INFORME QUALITATIU GENERAL

Estudi sobre bretxes digitals

L'HOSPITALET 6.0 UNA CIUDAD CONECTADA

Mobile WorldCapital Barcelona

Ajuntament de L'Hospitalet

ÍNDEX

Introducció 2

Objectius 4

Contextualització 5

Metodologia de l'estudi 8

- Disseny de l'estudi 8
- Participants 8

Resultats 11

- Accés a internet 11
- Ús i motivacions 13
- Habilitats digitals i nivell de competències 17
- Coneixement, ús i opinió dels serveis digitals municipals 20

Propostes d'intervenció 23

- Propostes generals 23
- Propostes específiques per col·lectiu 25

Discussió i conclusions 27

Bibliografia 29

INTRODUCCIÓ

En un món cada cop més digitalitzat, les Tecnologies de la Informació i la Comunicació (TIC) tenen un paper central en la vida quotidiana de les persones, transformant les formes de relacionar-se, treballar, estudiar i dur a terme activitats diàries. Tanmateix, malgrat els avenços tecnològics, l'accés equitatiu a la tecnologia i a Internet continua sent un repte fonamental per a la inclusió social i la participació activa de la ciutadania. Les desigualtats en l'accés, l'ús i el coneixement d'aquestes eines no només limiten oportunitats, sinó que aprofundeixen les bretxes socials, afectant especialment els col·lectius més vulnerables.

Les bretxes digitals, segons l'Organització per a la Cooperació i el Desenvolupament Econòmic (OCDE), són "les bretxes entre individus, llars, negocis i àrees geogràfiques en diferents nivells socioeconòmics pel que fa a les seves oportunitats d'accés a les TIC i el seu ús per a una àmplia varietat d'activitats" (OECD, 2019). Aquestes bretxes tenen múltiples causes, i per això es parla de bretxes digitals en plural, per fer referència a la complexitat d'aquest fenomen i a la multiplicitat de bretxes existents. Aquest concepte no només engloba la possibilitat d'accedir a determinades tecnologies, sinó també el coneixement i les habilitats que tenen les persones per aprofitar al màxim aquestes tecnologies i les oportunitats que ofereix el món digital. La manca d'equitat en l'àmbit digital contribueix a l'aïllament, genera dependència i dificulta la possibilitat d'accedir a oportunitats laborals i educatives.

El present estudi qualitatiu, realitzat a L'Hospitalet de Llobregat, ciutat que forma part de l'Àrea Metropolitana de Barcelona, Espanya, va tenir com a objectiu **explorar i entendre com impacten les bretxes digitals en la vida quotidiana de diferents col·lectius vulnerables i codissenyar propostes per pal·liar-les**. L'estudi sorgeix com a part de l'estratègia de transformació digital de l'ajuntament de la ciutat, L'Hospitalet 6.0, desenvolupada en col·laboració amb la Fundació Mobile World Capital Barcelona Foundation (d'ara endavant: MWCapital). Com a part d'aquesta estratègia, el 2022 es va dur a terme un estudi mitjançant una enquesta quantitativa (Institut Opinòmetre, Mobile World Capital Barcelona, Ajuntament de L'Hospitalet, 2022). Aquesta enquesta va proporcionar conclusions generals sobre la situació d'inclusió social de la ciutadania en relació amb les bretxes digitals al municipi. A partir d'aquests resultats, es va decidir realitzar un estudi qualitatiu per entendre amb més profunditat com aquestes desigualtats afecten la vida quotidiana de cinc col·lectius específics en situació de vulnerabilitat.

Aquest informe presenta les principals troballes de l'estudi qualitatiu, que aprofundeixen en les experiències i els reptes dels cinc col·lectius identificats. A partir d'aquesta aproximació, es pretén oferir una visió detallada de com les bretxes digitals impacten en la vida d'aquests grups, així com proposar estratègies i accions, dissenyades per les persones participants, per abordar els reptes identificats.

A través d'aquest estudi, es vol oferir una base sòlida per desenvolupar mesures que promoguin l'equitat digital i fomentin la participació activa de tots els sectors de la societat, contribuint a la construcció d'un entorn més inclusiu i accessible. Està dirigit a tècnics de l'administració municipal, local i nacional, així com a responsables de polítiques públiques i persones que prenen decisions en l'àmbit de la inclusió digital i social. També està orientat a entitats que treballen amb col·lectius vulnerables, amb l'objectiu de proporcionar-los eines i coneixements que permetin abordar de manera més efectiva les bretxes digitals.

OBJECTIUS

- **OE1.** Conèixer en profunditat les realitats en relació amb les bretxes digitals de cinc col·lectius específics a L'Hospitalet de Llobregat.
- **OE2.** Generar coneixement en relació amb les experiències, creences, actituds, pràctiques, percepcions, dificultats i barreres en relació amb les bretxes digitals. Focalitzar-se en: l'accés i ús de les TIC, habilitats i competències digitals, i el coneixement i ús dels serveis digitals municipals.
- **OE3.** Codissenyar propostes d'acció que abordin les desigualtats digitals identificades, promovent un enfocament inclusiu i col·laboratiu en la cerca de solucions.

CONTEXTUALIZACIÓ

La ciutat de L'Hospitalet de Llobregat, que forma part de l'Àrea Metropolitana de Barcelona, destaca per comptar amb una notable diversitat cultural i per ser una de les ciutats amb més densitat de població d'Europa. Des dels seus orígens fins a l'actualitat, ha experimentat una transformació territorial contínua. Històricament, ha estat un lloc d'acollida per a persones procedents tant d'altres regions d'Espanya com de diversos països. Durant el segle XX, especialment als anys 60, la ciutat va rebre un important flux de migració interna, mentre que en els primers anys del nou mil·lenni es van intensificar els fluxos migratoris externs, amb una major arribada de població procedent de països amb economies emergents (Monguí Monsalve et al., 2022). Aquesta diversitat cultural, juntament amb les desigualtats econòmiques i educatives, fa que les bretxes digitals impactin de manera desigual a diferents col·lectius.

Tot i que la ciutat ha assolit avenços en les seves estratègies d'inclusió digital, en alguns col·lectius vulnerables persisteixen obstacles com la distribució desigual de l'accés a Internet, la manca de dispositius adequats i d'habilitats digitals, així com les barreres socioculturals i de gènere.

A partir dels resultats obtinguts a l'Enquesta de Bretxa Digital de L'Hospitalet de Llobregat 2022, realitzada com a part de l'estratègia de transformació digital de l'ajuntament de la ciutat, es van identificar cinc col·lectius d'interès per comprendre millor els seus desafiaments i experiències en relació amb les bretxes digitals:

1. Dones migrades que treballen en el sector de les cures.
2. Dones que han patit violència de gènere.
3. Gent gran.
4. Joves amb nivells formatius bàsics.
5. Famílies amb fills/es en edat d'escolarització obligatòria secundària.

Pel que fa al **col·lectiu de dones migrades que treballen en el sector de les cures**, L'Hospitalet de Llobregat destaca com una de les ciutats amb més concentració de residents d'origen estranger, representant un 33,19% de la població total (Centre d'Estudis Demogràfics, s.f.). Aquesta diversitat es reflecteix en la coexistència d'aproximadament 180 nacionalitats diferents a la ciutat. No obstant això, el nivell de connectivitat i els coneixements digitals de les persones d'origen estranger són generalment inferiors als de les persones d'origen nacional (Institut Opinòmetre, Mobile World Capital Barcelona, Ajuntament de L'Hospitalet, 2022).

Moltes dones arriben a Espanya sense una situació administrativa regularitzada, cosa que dificulta el seu accés a feina remunerada, programes públics d'ajuda i a una habitatge digne (Monguí Monsalve et al., 2022). Aquesta situació es veu especialment reflectida en

aquelles que no tenen estudis superiors, que solen començar a treballar al sector de les cures de manera informal per mantenir les seves famílies, tant a Espanya com als seus països d'origen (Fajul & Gálvez-Iniesta, 2020). El nivell de connectivitat a Internet i els coneixements digitals d'aquestes dones són considerablement més baixos: moltes d'elles només posseeixen coneixements bàsics, limitats a l'ús de xarxes socials per comunicar-se i exercir el seu rol de cuidadores transnacionals. Això les situa en una situació de desavantatge per accedir a recursos, informació i serveis digitals (Monguí Monsalve et al., 2022).

