



Projectes

MEMÒRIA DEL PROJECTE :
DISTRICTES DIGITALS
Servei de suport i acompanyament a la
Convocatòria Telemàtica de Subvencions

La Fàbric@ Cooperativa

Introducció:

Us presentem la memòria del projecte:

DISTRICTES DIGITALS - Dispositiu i servei de suport i acompanyament a la Convocatòria Telemàtica de Subvencions

El nostre plantejament de treball és fruit del profund coneixement social del teixit associatiu de la ciutat de Barcelona, i del treball específic d'estudi, investigació i recerca dels últims 7 anys amb els consegüents debats sobre processos, metodologies i procediments a seguir per a la posada en marxa d'accions que tinguin com objectiu reduir l'escletxa digital, per acabar incidint en les desigualtats socials i en el context socioeconòmic i cultural que genera exclusió social.

Ens plau recordar que en aquestes fases de treball prèvies varen participar també la Margarita Padilla, en Marc Romera, la Paula Pin, l'Eva Aguinacalde i l'Oscar Pretel. Totes juntes formem el [Grup SmartBarris](#).

La redacció dels continguts d'aquesta memòria ha anat a càrrec d'en Silvano Aversano i Josep M^a Navarro, amb la col·laboració de les altres persones que han treballat en el projecte, l'Alex Jaime, i que han format part de l'equip de la [Cooperativa La Fàbric@](#): Omaira Beltran, Berta Crespo, Erika Conrado, Victòria Gómez, Sandra Cañellas, Neus Tasqué, Anna Gallart, Mercè Esteban, Rossana Salvador, Núria Pey, Josep M^a Bigas, Jordi Ureña.

Barcelona, 19 de març de 2020

ANTECEDENTS:

La Convocatòria general de subvencions de l'Ajuntament de Barcelona, per a l'any 2020, és la primera en la qual les sol·licituds es poden tramitar només de forma telemàtica, i amb una identificació digital vàlida.

Amb aquest projecte, que va néixer gràcies a l'impuls de Gerència Municipal, es va planificar i posar en marxa un dispositiu i servei de suport i acompanyament, a les entitats del teixit associatiu de base de la ciutat de Barcelona, que les ajudés a completar els procediments i tràmits digitals de forma correcta.

Us demanem tenir en compte que, en aquesta memòria, es recullen les dades tant del dispositiu de ciutat com dels altres quatre dispositius en marxa de forma paral·lela, a Nou Barris¹, Sant Andreu, Sarrià i amb les entitats de l'ICUB (aquelles que l'any anterior van tramitar la sol·licitud de forma presencial).

OBJECTIUS GENERALS:

A. Complir amb les lleis europees i estatals, així com oferir suport i acompanyament a les entitats del territori per a resoldre un tràmit tècnic i administratiu relacionat amb la tecnologia i la forma de comunicar-se/relacionar-se amb les diferents administracions de l'estat.

Oferint, en la Convocatòria general de subvencions de l'Ajuntament de Barcelona 2020, el servei de suport i acompanyament a les entitats dels diferents districtes de la ciutat (identificació digital, sol·licituds de subvencions, correccions esmenes).

OBJECTIUS ESPECÍFICS:

- 1. Facilitar a les entitats i associacions de la ciutat de Barcelona, amb diferents recursos, la tramitació telemàtica de la sol·licitud de subvencions 2020.***
- 2. Facilitar a les entitats l'obtenció de la identificació digital per la tramitació telemàtica de les sol·licituds de subvenció 2020.***

¹ La planificació metodològica del projecte de ciutat és la versió adaptada a la urgència del moment - en temps i formes - del projecte original en aquest Districte, "Nou Barris Digital", en marxa des de la tardor 2017.

- 3. Reduir la bretxa digital en els diversos barris dels Districtes de Barcelona.**
- 4. Enfortir les associacions i entitats socials de la ciutat.**
- 5. Alfabetitzar en cultura digital i noves Tics les entitats socials i persones implicades.**
- 6. Acabar incidint en les desigualtats socials i en el context socioeconòmic i cultural que genera exclusió social.**

AIXÒ VA COMPORTAR QUE, ENTRE DESEMBRE 2019 I FEBRER 2020, ES FES:

DISTRICTES DIGITALS DESEMBRE 2019 – FEBRER 2020	
Des 2019	a) Planificació estratègica i desenvolupament metodològic de l'actuació en coordinació amb Gerència Municipal i les direccions dels 10 districtes de la ciutat.
Des 2019	b) Redacció i difusió, des de Gerència dels diferents Districtes, d'una carta a les entitats del territori comunicant la posada en marxa del projecte, els objectius que persegueix, el seu funcionament i les accions d'acompanyament previstes per part de l'equip tècnic contractat.
Des 2019	c) Maquetació de 6 manuals, pas a pas, de diferents procediments telemàtics. Els manuals, en format PDF, es pengen a les pàgines webs de diferents districtes de la ciutat.
Des 2019 Gen 2020	d) Preparació i realització de 9 Sessions Informatives, a 9 diferents equipaments de la ciutat a les quals han participat unes 250/300 entitats (a Sant Andreu se n'organitzen 2 més que augmenten, en 50, el número d'entitats participants).
Des 2019	e) Preparació i realització de 2 Sessions Informatives, a les quals han participat fins a 50 persones dels equips tècnics dels districtes de la ciutat (Serveis a les Persones i Serveis Generals).

Des 2019 Feb 2020	f) Planificació i gestió del servei de suport i acompanyament específic a les entitats amb rondes periòdiques de correus electrònics, whatsapps i trucades de seguiment que ha permès enfocar l'actuació cap aquelles entitats amb més dificultats per acabar amb el procediment.
2 Gen 2020 15 Feb 2020	g) Període de permanència per la tramitació i correcció de les sol·licituds de subvencions 2020.
16 Feb 2020 15 Mar 2020	h) Recollida i revisió de les dades en cadascun dels districtes de la ciutat (10 llistats amb el registre d'actuacions, d'altres dades d'avaluació).
Març 2020	i) Anàlisi dels resultats i projeccions de la planificació futura.

Des del principi es va considerar la cabdal rellevància que tindria que la informació a difondre fos efectiva i que aquesta generés el impuls a l'acció, necessari per aconseguir assolir l'objectiu d'implicar i acompanyar en aquest procés la comunitat sencera.

