

Connectem Barcelona

Projecte pilot d'inclusió digital als barris



Informe final
Gener 2023



**Ajuntament
de Barcelona**

Índex

1.	Presentació	4
2.	Resum executiu	8
3.	Introducció	12
	3.1. Context i antecedents	12
	3.2. Descripció i objectius del projecte	13
4.	Desplegament	16
	4.1. Fases del projecte	16
	4.2. Selecció del territori d'intervenció	18
	4.3. Actors implicats i arquitectura del projecte	18
	4.4. Recursos	22
5.	El projecte en xifres	26
6.	Metodologia d'avaluació: un disseny de mètodes mixtos	30
	6.1. Qüestionari d'avaluació: Anàlisi del progrés sobre els indicadors principals	31
	6.2. Qüestionari de seguiment: registre d'usos, formació i satisfacció	32
	6.3. Estudi qualitatiu sobre la implementació	32

7.	Resultats principals de l'avaluació del projecte	34
	7.1. Satisfacció de les persones usuàries	34
	7.2. Indicadors de progrés	36
	7.3. Avaluació qualitativa de la implementació del projecte	39
	7.3.1. El propòsit	40
	7.3.2. Motivacions i necessitats	41
	7.3.3. Valoració global de les persones beneficiàries	42
	7.3.4. Capacitació digital i acompanyament social	44
	7.3.5. Avaluació dels processos	45
	7.3.6. Aspectes de millora i perspectives futures	46
8.	Conclusions	50

1 Presentació

El 14 de març de 2020, tancats a casa, molts de nosaltres vam aconseguir mantenir una certa normalitat a les nostres vides gràcies a la tecnologia. Vam adaptar-nos al teletreball, vam seguir classes a distància i vam mantenir el contacte amb família i amics de manera virtual. Això va ser així per a la majoria, però no per a tothom.

Des de l'Ajuntament, ràpidament vam detectar que a moltes llars els va ser impossible continuar amb les seves vides en el nou format virtual. Més tard, gràcies a l'Enquesta sobre la bretxa digital a Barcelona 2020, vam saber que al voltant de 8.000 famílies no disposaven d'accés a internet a casa, que moltes altres no tenien els dispositius adequats per seguir les classes a distància, i que part de la ciutadania no tenia els coneixements necessaris per dur a terme tràmits virtuals, fer videotrucades o enviar un correu electrònic.

És en aquest context que vam posar en marxa el programa Connectem Barcelona: un projecte pilot, d'un curs escolar de durada, que es posava com a meta reduir les desigualtats digitals entre famílies de la Trinitat Nova, un dels barris de la ciutat més afectats per la bretxa digital.

El que volíem era transformar la relació d'aquestes famílies amb la tecnologia. Una relació que té conseqüències clares i directes en el dia a dia de les persones i que condiciona el seu accés a drets bàsics: poder relacionar-se amb l'administració pública; donar suport educatiu a fills i filles; buscar feina i accedir a formació per al món laboral, o relacionar-se digitalment amb familiars i amistats.

Per aconseguir-ho, era essencial no limitar-nos als aspectes materials de la bretxa (la falta de connexió a internet o de dispositius adequats), sinó abordar-ne també la dimensió més humana: la manca de les habilitats suficients per fer ús d'internet. Els resultats del projecte, recollits en aquest informe, demostren que l'aposta per la capacitació ha estat un dels

elements clau del projecte a l'hora d'avançar en la igualtat d'oportunitats en l'àmbit digital. Un cop completat i avaluat, el Connectem ens deixa diverses lliçons que, com a responsables públics i com a societat, ens hauríem de fer nostres.

La primera és que els nous reptes socials no van mai sols, sinó que reforcen altres desigualtats presents a la societat. Aquest també és el cas de la bretxa digital, que amplia desigualtats socioeconòmiques, de gènere i territorials. Per això ens cal assajar solucions que donin resposta a la complexitat que caracteritza la Barcelona actual. El Connectem ha demostrat que només amb les solucions tecnològiques (donar connexió i ordinadors) no n'hi ha prou: com deia, el que realment transforma la relació entre ciutadania i tecnologia és l'acompanyament humà i posar el focus en la capacitació.

Una segona lliçó és que hem de ser capaços de demostrar l'impacte dels programes innovadors que posem en marxa per abordar reptes nous. A Barcelona, Catalunya i Espanya, la cultura d'avaluació d'impacte de les polítiques públiques és més aviat escassa. I, tanmateix, es tracta d'una eina fonamental: no només per garantir un ús adequat dels recursos públics, sinó perquè ens permeten dotar-nos d'evidència per navegar amb més solidesa els nous reptes urbans vinculats a la transformació digital i l'emergència climàtica. Aquesta ha estat la mirada que hem aplicat al Connectem, en tant que projecte pilot, des de la seva conceptualització inicial.

En tercer lloc, amb el Connectem hem comprovat quelcom que ja intuïem: la transformació digital té un impacte humà que va molt més enllà del que les administracions han estat capaces de preveure des de despatxos. Per donar respostes sòlides a problemes socials (i la bretxa digital n'és un dels principals), cal treballar des del primer moment amb els col·lectius implicats.

La proximitat amb les persones afectades per la bretxa digital ens ha permès dissenyar i redissenyar el projecte per fer-lo més efectiu. I el treball en xarxa amb companyies de telecomunicacions, fabricants de dispositius, entitats socials i institucions de recerca ha generat corresponsabilitat sobre un repte de ciutat com és la inclusió digital. Aquest és, al meu parer, el camí que cal seguir en les futures polítiques d'inclusió digital.

Un darrer aprenentatge d'aquest programa pilot és que els ajuntaments podem liderar la identificació de bretxes i de col·lectius afectats, i establir les bases per a una col·laboració fructífera entre els actors del territori. Però és evident que no ho podem fer sols. Les polítiques d'inclusió digital necessiten la implicació activa de la Generalitat de Catalunya, el Govern de l'Estat i la Comissió Europea. I això vol dir voluntat real de coordinació per detectar necessitats, assajar solucions i finançar polítiques contra la bretxa digital.

En aquest sentit, el valor del llegat del Connectem rau, precisament, a ser un punt de partida, més que no pas d'arribada: sabem que les polítiques d'inclusió digital en clau multidimensional no només són necessàries, sinó que funcionen. Ara ens correspon, entre tots, dissenyar noves polítiques públiques ambicioses, transformadores i sostenibles en el temps, que ens permetin abordar la inclusió digital com el que hauria de ser: un pilar fonamental de l'Estat de benestar.

Laia Bonet Rull

Tinenta d'alcaldia de Transició Digital

Innovació i col·laboració són els dos vectors que han guiat el disseny i el desplegament del projecte Connectem Barcelona. Innovació perquè som davant d'un repte nou, i col·laboració perquè som davant d'un problema que necessita mirades múltiples.

La bretxa digital ha mutat amb l'impacte de la covid-19 i el confinament forçós. En un món que canvia i es digitalitza de manera accelerada, la bretxa digital no té les mateixes característiques avui que abans de la pandèmia. És una bretxa que admet nous diagnòstics perquè, qualitativament i quantitativa, és una bretxa nova: avui, no estar connectat a internet, o no tenir les habilitats per fer-ho, implica perdre accés a drets fonamentals i a oportunitats. En el món híbrid on vivim, ja no podem distingir entre la dimensió presencial i la digital, i és per això que afirmem que les conseqüències de la bretxa digital són radicalment més profundes que fa uns anys.

Davant d'aquesta situació calia abordar el projecte des d'una perspectiva totalment innovadora i afegir-hi conceptes, instruments i actuacions nous. Partint, lògicament, com no podia ser d'una altra manera, de les polítiques i les accions per lluitar contra la bretxa digital dutes a terme per administracions, entitats i empreses durant els darrers anys. És per això que aquest projecte ha estat marcat per la innovació; una innovació orientada a cercar l'impacte, és a dir, la transformació real d'una situació concreta, i una innovació que ha sabut combinar les polítiques públiques més clàssiques —si és que en aquest terreny podem parlar de polítiques clàssiques— amb actuacions noves. Així, per exemple, hem sumat a les accions de capacització i formació digital la cessió d'equips informàtics o el suport personalitzat dels agents TIC.

Com apuntava al principi, abordar la bretxa digital no només requereix una mirada innovadora, sinó que també ens demana molta col·laboració amb els diversos actors implicats. Amb la pandèmia hem comprovat que la digitalització impacta tots els àmbits de les nostres vides: l'àmbit formatiu, l'educatiu, el relacional, l'econòmic i el laboral, entre d'altres. Envers aquest fenomen multidimensional, només la col·laboració ens pot aportar una mirada diferent.

La mirada plural de la qual parlo ha estat clau tant per definir el repte com per implementar-hi la solució. No és només que des de l'Ajuntament no tinguem tots els recursos o competències per fer front a la bretxa digital, segons definicions més administrativistes, sinó que tenint en compte el seu impacte transversal i multidimensional ens cal la implicació de tothom: des de les diferents administracions públiques fins a les entitats del territori, passant per les empreses, les entitats cíviques i socials així com els equipaments públics, privats i comunitaris arrelats al barri, així com també de totes les àrees i departaments de l'Ajuntament. Cadascun d'aquest actors ha estat protagonista i corresponsable de les actuacions desplegades —cadascú des del seu rol, amb els seus recursos i les seves responsabilitats, però aportant el seu coneixement i compromís—.

El Connectem ha disposat, des d'un bon començament, dels vectors de la innovació i la col·laboració, i estem convençuts que aquest ha estat l'element que ha fet que el projecte marqués la diferència.

Michael Donaldson Carbón

Comissionat d'Innovació Digital, Administració Electrònica i Bon Govern

2 Resum executiu

Connectem Barcelona és un projecte pilot de l'Ajuntament de Barcelona que s'ha desplegat entre el setembre del 2021 i el desembre del 2022 al barri de la Trinitat Nova de Barcelona, i ha consistit a proporcionar dispositius, connectivitat i un servei d'acompanyament i capacització digital a més de 300 persones amb l'objectiu de reduir l'impacte de la bretxa digital. Concretament, les persones participants han rebut:

- Un ordinador portàtil de gamma mitjana, donat de manera gratuïta i indefinida.
- Un servei de connectivitat a internet amb dades il·limitades durant un any.
- Acompanyament i suport digital per part dels agents TIC, capacitadors que ajuden a resoldre dubtes relacionats amb l'entorn digital. A més d'aquest suport, s'ha redirigit les persones usuàries als cursos i itineraris específics de capacització bàsica de Barcelona Activa.

El projecte ha estat impulsat pel Comissionat d'Innovació Digital, Administració Electrònica i Bon Govern a través de BIT Habitat, amb la col·laboració de la Direcció d'Innovació Social de l'Àrea de Drets Socials, Justícia Global, Feminismes i LGTBI, l'Àrea de Foment del Talent Digital de Barcelona Activa i el Consorci d'Educació de Barcelona. A més, s'ha fomentat la col·laboració publicoprivada i comunitària: operadores de telefonia mòbil han proveït connectivitat, fabricants de dispositius digitals han fet donacions de portàtils i diverses entitats del tercer sector han assessorat l'equip del projecte i contribuït a la crida a persones beneficiàries.

Objectius del projecte

1. Abordar la bretxa digital des de la seva triple dimensió, proporcionant ordinadors portàtils de qualitat, connectivitat a internet i acompanyament i capacització digital a persones en situació de vulnerabilitat socioeconòmica.
2. Millorar les oportunitats d'accés a les TIC, el desenvolupament de la motivació i les competències digitals de les persones beneficiàries i la promoció de la seva autonomia en els entorns digitals.
3. Recollir dades i avaluar l'impacte de l'acompanyament i la capacització digital, com a serveis complementaris a la provisió de dispositius i connectivitat.
4. Avaluar la viabilitat d'escalar el projecte a altres barris de la ciutat, i recollir aprenentatges i bones pràctiques per dissenyar futures polítiques públiques d'inclusió digital.

Xifres rellevants del projecte

				
348 persones participants.	840 trucades amb recollida d'indicadors de seguiment quantitatiu i qualitatiu.	Més de 190 hores d'atenció directa entre l'atenció feta pels agents TIC i les trucades de l'Oficina Tècnica.	El valor econòmic dels equips i la connectivitat entregats és d'aproximadament 350.000 euros.	El pressupost total del projecte ha estat de 419.415,13€

El perfil de la persona beneficiària

			
Un 71,76% són dones i un 28,24% són homes.	Les nacionalitats més representades són l'espanyola, amb un 38,44%; la paquistanesa, amb un 13,58%; la marroquina, amb un 13,29%, i l'hondurenya, amb un 10,69%. El projecte dona cobertura a més de 30 nacionalitats.	La situació laboral més recurrent és la de l'atur, amb un 50,29%.	Un 1,15% de les persones beneficiàries tenen un grau de discapacitat reconeguda.
			
La majoria de persones ja tenien connexió a internet a casa abans de començar el projecte (77,75%).	Un 84% de les persones beneficiàries no tenien ordinador abans de participar en el projecte.		

