



Desigualtat digital i vellesa: la bretxa digital que encara cal tancar

Resum executiu

Paraules clau: Bretxa digital, Vellesa, Tercera edat, Quarta edat, Gent gran, Desigualtats, Edatisme (discriminació per edat), Ruralitat

La bretxa digital que afronta la gent gran és molt preocupant. A Catalunya, tots els indicadors disponibles mostren desavantatges a partir dels 65 anys. A més, entre el conjunt de la població considerada *gran* també hi ha una marcada bretxa digital: quan hi ha dades, s'observa que la cohort de 75 anys i més se situa significativament per sota de la cohort 65-74 anys.

En concret:

- La infraestructura de **connectivitat** s'estima que és més limitada que la de la resta de la població. Aquesta és pitjor a les zones rurals, tant a nivell de xarxes fixes (fibra òptica) com mòbils (4G i 5G), i les zones rurals estan comparativament més envellides que les urbanes. A més, les llars unipersonals, habituals en el cas de les persones grans, són les menys connectades a Internet.
- Les persones grans són les que menys accedeixen i usen **Internet**. La bretxa d'accés es tanca progressivament però només en la cohort jove (65-74 anys).
- L'**activitat a Internet** és més reduïda entre la gent gran, la qual cosa indica menys diversitat i menys sofisticació d'usos.

- L'indicador que aproxima les **competències digitals** mostra, també, una clara situació de desavantatge en la cohort 65-74 anys (no es disposa de dades per a la de 75 anys i més).

El fenomen de la bretxa digital és **multidimensional** i cal tenir en compte no només l'accés, sinó també les formes d'ús i les competències digitals disponibles per poder aprofitar l'accés a Internet amb autonomia i obtenir-ne resultats suficientment inclusius.

La bretxa digital és interseccional, ja que les desigualtats digitals, socials i econòmiques intersequen entre elles, la qual cosa condiciona els beneficis que una persona pot obtenir quan fa servir Internet. El terme **bretxa sociodigital** amplia el concepte de bretxa digital per posar de manifest que **la desigualtat digital és una forma més de desigualtat socioeconòmica**. En aquest sentit, la bretxa és més greu quan les persones són grans, tenen nivells educatius o de renda baixos o viuen en zones rurals. La component de gènere també és rellevant: les dones grans afronten més desavantatges que els homes grans. Aquestes exclusions digitals s'han agreujat recentment arran del procés accelerat i precipitat de digitalització en resposta a les restriccions de mobilitat i relacions personals associades a la COVID-19.

Les **polítiques públiques** s'adrecen a tancar aquesta bretxa creant ponts per tal que tota la població estigui en condicions d'aprofitar al màxim les potencialitats d'Internet, segons les seves prioritats i els seus valors. En general, Catalunya, Espanya i la UE comparteixen objectius comuns en matèria de polítiques digitals, com la promoció de competències digitals, la garantia d'accés a la connectivitat i les infraestructures, i la protecció dels drets digitals. La visió conjunta d'aquestes mesures, estratègies, plans i propostes d'accions posa de manifest que, actualment, el focus d'atenció principal està en l'adquisició de capacitats i competències digitals per part de la ciutadania. Tot i que l'atenció es posa principalment en les persones treballadores, finalment augmenta l'interès per la inclusió digital de les persones grans.

Pel que fa a les persones grans i l'esfera digital, detectem un cercle viciós: (a) les dades sobre la població gran i digitalització són limitades; (b) les persones grans no participen en el disseny de productes i serveis digitals, i si ho fan és de forma limitada; i (c) aquestes desigualtats es veuen reforçades per estereotips sobre la gent gran, fent de la digitalització d'aquestes persones un repte més gran. No només per manca de competències, sinó perquè no se les considera en la mateixa mesura que altres poblacions més joves. El resultat d'aquest cercle viciós és una forma concreta de discriminació per edat, l'**edatisme digital**, que reforça les dinàmiques d'exclusió digital de les persones grans.

Finalment, es proposa un total de 12 **recomanacions per reduir la bretxa digital i promoure la inclusió digital de les persones grans a Catalunya**. Entre aquestes, destaquen promoure programes de formació i informació, utilitzar instruments unificats per mesurar la bretxa digital i les competències digitals, fomentar la creació de programes d'assessorament i xarxes de suport, i desenvolupar serveis digitals senzills i de qualitat adaptats a les necessitats de totes les capes de la població. Aquests serveis accessibles, que han de seguir paràmetres de disseny universal, són imprescindibles tant en l'àmbit públic com en el privat. Finalment, també es posa l'accent en la importància de mantenir els canals d'atenció analògics per garantir l'accés als serveis essencials.

Introducció¹

L'esfera digital no només canvia ràpidament sinó que envaeix i condiona tots els àmbits de les nostres vides. Vivim en societats hiperdigitalitzades. En aquest context, la plena participació en la societat està condicionada per l'accés a Internet, la forma com emprem els serveis en línia i les competències digitals de què

disposem. Hi ha una part de la població, però, que o bé no accedeix als entorns digitals o, si ho fa, és en condicions precàries, un fenomen que afecta especialment les persones grans.

Sorgit a la dècada del 1990, el terme **bretxa digital** defineix la divisòria existent entre les persones que sí estan digitalitzades i les que no. I, més concretament, es refereix a les desigualtats significatives entre qui pot accedir a Internet i beneficiar-se de la digitalització i qui no pot accedir-hi o pateix limitacions per motius tècnics, econòmics o per manca de competències. El fenomen és multidimensional. En concret, i tal com han desenvolupat autors/es com Eszter Hargittai, Ellen Helsper, Alexander van Deursen i Jan van Dijk, la bretxa digital té tres nivells:

- La *bretxa digital de primer nivell* es refereix a les desigualtats d'accés, la qualitat de la connexió a Internet i la tipologia i diversitat de dispositius emprats per connectar-se. D'una banda, disposar de tarifa plana i una bona connexió permet determinar les pràctiques digitals no pas per les restriccions econòmiques o tècniques, sinó pels propis interessos. D'altra banda, els dispositius disponibles per accedir a Internet també poden generar desigualtats, ja que les pantalles petites no permeten fer les mateixes tasques que les grans.
- La *bretxa digital de segon nivell* es refereix a les competències digitals i a la forma com s'empra Internet. Així, calen unes competències mínimes per participar de forma autònoma en l'esfera digital, i s'assumeix que a major diversitat d'usos més efectives són les pràctiques digitals.
- Finalment, la *bretxa digital de tercer nivell* es refereix als resultats, o els beneficis, que s'obtenen de l'ús d'Internet; per exemple, aprendre, trobar informació, trobar feina o generar algun producte o servei, entre d'altres. S'observa, en aquest sentit, que l'anomenat capital digital està associat al capital cultural, econòmic i social de la persona.

Tot i que durant uns quants anys la bretxa digital no va generar gaire interès mediàtic, les divisòries no han desaparegut sinó que a les ja existents se'ls afegeixen les associades a la pròpia evolució de la tecnologia digital. Per això la Carta Catalana per als Drets i Responsabilitats Digitals de 2019 considera que «és necessari vetllar especialment pels drets de les persones i dels col·lectius potencialment més vulnerables i amb risc de discriminació, i també prioritzar les tasques dirigides a reduir la bretxa digital» (Generalitat de Catalunya, 2019, p. 6).

Amb la universalització d'Internet s'ha vist que la bretxa digital no és un tema dicotòmic, és a dir, de blanc o

1. Agraïments: Francisca Morey Cortès ha contribuït amb la identificació i explotació inicial de dades secundàries.

negre. Si bé en algun moment s'havia considerat que hi havia dues possibles situacions, inclusió o exclusió digital, ara es considera que existeix un continu i, per tant, **emprar Internet habitualment no garanteix la plena inclusió digital**. Calen altres ingredients com ara, però no només, unes competències adequades. L'estructura de la bretxa digital canvia amb el temps i està profundament vinculada a les desigualtats socials, i per això es parla de bretxa sociodigital: Internet continua essent més beneficiós per a les persones d'estatus social més elevat (Van Deursen i Helsper, 2015). En aquest sentit, la bretxa digital és interseccional ja que les desigualtats socials, digitals i econòmiques intersequen entre elles.

Les dades de què disposem actualment mostren que l'exclusió digital és especialment greu en el cas de les persones grans. No obstant això, la component edatista de la bretxa digital ha rebut comparativament menys atenció que d'altres. Des de 2020 l'interès ha incrementat tot i que, com veurem al llarg d'aquest informe, les dades disponibles no permeten una avaluació completa de la situació. La COVID-19 va convertir la bretxa digital en un tema punyent. Arran de les restriccions de mobilitat i relació social es va produir una acceleració inesperada de la digitalització que ha perjudicat particularment les persones grans, tant durant com després de la crisi sanitària. Activitats que abans ningú qüestionava que havien de ser presencials ara es canalitzen per canals digitals, per exemple: les visites mèdiques, l'operativa bancària o les gestions amb l'Administració pública. Es manté un canal telefònic o presencial però, en alguns casos, aquest ja s'ha convertit en extraordinari. Ara bé, aquesta digitalització precipitada ha incrementat (el risc de) les exclusions digitals, amb efectes greus sobre la vida de la ciutadania. Un estudi sobre Catalunya publicat el juny de 2023 conclou que la bretxa digital afecta l'autonomia, la salut i les oportunitats laborals, especialment en el cas dels col·lectius en situacions més vulnerables (Secretaria de Polítiques Digitals, s. d.).

A més, l'augment sostingut de l'esperança de vida i la baixa natalitat fan que les nostres societats envelleixin. Així, la transició demogràfica fa necessari entendre millor les característiques i les necessitats de la gent gran, ja que si, en l'actualitat, 1 de 5 persones residents a Catalunya són persones grans (65 anys o més), s'espera que d'aquí a 50 anys ho siguin 1 de cada 3 (Idescat, 2021b, 2023b).