Vista l'enorme quantitat d'informació relacionada amb cada una de les parts, es va veure com d'important n'era que el missatge general i les informacions específiques a difondre fossin clares, inqüestionables i adaptades, en temps, formes i continguts, als diferents nivells de competència.

Per això es va decidir:

✓	Ordenar la informació extreta de l'anàlisi de les diferents fonts.
✓	Actualitzar-la i reduir-la, quantitativa i qualitativament.
✓	Traduir-la a un llenguatge comprensible, explícit i essencial.
✓	Difondre-la de forma preferent, i amb un flux seqüencial, a través de canals de comunicació oficials i reconeguts (els propis dels Districtes) i els, de proximitat, de l'equip tècnic de La Fàbric@.

✓	Presentar-la al territori en un format directe, còmode i de fàcil i ampli accés (sessions informatives i manuals pas a pas, actualitzats i penjats a diferents webs de districte).
✓	Oferir, a les entitats interessades, un servei d'acompanyament de proximitat adaptat a les diferents necessitats (permanències i atenció, presencial i virtual, a diferents seus dels districtes).

Finalment, el conjunt d'actuacions que s'ha portat a terme en aquesta fase del projecte ens ha permès extreure les següents dades:

DADES EXTRECTES DELS LLISTATS D'ENTITATS (actualitzades al 31 gen 2020)	
Registres inicials: 15 desembre 2019	a) N° de Registres totals en els llistats que se'ns van enviar per part dels diferents districtes, corresponent a, com mínim, les sol·licituds tramitades en l'última convocatòria de subvencions, 2019: 2483 registres inicials
Entitats als llistats finals: 31 gener 2020	b) N° d'entitats als llistats finals (dades actualitzades al 31 de gener de 2020, fruit del contacte directe amb les entitats de les referents tècniques de cada districte): 2310
Respostes	c) Les entitats que, de forma activa, ens han confirmat haver rebut la informació general, els recursos gràfics, les dades de contacte del dispositiu de suport (nom de la tècnica referent, adreça de correu, telèfon mòbil, disponibilitat horària d'atenció presencial): 1441 (62,4% del total).
Suport i acompanyament	d) Les entitats que, finalment, ens demanen suport i acompanyament, en diferents graus d'intensitat: 865 (37,5% del total).
Suport i acompanyament PRESENCIAL	e) Les entitats que, finalment, ens demanen suport i acompanyament PRESENCIAL en diferents graus d'intensitat: 273 (12%).

<p>INTENSITAT DE LA INTERVENCIÓ</p>	<p>f) De les 865 accions de suport, n'hem avaluat 784 segon el "grau" d'intensitat de la intervenció. D'aquestes:</p> <p>389 han estat d'intensitat BAIXA (el 45% del total d'accions de suport)</p> <p>254 d'intensitat IMPORTANT (29,4%)</p> <p>141 d'intensitat DETERMINANT (el 16,3%)</p>
<p>Nivell de competències tècniques detectat per les Referents Tècniques al territori</p>	<p>D'algunes de les entitats amb les quals hem entrat en contacte hem pogut fer les valoracions (1, 2 i 3) que reportem en la columna "Competències Tècniques" en cadascun dels diferents llistats.</p> <p>Hem volgut així reflectir, segon els nostres paràmetres d'avaluació, les competències tècniques actuals de 1135 entitats, de 1441 totals, amb les quals hem entrat en contacte:</p> <p>513 amb un 1 (detectem que almenys el 35,6% de les entitats amb les quals hem entrat en contacte són autònomes, no necessiten ajuda. Si les sumem les 869 que no ens han contestat – motiu pel qual les considerem autònomes – podem dir que un total d'almenys 1382 entitats, el 60% del total, són autònomes).</p> <p>406 amb un 2 (almenys del 18% del total d'entitats necessiten suport informatiu o ajuda puntual o degut a incidències tècniques del procediment telemàtic, no tenen CD FNMT).</p> <p>216 amb un 3 (almenys el 10% del total d'entitats necessiten suport específic i directe).</p> <p>D'almenys 306 entitats, el 22,3% de les amb les quals hem entrat en contacte, no tenim dades per avaluar-ne el nivell tècnic.</p>
<p>Tipus d'entitat/àmbit d'intervenció en el total d'accions de suport</p>	<p>g) Del total d'accions avaluades s'extreu que alguna tipologia d'entitats ateses (àmbit) es repeteix arreu dels diferents districtes:</p> <p>AMPA: 102 (el 13% del total d'entitats ateses).</p> <p>AVV: 68 (8,7%)</p> <p>Casals de GG: almenys 20 (2,55%)</p> <p>Ass. Comerciants: almenys 26 (3,3%)</p> <p>Cultura Popular: 202 (25,8%)</p> <p>Esport: 79 (10%)</p> <p>Juvenil: 33 (4,2%)</p> <p>Social: 149 (19%)</p>

COM S'HA FET:

La Fàbrica@ sccl, en coordinació constant amb Gerència Municipal i les direccions dels 10 districtes de la ciutat, es va ocupar de la dinamització del treball de camp.

L'estructura bàsica d'aquest treball va ser una rèplica, adaptada en temps i formes a la urgència del moment, de la que fem servir, des de la tardor del 2017, al Districte de Nou Barris amb el projecte original "Nou Barris Digital".

En primer lloc doncs, al igual que ja es va fer amb anterioritat: a l'hora de decidir la metodologia a implementar, va ser determinant tenir clar que un dels objectius de l'encàrrec era aconseguir la implicació directa en l'actuació de la totalitat del teixit associatiu (les entitats que, habitualment, demanen subvencions), finalment, almenys 2310 entitats de tota la ciutat.

A més, varem decidir que el dispositiu i servei de suport i acompanyament havia de ser sobretot efectiu i proper. Varem concentrar l'esforç d'anàlisi i el conseqüent treball de producció dels materials informatius en l'equip tècnic de La Fàbrica@.

Al territori, en tot moment, varem donar informació essencial, directa, clara, assumible.

Amb el treball que s'ha posat en marxa es va voler donar una resposta comunitària i transformar en un repte col·lectiu l'amenaça, la revolució tecnològica que està transformant les relacions humanes i la societat en general, que ens interpel·la des de diferents àmbits.

Ha estat un treball de proximitat no invasiu, adaptat als ritmes propis i a les necessitats detectades a cada lloc.

D'aquesta manera es va poder donar suport directe a 865 entitats, el 37,5% del total. Totes les altres han pogut aprofitar els mails amb la informació, organitzada de forma cronològica, i els recursos gràfics, manuals pas a pas.

"Hem pensat en les persones, aquest entramat de generositat i altruisme que s'ocupa, de forma voluntària, de donar vida a les entitats i espais i que organitzen les activitats comunitàries al territori.

Hem pensat que moltes d'aquestes persones no tindrien molt de temps a dedicar a la recerca i filtratge d'informació i a la formació específica en un tema tan desconegut i nou, la gestió telemàtica dels procediments administratius, i a més en un context i situació tecnològica tan líquida i dispersa".*

Amb aquesta acció directa hem pogut parlar amb les persones que gestionen el dia a dia i les activitats, sensibilitzar-les en matèria d'esclatxa digital. Hem pogut detectar necessitats. En tot cas escoltar-les.

"Hem cregut important que la transició cap a la tecnologia i la gestió digital dels procediments administratius de les entitats del territori fos un moment i un espai on compartir i difondre el coneixement, concret i efectiu, tot fomentant l'actitud proactiva del mateix teixit associatiu i persones beneficiaries del projecte, protagonistes que esdevenen agents multiplicadores dels objectius i resultats del projecte.

La necessitat de tenir competències digitals es fa evident en tots els aspectes de la vida. D'aquí que la formació contínua i l'apoderament del conjunt de la ciutadania en l'àmbit de la competència digital sigui el repte al qual ens hem volgut enfrontar de manera transversal i comunitària.

Ho hem fet perquè creiem que, per a reduir els efectes de l'esclatxa digital, és conjuntament amb la comunitat i des de la proximitat que hem de provar a donar respostes, pensar en propostes, estimular la participació i la implicació en els processos col·lectius d'aquelles entitats i persones que no ho fan habitualment".

Entitats que han presentat sol·licitud telemàtica i presencial en la campanya de **Subvencions 2019** (abans de revisió final):

ÒRGAN GESTOR 2019	nº sol·licituds presentades	presencial	telemàtica	% telemàtica
Districtes	2.498	1.198	1.300	52,0%
01 - CIUTAT VELLA	332	146	186	56,0%
02 - EIXAMPLE	237	114	123	51,9%
03 - SANTS-MONTJUÏC	343	162	181	52,8%
04 - LES CORTS	114	61	53	46,5%
05 - SARRIÀ - SANT GERVASI	192	104	88	45,8%
06 - GRÀCIA	197	117	80	40,6%
07 - HORTA-GUINARDÓ	267	133	134	50,2%
08 - NOU BARRIS	221	40	181	81,9%
09 - SANT ANDREU	248	164	84	33,9%
10 - SANT MARTÍ	347	157	190	54,8%

Entitats que han tramitat sol·licitud en la campanya de **Subvencions 2020** (abans de revisió final):

ÒRGAN GESTOR 2020	nº sol·licituds presentades 2019	nº sol·licituds presentades 2020	Diferència (% 20/19)
Districtes	2.640	2.624	99,4%
01 - CIUTAT VELLA	323	347	107,4%
02 - EIXAMPLE	253	247	97,6%
03 - SANTS-MONTJUÏC	378	315	83,3%
04 - LES CORTS	123	118	95,9%
05 - SARRIÀ - SANT GERVASI	200	200	100,0%
06 - GRÀCIA	212	217	102,4%
07 - HORTA-GUINARDÓ	291	314	107,9%
08 - NOU BARRIS	237	247	104,2%
09 - SANT ANDREU	253	265	104,7%
10 - SANT MARTÍ	370	354	95,7%
ICUB	982	947	96,4%
Districtes + ICUB	3622	3571	98,6%

Dades comparades per data de presentació:

Data de presentació 2019	2019 n° sol·licituds presentades	% 2019	% de sol·licituds diàries - dades comparades 19/20	% 2020	2020 n° sol·licituds presentades	Data de presentació 2020
27/12/2018	5	0,1%	220.00%	0.17%	11	02/01/2020
28/12/2018	6	0,1%	300.00%	0.28%	18	03/01/2020
29/12/2018	0	0,0%		0.06%	4	04/01/2020
30/12/2018	0	0,0%		0.06%	4	05/01/2020
31/12/2018	0	0,0%		0.08%	5	06/01/2020
01/01/2019	2	0,0%	700.00%	0.22%	14	07/01/2020
02/01/2019	9	0,1%	322.22%	0.45%	29	08/01/2020
03/01/2019	8	0,1%	212.50%	0.27%	17	09/01/2020
04/01/2019	12	0,2%	341.67%	0.64%	41	10/01/2020
05/01/2019	1	0,0%	700.00%	0.11%	7	11/01/2020
06/01/2019	1	0,0%	1700.00%	0.27%	17	12/01/2020
07/01/2019	13	0,2%	284.62%	0.58%	37	13/01/2020
08/01/2019	14	0,2%	300.00%	0.66%	42	14/01/2020
09/01/2019	17	0,2%	235.29%	0.62%	40	15/01/2020
10/01/2019	45	0,7%	177.78%	1.25%	80	16/01/2020
11/01/2019	29	0,4%	258.62%	1.17%	75	17/01/2020
12/01/2019	6	0,1%	433.33%	0.41%	26	18/01/2020
13/01/2019	12	0,2%	350.00%	0.66%	42	19/01/2020
14/01/2019	51	0,7%	262.75%	2.09%	134	20/01/2020
15/01/2019	102	1,5%	181.37%	2.89%	185	21/01/2020
16/01/2019	153	2,2%	158.17%	3.78%	242	22/01/2020
17/01/2019	182	2,7%	151.65%	4.31%	276	23/01/2020
18/01/2019	233	3,4%	142.06%	5.17%	331	24/01/2020
19/01/2019	58	0,9%	136.21%	1.23%	79	25/01/2020
20/01/2019	57	0,8%	170.18%	1.51%	97	26/01/2020
21/01/2019	496	7,3%	118.95%	9.21%	590	27/01/2020
total parcial	1512	22.20%	160.85%	35.70%	2432	total parcial
22/01/2019	1.050	15,4%	80.95%	13.26%	850	28/01/2020
23/01/2019	1.882	27,6%	70.24%	20.63%	1322	29/01/2020
24/01/2019	2.368	34,8%	75.72%	27.98%	1793	30/01/2020
Total general	6.812	100,0 %	% de sol·licituds diàries - dades comparades 19/20		6408	Total general (no definitiu)