Avaluació i resultats

Per tal d’avaluar l’assoliment dels objectius del projecte, s’ha dut a terme una avaluació de mètodes mixtos, on s’ha combinat la recollida d’evidències empíriques de naturalesa qualitativa i quantitativa per analitzar-ne el funcionament i l’impacte:

Indicadors de progrés

La comparativa de les dades quantitatives recollides a l’inici i al final del projecte demostra que aquest ha tingut un impacte significatiu en l’ús de les tecnologies digitals i la capacitat digital de les persones usuàries:

1. Hi ha hagut una millora en les competències bàsiques de manera generalitzada, tant per a les persones amb una capacitat més baixa com les que ja tenien coneixements previs.
2. Ha augmentat de manera sistemàtica l’ús dels dispositius electrònics i dels recursos associats. El 68% de les persones usuàries del projecte no utilitzava cap ordinador portàtil durant la setmana. Amb la seva participació, aquesta xifra es redueix al 2,7%.
3. L’ús d’eines associades al correu electrònic —com el calendari o l’emmagatzematge de documents— ha augmentat un 30%.
4. Un 55% de les persones usuàries mai o rarament feien ús de dispositius electrònics i internet per fer formació en línia, cercar cursos o altres activitats educatives. Al final del projecte, aquest percentatge és del 35%.
5. Un 63% de les persones usuàries mai o rarament feien ús de dispositius electrònics i internet per enviar el seu currículum, presentar-se activament a ofertes de treball i fer seguiment de processos de selecció. Al final del projecte, aquest percentatge és del 46%.
6. Un 43% de les persones usuàries mai o rarament feien seguiment i suport de les tasques i deures dels seus fills/es a través dels dispositius electrònics. Al final del projecte, aquest percentatge és del 24%.
7. Un 62% de les persones beneficiàries considerava tenir un nivell baix o nul a l’hora de fer tràmits electrònics amb l’Administració. Al final del projecte, aquest percentatge és del 36%.
8. L’autopercepció de les competències ha millorat, però hi continua havent una necessitat de reforç de la confiança per seguir-se desenvolupant.
9. La motivació a continuar aprenent i utilitzant els dispositius està estretament vinculada a l’acompanyament.

Avaluació qualitativa

Amb l’avaluació qualitativa duta a terme durant l’execució del projecte s’han obtingut resultats interessants sobre el projecte:

- Segons els actors implicats, el projecte articula i desenvolupa una estratègia adequada per reduir la bretxa digital en un territori amb especials necessitats de suport. El projecte ha generat un impacte positiu sobre les persones usuàries en la mesura que ha facilitat un suport material i un bon acompanyament per al desenvolupament de les competències digitals de població molt vulnerable.
- Les motivacions i les necessitats de les persones beneficiàries pel que fa al nivell de formació i acompanyament respecte a les seves competències digitals són molt diverses:
 - Rebre suport i acompanyament legal per relacionar-se amb l’Administració pública.
 - Donar suport educatiu a fills i filles.
 - Cercar feina i accedir a formació pel món laboral.
 - Desenvolupar i millorar competències digitals transversals.
- Un aspecte positiu del projecte ha sigut la seva flexibilitat i capacitat d’adaptar l’acompanyament a les necessitats i interessos de diversos perfils de persones beneficiàries.
- Els usuaris han mostrat una alta satisfacció amb la provisió de connectivitat i dispositius digitals, així com un alt nivell de motivació i proactivitat a participar en les sessions d’acompanyament. Tot i així, han assenyalat que l’acompanyament i la formació podria millorar, i que caldria haver mantingut l’acompanyament dels agents TIC durant tot el projecte.
- Segons l’equip de coordinació del projecte les mancances en les competències digitals són causades per la dificultat d’accés als dispositius i les tecnologies digitals, no a una falta d’interès intrínsec.
- Els agents TIC han assenyalat com el procés d’acompanyament i capacitat digital ha resultat ser un pretext apropiat per treballar aspectes de suport personal, emocional i social que van més enllà de l’acompanyament digital.

Conclusions

1. La cobertura, l’abast i l’aproximació holística de la intervenció, adreçant les deficiències de connectivitat, l’accés a dispositius digitals de qualitat i la capacitat, han sigut clarament un èxit.
2. És necessari establir protocols d’identificació de persones en risc de bretxa digital en els serveis socials actualment desplegats a la ciutat.
3. El model de provisió de dispositius digitals i de connectivitat és poc escalable i viable econòmicament.
4. L’acompanyament digital de les persones beneficiàries dut a terme pels agents TIC és fonamental per reduir la bretxa digital.
5. Implicar i col·laborar amb un ventall d’actors ampli i transversal és necessari per abordar un problema multidimensional i complex com la bretxa digital.

3 Introducció

3.1. Context i antecedents

Durant els darrers tres anys, la transformació digital ha avançat tant com ho hagués fet en set anys en condicions de normalitat. La pandèmia de la covid-19 i el confinament que se'n va derivar van accelerar el procés de digitalització de moltes activitats bàsiques, i avui podem dir que l'accés a internet i a les tecnologies digitals ja no és un accessori que està bé tenir, sinó que és un requisit fonamental per poder aprendre, buscar feina o relacionar-se amb l'Administració.

En una situació com aquesta, no tenir accés a internet, a dispositius digitals de qualitat o no tenir habilitats digitals vol dir ser més vulnerable, perdre drets fonamentals i oportunitats i no poder participar de manera plena en la vida social. És el que anomenem bretxa digital: una nova fractura social associada a l'accés i ús de les tecnologies digitals i internet que agreuja la resta de desigualtats socials, econòmiques i culturals.

A Barcelona, la bretxa digital es relaciona, sobretot, amb la capacitat i els dispositius. Com recollia l'Enquesta sobre la bretxa digital a Barcelona 2020¹, duta a terme per BIT Habitat i Mobile World Capital Barcelona, un 92% de la població de la ciutat disposa d'accés a internet a casa (i la majoria, amb fibra òptica). D'entre les persones no connectades, només un 1% d'habitants —unes 6.000-10.000 famílies— no tenen connexió a internet per motius econòmics.

Pel que fa als dispositius, l'Enquesta apuntava que les famílies de renda alta tendeixen a tenir més dispositius disponibles que no pas les de renda més baixa, així com una proporció més gran d'ordinadors portàtils (contra una proporció més gran de telèfons intel·ligents i tablets entre les rendes més baixes).

Pel que fa als usos, l'Enquesta reflectia que durant el 2020 el 62% dels residents a Barcelona van passar a fer més activitats en línia: el teletreball, els tràmits administratius electrònics i l'educació en línia van ser els principals usos que van créixer. L'Enquesta també mostrava

¹ https://ajuntament.barcelona.cat/premsa/wp-content/uploads/2021/01/BretxaDigitalBarcelona_2020_cat.pdf

² A conseqüència de la pandèmia de la covid-19, diversos governs municipals d'arreu del món han impulsat polítiques d'inclusió digital amb enfocaments i objectius diversos. De manera general, hi ha poques ciutats que hagin abordat el problema tenint en compte les tres dimensions —dispositius, connectivitat i capacitat—. Per a més informació sobre polítiques municipals per a la inclusió digital, consulteu: <https://www.metropolis.org/resource/metropolitan-policies-foster-digital-inclusion>

disparitats entre grups socials: els segments de població més envellits, amb menys educació i aturats utilitzaven menys internet i per a una gamma d'usos menys diversa que els joves, els estudiants, les persones amb nivells d'estudis superiors i la població ocupada. Aquestes desigualtats van fer que, durant els mesos de confinament, el 56% dels treballadors amb pocs ingressos no poguessin teletreballar i que el 6,5% dels estudiants no poguessin seguir l'educació en línia per motius socioeconòmics. Pel que fa a la relació amb les administracions públiques, l'Enquesta il·lustrava que, durant els mesos de confinament, en les àrees de renda mitjana o alta, més del 75% de les persones hauria fet algun tràmit electrònicament amb l'Administració, mentre que als barris amb renda baixa el percentatge era del 63,7%.

Aquesta radiografia de la bretxa digital a Barcelona duta a terme durant els mesos posteriors al confinament va fer evident que calia impulsar polítiques municipals d'inclusió digital que abordessin el problema de manera holística i transversal, prioritzant els barris de la ciutat on aquesta nova capa de desigualtat tenia més impacte.² Calia abordar la triple dimensió de la bretxa —dispositius, connectivitat i capacitat— i calia fer-ho de manera coordinada —entre les àrees municipals implicades, però també amb el teixit social de la ciutat i amb el sector privat—. És en aquesta conjuntura i amb l'objectiu de donar resposta a una realitat complexa i canviant que neix el projecte Connectem Barcelona.

3.2. Descripció i objectius del projecte

Connectem Barcelona és un projecte pilot de l'Ajuntament de Barcelona que s'ha desplegat entre el setembre del 2021 i el desembre del 2022 al barri de la Trinitat Nova de Barcelona, i ha consistit a proporcionar dispositius, connectivitat i un servei d'acompanyament i capacitat digital a més de 300 persones amb l'objectiu de reduir l'impacte de la bretxa digital.

El projecte ha estat impulsat pel Comissionat d'Innovació Digital, Administració Electrònica i Bon Govern (en endavant, "Comissionat d'Innovació Digital") a través de la Fundació Barcelona Institute of Technology for the Habitat (en endavant "BIT Habitat") amb la col·laboració de la Direcció d'Innovació Social de l'Àrea de Drets Socials, Justícia Global, Feminismes i LGTBI (en endavant "Drets Socials"), l'Àrea de Foment del Talent Digital de Barcelona Activa i el Consorci d'Educació de Barcelona.

A més d'aquesta coordinació entre diverses àrees municipals, Connectem Barcelona ha fomentat la col·laboració publicoprivada i comunitària: 3 operadores de telefonia mòbil han proveït connectivitat, 2 fabricants de dispositius digitals han fet donacions de portàtils i diverses entitats del tercer sector han assessorat l'equip del projecte i contribuït a la crida a persones beneficiàries.

Connectem Barcelona tenia els objectius següents:

1. Abordar la bretxa digital des de la seva triple dimensió, proporcionant ordinadors portàtils de qualitat, connectivitat a internet i acompanyament i capacitat digital a persones en situació de vulnerabilitat socioeconòmica.
2. Millorar les oportunitats d'accés a les TIC, el desenvolupament de la motivació i les competències digitals de les persones beneficiàries i la promoció de la seva autonomia en els entorns digitals.
3. Recollir dades i avaluar l'impacte de l'acompanyament i la capacitat digital, com a serveis complementaris a la provisió de dispositius i connectivitat.
4. Avaluar la viabilitat d'escalar el projecte a altres barris de la ciutat, i recollir aprenentatges i bones pràctiques per dissenyar futures polítiques públiques d'inclusió digital.

Per tal d'avaluar l'assoliment d'aquests objectius, durant l'execució del projecte s'ha fet un seguiment sistemàtic del grau de capacitat digital de les persones participants, així com del seu grau de satisfacció i de l'impacte que el projecte estava tenint en el seu dia a dia. S'han dut a terme dues avaluacions extenses: una a l'inici del projecte (en endavant, "avaluació inicial") i l'altra al final del mateix (en endavant, "avaluació final").

Un dels elements clau per a l'èxit del projecte han estat els agents TIC³, els quals van donar suport a les persones participants entre el setembre i el desembre del 2021 en dos equipaments públics de Trinitat Nova: el casal de barri de Trinitat Nova i el Punt Òmnia. Durant el projecte, els agents TIC han donat suport i acompanyament en la capacitat de les persones beneficiàries del projecte, i han estat l'eix fonamental per l'extracció d'indicadors i per establir vincle amb el territori.

Aquest informe fa una síntesi de les dades i indicadors recollits durant el projecte, així com de les valoracions qualitatives dels usuaris, i en fa una valoració final, destacant-ne els principals aprenentatges i experiències, els quals poden ser útils per escalar o replicar el projecte en altres contextos.

³ El perfil de l'agent TIC és un híbrid entre un treballador social i una persona experta en TIC que dona suport personalitzat per resoldre dubtes i necessitats a les persones beneficiàries per poder ampliar els seus coneixements, així com d'aspectes específics de l'ús dels dispositius informàtics o d'internet.



En aquest apartat es relaten els detalls sobre l'execució del projecte: la programació, el territori d'intervenció, l'ecosistema d'actors implicats i els recursos humans i materials que s'hi han destinat.