En aquest context, la sensibilitat social envers la situació sociodigital de la població gran ha augmentat, i l'elaboració d'aquest informe n'és un exemple. Aquest informe, encarregat pel Consell Assessor del Parlament sobre Ciència i Tecnologia (CAPCIT), té com a objectiu aportar informació sobre la bretxa digital que afronta la gent gran a Catalunya. Es construeix a partir d'estudis, evidències i

dades publicades per organismes oficials per tal de proporcionar una visió de la situació als diputats i diputades de l'òrgan legislatiu de la Generalitat de Catalunya.

Finalment, alguns aclariments.

Primer, l'informe analitza la població de 65 anys o més. A nivell internacional no hi ha consens sobre l'edat a partir de la qual comença la vellesa, en part a causa de l'increment en l'esperança de vida i en part perquè els marcadors socials i físics que marquen l'entrada en aquesta categoria social varien entre cultures i al llarg del temps. En tot cas la jubilació és un moment de canvi vital i es pot considerar que marca l'accés a la tercera edat. Així, tot i els canvis legals recents en l'edat de jubilació, el llindar dels 65 anys és rellevant en el nostre context, igual que ho és a nivell de disponibilitat de dades a les fonts estadístiques oficials, on els segments d'edat s'agrupen en blocs de 10 anys: 16-24, 25-34, 35-44, 45-54, 55-64, 65-74 i, si hi ha dades, el grup que tanca és el de 75 anys i més (Idescat, INE i Eurostat).

Segon, emprem les dades més actualitzades i més completes possibles, tenint en compte el desglossament per edat que ofereixen les fonts de dades consultades i l'interès particular en la població gran de Catalunya. Així, la principal font d'informació seran les estadístiques oficials produïdes per l'Idescat i per l'INE ja que són les que permeten una anàlisi més profunda.

I tercer, tot i que la bretxa per edat és molt rellevant, no es l'edat en si mateixa el que explica la bretxa digital; és a dir, no n'és la causa. Tenir una determinada edat cronològica no ens fa, *per se*, ni més ni menys capaçs davant dels reptes digitals, sinó que condiciona les formes de contacte amb l'esfera digital i el moment vital en què comencem a relacionar-nos-hi. Les persones grans han viscut escenaris tecnològics molt canviants. Per exemple, una persona nascuda el 1958 i que ara té 65 anys segurament recordarà quan van comprar la primera televisió a casa. I si bé a la dècada del 1920 ja hi havia neveres elèctriques, és molt probable que algú del 1940 (85 anys) ens expliqui que va conèixer les neveres de gel. Estem parlant de generacions amb una altíssima capacitat d'adaptació al canvi que, malgrat tot, afronten una bretxa digital significativa que cal tancar.

El document té la següent estructura: en primer lloc, fem una revisió de les principals característiques i factors determinants de la bretxa digital que afecta la gent gran. Seguidament, exposem les dades relatives a la bretxa digital de la gent gran a Catalunya en relació amb la infraestructura, l'ús d'Internet, les activitats a Internet i les competències digitals. En tercer lloc, fem un recull il·lustratiu de mesures, plans, accions i estratègies dedicades a combatre la bretxa digital a Catalunya i el seu entorn. El quart apartat es dedica a la presentació d'al-

gunes reflexions d'especial rellevància per a l'estudi de l'exclusió digital de les persones grans. Per últim, s'exposen les conclusions de l'estudi i un seguit de recomanacions per continuar avançant en la superació de la bretxa digital que afecta la gent gran i cap a una societat digital més justa i inclusiva.

Què sabem sobre la bretxa digital en el cas de la gent gran?

Que la divisòria digital afecta comparativament més les persones grans és una evidència a nivell local, nacional i internacional, tal com mostren estudis duts a terme a Catalunya, Espanya, la Unió Europea, els EUA, la Xina, Rússia, Austràlia, Nova Zelanda, Amèrica Llatina o Àfrica.

Tot i que fins ara aquest no ha estat un tema central, cada vegada s'estudien amb més profunditat les particularitats de la bretxa digital i la bretxa sociodigital que afronta la gent gran. A banda de l'edat, els patrons de privilegis/desavantatges que condicionen la capacitat per accedir i fer ús de les tecnologies digitals estan relacionats de forma molt consistent amb el nivell educatiu, el nivell de renda i el gènere.

Un *nivell educatiu* baix pot limitar la forma en què una persona fa servir Internet, i, en qualsevol cas, afecta els resultats (o beneficis) que en pot obtenir, siguin econòmics, culturals, socials o personals. Les generacions grans no es van escolaritzar tant i tendeixen a tenir nivells educatius més baixos que la població més jove, de manera que majoritàriament es troben en una situació comparativament més desavantatjada. El *nivell de renda* determina la capacitat de tenir una connexió adequada, així com el tipus i el nombre de dispositius digitals per accedir a Internet. A llars de rendes baixes l'accés a Internet sovint depèn únicament del telèfon mòbil mentre que a les de rendes mitjanes i altes és multipantalla. Cal tenir en compte que un telèfon intel·ligent o *smartphone* no té les mateixes funcionalitats que un ordinador. Per exemple, és més difícil editar documents de text o fulls de càlcul al mòbil perquè la pantalla és més petita i la usabilitat és pitjor, però també perquè les aplicacions no permeten el mateix tipus de tasques. D'altra banda, per bé que serveis com Bizum estan associats al telèfon, algunes funcionalitats de banca *online* no sempre estan disponibles en les aplicacions per a mòbils. Finalment, la bretxa digital de *gènere* no acaba de desaparèixer i no només augmenta amb l'edat sinó que, quan hi ha dades, s'observa que afecta comparativament més les dones de 75 anys o més.

A banda d'aquestes, s'identifiquen unes altres quatre dimensions significatives tot i que els resultats no són tan concloents com en les ja comentades. Primer, la

població nadiua d'un país i la població migrant ja establerta tenen més facilitat per accedir a Internet que la *població recentment migrada*. Ara bé, les persones recentment migrades que accedeixen a Internet en fan un ús més intensiu. Segon, viure en entorns urbans implica una major probabilitat d'accedir a Internet comparat amb els entorns rurals. Tercer, les persones vídues i les persones grans que viuen soles tendeixen a accedir i usar menys Internet. I quart, la discapacitat es relaciona negativament amb els usos digitals.

Finalment, hi ha altres barreres diferencials que intersequen amb les característiques socioeconòmiques ja vistes i dificulten encara més l'accés i l'ús d'Internet, particularment en el cas de les persones grans. Es tracta de: manca de confiança i d'eficàcia; suport social limitat; i coneixement o comprensió limitats, o nuls, de les eines digitals.

Primer, apropar-se a qualsevol eina amb *falta de confiança* provoca fer-ne un ús limitat. Els estereotips que operen a la societat i a nivell individual poden reforçar la idea que «les tecnologies digitals no són per a la gent gran». Aquesta assumpció pot incrementar la prudència i, per tant, que ens ancorem en pràctiques digitals molt bàsiques per por a fer alguna cosa «malament», per exemple, introduir un virus o generar un pagament sense saber-ho. En un estudi fet a Espanya, s'observa que els homes se senten més preparats davant els reptes digitals, és a dir, tenen més autoconfiança que les dones, i que la diferència s'amplia amb l'edat (Usart Rodríguez, 2023). La *manca d'eficàcia*, al seu torn, significa tenir dificultats per completar tasques, el que reforçaria la manca de confiança.

Segon, l'obtenció del coneixement necessari per viure en un entorn digital que canvia permanentment sovint depèn de la informació que intercanviem amb persones del nostre voltant. No sempre aprenem sols o soles, sinó que compartim maneres de fer en situacions que són quotidianes. Quan una persona té coneixements digitals limitats o nuls, és important tenir a prop una persona que exerceix de medidora, és a dir, un/a «expert/a afable». Es tracta, segons la definició de Maria Bakardjieva (2005), d'una persona propera que et tradueix el seu coneixement en pràctiques concretes i t'ajuda a resoldre dubtes i necessitats específiques. A més, també podem tenir una xarxa personal amb qui compartir dubtes i qüestions, de manera que el paper d'expert/a afable és intercanviable i una persona pot rebre ajut en un moment donat i donar-lo en un altre. Aquests intercanvis de coneixement es produeixen a totes les edats, tal com es desprèn en analitzar les pràctiques digitals de persones grans residents a Barcelona per a qui els grups de WhatsApp es converteixen en un espai on compartir aprenentatges (Fernández-Ardèvol i Rosales, 2017). Ara bé, quan el suport social és limitat, també ho és en l'àmbit digital. Si no es disposa de su-

port per solucionar dubtes o problemes del dia a dia, l'accés a Internet i les pràctiques digitals habitualment queden afectats independentment del desig de la persona per interactuar amb l'esfera digital. El suport social és clau en la circulació del coneixement sobre els entorns digitals, en particular quan els coneixements són limitats. L'aprenentatge autodidàctic funciona en poques ocasions i només quan el nivell de motivació és elevat.

Per últim, una vegada hem adquirit uns coneixements mínims és més fàcil afrontar les novetats digitals, que són constants. Si aquests coneixements o comprensió de les eines digitals són limitats o nuls, la capacitat d'assimilar i aplicar nous coneixements esdevé limitada i cada canvi en el sistema pot minvar l'autoconfiança, la qual cosa genera un cercle viciós d'exclusió. En aquest sentit, l'autopercepció de competències digitals cau a partir dels 65 anys, la qual cosa disminueix l'ús efectiu de les tecnologies digitals. Segons Calderón Gómez, «més enllà de les barreres d'accés, que tenen una component eminentment econòmica, el problema fonamental és de capacitació i d'alfabetització digital, això és, d'adquisició de les competències necessàries per viure [en les societats contemporànies]» (Calderón Gómez, 2023, p. 27). Ara bé, els serveis digitals i la forma com es proveeixen també poden crear barreres si no es dissenyen adequadament i pensant en tot tipus d'usuaris i usuàries.

