

## EL IMPACTO DE LA PANDEMIA SOBRE LA FRACTURA DIGITAL

### GEMMA BURGESS

Directora del Centre for Housing and Planning Research de la Universidad de Cambridge

La fractura digital es lo que separa a aquellos que tienen acceso a la última tecnología y saben cómo utilizarla, de los que no. En una era cada vez más digital, quienes no tienen la capacidad de participar de manera efectiva en el mundo digital corren el riesgo de quedarse atrás, ya que una porción cada vez mayor de nuestra vida cotidiana se está trasladando a este ámbito. El crecimiento del teletrabajo, el aprendizaje y la interacción *online* durante la pandemia han profundizado la fractura, complicando la situación de aquellos que carecen de acceso o de habilidades digitales, y subrayando el reto que constituye la exclusión digital.

#### La pobreza digital

Este es un concepto que se refiere al tipo de desventaja que experimentan muchas personas y que añade una nueva dimensión al análisis de la pobreza y la exclusión. Se aplica en aquellos casos en que confluyen – en diversas proporciones– un acceso limitado a dispositivos que pueden conectarse a Internet, dificultades para obtener una conexión estable y fiable, bajos niveles de habilidad y confianza digitales, y falta de motivación para utilizar Internet. No debemos interpretar la fractura digital como un fenómeno binario –en términos de sí o no–, sino más bien en base a métricas de inclusión/exclusión digital, de capacidad de acceso a Internet o de la competencia y capacidad real de aprovechar los recursos *online* para obtener resultados positivos. La edad, el género, el origen étnico, la educación, el nivel de ingresos y las

circunstancias de vivienda son factores que moldean las experiencias de la exclusión digital. Ya antes de la pandemia, esta era una realidad para una quinta parte de la población del Reino Unido de todas las edades, con más de 5 millones de personas que no utilizan Internet, y más de diez millones que no tienen competencia digital o carecen de la más mínima habilidad digital. Aunque estas cifras se están reduciendo con el paso del tiempo, se estima que en 2025 aún habrá 7,9 millones de personas sin habilidades digitales<sup>1</sup>.

#### La pandemia y la exclusión digital

Durante el desarrollo de la pandemia, hemos asistido a dos grandes tendencias: la primera ha sido la intensificación del ritmo de la digitalización; y la segunda, el incremento de la pobreza y las dificultades económicas. A raíz de los diversos confinamientos, la pandemia ha empujado a muchas familias que ya estaban en apuros hacia niveles más severos de pobreza. También ha subrayado las desigualdades existentes en materia de salud y en vivienda, que han hecho que algunas personas hayan sido mucho más vulnerables que otras durante la pandemia.

El factor más determinante a la hora de mantener cierta apariencia de normalidad –o, al menos, de productividad– a lo largo de la crisis sanitaria ha sido la red de tecnologías y plataformas digitales que ya estaban

1. Según datos publicados por el Lloyd's Bank en «UK Consumer Digital Index 2019» y del Informe «New Horizons: Digital exclusion and the importance of getting online», Cambridge Centre for Housing & Planning Research, agosto de 2021.

operativas. Sin embargo, en la medida en que algunos servicios públicos esenciales –como la salud o la educación– se trasladen al entorno en línea, y que esta pueda mantenerse más allá del contexto de la pandemia, esto puede suponer un obstáculo para aquellos que no disponen de acceso a Internet, generando nuevas desigualdades en sectores básicos y una mayor presión sobre la distribución del gasto familiar, dado que el coste de una conexión a la red se convierte en un gasto esencial más. Los niños que no cuentan con un acceso adecuado a Internet o que no disponen de las herramientas tecnológicas adecuadas están a menudo en desventaja respecto a quienes sí disponen de ellas, o a los que no se ven obligados a compartirlos entre los distintos miembros de la familia que los necesitan para estudiar o trabajar<sup>2</sup>.

El mundo digital es actualmente un motor económico muy importante. Una proporción cada vez mayor de trabajos requiere habilidades digitales, incluso en sectores tradicionalmente considerados poco cualificados y de menor remuneración –por ejemplo, la prestación de servicios sociales–, ya que hoy en día, muchos planes de asistencia se crean y se gestionan *online*. Según cálculos del Ministerio de Economía Digital y Habilidades del Gobierno de Reino Unido, en un futuro cercano el 90% de trabajos requerirá algún tipo de habilidad digital<sup>3</sup>. El ritmo de la digitalización se ha acelerado durante la pandemia, y las ventajas laborales para aquellos trabajadores con una buena capacidad y

acceso digital se han hecho más evidentes. La conectividad digital es también cada vez más importante para acceder al ahorro económico que ofrecen los comercios minoristas en línea, especialmente si tenemos en cuenta el aumento notable de las ventas durante la pandemia. El acceso a los servicios gubernamentales, incluidas las prestaciones sociales, es también cada vez más complicado si no se realiza a través de Internet.