4.1. Fases del projecte

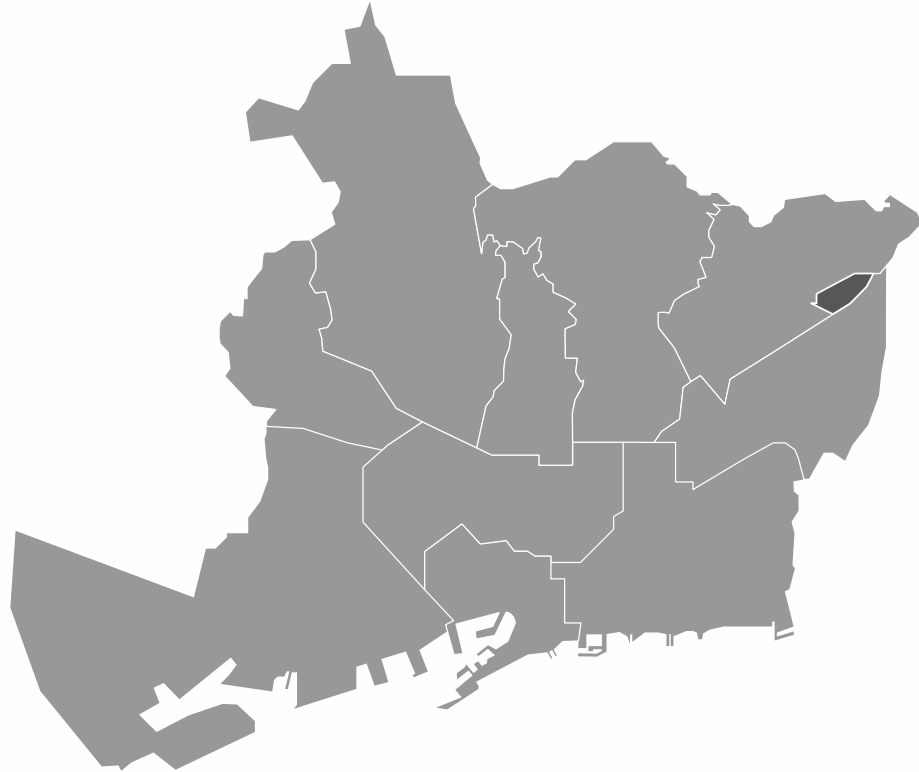
Connectem Barcelona s'ha executat al barri de la Trinitat Nova, al districte de Nou Barris entre el setembre del 2021 i el desembre del 2022. El projecte s'ha dividit en cinc fases:

- **Fase 0:** Preparació i inici del pilot: de l'1 d'abril de 2021 al 15 de setembre de 2021. Inclou les tasques de contractació de personal necessari per l'execució correcta del projecte, així com el primer contacte amb les persones beneficiàries.
- **Fase 1:** Capacitació digital intensiva: del 15 de setembre al 31 de desembre de 2021. En aquesta fase, les tasques de capacitació digital recauen sobre els agents TIC desplegats al territori.
- **Fase 2:** Capacitació digital moderada: de l'1 de gener de 2022 al 28 de febrer de 2022. En aquesta fase, les tasques de capacitació digital recauen sobre l'Oficina Tècnica del projecte, que contacta a les persones beneficiàries telemàticament.
- **Fase 3:** Finalització de la capacitació digital: de l'1 de març de 2022 a 31 de juny de 2022. En aquesta fase, les persones beneficiàries deixen de rebre suport i capacitació digital en el marc del projecte i deixen de tenir connectivitat a través de les SIM proveïdes en el marc del projecte.
- **Fase 4:** Desmantellament, recollida i anàlisi de dades i producció de resultats: de l'1 de juliol de 2022 a 31 de desembre de 2022.



4.2. Selecció del territori d'intervenció

Connectem Barcelona s'ha executat al barri de Trinitat Nova perquè, segons l'Enquesta sobre la bretxa digital a Barcelona 2020, és un dels territoris amb la renda *per capita* més baixa i amb més incidència de la bretxa digital. D'altra banda, és un barri relativament petit en termes de població i extensió si el comparem amb la resta de barris de la ciutat, la qual cosa permet minimitzar els costos de desplegament i concentrar més els recursos.



4.3. Actors implicats i arquitectura del projecte

Connectem Barcelona s'ha articulat i executat gràcies a l'estreta col·laboració entre els diferents actors involucrats. Hi han participat diverses àrees i organismes municipals, així com altres administracions públiques, organitzacions del tercer sector social i el sector privat.

Cal destacar la transversalitat d'actors implicats com a una bona pràctica pel que fa a la reducció de la bretxa digital: des de l'Institut Municipal d'Informàtica o empreses tecnològiques fins a l'àrea de Drets Socials o Càritas, cadascun dels actors ha aportat el seu bagatge per abordar un problema que no és únicament social o tecnològic, sinó que és complex i requereix un elevat grau de coordinació i intercanvi de coneixement.

Àrees impulsores

El projecte ha estat impulsat pel Comissionat d'Innovació Digital, Administració Electrònica i Bon Govern i l'Àrea de Drets Socials, Justícia Global, Feminismes i LGTBI de l'Ajuntament de Barcelona, les quals n'han assumit la direcció i el finançament.

Àrees col·laboradores

Connectem Barcelona ha comptat amb la col·laboració de diverses àrees de l'Ajuntament de Barcelona i d'altres administracions públiques. Són les següents:

- **BIT Habitat:** BIT Habitat és una fundació municipal que té com a objectiu impulsar la innovació urbana a Barcelona des dels seus vessants social, econòmic i tecnològic. BIT Habitat ha liderat la contractació externa dels serveis i els subministraments relacionats amb el projecte. També ha proporcionat els recursos necessaris per elaborar i executar el seguiment, la comunicació i la disseminació del projecte així com la contractació dels Agents TIC, les persones encarregades d'acompanyar i capacitar digitalment les persones beneficiàries.
- **Institut Municipal d'Informàtica (IMI):** L'IMI és l'àrea especialitzada en tecnologia de l'Ajuntament de Barcelona. En el marc del Connectem Barcelona, l'IMI ha proporcionat la seva expertesa a l'hora de definir les característiques mínimes necessàries dels dispositius que s'han posat a disposició de les persones beneficiàries. L'IMI també ha posat a disposició els recursos humans necessaris per fer el seguiment del projecte.
- **Consorti d'Educació de Barcelona (CEB):** El CEB és l'ens públic que exerceix d'administració educativa a la ciutat de Barcelona. Al Connectem Barcelona, el CEB ha col·laborat intensament en la captació i identificació de persones beneficiàries a través de la interlocució amb l'Institut Escola Trinitat Nova.
- **Barcelona Activa (BASA):** BASA és l'entitat de l'Ajuntament de Barcelona que impulsa el desenvolupament econòmic de la ciutat. En aquest context, una de les seves línies estratègiques se centra a millorar les capacitats digitals de la ciutadania. Al Connectem Barcelona, BASA ha posat a la disposició de les persones beneficiàries itineraris específics de capacitació bàsica a la seva seu al Parc Tecnològic de Nou Barris, un equipament molt proper a la Trinitat Nova. BASA també ha impartit xerrades de disseminació ad hoc sobre els cursos i itineraris que s'ofereixen en els diferents equipaments de la ciutat.
- **Districte de Nou Barris (DNB):** El districte de Nou Barris a posat a la disposició de Connectem Barcelona els equipaments municipals que es troben a la Trinitat Nova. Entre aquests equipaments, en destaca el Casal de Barri Trinitat Nova, on s'han fet la majoria d'activitats relacionades amb el projecte.

Col·laboració publicoprivada i comunitària amb altres entitats

La col·laboració publicoprivada i comunitària ha estat fonamental per maximitzar l'impacte de Connectem Barcelona. Gràcies a la donació desinteressada de diverses empreses tecnològiques, s'han pogut fer donacions d'ordinadors portàtils i proveir de connectivitat il·limitada les persones usuàries.

- **Operadores de telefonia mòbil:** Vodafone, Orange i Parlem Telecom han sigut les operadores de telefonia mòbil que han participat en el projecte Connectem Barcelona proporcionant connectivitat il·limitada a través de targetes Subscriber Identity Module (més conegudes com a targetes SIM) durant tota l'execució del projecte.
- **Fabricants de dispositius i altres donants:** Els fabricants de dispositius digitals Lenovo i Toshiba, així com Mobile World Capital Barcelona han participat en el projecte Connectem Barcelona proporcionant dispositius de qualitat que han permès augmentar el nombre de persones beneficiàries.

- **Creadors de recursos de capaciació digital:** Càritas Barcelona, a través de l'empresa Ingeus, ha facilitat gratuïtament els continguts sobre capaciació digital al projecte Connectem Barcelona. Aquests continguts s'han fet servir com a punt de partida en la interacció entre les persones beneficiàries i els agents TIC.

Consell assessor

A més de totes les entitats que han col·laborat en l'execució del projecte, en el marc del Connectem Barcelona s'ha creat un consell assessor que ha fet un seguiment trimestral de l'execució del projecte. En formaven part les següents entitats i empreses:

- **Tercer sector:**
 - Càritas
 - Taula d'entitats del Tercer Sector Social de Catalunya
 - Fundació Catalana de l'Esplai
 - COCARMÍ
 - Once Catalunya
 - Creu Roja
 - Fundació Pere Tarrés
 - Associació de Veïns Trinitat Nova
 - Taula Oberta Trinitat Nova
 - Insercoop
 - Centre Cruïlla
- **Sector públic:**
 - Institut Escola Trinitat Nova
 - Casal de Barri Trinitat Nova
 - Centre d'Atenció Primària Chafarines
 - Fundació Pare Manel
 - Xarxa Òmnia
 - Institut Tecnològic de Barcelona
 - Biblioteca Zona Nord
 - Consorci d'Educació de Barcelona
 - Generalitat de Catalunya - Polítiques Digitals
- **Sector privat:**
 - Mobile World Capital Barcelona
 - Parlem
 - Orange
 - Vodafone
 - Lenovo
 - Toshiba-Dynabook
 - Ingeus
 - Cercle Tecnològic
 - Microsoft
 - CISCO
 - Punt Zero
 - GSMA
 - Ingeus



4.4. Recursos

A continuació es descriuen els recursos humans i materials que s’han posat a disposició del projecte i que n’han permès l’execució.

Recursos humans

- **Equip executiu:** Personal directiu depenent de l’Ajuntament de Barcelona encarregat de prendre les decisions estratègiques del projecte. El formen:
 - Comissionat d’Innovació Digital, Administració Electrònica i Bon Govern.
 - Director d’Innovació Social, Àrea de Drets Socials, Justícia Global, Feminismes i LGTBI.
- **Equip coordinador:** Personal tècnic encarregat de fer el seguiment continu del projecte i de desplegar les decisions estratègiques del projecte. Format per dues persones amb dedicació parcial.
- **Oficina Tècnica:** Personal extern encarregat de gestionar la comunicació amb les persones beneficiàries (seguiment telefònic, llançament de convocatòries, processament de les avaluacions inicial i final), així com de donar suport durant els actes presencials relacionats amb el projecte. Format per un equip de quatre persones.
- **Expert en avaluació:** Una persona experta amb dedicació parcial encarregada de dissenyar i analitzar els resultats de l’avaluació del projecte (disseny d’instruments d’avaluació, creació del contingut de les avaluacions sistemàtiques prèvies i finals, disseny i elaboració d’entrevistes i grups de discussió).
- **Comunicació, premsa, protocol:** Personal de l’Ajuntament de Barcelona encarregat de l’organització d’esdeveniments relacionats amb el projecte i de la comunicació de les seves fites. Format per tres persones amb dedicació puntual.
- **Coordinadora d’agents TIC:** Una persona amb dedicació parcial depenent de BIT Habitat encarregada de la coordinació dels agents TIC i de la seva formació.
- **Agents TIC:** Encarregats de l’acompanyament i suport intensiu a la capacitat digital in situ de les persones beneficiàries durant la Fase 1 del projecte. Quatre persones amb dedicació completa⁴. Els agents TIC del projecte Connectem Barcelona van oferir suport personalitzat a les persones beneficiàries del projecte per tal de resoldre els seus dubtes relacionats amb l’entorn digital. Entre d’altres, els agents TIC donaven suport per obrir comptes de correu electrònic, enviar i penjar fitxers en carpetes en línia, fer servir eines d’ofimàtica, demanar cites prèvies i fer tràmits administratius, fer videotrucades o crear un currículum.
- **Suport tècnic TIC:** Personal extern encarregat del suport a la resolució d’incidències tècniques relacionades amb els dispositius digitals. Dues persones amb dedicació puntual.
- **Capacitadores digitals:** Personal de Barcelona Activa encarregat de l’execució dels itineraris de capacitat digital en els equipaments municipals on s’imparteixen.

Recursos materials

- **Connectivitat:** El servei de connectivitat a internet per a les persones beneficiàries del projecte que no en disposen s’ha resolt amb la compra de 125 dispositius MiFi TP-LINK amb recursos propis del projecte i la col·laboració desinteressada de les operadores

4 Cal especificar que aquests quatre agents TIC atendien únicament i exclusiva les persones beneficiàries del Connectem Barcelona. Des del setembre del 2020, l’Ajuntament de Barcelona disposa d’agents TIC a través de la Xarxa de Resposta Socioeconòmica, impulsada per l’Ajuntament de Barcelona en el marc del Pla de Barris. Aquests agents TIC atendien les persones vinculades a la XARSE i els donaven suport, sobretot, per a fer tràmits administratius. Els agents TIC del Connectem Barcelona i els de la XARSE, tot i intervenir en col·lectius diferents, actuaven de manera coordinada.

5 Un cop acabada l’execució del projecte, les persones beneficiàries s’han quedat el dispositiu.



de telefonia mòbil Vodafone (200 SIM), Orange (150 SIM) i Parlem Telecom (50 SIM). S’ha optat per la utilització de SIM sense limitació de dades per garantir la continuïtat de la connectivitat a internet durant l’execució del projecte.