Quina és la situació a Catalunya?

En aquest apartat analitzem les dades més actualitzades i més completes d'entre les disponibles per a Catalunya, tenint en compte el desglossament per edat i l'interès particular en la població gran. Les principals fonts d'informació són les estadístiques oficials produïdes per l'Idescat i per l'INE, ja que són les que permeten la diagnosi més profunda a nivell català.

Infraestructura

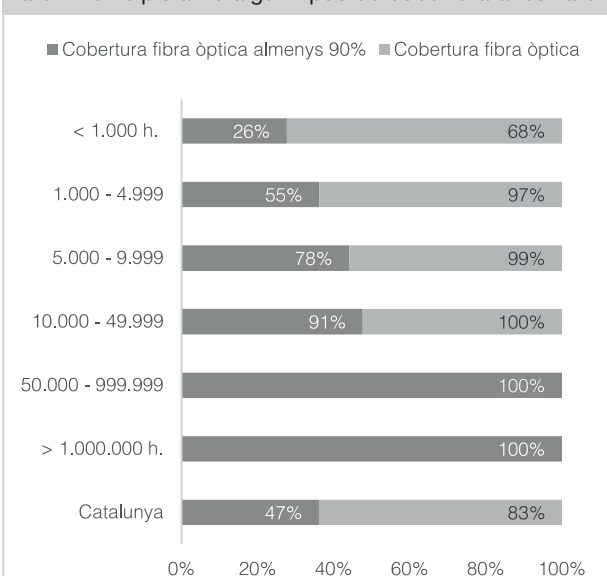
A nivell de país, les dades de cobertura fixa i mòbil (Taula 1) mostren desequilibris entre les zones rurals i urbanes. Un 83% dels municipis de Catalunya tenen *algun tipus de cobertura* de fibra òptica, una ràtio que augmenta fins al 100% en el cas de municipis amb 10.000 habitants o més i que cau fins al 68% en els de menys de 1.000. Ara bé, com que cal una cobertura mínima per garantir un accés equitatiu a Internet, resulta rellevant analitzar quins municipis disposen de *cobertura en el 90% o més de les llars*, percentatge que considerem com un nivell *acceptable* de cobertura. En aquest cas, la cobertura acceptable està present en un 47% de les llars a nivell de Catalunya. I si bé la taxa és del 100% en els municipis de 50.000 habitants o més, la xifra cau a

mesura que disminueix la dimensió del municipi i arriba al 26% en el cas dels més petits (fins a 1.000 habitants).

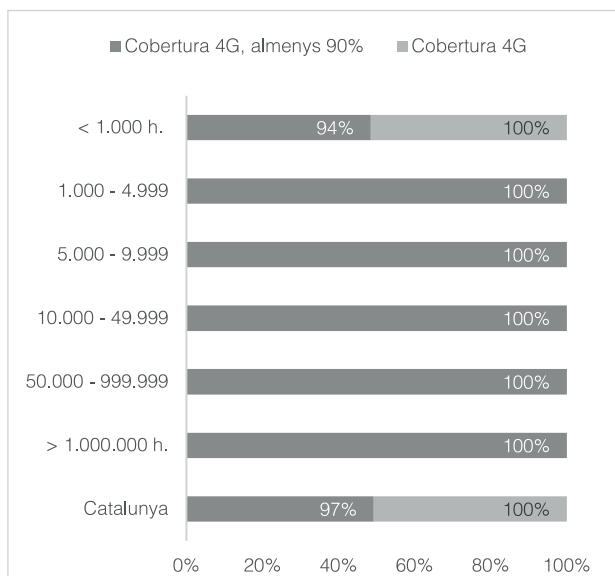
En l'àmbit de les connexions mòbils, la tecnologia 4G està disponible a tot el país. Un 97% del municipis tenen el que en aquest informe anomenem una cobertura acceptable (almenys el 90% de les llars hi tenen accés). La cobertura 5G, que té capacitat per substituir la provisió d'Internet fix, presenta una distribució molt més desequilibrada, segurament perquè el desplegament de la xarxa encara està en procés. A nivell de Catalunya, un 23% de les llars té cobertura 5G, xifra que es mou entre el 12% en el cas dels municipis més petits, augmenta fins al 77% en municipis entre 50.000 i 100.000 habitants i arriba al 100% en el cas de Barcelona ciutat.

Com l'envelliment al món rural és més pronunciat que als àmbits urbans (Departament d'Acció Climàtica, Alimentació i Agenda Rural, 2022), podem afirmar que les mancances en la cobertura de serveis d'Internet afecten comparativament més les persones grans. En concret, una de cada cinc persones de la població rural de Catalunya té almenys 65 anys i, d'aquesta, gairebé el 20% en té més de 85. Així, mentre que el 97% de les llars té connexió a Internet de banda ampla a Catalunya, la connectivitat més baixa es produeix en les llars unipersonals (94%) i en aquelles amb ingressos mensuals nets inferiors als 900 € (93%) (Idescat, 2022a). Val a dir que les dades disponibles es refereixen a habitatges amb algun membre entre entre 16 i 74 anys.

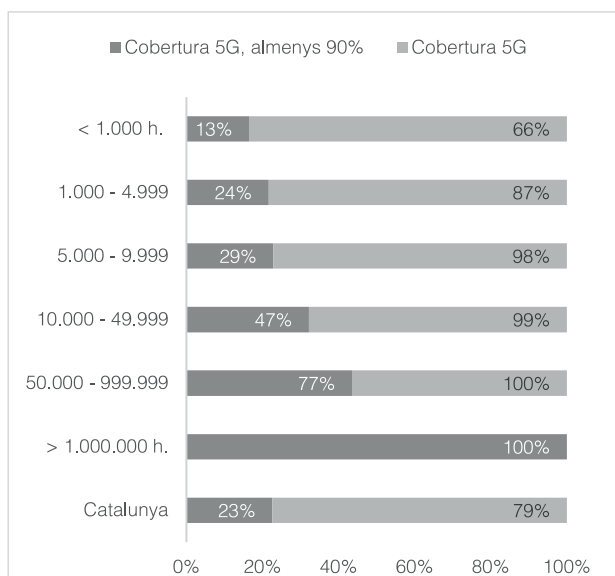
Taula 1. Cobertura de fibra òptica, 4G i 5G als municipis de Catalunya, per mida de municipi (nombre d'habitants). Juny 2022. Municipis amb almenys un 90% de cobertura a les llars i municipis amb algun tipus de cobertura a les llars.



Fibra òptica: Connexió FTTH o fibra fins a la llar (de l'anglès *Fiber To The Home*). Permet serveis avançats com l'anomenat *triple play* (telefonía, banda ampla, televisió i *streaming*). Font: «FTTH», s. d.



4G: Quarta generació de tecnologies de telefonia mòbil. La poden utilitzar mòdems sense fil, mòbils intel·ligents i altres dispositius mòbils. La velocitat d'accés que pot proveir supera els 100 Mbit/s en moviment i 1 Gbit/s en repòs. Font: «4G», s. d.



5G: Cinquena generació de tecnologies de telefonia mòbil. S'espera que substitueixi el 4G. A més, tenint en compte l'amplada de banda i la seva velocitat, pot substituir els serveis fixos de connexió a Internet. Font: «5G», s. d.

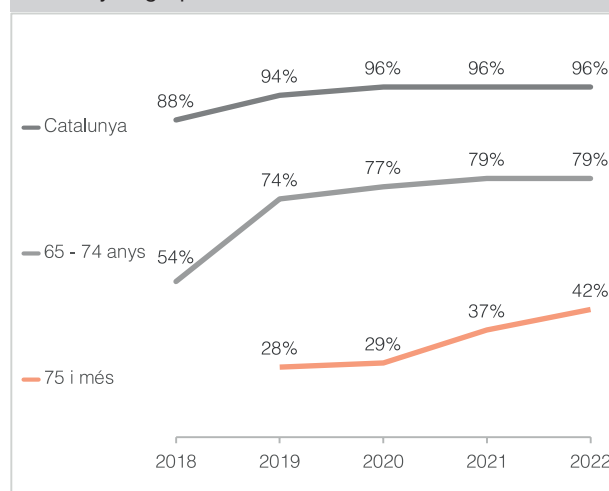
Elaboració pròpia a partir de MINECO (2023).

Ús d'Internet

A Catalunya, el 96% de la població entre 16 i 74 anys és usuària d'**Internet**, la qual cosa ens portaria a parlar d'accés universal (Idescat, 2022a). Ara bé, la **divisió per edat** és encara molt important: la taxa cau al 79% entre la *gent gran jove* (la cohort de 65 a 74 anys). Per altra banda, tot i que les dades no estan computades en l'agregat per al conjunt de la població, entre la *gent gran de més edat* (cohort 75 o 75 i més anys) el valor es desploma fins al 42% (INE, 2022). Aquestes dades

mostren que la divisió també és molt important dins de la categoria *gent gran*, ja que les persones usuàries d'Internet de 65 a 74 anys gairebé dupliquen les de 75 anys o més. A més, l'**evolució de la bretxa digital per edat no és gaire optimista**. La tendència dels darrers cinc anys mostra un tancament lent en la cohort 65-74, però en la cohort 75 anys i més la distància és encara molt gran respecte del conjunt de Catalunya (Gràfic 1). Les xifres són lleugerament superiors a la mitjana espanyola i estan per sobre de la mitjana de la Unió Europea: total població 65-74: 95% (Esp.), 90% (UE), cohort 65-74: 76% (Esp.), 67% (UE), cohort 75+: 36% (Esp.), sense dades (UE) (Eurostat, 2023).

Gràfic 1. Evolució del nombre d'internautes 2018-2022. Catalunya i grups d'edat seleccionats.



Internauta: persona que ha emprat Internet en els darrers tres mesos. La dada de Catalunya es refereix a la població de 16 a 74 anys. Font: Idescat, 2022a, i INE, 2022, per a la població 75+.

Una forma important d'accés a Internet és el **telèfon mòbil**, una tecnologia molt popular també entre les persones grans: el 99% de les persones de 65-74 el fan servir habitualment (Idescat, 2022a). Ara bé, la xifra s'ha de llegir amb prudència. Primer, perquè no hi ha dades per a la cohort 75+. Segon, perquè tenir mòbil no significa accedir a Internet: cal un telèfon intel·ligent (*smartphone*) amb dades mòbils o wifi. I tercer, si l'únic punt d'accés a la xarxa és un telèfon intel·ligent, el potencial d'ús d'Internet és limitat. En aquest sentit, les llars unipersonals i les de rendes baixes disposen en menys mesura d'ordinador (Idescat, 2022a) i, per tant, encara que tinguin accés a Internet afrontaran més barreres en la seva digitalització.

Les fonts oficials no ofereixen informació desglossada suficient per determinar l'efecte de la intersecció de l'edat amb altres eixos de desigualtat, com ara el gènere, el nivell d'estudis o la ruralitat. La taula 2, amb dades agregades per al conjunt de Catalunya, mostra que el fet de ser dona, pensionista o amb nivell d'estudis baix

s'associa a un ús d'Internet per sota de la mitjana de Catalunya. La població estrangera, d'altra banda, fa més ús d'Internet que la mitjana, mentre que la de nacionalitat espanyola en fa menys ús. Finalment, les llars unipersonals, les que tenen ingressos baixos i les ubicades en municipis petits també fan un ús d'Internet comparativament més baix que la mitjana. En comparació amb el total de Catalunya, la població de 65 anys està més feminitzada i compta amb un percentatge superior de persones amb nacionalitat espanyola (Idescat, 2023a). D'altra banda, com que les persones grans majoritàriament són pensionistes, el nivell d'ingressos tendeix a ser limitat (en particular en el cas de pensions no contributives). Finalment, com s'ha argumentat més amunt, la ruralitat també és un fenomen rellevant en el cas de la vellesa. Per tant, podem afirmar que **les desigualtats socioeconòmiques i les desigualtats digitals s'interrelacionen** tant a nivell agregat de Catalunya com entre la població gran.

Taula 2. Persones usuàries d'Internet (%), Catalunya 2022. Característiques socioeconòmiques seleccionades.

Catalunya (16 - 74 anys)	95,7	
Home	96,4	↑
Dona	95,2	↓
Nacionalitat espanyola	95,2	↓
Nacionalitat estrangera	98,7	↑
Pensionista	86,7	↓
Nivell d'estudis baix1	89,2	↓
Llar unipersonal	92,8	↓
Ingressos baixos2	90,9	↓
Menys de 10.000 hab.	94,3	↓

Percentatge de població que, en cada grup, ha emprat Internet en els darrers tres mesos.

¹ Fins a la 1a etapa d'educació secundària completada.

² Ingressos nets de la llar fins a 1.600 € mensuals. Una fletxa verda indica que el valor és superior al de la mitjana de Catalunya; una vermella, que és inferior. Font: elaboració pròpia a partir d'Idescat (2022a).

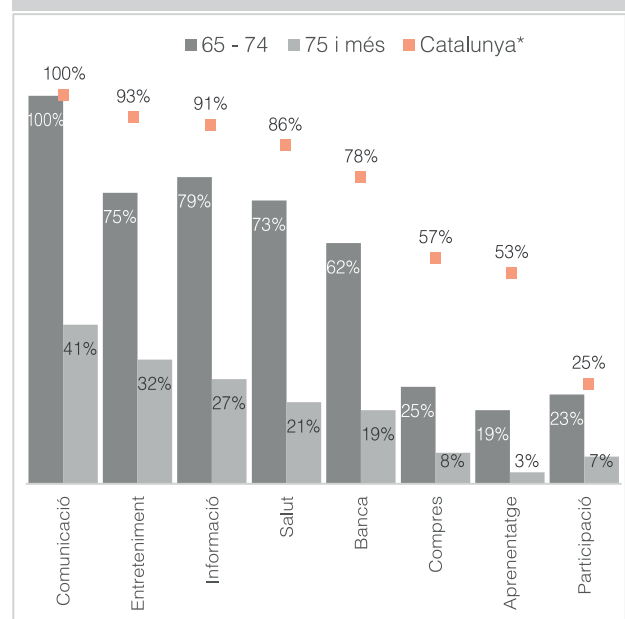
Activitats a Internet

Pel que fa a les activitats a Internet, hi ha diferències substancials entre la cohort més jove (65-74) i la més gran (75+), i totes dues estan per sota dels valors mitjans de Catalunya (Gràfic 2). Destaquem, en primer lloc, que l'activitat més habitual és la comunicació, que inclou la missatgeria instantània tipus WhatsApp (100% en el segment 65-74, 41% en el segment 75+). I, en segon lloc, que fins a un 62% d'internautes d'entre 65 i 74 anys fan servir la banca *online*, xifra que baixa fins el 21% en el segment 75+, un resultat que pot ser resposta al tancament d'oficines bancàries i les polítiques de relació amb la

clientela que s'ha imposat des de la pandèmia (Idescat, 2022a).

Podríem aprofundir a nivell individual en cadascuna de les 8 activitats del gràfic 2, però per analitzar les desigualtats de forma global és més il·lustratiu calcular en quants casos un col·lectiu donat està per sobre o per sota de la mitjana de Catalunya ja que la diversitat d'usos és un indicador, també, de la sofisticació de les pràctiques digitals. Així, la cohort 65-74 està per sota de la mitjana en 7 de les 8 activitats, mentre que la població de 75 o més anys ho està en tots els casos. En aquest últim cas, els valors estan marcadament per sota, de manera que la cohort 75+ afronta més bretxa digital d'usos que la cohort de gent gran més jove. El mateix exercici per eixos socioeconòmics confirma la tendència habitual segons la qual les desigualtats socials i les digitals estan associades (vegeu Annex, Gràfic A1).

Gràfic 2. Activitats en línia de les persones que fan servir Internet habitualment 2022. Catalunya* i grups d'edat seleccionats.



Persones que han emprat Internet en els darrers tres mesos. Percentatge de persones que, dins de cada grup, han emprat el servei. *Les dades per al conjunt de Catalunya es refereixen a la població de 16 a 74 anys.

Fonts: Idescat, 2022a, dades fins a 74 anys, i INE, 2022, dades 75 i més anys.

Les categories inclouen les següents activitats (almenys una):

Comunicació: a) Rebre o enviar correus electrònics; b) Telefonar o realitzar videotrucades a través d'Internet (WhatsApp, Skype, Messenger, Facetime...); c) Participar en xarxes socials; d) Utilitzar missatgeria instantània (WhatsApp, Skype, Messenger...).

Entreteniment: a) Escoltar o descarregar música (d'una ràdio emesa per Internet o en *streaming*, YouTube, Spo-

tify); b) Veure programes emesos per Internet (en directe o en diferit) de canals de televisió; c) Veure pel·lícules o vídeos sota demanda d'empreses comercials; d) Veure continguts de vídeo de llocs per compartir (p. ex., YouTube); e) Jugar o descarregar jocs.

Informació: Inclou: a) Buscar informació sobre béns o serveis; b) Llegir notícies, diaris o revistes d'actualitat en línia.

Salut: a) Buscar informació sobre temes de salut (p. ex., lesions, malalties, nutrició, etc.); b) Concertar una cita amb un metge a través d'una pàgina web o d'una app de mòbil; c) Accedir a arxius personals de salut; d) Accedir a altres serveis de salut a través d'una pàgina web o d'una app de mòbil en lloc d'haver d'anar a l'hospital o visitar un metge.

Banca: Banca en línia, ja sigui fixa o mòbil.

Compres: Compres en línia de béns o serveis.

Aprenentatge: a) Fer algun curs en línia; b) Fer servir material d'aprenentatge en línia que no sigui un curs complet en línia; c) Comunicar-se amb professors o estudiants mitjançant eines d'àudio o vídeo en línia.

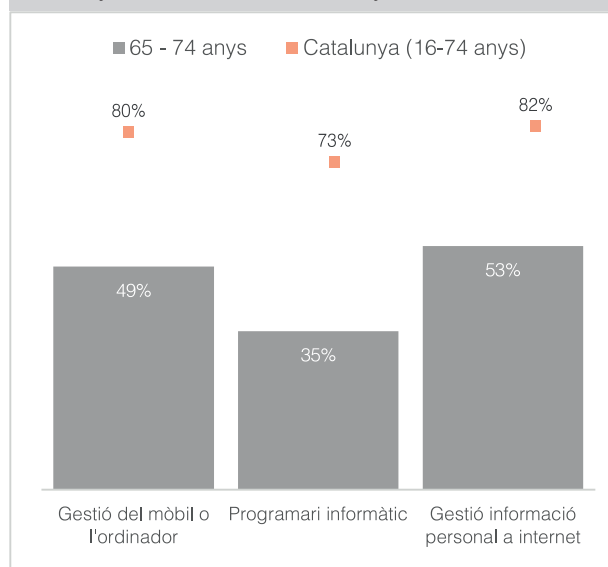
Participació política i ciutadana: a) Emetre opinions sobre assumptes de tipus cívic o polític en llocs web o en xarxes socials; b) Prendre part en consultes en línia o votacions sobre assumptes cívics o polítics.

Competències digitals

A Catalunya, el 62% de la població d'entre 16 i 74 reporta tenir habilitats digitals bàsiques o avançades; el 28%, baixes, i el 3% reporta no tenir habilitats en aquest àmbit (INE, 2019).

Lamentablement, no es disposa d'informació desglossada per grups d'edat a nivell de Catalunya. A falta d'un escenari amb dades més riques, i entenent que no esgotem tots els indicadors desitjables per mesurar-les, una forma d'aproximar les competències digitals passa per analitzar les tasques que una persona fa, tant amb els seus dispositius com a Internet. En concret, centrem l'interès en tres activitats: gestió del mòbil o de l'ordinador, ús de programari informàtic i gestió de l'accés a la informació personal a Internet (Gràfic 3). En tots els casos la distància de la cohort 65-74 amb la mitjana de Catalunya és molt marcada, i la major diferència es troba en l'ús de programari informàtic, la qual cosa inclou, entre d'altres, l'ús de processadors de text, fulls de càlcul o programes d'edició de fotos, vídeos o àudio. En aquest cas, el valor català és més del doble que el de la cohort 65-74 (73% i 35% respectivament). Es confirma, així mateix, la interseccionalitat entre desigualtats socials i digitals (vegeu Annex, Taula A1).

Gràfic 3. Persones que han utilitzat Internet en els darrers 3 mesos i han dut a terme les tasques indicades. Catalunya 2021 i cohort 65-74 anys.



Nota: No hi ha dades disponibles per a la cohort 75 i més.

Font: Idescat (2021a).

Les categories inclouen les següents activitats (almenys una):

Gestió del mòbil o l'ordinador: a) Copiar o moure fitxers entre carpetes, dispositius o en el núvol; b) Descarregar o instal·lar programari o aplicacions; c) Canviar la configuració del programari, l'app o el dispositiu.

Programari informàtic: a) Utilitzar un processador de text; b) Crear arxius que incorporin diversos elements (text, taules, gràfics, animació...); c) Utilitzar fulls de càlcul; d) Utilitzar funcions avançades de fulls de càlcul per organitzar i analitzar dades (ordenar, filtrar, usar fórmules o construir gràfics); e) Fer servir programari per editar fotos, vídeo o arxius d'àudio; f) Programar en un llenguatge de programació.

Gestió accés informació personal a Internet: a) Llegir la política de privacitat dels llocs web abans de proporcionar informació personal; b) Restringir l'accés a la vostra ubicació geogràfica; c) Limitar l'accés al vostre perfil o contingut a les xarxes socials; d) Denegar el permís de l'ús de la informació personal per a fins publicitaris; e) Comprovar que el lloc web on es va necessitar proporcionar informació personal era segur; f) Sol·licitar a l'administrador o proveïdor de llocs web o de cerca que actualitzin o eliminin les dades personals.

Quines accions s'estan duent a terme per reduir la bretxa digital?

Aquesta secció presenta un recull de mesures, estratègies, plans i accions dedicades a combatre les causes

i els efectes de la bretxa digital, d'especial interès per a aquest informe. Es prioritzen les impulsades a nivell català, però també s'inclouen algunes especialment destacades en els àmbits geogràfics rellevants per a Catalunya. No es tracta, per tant, d'un mapeig de caràcter exhaustiu.

La visió conjunta d'aquestes mesures, estratègies, plans i propostes d'accions posa de manifest que, actualment, el focus d'atenció principal està en l'adquisició de capacitats i competències digitals per part de la ciutadania. Tot i que hi ha un interès especial en les persones treballadores, i per tant en el sector productiu, per primera vegada es fa explícita la inclusió digital de les persones grans i, per tant, en esferes que van més enllà de l'entorn productiu.

A Catalunya, el Pacte Nacional per a una Societat Digital a Catalunya (Generalitat de Catalunya, 2017, 2020) identifica diversos reptes per vetllar pels drets i deures de la societat civil i empoderar-la en l'entorn digital. Això es reflecteix en la Carta Catalana per als Drets i les Responsabilitats Digitals (Generalitat de Catalunya, 2019), que reconeix Internet com un bé públic global d'accés universal, equitatiu, no discriminatori, no restringit, assequible i amb l'amplada de banda necessària. Es destaca la importància que el model de governança d'Internet sigui obert i inclogui la participació de la ciutadania empoderada amb mecanismes proporcionats pels poders públics. La Carta també recull drets com la protecció de dades i privacitat, i destaca la garantia de capacitació i inclusió digital. Es fa èmfasi a garantir un accés igualitari a un ensenyament digital competent, segur i especialitzat per a col·lectius socials que necessiten una atenció especial.

Destaquem dos reptes del Pacte Nacional. Primer, el Repte 4 s'adreça a assegurar la connectivitat i les infraestructures digitals a tot el territori. Es prioritza completar les infraestructures de xarxa amb fibra òptica, garantir la cobertura de veu i dades en mobilitat i facilitar serveis de computació al núvol, i s'estableix el catàleg de productes i serveis sobre infraestructures i xarxes. En aquest sentit, l'estratègia SmartCatalonia promou la creació d'infraestructures que compleixen amb els estàndards de connectivitat establerts per la UE. Inclou diversos acords de govern i normatives, com ara l'aplicació per elaborar un mapa participatiu de cobertura mòbil, programes de capacitació i acreditació de competències digitals, i l'expansió de la xarxa de fibra òptica XFOCAT. Al seu torn, el Repte 10 vol definir mecanismes per garantir la cogovernança de la transformació digital, involucrant la ciutadania en el disseny i avaluació dels serveis públics digitals de les administracions públiques. La redacció del pacte va incorporar un cert grau de participació ciutadana a través de grups de treball,

presentació de propostes i participació en actes de presentació.

Així mateix, la Direcció General de Societat Digital de la Generalitat de Catalunya té en marxa diverses iniciatives i línies d'acció en l'àmbit de les polítiques digitals (Generalitat de Catalunya, s. d.-b) que busquen combatre la bretxa digital (d'accés, ús i coneixement) a través de: bons digitals socials, reutilització i reciclatge de dispositius, el certificat de competències ACTIC o la Xarxa Punt TIC d'accés públic. El Pla de xoc contra la bretxa digital (Generalitat de Catalunya, s. d.-a) vol capacitar digitalment la ciutadania per comunicar-se, comprar, fer transaccions o relacionar-se amb les administracions digitalment amb autonomia. En concret, vol formar en competències bàsiques més de 90.000 persones en situació de risc d'exclusió digital, prioritzant les persones següents: majors de 60 anys; aturades; membres de famílies amb fills en edat escolar en risc d'exclusió; amb discapacitat; incloses a aquesta categoria segons els criteris/barems dels serveis socials del municipi en què s'ofereixi la formació; i les residents en centres penitenciaris.

En general, Catalunya, Espanya i la UE comparteixen objectius comuns en matèria de polítiques digitals, com la promoció de competències digitals, la garantia d'accés a la connectivitat i les infraestructures, i la protecció dels drets digitals.

L'Estratègia Espanya Digital (Gobierno de España, 2022) té com a objectiu millorar les competències digitals, tant de la població en general com dels i les professionals, garantir la inclusió digital i protegir els drets digitals i ha posat en marxa diversos plans guiats per la Carta de Drets Digitals (Gobierno de España, 2021a), dels quals en destaquem dos. Primer, el Pla Nacional de Competències Digitals (Gobierno de España, 2021b) se centra en el desenvolupament de competències digitals per a la ciutadania, la reducció de la bretxa digital de gènere i la promoció de les competències digitals en l'educació i el personal laboral. En el seu marc, s'estableix el Pacte per la Generació D que se centra en la sensibilització, la capacitació i la certificació de competències digitals per superar les divisòries digitals, alineant-se amb els marcs i indicadors europeus. I segon, el Pla de Connectivitat i Infraestructures Digitals (MINECO, 2020) té com a objectiu reduir les bretxes territorials i socials facilitant l'accés de banda ampla al 100% de la població i bons de connectivitat per a col·lectius econòmicament vulnerables.

L'estratègia europea, anomenada Brúixola Digital 2030, o Digital Compass 2030 (Comissió Europea, s. d. -a), té com a objectiu aconseguir un 80% de població adulta amb, com a mínim, competències digitals bàsiques, a

través d'una educació accessible, connectivitat assequible, segura i d'alta qualitat, i serveis públics i sanitaris digitals a través d'una identitat digital universal. Es destaca la importància de protegir els drets a la intimitat i a la protecció de dades, la llibertat d'expressió, els drets dels nens i dels consumidors. La UE també té altres plans per al desenvolupament de les competències digitals, com el Pla d'Acció d'Educació Digital 2021-2027 (Comissió Europea, s.d.-b) i l'Agenda de Capacitats Europea (Comissió Europea, s.d.-c). El primer vol potenciar les capacitats digitals de la població jove i adulta, mentre que la segona implementa un pacte per les competències entre els sectors públic i privat per formar la població, assegurar les competències necessàries per al treball i proporcionar suport continu a les carreres professionals.

Algunes reflexions

Mancances per a l'estudi detallat de la bretxa digital entre la gent gran

La informació disponible sobre digitalització de la població de 75 anys i més és nul·la o limitada. Les estadístiques que generen l'[Idescat](#) i l'[INE](#) estan harmonitzades amb el sistema estadístic europeu que lidera [Eurostat](#). En les estadístiques harmonitzades sobre digitalització només s'inclouen els habitatges amb algun membre entre 16 i 74 anys d'edat. Aquest va ser un disseny consensuat a nivell de la Unió Europea, a començaments dels 2000, quan es van dissenyar les estadístiques sobre tecnologies de la informació i les comunicacions (TIC). Es va optar per seguir el disseny de l'enquesta de població activa ja que Internet s'associava amb la productivitat i l'esfera econòmica (Fernández-Ardèvol i Grenier, 2022). No era prioritari estudiar les persones que no formaven part del mercat laboral, entre elles les jubilades. Ara bé, una de cada 10 persones de Catalunya té 75 anys o més, i una part important de la població gran viu sola (Idescat, 2020, 2022b). Així doncs, les estadístiques deixen fora un segment cada vegada més important de la població gran perquè no se la considera en la metodologia de mostreig.

Tal com mostren les estadístiques d'altres països i continents, aquest problema es pot solucionar amb un canvi de disseny. En aquest sentit, des del 2019, l'INE publica un bloc de dades específiques per a la població de 75 i més anys. És un primer pas, però la informació és encara limitada en comparació als altres segments d'edat i, per tant, calen millores per poder avaluar la digitalització de tota la població.

D'altra banda, és habitual que es conceptualitzi la vellesa com una categoria única. Ara bé, l'etiqueta *gent*

gran inclou una gran heterogeneïtat perquè es refereix a generacions que van des de les persones sexagenàries a les centenàries. En aquest sentit, les persones grans són individus amb trajectòries vitals diferents, interessos diversos i contextos vitals i socioeconòmics molt variats. Així, Paul Higgs i Chris Gilleard distingeixen entre tercera i quarta edat. La tercera edat correspon al període de jubilació activa i envelliment actiu que segueix la mitjana edat, mentre que la quarta edat s'associa amb el període en què les persones esdevenen inactives, tenen mala salut i, per tant, amb un envelliment no actiu (Higgs i Gilleard, 2015). No és l'edat cronològica el que marca la frontera entre la tercera i la quarta edat, sinó els esdeveniments vitals i la condició física.

Cal destacar que un seguit d'enquestes recents ja inclouen a la població gran sense límit d'edat superior i en recullen les mateixes dades per a tots els grups d'edat. Així, les de l'Ajuntament de l'Hospitalet de Llobregat (2022), el de Mataró (2022) o el de Barcelona (2020) distingeixen entre les cohorts 65-74 i 75 i més, però aquest no és sempre el cas. Ara bé, l'enquesta per al conjunt de l'Estat espanyol que ha fet la Fundació Ferré i Guàrdia l'any 2022 considera tota la població gran en una única categoria (65 i més), la qual cosa impedeix observar les diferències entre les dues cohorts de població gran.

Estereotips

Les persones grans no han estat precisament el centre d'atenció de les polítiques de digitalització. Internet és una tecnologia d'usos generalistes, com l'electricitat, i en els seus inicis es va associar amb el sector productiu. Per tant, no es va considerar prioritària la seva inclusió digital ja que, un cop jubilades, no participen del sector productiu. Tampoc no han estat el centre d'atenció en els estudis acadèmics i de la indústria perquè la cultura digital és principalment una cultura jove, i s'ha considerat més rellevant estudiar els grups de població i de consumidors que marcaven tendències.

La gent gran, doncs, o bé ha tendit a ser invisible o bé no se l'estudia igual que la resta de població adulta en l'esfera digital. En conseqüència, els estereotips tenen molt més pes, cosa que pot afectar les polítiques públiques. Els estereotips són creences generalitzades sobre una categoria concreta de persones. En serveixen per funcionar en el dia a dia i si bé poden ser acurats en algunes ocasions, el més habitual és que esdevinguin generalitzacions excessives i imprecises. Un d'aquests estereotips imprecisos és considerar que les persones grans no saben fer anar Internet i no tenen capacitat per aprendre'n. Una forma d'evitar aquesta generalització excessiva és estudiar la forma com les persones grans, que són heterogènies i diverses, es relacionen (o no)

amb Internet. I, efectivament, la recerca que s'enfoca en les persones grans mostra la diversitat de formes com s'apropen a Internet, com adquireixen competències o quines barreres afronten per adquirir-les i de quines maneres fan servir Internet en el dia a dia.

El disseny tecnològic també és rellevant

L'adquisició de competències digitals és clau per superar la bretxa però no és l'únic factor. Cal garantir que els serveis i productes digitals compleixin amb criteris de disseny universal per assegurar que el màxim nombre de persones en pugui fer ús sense necessitat d'adaptacions específiques. El cas de la banca en línia il·lustra la necessitat d'un equilibri entre competències i disseny universal. Ho va posar de manifest la campanya [Sóc gran, no idiota](#), promoguda per en Carlos San Juan a finals de 2021, que denunciava el tracte deshumanitzat dels bancs envers les persones grans. La repercussió mediàtica va contribuir a alguns canvis legislatius a inicis del 2022. I tot i que es va argumentar àmpliament que el problema era la manca de competències, la situació és el resultat d'un conjunt de tendències que reforcen l'exclusió digital de la gent gran.

Aquestes inclouen, primer, els confinaments de la COVID-19, que van impulsar la universalització precipitada de la banca en línia. Segon, la reestructuració del sector bancari ha comportat el tancament massiu d'oficines bancàries, l'acomiadament de personal i la limitació dels serveis presencials. I tercer, la banca digital es va dissenyar originalment per a un tipus de clientela que no vol fer gestions presencials, té competències digitals avançades i confia en les seves capacitats per fer operativa a distància. És a dir, fins als confinaments, la banca digital no s'adreça a la clientela amb competències digitals limitades o amb reticències envers l'operativa bancària en línia perquè el canal principal, la forma de relació per defecte, era el presencial. Per tant, podem inferir que en el disseny d'aquestes plataformes bancàries es va adreçar a un públic amb competències digitals suficients i interès manifest per la banca en línia. En concret, no es considerava que les persones grans fossin clientela objectiu del canal digital potser, també, perquè els estereotips indiquen que no hi tenen interès.

Així, es crea un cercle viciós:

- (a) les dades sobre la població gran són limitades,
- (b) les persones grans no participen en el disseny de productes i serveis digitals, i si ho fan és de forma limitada,
- (c) a causa d'(a) i (b), i amb el reforç dels estereotips, la digitalització de les persones grans resulta tot un repte. No només per manca de competències sinó

perquè no se les considera en la mateixa mesura que altres poblacions més joves.

El resultat d'aquest cercle viciós és una forma concreta de discriminació per edat que hem anomenat *edatisme digital* (Rosales *et al.*, 2023) i que reforça les dinàmiques d'exclusió digital de les persones grans.

El cas de la banca és només un exemple, tot i que ben clar, de les causes i els efectes de l'exclusió digital de la gent gran.

Conclusions

La bretxa digital que afronta la gent gran és molt preocupant. S'estima que tenen menys connectivitat, l'accés a Internet és inferior, els usos digitals són marcadament menys variats i disposen de menys competències que els segments de població més jove. A més, dins de la població gran també hi ha una marcada bretxa digital: quan hi ha dades, aquestes mostren que les persones de 75 anys i més se situen significativament per sota de les de 65 a 74 anys.

La desigualtat digital no se soluciona únicament amb accés a Internet, ja que el problema de la bretxa digital és multidimensional. En concret, són rellevants tres aspectes: l'accés a Internet, les formes d'ús i la capacitat per fer servir Internet, i els beneficis que s'obtenen d'aquest ús. S'observa com el capital cultural, econòmic i social condicionen els beneficis que les persones poden obtenir de participar en l'àmbit digital. El terme *bretxa sociodigital* posa de manifest que **la desigualtat digital és una forma més de desigualtat socioeconòmica** i és més greu quan les persones grans tenen nivells educatius o de renda baixos, quan viuen en zones rurals o quan són dones. Totes aquestes dimensions estan interrelacionades.

Atesa la rapidesa amb què canvia l'entorn digital, cal una actualització constant de les habilitats i competències digitals bàsiques, ja que cada innovació que triomfa al mercat pot excloure les persones que no tenen capacitat per fer-ne un ús autònom i informat. Sovint, però, les competències no són suficients. El disseny tecnològic universal i l'extensió de les infraestructures són imprescindibles per evitar exclusions. També, com il·lustra l'exemple de la banca, cal revertir tendències complexes, en les quals incideixen factors socials, econòmics, culturals i tecnològics, que provoquen de manera sistemàtica l'exclusió digital de (especialment) les persones amb situacions més desfavorables. Així, cal preguntar-se quina és la forma socialment més justa, efectiva i adient de dissenyar, desenvolupar i emprar les noves tecnologies digitals per tal que, efectivament, beneficiïn i no perjudiquin les persones, en general, i les persones

grans, en particular. I també quins mecanismes s'han de garantir per tal que la ciutadania pugui ser particip d'aquest desenvolupament tecnològic. Així mateix, calen dades actualitzades i acurades sobre els efectes de la digitalització sobre totes les capes de la població, canviant el costum actual de deixar fora d'estadístiques oficials sobre digitalització grups rellevants com el de les persones de 75 anys i més.

Per altra banda, cal recordar que la bretxa digital forma part dels objectius de desenvolupament sostenible (ODS) 2030 de Nacions Unides. Diversos plans, estratègies i accions de tancament de la bretxa digital tracten l'accés a Internet com un dret fonamental, incloent-hi la Carta Catalana per als Drets i les Responsabilitats Digitals, que considera **Internet un bé públic**. Cal garantir-ne, per tant, l'accés universal. Ara bé, dret d'accés i dret d'ús no signifiquen obligació d'ús d'Internet. Així, les persones que no vulguin o no puguin emprar Internet, en particular els grups socials vulnerables, han de tenir alternatives no digitals.

La bretxa digital és viva i evoluciona de manera constant. Per això cal fer-ne un **seguiment permanent**, adaptant l'anàlisi a les noves realitats, atès que les desigualtats socials s'amplifiquen i es reproduïxen continuament. Aquesta és una informació essencial per desenvolupar polítiques públiques més eficients.