En el cas de les **dones que han patit violència de gènere**, les bretxes digitals s'agreugen significativament, ja que les barreres digitals s'afegeixen a les dificultats físiques, psicològiques i socials que afronten. La violència de gènere no només incrementa les barreres a l'accés i ús de la tecnologia, sinó que també intensifica l'aïllament social i digital de les dones, limitant el seu desenvolupament personal i professional. A Espanya, s'ha observat que les dones senten una major inseguretat a l'hora d'utilitzar Internet, en part perquè el 70,3% dels delictes sexuals el 2023 van tenir com a blanc a dones (Observatori Nacional de Tecnologia i Societat, 2023). En el context de relacions de parella amb violència de gènere, aquesta inseguretat s'intensifica, ja que les TIC sovint s'utilitzen per cometre abusos a través del control i la violència psicològica (Gámez-Guadix, Borrajo & Calvete, 2018).

Pel que fa al **col·lectiu de gent gran**, aproximadament un 20% de la població de L'Hospitalet de Llobregat està composta per persones majors de 65 anys, i un 10,75% són majors de 75 anys (Institut d'Estadística de Catalunya s.f.; Margarit Segura, 2008). Aquest col·lectiu és un dels segments de la població que presenta més dificultats relacionades amb la digitalització. L'edat influeix significativament en la manera com les persones es relacionen amb les TIC (BIT Habitat, 2021). Segons dades obtingudes de l'Enquesta de Bretxa Digital de L'Hospitalet de Llobregat 2022, només el 4,8% de les persones majors de 74 anys posseeix competències digitals, mentre que un 72% declara no tenir habilitats d'aquest tipus. En termes generals, es percep una baixa motivació i escàs interès en aquest grup per involucrar-se amb les TIC (Institut Opinòmetre, Mobile World Capital Barcelona, Ajuntament de L'Hospitalet, 2022). Les bretxes digitals entre les persones grans estan condicionades per diversos factors. Alguns d'aquests estan relacionats amb limitacions físiques que restringeixen l'ús freqüent i prolongat de dispositius. A més, eviten certes activitats a Internet per desconfiança i temor a compartir informació personal i les possibles conseqüències que això podria comportar. Altres factors inclouen la manca de coneixements o habilitats informàtiques, cosa que limita el gaudi de la tecnologia (Gatto & Tak, 2008).

D'altra banda, respecte al **col·lectiu de joves amb nivells formatius bàsics** (entre 18 i 29 anys), que representa un 12% de la població total de la ciutat de L'Hospitalet de Llobregat (Institut Nacional d'Estadística, 2024), s'observa que, tot i que aquest grup presenta una alta taxa de connexió a Internet (97%), l'accés a dispositius digitals i a Internet sovint es troba en condicions precàries (Institut Opinòmetre, Mobile World Capital Barcelona, Ajuntament de L'Hospitalet, 2022). Això es veu agreujat per factors com el nivell educatiu, la situació laboral i els baixos ingressos, que influeixen directament en les possibilitats de

connectivitat. Generalment, aquells amb una formació acadèmica inferior mostren una taxa de connectivitat més baixa que els que tenen estudis mitjans o alts (Institut Opinòmetre, Mobile World Capital Barcelona, Ajuntament de L'Hospitalet, 2022; Fundació Ferrer i Guaràrdia, 2022). Entre les persones joves que afronten situacions de vulnerabilitat, només una petita proporció posseeix les competències necessàries per beneficiar-se plenament de les eines digitals. Això incrementa la seva vulnerabilitat social i crea obstacles addicionals per accedir a recursos que podrien millorar la seva qualitat de vida (Llano, 2021).

Finalment, en relació amb la situació del **col·lectiu de famílies amb fills/es en edat d'escolarització obligatòria secundària**, en general s'observa que la presència de nenes, nens i adolescents al nucli familiar propicia l'ús de les TIC a les llars, assolint una taxa de connexió a Internet del 97% (Institut Opinòmetre, Mobile World Capital Barcelona, Ajuntament de L'Hospitalet, 2022). La manca d'habilitats i competències digitals en famílies amb fills/es redueix la seva participació a les plataformes educatives, fet que impacta directament en l'educació i el rendiment escolar dels seus fills/es (Llano & Quiroga, 2021). Els/les menors que creixen en entorns educatius més favorables utilitzen les noves tecnologies de manera més moderada. A mesura que augmenta el nivell educatiu de les persones responsables de la seva criança, disminueix el temps que els/les menors dediquen a les TIC, mentre que augmenta la seva inclinació a usar-les amb fins educatius en lloc de recreatius (Manzano & Fernández-Mellizo, 2019). En aquest sentit, la família juga un paper fonamental com a mediadora en el procés educatiu, un rol que depèn en gran mesura de les competències tecnològiques que les persones adultes responsables hagin adquirit. Com més familiaritzades estiguin les famílies amb l'ús de la tecnologia, millor podran orientar i supervisar l'ús que els seus fills/es fan d'aquesta, influint no només en el tipus de continguts que consumeixen, sinó també en com aprofiten les TIC per al seu aprenentatge i desenvolupament. Per tant, la formació digital de les persones responsables de la criança té un impacte directe en l'ús responsable i efectiu de la tecnologia per part dels/les menors (López-Sánchez & García del Castillo Rodríguez, 2016).

Per a l'estudi de les bretxes digitals en cadascun dels col·lectius esmentats anteriorment es van prendre en consideració les següents dimensions:

- Accés a Internet: disponibilitat de connexió a Internet (tipus i qualitat) i accés a dispositius digitals com ordinadors, smartphones o tauletes.
- Ús d'Internet i motivacions: freqüència i propòsit de l'ús de les TIC (oci, treball, formació), els beneficis percebuts per a la qualitat de vida i l'experiència d'ús.
- Habilitats digitals i nivell de competències: coneixements i capacitat per utilitzar eines tecnològiques, des de tasques bàsiques com xarxes socials fins a activitats que requereixen destreses més avançades.
- Coneixement, ús i opinió dels serveis digitals municipals: es va aprofundir en el coneixement, ús i opinió d'aquests serveis per part dels col·lectius específics de l'estudi.

METODOLOGIA DE L'ESTUDI

DISSENY DE L'ESTUDI

Per a la realització de l'estudi es van utilitzar **metodologies qualitatives** que permeten analitzar la realitat des de les experiències i els significats generats per les mateixes persones segons la seva quotidianitat, emocionalitat, creences, necessitats, perspectives, experiències, vivències, etc. (Penalva Verdú et al., 2015).

Per recollir les dades de l'estudi, es van utilitzar les següents eines: **revisió bibliogràfica, entrevistes semiestructurades, grups focals i sessions de codisseny.**

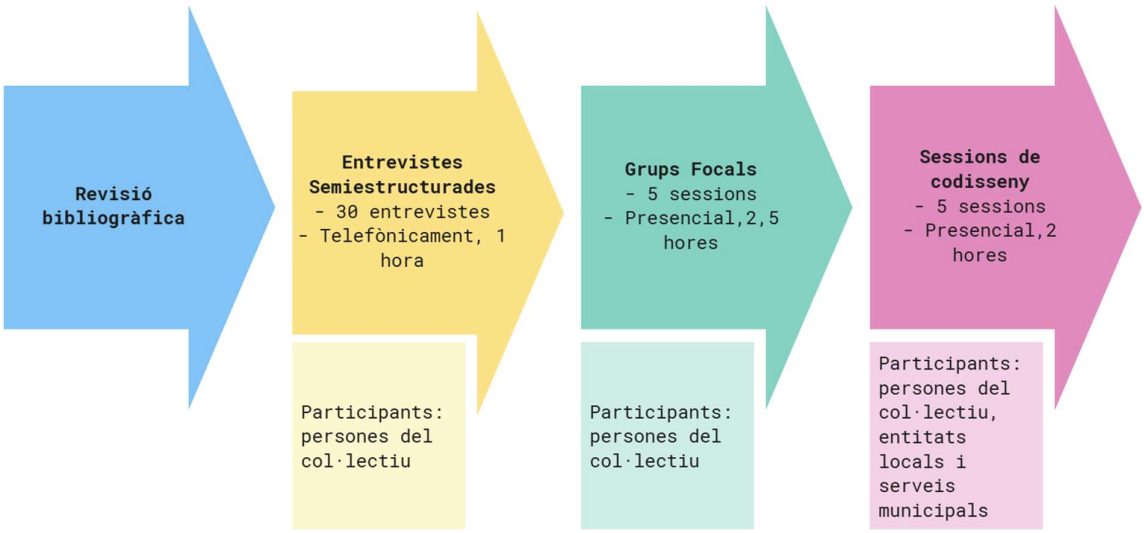

Figura 1 - Eines i tècniques de recollida de dades utilitzades en l'estudi

PARTICIPANTS

A continuació es descriuen els 5 col·lectius de població participants:

1. **Col·lectiu 1: Dones migrades que treballen en el sector de les cures.** Majors de 18 anys, d'origen en la immigració procedents d'altres països fora d'Espanya, amb o sense situació regularitzada a Espanya, que treballen en el sector de les cures de manera remunerada, sense estudis o amb nivell d'estudis bàsics.

