

Connectem Barcelona



**Projecte pilot d'inclusió
digital als barris**

Informe primer trimestre
de desplegament

barcelona.cat/digital

01/09/2021 - 31/12/2021

Informe de seguiment

1. Resum d'accions rellevants i agents principals	3
1.1. Sessions informatives	3
1.2. Visites al Cibernàrium de Nou Barris	4
1.3. Agents TIC	4
1.4. Oficina Tècnica	5
1.5. Metodologia d'avaluació	5
2. Perfil social de les persones beneficiàries	6
2.1. Anàlisi descriptiu del perfil de les persones beneficiàries	6
2.1.1. Perfil social de les persones beneficiàries	6
2.1.2. Perfil digital de les persones beneficiàries	8
3. Experiències i aprenentatges	11
3.1. Coordinació i disseny de projecte	11
3.2. Perfil dels agents TIC i tasques	13
3.3. Procés de captació de persones candidates	13
3.4. Procés consolidació de persones beneficiàries	14
3.5. Seguiment	15
3.5.1 Anàlisi qualitatiu sobre la primera fase d'implementació per part dels agents TIC	15
3.5.2 Anàlisi quantitatiu de la primera fase d'implementació per part de l'Oficina Tècnica	19
3.6. Capacitació	20
3.6.1 Coordinació amb Barcelona Activa	20
4. Innovació en el marc del Connectem Barcelona	21
4.1. SocialRoam	21
5. Conclusions i properes passes	22

1. Resum d'accions rellevants i agents principals

Les accions que es recullen en aquest informe són principalment aquelles realitzades des del mes de setembre i fins al desembre de l'any 2021. Abans de la data oficial de *kickoff*, durant la fase de disseny i avantprojecte es van realitzar totes les accions relatives a la contractació, provisió de dispositius, establiment de la xarxa de relació i els mecanismes de coordinació. En la secció d'experiències i aprenentatges se'n recullen també d'aquest estadi inicial ja que durant el primer trimestre s'han identificat tant bones pràctiques com aspectes de millora a tenir en compte.

El primer trimestre es tanca amb **277 persones beneficiàries** que han rebut els materials i que formen part del projecte. Aquesta mostra representa un conjunt significatiu per donar resposta a les principals hipòtesis a resoldre al acabar la fase pilot del Connectem Barcelona, entre les que anticipem:

- Hi ha diferència en l'evolució de la capacitació digital entre el conjunt de persones que rep acompanyament proactiu i el que no?
- El donatiu de dispositius augmenta la motivació de les persones a emprendre itineraris de capacitació?
- Quina tipologia de recursos produeix millor evolució en la capacitació?

Amb l'inici del 2022 el projecte entra a la seva segona fase d'execució. El pes del seguiment qualitatiu realitzat pels agents TIC es desplaça cap a un seguiment quantitatiu a través de l'Oficina Tècnica i amb l'aportació qualitativa de voluntaris: a través de la responsabilitat social corporativa d'empreses, d'entitats i d'individuals.

Actualment totes les persones beneficiàries disposen d'un ordinador portàtil de qualitat i la connectivitat adequada. El càlcul del valor econòmic d'aquests donatius és de 283.674,47 €, a l'espera de realitzar una segona fase d'entregues a col·lectius més específics.

283.674,47 €

Valor econòmic dels equipaments i
connectivitat entregats

1.1. Sessions informatives

La setmana del **18 d'octubre de 2021** s'organitzen les primeres sessions informatives. Inicialment planificades per ser un acte que concentrés en dues jornades a la majoria de persones beneficiàries, les circumstàncies generades per la pandèmia de la COVID-19, així com l'arribada intermitent de persones candidates, va obligar a organitzar sessions amb un **aforament màxim de 30 persones**. En aquestes sessions s'exposava el funcionament i calendari del projecte Connectem Barcelona, s'informava de la distribució de les persones beneficiàries en un grup experimental i de control, es presentava als agents TIC i es procedia a realitzar l'avaluació *ex-ante* i a la distribució dels materials i recursos.

En total s'han realitzat **13 jornades de sessions informatives**, tota al Casal del Barri de la Trinitat Nova i en horaris diferents per emmotllar-se a les possibilitats de totes les persones. En la majoria de jornades les convocatòries es feien amb dues sessions, **establint en 24 el total de sessions informatives celebrades** entre octubre i desembre de 2021.

1.2. Visites al Cibernàrium de Nou Barris

Després de les sessions informatives que van permetre l'entrada del 50% de les persones beneficiàries es van organitzar conjuntament amb Barcelona Activa una primera visita a les instal·lacions del Cibernàrium de Nou Barris. Aquest equipament ofereix formacions en l'àmbit de la tecnologia i en tot l'espectre de nivells de forma gratuïta.

L'interès de les persones beneficiàries en la visita va ser molt alt, així com en poder realitzar formacions dels itineraris que el Cibernàrium ofereix. Es van identificar i resoldre situacions que requereixen suport a les persones com és el tràmit d'alta i inscripció a Barcelona Activa o la possibilitat de generar inscripcions de forma massiva.

1.3. Agents TIC

Els agents TIC són l'eix fonamental per l'extracció d'indicadors relatius a l'acompanyament en la capacitat i per establir vincle amb el territori i les persones beneficiàries, en particular del grup experimental.

La seva tasca principal és l'acompanyament de les persones beneficiàries cap a la resolució dels seus dubtes i necessitats per poder ampliar els seus coneixements així com d'aspectes específics de l'ús dels dispositius informàtics o d'Internet. Les necessitats en tasques de capacitat han estat majoritàries pel què fa als tipus d'interaccions dels agents.

En el cas del grup experimental de persones beneficiàries aquest acompanyament ha estat proactiu, se'ls ha trucat periòdicament i/o convocat de forma presencial. Degut a l'arribada en diferents fases de les persones beneficiàries es va realitzar un treball molt intensiu en un subconjunt format per 90 persones per tal d'identificar les seves necessitats principals i dimensionar les càrregues de treball dels agents TIC. En aquests casos els agents van treballar amb molt detall sobre els continguts bàsics que ofería el projecte Connectem Barcelona gràcies a la cessió de Càritas i Daleph.

+150

Hores d'atenció presencial
dels agents TIC

70%

Del suport dels agents TIC destinat
a tasques de capacitat

1.4. Oficina Tècnica

L'Oficina Tècnica s'encarrega de la realització de totes les tasques de coordinació entre els diferents agents participants al projecte (interns i externs) i convoca, participa i lidera les sessions de treball interdisciplinàries periòdiques de seguiment i avaluació del projecte.

El seu funcionament ha estat clau en la fase de captació i consolidació de les persones beneficiàries i esdevindrà encara més rellevant en les properes fases amb el seguiment quantitatiu.

L'Oficina Tècnica plantejada pel projecte responia a un model en què aquesta s'ocupava de les funcions administratives relacionades amb les persones beneficiàries així com amb tot el procés de recollida d'indicadors. Les tasques relacionades amb l'establiment de metodologies d'avaluació, així com la definició de processos quedava al marge de les seves tasques.

Es valora molt positivament la flexibilitat de l'Oficina Tècnica per adaptar-se a les circumstàncies que s'han anat generant així com en el treball directe amb les persones beneficiàries.