- **Dispositius digitals:** Els dispositius digitals s’han escollit d’acord amb criteris de qualitat i portabilitat per davant de l’assequibilitat. La qualitat del dispositiu ha estat fonamental perquè les persones beneficiàries el puguin utilitzar més enllà del tancament del projecte⁵, mentre que la portabilitat ha estat necessària per garantir que les persones usuàries puguin fer servir l’ordinador per connectar-se a internet fins i tot en el cas que no disposin de connexió a casa —per exemple, fent-lo servir en qualsevol equipament municipal amb connectivitat—. Per tot això, s’ha optat per ordinadors portàtils de gama mitjana. L’aprovisionament s’ha realitzat a partir d’un contracte específic de subministrament finançat amb recursos propis —298 ordinadors portàtils del model Dell Latitude— i de la col·laboració desinteressada amb fabricants de dispositius i altres donants —25 ordinadors portàtils model Dynabook Satellite donats per Toshiba, 20 ordinadors portàtils model Lenovo Thinkbook donats per Lenovo i 26 ordinadors portàtils donats per la Fundació Mobile World Capital—.
- **Recursos materials de capacitat digital:** Gràcies a la col·laboració amb Càritas, s’ha posat a disposició de les persones beneficiàries del projecte un recurs material de capacitat digital bàsica. El material està orientat a l’autoaprenentatge, però també ha servit com a contingut de seguiment pels agents TIC. Consta de quatre mòduls orientats a la utilització bàsica del navegador, el correu electrònic, la utilització de les apps mòbils i les eines col·laboratives d’edició de documents en línia. Cada mòdul consta d’un contingut teòric escrit en llenguatge planer i proper, infografies per facilitar la comprensió de conceptes més complexos, material audiovisual de suport i un conjunt d’exercicis d’autoavaluació.



Equipaments municipals

- **Casal de Barri Trinitat Nova (SomLaPera):** El Casal de Barri Trinitat Nova ha estat el centre neuràlgic de les activitats relacionades amb el projecte, atès que disposa dels espais necessaris per poder desplegar la majoria d'activitats i que és una de les seus de les Xarxes de Resposta Socioeconòmica (XARSE)⁶, un servei municipal amb el qual s'han generat moltes sinergies i aprenentatges creuats. Entre d'altres, el Casal ha estat l'espai d'emmagatzematge i entrega dels dispositius digitals, l'espai on s'han dut a terme les sessions de benvinguda i una de les seus on els agents TIC han ofert el servei d'acompanyament i capacitat digital.
- **Institut Escola Trinitat Nova (IETN):** L'IETN és l'espai educatiu per excel·lència de la Trinitat Nova. Com que moltes persones usuàries del projecte tenien infants escolaritzats al centre, aquest ha esdevingut un espai de proximitat ideal per ser seu del servei d'acompanyament i capacitat digital proveït pels agents TIC. També va servir d'espai per dur a terme una de les sessions de cloenda del projecte.
- **Seu de l'Associació de Veïns de la Trinitat Nova:** La seu de l'Associació de Veïns de la Trinitat Nova és un espai polivalent on també hi ha la seu del punt Òmnia⁷ de la Trinitat Nova, projecte amb el qual també hi ha hagut sinergies i aprenentatges creuats. Al punt Òmnia, en el moment de l'execució del projecte, s'estaven oferint cursos de capacitat digital orientats a persones grans, cosa que el va convertir en un emplaçament ideal per als agents TIC.

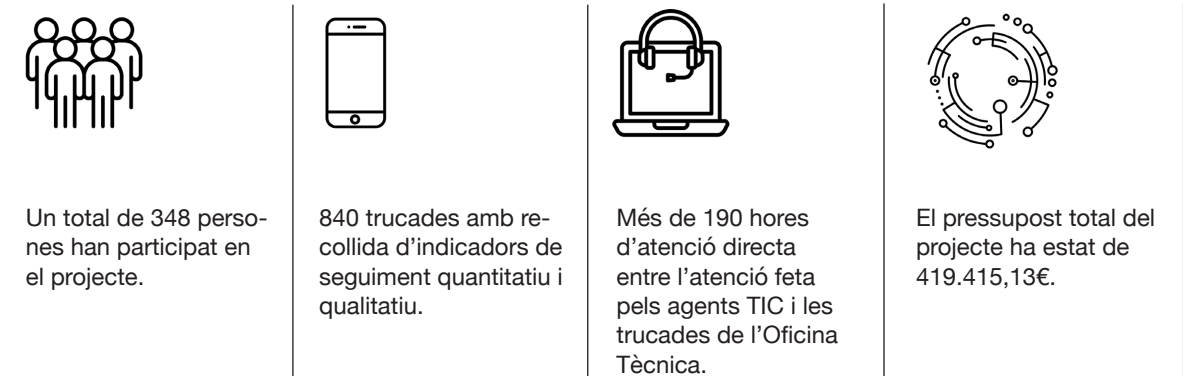
⁶ Les Xarxes de Resposta Socioeconòmica (XARSE) són un servei d'acompanyament a recursos per a persones afectades per la crisi derivada de la covid-19. És un servei de suport personalitzat a la sol·licitud de tràmits administratius.

⁷ Òmnia és un programa universal d'intervenció social que, utilitzant com a instrument les eines TIC, cerca millorar i afavorir, tant individualment com col·lectivament, la inclusió i la vinculació de les persones amb la comunitat.

- **Cibernàrium del Parc Tecnològic de Nou Barris:** El Cibernàrium de Nou Barris està ubicat a dues parades de metro del Casal de Barri i és un dels dos centres de capacitat tecnològica de Barcelona Activa. Disposa de cinc aules dotades d'equips informàtics on es fan activitats de formació digital bàsica i iniciació en l'ús de les eines tecnològiques. En el marc del Connectem Barcelona, l'equipament ha esdevingut un punt de referència important per a les persones beneficiàries, perquè donava continuïtat als itineraris de capacitat digital que s'iniciaven amb l'acompanyament dels agents TIC.
- **Casa de l'Aigua de la Trinitat Nova:** La casa de l'Aigua és un equipament històric emblemàtic del barri de la Trinitat Nova. És un espai ideal per dur-hi a terme actes institucionals. La presentació institucional del projecte, al juliol del 2021, es va fer en aquest emplaçament.

5 El projecte en xifres

Resum de dades bàsiques



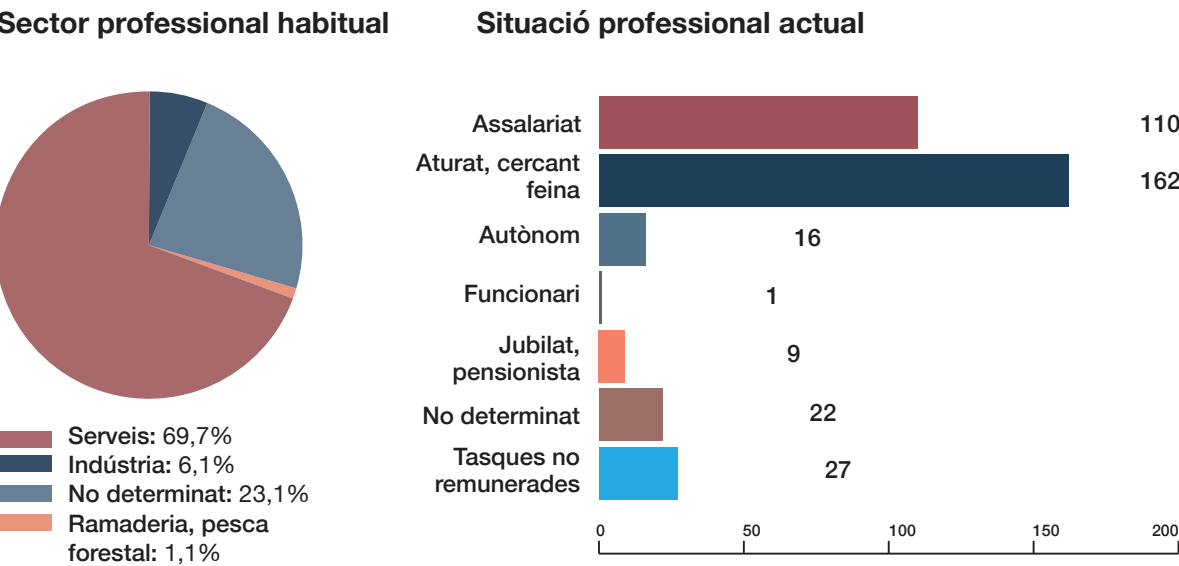
El perfil de la persona beneficiària

- Un 71,76% (249) són dones i un 28,24% (98) són homes.
- Les nacionalitats més representades són l'espanyola, amb un 38,44%; la paquistanesa, amb un 13,58%; la marroquina, amb un 13,29%, i l'hondurenya, amb un 10,69%. El projecte dona cobertura a més de 30 nacionalitats.
- La situació laboral més recurrent és la de l'atur, amb un 50,29%.
- Un 1,15% de les persones beneficiàries tenen un grau de discapacitat reconeguda.
- La majoria de persones ja tenien connexió a internet a casa abans de començar el projecte (77,75%).
- Un 84% de les persones beneficiàries no tenien ordinador abans de participar en el projecte.
- Un 92% de les persones beneficiàries disposaven de correu electrònic abans d'iniciar el projecte i en feien ús.

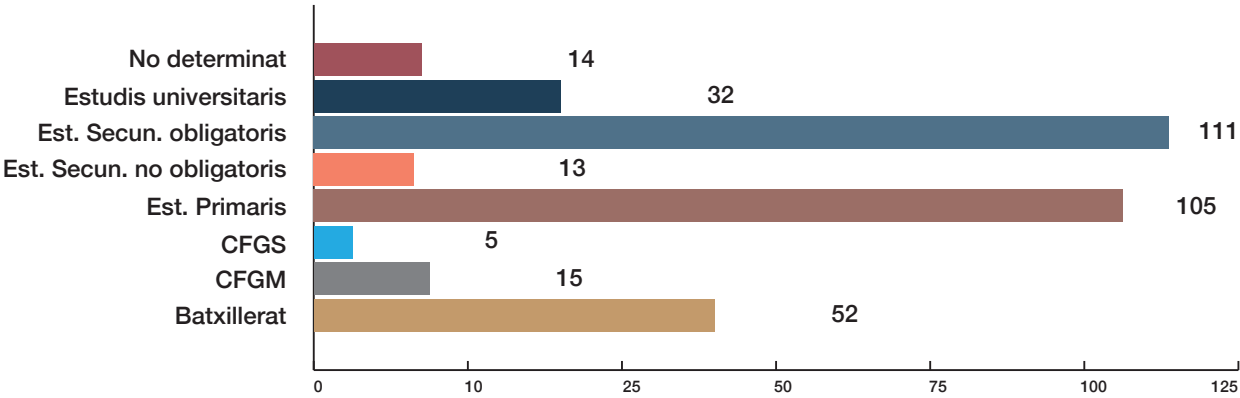
Nacionalitat de les persones beneficiàries



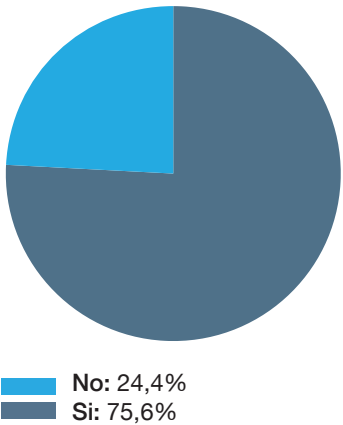
Situació laboral de les persones beneficiàries



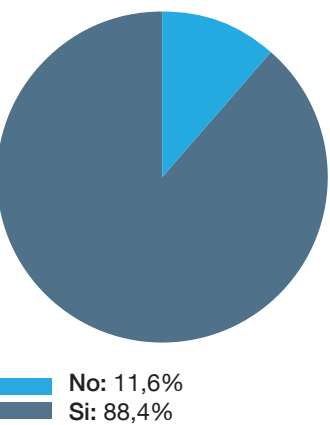
Accés i usos d'internet de les persones beneficiàries abans d'entrar al projecte