2. **Col·lectiu 2: Dones que han patit violència de gènere**. De 30 anys en endavant, que han patit alguna situació de violència de gènere però ja no es troben en la mateixa i poden fer una aproximació amb perspectiva en el temps, vinculades al servei municipal d'atenció i informació a les dones, que realitzen un ús habitual d'Internet i posseeixen un smartphone propi.

3. **Col·lectiu 3: Gent gran.** De més de 75 anys, amb un nivell d'autonomia alt en la seva quotidianitat diària i que no fan ús de les TIC habitualment (ni de forma diària ni setmanal).

4. **Col·lectiu 5: Joves amb nivells formatius bàsics.** D'entre 18 i 29 anys, que només disposen de l'ESO o titulació equivalent, que no estan estudiant en el moment de l'estudi, que estan en situació de cerca d'ocupació o treballen en una situació de precarietat laboral (poques hores, sense estar donats d'alta a la Seguretat Social, etc.) i que disposen de smartphone propi.

5. **Col·lectiu 5: Famílies amb fills/es en edat d'escolarització obligatòria secundària.** Mares, pares i/o tutors legals majors de 18 anys, amb fills/es entre 12 i 16 anys escolaritzats/es en centres educatius públics de la ciutat, amb quotes de representativitat en relació amb les parelles i les famílies monoparentals.

La convocatòria de les persones que van participar en l'estudi es va realitzar a través de serveis municipals i entitats locals de la ciutat de L'Hospitalet de Llobregat. Van col·laborar els següents serveis municipals: Centre d'Atenció i Informació a la Dona (CAID), Servei d'Envelliment Actiu, Servei de Promoció Econòmica, Servei d'Educació i les següents entitats locals: Associació Cultura Tretze, Fundació Akwaba, Creu Roja.

Es va contactar un total de 79 persones de les quals 49 van participar en l'estudi, 30 en entrevistes semiestructurades i 40 en sessions de grup focal. Algunes persones van participar en ambdues modalitats.

Col·lectiu	Total de participants	Dones	Homes	Franja d'edats	Entrevista semiestructurada	Grup focal
Col·lectiu 1	9	9	0	29 - 59	6	8
Col·lectiu 2	13	13	0	37 - 65	6	10
Col·lectiu 3	8	5	3	75 - 87	6	7
Col·lectiu 4	8	6	2	20 - 29	6	4
Col·lectiu 5	11	10	1	38 - 53	6	11
Total	49	43	6	20 -87	30	40

Taula 1 - Resum de les persones que van participar en l'estudi

El següent gràfic mostra la distribució territorial de les persones participants segons el barri de procedència:

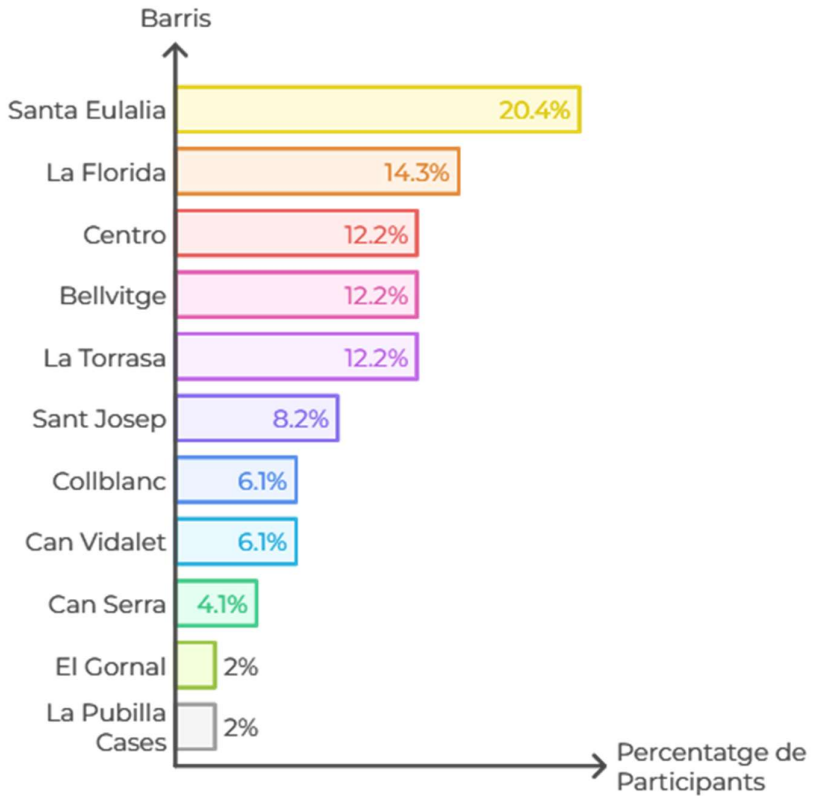

Figura 2 - Distribució territorial dels participants

RESULTATS

Els resultats generals de l'estudi es presenten organitzats seguint les dimensions de les bretxes digitals esmentades a l'apartat de contextualització.

ACCÉS A INTERNET

En general, tots els col·lectius disposen de telèfon intel·ligent propi, però no tots tenen ordinadors o altres dispositius. La connexió a internet varia segons cada cas. Dels cinc col·lectius que van participar a l'estudi, els que tenen més dificultats en l'accés a dispositius i a Internet són el col·lectiu de dones que han patit violència de gènere, el de dones migrades que treballen al sector de les cures i, en menor mesura, el col·lectiu de joves amb nivells formatius bàsics. Les persones grans i les famílies no es troben amb grans reptes en aquesta dimensió.

Els aspectes més destacats dins de cada col·lectiu són:

Dones migrades que treballen al sector de les cures

- Limitacions per connectar-se a Internet quan i on ho necessiten. Sovint, s'acaben les dades mòbils en moments crítics, la qual cosa representa una gran dificultat per moure's en un territori nou, especialment quan arriben a Espanya. En alguns casos, passen setmanes sense mòbil ni paquet de dades, cosa que les deixa incomunicades i vulnerables.
- Les que treballen cuidant persones grans sovint no tenen temps per recarregar les dades mòbils i no solen disposar de WiFi al seu lloc de treball, la qual cosa dificulta la comunicació amb els seus familiars, que és la principal via de contacte emocional i social.
- La compra de paquets de dades competeix amb altres necessitats (com ara, l'ús d'aplicacions per a la lectura) i, per tant, acaben prioritzant la comunicació amb familiars davant d'altres interessos i motivacions personals. Això impacta directament en el desenvolupament de competències i la diversitat d'usos.
- La qüestió cultural i religiosa emergeix com un factor significatiu. Els mòbils de les dones marroquines sovint són gestionats pels seus marits, elles només els reben per a assumptes específics. Aquesta dinàmica no només reflecteix diferències culturals, sinó que també limita la capacitat d'aquestes dones per desenvolupar habilitats digitals més àmplies.
- Totes compten amb un smartphone propi, però expressen el desig de disposar d'altres dispositius, com tauletes o ordinadors, per poder aprofitar millor les possibilitats que ofereix Internet, especialment pel que fa a la formació i les oportunitats laborals.