Recomanacions

Tenint en compte la informació analitzada en aquest informe, es plantegen les següents recomanacions per reduir la desigualtat i l'exclusió sociodigitals de les persones grans a Catalunya:

1. Vetllar perquè les accions, plans, mesures i estratègies contra la bretxa digital estiguin **guiades per principis democràtics i igualitaris**, molts dels quals es recullen en declaracions i cartes de drets (digitals), i enfocades en la **protecció dels drets i llibertats de la ciutadania**. Això implica reconèixer les **tecnologies digitals i Internet com béns públics**, d'accés universal.
2. **Aplicar** els pactes, mesures, estratègies i accions proposades per organismes locals, nacionals o internacionals **amb rigor i garanties de transparència**. Cal donar suport a organismes públics independents que **monitoritzin la seva correcta implementació**, així com la seva adaptació als canvis en l'àmbit digital.
3. Impulsar **programes de formació i informació** oberta i adaptada perquè la ciutadania i, en especial la gent gran, tinguin **capacitats i competències digitals transversals i actualitzades** per **accedir, usar, entendre i aprofitar les potencialitats** del món digi-

tal segons les seves necessitats i desitjos, i per adaptar-se **a un entorn digital canviant amb autonomia**.

4. Implementar **instruments amb criteris unificats per mesurar les competències i capacitats digitals** que siguin transparents i s'adeqüin a la diversitat i les especificitats locals de les persones grans.
5. **Fomentar la creació i la permanència de programes d'assessorament i acompanyament i de xarxes de suport i mediació** on les persones grans puguin compartir aprenentatges, resoldre dubtes, formar-se i participar de l'entorn digital. És recomanable que en aquests espais hi hagi una àmplia participació de persones grans ocupant rols d'assessors, acompanyants o formadors, a l'hora que fomentant la cooperació intergeneracional.
6. **Promoure la sensibilització** de la població en general i dels agents econòmics i socials **en la lluita contra els estereotips** sobre la vellesa que sovint generen mancances de confiança, autoestima o autoeficiència que afecten negativament la relació de les persones grans amb la tecnologia digital. Entendre que les persones grans són una **font d'experiència i expertesa pel que fa al món digital** de màxima rellevància per aprofitar les oportunitats de la digitalització a nivell social i per combatre els seus efectes negatius.
7. **Promoure la cogovernança i la participació ciutadana en el disseny tecnològic**, incloent la definició de mesures, estratègies, plans i accions per combatre la bretxa digital. Això requereix desenvolupar i oferir els mecanismes adients perquè la ciutadania pugui fer-ho **en igualtat i amb autonomia**.
8. **Generar serveis digitals simples i de qualitat, adequats a les preferències i necessitats de totes les capes de la població**. Això es refereix especialment als serveis impulsats per les *Administracions Públiques*, però també als serveis essencials prestats per *institucions privades*, com pot ser l'exemple de la banca, l'aigua, l'electricitat, la salut, sobre els quals cal exercir un cert control. També és central **garantir un disseny tecnològic universal**, que afavoreixi la inclusió digital de les persones grans.
9. **Apuntalar la provisió de serveis analògics** (no digitals) per evitar els efectes nocius de les digitalitzacions forçoses i garantir els drets bàsics de la ciutadania a serveis essencials, com els mencionats en el punt anterior.
10. **Assegurar la inversió necessària** perquè tota la ciutadania i, en especial, la gent gran disposi de recursos necessaris per **accedir, usar i comprendre** Internet i d'**equipaments digitals adequats a les**

tasques que han de dur a terme. Es tracta d'afavorir que tota la ciutadania per igual **en pugui treure profit de les tecnologies digitals**, d'acord amb les seves necessitats i desitjos. Això inclou accions com ara: enfortir els programes d'**ajut econòmic** a persones amb situacions econòmiques desfavorables; fomentar la **reutilització** de dispositius; impulsar mesures de **formació i acompanyament**; o desplegar les **infraestructures públiques** necessàries per nodrir tot el territori català amb un nivell acceptable de **connectivitat en xarxa**.

11. Per fomentar la recerca i el coneixement públic cal assegurar la **disponibilitat de dades que reflecteixin la situació de les persones grans en relació amb l'àmbit digital desglossades per edat** a partir dels 65 anys i sense límit superior. És fonamental poder analitzar les **diferències (notables) entre els nivells d'inclusió i exclusió digital** de la cohort de 65 a 74 anys i la cohort de 75 o més anys amb el mateix nivell de detall que permeten les dades per a segments de població més joves. També seria rellevant obtenir informació de les necessitats i usos digitals de les persones que viuen en residències per a la gent gran.

A més, cal **recollir dades** que permetin analitzar l'exclusió de totes les cohorts de gent gran **en relació amb altres factors de desigualtat socioeconòmica** com són el gènere, el nivell educatiu i de renda, la ruralitat, la nacionalitat d'origen, l'ocupació (o manca d'ocupació), o la composició de la llar, entre d'altres.

Aquestes dades han de ser recollides especialment en les estadístiques oficials, i en relació amb la freqüència i intensitat d'accés i ús, la diversificació d'activitats, dispositius de connexió, qualitat i lloc de la connexió, etc.

12. Finalment, totes les mesures, plans, accions i estratègies enfocades a combatre la bretxa digital han de **complementar d'altres que redueixin factors i tendències que provoquen desigualtats socioeconòmiques** que afecten especialment a les persones grans.

Bibliografia i fonts de dades citades

- 4G. (s. d.). *Wikipedia*. Data de consulta: 21 de juny de 2023. Disponible a <https://ca.wikipedia.org/wiki/4G>.
- 5G. (s. d.). *Wikipedia*. Data de consulta: 21 de juny de 2023. Disponible a <https://ca.wikipedia.org/wiki/5G>.
- Bakardjieva, M. (2005). *Internet society: The Internet in everyday life*. Sage.

Calderón Gómez, D. (2023). "Actitudes respecto a las TD: elementos clave para el desarrollo de competencias digitales". A: *La brecha digital en España. Conocimiento clave para la promoción de la inclusión digital* (p. 16-31). Fundació Ferrer i Guàrdia. https://www.ferrerguardia.org/web/content/7459?access_token=8beaf187-79c5-4ce4-bc24-0a4cae102e54&unique=a5fbef805bb9ed6af074059de-16215554dcbf7dc

Comissió Europea. (s.d.-a). *Digital Compass 2030*. Data de consulta: 16 de juliol de 2023. Disponible a <https://futurium.ec.europa.eu/en/digital-compass>.

Comissió Europea. (s.d.-b). *Digital Education Action Plan 2021-2027*. Data de consulta: 16 de juliol de 2023. Disponible a <https://education.ec.europa.eu/focus-topics/digital-education/action-plan>.

Comissió Europea. (s.d.-c). *European skills agenda*. Data de consulta: 16 de juliol de 2023. Disponible a <https://ec.europa.eu/social/main.jsp?langId=en&catId=1223>.

Departament d'Acció Climàtica Alimentació i Agenda Rural. (2022). *Visualització interactiva dels indicadors de l'Observatori del Món Rural*. <https://agricultura.gencat.cat/ca/departament/estadistiques/publicacions/opuscles/observatori-mon-rural/visualitzacio-indicadors/>

Eurostat. (2023). *Individuals - internet use [ISOC_CI_IFP_IU__custom_6990107]*. <https://ec.europa.eu/eurostat/databrowser/bookmark/fa111e06-ca35-4c6b-b2f5-0ad677db50f5?lang=en>

Fernández-Ardèvol, M. i Grenier, L. (2022). Exploring data ageism: What good data can('t) tell us about the digital practices of older people? *New Media&Society*. <https://doi.org/10.1177/14614448221127261>

Fernández-Ardèvol, M., Rodríguez, E., Rosales, A. i Suárez-Gonzalo, S. (2023). *Les desigualtats digitals a l'Hospitalet de Llobregat*. Mobile World Capital Barcelona; Ajuntament de l'Hospitalet de Llobregat. <https://lh60.cat/interactiu2/ca>

Fernández-Ardèvol, M. i Rosales, A. (2017). "Older people, smartphones and WhatsApp". A: J. Vincent i L. Haddon (ed.). *Smartphone cultures* (p. 55-68). Routledge.

FTTH. (s. d.). *Wikipedia*. Data de consulta: 16 de juny de 2023. Disponible a <https://ca.wikipedia.org/wiki/FTTH>.

Generalitat de Catalunya. (s. d.-a). *Pla de xoc contra la bretxa digital*. Data de consulta: 16 de juliol de 2023.

