde la reducción de las desigualdades sociales

No es posible mitigar las desigualdades digitales sin reducir las desigualdades sociales existentes. Así, la inclusión en las sociedades digitales implica la transformación de las estructuras económicas y socioculturales desde la acción colectiva y el conocimiento de las necesidades específicas partiendo de una perspectiva interseccional.

El abordaje de la brecha digital de género

Resulta clave y urgente abordar la brecha digital de género fomentando el protagonismo de las mujeres en todo aquello referente al entorno digital.

Incrementando la presencia de mujeres en las profesiones STEM, mejorando su capacidad para participar en el entorno digital, y abordando cuestiones que las afectan especialmente como la exposición de su imagen, las situaciones de acoso y violencia, etc.

La defensa de los derechos digitales de la infancia y la juventud

Los derechos de la infancia y la juventud deben ser garantizados, protegidos y promovidos, también en el entorno digital. Es imperativo huir de las miradas adultocéntricas respecto al uso que infancia y juventud realizan de las TD, así como crear entornos seguros y desarrollar estrategias de acompañamiento que fomenten su participación y el pensamiento crítico.

3 Promover y proteger los derechos digitales y participación sin discriminaciones



Participación ciudadana inclusiva en el ámbito digital

Resulta imperativo tomar acciones que velen por la calidad democrática de la participación digital, ya que la capacidad de incidir en el debate público y la creación de contenido en el entorno digital se ven condicionados por las desigualdades subyacentes. Para posibilitarlo, se deben superar las barreras de acceso y capacitación digital, además de abordar la autopercepción de las capacidades y la concepción de la importancia de Internet como espacio de influencia.

La socialización de la gobernanza de Internet

Las políticas públicas digitales deben promover la participación de la ciudadanía para su diseño, desarrollo y evaluación. Así mismo, para proteger y garantizar los derechos y libertades digitales resulta imprescindible hablar de democracia digital, lo que implica velar por la neutralidad de la red y que la prestación de servicios digitales sea no discriminatoria, tomando en cuenta necesidades específicas de accesibilidad y usabilidad. Igualmente, obliga a reflexionar sobre la soberanía tecnológica y promover el protagonismo de la comunidad en la gobernanza de la red, apostando por el programario libre y los datos y estándares abiertos.

La ciberseguridad como derecho digital

La seguridad en el entorno digital constituye un derecho. El reto no se encuentra únicamente en velar por el cumplimiento de los preceptos recogidos en el marco legal sobre ciberseguridad, sino también en la capacitación digital de la ciudadanía en este sentido y en la capacidad para hacer accesible y comprensible la normativa para ésta. Además, se hace necesario que las Administraciones Públicas desarrollen estrategias que garanticen el uso ético de las tecnologías basadas en la inteligencia artificial, la robótica y otras tecnologías conexas.

4

Generar conocimiento, recursos y educación digital



El conocimiento y los recursos para abordar las desigualdades sociodigitales

Para actuar sobre las desigualdades sociodigitales es necesario invertir en la generación de conocimiento que permita objetivar esta realidad social para desarrollar medidas a largo plazo específicas, efectivas y eficientes. También para explicar las desigualdades sociodigitales y sus complejas intersecciones, u observar su evolución para determinar qué mejora, qué empora y, aún más, por qué.

La alfabetización y la capacitación digital como clave para la inclusión

Es necesaria una capacitación digital universal, que no debe reducirse a la formación en competencias instrumentales, sino también con el objetivo de contribuir al desarrollo de una ciudadanía digital crítica. Se requiere del desarrollo de proyectos de capacitación digital y de acompañamiento que tomen en consideración a los distintos colectivos poblacionales, así como incrementar los recursos de apoyo en el despliegue de políticas de transición digital.

La sistematización de la evaluación competencial

Conocer el nivel de competencias digitales, por ejemplo, a través de un índice o escala, constituye un reto esencial para un abordaje de las desigualdades sociodigitales ajustado a las necesidades de cada colectivo. Se hace necesario sistematizar la evaluación competencial, recayendo la dificultad en la definición y la medición de las competencias digitales, especialmente de las competencias substanciales y las actitudes respecto a la tecnología.



Este manifiesto lo suscriben las siguientes personas expertas:

- > **Hungria Panadero**, Fundació Ferrer i Guàrdia
- > **Sandra Gómez**, Fundació Ferrer i Guàrdia
- > **Maria Padró-Solanet**, Fundació Ferrer i Guàrdia
- > **Oriol Alonso**, Fundació Ferrer i Guàrdia
- > **Daniel Calderón**, Universidad Complutense de Madrid
- > **Gema Parrado**, AUPEX
- > **Jordi Jubany**, docente y antropólogo independiente
- > **José Manuel Robles**, Universidad Complutense de Madrid
- > **Luis Ángel Suárez**, Fundación Diagrama
- > **Miguel Ángel Rodríguez**, FAD
- > **Miquel Àngel Prats**, Blanquerna - Universitat Ramon Llull
- > **Mireia Usart**, Universitat Rovira i Virgili
- > **Nacho Guadix**, Unicef
- > **Rosa Borge**, Universitat Oberta de Catalunya



FUNDACIÓ FERRER i GUÀRDIA

Con el apoyo de:

