

LA BRECHA DIGITAL EN LA COMUNITAT VALENCIANA EN LOS GRUPOS DE PERSONAS VULNERABLES

Paula Solaz

*(Conselleria de Educaci3n, Cultura y Deporte – Generalitat
Valenciana)*

Mercedes botija

(Universitat de València)

2022



**GENERALITAT
VALENCIANA**
Presidència



VNIVERSITAT ID VALÈNCIA

TÍTULO DEL INFORME:

La brecha digital en la Comunidad Valenciana en los grupos de personas vulnerables

AUTORES:

Paula Solaz

Mercedes Botija

FILIACIÓN:

Conselleria de Educación, Cultura y Deporte. Generalitat de Valencia

Universitat de València

MES Y AÑO:

Noviembre 2022

ÍNDICE DE CONTENIDOS:

Tabla de contenido

RESUMEN EJECUTIVO:	2
1. Estado de la cuestión	3
2. Causas de las brechas digitales	3
3. Consecuencias en uno de los colectivos más vulnerables: las personas sin hogar 11	
4. Perspectiva de futuro y acciones	12
5. Conclusiones	14
6. Bibliografía	15

RESUMEN EJECUTIVO:

En este informe se describe la situación en la Comunidad Valenciana en relación a dos conceptos clave para entender el desarrollo de la sociedad de la información: la brecha digital y las desigualdades digitales. Mientras que el primer concepto hace referencia al uso o no uso de internet entre personas de diferente edad, nivel de estudios o género, el segundo concepto se refiere a las diferencias entre unas personas y otras en función de sus capacidades de para obtener beneficios del uso de internet. En el informe se realiza una taxonomía en referencia a las principales brechas digitales: de acceso, de uso, de apropiación y de participación. En este trabajo se siguen dicha división de la realidad motivada por la necesidad de analizar los factores que están detrás de esas brechas.

Dicha descripción por apartados permite hacer propuestas para implementar las medidas correctoras que permitan reducir el impacto de dichas brechas digitales porque como se evidencia, a pesar de la reducción en cifras globales de las señaladas brechas y desigualdades digitales, aún persisten diferencias sensibles que afectan a los grupos tradicionalmente más desfavorecidos

Palabras clave:

Brecha digital, desigualdad digital, colectivos vulnerables

1. Estado de la cuestión

En un momento como el actual, en el que la crisis provocada por la pandemia mundial del covid-19 ha intensificado la desigualdad social, hablar de tecnologías de la información y la comunicación (en adelante, TIC) exige hacer mención a términos como integración, equidad, derechos y justicia social. Todo ello nos debe conducir a la apertura de cuestiones como: ¿puede la tecnología contribuir a la inclusión social?, es decir, ¿la incorporación de las TIC en la Comunidad Valenciana reduciría la brecha social?

Aunque el objeto de estudio no es un tema especialmente novedoso, puesto que se encuentra en el punto de mira de la investigación desde hace muchos años, sigue teniendo el foco debido a su relevancia en la mayoría de ámbitos sociales y, por tanto, las desigualdades generadas por su tenencia y uso adquieren protagonismo.

Cuando hablamos de brecha digital y desigualdad digital, inevitablemente surge el concepto de Sociedad Red como escenario en el que la desigualdad toma sentido. Van Dijk (2006) propone un uso del término “desigualdad digital” para referirse a la diferencia entre aquellas personas que utilizan servicios de Internet, aprovechando sus ventajas individuales, y aquellas que no usan este tipo de servicios. Así pues, la cuestión no radica exclusivamente en el uso o no de internet, sino en para qué se utiliza. Por tanto, se deduce que los diferentes usos de estos recursos sitúan a las personas en diferentes categorías culturales, económicas y sociales (Robles, Torres Albero y Molina, 2010).

De este modo, las nuevas tecnologías de la información y la comunicación han generado expectativas de mejora social, al posibilitar, teóricamente, el acceso universal a la información, avanzar en la inclusión social, brindar nuevas oportunidades culturales, generar nuevos empleos y más progreso social. No obstante, también es posible que generen efectos totalmente antagónicos al agrandar las diferencias entre grupos sociales. En este sentido, diversos estudios revelan que el concepto de “desigualdad digital” está estrechamente ligado con variables como las habilidades digitales, el contexto de uso de las tecnologías (Hargittai, 2010) o la percepción subjetiva de la utilidad de este medio (Torres Albero, Robles y Molina, 2011; Torres Albero, Robles y De Marco, 2017). Además, también se vincula con aspectos como la edad, el nivel de estudios o el género.

Por su parte, respecto a la falta de uso, las “desigualdades digitales” se generan a causa de las ventajas particulares que ofrecen determinados servicios de Internet y su capacidad para mejorar la situación social, política y económica de las personas usuarias y, por tanto, el “no uso” de estos servicios afecta negativamente a las oportunidades reales de los y las ciudadanas.

2. Causas de las brechas digitales

El avance tecnológico es una realidad que se abre camino a pasos agigantados en todo el mundo, aunque con ritmos diferentes. Gómez (2015) considera que el saber tecnológico emerge como un elemento central, en el marco de la interconexión e innovación tecnológica de las nuevas generaciones. Así pues, el hecho de disponer de infraestructuras, medios y competencias para hacer uso de las TICs e Internet divide a las sociedades y a los continentes, así como a los propios grupos y sectores de la población, que pueden no disponer de los mencionados medios y, por tanto, estar privados de su derecho a la información y el conocimiento (Escandell, 2017).

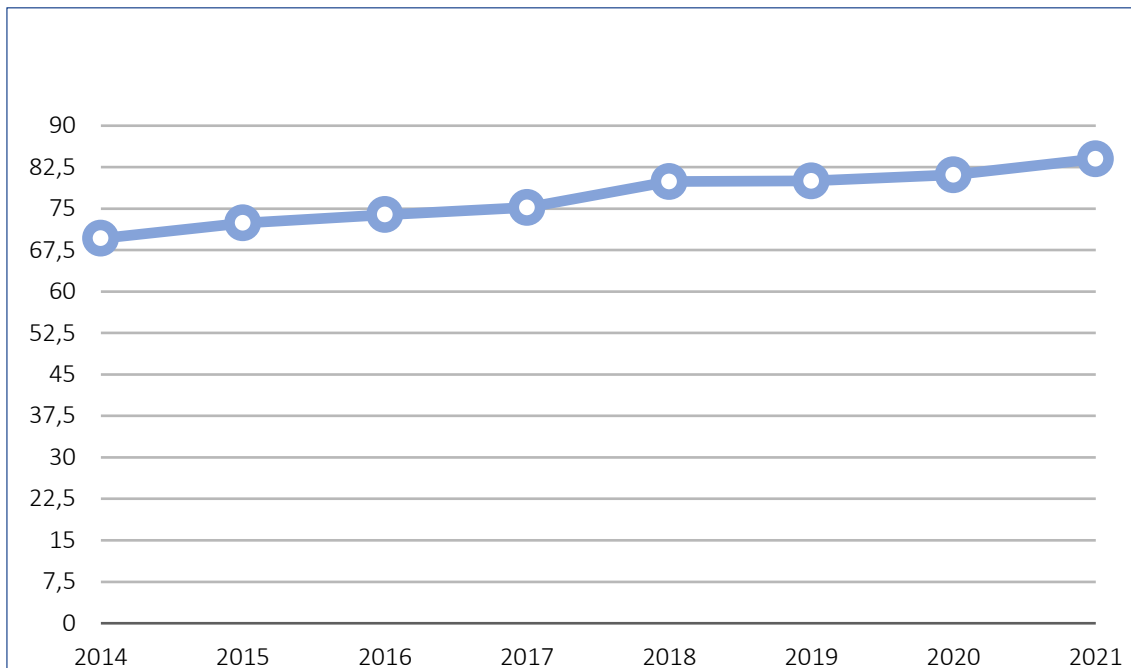
El acceso desigual a las nuevas tecnologías alude en sus causas a dos aspectos diferenciados: el acceso material y el acceso intelectual, productores de los procesos de exclusión y estratificación social. En este sentido, la brecha digital hará referencia tanto a la ausencia de medios para acceder a la propia tecnología como a la falta de competencias digitales. Ararketo (2013) asume cuatro principales brechas digitales (de acceso, de uso, de apropiación y de participación). En este trabajo seguiremos dicha taxonomía de la realidad motivada por la necesidad de analizar los factores que están detrás de esas brechas. Dicha descripción por apartados permitirá hacer propuestas así, implementar las medidas correctoras que permitan reducir el impacto de dichas brechas digitales.

Brecha digital de acceso

Hace algo más de 20 años que se definió el concepto de brecha digital como la “separación entre aquellas personas que tienen acceso a las nuevas tecnologías y aquellas que no tienen” (Duart YSangrá, 2000:87).. Actualmente, esta situación continua latente: la brecha de acceso todavía existe. En este sentido, se debe tener en cuenta que la brecha digital de acceso hace referencia no solo al hecho de disponer o no disponer de la herramienta tecnológica, sino al acceso a los diferentes dispositivos y a hacer frente a los costes del mantenimiento de los mismos.

La brecha de acceso es asumida como una de las brechas que se encuentran prácticamente superadas, ya que el equipamiento tecnológico de la población se ha incrementada de forma notable en los últimos años. Por ejemplo, el 6,1% de los hogares españoles (INE, 2021), no disponen de conexión a Internet, destacando entre los motivos principales la escasez de conocimientos para utilizarlo. Sin embargo, asumir como superada dicha brecha supone un error.

Gráfica 1: Porcentaje de hogares con algún miembro de 16 a 74 años que disponen de ordenador

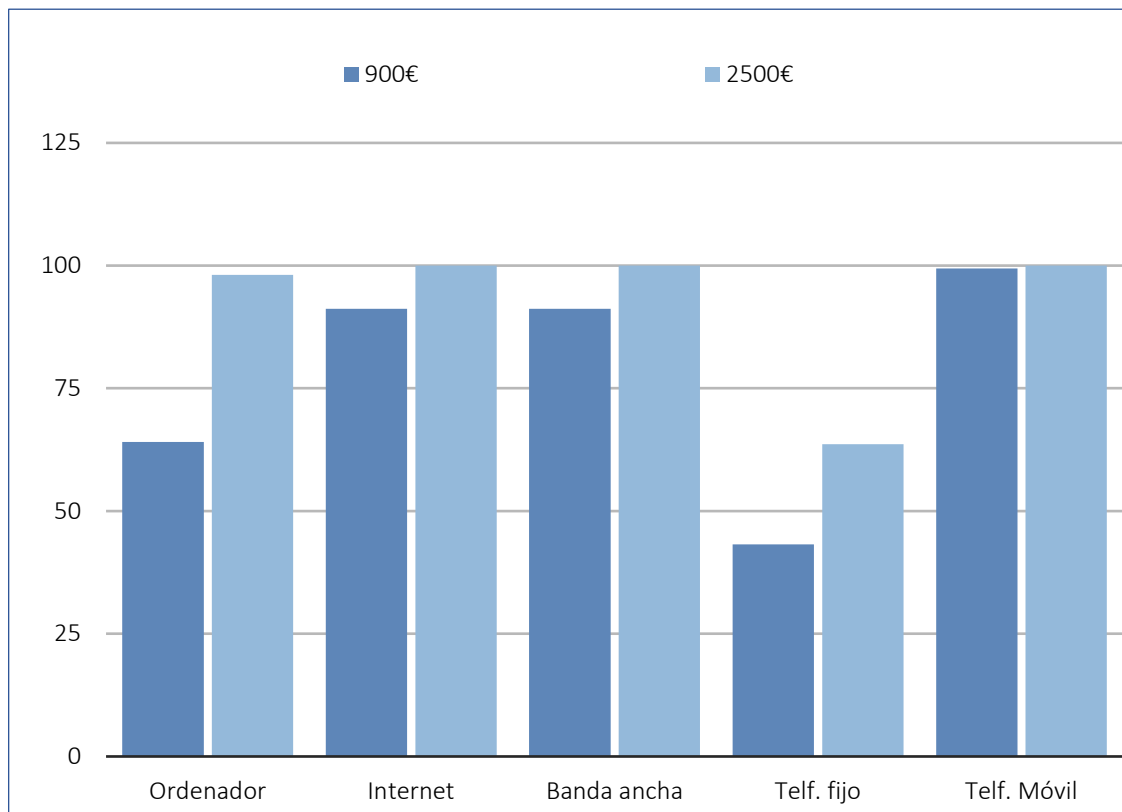


Fuente: Elaboración propia a partir de datos del Instituto Valenciano de Estadística (IVE)

Los datos obtenidos muestran como cerca del 90% de la población residente en la Comunidad Valenciana, concretamente en la provincia de Valencia, disponen de un ordenador. No obstante, como se ha ido apuntando, la brecha digital no sólo está definida por la capacidad de disponer de dispositivos tecnológicos. En la actualidad, gran parte de las comunicaciones entre personas, las actividades de ocio y consumo, y prácticamente la totalidad del acceso a la información, así como a diferentes servicios públicos y gestiones administrativas importantes para el ejercicio de los derechos de ciudadanía, incluidos los derechos políticos, están mediadas por la Red. Todas estas cuestiones han convertido en esencial el acceso a internet en condiciones adecuadas (Llano y Quiroga, 2021).

En este sentido, las cifras nos hablan de que existen diversos factores demográficos y socioeconómicos que siguen estando presentes en las brechas digitales. Así, la edad, el sexo, el tipo de familia, el nivel de estudios, la situación laboral o el nivel de ingresos, son algunos de los que podríamos clasificar como más determinantes.

Gráficas 2 Tenencia de herramientas TIC en hogares de la Comunidad Valenciana según ingresos mensuales



Fuente: Elaboración propia a partir de datos del Instituto Valenciano de Estadística (IVE)

Por otra parte, los bajos ingresos mensuales son un factor determinante a la hora de provocar un menor acceso a las TIC. Así, mientras que casi el 100% de la población con ingresos superiores a 2500€ mensuales tienen acceso a ordenadores, internet con banda ancha y teléfono móvil, este porcentaje se ve reducido al 64,1% en el caso de los hogares con ingresos no superiores a 900€ mensuales.

Este aspecto cobra especial relevancia teniendo en cuenta que el 21,8% de la población residente en la Comunitat Valenciana está por debajo del umbral de riesgo de pobreza según su distribución de renta en 2020 (ECV, 2021).

Cabe destacar, como señala Bure (2005), la dificultad añadida a la que se enfrentan las personas sin hogar en el uso de los dispositivos móviles, con problemas asociados a la compra o al acceso a la energía para la carga y el crédito. No obstante, estos dispositivos podrían ser utilizados con el fin de aumentar el acceso de las personas sin hogar a la prevención, intervención y seguimiento, mejorando la comunicación con los servicios (Eyrich-Garg, 2010).

Esto proporciona una valiosa información, puesto que permite sugerir la puesta en marcha de acciones innovadoras diseñadas específicamente para estos colectivos que padecen, y que no solo se centren en garantizar la posibilidad de acceso económico a estas herramientas TIC.

Brecha digital de uso

La tenencia de herramientas tecnológicas no implica que se realice un uso de las mismas. Así, la brecha digital de uso hace referencia al desarrollo de la competencia digital (CD) necesaria para el trabajo y para la vida cotidiana de las personas de una sociedad en constante cambio por la digitalización. Por tanto, se define el término competencia digital como “desarrollo de las habilidades comunicativas, del sentido crítico, la participación o la capacidad de analizar la información a la que se accede, entre otras” (Fundación Telefónica, 2020).

De nuevo, nos situamos ante una situación que influye y determina la inserción en el mercado laboral, que oscila en función de la cantidad y calidad de acceso a la tecnología. Por ende, estas dificultades de acceso también determinarán las características del puesto de empleo: aquellas personas con mejor acceso dispondrán de privilegios de entrada y elección del puesto de trabajo. En muchos casos estas desigualdades no harán sino añadirse a las ya existentes por causas socioeconómicas, culturales y educativas (Ayesta y Rodríguez, 2003).

Teniendo en cuenta autores como Fuente, Herrero y Gracia (2010) los seres humanos requerimos del apoyo social como actividad fundamental para el desarrollo en sociedad. En este sentido, la inserción de dispositivos tecnológicos e internet está teniendo un impacto creciente en la sociedad contemporánea, ocupando un gran espacio de la vida de las personas, ello implica que sus redes sociales se encuentren también a través de internet. En general, el uso de una red social produce una satisfacción de necesidades básicas como el vínculo social (Abello y Madariaga, 1999).

En esta línea, y en palabras de Casado y Diez “La brecha digital es también una brecha social” (Casado y Diez, 2006: 213), puesto que remite a múltiples contextos: económico, políticos, cultural pero también social. En este sentido, la diversidad de nacionalidades existente entre las personas sin hogar posiciona a las redes sociales como un elemento de máximo interés, puesto que las relaciones sociales de las personas inmigrantes se constituyen como un aspecto fundamental para su integración y bienestar, al situarse como un recurso de primera necesidad en una gran variedad de situaciones tales como el acceso a la vivienda, el apoyo emocional o el empleo (Ferrer et al., 2014).

Asimismo, las relaciones sociales de las personas inmigrantes se constituyen como un elemento fundamental para su integración y bienestar, al situarse como un recurso de primera

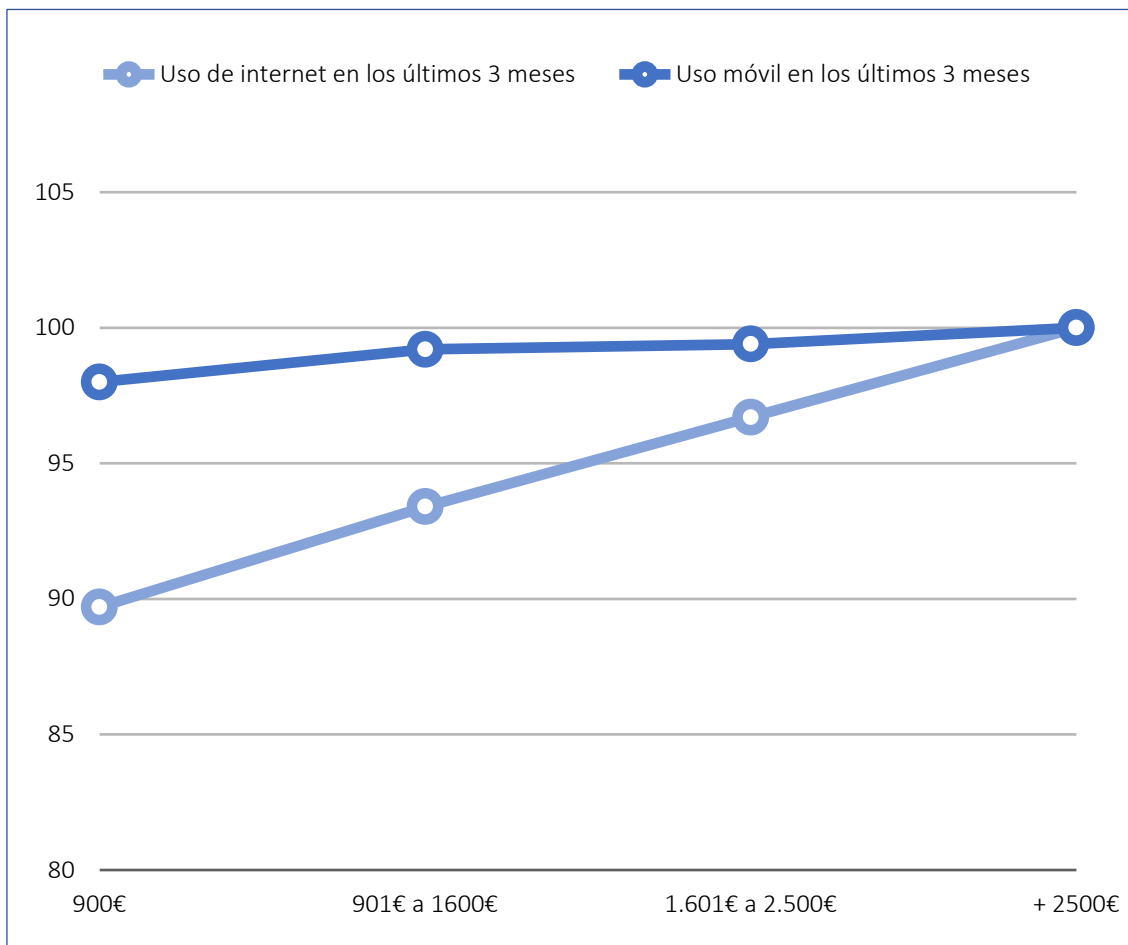
necesidad en una gran variedad de situaciones tales como el acceso a la vivienda, el apoyo emocional o el empleo (Ferrer et al., 2014).

Los procesos migratorios conllevan un debilitamiento de las redes sociales, actuando generalmente como un elemento de estrés que tiene efectos importantes en la calidad de vida y en la inclusión social de las personas inmigrantes. Por ello, el entorno en el que las personas inmigrantes desarrollan sus vidas y el uso de las TICs e Internet posibilitan la construcción de sus redes sociales y el sentido de comunidad (Comeforo, 2016).

Ahondando aún más en el análisis y cruzando las variables de ingresos mensuales y uso de internet y/o teléfono móvil, los datos nos señalan que los ingresos mensuales tienen un impacto significativo en la utilización de herramientas TIC por parte de las familias en las que vive al menos una persona con edad comprendida entre los 16 y los 74 años.

Otra de las variables de estudio es la de acotar las diferencias de uso de las TIC desde la perspectiva de género, teniendo en cuenta los datos recogidos en las familias con ingresos inferiores a 900€ mensuales. Los datos del IVE nos confirman que, en la actualidad, continúan existiendo diferencias de acceso entre hombres y mujeres.

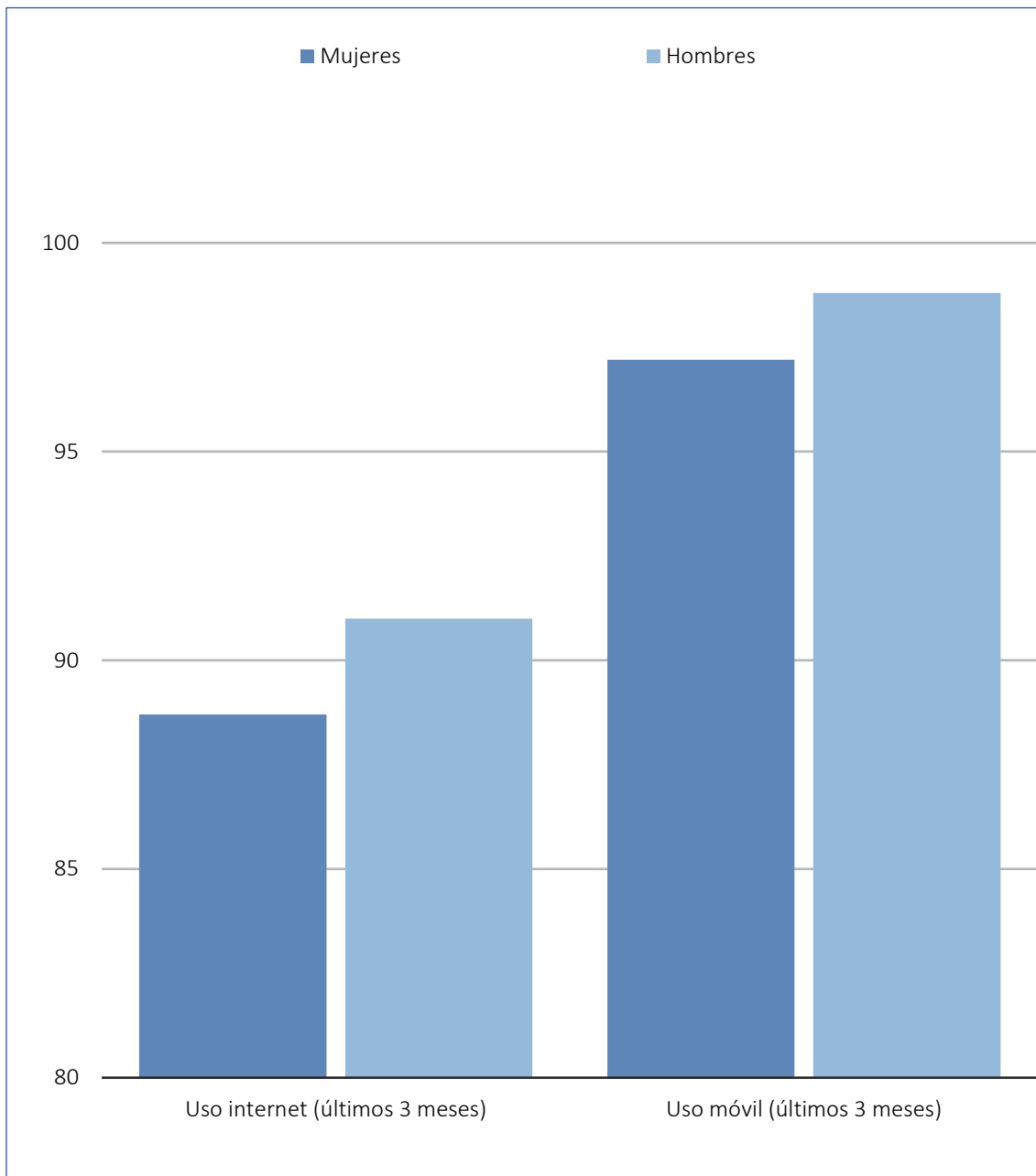
Gráfica 3: Utilización de productos TIC en hogares de la Comunidad Valenciana según ingresos mensuales



Fuente: Elaboración propia a partir de datos del Instituto Valenciano de Estadística (IVE)

Así, tal como se puede apreciar en la siguiente gráfica, mientras que el 91% de los hombres han utilizado internet en los últimos 3 meses, esta cifra se ve reducida al 88% en el caso de las mujeres.

Gráfica 4: Utilización de productos TIC en hogares de la Comunidad Valenciana por sexo

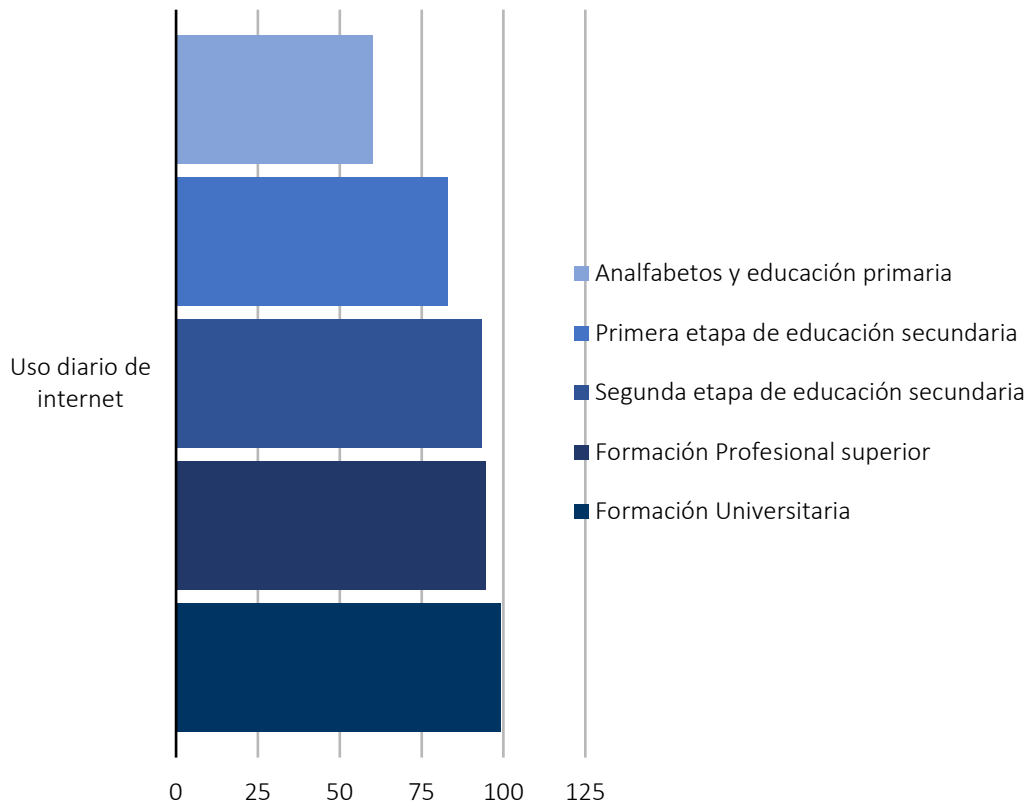


Fuente: Elaboración propia a partir de datos del Instituto Valenciano de Estadística (IVE)

En última instancia, en el caso del uso de internet o teléfono móvil en los hogares en función del nivel de estudios, se vuelve a repetir la tónica observada en el caso de disponibilidad de ordenador. Personas con niveles básicos de formación y/o en situación de paro o inactividad,

son los perfiles que registran unos porcentajes de uso más bajo en función del análisis de estos factores.

Grafico 5 Utilización de internet en hogares de la Comunidad Valenciana por nivel de estudios



Fuente: Elaboración propia a partir de datos del Instituto Valenciano de Estadística (IVE)

Brecha digital de apropiación

Entendemos la apropiación de las TIC como el momento de empoderamiento digital de las personas, que descubren su capacidad para reinventar la tecnología mediante los diferentes usos que se pueden hacer de ella. Por tanto, hablar de apropiación digital implica una serie de factores como la percepción de la utilidad de las TIC, la inquietud y el cuestionamiento por el “algo más”, la percepción sobre su nivel de uso o la posible brecha de aprendizaje.

En este sentido, es interesante resaltar la dificultad en la autopercepción de las competencias digitales dada la falta de un marco claro sobre cuáles son dichas competencias y que aplicación tienen a los diferentes ámbitos de la vida. Es decir, es probable que un alto porcentaje de la población considere que posee las competencias necesarias para desenvolverse con las TIC en los ámbitos profesionales y sociales, pero, ¿serían capaces estas personas de determinar cuáles son esas competencias?

En relación a ello, el Informe sobre la economía y Sociedad Digital en la Comunidad Valenciana (2020) destaca que el 15,3% de los habitantes de la Comunidad Valenciana considera que cuenta con habilidades de manejo de software básicas; el 41,1% asegura poseer habilidades

de manejo de software por encima de las básicas; mientras que un tercio de los valencianos/as no cuenta con habilidades para el manejo del software.

Estos datos se desglosan en el Estudio de Nuevas Tecnologías, brecha digital y hogares vulnerables (Llano y Quiroga, 2021) realizando una distinción entre las personas en situación de pobreza y las personas que no están en situación de pobreza. Así, el 44,8% de personas en la Comunidad Valenciana que aseguran disponer de habilidades digitales bajas están en situación de pobreza, mientras que el porcentaje de personas 'no pobres' asciende al 25,4%.

Estos datos también muestran algunas diferencias por sexo. En este sentido, el 30,7% de los hombres no tiene habilidades digitales o solo competencias bajas y, para las mujeres, la cifra se eleva casi cinco puntos porcentuales (Llano y Quiroga, 2021). Sin embargo, estas diferencias se reducen mucho cuando se trata de medir habilidades digitales avanzadas, lo que sugiere que la relación entre habilidades digitales y sexo está determinada por otros factores. Entre estos factores debe destacarse claramente la situación de pobreza, que genera profundas divisiones dentro de cada sexo.

Aunado a este concepto, y en relación con la posible brecha de aprendizaje, se debe considerar que una parte de la población percibe la necesidad de continuar aprendiendo e incorporando nuevas herramientas y servicios TIC mientras que otras no sienten dicha necesidad por motivos variados como: falta de interés, rechazo a los esquemas formales de formación o desconocimiento sobre dónde acudir a formarse en el uso de las TIC.

Todo ello significa que existe una parte de la población que, aunque usuaria de Internet y de otras tecnologías, no relaciona su uso con ninguna mejora en ninguno de los ámbitos de su vida (profesional, personal, etc.). Por lo que la inexistencia de una relación entre las tecnologías y una utilidad o una mejora directa en algún aspecto de nuestra vida, puede ser un factor determinante en la brecha de apropiación.

Brecha digital de participación

El último estadio de la competencia digital conlleva que la persona dispone de un nivel de apropiación de las TIC suficiente, y es capaz de utilizarlas para participar en los ámbitos sociales y públicos. Es decir, el desconocimiento del uso de las TIC para determinadas acciones puede generar una importante brecha digital, privando de igualdad de oportunidades a determinados colectivos a la hora de poder ejercer su derecho a la participación a través de las TIC.

Hoy en día existe un movimiento internacional en el que se promulga la transparencia de los gobiernos y una mayor participación por parte de los y las ciudadanas. En este sentido, la investigación desvela que un mayor uso de las TIC tiene una relación directa con una mayor voluntad de participar y un incremento de la utilidad de dicha participación. Por ello, la ruptura de la brecha digital de participación implicaría la puesta en marcha de acciones que garanticen la accesibilidad y utilidad de los canales de participación, así como el desarrollo de un marco estratégico y normativo que garantice el derecho a la participación de la ciudadanía.

En este sentido, el Informe sobre la economía y Sociedad Digital en la Comunidad Valenciana (2020), revela que tan solo el 55,9% de la población de la Comunidad Valenciana se puso en contacto con las administraciones públicas por Internet al menos una vez en los últimos doce meses. Asimismo, cerca de tres de cada cuatro usuarios de Internet en los últimos tres meses (74,7%) confían bastante o mucho en esta herramienta TIC.

El instituto Nacional de Estadística (INE) informa que durante el año 2021 el 59,6 % de la población en la Comunidad Valenciana utilizó Internet al menos una vez en los últimos meses para enviar formularios cumplimentados a alguna de las administraciones públicas.

Del mismo modo que ocurría en el análisis de las otras brechas digitales, existe una serie de factores como la brecha de aprendizaje, la brecha de acceso o la exclusión social que explican una buena parte de la brecha digital de participación.

3. Consecuencias en uno de los colectivos más vulnerables: las personas sin hogar

En relación a todo lo mencionado anteriormente, como se ha visto, el concepto de brecha digital hace mucho más que referencia a las diferencias entre aquellos ciudadanos que usan y no usan Internet (Van Dijk, 2006). Estas diferencias están fuertemente marcadas por el grupo social de pertenencia, así como por los recursos individuales de los que dispone el ciudadano (Robles, Torres Alberó y Molina, 2010). Por ello, abandonaremos el concepto de brecha digital para sustituirlo por el término “desigualdad digital”, entendiendo internet como un bien social no opcional y, por tanto, con unas implicaciones específicas sobre su tratamiento a través de las políticas públicas (Robles, 2017).

Hace ya algunas décadas Cabrera (1998) apuntaba que, en las personas sin hogar (en adelante psh), los niveles de instrucción de éstas eran similares a los de la población general y que, incluso, su nivel de instrucción era mayor que el de los y las cabezas de familias pobres. Por lo que, en la actualidad, el dominio de habilidades de lectura y escritura parece no ser suficiente para facilitar el acceso a una parte de la información transmitida en nuestra sociedad. Así, una persona analfabeta tecnológicamente queda excluida de la red comunicativa que ofrecen las tecnologías y los dispositivos electrónicos.

Tal y como se recogía en apartados anteriores, el acceso desigual a las nuevas tecnologías alude a diferentes factores, entre ellos el acceso a este tipo de herramientas. En relación a las personas sin hogar, según el *Informe diagnóstico de las personas sin hogar en Valencia* (Botija, y Matamala, 2021), el 69,4% disponía de acceso a internet mientras que el 88,7% de las psh afirmaron disponer de un teléfono móvil (Solaz, 2022). Autores como Llano y Quiroga (2021) argumentan que este dispositivo es el más utilizado por la población, y una buena parte de las actividades sociales se realizan a través de este. Por su parte, el acceso a los teléfonos móviles en la Comunidad Valenciana asciende al 99,8% en el año 2021, con un uso de internet del 93,8% de la población de dicha comunidad (Generalitat, 2021).

No obstante, como se ha ido apuntando, la brecha digital no sólo está definida por la capacidad de disponer de dispositivos tecnológicos. Por tanto, los datos recogidos en el *Informe diagnóstico de las personas sin hogar en València 2021*, nos arrojan información sobre la brecha digital en cuanto a las habilidades para el manejo de dispositivos electrónicos. El 14% de las personas entrevistadas manifestaron carecer de los conocimientos necesarios para utilizar instrumentos tecnológicos, frente a un 86% que afirmó estar alfabetizado tecnológicamente. Por ende, el 55% de las psh tienen redes sociales, mientras que el 41% asegura no disponer de correo electrónico.

Aunado a ello, resulta interesante resaltar la relación entre aquellas psh que manifestaron disponer de redes sociales y sus competencias lectoescritoras. En este sentido, atendiendo a las psh que afirmaron disponer de redes sociales el 92% manifestaron saber leer y escribir, por lo que la inmensa mayoría de personas que disponen de redes sociales tienen competencias en lectoescritura. Asimismo, el 39% de las psh con redes sociales solo saben leer y escribir en una lengua diferente al castellano/valenciano.

Así mismo, diferentes investigaciones apuntan que el uso de Internet entre las personas sin hogar de los países en desarrollo se sitúa en el 19%-47% en adultos y el 84%-93% en adolescentes (Eyrich-Garg and Rice, 2012). Eyrich-Garg (2010), por su parte, afirma que el 44% de las personas sin hogar que pernoctaban en las calles de Filadelfia disponía de teléfono móvil, de los cuales el 20% accedía a Internet a través de su teléfono móvil. Según el mismo autor, dichas personas tenían y utilizaban sus teléfonos móviles para aumentar su seguridad, responsabilidad (empleo, vivienda estable, negocios personales y sobriedad) y la conexión social (Eyrich-Garg, 2010).