Dones que han patit violència de gènere
• El accés a dispositius i Internet es veia limitat a causa de tres factors principals: el control excessiu exercit per les seves parelles, la destrucció dels dispositius a causa de la violència i les dificultats econòmiques per comprar un nou dispositiu o fer front al cost d'Internet. • La vigilància a la qual eren sotmeses augmentava el seu aïllament i la seva dependència de l'agressor, fins i tot provocava que reduïssin les seves interaccions socials i s'allunyessin d'Internet i les tecnologies digitals com una mesura d'autoprotecció per evitar confrontacions o violència addicional. • En algunes ocasions els seus agressors els hi prenien o trencaven els dispositius, deixant-les completament incomunicades. L'impacte d'això s'estenia també a l'àmbit laboral, ja que les lesions físiques sofertes pels cops rebuts, moltes vegades els impedien assistir al treball, situació que empitjorava al no tenir mòbil, perquè no podien comunicar la seva absència. • Tot l'anterior perpetuava el cercle de vulnerabilitat econòmica i social i la seva dependència de l'agressor, dificultant encara més la seva capacitat per sortir de la situació de violència.
Gent gran
• L'accés a dispositius i Internet es veu limitat per dos factors principals: la falta d'interès i la percepció que les eines tecnològiques complexes no són essencials per a la seva vida diària. • Algunes persones disposen d'un smartphone i d'altres de mòbils més bàsics, però no van tenir una participació activa en la selecció dels dispositius que utilitzen, en general van ser regals dels seus fills/es. • Encara que l'ús que en fan d'Internet és molt limitat, totes les persones disposen de WiFi i/o paquets de dades mòbils. • No tenen una opinió negativa de la tecnologia però la consideren necessària només per qüestions bàsiques, principalment per comunicar-se.
Joves amb nivells formatius bàsics
• La major barrera resideix en la falta d'ordinador. Totes les persones d'aquest grup disposen d'un smartphone propi, però el fet de no tenir un ordinador limita considerablement les seves possibilitats de realitzar certes tasques o gestions com, per exemple, l'elaboració del currículum o les cerques laborals. • Les persones procedents de països fora d'Espanya s'enfronten a una doble dificultat: primer, les restriccions econòmiques per adquirir paquets de dades i, segon, la impossibilitat de contractar plans prepagats a causa de la falta del

Número d'Identificació d'Estranger (NIE). Això els obliga a recarregar les dades manualment, cosa que en ocasions els deixa sense accés a Internet.

Famílies amb fills/es en edat d'escolarització obligatòria secundària

- Són el col·lectiu que menys dificultats presenta pel que fa a la dimensió d'accés. Totes les llars disposen de WiFi, cada membre de la família té el seu propi mòbil, amb paquets de dades i ordinadors. Fins i tot hi ha famílies que també disposen de tauletes i consoles de videojocs.

ÚS I MOTIVACIONS

L'ús principal de les TIC per a tots els col·lectius és la comunicació. També es destaca el seu ús per a l'oci, la socialització i l'accés a la informació. Tot i això, es poden identificar diferències entre els diferents grups.

Els aspectes més destacats dins de cada col·lectiu són:

Dones migrades que treballen al sector de les cures

- La motivació principal per a l'ús de les TIC és comunicacional.
- L'ús principal que fan és relacional, sobretot per mantenir-se comunicades amb les seves famílies als seus països d'origen.
- Les aplicacions més utilitzades són: WhatsApp, *Facebook, Telegram, Instagram, YouTube, Tik Tok* i *Skype*. Sent *WhatsApp* l'aplicació de comunicació preferida, tant per a qüestions personals com laborals.
- Utilitzen aquestes plataformes com a mitjà per expressar-se, compartir les seves experiències personals relacionades amb el procés de migració, fer comunitat i connectar amb altres persones. Això els permet crear xarxes de col·laboració entre les "recent arribades" i construir xarxes instrumentals (centrades en la cerca de feina) i de suport mutu.
- Per a l'oci i l'entreteniment utilitzen: *YouTube, Netflix* i *WattPad*. Tanmateix, aquest ús lúdic es veu restringit per consideracions financeres.
- En no tenir una situació administrativa regularitzada, moltes d'elles no disposen d'un compte bancari, cosa que els impedeix utilitzar l'aplicació del banc per enviar diners de manera ràpida i segura als seus països d'origen. En el seu lloc, es veuen obligades a recórrer a punts de servei com Western Union o altres similars. Això representa una dificultat, ja que no confien plenament que els diners arribin de manera segura al seu destí. També genera dificultats a l'hora de rebre el pagament dels seus ocupadors.

Dones que han patit violència de gènere

- Les motivacions per a l'ús de les TIC estaven directament condicionades per les situacions de violència que van viure.
- La normalització de la violència de gènere al llarg del temps moltes vegades les va portar a creure que elles mateixes eren responsables de la situació. Aquest autoconvenciment de la seva culpabilitat, sumat a la influència del control exercit pels seus parelles, profunditzava la seva desconfiança en elles mateixes i en la utilitat d'Internet i les xarxes socials, allunyant-les del món digital.
- La presència del seu agressor va provocar canvis profunds que van afectar la seva percepció i ús de la tecnologia:
    - Limitant dràsticament l'ús d'aplicacions mòbils per evitar conflictes i "mantenir la pau mental", arribant a vegades a creure que no necessitaven les TIC, creença descartada un cop van aconseguir sortir del cercle de violència.
    - Allunyant-se de les xarxes socials, en molts casos eliminant els seus comptes per por a les conseqüències que això els pogués portar.
- Les conseqüències d'aquestes experiències persisteixen fins i tot després de la finalització del vincle amb el seu agressor:
    - Desconnectar-se completament de l'ús dels mitjans digitals esdevenia una mesura indispensable per protegir-se del contacte no desitjat.
    - Malgrat haver deixat enrere la relació de violència, moltes seguien sent assetjades pels seus ex parelles a través de xarxes socials i *WhatsApp*.
    - Sovint desitjaven bloquejar aquestes persones i tallar tota comunicació, però en alguns casos es veien obligades a mantenir un contacte mínim per qüestions relacionades amb la criança compartida dels seus fills/es.
- Doble desafiament per a les dones que tenen menors a càrrec, ja que el perill s'estén més enllà d'elles mateixes. Alguns maltractadors utilitzen *WhatsApp* per intimidar i assetjar, enviant missatges amenaçadors tant a les mares com als seus fills/es, de manera que les dones han de dissenyar estratègies per protegir-los/es.

Gent gran

- L'interès per l'ús de les TIC és en general molt baix, la motivació principal és mantenir-se connectats/des, especialment per comunicar-se amb familiars i amics.
- Utilitzen el mòbil per a tasques molt bàsiques. Les plataformes utilitzades més habitualment són: *WhatsApp, Facebook, Instagram*, correu electrònic, cercador de *Google, YouTube*. *WhatsApp* destaca com l'aplicació de preferència, mentre que les altres s'utilitzen en menor mesura.
- Destaca les facilitats i beneficis de *WhatsApp*, no només per mantenir la connexió amb els seus vincles més propers, sinó perquè permet enviar àudios.

Això resulta especialment beneficiós per a aquells que tenen problemes de visió o dificultats motrius que els impedeixen fer moviments precisos.

- Algunes persones tenen comptes de *Facebook* i *Instagram*, però els utilitzen molt poc. Tanmateix, reconeixen que les xarxes socials són eines útils per crear comunitat, especialment per aquelles persones que se senten soles, una situació comuna entre el col·lectiu de persones grans.
- Les TIC van cobrar més importància a les seves vides durant la pandèmia de la Covid-19, convertint-se en el principal mitjà per mantenir-se connectats/des, accedir a informació, entretenir-se i aprendre coses noves.
- Reconeixen que les TIC en general tenen un impacte positiu en la vida de les persones, especialment en situacions d'emergència o quan necessiten ajuda i no poden mobilitzar-se, però prefereixen el tracte i les dinàmiques que es generen cara a cara.