1.5. Metodologia d'avaluació

En aquesta etapa també s'han implementat les eines de seguiment dissenyades en la fase d'avantprojecte. Aquestes es basen en la recollida d'indicadors tant pel seguiment que fa l'Oficina Tècnica com pel dels agents TIC, així com la proposta de grups focals amb aquests i amb persones beneficiàries.

2. Perfil social de les persones beneficiàries

La caracterització de les persones beneficiàries del projecte s'ha realitzat a partir de la informació produïda en l'avaluació *ex-ante* així com altres dades recollides durant el procés de seguiment.

2.1. Anàlisi descriptiu del perfil de les persones beneficiàries

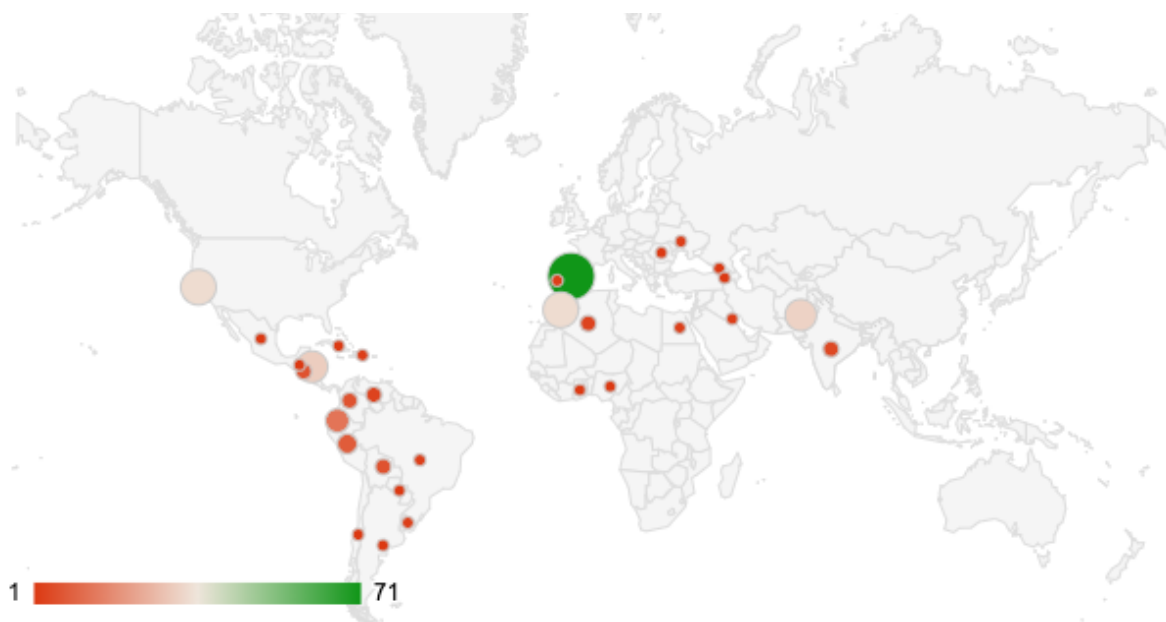
A continuació es presenten un conjunt de dades descriptives sobre les característiques generals dels participants al projecte, tant a nivell de perfil social com, a grans trets, sobre el seu de perfil digital.

2.1.1. Perfil social de les persones beneficiàries

Pel que fa al perfil social, una primera dada que destaca és la **presència molt majoritària de dones** en global del projecte, concretament, un 76% de les persones beneficiàries són dones i un 24% són homes.

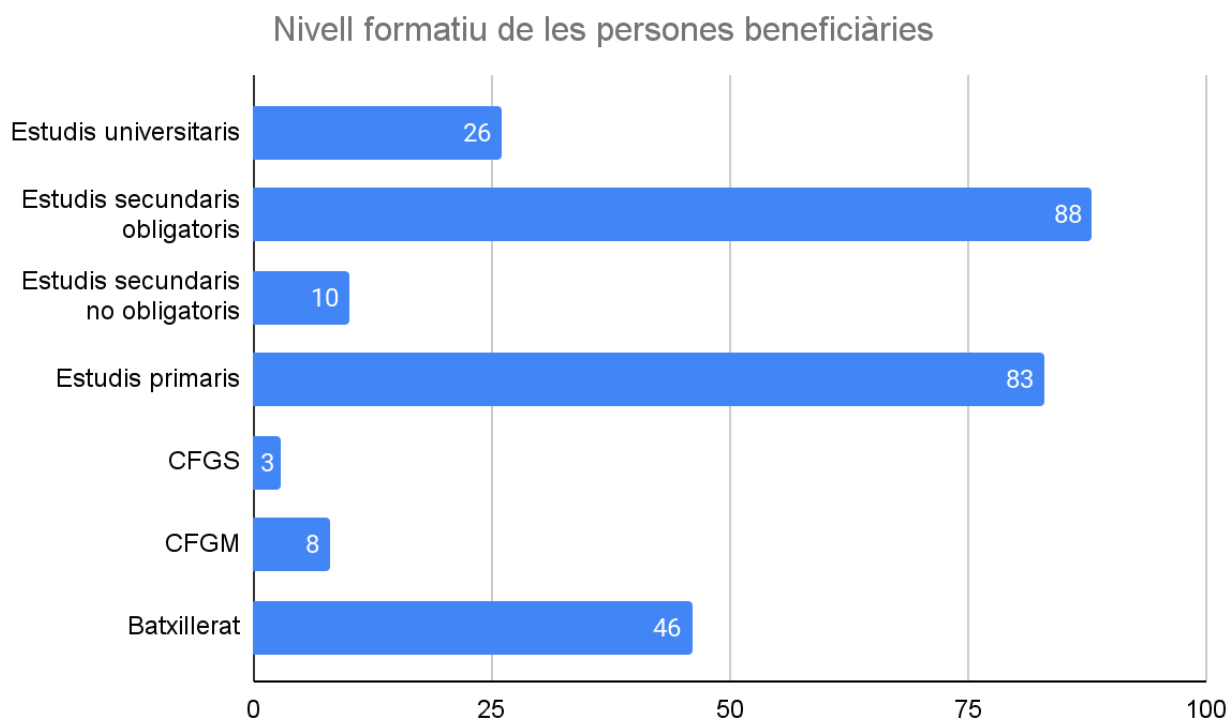
**El 76% de les persones beneficiàries són dones
i un 24% són homes**

Un segon element que destaca segons el perfil social de les persones beneficiàries del projecte és la diversitat d'origens dels seus participants. El **29% són nascudes a Espanya, mentre que el 71% són nascudes en algun país estranger**. Els grups de població d'origen migrant més destacats són, respectivament, del Marroc (14%), del Pakistan (13%), d'Hondures (13%) o d'algun altre país de l'Amèrica Llatina (17%). Finalment, un darrer grup de persones són nascudes en algun altre país estranger (14%).