### Mirando hacia el futuro

**Es preciso que el acceso a Internet sea igualitario en todas las zonas geográficas y en todos los grupos sociales. Si el acceso a la red es un derecho universal, no puede dejarse en manos del mercado**

Nuestra investigación<sup>4</sup> pone de manifiesto que es necesario implementar estrategias que garanticen que no aumenta la división generada por la brecha digital, y que den prioridad a aquellas personas y lugares que llevan más tiempo en situación de exclusión digital y que se exponen a un mayor riesgo de quedarse atrás.

También hemos argumentado la necesidad de situar la pobreza en el centro de la recuperación pospandémica. Para ello, comprender y conocer la mejor manera de responder a la pobreza digital será vital para desarrollar un plan de recuperación pospandemia eficaz. Esto se vuelve

particularmente necesario en un contexto de incremento del coste de la vida. La evidencia sugiere que la conectividad digital sigue siendo percibida erróneamente por muchas personas como algo que «es bueno tener» –accesorio, complementario– en lugar de algo esencial. Como consecuencia, hay una tendencia a no darle la debida prioridad en el gasto familiar, lo que repercute en una mayor exclusión y un menor acceso a beneficios,

2. Véase Burgess, G. «Pay the wi-fi or feed the children: Coronavirus has intensified the UK's digital divide». *Centre for Housing and Planning Research*, Universidad de Cambridge. (en línea). <https://www.cam.ac.uk/stories/digitaldivide>

3. Véase Skills Funding Agency. «Review of publicly funded skills and qualifications», febrero de 2016.

4. Véase «Building Better Opportunities - New Horizons». *Centre for Housing and Planning Research*, Universidad de Cambridge, 2017.

como por ejemplo, el de las ofertas *online* de productos, la búsqueda y solicitud de trabajo, o la oferta formativa en línea.

Otra prioridad debería ser que el sistema de prestaciones sociales sea menos punitivo. Esto es, un incremento de los beneficios sociales –particularmente para las familias– contribuiría a aliviar las peores tensiones de la pobreza y dotaría a la gente del «ancho de banda mental» suficiente para considerar y emprender la adquisición de nuevas habilidades digitales.

Es preciso que el acceso a Internet sea igualitario en todas las zonas geográficas y en todos los grupos sociales. Si el acceso a la red es un derecho universal, no puede dejarse en manos del mercado. Los gobiernos nacionales y locales tienen que encontrar la forma de garantizar que todas las comunidades tengan el mismo acceso a una banda ancha igual, y que el acceso a Internet esté subvencionado o sea gratuito para los hogares que no puedan pagarlo.

Debemos incrementar la sensibilidad digital de aquellas personas que no pueden permitirse el acceso a Internet, que no comprenden sus beneficios o que se sienten intimidadas por un mundo digital. Es necesario recordar el papel que pueden desempeñar

las bibliotecas, los centros comunitarios, el ámbito educativo, los voluntarios y los promotores digitales locales a la hora de fomentar acceso digital, y se debe garantizar que este apoyo sea protegido y subvencionado.

### **Desigualdad y pobreza**

La exclusión digital es una nueva forma de precariedad social exacerbada por los niveles existentes de desigualdad y pobreza y, a medida que el mundo se vuelve más «inteligente» y digital, la brecha se agranda. Tenemos aún la oportunidad de identificar las consecuencias no deseadas de la digitalización y combatirlas en el marco de los planes para la recuperación pospandemia, para que no destruya aún más el ya de por sí desigual tejido social. Hay una relación evidente entre la pobreza digital y un conjunto más amplio de desventajas estructurales. Si queremos reducir la exclusión digital y garantizar el acceso de la gente *online*, debemos hacer frente a la pobreza y a las desigualdades en general.

La pandemia ya ha cambiado la forma en que interactuamos, y todo parece indicar que algunos de estos cambios se mantendrán a largo plazo, transformando la manera como nos comunicamos. Es por ello que resulta prioritario que las habilidades digitales se sitúen en el centro de los planes de recuperación pospandémicos. Tenemos la oportunidad, no solo de mejorar la productividad nacional, sino también la vida de millones de familias que están en riesgo de quedarse rezagadas en un mundo digital. Enfrentándonos a la desigualdad en los conocimientos digitales, nos prepararemos para un futuro de mayor competencia y crearemos resiliencia contra la pobreza, la exclusión y el impacto de futuras pandemias.