Dades per data de presentació en els diferents districtes i dies (els percentatges són respecte a les dades totals del 2019):

Districte	totals al 2019	20/01/20	%	21/01/2020	%	28/01/20	%
Ciutat Vella	323	39	12,1%	48	14,9%	196	60,7%
Eixample	253	34	13,4%	41	16,2%	144	56,9%
Sants-Montjuïc	378	63	16,7%	76	20,1%	195	51,6%
Les Corts	123	29	23,6%	37	30,1%	86	69,9%
Sarrià-Sant Gervasi	200	51	25,5%	61	30,5%	150	75,0%
Gràcia	212	24	11,3%	31	14,6%	121	57,1%
Horta-Guinardó	291	70	24,1%	82	28,2%	195	67,0%
Nou Barris	237	63	26,6%	70	29,5%	155	65,4%
Sant Andreu	253	70	27,7%	83	32,8%	187	73,9%
Sant Martí	370	49	13,2%	56	15,1%	224	60,5%
TOTAL	2640	20/01/20 492	18,6%	21/01/20 585	22,1%	28/01/20 1.653	62,6%
ICUB	982					377	38,4%

Dades totals per data de presentació en els districtes respecte a les dades de ciutat:

Totals 2019 Districtes	2.640	21/01/20 585	22,2%	28/01/20 1.653	62,6%
Totals 2019 Ciutat	4.234	420	9,9%	1.706	40,3%
Total	6.874	1.005	14,6%	3.338	48,6%

Ara, amb les dades a disposició, recavades per l'equip tècnic del projecte i basades en els indicadors i resultats obtinguts, estem en condició d'afirmar que:

1. El número total de sol·licituds ha disminuït de forma molt lleugera, entre les tramitacions de projectes de districte (2019/2.640; 2020/2.624)²

ÒRGAN GESTOR 2020	nº sol·licituds presentades 2019	nº sol·licituds presentades 2020	Diferència (% 20/19)
Districtes	2.640	2.624	99,4%

2. Les dades comparades per data de presentació demostren un augment de les sol·licitud diàries en les setmanes prèvies a l'última. El percentatges indiquen com les sol·licituds tramitades han augmentat tots els dies del període previ. De fet, pugen els percentatges de tots els dies menys dels últims tres que baixen, amb respecte a les dades de l'any anterior.

20/01/2019	57	0,8%	170.18%	1.51%	97	26/01/2020
21/01/2019	496	7,3%	118.95%	9.21%	590	27/01/2020
total parcial	1512	22.20%	160.85%	35.70%	2432	total parcial
22/01/2019	1.050	15,4%	80.95%	13.26%	850	28/01/2020
23/01/2019	1.882	27,6%	70.24%	20.63%	1322	29/01/2020

3. Aquest augment de tramitacions diàries és particularment significatiu en les sol·licituds de projectes de districte, on es van començar el treball del dispositiu amb sessions informatives i enviament d'informació específica (l'augment és encara més significatiu en aquells districtes en el quals s'està fent un intens treball de proximitat, Nou Barris, Sant Andreu i Sarrià³).

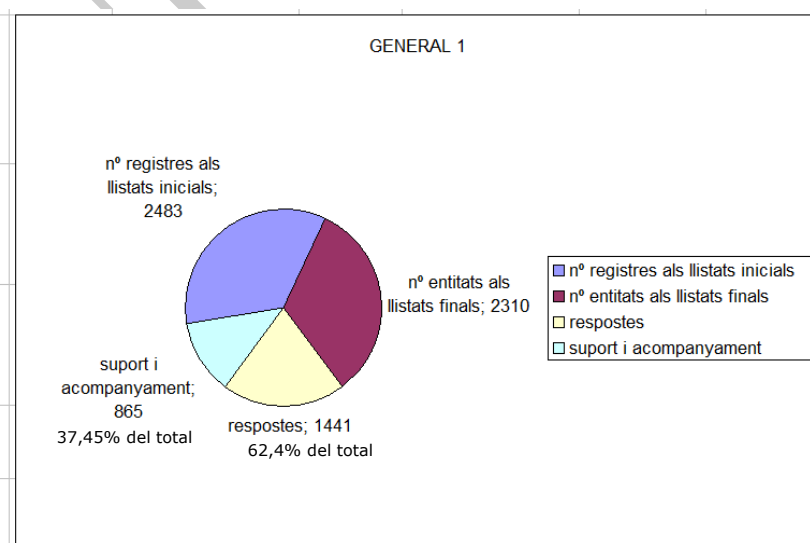
² AQUESTES DADES SÓN PRÈVIES AL PERÍODE DE CORRECCIONS/ESMENES. Les corregirem quan tinguem les dades definitives.

³ Les Corts i HG, també mostren bons resultats, pel treball que el propis districtes realitzen des de fa un temps.

Sarrià-Sant Gervasi	200	51	25,5%	61	30,5%	150	75,0%
Gràcia	212	24	11,3%	31	14,6%	121	57,1%
Horta-Guinardó	291	70	24,1%	82	28,2%	195	67,0%
Nou Barris	237	63	26,6%	70	29,5%	155	65,4%
Sant Andreu	253	70	27,7%	83	32,8%	187	73,9%
Sant Martí	370	49	13,2%	56	15,1%	224	60,5%
TOTAL	2640	20/01/20 492	18,6%	21/01/20 585	22,1%	28/01/20 1.653	62,6%
ICUB	982					377	38,4%

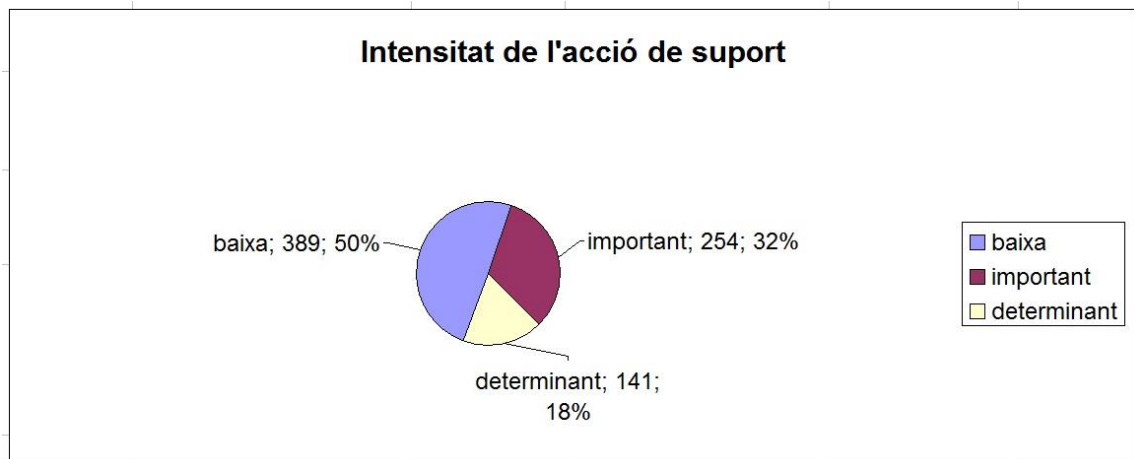
Totals 2019 Districtes	2019 2.640	21/01/20 585	22,2%	28/01/20 1.653	62,6%
Totals 2019 Ciutat	4.234	420	9,9%	1.706	40,3%