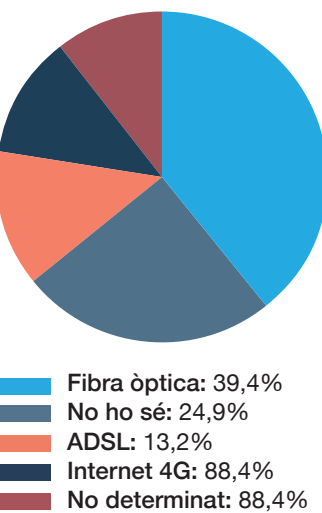
Accés a Internet a casa



Internet al telèfon mòbil



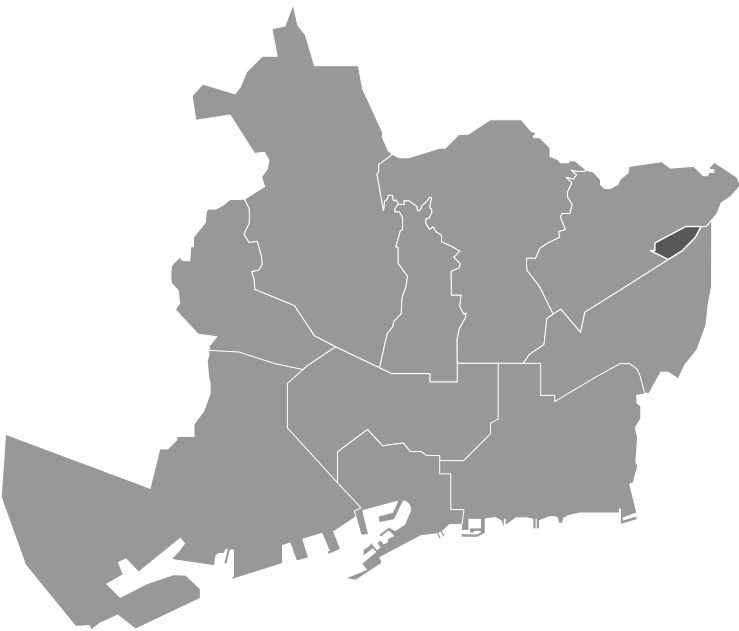
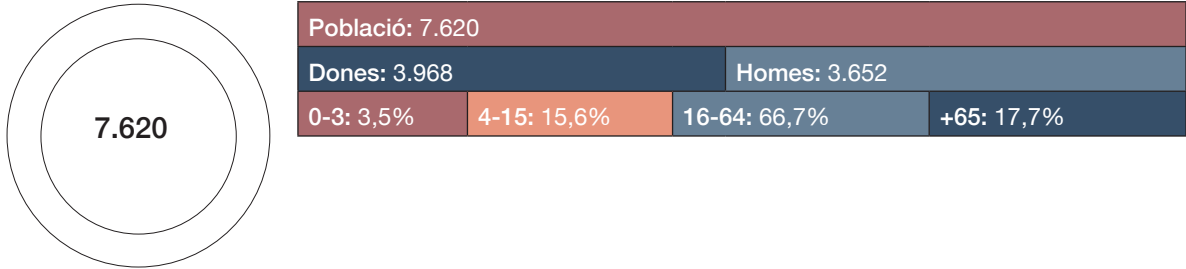
Tipus d'accés a Internet



El territori d'intervenció. El barri de la Trinitat Nova (dades del 2019)

- Població: 7.620 habitants 3.652 homes (47,93%) i 3.958 dones (52,07%)
- Estructura d'edats: 0-3: 3,5% / 4-15: 15,6% / 16-64: 66,7% / +65: 17,7%
- 23,1% de població estrangera (orígens principals: Hondures, Pakistan i Armènia)
- Atur registrat: 620 persones (12,2%)
- Superfície: 56 ha.
- Densitat: 136 habitants per hectàrea.

Atur registrat: 12,2%



Els agents TIC

- Els agents TIC han fet més de 150 hores d'atenció presencial.
- El 91,6% de les interaccions dels agents TIC amb les persones usuàries han estat presencials.
- Els agents TIC han dut a terme un treball molt intensiu en un subconjunt format per 90 persones per tal d'identificar les seves necessitats principals i donar-hi resposta.
- Un 70% del suport dels agents TIC es va destinar a tasques de capacitació.
- Més d'un 60% de les interaccions amb les persones usuàries van ser de més de 60 minuts.
- Un 74% de les interaccions amb les persones usuàries han estat iniciades pels agents TIC.

El pressupost

Recursos propis Iva (inclòs)		Donacions	
Oficina tècnica	73.798,00 €	Valor dels donatius	283.674,47€
Subministrament Dispositius i suport tècnic associat	203.503,65€		
Equip coordinador	13.992,00€		
Expert en avaluació d'impacte	15.730,00€		
Cost empresa agents TIC	36.548,48€		
Total	419.415,13€		283.674,47€

6 Metodologia d'avaluació: un disseny de mètodes mixtos

Per estudiar els resultats i la implementació de Connectem Barcelona s'ha desenvolupat una avaluació de mètodes mixtos, on s'ha combinat la recollida d'evidències empíriques de naturalesa qualitativa i quantitativa per analitzar el funcionament i la implementació pràctica del projecte. Les aproximacions metodològiques mixtes combinen diverses tècniques d'investigació per a l'estudi d'un mateix problema de recerca a partir de l'estratègia de la triangulació de dades (Creswell & Plano, 2017).

Més concretament, l'avaluació de mètodes mixtos del projecte ha fet servir tres estratègies d'investigació que s'han desenvolupat en paral·lel, articulant diverses tècniques de recerca.

- **Qüestionari d'avaluació:** s'han administrat presencialment dos qüestionaris als usuaris del projecte. Un qüestionari es va aplicar al començament del projecte (avaluació inicial) i posteriorment al moment del seu tancament (avaluació final). A partir del contrast dels resultats d'ambdós instruments s'han construït diversos indicadors de progrés associats a l'accés, els usos i les competències digitals de les persones beneficiàries.
- **Qüestionari de seguiment:** entre el moment d'aplicació del qüestionari d'avaluació inicial i final s'ha fet un seguiment a distància a través de trucades telefòniques, per registrar a través d'un instrument específic indicadors d'usos, satisfacció, activitats de formació i possibles incidències en el marc del projecte. El qüestionari de seguiment ha servit per tenir un registre de dades bàsiques, però també ha funcionat com un dispositiu d'acompanyament complementari.
- **Estudi qualitatiu:** al llarg del procés d'execució del projecte s'ha realitzat un estudi qualitatiu per combinar i triangular amb els resultats dels qüestionaris de progrés i seguiment. Aquest estudi ha inclòs entrevistes i grups de discussió amb diferents actors clau del projecte.

A continuació s'especifica amb més detall com s'han dut a terme cadascuna de les diverses estratègies de recerca descrites, quines dades s'han recollit i quines tècniques d'investigació s'han desenvolupat.



6.1 Qüestionari d'avaluació: anàlisi del progrés sobre els indicadors principals

Un dels objectius de Connectem Barcelona és avaluar la contribució del projecte en el progrés de les persones beneficiàries sobre diversos indicadors referents als usos i competències digitals. Amb aquest propòsit es va dissenyar un qüestionari inicial que es va replicar a finals del projecte per avaluar el progrés dels participants del projecte en les dimensions següents:

- **Connectivitat i infraestructura digital dels usuaris:** inclou informació de context i dades sobre la connectivitat i els dispositius disponibles a les llars de les persones beneficiàries.
- **Competències i coneixements digitals:** inclou una valoració subjectiva sobre el nivell de competències i coneixements respecte de la cerca i la gestió de la informació, la creació de continguts, la seguretat digital i l'autonomia en l'entorn digital.
- **Usos digitals:** recull informació sobre els usos digitals en els àmbits de la informació i la comunicació, els usos recreatius, els usos domèstics, financers i administratius, els usos formatius i laborals, i els usos de suport educatiu.

A partir de l'administració del qüestionari inicial i el contrast amb els resultats del qüestionari final, podem observar el progrés dels usuaris del projecte en diferents dimensions d'accés, ús i capacitat digital. Això ens permet valorar com a través del projecte s'ha promogut o no la millora en les diverses dimensions estudiades. Cal assenyalar que la taxa de resposta en els dos qüestionaris és del 20%. Aquesta és una taxa de resposta habitual en aquest tipus d'estudis, especialment tenint en compte que es consideren únicament els casos que han respost als dos qüestionaris. Això ens permet donar resultats robustos sobre els indicadors de progrés, malgrat aquests refereixin a una part de la mostra, que pot tenir, parcialment, un biaix d'autoselecció. Si bé aquestes circumstàncies impliquen algunes limitacions (per exemple, no podem generalitzar a tots els usuaris del programa) tenen un valor important sobre les seves potencialitats i beneficis per a les persones participants que han tingut una vinculació forta amb el programa. D'aquesta manera, els resultats dels

indicadors de progrés es poden generalitzar per als usuaris amb una alta vinculació amb el projecte. Així, es pot assumir que la replicació del projecte amb un disseny homòleg tindria indicadors de progrés similars entre els usuaris amb una bona vinculació i característiques similars als beneficiaris de Connectem Barcelona.

6.2 Qüestionari de seguiment: registre d’usos, formació i satisfacció

L’Oficina Tècnica del projecte ha fet una tasca destacable de registre i seguiment a distància de les persones beneficiàries del projecte. Les funcions de gestió de la informació i seguiment de les persones usuàries s’han transformat parcialment cap a tasques d’acompanyament complementari, d’acord amb les necessitats del projecte. En el desenvolupament de les seves funcions, l’Oficina Tècnica ha realitzat quasi 850 trucades a les persones beneficiàries del projecte, la qual cosa ha donat lloc a fins a 422 interaccions telefòniques, en què l’Oficina Tècnica aplicava un qüestionari de seguiment sobre els usos digitals de les persones usuàries, activitats de formació i capacitació i registre d’incidències, entre d’altres. En aquesta tasca de seguiment, l’Oficina Tècnica ha establert una interacció directa (sense altres intermediaris) però a distància (no presencial). Aquestes tasques de seguiment han representat un esforç important de contacte i diàleg que ha implicat més de 40 hores (2.790 minuts aproximadament) de converses telefòniques de seguiment.

6.3 Estudi qualitatiu sobre la implementació

Una part destacada de l’avaluació del projecte s’ha fet a partir de la recollida de dades de naturalesa qualitativa. Si bé les dades quantitatives ens permeten tenir una visió descriptiva i global d’alguns aspectes clau, com la cobertura o la satisfacció, així com el progrés dels indicadors, les fonts qualitatives ens permeten copsar més matisos sobre el procés d’implementació, les valoracions subjectives dels beneficiaris i implementadors, així com les interpretacions sobre possibles punts forts o aspectes de millora. Amb el propòsit d’analitzar aquestes qüestions, i a fi de triangular evidència de diferent naturalesa, el disseny de l’avaluació del projecte inclou un mòdul d’avaluació qualitativa a partir d’entrevistes i grups de discussió.

Tècniques de recerca i mostreig qualitatiu

Tècnica de recerca	Agents	Participants
Entrevista	Coordinació tècnica	2
Grup focal 1	Agents TIC	4
Grup focal 2	Oficina Tècnica	5
Grup focal 3	Beneficiàries	5
Grup focal 4	Beneficiàries	6
Total		22

Font: Elaboració pròpia.

Inicialment es va realitzar una entrevista semiestructurada amb la coordinació tècnica del projecte, fent servir el guió d’entrevista com a principal instrument de recerca per estudiar les dimensions clau en l’avaluació de la implementació (recursos, activitats, productes, context i impactes).

Posteriorment, per al grup de discussió amb els agents TIC es va replicar el guió d’entrevista adaptant algunes dimensions i temàtiques al perfil professional i a la tècnica de recollida de dades d’entrevista grupal o grup de discussió. En aquesta ocasió es van recollir aportacions sobre la valoració general de les tasques principals realitzades, l’adequació entre el disseny i la implementació del projecte, obstacles principals, punts forts i millores.

En el grup focal amb l’Oficina Tècnica es va recollir informació sobre els principals perfils dels beneficiaris, la satisfacció dels usuaris, el procés de seguiment, l’acompanyament, i aspectes de coordinació i comunicació interna.

Finalment, amb els grups focals amb usuaris del projecte es van tractar aspectes com la valoració general del projecte, la satisfacció amb la connectivitat, la satisfacció amb els dispositius, l’acompanyament i la formació, elements de millora i impactes del projecte. Tant els grups focals com l’entrevista es van gravar i transcriure textualment i de manera anònima, per tal d’analitzar-ne el contingut a partir de l’aproximació de l’anàlisi de dades textual, mitjançant el programari d’anàlisi qualitatiu Atlas-ti, i combinant estratègies de codificació inductives i deductives. Els resultats de l’estratègia d’anàlisi qualitativa es recullen a continuació a partir de diverses dimensions d’interès.

7 Resultats principals de l'avaluació del projecte

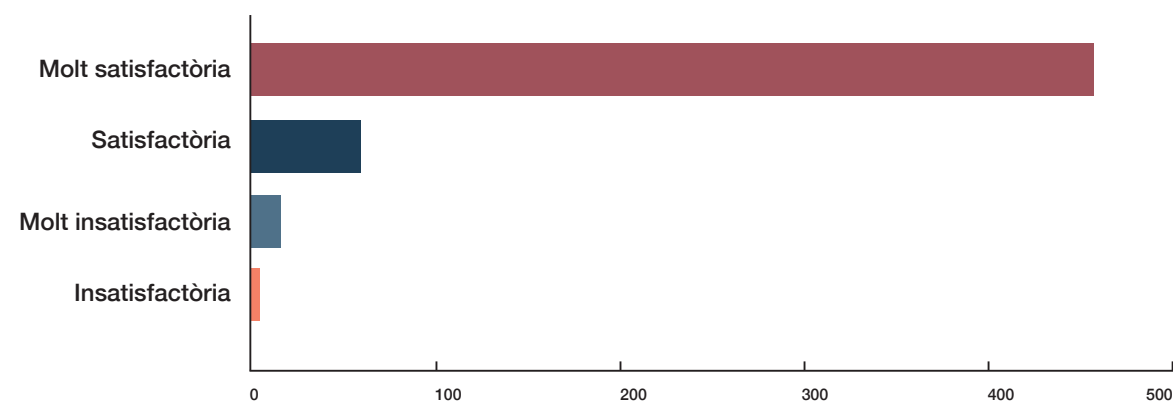
Els resultats de l'avaluació quantitativa i qualitativa del projecte apunten que, en termes generals, les persones usuàries n'estan satisfetes i que, gràcies al suport, els dispositius i la connectivitat proveïts, han millorat les seves competències digitals i han passat a fer servir les tecnologies digitals en diversos àmbits com l'educació dels fills i filles, la cerca de feina i la formació o la relació amb l'Administració.