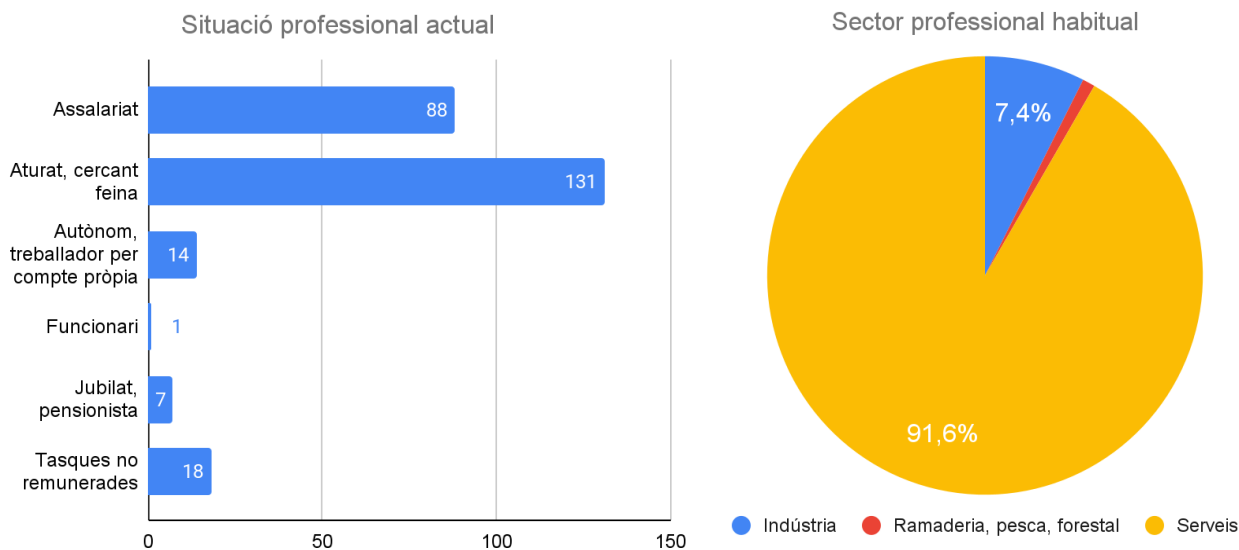
Una qüestió important que caldrà perfilar i matisar amb profunditat és la correspondència entre els perfils globals de les persones beneficiàries, els perfils socials dels dos grups d'intervenció (control i experimental) i els perfils de les persones beneficiàries que a la pràctica tenen més interès i reben més atenció d'acompanyament i capacitació per part dels agents TIC. Aquesta és una qüestió important, a nivell metodològic, que en aquesta primera avaluació ja emergeix com una qüestió a tenir en compte, especialment tenint en compte que segons les aportacions qualitatives dels agents TIC, el perfil al que han donat més atenció ha estat el de dones marroquines.

Seguint analitzant el perfil social de les persones beneficiàries, un tercer element destacat és el baix nivell d'estudis d'aquestes. **La majoria tenen estudis bàsics obligatoris**, concretament, un 32% tenen estudis primaris com a màxim nivell educatiu i un 33% tenen estudis secundaris com a màxim nivell educatiu. Un 25% tenen algun tipus d'estudi secundari no obligatori, un 17% amb un nivell de batxillerat, un 4% amb algun altre tipus d'estudi secundari no obligatori, i un altre 4% amb algun cicle formatiu professional. Finalment, un 10% de les persones participants del projecte tenen estudis universitaris.



Font: elaboració pròpia segons les dades recollides a l'avaluació *ex-ante* del projecte

El nivell d'estudis assolit es relaciona habitualment amb la situació professional. En el nostre cas, **la majoria de les persones participants al projecte està en situació d'atur (51%)**, cosa que demostra la vulnerabilitat econòmica que afecta la majoria de les persones beneficiàries del projecte. Una part important de les persones es troben en una situació professional d'assalariades (34%), mentre que en xifres molt més residuals trobem persones desenvolupant tasques no remunerades (7%), autònomes (5%), i pensionistes o jubilades (3%).



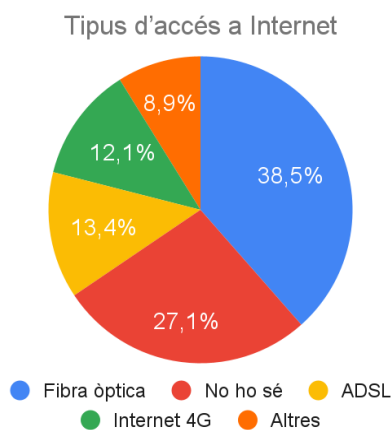
Font: elaboració pròpia segons les dades recollides a l'avaluació *ex-ante* del projecte

Una majoria aclaparadora de les persones beneficiàries del projecte treballa o ha treballat al sector dels serveis (91%), enfront a un petit grup que treballa al sector industrial (8%) i una proporció molt marginal que treballa al sector primari (1%).

2.1.2. Perfil digital de les persones beneficiàries

Definim a grans trets algunes característiques generals sobre l'accés a dispositius i connectivitat així com algunes dades bàsiques sobre els seus usos. Una primera característica general és que la majoria tenen accés a Internet (76%), malgrat **una proporció important queda al marge de la connectivitat (24%)**. Cal destacar que les dades d'accés a Internet són molt inferiors si les comparem amb el nivell global de la ciutat, que es situa al 96% en persones majors de 75 anys¹.

El 76% de les persones beneficiàries disposen d'Internet a casa i el 88% en disposa al telèfon mòbil



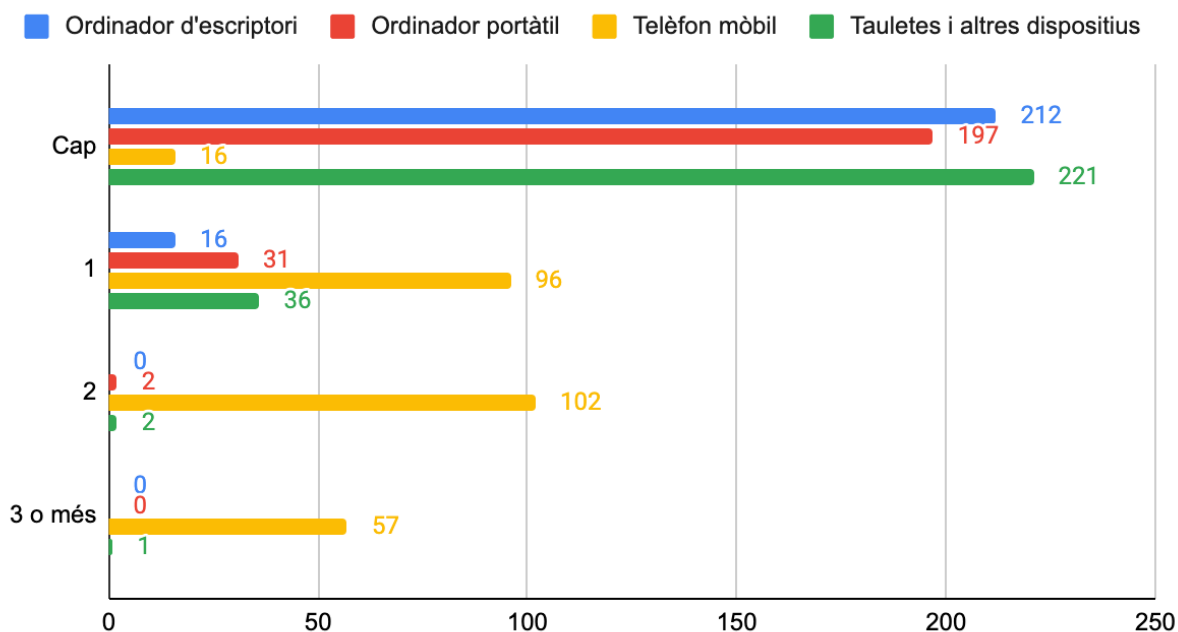
Una dada interessant és que l'accés a la connectivitat millora significativament si mirem les persones que tenen accés a dades disponibles associades al seu dispositiu mòbil. En aquests termes el 87% de les persones beneficiàries hi té accés, malgrat encara un 13% segueix sense tenir accés a aquest tipus de dades mòbils. Malgrat aquesta informació sigui deguda a la generalització de l'ús dels dispositius mòbils i al tipus de contracte amb les companyies, que inclouen per defecte algun tipus d'accés a dades mòbils, cal tenir en compte aquesta informació perquè representa una potencialitat de treball a tenir en compte.