- Les dades de l'ICUB, on la intervenció no tenia previst sessions informatives específiques (no la del nostre dispositiu) indiquen que on s'ha fet un treball informatiu reforçat, el sistema ha permès apropar-nos a les entitats de forma més efectiva i ràpida⁴.
- El dispositiu ens ha permès informar (sessions informatives i enviament de mails al mes de desembre), detectar i atendre ràpidament (de forma virtual i presencial), aquelles entitats i persones més sensibles als efectes de l'esclatxa digital.
- S'ha atès de forma directa el 37,5% de les entitats totals amb les quals hem contactat** (creiem que, a més d'aquestes, hi ha entitats que han gaudit dels materials, manuals pas a pas, sense que això signifiqués contactar amb el nostre servei).



⁴ COMPTE: les dades definitives de l'ICUB, que analitzem al llarg de la memòria específica, ens diuen que les entitats del seu llistat pateixen menys els efectes de l'esclatxa digital.

7. La intervenció és tant més de baixa intensitat (389 entitats, el 50% de totes les accions de suport), quant més coneixements específics es tenen de la matèria (s'ha donat suport en temes d'identitat digital, procediment administratiu, procediment telemàtic, dificultats i límits tècnics, normativa, dinàmiques de funcionament, temps).



8. Moltes de les altres intervencions, 396 entre les importants i les determinants, l'altre 50% de totes les accions de suport i el 17% del total d'entitats contactades, es deuen a les limitacions materials, tècniques i a les relacionades amb "l'interès" envers la gestió dels temes administratius, més encara si aquests són telemàtics (les tres potes de l'escaleta digital).



L'informe ens diu:

La brecha digital en la ciudad de Barcelona

Febrero de 2016

LA BRECHA DIGITAL:

"La brecha digital hace referencia a la desigualdad entre las personas que pueden tener acceso o conocimiento en relación a las nuevas tecnologías y las que no". Este término también concierne a las diferencias entre grupos según su capacidad para utilizar las TIC de manera eficaz.

Existen tres tipos de brecha digital:

De acceso. Se refiere a la posibilidad o no de acceder a la tecnología.

De uso. Se basa en las personas que saben o no utilizar la tecnología.

De calidad del uso. Se fundamenta en las capacidades que tiene cada persona para utilizar las herramientas que ofrece la Red.

El nivel educativo es determinante a la hora de acceder a Internet, hacer un uso útil, relacionarse con la administración y realizar actividades económicas.

Tener un bajo nivel educativo significa disponer de menos acceso a Internet desde el hogar y también desde el teléfono móvil con respecto a la población con nivel educativo medio o alto.

El nivel de estudios de los ciudadanos influye de manera significativa en los usos administrativos y transaccionales de la Red.

Tener un nivel de estudios bajo significa relacionarse menos con la administración a través de Internet, hacer menos gestiones bancarias desde la Red, hacer menos compras online y formarse menos mediante Internet. Igualmente, tener un bajo nivel educativo también significa conectarse de forma menos segura y asumir más riesgos cuando se utiliza la Red.

LA EDUCACIÓN

Tener un nivel de estudios bajo es sinónimo de estar menos conectado a Internet

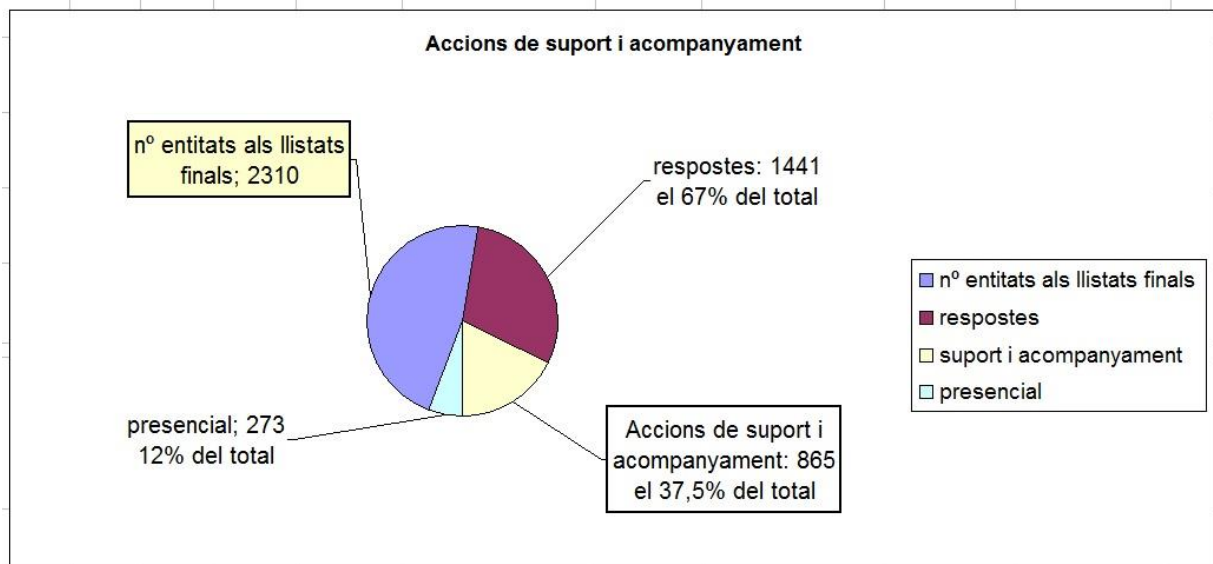
La conexión a Internet depende del nivel educativo. Entorno a un 90% de las personas con un nivel educativo alto dispone de Internet en su hogar y en su teléfono móvil, mientras que en el caso de las personas con un nivel educativo medio este porcentaje se sitúa en un 80% o por encima.