7.1 Satisfacció de les persones usuàries

El suport tècnic i el material distribuït es valoren molt positivament, tal com ja quedava recollit en el primer informe d'avaluació. En aquest punt de l'avaluació del projecte, podem proveir informació quantitativa més detallada respecte de la satisfacció de les persones usuàries sobre el material distribuït i el suport tècnic, confirmant la percepció dels agents TIC i l'Oficina Tècnica. Concretament, si observem les dades recollides, veiem com els usuaris valoren molt positivament tant la connectivitat com els dispositius proporcionats.

La gran majoria valora de manera molt satisfactòria o satisfactòria el funcionament dels dispositius digitals, la qual cosa contrasta amb les valoracions molt insatisfactòries o insatisfactòries, que representen valors molt marginals.

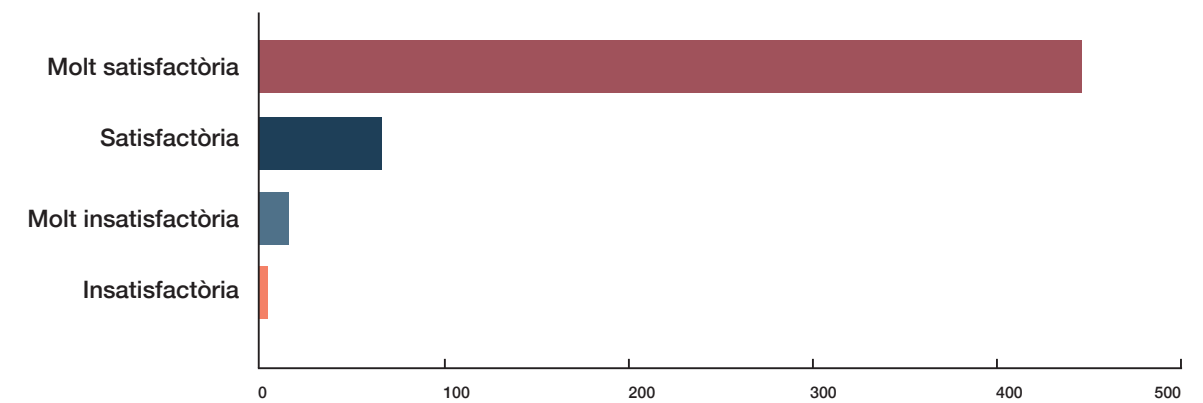
Com valores la teva satisfacció amb el funcionament dels dispositius digitals proporcionats pel projecte Connectem Barcelona?



Font: Elaboració pròpia a partir dels registres de l'Oficina Tècnica.

De manera similar, les persones usuàries també valoren molt satisfactòriament els serveis de connectivitat proporcionats i només una part molt reduïda en fa una valoració negativa.

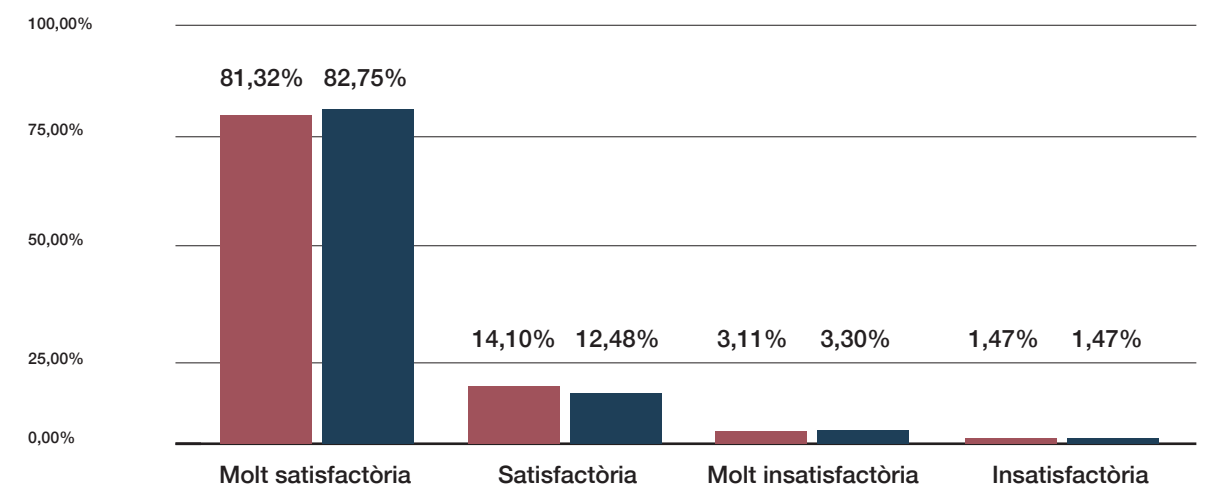
Com valores la teva satisfacció amb els serveis de connectivitat proporcionats pel projecte Connectem Barcelona?



Font: Elaboració pròpia a partir dels registres de l'Oficina Tècnica.

En aquest punt caldria assenyalar algunes precisions tècniques. La freqüència que recullen aquests gràfics no fa referència a persones usuàries, sinó a interaccions directes. És a dir, en el conjunt d'interaccions registrades per l'Oficina Tècnica (que pot incloure persones usuàries repetides) s'han valorat els serveis de connectivitat i els dispositius de manera molt satisfactòria. Si observem les dades en l'àmbit percentual podem veure com no hi ha diferències substancials entre el nivell de satisfacció respecte de la connectivitat i els dispositius proporcionats. En el 81,32% de les interaccions establertes, les persones usuàries han valorat la connectivitat proporcionada com a molt satisfactòria, mentre que en un 82,75% han valorat els dispositius també de manera molt satisfactòria.

Comparativa entre els graus de satisfacció



Font: Elaboració pròpia a partir dels registres de l'Oficina Tècnica.

En definitiva, sobre el nivell de satisfacció de les persones usuàries, podem assenyalar els elements següents:

- Pel que fa al suport tècnic proporcionat, la gran majoria de les persones usuàries en fa una valoració molt positiva, tant pel que fa als dispositius com a la connectivitat.
- Respecte de l'acompanyament i la capacitació, com es detalla més endavant (punt 5.3), les fonts secundàries i qualitatives recollides pels agents TIC i l'Oficina Tècnica apunten a una molt bona valoració de la tasca d'acompanyament dels agents TIC i a una valoració positiva d'algunes activitats complementàries.

7.2 Indicadors de progrés

En aquesta secció s'extreuen conclusions a partir de l'anàlisi comparativa entre l'avaluació inicial i final, efectuades en el marc del projecte. El 20% de les persones usuàries han contestat tant el qüestionari inicial com el qüestionari final. De totes les preguntes que s'han fet, s'han seleccionat les que permeten extreure els resultats més rellevants del projecte.

És especialment rellevant el fet que per a tots els indicadors (Competències i coneixements, Usos i motivacions i Autopercepció) ha disminuït el número de persones usuàries que triaven el rang més baix en una escala de l'1 al 4 sobre els seu domini de les tecnologies digitals (l'1 corresponia a un domini nul, mentre que el 4 corresponia al domini ple). Això vol dir que en l'avaluació inicial era més elevat el nombre de persones participants que no sabia com fer tasques, no feia mai ús de dispositius o aplicacions, considerava que tenia habilitats insuficients o molta dificultat en dur a terme accions.

A continuació es recullen els indicadors que permeten fer reflexions concloents sobre l'impacte del projecte:

1. Hi ha hagut una millora en les competències bàsiques de manera generalitzada, tant per a les persones amb una capacitació més baixa com les que ja tenien coneixements previs.

El suport donat pels agents TIC, l'accés a la formació i material bàsic i el mateix fet de disposar de dispositius han fet que tots els indicadors competencials bàsics s'incrementessin. Accions com ara instal·lar aplicacions, compartir arxius, sincronitzar amb terminals mòbils, identificar enllaços sospitosos o fer còpies de seguretat tenen increments de fins al 30% de persones que consideraven tenir un coneixement nul o baix i que en acabar el projecte consideren que és mitjà o complet.



2. Hi ha hagut un augment sistematitzat de l'ús dels dispositius electrònics i dels recursos associats.

El 68% de les persones usuàries del projecte no utilitzava cap ordinador portàtil durant la setmana. Amb la seva participació, aquesta xifra es redueix al 2,7% remarcant l'interès de les persones en l'accés als dispositius.

És evident que l'ús dels dispositius està lligat a la donació d'ordinadors portàtils, però l'anàlisi d'indicadors també ha permès identificar increments d'entre el 10% i el 30% en tots els aspectes vinculats a usos concrets dels terminals amb una periodicitat setmanal o diària. Alguns d'aquests indicadors són la navegació per internet (17%), la consulta o realització d'operacions bancàries (26%) i la formació a distància (24%).

3. S'ha incrementat del 55% al 85% l'ús d'eines associades al correu electrònic com el calendari, l'emmagatzematge de documents, etcètera.

El nombre de persones beneficiàries que, després d'haver participat en el projecte, utilitzen eines bàsiques digitals com ara el correu electrònic, el calendari o l'emmagatzematge de dades al núvol ha incrementat considerablement. La combinació de l'accés a una connexió a internet de qualitat (en cas que no en disposessin abans de l'execució de la intervenció) amb la disponibilitat d'un dispositiu digital adequat a les seves necessitats i l'acompanyament digital necessari fa més accessible la utilització d'aquestes eines. En aquesta secció s'extreuen conclusions a partir de l'anàlisi comparativa entre l'avaluació inicial i final, efectuades en el marc del projecte. El 20% de les persones usuàries han contestat tant el qüestionari inicial com el qüestionari final. De totes les preguntes que s'han fet, s'han seleccionat les que permeten extreure els resultats més rellevants del projecte.

4. Un 55% de les persones usuàries mai o rarament feien ús de dispositius electrònics i internet per fer formació en línia, cercar cursos o altres activitats educatives. Al final del projecte, aquest percentatge és del 35%.

El projecte ha permès que una part de les persones beneficiàries que no feien ús de dispositius electrònics i internet per fer formació en línia finalment ho hagin fet. Tanmateix, hi ha molt marge de millora en aquest aspecte.

5. Un 63% de les persones usuàries mai o rarament feien ús de dispositius electrònics i internet per enviar el seu currículum, presentar-se activament a ofertes de treball i fer seguiment de processos de selecció. Al final del projecte, aquest percentatge és del 46%.

La realització de tasques complexes, com l'edició del currículum per presentar-se a una oferta de treball es fa encara més feixuga si no es disposa d'un dispositiu adequat a la tasca, en aquest cas, un ordinador portàtil. És per això que el fet de proveir les persones beneficiàries d'un ordinador portàtil i acompanyar-les en el procés justifica l'increment en el nombre de persones que usen dispositius electrònics i internet per dur-les a terme.

6. Un 43% de les persones usuàries mai o rarament feien seguiment i suport de les tasques i deures dels seus fills/es a través dels dispositius electrònics. Al final del projecte, aquest percentatge és del 24%.

Un dels àmbits principals en els quals les persones beneficiàries han fet servir els recursos proporcionats en el marc de Connectem Barcelona ha estat l'educatiu. Aproximadament el 80% de les persones beneficiàries tenen infants en edat escolar. La majoria de persones beneficiàries que no feien seguiment i suport de les tasques i deures dels seus fills/es a través de dispositius electrònics s'ha reduït considerablement.

7. Un 62% de les persones beneficiàries considerava tenir un nivell baix o nul a l'hora de fer tràmits electrònics amb l'Administració. Al final del projecte, aquest percentatge és del 36%.

La reducció en 50 punts percentuals de les persones beneficiàries que consideraven tenir un nivell baix o nul a l'hora de fer tràmits amb l'Administració justifica l'eficàcia del plantejament seguit a Connectem Barcelona: les persones fan servir l'Administració electrònica quan disposen de la tecnologia digital i dels coneixements necessaris per poder utilitzar-la.

8. L'autopercepció de les competències ha millorat, però hi continua havent una necessitat de reforç de la confiança per seguir-se desenvolupant.

Malgrat que s'ha reduït en un 17% la quantitat de les persones que declarava no estar acostumada a utilitzar certes tecnologies, un 18% les que no disposaven d'una infra-estructura digital adequada i un 24% les que consideraven que els faltava formació, continua sent un repte dotar de la confiança necessària les persones amb menys competències digitals. Així doncs, un 8% encara declara al final del projecte que el factor que més dificulta el desenvolupament de les seves competències digitals és la manca de confiança en les seves habilitats.