¹ La bretxa digital a la ciutat de Barcelona. 2020. BIT Habitat. Ajuntament de Barcelona.

Pel que fa al tipus d'accés a Internet, podem destacar dues dades d'interès. La Fibra òptica és el tipus de connectivitat més habitual entre les persones beneficiàries del projecte (38%). Destaca però que fins un **27% de les persones beneficiàries del projecte no saben quin tipus de connectivitat tenen a casa**. Aquesta és una dada interessant, ja que ens pot servir d'indicador sobre la competència digital aplicada de les persones beneficiàries, especialment si tenim en compte que el qüestionari pregunta per competències digitals percebudes. Si en el qüestionari *ex-post* observem una reducció important de les persones beneficiàries que no saben quin tipus de connectivitat tenen, podrem atribuir una millora en la competència aplicada observada sobre el coneixement del tipus de connectivitat de la llar. Per la resta de dades, podrem atribuir millores, estancament o empitjorament en la competència digital percebuda.

Una informació complementària i d'interès sobre el perfil digital de les persones beneficiàries del projecte és el nombre de dispositius disponibles a la llar. Com podem observar en el gràfic següent, **la majoria de llars participants en el projecte no disposen de cap ordinador portàtil a la llar (86%), de cap ordinador d'escriptori (93%) ni de cap tauleta o altres dispositius similars (85%)**. Cal també destacar que aquelles llars que disposen d'algun d'aquests dispositius no en tenen més d'un.

Nombre de dispositius disponibles a la llar



Font: elaboració pròpia segons les dades recollides a l'avaluació *ex-ante* del projecte

Un resultat interessant és que si bé l'accés a Internet és molt inferior a la mitjana de la ciutat i l'accés als dispositius disponibles a la llar també és substancialment inferior, **la gran majoria de persones tenen compte de correu electrònic propi en ús (92%)**. En aquest punt caldria aprofundir si més enllà de tenir un compte actiu en saben fer un ús adequat. Les dades sobre els usos que presentem a continuació indiquen que l'ús que saben donar a instruments con el correu electrònic és més aviat limitat.

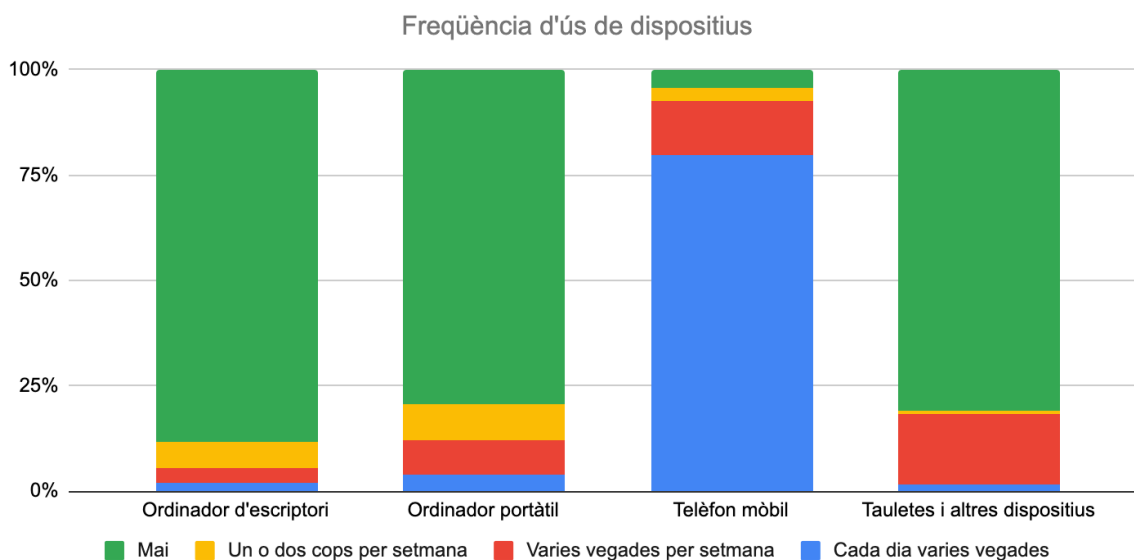
El 92% de les persones beneficiàries tenen compte de correu electrònic propi en ús

Si observem l'ús habitual d'una funcionalitat tant bàsica com els navegadors d'Internet (Internet Explorer, Chrome, Mozilla, etc.) ja podem intuir que una proporció important de persones fan un ús força limitat dels entorn digitals, tenint en compte que **fins el 25% de les persones beneficiàries del projecte declaren no fer un ús habitual dels navegadors d'Internet.**

Respecte la qüestió sobre la competència digital en l'ús d'eines com el correu electrònic, podem observar que una proporció important (38%) no fa un ús habitual de les aplicacions bàsiques associades al correu electrònic, com ara el calendari o el gestor de tasques o documents.

Un darrer element d'interès remet a la freqüència d'ús de diversos dispositius electrònics, qüestió que està directament vinculada a l'accés i al nombre de dispositius disponibles a la llar, com ja hem comentat anteriorment. D'aquesta manera, el mòbil és el dispositiu electrònic amb major freqüència d'ús, del qual un 77% de les persones beneficiàries del projecte en fa un ús diari. Tot i així destaca un no gens menyspreable **23% de persones que fa servir els dispositius mòbil varies vegades a la setmana, un o dos cops o mai.**

La tendència comentada respecte l'ús de dispositius com el telèfon mòbil canvia radicalment quan ens fixem en altres dispositius electrònics. En aquest sentit, un 79% de persones no fan servir mai un ordinador portàtil al llarg de la setmana, un 87% no fa servir mai un ordinador d'escriptori en aquesta mateixa freqüència i un 89% no utilitza mai una tauleta o dispositius similars.



Font: elaboració pròpia segons les dades recollides a l'avaluació *ex-ante* del projecte

Amb tot, podem concloure que el perfil digital de les persones beneficiàries del projecte és un perfil que té un accés relativament limitat a Internet malgrat tenir dades mòbils. Fan un ús majoritari de dispositius com el mòbil però molt residual d'altres dispositius digitals. Tenen compte de correu electrònic però sembla que en fan un ús limitat, de la mateixa manera que una proporció important de participants al projecte no acostuma a fer servir funcionalitats digitals bàsiques com els cercadors o les aplicacions associades al correu electrònic.

3. Experiències i aprenentatges

El projecte Connectem Barcelona neix amb la voluntat de reduir de forma dramàtica la bretxa digital al barri de la Trinitat Nova. Un dels trets de distinció més grans d'aquest ha estat la mirada holística sobre el fenomen des d'una iniciativa endegada per l'administració pública, actuant sobre l'accés a dispositius, connectivitat, acompanyament i capacició en un mateix programa. El treball en l'avantprojecte així com en la primera fase de desplegament ha permès obtenir experiències molt clares sobre què caldrà optimitzar en vistes a escalar el projecte al conjunt de la ciutat, així com identificar bones pràctiques a mantenir.

3.1. Coordinació i disseny de projecte

En aquesta fase es determinen 4 espais fonamentals on realitzar els processos d'acompanyament i donar visibilitat als agents TIC.

1. Casal del Barri

Espai de referència del projecte que ha ajudat a fer tracció del veïnat. Es comparteix espai amb les dues tècniques de la XARSE, fet que facilita l'intercanvi d'experiències i fa més còmode a les persones beneficiàries l'accés a tots els suports d'acompanyament.

2. Institut Escola Trinitat Nova

Referent educatiu i social del barri. Malgrat i no s'hi han realitzat activitats en el primer trimestre ha estat l'agent d'atracció de persones beneficiàries majoritari.

3. Punt Òmnia / Associació de Veïns

Espai de referència en aspectes de capacició digital sobretot entre la població d'edat avançada del veïnat.

4. Mercat Municipal de Trinitat Nova [Parada TIC]

Amb l'objectiu de visibilitzar la presència dels agents TIC al barri es planteja l'ús d'aquest espai de gran concurrència i punt neuràlgic de la vida veïnal.

En l'etapa de posada en marxa del projecte es descarta l'ús del mercat municipal a pesar de ser una iniciativa innovadora i que pot resultar exitosa en l'estratègia d'apropar els agents TIC a la ciutadania. La normativa segons la qual les persones beneficiàries o interessades en rebre informació no poden accedir a l'interior de les parades i altres condicionants no han permès instaurar aquesta iniciativa en el projecte pilot.

Els aspectes més transcendents d'aquesta fase han estat els següents:

- 1. Coneixement del territori de primera mà:** explorar el perfil social del barri, les circumstàncies més habituals i els interessos i necessitats per part de les entitats i agents que treballen dia a dia a la zona.
- 2. Teixir la xarxa de relacions entre els agents:** fer coneixedors a tots els *stakeholders* del projecte el futur desplegament, obrir la porta a col·laboracions directes i indirectes i poder tenir un mapa d'actius clar.

- 3. Crear i licitar els plecs d'aprovisionament:** tant dels dispositius com de les tasques d'oficina tècnica i els agents TIC. Aquests plecs suposaven un repte per a un projecte pilot ja que havien de contenir mecanismes de solució i anticipació a una gran casuística de circumstàncies derivades de l'ús dels dispositius i la capacitat i seguiment de les persones beneficiàries.

El desplegament de la primera fase ha permès constatar la importància d'establir una *fase zero*, o de predesplegament, per tal de facilitar tots els processos posteriors. Aquesta fase hauria de permetre l'activació de tots els agents de seguiment (Oficina Tècnica i agents TIC) unes setmanes abans de l'inici del desplegament a fi d'instaurar processos formatius.

En aquesta etapa s'hi hauria d'emmarcar els processos de captació i consolidació de persones candidates perquè esdevinguin beneficiàries. Escalar el projecte farà imprescindible la publicació d'unes bases, o criteris de selecció molt acotats així com la coordinació entre els diferents agents socials per a la identificació de les persones candidates. Aquesta etapa prèvia assegurarà una millor calendarització global del projecte i evitar circumstàncies com no poder oferir els tres mesos d'acompanyament proactiu dels agents TIC al conjunt del grup experimental.

A partir de l'experiència d'aquesta primera experiència pilot s'analitzarà la proporció pressupostària adequada per l'aprovisionament de dispositius així com del desplegament d'agents TIC. Ambdós elements són cabdals per garantir la reducció de la bretxa digital però el balanç proporcional de recursos depèn de diversos factors com la població potencial del territori sobre el què s'actua, la possibilitat de vincular recursos d'altres serveis o col·laboracions que puguin cobrir part d'aquestes partides.

Analitzant el retorn fet per les persones beneficiàries i revisant els indicadors de seguiment inicials, sembla evident la necessitat també de disposar de la presència dels agents TIC durant tot el projecte.

Aspectes a millorar

- Revisar el balanç de recursos entre l'aprovisionament de dispositius i la contractació d'agents TIC.
- Garantir la presència d'agents TIC des de l'inici del projecte fins al final.
- Definir un programa de capacitat propi pel programa per generar més *engagement* dels participants.

Experiències positives

- ✓ Molt bona rebuda per part dels *partners* implicats, tant en l'aspecte de les donacions com en la col·laboració i difusió.
- ✓ Incorporació als plecs del contracte d'aprovisionament de dispositius de clàusules de manteniment i suport, com a garantia de disponibilitat per a les persones beneficiàries.
- ✓ Disponibilitat dels dispositius. Tots els equips van arribar abans de l'inici del desplegament, un fet que amb les turbulències de la distribució a escala global així com de la crisi en la fabricació de microxips cal considerar-se un factor de risc.

3.2. Perfil dels agents TIC i tasques

L'acompanyament dels agents TIC és un dels factors diferencials del projecte. L'ajuntament de Barcelona disposava d'experiències prèvies amb l'ús de la figura dels agents TIC, els projectes [FADes \(Famílies Assessorades Digitalment\)](#) i [XARSE \(Xarxes de Resposta Socioeconòmica\)](#). L'acompanyament que es dona en cada un d'aquests, així com en el Connectem Barcelona conté diferències notables a pesar de compartir similituds pel què fa als perfils necessaris.

En el procés de selecció s'opta per un perfil amb experiència en l'atenció social més que amb coneixements tècnics avançats. Malgrat i que la decisió es manifesta com adequada, ampliar els equips d'agents TIC amb algun perfil amb coneixements tècnics específics permetria una transició molt més fluida d'algunes incidències així com un augment considerable del temps de resolució d'aquestes.

Com ja s'ha indicat en l'explicació de la necessitat de crear una fase zero, és important incidir en el procés formatiu que els agents TIC han de rebre prèviament i que a banda de permetre'ls resoldre aspectes molt bàsics relacionats amb la configuració de dispositius o l'accés a la xarxa, hauria de contemplar el coneixement sobre alguns dels tràmits més habituals que poden requerir les persones beneficiàries amb l'administració, tal i com es fa des de la XARSE.

Aspectes a millorar

- Augmentar el temps per a la contractació d'agents TIC per obtenir una variabilitat més gran de perfils i candidatures.
- Poder mantenir una ratio d'aproximadament 50 persones com a màxim assignades per agent TIC.
- Disposar d'algun agent TIC amb un perfil amb coneixements tècnics avançats.
- Posar l'èmfasi de la tasca dels agents TIC en l'acompanyament i no tant en la capacitació.

Experiències positives

- ✓ Disposar de perfils que ja havien participat del programa dels agents TIC de Bit Habitat.
- ✓ La seva experiència prèvia en atenció a les persones ha generat un acompanyament molt acurat a les persones beneficiàries.