Las diferencias más importantes se dan en el colectivo con un bajo nivel educativo: únicamente un 63% tiene su hogar conectado a Internet y un 57% dispone de conexión a la Red en su teléfono inteligente.

La principal causa de no disponer de conexión a Internet en el hogar entre las personas con un bajo nivel educativo es la falta de interés o necesidad percibida. Sin embargo, más de un tercio de las personas con un nivel educativo bajo o medio que no tienen Internet en casa se conectan a la Red a través de otros medios.

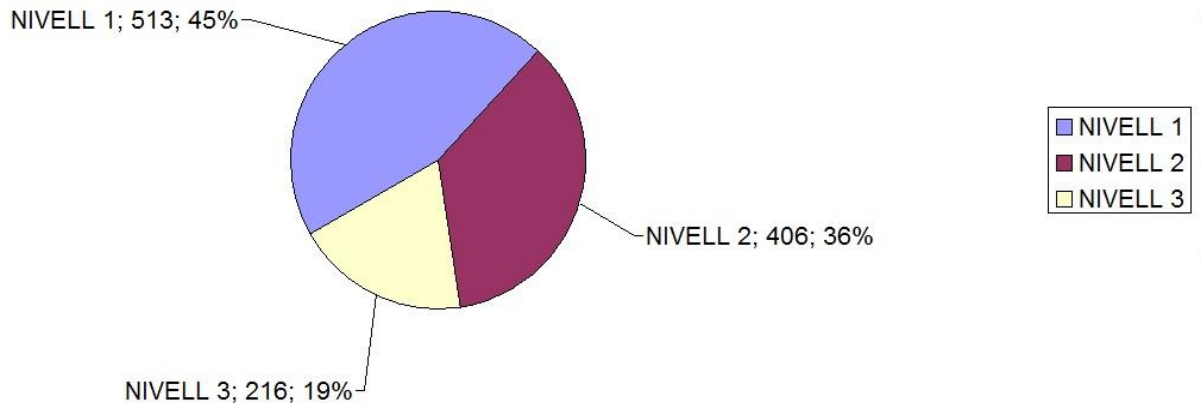
El nivel de estudios también determina la frecuencia de uso de la Red. Mientras que casi la totalidad de las personas que tienen un nivel de estudios medio o alto se ha conectado en los últimos tres meses, sólo siete de cada diez personas con un bajo nivel educativo ha accedido a Internet en este periodo.

9. La intensitat de la intervenció, baixa, important o determinant, evidència la importància de tenir un equip preparat per a respondre a les diferents inquietuds i dificultats envers el procediment, i no només en quant telemàtic.



10. Del total d'entitats amb les quals hem entrat en contacte, 1441, hem pogut fer les valoracions (1, 2 i 3) que reportem en la columna "Competències Tècniques" en cadascun dels diferents llistats. Hem volgut així reflectir, segon els nostres paràmetres d'avaluació, les competències tècniques actuals de 1135 entitats, de les 1441 amb les quals hem entrat en contacte:

Entitats avaluades per nivell tècnic



513 amb un 1 (el 45% de les avaluades):
Detectem que **almenys el 35,6% de les entitats amb les quals hem entrat en contacte són autònomes**, no necessiten ajuda.

Si les sumem les 869 que no ens han contestat – motiu pel qual les considerem autònomes – podem dir que un total **d'almenys 1382 entitats, el 60% del total, són autònomes**.

406 amb un 2 (el 36% de les avaluades):
Almenys del 18% del total d'entitats necessiten suport informatiu o ajuda puntual o degut a incidències tècniques del procediment telemàtic, no tenen CD FNMT).

216 amb un 3 (el 19% de les avaluades):
Almenys el 10% del total d'entitats necessiten suport específic i directe)

11. El tipus d'entitat que ens ha demanat suport respon a les següents casuístiques: Gent Gran (AVV, Casals de GG i moltes entitats de Cultura Popular); Juvenil i AMPA (gent jove o menys jove però segurament "inexperta" en temes de gestió administrativa); noves entitats (creades a partir de nous àmbits i necessitats socials detectades, com per exemple LGTBI i Consum, i entitats culturals i socials de nova creació, que mai abans han gestionat temes administratius).

	ampa	avv	casals gg	comerç	cultura popular	esport	juvenil	social
HG	15	6		1	19	14	5	9
ST AN	18	6	5	3	34	16	6	17
CV	9	3		3	29	3	4	12
SAR	10	9	11	3	20			9
S-M	11	6		3	24	11	3	16
ST MAR	10	10		6	31	10	1	22
E	7	9		2	11	6	4	21
G	5	5		3	12	9	4	22
LC	3	5		1	4	2	2	6
NB	14	9	4	1	18	8	4	15

CONCLUSIONS:

La forma de generar informació efectiva, clara i contrastada i transmetre-la amb accions de proximitat tan adaptades al territori va ser el secret de l'actuació, el motor del procés comunitari que ha generat la força que ho va fer possible.

En cap moment hem tingut la sensació de saturació ni nerviosisme per part dels diferents territori. Les entitats, al sentir-se acompanyades, van poder apropar-se amb tranquil·litat al procediment i van començar de forma activa la transició cap a l'administració digital de forma natural, rebent la informació necessària i el suport tècnic ajustat en temps i formes.

Les entitats varen poder recórrer a algú que, des de la proximitat, les va poder traslladar coneixements específics en una matèria que les podia resultar feixuga i que les podia fer sentir impotents.

En un punt d'aquesta memòria parlem de "**context i situació tecnològica tan líquida i dispersa***".

Ens referim a:

- **La dispersió de la informació rellevant** que, a causa de la quantitat de fonts generadores (en el nostre cas Unió Europea, Generalitat, Ajuntament, FNMT, Hisenda) , fa que sigui difícil distingir aquesta d'altra menys important (la qual cosa, en tot cas i a més, exigeix tenir competències per a saber detectar quina és la informació rellevant del tema a esbrinar).

- **La líquida situació de les tecnologies que s'estan aplicant als procediments administratius.**

En tot el procés que hem viscut hi ha hagut molts canvis (i millores) en el procediment tecnològic per part dels diferents agents implicats. Tant la FNMT com les administracions estatals i locals han i estan canviant contínuament els procediments per a fer-los més intuïtius i lògics i corregir errors relacionat amb alguna fase de la tramitació digital.