Joves amb nivells formatius bàsics

- La motivació principal per a l'ús de les TIC és comunicacional.
- Fan tres usos fonamentals: comunicacional, de recerca laboral i d'oci.
- La freqüència d'ús dels seus dispositius i Internet és molt alta, els utilitzen diàriament, fins al punt que els resulta difícil imaginar una vida sense el mòbil. Són conscients de la gran dependència que existeix cap als dispositius i reconeixen que les addiccions als mateixos són un problema real, especialment entre persones de la seva edat.
- *WhatsApp* és l'aplicació de comunicació de preferència, tot i que també fan servir *Facebook* i *Instagram*. Aquestes aplicacions són fonamentals per a la seva vida diària, permetent-los mantenir-se connectats/des en el dia a dia i estar en contacte amb els seus països d'origen per a aquells que venen de fora d'Espanya.
- Internet és un aliat indispensable per a la recerca d'ocupació i és el principal mitjà que utilitzen, generalment a través de portals d'ocupació com *InfoJobs*, *LinkedIn*, *Job Today*. També utilitzen els grups de *Facebook* com un recurs addicional.
- Coincideixen en què per a les cerques laborals resulta més còmode utilitzar l'ordinador, però cap de les persones d'aquest grup en té un, cosa que representa una dificultat.
- Les cerques laborals poden implicar riscos de seguretat, sobretot per a les dones. Sovint, les ofertes de feina a *Facebook* es gestionen mitjançant missatges privats, que de vegades deriven en intercanvis per *WhatsApp*. En aquest entorn, és comú trobar persones que ofereixen feines falses o inapropiades.
- Per a l'oci utilitzen plataformes com *HBO, YouTube, Netflix* i *Disney Plus* per veure pel·lícules i sèries.

- En general, no utilitzen les xarxes socials per conèixer gent nova o fer amics. Prefereixen establir connexions en espais presencials.
- Respecte a aplicacions de cites com *Tinder* o *Happen*, expressen inseguretat sobre la seva fiabilitat i els riscos associats a aquest tipus de trobades, així que en general no les utilitzen. Aquesta percepció és més accentuada entre aquells que venen de fora d'Espanya. Les persones originàries d'Espanya, tot i que tampoc les utilitzen, no mostren tantes preocupacions o pors respecte al seu ús.

Famílies amb fills/es en edat d'escolarització obligatòria secundària

- La motivació principal per a l'ús de les TIC és comunicacional, tant per mantenir-se en contacte dins de la mateixa família com amb les institucions escolars.
- Utilitzen les TIC principalment en àmbits relacionats amb l'educació dels seus fills/es, l'oci i l'entreteniment, la comunicació, i la gestió i organització tant de la llar com de les activitats familiars.
- Per a l'oci i l'entreteniment:
  - Els/les menors utilitzen consoles de videojocs o ordinador per jugar en línia.
  - Utilitzen plataformes com *Netflix* i *Disney Plus* per a activitats en família, com veure pel·lícules. També utilitzen tutorials en línia per aprendre habilitats de dibuix.
  - *Tik Tok* és molt utilitzada per a l'entreteniment en edats entre 12 i 16 anys.
- Per gestionar el temps i el tipus d'ús que els seus fills/es fan dels dispositius, algunes famílies implementen estratègies de control parental, establint límits tant en el temps com en el tipus d'activitats que realitzen en línia. Altres, opten per no aplicar aquest tipus de control, permetent un ús més lliure dels dispositius i generant espais de comunicació perquè els/les menors facin un ús conscient de les TIC.
- La majoria compta amb un grup de *WhatsApp* que inclou a totes les persones del nucli familiar i els permet mantenir la connexió més fàcilment.
- Per a les activitats escolars, els/les menors utilitzen tant l'ordinador com la tauleta. Les institucions educatives fan servir aplicacions o utilitzen el correu electrònic per transmetre informació clau a les famílies.
- Vàries famílies mencionen que utilitzen el calendari del mòbil de manera compartida, el que els permet coordinar cites i esdeveniments de manera eficient.
- Sensació generalitzada que no disposen d'eines adequades per gestionar els riscos i perills associats a l'ús d'Internet:

- L'anonimat en línia és una gran preocupació, ja que temen que els seus fills/es parlin amb persones desconegudes que podrien tenir males intencions.

- Tot i voler respectar la intimitat dels seus fills/es, temen que l'accés a certes xarxes i continguts els exposi a riscos, el que porta a un dilema entre equilibrar la supervisió i el respecte a la seva privadesa.

- Preocupació per les addiccions digitals i els possibles efectes negatius que aquestes poden tenir en el desenvolupament psicològic i cognitiu, especialment en menors i adolescents que estan en ple procés d'aprenentatge i creixement.

- Reconeixen els beneficis de les TIC, però la majoria coincideix a dir que el seu impacte en l'àmbit familiar ha estat negatiu. No obstant això, ressalten la importància d'aprofitar els seus beneficis de manera conscient, especialment en l'accés al coneixement i les oportunitats educatives que ofereixen.

HABILITATS DIGITALS I NIVELL DE COMPETÈNCIES

En general, totes les persones participants compten amb habilitats digitals bàsiques, però no disposen de competències suficients per realitzar tasques més complexes. Les barreres observades en aquesta dimensió són molt diverses entre tots els col·lectius.

Els aspectes més destacats dins de cada col·lectiu són:

Dones migrades que treballen al sector de les cures

- Habilitats digitals bàsiques, dirigides principalment a l'ús d'eines diàries com *WhatsApp*. No disposen de coneixements per abordar tasques més complexes. En la seva majoria no han rebut formació reglada en l'àmbit digital.

- Necessitat i interès per obtenir majors competències digitals així com també per formar-se professionalment o créixer laboralment. Troben moltes limitacions:

  - La falta de regularització a Espanya els impedeix inscriure's en cursos gratuïts, ja que molts requereixen documentació oficial com el NIE.

  - Barreres degudes a la seva precarietat i inestabilitat laboral: troben difícil gestionar una formació dins les seves vides atrafegades, marcades per les exigències del treball, la llar i la maternitat.

  - El temps és un recurs escàs, ja que han de prioritzar el treball per mantenir-se econòmicament i, al no comptar amb moltes habilitats digitals, també troben limitacions per realitzar cursos en format en línia.

- La manca d'habilitats digitals representa una amenaça significativa per a la seva seguretat, exposant-les a riscos financers i personals, minant la seva confiança en l'ús de les tecnologies digitals i limitant encara més les seves oportunitats

d'integració i desenvolupament en la societat. Han estat víctimes d'ofertes de treball enganyoses o estafes a través de *WhatsApp*. Expressen incertesa sobre en quines fonts d'informació confiar, com identificar notícies falses i com protegir-se de les estafes.

- Veuen en la formació una oportunitat per crear comunitat, conèixer gent nova i establir vincles.

Dones que han patit violència de gènere

- Tot i que la majoria posseeixen competències digitals bàsiques, algunes dones, especialment aquelles que han rebut formació reglada en l'àmbit digital, compten amb habilitats per realitzar tasques més complexes.
- La situació de violència que van patir va deixar seqüeles profundes en la seva autoestima, generant sentiments d'inseguretat respecte a l'ús de les TIC i por davant la complexitat del món digital i els seus potencials riscos.
- La manca de llibertat produïda per la situació de violència va afectar directament la possibilitat d'aquestes dones per desenvolupar tot el seu potencial en competències digitals, així com per obtenir formació en altres àrees i créixer professionalment. Mentre van estar en la relació violenta, les seves parelles els impedien aprendre coses noves, qüestionant-les o infravalorant-les.
- Aquesta manca de competències digitals complexes ha afectat la seva capacitat per adaptar-se a noves tecnologies i la competitivitat en el mercat laboral actual, impactant també en la seva capacitat per empoderar-se i reconstruir les seves vides.
- La majoria de les dones senten la necessitat d'adquirir més competències digitals, reconeixent els beneficis que això podria aportar a les seves vides.
- Aquesta necessitat de competències digitals es fa especialment evident en els processos judicials. Enfrontar-se al sistema judicial implica gestionar una gran quantitat de documentació digital. Han d'aprendre a realitzar captures de pantalla, guardar missatges i correus electrònics. La digitalització pot facilitar certs aspectes logístics, però també pot presentar obstacles significatius en la recerca de justícia. Algunes dones mencionen que en ocasions van esborrar missatges violents perquè els causaven dolor i després es van trobar amb què havien esborrat una prova.

Gent gran

- Compten amb habilitats molt bàsiques que els permeten principalment mantenir-se comunicats/des.
- Són conscients de la manca d'habilitats digitals i, en moltes ocasions, els agradaria saber gestionar-se millor en aquest àmbit, especialment per perdre la por a utilitzar certes plataformes. Al no entendre bé com funcionen els mitjans

digitals, temen cometre errors, la qual cosa els impedeix moure's amb llibertat i seguretat en aquest àmbit.

- Per superar la manca d'habilitats digitals, moltes persones recorren a l'ajuda de familiars. Aquesta assistència s'ha convertit en un recurs vital. No obstant això, per a les persones grans que estan soles i no tenen família, gestionar certes tasques segueix sent molt difícil.
- Trobant dificultats davant de la complexitat d'alguns procediments i tràmits, principalment aquells que han de recordar i gestionar diverses contrasenyes, o crear usuaris diferents per a diverses plataformes. Això és font de frustració i confusió.
- Expressen interès en rebre formació, enfocada principalment en l'ús del mòbil i que reforci els coneixements existents en la seva vida diària. Molts casals ofereixen cursos d'informàtica, però en general troben aquestes capacitacions massa breus o poc pràctiques, la qual cosa dificulta la consolidació dels coneixements.

Joves amb nivells formatius bàsics

- Posseeixen competències bàsiques per navegar pel món digital en activitats quotidianes, però senten que no compten amb els coneixements adequats per a tasques que requereixen habilitats més especialitzades, com l'ús del paquet de Microsoft o programes específics per a certs treballs.
- Els agradaria ampliar els seus coneixements no només en competències digitals, sinó també en altres habilitats que els permetin integrar-se amb més èxit al mercat laboral.
- Una barrera important per a qui prové de països fora d'Espanya és que diverses de les formacions gratuïtes que ofereixen les administracions públiques no són accessibles per a qui no compta amb NIE. Això genera desmotivació i limita les seves possibilitats de desenvolupament professional.
- Un altre obstacle és que alguns cursos de formació estan disponibles exclusivament per a persones treballadores, deixant fora a qui es troba en situació d'atur o amb treballs temporals.
- Fa especial èmfasi en la necessitat de formació en ciberseguretat. En diverses ocasions, no han sentit la suficient seguretat ni preparació per identificar estafes en línia, llocs web falsos o altres situacions de risc.

Famílies amb fills/es en edat d'escolarització obligatòria secundària

- Mentre que totes les famílies compten amb competències bàsiques, com navegar per Internet o utilitzar aplicacions comunes, hi ha qui té coneixements més avançats a causa de la seva experiència laboral amb eines tecnològiques.
- Coincideixen en què, tot i utilitzar les TIC en el seu dia a dia, senten que els falta el coneixement i les eines necessàries per protegir els seus fills/es dels riscos

associats a l'entorn digital. Expressen una preocupació especial pels videojocs en línia i les xarxes socials, espais on els/les menors poden compartir informació sensible amb persones desconegudes.

- Consideren que és fonamental que les escoles incloguin formació específica sobre l'ús segur d'Internet, per ensenyar-los a navegar de manera responsable i evitar els riscos associats a les xarxes socials i el ciberassetjament.
- Pel que fa a la capacitat d'ajudar els seus fills/es en tasques escolars, aquesta varia segons el nivell de les seves pròpies habilitats digitals. Moltes famílies senten que, en ocasions, els/les menors tenen més coneixements tecnològics, la qual cosa dificulta la seva capacitat per ajudar en certs temes. Aquest repte és més comú a les famílies amb coneixements digitals bàsics.
- Ressalten que tenir certes competències digitals és essencial per ajudar en tasques escolars als seus fills/es i per gestionar les comunicacions amb l'escola, que actualment depenen principalment d'eines digitals.

CONEIXEMENT, ÚS I OPINIÓ DELS SERVEIS DIGITALS MUNICIPALS

Els aspectes més destacats dins de cada col·lectiu són:

Dones migrades que treballen al sector de les cures

- El sistema d'acollida és fonamental quan acaben d'arribar al país, fet que fa que la cerca d'informació en els serveis digitals municipals sigui més intensiva en aquest moment.
- En ocasions no entenen les explicacions dels serveis d'informació municipals i necessiten establir relacions de confiança per superar la seva situació de precarietat.
- La vulnerabilitat d'aquestes dones actua com una barrera addicional a l'accés digital, per la qual cosa la proximitat i disponibilitat dels serveis municipals presencials són essencials per facilitar l'accés a la informació.
- Enfronten barreres significatives a causa de la seva situació administrativa irregular, que els impedeix accedir a nombrosos serveis en línia.
- Algunes van comentar que van sentir por que els serveis municipals poguessin declarar una situació de desamparament respecte als menors al se càrrec a causa de la manca de recursos econòmics, cosa que els suposava un gran temor que això pogués comportar la separació dels/les menors del nucli familiar. Aquest temor es basava més en rumors no verificats, en el boca a boca o en comentaris d'experiències recollides de plataformes com *YouTube* que no provenien de llocs oficials ni eren informació verificada.

Dones que han patit violència de gènere
• No van buscar ajuda ni informació en els serveis digitals municipals davant les situacions de violència. Això es va deure a la seva necessitat de mantenir la privacitat a l'hora de cercar ajuda, tant per motius de seguretat com pel desig de preservar la intimitat i evitar la vergonya. • Van arribar als serveis municipals a través d'altres vies: algunes derivades pels Mossos d'Esquadra en presentar denúncies, altres derivades per professionals de l'hospital després de buscar tractament per les conseqüències de les agressions. • Consideren que els serveis municipals haurien de tenir una major visibilitat als mitjans digitals. Però admeten que durant el temps en què estaven immerses en el cicle de la violència, evitaven buscar informació per por de ser descobertes per l'agressor o per no considerar-se a elles mateixes dins d'una relació violenta. • Respecte al mòbil ATENPRO (Servei Telefònic d'Atenció i Protecció per a víctimes de la violència de gènere), comenten que en situacions de perill imminent el dispositiu no resulta útil, ja que l'agressor pot arrabassar-l'hi abans que aconsegueixin activar la trucada. No obstant això, reconeixen el valor del servei i coincideixen en què de vegades és una eina útil.
Gent gran
• En general, no utilitzen els serveis digitals municipals ja que els troben massa complicats, amb múltiples passos i nombroses contrasenyes. Això els genera confusió, frustració i aclaparament. • Prefereixen l'atenció telefònica o presencial. Tanmateix, moltes vegades també troben dificultats per rebre atenció telefònica o l'ajuda necessària, cosa que els obliga a desplaçar-se físicament als llocs, la qual cosa representa una barrera significativa per a aquells que tenen problemes de mobilitat física. • Haver de sol·licitar cita prèvia a través d'Internet els resulta difícil de gestionar, per la qual cosa consideren que això afecta negativament la qualitat de l'atenció que reben. • La preferència pel tracte personal també està relacionada amb la desconfiança generalitzada que senten envers la realització de tràmits en línia.
Joves amb nivells formatius bàsics
• En general, no utilitzen els serveis digitals municipals de forma regular. • De vegades, s'enfronten a dificultats per completar certs tràmits en línia, especialment quan els processos són complexos o tenen diversos passos. Tot i que hi ha tutorials, aquests solen ser massa generals i no aborden de manera detallada cada pas del tràmit, cosa que genera frustració i els impedeix dur a terme les gestions de manera autònoma.

- Troben dificultats en fer gestions a plataformes administratives, com la del SEPE (Servei Públic d'Ocupació Estatal) i les borses de treball del SOC. Assenyalen que seria útil disposar de guies que expliquessin pas a pas com navegar per aquest tipus de plataformes i fer inscripcions sense contratemps.
- Utilitzen amb freqüència els ordinadors disponibles a les biblioteques. Consideren que aquests espais són molt valuosos, però el temps permès d'ús sol ser insuficient per completar tasques com la redacció de currículums o la recerca de feina, que requereixen més temps.

Famílies amb fills/es en edat d'escolarització obligatòria secundària

- Consideren que aquest tipus de serveis faciliten algunes tasques i permeten realitzar gestions de manera més eficient. Ressalten la utilitat de sol·licitar cites en línia per a alguns tràmits.
- Coneixen l'existència d'equipaments municipals com les biblioteques i centres d'ajuda del municipi, que ofereixen accés a ordinadors i assistència per realitzar tràmits en línia, però, en general, no els utilitzen ja que tenen ordinadors a casa.

PROPOSTES D'INTERVENCIÓ

Tot i que per a cada col·lectiu es van codissenyar conjuntament propostes d'intervenció dirigides a superar les barreres específiques que enfronten, algunes de les solucions proposades es repeteixen en tots els col·lectius, tot i que amb certes variacions en cada cas. Aquestes propostes es presenten a l'apartat de 'propostes generals'. D'altra banda, a l'apartat de 'propostes específiques per col·lectiu' es detallen les intervencions que són exclusives per a cadascun d'ells.

PROPOSTES GENERALS

Realitzar formacions en habilitats i competències digitals

En tots els col·lectius es va repetir la proposta de realitzar formacions adequades a les necessitats de cadascun d'ells.

- **Dones migrades que treballen al sector de les cures**. És fonamental que aquestes formacions tinguin en compte les seves necessitats en termes d'horari, modalitat i situació administrativa a Espanya. Aquestes podrien ser en modalitat presencial o en línia. Per a les formacions en línia, es suggereix realitzar-les a través de plataformes com *Facebook Live* o *YouTube*, ja que les participants estan molt familiaritzades amb elles i en fan un ús diari.

- **Dones que han patit violència de gènere.** Es proposa la creació de "càpsules formatives" dirigides a proporcionar eines digitals per enfrontar-se a processos judicials i oferir eines pràctiques per afrontar situacions en què els seus fills/es es veuen exposats/es a violència a través de mitjans digitals. Es suggereix que aquestes formacions es facin a través del CAID en format presencial i virtual.

- **Gent gran.** Realitzar formacions amb un llenguatge comprensible i centrades en activitats digitals que els siguin útils en la seva vida diària. Aquestes activitats haurien de mantenir el seu caràcter descentralitzat per cobrir tots els barris i districtes de la ciutat, i els continguts han de continuar desenvolupant-se de manera col·laborativa amb els casals i entitats de persones grans, que ja compten amb una àmplia participació i coneixen de primera mà les seves necessitats i inquietuds.

- **Joves amb nivells formatius bàsics.** Es proposa desenvolupar un bloc formatiu que inclogui dos enfocaments principals: d'una banda, enfortir les habilitats digitals i la ciberseguretat, proporcionant coneixements essencials sobre l'entorn

digital i, per altra banda, centrar-se en el desenvolupament de competències laborals, oferint eines i estratègies per millorar l'ocupabilitat.

- **Famílies amb fills/es en edat d'escolarització obligatòria secundària.** Crear espais d'intercanvi i formació per a persones adultes responsables de la criança de menors. Aquests espais permetran enfortir les xarxes de suport, compartir estratègies, oferir formació per protegir els/les menors dels riscos i perills a Internet i promoure un entorn d'aprenentatge i suport mutu dins de la comunitat.

Millorar els canals de comunicació dels serveis municipals

- Explorar en profunditat els canals habituals utilitzats per cada col·lectiu i actualitzar-los amb l'objectiu de fer més accessible i comprensible la informació, incorporant estratègies diferencials per a cada grup. Això és especialment rellevant, ja que moltes de les propostes es refereixen a espais, recursos o serveis que ja existeixen, però que moltes persones desconeixen. Adaptar els canals de comunicació permetrà assegurar que els recursos disponibles actualment, com equipaments municipals o serveis (per exemple, Torre Barrina, Digitalitza't, biblioteques, centres culturals, entre altres), en els quals es proporcionen dispositius, assistència digital presencial i wifi, siguin plenament aprofitats.

- Per al col·lectiu de persones grans, es suggereix desenvolupar campanyes amb un enfocament clar en els beneficis pràctics que la tecnologia pot oferir en el seu dia a dia utilitzant un llenguatge comprensible a través de, per exemple, testimonis de persones del seu mateix rang d'edat.

- Per al col·lectiu de joves també es valora positivament poder comptar amb figures de referència dins de la seva comunitat que, al seu torn, facilitin la comunicació i col·laboració amb les institucions. Es proposa realitzar campanyes de comunicació i intervencions en espais públics freqüentats per joves, com places i parcs, aprofitant aquests entorns per establir connexions directes i compartir informació sobre recursos útils.

Crear sinergies i col·laboracions

- **Amb institucions i organismes que facin recollides i donacions d'ordinadors** per ampliar la disponibilitat d'aquests dispositius en els espais municipals ja existents o també incorporar ordinadors en altres espais que actualment no compten amb aquest servei, cobrint així una major part del territori i afavorint l'accessibilitat. Això també permetria reduir la saturació d'usuaris en aquests llocs i possibilitar temps d'ús més extensos, permetent que les persones treballin amb més tranquil·litat i sense interrupcions en les seves tasques.

- **Entre administracions públiques i empreses de serveis essencials i sectors clau** com telecomunicacions, salut i subministraments (aigua, llum, gas), amb l'objectiu d'impulsar iniciatives conjuntes que simplifiquin l'experiència d'usuari, sobretot per a les persones grans. Alguns exemples serien:

    - La cocreació de guies pràctiques del pas a pas dels procediments, que expliquin de manera clara i senzilla com realitzar tràmits en línia.
    - La cocreació de solucions per simplificar la gestió de contrasenyes i l'autenticació digital.
    - L'establiment d'aliances amb entitats que ja estiguin desenvolupant projectes d'atenció personalitzada per a persones grans (o altres col·lectius) per adaptar-los a la realitat local del municipi.

- **Entre les entitats locals i els diferents serveis municipals.** Revisar els plans estratègics vigents per entendre millor els recursos disponibles i enfortir les connexions entre les parts interessades a més d'identificar les xarxes de suport existents dins de la comunitat. Això també facilitaria la transferència d'habilitats en identificar àrees de col·laboració i oportunitats per millorar les estratègies existents, el que contribuirà a una integració digital més efectiva.

PROPOSTES ESPECÍFIQUES PER COL·LECTIU

- **Dones que han patit violència de gènere**

Desenvolupar una aplicació mòbil

Que ofereixi a les dones que han patit violència de gènere una eina integral, proporcionant la informació i els recursos necessaris per fer front a les situacions de violència de gènere, així com un espai segur i organitzat per emmagatzemar tota la documentació judicial recopilada al llarg del seu recorregut per les diferents instàncies legals.

Millorar les funcionalitats del dispositiu ATENPRO

Transformar-lo en un accessori discret i d'ús diari, com una polsera o un arracada, que no aixequi sospites ni reveli que és un dispositiu d'ajuda, incorporant un botó de pànic.

- **Gent gran**

Desenvolupar projectes de mentoria intergeneracional municipal

En què joves acompanyin a persones grans en l'ús de dispositius digitals. Aquest enfocament no només permetria que les persones grans adquireixin habilitats tecnològiques, sinó que també fomentaria un intercanvi enriquidor entre generacions, on

ambdues parts podrien aprendre mútuament i connectar de manera més profunda i significativa. Això no només reduiria les bretxes digitals, sinó també l'aïllament social.

- **Famílies amb fills/es en edat d'escolarització obligatòria secundaria**

Crear una figura d'acompanyament digital per a les famílies: "coach digital"

L'objectiu d'aquest professional serà acompanyar les famílies en tots els aspectes relacionats amb la tecnologia i els seus impactes en la vida familiar. Es proposa establir dos especialistes a cada zona educativa, amb un perfil mixt que combini coneixements avançats en les TIC, amb habilitats en acompanyament psicosocial.

Organitzar xerrades a les escoles amb testimonis

On els/les menors puguin conèixer històries reals sobre riscos a Internet i testimonis de superació i prevenció. L'enfocament d'aquestes activitats seria tant preventiu com positiu, permetent als nens, nenes i adolescents prendre consciència dels riscos, alhora que aprenen estratègies i eines per gestionar-los i descobreixen els beneficis d'un ús responsable i segur de la tecnologia.

DISCUSSIÓ I CONCLUSIONS

L'estudi present va abordar una temàtica social de gran rellevància, ja que en un context de creixent digitalització, comprendre les experiències, creences i barreres de diferents col·lectius vulnerables davant les bretxes digitals resulta essencial per dissenyar intervencions adequades. En línia amb el que es s'ha assenyalat a la bibliografia, aquest estudi ha evidenciat com les bretxes digitals impacten profundament en la capacitat de les persones per participar plenament en la vida social, limitant el desenvolupament professional i restringint l'accés a oportunitats educatives i de creixement personal.

Aquest estudi qualitatiu constitueix un pas significatiu en els esforços de la ciutat de L'Hospitalet de Llobregat cap a la inclusió digital de la ciutadania. La continuïtat i coherència d'aquest amb l'estudi previ realitzat mitjançant enquesta quantitativa el 2022 (Institut Opinòmetre, Mobile World Capital Barcelona, Ajuntament de L'Hospitalet, 2022) facilita un abordatge més integral del fenomen de les bretxes digitals. En l'enquesta quantitativa i per limitacions metodològiques, hi va haver poca o nul·la visibilitat de la situació del col·lectiu de dones que van patir violència de gènere. L'estudi qualitatiu present va permetre aprofundir en aquest aspecte, proporcionant una comprensió més detallada de les experiències d'aquest col·lectiu i les barreres que afronten. Quant al restant de col·lectius, tot i que van tenir certa visibilitat a l'enquesta quantitativa, l'estudi present va permetre una millor interpretació de les dades quantitatives, clarificant i contextualitzant els resultats, així com un coneixement en profunditat de les seves experiències i necessitats. Això ofereix elements valuosos per a l'Ajuntament de L'Hospitalet de Llobregat, proporcionant informació qualitativa que complementa i aprofundeix els resultats de les dades quantitatives prèvies, permetent-li prendre decisions informades que beneficiïn tota la ciutadania. D'altra banda, d'aquest estudi ha derivat la *Guia Pràctica: Metodologies qualitatives per estudiar les bretxes digitals en col·lectius específics*, que representa un recurs molt valuós per a altres administracions públiques i entitats locals que vulguin desenvolupar diagnòstics de la població amb la qual treballen, oferint una base estructurada i adaptable que facilita la planificació, implementació i avaluació d'accions en diversos contextos.

Els resultats mostren que, tot i que cada col·lectiu presenta característiques úniques que influencien en com són afectats per les bretxes digitals, tots afronten barreres. Aquestes dificultats no només s'originen en limitacions econòmiques, sinó també degudes a altres factors com són els usos específics de la tecnologia, les circumstàncies personals i els contextos socioculturals. Aspectes com la migració, les experiències de violència, les diferències generacionals i les diferències culturals influeixen significativament en com s'experimenten aquestes bretxes. A això s'hi suma, de manera transversal a tots els col·lectius, que tot i que compten amb habilitats digitals bàsiques, els manca

competències més avançades que els permetin aprofitar al màxim les oportunitats que ofereix la tecnologia.

La carència de competències digitals no només genera una sensació d'inseguretat, sinó que també incrementa la vulnerabilitat davant les amenaces en línia, restringint la llibertat i la confiança de les persones per desenvolupar-se plenament en l'entorn digital. Aquest problema traspassa el tècnic i adquireix una dimensió psicosocial significativa. La percepció de no comptar amb les eines o recursos necessaris per navegar de manera segura, juntament amb l'exposició als perills i riscos inherents a Internet, converteix aquesta problemàtica en un desafiament encara més gran. En aquest context, resulta especialment rellevant destacar com, de manera transversal a tots els grups, emergeix una proposta d'intervenció compartida: el desenvolupament de formacions adaptades a les necessitats específiques de cada col·lectiu, que esdevé en una estratègia clau.

És fonamental que en el moment d'implementar les propostes d'intervenció sorgides d'aquest estudi es consideri també l'impacte psicosocial que l'ús de les TIC pot tenir en aquests col·lectius, oferint eines que permetin afrontar els desafiaments emocionals, socials i culturals associats al món digital.

Tot i que les propostes d'intervenció aquí presentades són innovadores i ofereixen un excel·lent punt de partida, és important assenyalar que encara requereixen un desenvolupament addicional per poder implementar-se de manera pràctica en iniciatives més concretes. Serà necessari continuar treballant en la definició i adaptació de les mateixes per garantir la seva execució efectiva. En aquest sentit, és fonamental seguir treballant de manera coordinada i en col·laboració activa amb els serveis municipals i entitats locals, promovent un enfocament integral que combini el suport digital amb intervencions humanes adaptades a les necessitats específiques de cada col·lectiu.

Finalment, la necessitat de generar sinergies i col·laboracions entre diferents àmbits i entitats es destaca com una de les principals propostes comunes entre tots els col·lectius. Aquest enfocament no només permet un abordatge més holístic de la problemàtica, sinó que també optimitza l'ús dels serveis i recursos disponibles al municipi. Només mitjançant un treball coordinat i inclusiu, que impliqui de manera activa diferents sectors i la ciutadania, serà possible desenvolupar i implementar solucions de manera més efectiva, garantint que realment responguin a les necessitats i expectatives de les persones. La implicació i participació de les entitats locals i els serveis municipals és fonamental per al desenvolupament de projectes que abordin les bretxes digitals, ja que no només faciliten l'accés als col·lectius vulnerables, sinó que també aporten un coneixement profund del context local i la capacitat per comunicar les accions i vehicular el públic objectiu. Aquest coneixement enriqueix l'anàlisi amb una perspectiva multisectorial que amplia la comprensió del problema i la recerca de solucions. A més, la seva implicació garanteix la viabilitat i sostenibilitat de les solucions a llarg termini, promovent un impacte real i durador en la inclusió digital local.

BIBLIOGRAFIA

Departament d'Interior. Generalitat de Catalunya. (2023). *DADES SOBRE VIOLÈNCIA MASCLISTA - 2023*. https://interior.gencat.cat/web/.content/home/030_arees_dactuacio/seguretat/violencia_masclista_i_domestica/estadistica_sobre_violencia_masclista_i_domestica/dades_violencia_masclista_dones/anys_anteriors/anys_anteriors/Dades-VM_2023.pdf

Farré, N. (2021, Septiembre 18). L'Hospitalet: 35 años luchando contra la violencia de género. *El Periódico*. https://www.elperiodico.cat/ca/hospitalet/20211122/hospitalet-aten-1021-dones-violencia-masclista-12884677

Gámez-Guadix, M., Borrajo, E., & Calvete, E. (2018). Abuso, control y violencia en la pareja a través de Internet y los smartphones: Características, evaluación y prevención. Papeles del Psicólogo / Psychologist Papers, 39(3), 218-227. https://doi.org/10.23923/pap.psicol2018.2874

Gobierno de España. Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia. (2021). *Carta Derechos Digitales*. https://www.lamoncloa.gob.es/presidente/actividades/Documents/2021/140721-Carta_Derechos_Digitales_RedEs.pdf

Gómez Crespo, M. L., & De la Torre Cuellar, I. (2021). *Brecha digital social y defensa de los derechos humanos. Análisis cualitativo. España.*

Hidalgo-Ruzzante, N., Gómez Medialdea, P., Bueso-Izquierdo, N., Jiménez González, P., Martín del Moral, E., & Pérez-García, M. (2012.). *Secuelas cognitivas en mujeres víctimas de violencia de género.*

Institut Opinòmetre, Mobile World Capital Barcelona, Ajuntament de L'Hospitalet. (2022). *Enquesta de Bretxa Digital a L'Hospitalet Informe de resultats 2022.*

Instituto de Estadística de Cataluña. (s.f.). El municipio en cifras: L'Hospitalet de Llobregat. Recuperado de https://www.idescat.cat/emex/?id=081017&lang=es

Ministerio de Igualdad. Gobierno de España. (2016). *Definición de Violencia de Género.* https://www.inmujeres.gob.es/servRecursos/formacion/Pymes/docs/Introduccion/02_Definicion_de_violencia_de_genero.pdf

Observatorio Nacional de Tecnología y Sociedad. (2023). Brecha digital de género. Red.es. Secretaría de Estado de Digitalización e Inteligencia Artificial. Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital. https://www.ontsi.es/sites/ontsi/files/2023-03/brecha-digital-de-genero-2023.pdf

ONU Mujeres. (2024, June 5). *Tipos de violencia | ONU Mujeres*. UN Women. Retrieved June 5, 2024, from https://www.unwomen.org/es/what-we-do/ending-violence-against-women/faqs/types-of-violence

Organización Mundial de la Salud. (2021, March 8). *Violencia contra la mujer*. World Health Organization (WHO). Retrieved June 5, 2024, from https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/violence-against-women

UNICEF Comité Español (Ed.). (2018, Febrero). *Los niños y niñas de la brecha digital en España*. https://www.unicef.es/sites/unicef.es/files/comunicacion/ESTUDIO_Infancia_y_TICs_web.pdf.

L'HOSPITALET 6.0
UNA CIUDAD
CONECTADA

Mobile
WorldCapital
Barcelona

Ajuntament de L'Hospitalet