4. Perspectiva de futuro y acciones

Durante el transcurso de este informe dando pinceladas sobre cuáles deberían ser los caminos para transitar hacia la equidad en lo que se refiere a la brecha digital, en este sentido, se desarrolla a continuación las que serían unas recomendaciones o buenas prácticas de cara al futuro y al presente más inmediato:

1. **Hacer efectivo el acceso a Internet como un derecho fundamental.** Concebir Internet no solo como una herramienta de comunicación sino como un servicio que puede estar vinculado a la mejora del bienestar social y la calidad de vida¹².

¹ La Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales dispone en su artículo 81 (Derecho de acceso universal a internet):

- 1) Todos tienen derecho a acceder a Internet independientemente de su condición personal, social, económica o geográfica.
- 2) Se garantizará un acceso universal, asequible, de calidad y no discriminatorio para toda la población.
- 3) El acceso a Internet de hombres y mujeres procurará la superación de la brecha de género tanto en el ámbito personal como laboral.
- 4) El acceso a Internet procurará la superación de la brecha generacional mediante acciones dirigidas a la formación y el acceso a las personas mayores.

²En este sentido, la Comunidad Valenciana dispone de un bono de 240€ para facilitar el acceso a Internet, así como un descuento de veinte euros sobre la factura de este servicio. La Dirección General para la Lucha contra la Brecha Digital se encargará de cubrir la emisión de estos más de 12.600 bonos con un importe anual de 240 euros que serán repartidos en 12 mensualidades durante los años 2022 y 2023.

2. **Transformar actitudes**, poniendo en marcha acciones de difusión y sensibilización, trasladando conocimientos y experiencias a la población que actualmente es ajena o rechaza las TIC.
3. **Aprendizaje a lo largo de la vida**. En la actualidad, y cuando hablamos de TIC y aprendizaje, podemos concluir que nos encontramos en un entorno muy favorable.
4. **Definir un marco estratégico sobre las competencias digitales**, en el que se defina el mapa de competencias digitales de la Comunidad Valenciana³.
5. Incrementar la realización de **acciones formativas sobre competencias digitales** vinculadas a la inclusión y promoción social. Es decir, ¿qué pueden hacer las TIC, desde una perspectiva de calidad de vida, de igualdad de derechos y promoción social, por esas personas? Esto se traduce en la puesta en marcha, por ejemplo, de talleres destinados a personas desempleadas en las que el contacto con las TIC va ligado a la búsqueda de empleo, o al emprendimiento como alternativa al trabajo por cuenta ajena. Esto también incluye otras posibilidades como las ligadas a los servicios sociales. Por ejemplo: personas inmigrantes, personas refugiadas, personas sin hogar, etc. En este caso el aprendizaje del uso de las TIC debería ir ligado al mejor acceso a los servicios sociales que las administraciones ponen a disposición de estos colectivos.
6. **Intensificar la capacitación TIC en los programas de formación ocupacional**. Actualmente las TIC están presentes en la práctica totalidad de los sectores productivos, por lo que su uso resulta imprescindible para cualquier persona (a corto o medio plazo, según puestos de trabajo) que desee acceder a un empleo actualmente. Por ello, se recomienda:
7. Impulsar el **acercamiento de las TIC a los colectivos más vulnerables**:
 - **A las personas mayores**. Es necesaria la intensificación de acciones destinadas a hacer amigables las TIC para aquellas personas que no solo no son nativas tecnológicas, sino que además que por su edad sienten esta realidad como inaccesible.
 - **A personas con diversidad funcional y personas dependientes** fomentar la autonomía personal a través de las TIC. Se trata de garantizar que las personas puedan incrementar su autonomía personal a través de la aplicación de las TIC en su día a día, mediante el desarrollo por ejemplo de ambientes inteligentes, interoperabilidad entre dispositivos, teleasistencia, telemedicina...

³ La Dirección General para la Lucha contra la Brecha Digital (DGLBD), en colaboración con otros órganos de la Administración Valenciana, ha elaborado la primera versión del Marco Valenciano en Competencias Digitales (DIGCOMP_CV), un documento de referencia donde quedan determinadas las competencias, los conocimientos, las habilidades y las actitudes necesarias para ser competente digitalmente. El Marco Valenciano en Competencias Digitales parte de 5 áreas competenciales en función del objetivo general para el que se aplican sus competencias digitales.

- **A jóvenes y menores en situación de riesgo o exclusión social**, que desde su propia creatividad puedan desarrollar habilidades y competencias hacia una vida prosocial y autónoma.
8. Intensificar la **elaboración de estudios e investigaciones sobre actitudes y usos de las TIC** (barreras, inhibidores, motivadores...) para completar el conocimiento actual sobre las brechas digitales, sus actores, las causas, y tener mimbres más sólidos para la construcción de líneas de trabajo destinadas a abordar dichas brechas.
 9. **Garantizar la accesibilidad y usabilidad de los portales de las administraciones públicas**, porque a veces, aunque los portales web cumplan con la normativa de accesibilidad, existen ciertos aspectos como la forma en la que se estructuran los contenidos, que representan barreras para la navegación en las webs públicas por parte de las personas ciegas.

5. Conclusiones

Focalizar la atención sobre la brecha digital en la Comunidad Valenciana, permite ofrecer conclusiones relevantes sobre el fenómeno de la desigualdad digital. En primer lugar, podría destacarse que, a diferencia de lo que inicialmente evidencian otros datos (Erobarómetro, 2005), la brecha digital continúa activa en nuestro territorio y, lejos de desaparecer, persiste entre los grupos más desfavorecidos, es más, parece producirse una importante polarización, es decir, las personas mejor posicionadas, son las que tienen más oportunidades de beneficiarse de las ventajas que ofrecen las TIC. Por el contrario, la ciudadanía con menos recursos tiene menos posibilidades de optar a ellas, en consecuencia, se distancia cada vez más los extremos de la brecha digital.

En consecuencia, señalar que se puede considerar que Internet se comporta de una manera similar a la educación básica, pues la falta de educación básica tiene un efecto devastador en la igualdad de oportunidades. Es por ello que la mayoría de países que desean paliar dichas desigualdades establecen entre sus políticas públicas la educación como un servicio universal y obligatorio. La investigación reciente nos muestra como Internet puede generar efectos similares y, por tanto, es necesario que esta herramienta esté al alcance de todos los y los ciudadanos, al igual que la educación.