Tanmateix, estem vivint el present "en directe" i això ha comportat haver de superar dificultats imprevistes i urgències tècniques derivades dels procediments telemàtics i el seu funcionament.



Resultat d'aquest context de constant evolució, en aquest moment no coneixem, ningú coneix, com funcionaran els tràmits telemàtics dins de dos anys ni quines identificacions digitals s'admetran.

Estem vivint un moment d'enorme importància històrica i un canvi de paradigma a nivell profund i global.

L'acció general (la planificació d'estratègies i la creació d'estructures tecnològiques), dels diferents països i administracions, europees, estatals i autonòmiques, anirà en fort augment en els propers anys.

Aquesta acció general es produeix (i ens influeix), en l'àmbit legislatiu de la Comunitat Europea. En el seu desenvolupament es tindran en compte, especialment, criteris de reforç dels marcs normatius dels sistemes nacionals de seguretat de cada estat i d'altres, relacionats amb la transparència, la seguretat digital, la traçabilitat i registre telemàtic dels moviments i accions derivades de l'activitat social i econòmica.

En tot moment les administracions i empreses hauran de vigilar i garantir la protecció de les dades sensibles (les personals, les dades censals o de salut, les econòmiques, bancs, accions, etc... entre d'altres).

Per aconseguir-ho:

Cada administració està definint els propis procediments i sistemes de control. Cada procediment nou implicarà un salt qualitatiu amb l'aplicació de les millores obtingudes amb el treball de disseny i construcció dels sistemes informàtics utilitzats.

Tota l'estructura en xarxa estarà dissenyada amb una tecnologia de blocs i, en els propers mesos, no deixarem de sentir parlar del concepte "Blockchain" i, conseqüentment, d'identitat digital i administració electrònica.

A més:

El conjunt d'accions de les institucions i òrgans de promoció econòmica de l'administració pública i del món empresarial, tant del territori com de l'estranger, atretes pels serveis i les estructures tecnològiques a disposició en l'àrea metropolitana de la ciutat de Barcelona, estan coordinades en la **planificació i posada en marxa de sistemes de producció i desenvolupaments de xarxes més ràpides i eficients, les anomenades xarxes 5G, amb les quals generar mercat en l'àmbit del "Internet of Things" (IoT, Internet de les coses, que es correspon a tot allò que genera i es genera amb la producció i venda d'una xarxa d'objectes de**



la vida quotidiana interconnectats i intel·ligents), la robòtica, la intel·ligència artificial, el mon maker i 3D...

Passi el que passi amb aquest procediment, estem convençuts que estem al principi d'un canvi de paradigma a nivell profund i global.

Aquesta "acció general" es farà universal i implicarà i provocarà, per a bona part de la ciutadania, tenir la necessitat, ja veurem si la urgència, d'activar procediments de creació de la identitat digital pròpia per a tenir accés al conjunt de serveis digitals i canals telemàtics oficials de comunicació que l'administració obrirà de forma gradual, ordenada i progressiva (ja són actius canals i serveis propis de l'Ajuntament, carpetes virtuals del ciutadà, carpetes del sistema de salut, Hisenda, INEM).

Els sistemes d'identificació, a més, seran de diferent tipus segon el format que finalment podrà arribar a imposar-se. Parlem de reconeixement a través de certificats o d'altres identitats digitals, sistemes biomètrics com per exemple el reconeixement ocular, dactilar, de veu, sistemes físics com per exemple el DNI electrònic etc...

Creiem que això comporta que sigui tan necessari seguir amb el camí comunitari, que hem pres apropant-nos a les entitats, com estendre la mirada més enllà del teixit associatiu, fent partícip de l'acció el conjunt de la ciutadania.

Així que, finalment, per a completar l'acompanyament a les entitats i que puguin acabar de fer el pas cap a tenir plena autonomia en les gestions administratives digitals i, per a seguir treballant en la reducció de l'esclatxa digital amb el conjunt de la ciutadania, apostem per a seguir i ampliar el treball al territori.

Els objectius que es persegueixen amb aquesta nova proposta són una definició més ajustada i perfeccionada dels que ja s'han assolit amb el treball anterior i transmeten i reforcen, en la seva reformulació, els motius que van generar la demanda inicial, enfortir les associacions i entitats socials de la ciutat, i reduir els efectes de l'esclatxa digital que pateixen algunes d'elles i una part significativa de la població d'aquests barris, per acabar incidint en les desigualtats que generen exclusió social:

PROPOSTES DE FUTUR:

OBJECTIUS GENERALS:

- A. Complir amb les lleis europees i estatals, així com oferir suport i acompanyament a les entitats del territori per a resoldre tràmits i procediments telemàtics, per a comunicar-se/relacionar-se amb les diferents administracions de l'estat.*

- B. Posar en marxa un procés comunitari per implicar el teixit associatiu en la reducció real i efectiva de l'esclatxa digital.*

OBJECTIUS ESPECÍFICS:

- 1. Facilitar a les entitats i associacions de la ciutat de Barcelona l'obtenció de la signatura digital de la FNMT (actualment l'única que ens garanteix la gestió administrativa i documental amb tots els agents implicats, Hisenda, Generalitat, Ajuntament, Diputació, Estat Espanyol).*
- 2. Preparar-les i acompanyar-les en les gestions telemàtiques dels procediments administratius (subvencions 2021, justificacions 2020, llicències d'ocupació de l'espai públic).*
- 2. Reduir la bretxa digital en els diversos districtes de la ciutat.*
- 3. Enfortir les associacions i entitats socials.*
- 4. Alfabetitzar en cultura digital i noves TICs les entitats socials i persones implicades.*
- 5. Promoure i construir una xarxa comunitària que faciliti i impulsi aquest procés, tot implicant administració pública i associacions del territori.*
- 6. Acabar incidint en les desigualtats socials i en el context socioeconòmic i cultural que genera exclusió social.*

Aquesta proposta de futur suposa posar en marxa:

Serveis de suport a les entitats i Servei de seguiment i acompanyament per difondre el concepte d'identificació digital i preparar el teixit associatiu a la campanya de subvencions 2021 i justificació de les del 2020