3.3. Procés de captació de persones candidates

En l'inici del procés de captació es comptava a tres indicadors que garantien que l'elecció del barri de la Trinitat Nova era adequada i evidenciaria moltes situacions complexes a tenir en compte en un futur desplegament massiu:

1. Era el barri on més demandes s'havien fet a la XARSE per rebre suport en tràmits digitals.
2. Serveis socials disposava d'informació relativa a diversos programes realitzats amb un conjunt molt elevat de persones que notificaven no disposar de correu electrònic.
3. L'experiència i coneixement de la realitat de diverses entitats així com de centres educatius del territori.

El procés de captació s'inicia però amb la complexitat de la gestió, tractament i compartició de dades entre múltiples agents. Un projecte d'aquestes dimensions en l'àmbit social requereix una coordinació i interoperabilitat de la informació molt àgil i, en determinades circumstàncies, àgil. Una situació que és difícil acomodar amb els preceptes de la normativa de protecció de dades vigent. Per aquest motiu, i a efectes que fossin les mateixes persones beneficiàries que manifestessin el seu interès a participar i el posterior consentiment, es va organitzar una crida a través de les entitats presents al territori i difosa des del Districte de Nou Barris.

Amb aquesta crida es posava a disposició un formulari *online* i en format paper que recollia dades bàsiques sobre la situació socioeconòmica de les persones, així com de la profunditat de la bretxa digital en què es trobaven. A través d'aquest canal han arribat el **83,75%** de les persones que finalment han accedit al programa. El **16,25%** han estat facilitats per l'àrea de serveis socials.

Tot i la connexió amb entitats de referència del territori i dels serveis socials es constata que la captació és un procés complex i que requereix un treball molt profund i precís. La necessitat o la motivació no és suficient per atraure a les persones, cal una permeabilitat molt gran en diferents estrats socials per generar la confiança i l'estímul a participar.

Aspectes a millorar

- És imprescindible disposar d'un llistat complet abans d'entrar en la fase de consolidació de persones beneficiàries i al treball dels agents TIC i Oficina Tècnica.
- Obtenir un sistema àgil de compartició de dades entre els Serveis Socials i la direcció del projecte.
- Augmentar la capacitat de la crida per arribar a col·lectius de difícil permeabilitat (migrants en situació irregular, persones que no ateses pels serveis socials, etc).
- La direcció de l'Oficina Tècnica hauria d'estar directament licitada i coordinada per l'Àrea de Serveis Socials per agilitzar el tractament de dades.

Experiències positives

- ✓ La comunicació via eines de missatgeria instantània (tipus Whatsapp) a través dels agents del territori com els centres educatius.
- ✓ La xarxa de connexions generada amb els principals agents territorials que han permès anticipar situacions complexes o que haguessin pogut generar riscos i fracàs.
- ✓ Oferir un formulari telemàtic de fàcil resposta via telèfons mòbils. Malgrat i dirigir-se a un col·lectiu de persones en situació de bretxa digital la resposta ha estat majoritàriament positiva i ha facilitat l'explotació de dades posterior.

3.4. Procés consolidació de persones beneficiàries

Per consolidar el conjunt de persones candidates es revisa la coherència de les candidatures amb els criteris d'elegibilitat establerts pel projecte a partir de la informació bàsica obtinguda del formulari de captació. Aquests criteris han estat bàsicament:

- Viure a Trinitat Nova i/o escolaritzar algun infant en centres educatius del barri.
- Tenir entre 16 i 65 anys.
- No disposar de connexió a Internet a casa

- No disposar d'ordinador a casa o no prou pel número de persones que conviuen i en poden requerir fer-ne ús.

En funció dels dos últims criteris es procedia a la cessió només d'un ordinador portàtil o d'un ordinador amb la connectivitat necessària.

Una vegada realitzades les comprovacions les persones beneficiàries han estat convocades a alguna de les diverses sessions informatives on se'ls exposava tota la cronologia i accions del projecte, es presentaven els agents TIC i es repartien els materials.

El factor que ha obligat a destinar molts més recursos dels previstos a aquesta fase ha estat no poder disposar d'un llistat consolidat de persones beneficiàries abans d'iniciar el desplegament i realitzar sessions de forma seqüencial. A banda, la situació derivada de la pandèmia de COVID-19 ha obligat a dimensionar les sessions informatives en grups més petits, multiplicant el número de convocatòries.

Aspectes a millorar

- Realitzar un procés de consolidació únic i previ a l'inici del projecte.
- Disposar de mecanismes de validació més profunds per conèixer la situació de les persones i donar-los més o menys recursos en funció d'aquesta.

Experiències positives

- ✓ Generació de protocols d'intercanvi amb Serveis Socials.

3.5. Seguiment

Diferenciem els processos de seguiment en dos grans blocs. El seguiment qualitatiu que realitzen els agents TIC i que, en el cas del grup experimental ha estat proactiu; i el seguiment quantitatiu, la responsabilitat del qual recau sobre l'Oficina Tècnica i que es basa en la recollida d'indicadors que permetin traçar l'evolució de la capacitació de les persones beneficiàries així com diversos relacionats amb la implementació i desplegament del projecte i el grau de satisfacció.

L'explotació dels indicadors de seguiment tant quantitatiu com qualitatiu s'oferirà al final del projecte ja que requereix un procés de comparació i un desplegament més ampli en el temps. En aquest informe s'adjunta el procés d'anàlisi intern que s'ha realitzat a partir de l'experiència dels agents TIC i que ha permès identificar situacions concretes molt rellevants.

3.5.1 Anàlisi qualitatiu sobre la primera fase d'implementació per part dels agents TIC

L'avaluació qualitativa de la primera fase s'ha fet a partir de la metodologia 'focus grup' o 'grup de discussió' amb l'objectiu de recollir les percepcions de diversos actors involucrats, en aquest cas els agents TIC. Els aspectes que es presenten a continuació s'han d'interpretar com una visió parcial des del punt de vista dels implementadors que han tingut un contacte més directe amb les persones beneficiàries.

3.5.1.1 Satisfacció de les persones beneficiàries

Un dels aspectes que s'han valorat més positivament per part dels agents TIC ha estat la satisfacció de les persones beneficiàries amb el programa, la provisió de connectivitat i dispositius així com l'acompanyament formatiu. Segons els agents TIC els usuaris s'han mostrat interessats i motivats en la participació a sessions d'acompanyament on rebien també suport formatiu, demostrant proactivitat i bona disposició a l'aprenentatge. La majoria d'agents TIC coincideixen amb la idea que les persones beneficiàries que necessiten més formació són aquelles que mostren més interès en aprofitar les oportunitats que ofereix el projecte, desenvolupant una actitud proactiva respecte les possibilitats de capacitació i els espais d'acompanyament:

La gent que no ha tocat mai un ordinador i ara tenen una oportunitat de capacitar-se és molt agraïda i proactiva a millorar, preguntar i demanar suport (P2).

Un aspecte important és que les persones amb més limitacions sobre les seves competències digitals trobin motivació i interès amb al projecte. Un risc important seria que aquest perfil d'usuàries no hagi desenvolupat les seves competències digitals per manca de motivació, però l'interès inicial que ha generat a la majoria, segons la percepció dels agents TIC, ens fa pensar que les mancances en les competències digitals són degudes a la dificultat d'accés i ús dels dispositius i les tecnologies digitals, no a una falta d'interès intrínsec.

Les persones beneficiàries estan contentes perquè, sobretot aquelles que tenen moltes limitacions, se'ls hi 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 a l'entendre que ara seran capaces de no dependre de ningú més que d'elles (P1).