9. La motivació per continuar aprenent i utilitzant els dispositius està estretament vinculada a l'acompanyament.

Les xifres relatives a la motivació en la capacitació i l'ús d'eines digitals al final del projecte són quasi idèntiques a les de l'inici. Aquests indicadors inclouen la motivació a continuar fent cursos, la capacitat de transmetre coneixements o la percepció que millorar determinades competències seria beneficiós en termes professionals. Tot i que les dades de l'avaluació inicial i les de la final no varien gaire, el seguiment qualitatiu fet pels agents TIC i l'Oficina Tècnica demostra que en el període d'acompanyament intensiu l'interès en la formació i en l'aprenentatge va augmentar.



7.3 Avaluació qualitativa de la implementació del projecte

En aquesta secció es presenten els resultats principals de l'avaluació qualitativa del projecte, que inclouen els registres de l'Oficina Tècnica i els resultats de l'estudi qualitatiu. En primer lloc es presenta una categorització dels usuaris segons com han respost i s'han vinculat al projecte diversos perfils de beneficiaris. En segon lloc, es presenten els resultats de l'estudi qualitatiu a partir de diverses dimensions d'interès, resultat de l'anàlisi dels grups de discussió i l'entrevista.

Pel que fa a la categorització dels usuaris, l'Oficina Tècnica ha identificat, per mitjà del seguiment setmanal, diversos perfils de persones beneficiàries en funció de la seva relació amb el programa, tal com es descriu a continuació a partir dels següents grups emergents:

- **Indiferents:** es tracta d'un grup de persones beneficiàries que no segueixen el programa per la combinació d'una relativa manca d'interès i una alta necessitat de suport pel que fa a la capacitació digital. Es tracta d'un perfil heterogeni que comparteix una manca de motivació pel desenvolupament de les seves competències digitals. És un perfil d'usuari que presenta un alt grau de desvinculació i necessita un seguiment de proximitat a partir d'un vincle socioeducatiu estable.
- **Actives però amb necessitat de suport:** es tracta d'un perfil de persona beneficiària molt motivada a seguir vinculada al projecte i a les possibles accions d'acompanyament i capacitació, però que necessita el suport intensiu i presencial d'un agent TIC per desenvolupar les seves competències digitals. És un perfil heterogeni en edat i gènere, però que comparteix algunes característiques, com el baix nivell de competències digitals o les dificultats de comunicació en català o castellà.
- **Altament motivades:** Persones beneficiàries amb una alta motivació i interès per aprendre i desenvolupar les seves competències digitals. És un perfil social divers però més aviat minoritari, relativament autònom però que tindria molt de potencial d'aprenentatge amb un suport personalitzat a través de serveis ja existents (per exemple, IT Academy de Barcelona Activa).
- **Instrumentals delegadores:** Es tracta d'un perfil que té interès en el dispositiu per delegar-ne l'ús a les seves filles i fills. Principalment, mares amb fills i filles en edat escolar.
- **Instrumentals digitals:** Perfil amb competències digitals però amb accés limitat a dispositius. S'acull al programa per gaudir d'un dispositiu gratuït. Descrits, per part de l'Oficina Tècnica, com a "persones joves, en etapa formativa obligatòria o postobligatòria, en una franja d'edat que es podria situar entre els 16 i 20 anys i que fa servir l'ordinador per a la seva formació".
- **Perdudes:** Perfil amb qui s'ha perdut el contacte durant el desenvolupament del projecte.

Aquesta categorització és d'especial interès perquè ens permet identificar una important diversitat entre els usuaris del projecte, que requereix el desenvolupament d'estratègies d'intervenció adaptades en cada cas. En potencials rèpliques o programes d'escalabilitat del projecte serà important tenir en compte la diversitat de respostes dels usuaris i la prioritització d'aquells que tinguin més dificultat de vinculació.

Més enllà de la identificació d'aquests perfils d'usuaris, l'estudi qualitatiu també ha permès extreure algunes consideracions generals sobre diverses dimensions d'interès que es presenten a continuació.

7.3.1 El propòsit

Un primer element que cal destacar respecte de les conclusions extretes de l'anàlisi qualitativa és la bona adequació del propòsit del projecte a una necessitat emergent entre la població diana. En termes generals, tots els actors consultats coincideixen a assenyalar que el projecte articula i desenvolupa una estratègia adequada per reduir la bretxa digital en un territori amb necessitats de suport especials. El projecte en general, i el seu disseny en particular, va ser definit pels agents TIC com una “bona proposta”, una “idea necessària” i un “projecte important”. Altres visions donen suport a aquesta valoració positiva, assenyalant que el projecte proporciona “noves oportunitats” a una població amb un nivell molt baix de competències digitals. Aquesta visió és també compartida per l'equip coordinador, que assenyalava el propòsit del projecte com “un encert inamovible”. De la mateixa manera, l'Oficina Tècnica i els seus professionals, amb un vincle directe amb les persones beneficiàries, assenyalen l'adequació entre el propòsit del projecte i les necessitats de les persones usuàries.

En aquest sentit, els professionals comparteixen la visió segons la qual el projecte ha generat un impacte positiu sobre les persones usuàries en la mesura que ha permès un suport material, però també, especialment en la primera fase, un bon acompanyament pel desenvolupament de les competències digitals de població molt vulnerable.

Qualsevol suport a una persona amb les circumstàncies en què es troben moltes de les persones que estan en el projecte està bé (...) per a moltes d'aquestes persones, qualsevol suport és or. I això és molt difícil de quantificar i valorar, jo crec que el projecte en aquest sentit, sobretot en la primera part, ha sigut molt bo, i la gent ho valora molt positivament (Professional 5).

Els beneficiaris del projecte comparteixen aquesta visió positiva respecte de la identificació de la necessitat al territori i l'adequació de la intervenció desenvolupada pel projecte, en la mesura que ha aconseguit superar les principals barreres d'accés a les tecnologies digitals i ha proporcionat oportunitats per al desenvolupament de noves competències digitals.

Per al barri ha anat molt bé, molta gent està aprenent i s'ha desenvolupat... Abans era impossible, no ens ho podíem permetre... La veritat és que ha sigut de gran ajuda, un regal del cel (Beneficiari 7).

En termes generals podem assenyalar que el projecte encerta en identificar una necessitat emergent —la creixent bretxa digital entre certs grups poblacionals de la ciutat de Barcelona— i una aproximació per adreçar aquest repte a partir de la provisió de material digital i l'acompanyament en la formació i la capacitat digital.



7.3.2 Motivacions i necessitats

A partir de l'avaluació qualitativa podem assenyalar que les motivacions i les necessitats de les persones beneficiàries pel que fa al nivell de formació i acompanyament respecte de les seves competències digitals són molt diverses. Per aquest motiu, un aspecte positiu del projecte ha sigut la seva flexibilitat i capacitat d'adaptar l'acompanyament a les necessitats i els interessos de diversos perfils de persones beneficiàries.

Algunes persones venien pensant que hi hauria una formació obligatòria i quan els preguntàvem quins eren els seus interessos i necessitats quedaven sorpreses positivament. Al col·lectiu de dones magrebines que inicialment estaven una mica inhibides, el fet que no hi hagués aquesta rigidesa ha permès que es deixessin anar i traiguessin molt més profit del programa. És un concepte molt bo i complementari a qualsevol formació reglada (Professional 3).

És important destacar que aquesta flexibilitat en l'acompanyament segons les necessitats dels usuaris va ser especialment destacada al llarg de la intervenció dels agents TIC, els quals van gaudir d'una posició privilegiada per detectar necessitats i acompanyar els participants en processos de formació reglats o formals, mantenint una certa flexibilitat per continuar treballant aspectes d'interès de les persones beneficiàries segons les seves motivacions. Un element que cal tenir en compte és que les motivacions de les persones beneficiàries no han sigut homogènies, malgrat que semblen estar altament condicionades pel perfil social dels usuaris i les condicions del context. En el cas de les dones d'origen magrebí, per exemple, dos elements de motivació centrals serien l'acompanyament legal amb tràmits administratius i el suport educatiu als infants.

Moltes mares estaven especialment interessades a aprendre a sol·licitar cites prèvies i a fer diferents tràmits. També volen ajudar a casa i en concret a les seves filles i fills, ja que veuen que no els poden seguir ni donar-los suport (Professional 1).

Entre altres perfils de beneficiaris, una altra motivació destacada ha sigut el desenvolupa-

ment de competències digitals transversals, així com l'ús de les tecnologies digitals per la cerca de feina o la millora de les competències professionals de les persones beneficiàries. Els usuaris que presenten aquestes motivacions han sigut, principalment, adults en situació d'atur o cerca de feina i amb competències digitals baixes o intermèdies.

Finalment, per a un darrer perfil d'usuaris, la familiarització i formació bàsica respecte del funcionament i els usos de les tecnologies digitals ha sigut una necessitat prèvia al desenvolupament d'altres competències digitals de més complexitat. Entre aquest perfil d'usuaris destaquen, sobretot, dones adultes migrants o, en menor mesura, persones de més de 65 anys i amb poques competències digitals.

Aquesta és una qüestió que reforça la idea que cal adaptar els materials i les estratègies formatives als diversos nivells competencials, però també assenyala la necessitat de tenir present que alguns usuaris poden tenir dificultats per imaginar o visualitzar les possibilitats del món digital, i el conjunt d'interessos i motivacions personals als quals pot donar resposta.

Cal tenir en compte les competències digitals de les persones usuàries, aspectes tan simples com obrir una finestra del navegador, tancar-la o minimitzar-la ja requereixen una sessió formativa. El fet que puguin experimentar per elles mateixes fa que, malgrat que el seu propòsit inicial fos ajudar les filles i fills, vegin el gran potencial que té el món digital i que comencin a “enganxar-s'hi” i motivar-se, tot i que al principi no tinguessin una idea clara de què podrien fer (Professional 2).

L'aprenentatge principal respecte d'aquesta qüestió és que cal mantenir una gran flexibilitat per adaptar la formació als interessos i les habilitats de partida, així com tenir en compte que les persones de diversos perfils poden tenir interessos heterogenis. Identificar motivacions diverses pot ser una estratègia interessant per desenvolupar materials de suport i estratègies d'acompanyament en un futur. Entre les diferents motivacions identificades, caldria tenir en compte, com a mínim, les següents:

- Rebre suport i acompanyament legal per relacionar-se amb l'administració pública.
- Donar suport educatiu a fills i filles.
- Cercar feina i accedir a formació pel món laboral.
- Desenvolupar i millorar competències digitals transversals.

7.3.3 Valoració global de les persones beneficiàries

Un dels aspectes que cal valorar molt positivament respecte de l'avaluació general del projecte és la satisfacció de les persones beneficiàries amb el programa. Els usuaris han mostrat una alta satisfacció amb la provisió de connectivitat i dispositius digitals, tot i que han assenyalat que l'acompanyament i la formació podrien millorar.

La impressió general de l'Oficina Tècnica del projecte és que les persones que havien tingut inicialment el suport d'un agent TIC han manifestat la necessitat d'un acompanyament permanent d'aquest tipus. Aquí cal assenyalar que les possibilitats de millora respecte de les dimensions d'acompanyament i formació del programa requereixen la consolidació de la figura de l'agent TIC al llarg del desenvolupament de tot el projecte. Segons els agents TIC, els usuaris es van mostrar interessats i motivats a participar en les sessions d'acompanyament, on van rebre suport formatiu, tot demostrant proactivitat i bona disposició a l'aprenentatge. La majoria d'agents TIC van coincidir en la idea que les persones beneficiàries que necessitaven més formació eren aquelles que mostraven més interès a aprofitar

les oportunitats que oferia el projecte, desenvolupant una actitud proactiva respecte a les possibilitats de capacitació i els espais d'acompanyament:

La gent que no ha tocat mai un ordinador i ara té una oportunitat de capacitar-se és molt agraïda i proactiva a millorar, preguntar i demanar suport (Professional 2).

El fet que les persones amb més limitacions sobre les seves competències digitals trobin motivació i interès en el projecte és, sens dubte, un assoliment destacable. De fet, un risc important en aquest sentit era que el perfil de persones usuàries amb menys competències digitals no mostrés motivació en la participació en el projecte. Aquest escenari hauria dificultat el suport i l'acompanyament als usuaris que més el podien necessitar. Malgrat tot, segons la percepció dels agents TIC i les valoracions dels mateixos usuaris, podem assenyalar que les mancances en les competències digitals són causades per la dificultat d'accés als dispositius i les tecnologies digitals, no a una falta d'interès intrínsec.

Les persones beneficiàries estan contentes perquè, sobretot a aquelles que tenen moltes limitacions, se'ls obre tot un món. Moltes pregunten si poden demanar més cites a banda de la inicial. Se senten alleugerides, com si es traguessin un pes de sobre en entendre que ara seran capaces de no dependre de ningú més que d'elles (Professional 1).

Els usuaris també han mostrat una satisfacció global molt positiva respecte del projecte, en la mesura que ha eliminat barreres d'accés a les tecnologies de la informació i la comunicació i ha proporcionat noves oportunitats per al desenvolupament de les competències digitals dels beneficiaris.

També ha sigut un gran suport tenir els dispositius, pensa que és molt difícil... No hi teníem accés, s'agraeix molt (Beneficiari 4).