- Disponible a <https://politiquesdigitals.gencat.cat/ca/ciutadania/pla-de-xoc-contra-la-bretxa-digital/>
- Generalitat de Catalunya. (s. d.-b). *Polítiques Digitals*. Data de consulta: 16 de juliol de 2023. Disponible a <https://politiquesdigitals.gencat.cat/ca/inici/>.
- Generalitat de Catalunya. (2017). *Resum executiu del Pacte Nacional per a la Societat Digital. Pla d'acció*. https://smartcatalonia.gencat.cat/web/content/01_SmartCAT/documents/PNSD-Resum-Executiu.pdf
- Generalitat de Catalunya. (2019). *Carta catalana per als drets i les responsabilitats digitals v2.0*.
- Generalitat de Catalunya. (2020). *Pacte Nacional per a una Societat Digital. Pla d'acció*. https://www.aoc.cat/wp-content/uploads/2020/07/pnsd_plaaccio.pdf
- Gobierno de España. (2021a). *Carta de Derechos Digitales*. https://derechodigital.pre.red.es/documentos/140721-Carta_Derechos_Digitales_RedEs.pdf
- Gobierno de España. (2021b). *Plan Nacional de Capacidades Digitales (digital skills)*. <https://www.lamondcloa.gob.es/temas/fondos-recuperacion/Documentos/16062021-Componente19.pdf>
- Gobierno de España. (2022). *España digital 2026*. https://espanadigital.gob.es/sites/espanadigital/files/2022-07/EspanaDigital_2026.pdf
- Higgs, P. i Gilleard, C. J. (2015). *Rethinking old age: Theorising the fourth age*. Palgrave Macmillan.
- Idescat. (2020). *Població de 20 anys i més que viu sola. Per sexe i grups d'edat. Indicadors anuals*. <https://www.idescat.cat/indicadors/?id=anuals&n=10793>
- Idescat. (2021a). *Enquesta sobre equipament i ús de TIC a les llars 2021*. <https://www.idescat.cat/pub/?id=ticll21>
- Idescat. (2021b). *Població projectada a 1 de gener per sexe i edat quinquenal. Escenari mitjà (base 2021) Catalunya. 2071. Projeccions de població*. <https://www.idescat.cat/pub/?id=proj&n=14563>
- Idescat. (2022a). *Enquesta sobre equipament i ús de TIC a les llars 2022*. <https://www.idescat.cat/pub/?id=ticll22>
- Idescat. (2022b). *Persones de 16 a 74 anys. Catalunya. 2022 Per característiques demogràfiques i principals variables d'ús de les TIC. Enquesta sobre equipament i ús de TIC a les llars 2022*. <https://www.idescat.cat/pub/?id=ticll22&n=1.2.1>
- Idescat. (2023a). *Població a 1 de gener. Per nacionalitat, sexe i edat en grans grups 2022*. <https://www.idescat.cat/pub/?id=pmh&n=7014>
- Idescat. (2023b). *Població per sexe i edat quinquenal Catalunya. 1r semestre del 2023 (p). Estimacions de població*. <https://www.idescat.cat/pub/?id=ep&n=9124>
- INE. (2019). *Encuesta sobre equipamiento y uso de tecnologías de información y comunicación en los hogares 2019*. <https://ine.es/dynt3/inebase/es/index.htm?padre=6057>
- INE. (2022). *Encuesta sobre Equipamiento y Uso de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en los Hogares. Año 2022*. INE. https://ine.es/prensa/tich_2022.pdf
- MINECO. (2020). *Plan para la conectividad y las infraestructuras digitales de la sociedad, la economía y los territorios*. https://portal.mineco.gob.es/Recursos-Noticia/mineco/prensa/noticias/2020/201201_np_conectividad.pdf
- MINECO. (2023). *Cobertura Banda Ancha España 2021 y 2022*. Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital.
- Rosales, A., Fernández-Ardèvol, M. i Svensson, J. (ed.). (2023). *Digital Ageism: How it operates and approaches to tackling it?* Routledge.
- Secretaria de Polítiques Digitals. (s.d.). *La bretxa digital afecta l'autonomia, la salut i les oportunitats laborals, especialment per als col·lectius en situacions més vulnerables*. Generalitat de Catalunya. Data de consulta: 16 de juliol de 2023. Disponible a <https://politiquesdigitals.gencat.cat/ca/detalls/Noticia/La-bretxa-digital-afecta-lautonomia-la-salut-i-les-oportunitats-laborals-especialment-per-als-collectius-en-situacions-mes-vulnerables>.
- Usart Rodríguez, M. (2023). "Acceso a internet, uso de dispositivos y competencia digital autopercebida: diferentes aspectos de la brecha digital de género". A: *La brecha digital en España. Conocimiento clave para la promoción de la inclusión digital* (p. 110-128). Fundació Ferrer i Guàrdia. https://www.ferreruardia.org/web/content/7459?access_token=8beaf187-79c5-4ce4-bc24-0a4cae102e54&unique=a5fbef805bb9ed6af074059de16215554dcbf7dc
- Van Deursen, A. J. A. M. i Helsper, E. J. (2015). "The Third-Level Digital Divide: Who Benefits Most from Being Online?". *Communication and Information Technologies Annual*, 10, p. 29-52. <https://doi.org/10.1108/s2050-206020150000010002>

Per saber-ne més

Recursos en català i castellà

Ajuntament de Barcelona, i BIT Habitat. (2021). *La bretxa digital a la ciutat de Barcelona: 2020*. Ajuntament de Barcelona. <https://bithabitat.barcelona/bretxadigitalbarcelona/ca/> [data de consulta: 16/juliol/2023].

Institut Opinòmetre i Ajuntament de Mataró (2022). *Enquesta sobre usos i coneixements de les TIC a la població de Mataró*. https://www.mataro.cat/ca/la-ciutat/observatori-de-ciutat/estudis/us_tic_poblacio [data de consulta: 16/juliol/2023].

Fundació Ferré i Guàrdia (2023). *La brecha digital en España: conocimiento clave para la inclusión digital*. https://www.ferrerguardia.org/ca_ES/blog/publicacions-3/enquesta-bretxa-digital-a-espanya-2022-73 [data de consulta: 16/juliol/2023].

Fundació Mobile World Capital Barcelona i Ajuntament de l'Hospitalet. (2023). *Enquesta de Bretxa Digital a L'Hospitalet. Resultats principals*. <https://infogram.com/1pdz6ryexl0pewtmzgre0vy0d3sk2dzm575?live> [data de consulta: 16/juliol/2023].

KPMG. (2022). *Estudi sobre la bretxa digital a Catalunya*. Generalitat de Catalunya. Direcció General de Societat Digital. https://politiquesdigitals.gencat.cat/web/.content/00-arbre/ciutadania/Pla-de-xoc-contra-la-bretxa-digital/Estudi-sobre-la-bretxa-digital-a-Catalunya_DEF.pdf [data de consulta: 16/juliol/2023].

Recursos en anglès

Fang, M. L., Canham, S. L., Battersby, L., Sixsmith, J., Wada, M. i Sixsmith, A. (2018). "Exploring Privilege in the Digital Divide: Implications for Theory, Policy, and Practice". *The Gerontologist*, 59(1, SI), E1–E15. <https://doi.org/10.1093/geront/gny037>

Karaoglu, G., Hargittai, E., Hunsaker, A. i Nguyen, M. H. (2021). "Changing Technologies, Changing Lives: Older Adults' Perspectives on the Benefits of Using New Technologies". *International Journal of Communication*, 15, p. 3887-3907. <https://ijoc.org/index.php/ijoc/article/view/16047?s=03>

Van Deursen, A. J. A. M. i Helsper, E. J. (2015). "The Third-Level Digital Divide: Who Benefits Most from Being Online?". *Communication and Information Technologies Annual*, 10, p. 29-52. <https://doi.org/10.1108/s2050-206020150000010002>

Annex

Gràfic A1. Activitat a Internet. Catalunya. 2022, i selecció de característiques sociodemogràfiques. Població 16-74 anys.

%	Comunicació	Entreteniment	Informació	Salut	Banca	Compres	Aprenentatge	Participació	Nombre d'activitats per sota de la mitjana
Catalunya (16-74 anys)	100	93	91	86	78	57	53	25	
Home	↑	↑	↑	↓	↑	↑	↓	↑	2
Dona	↓	↓	↓	↑	↓	↓	↑	↓	6
Nacionalitat espanyola	↑	↓	↓	↓	↑	↑	↓	↓	5
Nacionalitat estrangera	↓	↑	↑	↑	↓	↓	↑	↑	3
Pensionista	↑	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	7
Nivell d'estudis baix¹	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	8
Llar unipersonal	↓	↓	↑	↓	↑	↓	↓	↑	5
Ingressos baixos²	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	8
Menys de 10.000 hab.	↓	↓	↑	↓	↑	↑	↓	↑	4

Una fletxa verda indica que el valor és (igual o) superior al de la mitjana de Catalunya; una vermella, que és inferior.

Font: elaboració pròpia a partir d'Idescat (2022a)

Taula A1. Persones que han utilitzat Internet en els darrers 3 mesos i han dut a terme les tasques indicades. Catalunya 2021. Característiques socioeconòmiques seleccionades.

%	Gestió del mòbil o l'ordinador	Programari informàtic	Gestió informació personal a Internet	Nombre d'activitats per sota de la mitjana
Catalunya (16-74 anys)	80	73	82	
Home	↑	↑	↑	
Dona	↓	↓	↓	3
Nacionalitat espanyola	↑	↑	↓	1
Nacionalitat estrangera	↓	↓	↑	2
Pensionista	↓	↓	↓	3
Nivell d'estudis baix¹	↓	↓	↓	3
Llar unipersonal	↓	↓	↓	3
Ingressos baixos²	↓	↓	↓	3
Menys de 10.000 hab.	↓	↓	↓	2

Vegeu definicions al gràfic 3. Una fletxa verda indica que el valor és superior al de la mitjana de Catalunya; una vermella, que és inferior. Font: Idescat (2021a).

Desigualtat digital i vellesa: la bretxa digital que encara cal tancar

Autors: Dra. Mireia Fernández-Ardèvol (dir.),
Dra. Sara Suárez-Gonzalo, Dra. Isabel Sáenz-Hernández
Estudis de Ciències de la Informació i la Comunicació Grup de
recerca CNSC - IN3 Universitat Oberta de Catalunya

Resum executiu	1
Introducció	2
Què sabem sobre la bretxa digital en el cas de la gent gran?	4
Quina és la situació a Catalunya?	5
Infraestructura	5
Ús d'Internet	6
Activitats a Internet	7
Competències digitals	8
Quines accions s'estan duent a terme per reduir la bretxa digital?	8
Algunes reflexions	10
Mancances per a l'estudi detallat de la bretxa digital entre la gent gran	10
Estereotips	10
El disseny tecnològic també és rellevant	11
Conclusions	11
Recomanacions	12
Bibliografia i fonts de dades citades	13
Per saber-ne més	15
Recursos en català i castellà	15
Recursos en anglès	15
Annex	16