Aquestes valoracions, malgrat ser molt preliminars, ens fan pensar que el projecte està complint els seus objectius inicials a l'hora de donar més oportunitats per l'accés a les TIC, així com per la millora de les competències digitals de les persones beneficiàries i el desenvolupament de la seva autonomia personal en els entorns digitals.

Per descomptat, no tots els usuaris mostren el mateix interès, i en alguns casos es poden donar situacions on mantenir els vincles entre les persones beneficiàries i el projecte pot ser més complicat. En un futur serà important identificar quin perfil d'usuari pot tenir més dificultats per seguir la dinàmica, per quins motius i quines estratègies poden millorar el vincle entre el projecte i els usuaris.

La gran majoria de persones en treuen profit. Hi ha una minoria que deixa de respondre habitualment al telèfon, però la regla general ha estat gent motivada i agraïda (P2).

Es podrà aprofundir en aquestes qüestions desenvolupant el treball qualitatiu amb les persones beneficiàries i intentant recollir més informació contextual amb l'Oficina Tècnica i els agents del territori.

3.5.1.2 Motivacions i necessitats

Les motivacions i les necessitats de les persones beneficiàries a nivell de formació i acompanyament sobre les seves competències digitals són molt diverses. Per aquest motiu un

aspecte positiu a destacar per part dels agents TIC és l'autonomia i la flexibilitat en el treball amb els participants per tal d'adaptar l'acompanyament a les necessitats i interessos de diversos perfils.

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 traguessin molt més profit del programa. És un concepte molt bo i complementari a qualsevol formació reglada (P3).

Des d'aquest punt de vista, l'agent TIC pot tenir una posició privilegiada per detectar necessitats i acompanyar als participants en processos de formació reglats o formals, mantenint una certa flexibilitat per seguir treballant aspectes que siguin de l'interès de les persones beneficiàries segons les seves motivacions. Un element a tenir en compte és que les motivacions de les persones beneficiàries no són ni molt menys homogènies però poden estar mediades pel seu perfil social i les condicions del context. En el cas de les dones d'origen magrebí, per exemple, dos interessos centrals serien l'acompanyament legal amb tràmits administratius i el suport educatiu als infants.

Moltes mares estaven especialment interessades en aprendre a sol·licitar cites prèvies i realitzar 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 suport (P1).

Una darrera qüestió primordial respecte els interessos i motivacions de les persones beneficiàries és la necessària adaptació a la diversitat pel que fa a les competències digitals de les persones beneficiàries, que en alguns casos passa per una primera i necessària familiarització amb la pròpia lògica dels entorns digitals. Aquesta és una qüestió important, no només pel fet de tenir en compte la importància d'adaptar els materials i les estratègies formatives als diversos nivells competencials, sinó també per tenir present que alguns usuaris poden tenir dificultats per imaginar o visualitzar les possibilitats del món digital, i per tant els seus possibles interessos en aquests entorns:

Cal pensar amb el nivell, aspectes tan simples com d'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 i el seu propòsit inicial fos ajudar a les filles i fills vegin el gran potencial que té el món digital, que comencin a "enganxar-s'hi" i motivar-se malgrat i que no tinguessin una idea clara de què podrien fer al començar la seva participació.

L'aprenentatge principal respecte aquesta dimensió és que cal mantenir una certa flexibilitat per adaptar la formació als interessos i habilitats de partida, així com tenir en compte com 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 en aquest primer estadi del projecte caldria tenir en compte, com a mínim, les següents qüestions:

1. Suport i acompanyament legal i relació amb l'administració pública.
2. Suport educatiu a fills i filles.
3. Cerca de feina i formació.

3.5.1.3 Un vincle emergent: capacitació digital i acompanyament social?

Un resultat emergent que inicialment no estava explícitament contemplat entre els objectius explícits i primordials del projecte ha estat el vincle entre el procés de capacitació digital i l'acompanyament social. Els agents TIC destaquen 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 la qüestió digital. Caldria explorar com els contextos informals que es generen en un entorn d'intervenció d'aquestes característiques són proclius a generar vincles socioeducatius que afavoreixin la detecció de problemàtiques latents i la intervenció, derivació o acompanyament sobre 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 (P2).

Aquesta reflexió va ser un tema de debat central al llarg del grup de discussió. Els agents TIC van coincidir en 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, amb una vinculació directa o indirecta amb els entorns digitals. Un exemple ja citat és el suport a persones d'origen migrant amb tràmits diversos, com la regularització de la seva situació administrativa o qualsevol altra gestió amb l'administració pública. Malgrat i que existeix el suport de la XARSE per realitzar aquests tràmits, els agents TIC sovint exercien de pont o podien facilitar a aquestes persones aprendre a realitzar aquests tràmits i no tan sols realitzar-los. Una altra problemàtica identificada i treballada a través del pretext digital han estat les situacions de violència de gènere.

En aquest punt 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, per tal de que tinguin les estratègies necessàries d'intervenció, quan sigui necessari, i coneguin els circuits i serveis de l'administració pública, els serveis socials i els agents del territori, quan calgui derivar o notificar situacions de risc.

3.5.1.4 Acompanyament, coordinació i comunicació

A banda d'incidir en els aspectes relatius al seguiment dels agents TIC a les persones beneficiàries, també s'ha preguntat als agents TIC la seva valoració pel què fa a la implementació del projecte i la coordinació. Un aspecte de millora identificat pels agents TIC ha estat l'acompanyament previ rebut, ja que deguda a la seva incorporació pocs dies abans de l'inici del projecte no va permetre realitzar sessions de formació i establir mecanismes de coordinació i protocols previs.

S'entén que en un projecte pilot hi ha moltes coses que s'hauran d'adaptar sobre la marxa. El perfil de l'agent TIC és molt interessant i pot tenir moltes vessants, amb una formació prèvia i amb més continguts es pot donar orientacions molt més precises i realitzar protocols socials per com s'han de treballar determinats aspectes (P1).

Malgrat tot, aquesta situació ha estat compensada per la flexibilitat i adaptabilitat del projecte, a l'hora que l'equip d'agents TIC ha sabut fer de la necessitat virtut, adaptant i compartint estratègies

segons les necessitats emergents. Cal subratllar que el fet de ser un projecte pilot té implicacions importants en l'anticipació i abordatge dels possibles obstacles i de les necessitats sobrevingudes. Caldria en un futur, i de cara a les possibilitats de replicació i escalabilitat, definir estratègies més clares de coordinació, comunicació i acompanyament de la figura dels agents TIC.

3.5.1.5 Distribució del temps i calendari

Amb una estreta relació amb la qüestió de la coordinació, els tempos i els calendaris s'han assenyalat com una de les principals dificultats pel desenvolupament de la tasca diària dels agents TIC.

A nivell 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 (P3).

Caldrà valorar en el seu moment com els tempos poden afectar a l'atribució causal perseguida pel disseny experimental, segons les assignacions dels grups de control i experimental i el procés d'acompanyament i capacitació rebuda pels usuaris dels dos grups.

3.5.1.6 Aspectes de millora

Per part dels agents TIC els principals aspectes de millora del projecte són les qüestions relacionades amb la coordinació i acompanyament (que quedarien resolts amb una fase zero inicial), així com una millora de l'organització i operativitat del projecte en termes de calendari. Altres aspectes destacats han estat tenir una millor formació prèvia, ser un equip més nombrós, i que la seva tasca hagués tingut més continuïtat en el temps.