En general, la gent està molt satisfeta perquè se'ls ha donat una gran oportunitat per obrir-se i aprendre moltes coses que no s'haurien imaginat mai que aprendrien (Beneficiari 11).

Entre els aspectes de millora també s'han assenyalat la dificultat de resoldre incidències tècniques, pel fet que el circuit depenia de diversos agents, i el disseny del qüestionari de seguiment, que per algunes persones usuàries era vist com a un mecanisme de control segons el qual podien perdre els dispositius si no responien de manera adequada. En el futur caldrà treballar els mecanismes de comunicació amb les persones usuàries per assegurar que el qüestionari no genera percepcions errònies en aquest sentit, simplificar les preguntes, traduir el qüestionari als idiomes de les persones usuàries i valorar la possibilitat de perllongar les trucades de seguiment.

Aquestes valoracions reforcen els resultats quantitatius dels qüestionaris de satisfacció i assenyalen que el projecte ha complert una part destacada dels seus objectius inicials, en particular pel que fa a millorar les oportunitats d'accés a les TIC, el desenvolupament de la motivació i les competències digitals de les persones beneficiàries i la promoció de la seva autonomia en els entorns digitals.

Per descomptat, no tots els usuaris han mostrat el mateix interès, i en alguns casos s'han donat situacions on mantenir els vincles entre les persones beneficiàries i el projecte ha sigut més complicat. La desvinculació ha sigut més destacada entre usuaris amb coneixements digitals molt baixos, que també han presentat menys motivació i disposició per l'aprenentatge i la millora de les seves competències digitals. Un repte per a possibles rèpliques o estratègies d'escalabilitat serà la identificació primerenca d'aquests perfils i el treball intensiu per assegurar la seva continuïtat. En aquest sentit, la figura de l'Agent TIC

és cabdal per generar processos de vinculació i acompanyament, especialment en el cas dels perfils amb més dificultats.



7.3.4 Capacitació digital i acompanyament social

Un resultat que inicialment no estava explícitament previst entre els objectius del projecte ha estat el vincle entre el procés de capacitació digital i l'acompanyament social. Els agents TIC han assenyalat com el procés d'acompanyament i capacitació digital ha resultat ser un pretext apropiat per treballar aspectes de suport personal, emocional i social que van més enllà de l'acompanyament digital. Els contextos informals que es generen en un entorn d'intervenció d'aquestes característiques han estat efectius per generar vincles socioeducatius que afavoreixen la detecció de problemàtiques latents. Això ha permès fer acompanyament, intervencions primerenques, o possibles derivacions per atendre diversos aspectes a través del context i pretext digital.

El perfil de l'agent TIC és molt interessant, perquè quan parles d'aspectes digitals amb aquestes persones veus la seva frustració per no poder fer moltes coses. Amb el vincle que es genera acabes tractant amb elles aspectes molt més personals (Professional 2).

Aquesta reflexió va ser un tema de debat central al llarg del grup de discussió amb els agents TIC. Aquests van coincidir a assenyalar les possibilitats que oferia la seva figura per donar suport i buscar vincles entre el treball per millorar les competències digitals i el suport en problemàtiques socials. Un exemple és el suport a persones migrants per fer tràmits administratius. Tot i que existeix el suport de la XARSE per fer aquests tràmits, els agents TIC sovint feien de pont o ajudaven les persones a fer aquests tràmits amb més autonomia. Una altra problemàtica identificada i treballada a través del pretext digital ha estat la violència de gènere en l'àmbit digital i no digital, associada al control, la vulneració de la privacitat i la degradació de l'autonomia social i personal.

En aquest sentit, cal assenyalar les potencialitats de l'agent TIC com un agent del territori, proper i accessible, que a través del suport digital pot identificar i intervenir en un ventall ampli de problemàtiques socials. Per millorar, potenciar i donar més coherència a aquesta dimensió, caldria valorar els vincles i les estratègies de comunicació entre els agents TIC i altres serveis i agents socials del territori, per tal que tinguin les estratègies necessàries d'intervenció, quan sigui necessari, i coneguin els circuits i serveis de l'administració pública, per quan calgui derivar o notificar situacions de risc.

7.3.5 Avaluació dels processos

Si bé la cobertura, el seguiment, la satisfacció i el propòsit del projecte són dimensions valorades molt positivament, altres aspectes de la implementació i execució del projecte mereixen matisos importants respecte d'elements de millora destacables i aprenentatges futurs.

Un punt de consens entre els diversos actors del projecte en les seves dimensions executores (Agents TIC i Oficina Tècnica), directives (Equip de Coordinació) i avaluadores (consultoria d'avaluació externa) és la necessitat de consolidar certes condicions prèvies per a una bona execució i implementació del projecte.

La primera d'aquestes condicions necessàries és el desplegament d'una "fase zero", prèvia a l'inici de l'execució del projecte, que inclouria les accions següents:

1. Disposar del conjunt de material i la logística necessària.
2. Incorporar i formar el personal de seguiment i acompanyament amb els calendaris adequats i assegurar el seu rol al llarg de tot el projecte.
3. Disposar de mecanismes de selecció dels beneficiaris més clars i assegurar la capacitat d'establir-hi contacte directe.

Aquests aspectes estaven definits en el disseny del projecte, però l'execució es va iniciar sense tenir-los tots assegurats al mateix nivell. La complexitat en la relació entre múltiples agents involucrats en el projecte, el tractament amb dades sensibles i la conjuntura pandèmica han estat alguns dels reptes per a la implementació del projecte, que han afectat sobretot el calendari i la programació inicial, amb un impacte directe en la contractació dels agents TIC, la qual cosa ha fet que el seu paper d'acompanyament i formació hagi estat més limitat.

En l'àmbit operatiu han fallat els temps, nosaltres acabem la nostra acció el 31 de desembre de 2021 i algunes persones fa poques setmanes que han accedit al projecte (Professional 1).

En aquest sentit, l'estabilitat i permanència de la figura dels agents TIC es considera un element clau per a la millora del projecte en possibles escenaris de futur. Durant el període en què els agents TIC han desenvolupat les seves funcions s'ha demostrat la centralitat de la seva tasca i la necessitat de mantenir una figura d'aquestes característiques si es volen assolir els objectius establerts pel projecte Connectem Barcelona.

La finalització del contracte dels agents TIC a finals de 2021 va tenir un impacte en el rol i funcions de l'Oficina Tècnica, que si bé inicialment tenia assignada una funció de registre i recollida de dades, ha acabat desenvolupant parcialment una funció de seguiment. L'Oficina Tècnica ha donat resposta de manera solvent a necessitats d'orientació emergents, malgrat que les seves limitacions eren clares pel mateix mandat (seguiment i registre d'incidències) i el format (contactes telefònics) de les seves tasques.

7.3.6 Aspectes de millora i perspectives futures

Tenint en compte les interpretacions i consideracions dels diversos actors consultats, podem assenyalar diferents aspectes de millora de cara a possibles perspectives futures per a l'escalabilitat o replicació del projecte:

- **Fer un bon disseny de la fase zero.** Això asseguraria el compliment d'un conjunt de requeriments previs al començament de l'execució, que inclouria tenir tot el material i logística necessària disponible (dispositius i connectivitat), personal contractat i format en calendaris adequats i amb estabilitat al llarg de tota la fase d'execució i mecanismes de selecció directa dels usuaris potencials.
- Millorar la **comunicació i la coordinació interna** entre tots els actors implicats.
- **Reforçar l'acompanyament en l'execució de les funcions dels agents TIC, així com la seva formació prèvia en atenció social.**
- Crear un **grup més nombrós** d'agents TIC i garantir-ne la **continuitat en el temps**.
- **Generar protocols i establir una coordinació amb Serveis Socials** per casos de violència de gènere, abusos, o situacions de vulnerabilitat en entorns digitals.
- **Caracteritzar diferents perfils de persones beneficiàries** per construir itineraris d'acompanyament previs.





8 Conclusions

Connectem Barcelona ha permès avaluar l'impacte de proporcionar connectivitat, ordinadors portàtils i un servei d'acompanyament i capacitació digital en la reducció de la bretxa digital al barri de la Trinitat Nova de Barcelona. D'aquesta avaluació se'n poden extreure conclusions pel que fa a l'adequació i les fortaleces de l'estratègia d'intervenció emprada, així com del progrés de les persones beneficiàries:

- 1. La cobertura, l'abast i l'aproximació holística de la intervenció, adreçant les deficiències de connectivitat, l'accés a dispositius digitals de qualitat i la capacitació, han sigut clarament un èxit.**

Tant els indicadors qualitatius com els quantitius apunten a l'èxit, en termes generals, de l'aproximació i l'estratègia metodologia de la d'intervenció implementada. S'han repartit tots els recursos materials que estaven a disposició del projecte i les persones beneficiàries s'han mostrat molt satisfetes amb el funcionament dels dispositius i la connectivitat.

- 2. És necessari establir protocols d'identificació de persones en risc de bretxa digital en els serveis socials actualment desplegats a la ciutat.**

D'aquesta manera, s'agilitzaria la identificació de les persones potencialment elegibles per participar en projectes d'aquestes característiques i es podrien dissenyar estratègies d'intervenció adaptades a les seves necessitats.

- 3. El model de provisió de dispositius digitals i de connectivitat és poc escalable i viable econòmicament.**

D'una banda, la donació directa d'ordinadors portàtils a les persones beneficiàries no permet escalar el servei per arribar a més persones usuàries i a més territoris. Cal explorar altres models que en maximitzin la utilització per part de diversos usuaris, com ara la modalitat de préstec. D'altra banda, al Connectem Barcelona la connectivitat a internet s'ha assolit completament mitjançant la participació desinteressada de tres operadores de telefonia mòbil. Si bé és cert que la majoria de persones beneficiàries ja disposaven de connectivitat a internet a les seves llars, en el futur caldrà tenir en compte els costos addicionals derivats de la provisió del servei de connectivitat sense la col·laboració desinteressada de les operadores. Un model de préstec similar al proposat en el cas dels ordinadors portàtils podria abaratir els costos derivats i, per tant, afavorir l'escalabilitat del servei.

- 4. L'acompanyament digital de les persones beneficiàries dut a terme pels agents TIC és fonamental per reduir la bretxa digital.**

El fet de dotar les persones de dispositius i connectivitat de qualitat ha fet que incrementessin les seves competències digitals bàsiques, però ha estat l'acompanyament el que ha marcat la diferència. La figura de l'agent TIC ha estat un dels elements clau del projecte, ja que ha permès abordar un dels factors que condicionen la bretxa digital de manera més significativa: la manca de capacitació per relacionar-se de manera autònoma amb les tecnologies digitals. A banda d'això, la figura de l'agent TIC també ha estat fonamental per detectar situacions de vulnerabilitat associades a d'altres desigualtats que transcendeixen l'esfera digital.

La finalització de la contractació dels agents TIC ha marcat un punt d'inflexió en l'aproximació i el model d'intervenció i ha estat valorada de manera negativa. Aquest fet ha implicat l'aturada de l'orientació i l'acompanyament de proximitat a les persones beneficiàries del projecte. En el disseny de futures intervencions o serveis, la figura de l'agent TIC ha de ser present a totes les fases.

- 5. Implicar i col·laborar amb un ventall d'actors ampli i transversal és necessari per abordar un problema multidimensional i complex com la bretxa digital.**

Cadascun dels actors que han col·laborat amb el projecte ha aportat el seu bagatge per abordar un problema que no és únicament social o tecnològic, sinó que és complex i requereix un elevat grau de coordinació i intercanvi de coneixement. Tot i això, aquest fet positiu també ha esdevingut un repte: de cara al futur, cada àrea i entitat externa implicada hauria de nomenar un interlocutor que minimitzi situacions de descoordinació que puguin afectar negativament l'execució correcta del projecte.

Connectem Barcelona
Projecte pilot d'inclusió
digital als barris

Gener 2023

Connectem Barcelona
ha estat impulsat per
l'Àrea d'Agenda 2030,
Transició Digital i
Esports - Comissionat
d'Innovació Digital,
Administració
Electrònica i Bon
Govern i l'Àrea de
Drets Socials, Justícia
Global, Feminismes i
LGTBI de l'Ajuntament
de Barcelona, en
col·laboració amb:

BIT Habitat
Institut Municipal
d'Informàtica
Barcelona Activa
Consorci d'Educació de
Barcelona
Districte de Nou Barris
Càritas
Taula d'entitats del Tercer
Sector Social de Catalunya
Fundació Catalana de
l'Esplai
COCARMI
Once Catalunya
Creu Roja
Fundació Pere Tarrés
Associació de Veïns Trinitat
Nova
Taula Oberta Trinitat Nova
Insercoop
Centre Cruïlla
Institut Escola Trinitat Nova
Casal de Barri Trinitat Nova
Centre d'Atenció Primària
Chafarines
Fundació Pare Manel
Xarxa Òmnia
Institut Tecnològic de
Barcelona
Biblioteca Zona Nord
Consorci d'Educació de
Barcelona
Generalitat de Catalunya -
Polítiques Digitals
Mobile World Capital
Barcelona
Parlem
Orange
Vodafone
Lenovo
Toshiba-Dynabook
Ingeus
Cercle Tecnològic
Microsoft
CISCO
Punt Zero
GSMA
Ingeus