Es necesario categorizar Internet como un bien de gran importancia en un contexto social que posiciona las TIC como un vehículo necesario en la interacción social, política y económica. Así, por ejemplo, la administración digital ofrece servicios que facilitan el acceso a los usuarios; el comercio electrónico proporciona mejores precios y ofertas para sus consumidores o, como consecuencia del uso de redes sociales, se puede fomentar la participación social y la coordinación colectiva. En definitiva, el uso de determinados servicios de Internet ofrece ventajas competitivas para sus usuarios y, por lo tanto, el “no uso” de estos servicios afecta negativamente a las oportunidades reales de los ciudadanos.

Este escenario no solo es perceptible en los datos manejados en este informe, sino que, según esta evolución, no puede afirmarse que vaya a disminuir en el futuro si no se toman vehementes acciones, entre otras las propuestas en este documento.

6. Bibliografía

- Abello, R. y Madariaga, C. (1999). Las redes sociales ¿Para qué? *Psicología desde el Caribe*, 2-3, 116-135.
- Ararketo, V. (2013). E-inclusión y participación ciudadana en las esferas social y pública a través de las TIC en Euskadi. San Francisco, California, USA.
- Arriazu, R. (2015). La incidencia de la brecha digital y la exclusión social tecnológica: el impacto de las competencias digitales en los colectivos vulnerables. *Praxis sociológica*, (19), 225-240.
- Ayesta, M. y Rodríguez, A. (2003). La brecha digital como fuente de nuevas desigualdades en el mercado de trabajo. *Economistas*, 21(95), 119-128.
- Bernal, A. (2002). Cultura de la pobreza: violencia, inmigración y fracaso escolar en la actual sociedad global. *Aula abierta*, (79), 71-83
- Blazquez, F. (2001). Sociedad de la información y educación. Consejería de educación ciencia y tecnología. Ed. Junta de Extremadura, Mérida.
- Bonal, X. (2014). Sobre l'hegemonia de PISA. *El Diari de l'Educació*.
- Botija, M. y Matamala, E. (Coords.). (2022). *Informe diagnóstico de las personas sin hogar en València 2021*. Grupo Estudios Sociales Intervención e Innovación (GESinn) de la Universitat de València.
- Bure, C. (2005). Digital inclusion without social inclusion: The consumption of information and communication technologies (ICTs) within homeless subculture in Scotland. *The Journal of Community Informatics*, 1(2), 116-133
- Cabrera, P. (1998). *Huéspedes del aire*. Universidad Pontificia de Comillas.
- Casado, R., y Díez, E. (2006). Claves de la Alfabetización Digital, Madrid: Fundación Telefónica y Ariel, 203–217.
- Collet, J., y Tort, A. (2011). *Famílies, escola i èxit. Millorar els vincles per millorar els resultats*. Barcelona: Fundació Jaume Boill.
- Duart, J. M., y Sangrá, A. (2000). *Aprender en la virtualidad* (pp. 87-112). Barcelona: Gedisa.
- Eurobarómetro (2005) *Europeans, science and technology*. Special Eurobarometer 224. Comisión Europea.
- Ferrer, R., Palacio, J., Hoyos, O., y Madariaga, C. (2014). Proceso de aculturación y adaptación del inmigrante: características individuales y redes sociales. *Psicología desde El Caribe*, 31(3), 557-576.
- Fuente, A., Herrero, J. y Gracia, E. (2010). Internet y apoyo social: Sociabilidad online y ajuste psicosocial en la sociedad de la información. *Acción Psicológica*, 7(1), 9-15.
- Generalitat Valencia (2021) Informe sobre la realidad digital de la Comunidad Valenciana. Generalitat Valenciana. <https://pegv.gva.es/es/noticias/>

/asset_publisher/CWK0IEKbs79H/content/estimacion-de-indicadores-provinciales-de-equipamiento-y-uso-de-tecnologias-de-informacion-y-comunicacion-en-los-hogares-2020

- Gentili, P. (2001). La exclusión y la escuela: el apartheid educativo como política de ocultamiento. *revista Docencia*, 15(1), 4-11.
- López de la Nieta, M. (2008). "Sistema educativo y desigualdad. Un estudio de la población adulta y los menores en edad de escolarización obligatoria". En V. Renes (Coord.), VI Informe sobre exclusión social y desarrollo social en España. Madrid: Cáritas-Fundación FOESSA.
- Marcus, R.F., y Sanders-Reio, J. (2001). The influence of attachment on school completion. *School Psychology Quarterly*, 16, 427-444.
- Martínez, R., Trucco, D., y Palma, A. (2014). El analfabetismo funcional en América Latina y el Caribe. Santiago de Chile: Copyright Naciones Unidas.
- Moliner, O. (2008). Condiciones, procesos y circunstancias que permiten avanzar hacia la inclusión educativa: retomando las aportaciones de la experiencia canadiense. *Revista Electrónica Iberoamericana Sobre Calidad, Eficacia Y Cambio En Educación*, 6(2), 27-44.
- Moreno, A. (2011). La reproducción intergeneracional de las desigualdades educativas: límites y oportunidades de la democracia. *Revista de Educación número extraordinario 2011*, 183-208.
- Robles, J.M, Torres-Albero, C., y Molina, O. (2010). Brecha digital. Un análisis de las desigualdades tecnológicas en España. *Sistema*, 218 (3), 22.
- Observatorio Nacional de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información (2020). Informe sobre la Economía y Sociedad Digital por comunidades autónomas: Comunidad Valenciana (Ed. 2020). Madrid: ONTSI
- Pedreño, M. (Dir.) (2008). Exclusión social en la Región de Murcia. Murcia: Editum.
- Pedreño, M. (2010). El estudio de la pobreza y la exclusión social. Aproximación cuantitativa y cualitativa. *Revista interuniversitaria de formación del profesorado*, 24(3), 25-46.
- Solaz, P. (2022). Estudios y brecha digital. En M. Botija y E. Matamala, (Coords.), Informe diagnóstico de las personas sin hogar en València 2021 (pp.xx-xx). Grupo Estudios Sociales Intervención e Innovación (GESinn) de la Universitat de València.
- Sosinski, M., Young-Scholten, M., y Naeb, R. (2020). Notas sobre la enseñanza de alfabetización a inmigrantes adultos.
- Van Dijk, J. A. (2006). Digital divide research, achievements and shortcoming. *Poetics*, 34, 221-235.
- Walser, M. (1993). Las esferas de la Justicia. México, Fondo de Cultura Económica.