- a) **Començar, en algun cas de forma urgent, un dispositiu d'acompanyament específic a les entitats (en aquells districtes i per aquelles entitats que ho necessiten)** ampliat als equips tècnics i empreses que gestionen equipaments i espais municipals i comunitaris (producció de guies, planificació i preparació sessions informatives,

servei de suport i assessorament).: tramitar i obtenir CD de la FNMT, renovar CD, guardar còpia en un pendrive, signar PDF, demanar Llicències d'Ocupació d'Espai, preparar la justificació telemàtica de l'any vinent i d'altres procediments telemàtics que es puguin obrir en els propers mesos. S'ha de tenir en compte un cert percentatge d'entitats i persones que necessiten atenció tècnica directa (gent gran i d'altres col·lectius particularment sensibles, territoris amb gran diversitat cultural, territoris endarrerits a causa de les desigualtats).

b) **Planificar un servei de suport i formació, de cara a les sol·licituds de subvenció del 2021,**

Incloure en el temari de les sessions informatives suggeriments de com gestionar la documentació digital produïda per les entitats (d'especial importància de cara a les justificacions, les del 2020 s'hauran de presentar de forma telemàtica. Parlem de crear carpetes per temes, guardar còpies digitals d'instàncies i sol·licituds, factures i tiquets, diferenciar-les per any, donar un nom a cada arxiu per a facilitar la cerca i evitar confusions).

c) **Dibuixar, amb una eina virtual dissenyada amb programari lliure, un mapa viu d'entitats, projectes, equipaments i serveis del territori** (*un laboratori permanent d'oportunitats per gaudir del lleure, formar-se, fomentar coneixements i recursos culturals i laborals a disposició de les persones. Cursos, serveis d'inserció laboral, tallers, préstec d'ordinadors, xarxes wifi en espais comunitaris*).

d) Fer el retorn del treball realitzat i convidar i implicar el teixit associatiu en l'anàlisi conjunta dels resultats per a **impulsar les connexions de proximitats** que hauran, en el futur, d'assumir les tasques d'ajuda mútua que algunes entitats seguiran necessitant durant un temps. En aquest punt ens sembla interessant proposar la creació de la figura conceptual del "Referent Tecnològic" que podria no estar necessàriament relacionat de forma específica amb una persona sinó amb un equipament o servei.

e) **Engagar una campanya paral·lela** i preparar el dispositiu que ajudi, des de la proximitat dels espais comunitaris, a informar i sensibilitzar la ciutadania **sobre la utilitat de crear la pròpia identitat digital (CD de persona física, procediment d'obtenció i ús)**.

Tanmateix: La Fàbrica@ només és una peça del conjunt. Ni pot ni pretén ser la solució a totes les problemàtiques i desigualtats derivades de l'esclatxa digital que es dona en els Districtes de la ciutat.

Creiem que, per a què el dibuix final sigui complert, s'ha de persistir amb la posada en marxa d'accions de promoció econòmica i projectes que, mitjançant la tecnologia, relacionin directament la formació i el treball.

Hi ha espai per a projectes innovadors que ajudarien a estimular l'interès envers la tecnologia; tenim recursos, equipaments i talent que han de permetre augmentar el grau d'ocupabilitat de la gent de la nostra ciutat.

Nosaltres apostem per aquests:

- √ **Programes d'ocupació i tecnologia dels Ateneus de Fabricació** relacionats amb aquest i d'altres projectes que se'n puguin derivar: **3D i gestió de residus (Precious Plastic)**, eficiència energètica, comunicació i xarxes socials) per a estimular a la participació i buscar l'adhesió activa, en les activitats previstes en el projecte, dels Ateneus de Fabricació, el Parc Tecnològic i d'altres serveis i equipaments de Barcelona Activa, els Punts Omnia, els espais i equipaments comunitaris.
- √ **Espai virtual d'intercanvi multimèdia:** Creació d'un espai virtual on compartir material amb diferent format (textos, fotos, vídeos...) relacionat amb la reducció de l'esclatxa digital.
- √ **La memòria històrica dels barris:** Amb un arxiu de documentació entorn a teixit associatiu, reivindicacions, festes populars, història local, patrimoni arquitectònic i industrial, etc... . El seu tractament digital, utilitzant diferents i diversos mitjans. En col·laboració amb entitats del Districte que ja hi treballen la memòria històrica i la història dels barris en les seves diverses expressions.
- √ **La comunicació social digital (2.0):** elaboració de webs conjuntes per entitats afins, elaboració de vídeos, utilització dels smartphones més enllà del seu ús com a telèfons, noves formes de comunicació i intercanvi d'idees, aprendre a comunicar-se correctament en les xarxes.
- √ **Fer servir les xarxes socials:** Facebook, Instagram..., per difondre esdeveniments, activitats, mostrar materials de les activitats, reivindicar, etc... **Millorar les capacitats de les entitats, grups formals i informals per participar i tenir més presència.** Implicar entitats, grups, persones del territori que ja hi treballen, aquelles que poden ser còmplices i "contagiar" a d'altres.
- √ **La comunicació inclusiva:** facilitació de materials, catàlegs, bones pràctiques, manuals... en torn l'ús de la Comunicació Inclusiva, amb l'objectiu de sensibilitzar sobre la importància de la comunicació en la



construcció de les realitats socials; essent les entitats agents comunitaris de socialització i com a transmissor d'un relat. En cas que es detectes la demanda, es desenvoluparan sessions formatives per tractar aspectes pràctics a tenir en compte a l'hora d'utilitzar el llenguatge, per tal d'evitar imatges i continguts de caire sexista, discriminatoris, que atemptin contra la igualtat, els drets de la infantesa o els dels animals, d'exaltació de la violència o perpetuadors d'estereotips negatius.

- √ **La cultura 3D i la seva aplicació al món associatiu:** la necessitat d'apropar el món associatiu dels barris barcelonins a la cultura 3D, i als seus actors i mitjans, seria un camp a experimentar i aplicar en les necessitats específiques del món associatiu, així com una gran oportunitat per entrar en el coneixement i ús en les cultures digitals i les TICs. Implicar els Ateneus de Fabricació, i altres agents del territori que disposin de coneixements i de la tecnologia adient.

Quan, en dos anys com a molt, TOTS els procediments administratius es podran fer de forma telemàtica, les xarxes 5G estaran actives i la producció industrial adaptada a la tecnologia avançada, la diferència entre la inclusió i la exclusió social la farà el grau de coneixement de tot plegat.

CONFIDENCIAL



LA FÀBRIC@

smart**barris**