Aspectes a millorar del seguiment qualitatiu

- Caracterització de diferents perfils de persones beneficiàries per construir itineraris d'acompanyament previs.
- Generar protocols i coordinació entre serveis socials per casos de violència de gènere, abusos, o situacions de vulnerabilitat.
- Formació prèvia als agents TIC en atenció social.

Experiències positives del seguiment qualitatiu

- ✓ Generació de les eines de seguiment i avaluació útils per futures iteracions.
- ✓ Motivació molt alta de les persones beneficiàries.
- ✓ Autonomia i flexibilitat en el treball dels agents TIC amb els participants.

3.5.2 Anàlisi quantitatiu de la primera fase d'implementació per part de l'Oficina Tècnica

El desplegament de l'anàlisi quantitatiu a través de l'Oficina Tècnica s'ha iniciat a les darreres setmanes de la primera fase. Aquest retràs en la sistematització del seguiment quantitatiu s'ha considerat necessari degut a l'ampliació de la fase de consolidació de persones beneficiàries i de distribució de materials. Les tasques de l'Oficina Tècnica s'han multiplicat pel què fa a la comunicació telefònica i per missatgeria tant per les diverses convocatòries de sessions i visites com en l'obtenció del conjunt de dades bàsiques de les persones candidates.

Aquest fet s'ha considerat que no altera els resultats de l'estudi i del seguiment que ja s'està executant de forma sistematitzada. Els aspectes de millora, així com les experiències positives en aquest àmbit s'incorporen en informes posteriors.

3.6. Capacitació

Connectem Barcelona és un projecte que vol facilitar la capacitació en l'àmbit digital de les persones beneficiàries. Des de l'inici es va plantejar no com un projecte amb un programa reglat de capacitació sinó com un nexa amb aquells agents experts en aquest àmbit presents a la ciutat, especialment, Barcelona Activa a través del Cibernàrium.

Gràcies a la xarxa de col·laboracions establerta s'ha comptat amb uns materials introductoris que s'oferien a les persones beneficiàries com a punt de partida inicial. Aquestes en moltes ocasions han manifestat que esperaven rebre una formació directa, aspecte que facilitaria l'*engagement* amb el programa.

Cal destacar que els agents TIC han destinat una gran part del seu temps d'intervenció a tasques de capacitació. Inicialment s'havia contemplat que aquesta tipologia d'intervenció podia tenir una presència considerable però que es podria destinar una major part del temps al suport a necessitats concretes. En un futur caldrà tenir en compte aquest aspecte o disposar de més materials de suport per reduir temps de capacitació directa.

3.6.1 Coordinació amb Barcelona Activa

Com ja s'ha comentat, la coordinació amb Barcelona Activa i el seu Cibernàrium és clau per oferir els itineraris de capacitació adients per a cada persona beneficiària. En el primer trimestre s'han realitzat les visites al Cibernàrium de Nou Barris, una experiència molt positiva atès que la majoria de persones afirmava no conèixer aquest recurs. A més a més, la visita conjunta genera un sentiment de pertinença a un grup i permet treure complexos d'algunes persones.

L'equip de Barcelona Activa ha facilitat en tot moment aquest procés i de forma conjunta s'han identificat aspectes de millora en el procés d'inscripció de les persones beneficiàries que sovint requereixen de suport dels agents TIC.

Finalment cal destacar que en la segona i tercera fase del projecte s'organitzaran sessions formatives sobre temàtiques específiques al barri de lliure accés.

Aspectes a millorar

- Disposar de continguts de suport que permetin reduir el temps de capacitació per part dels agents TIC.

Experiències positives

- ✓ Visites al Cibernàrium per generar vincle entre les persones beneficiàries i Barcelona Activa.

4. Innovació en el marc del Connectem Barcelona

El projecte Connectem Barcelona ha estat concebut des de l'inici perquè a banda de complir amb els propòsits i objectius inicials, serveixi com a marc de treball per a innovar amb actuacions, col·laboracions i projectes que serveixin per a la reducció de la bretxa digital. En aquest sentit, es posa a disposició del conjunt d'àrees de l'ajuntament, d'entitats i de ciutadanes una estructura per poder maximitzar l'impacte.

A partir de l'inici de la segona fase del projecte s'ampliaran els projectes d'innovació vinculats i es farà participació a nous agents perquè puguin aportar projectes ja existents o de nova creació.

4.1. SocialRoam

Dins aquest *framework* que ofereix el projecte Connectem Barcelona s'inicien converses per iniciar un possible pilot del projecte plantejat per la Direcció d'Innovació Social de l'Ajuntament de Barcelona *SocialRoam*.

L'objectiu del projecte és generar una experiència a la ciutat per cobrir les necessitats de connectivitats de persones en situació de vulnerabilitat a través de xarxes Wifi compartides.

Partint de models de compartició de connectivitat com l'exitós EduRoam, per l'àmbit universitari, es planteja que les entitats socials desplegades en un territori concret, així com comerços o altres agents territorials puguin posar a disposició la seva connectivitat perquè aquesta pugui arribar a les llars que no en tenen.

El barri de la Trinitat Nova, a banda dels motius esmentats inicialment en relació a la bretxa digital, presenta circumstàncies que el fan un entorn per a realitzar un pilot d'aquestes característiques molt adequat: poc teixit comercial, distàncies grans entre possibles emissors, etc. Aquestes permetran els elements d'escalabilitat i de risc necessaris pel desplegament del projecte.

En l'elaboració d'aquest avantprojecte s'està col·laborant amb l'Agència de Ciberseguretat de la Generalitat de Catalunya i amb l'Institut de Govern i Polítiques Públiques (IGOP) de la Universitat Autònoma de Catalunya.

5. Conclusions i properes passes

El desplegament de la primera fase del projecte Connectem Barcelona ha permès prendre la temperatura al fenomen de la bretxa digital en un territori concret. Una vegada més la realitat s'imposa a la teoria, i malgrat i que alguns estudis ja afirmaven que aquesta bretxa és molt més pronunciada en els col·lectius en situació de vulnerabilitat, la manca d'accés i sobretot la manca de capacitació en l'entorn digital queda palesa en el conjunt de persones beneficiàries del projecte.

L'aspecte més rellevant a tenir en compte després d'aquestes primeres passes ha estat la **motivació i predisposició** per part de tots els agents implicats. El repte de tancar la bretxa és entès i compartit no només pels agents socials, sinó també pel sector de la tecnologia i les comunicacions. La xarxa de partenariats i col·laboracions pel Connectem Barcelona ha estat molt profitosa i en els propers mesos encara serà més intensa.

En una altre pla les persones beneficiàries han demostrat l'interès que els desperta una oportunitat d'accedir al coneixement necessari per poder aprofitar totes les possibilitats de l'entorn digital. I aquest aspecte és, al seu torn, un dels indicadors que s'han de considerar com a una de les grans fites en l'escalabilitat del projecte. L'accés a Internet és majoritari entre les persones beneficiàries del Connectem Barcelona, però aquest fet no es tradueix en un aprofitament substancial i beneficis de les possibilitats que ofereix per a la vida de moltes d'aquestes persones.