INFORME QUALITATIU SOBRE BRETXES DIGITALS

Col·lectiu: Famílies amb fills/es en edat d'escolarització obligatòria secundària

L'HOSPITALET 6.0 UNA CIUDAD CONECTADA

Mobile WorldCapital Barcelona

Ajuntament de L'Hospitalet

ÍNDEX

Introducció 2

Contextualització 3

Objectius 5

- Objectiu general 5
- Objectius específics 5

Metodologia de l'estudi 6

- Disseny de l'estudi 6
- Participants 6
- Eines i tècniques de recollida de dades 7
  - Revisió bibliogràfica 7
  - Entrevistes semiestructurades 7
  - Grup focal 7
  - Metodologies de codisseny 8

Resultats 9

- Entrevistes semiestructurades i grup focal 9
  - Accés a Internet 9
  - Ús d'Internet i motivacions 10
  - Habilitats digitals i nivell de competències 15
  - Coneixement, ús i opinió dels serveis digitals municipals 16
  - Solucions 17
- Sessió de codisseny 17

Discussió i conclusions 21

Bibliografia 22

..... 23

INTRODUCCIÓ

En un món cada vegada més digitalitzat, l'accés equitatiu a la tecnologia i a Internet s'ha convertit en un factor determinant per a la inclusió social i la participació activa de la ciutadania. Tanmateix, malgrat els avenços tecnològics, persisteixen desigualtats significatives pel que fa a l'accés i ús efectiu de les eines digitals, particularment entre els col·lectius més vulnerables.

En resposta a aquesta problemàtica i com a part de la seva estratègia de digitalització anomenada L'Hospitalet 6.0, l'Ajuntament de L'Hospitalet de Llobregat i la Fundació Mobile World Capital Barcelona (d'ara endavant: MWCapital) van dur a terme un estudi mitjançant una enquesta quantitativa (Institut Opinòmetre, Mobile World Capital Barcelona, Ajuntament de L'Hospitalet, 2022) per entendre la situació d'inclusió social de la ciutadania en relació amb les bretxes digitals al municipi. Atès que l'enquesta quantitativa va aportar conclusions generals sobre el nivell d'inclusió digital, es va decidir realitzar un estudi qualitatiu. Aquest estudi pretén aproximar-se a col·lectius de població en situació de vulnerabilitat per explorar i entendre com impacten les bretxes digitals en el seu dia a dia i dissenyar i desenvolupar propostes per pal·liar-les. Un dels col·lectius identificats va ser el de famílies amb fills/es en edat d'escolarització secundària obligatòria.

La ciutat de L'Hospitalet de Llobregat mostra una diversitat d'estructures familiars, amb un nombre significatiu de llars amb fills/es, tant de parelles com monoparentals, la qual cosa reflecteix una pluralitat de models familiars. Moltes d'aquestes famílies afronten dificultats econòmiques, que les situen en situacions de vulnerabilitat i afecten el seu accés a les Tecnologies de la Informació i la Comunicació (TIC). El nivell d'ingressos influeix en la connectivitat a Internet; les llars amb menors presenten taxes de connexió més altes, tot i que la disponibilitat de dispositius, com ara ordinadors, varia segons la composició familiar i la situació econòmica. També s'observa que la manca d'habilitats digitals a les famílies redueix la seva participació en plataformes educatives, fet que impacta negativament en l'educació i el rendiment escolar dels/les menors. Per tant, la mediació familiar en l'ús de les TIC és essencial per orientar els fills/es en el seu desenvolupament educatiu. Per garantir que nens, nenes i adolescents tinguin igualtat d'oportunitats, és fonamental abordar les bretxes digitals que afecten les famílies amb fills/es en edat escolar i assegurar el seu accés als recursos tecnològics i a l'educació digital.

El present estudi, realitzat en col·laboració amb el Servei d'Educació de l'Ajuntament de L'Hospitalet de Llobregat i MWCapital, es proposa no només comprendre les realitats del col·lectiu de famílies amb fills/es en edat d'escolarització secundària en relació amb les bretxes digitals, sinó també proposar solucions concretes i col·laboratives que promoguin una inclusió digital equitativa i sostenible.

CONTEXTUALITZACIÓ

La ciutat de L'Hospitalet de Llobregat presenta una diversitat d'estructures familiars que reflecteixen realitats diferents dins de la seva comunitat. En total, es registren 29.547 llars formades per parelles amb fills/es i 16.323 llars monoparentals, evidenciant així la pluralitat de models familiars que coexisteixen a la ciutat. La renda familiar disponible bruta a L'Hospitalet de Llobregat és de 16.250 € anuals (Institut Nacional d'Estadística, 2021). Aquestes dades posen de manifest que moltes d'aquestes famílies afronten dificultats econòmiques, fet que les situa en situacions de vulnerabilitat.

Pel que fa a les bretxes digitals, s'observa que el nivell d'ingressos influeix significativament en la connectivitat a Internet a les llars, variant d'un 75,7% en aquelles amb ingressos inferiors a 1.000 € mensuals, fins a assolir el 100% en les llars amb ingressos superiors a 4.000 € al mes (Institut Opinòmetre, Mobile World Capital Barcelona, Ajuntament de L'Hospitalet, 2022). A Espanya, també es constata que la manca d'ordinadors és més pronunciada a les llars que es troben en situacions econòmiques desfavorables. En aquests casos, més d'una quarta part de les llars no disposa de cap mena d'ordinador (Llano & Quiroga, 2021).

D'altra banda, també es constata que la presència de nenes, nens i adolescents en el nucli familiar afavoreix l'ús de les TIC a les llars. D'acord amb les dades obtingudes a l'Enquesta de Bretxa Digital de L'Hospitalet de Llobregat 2022, les llars amb fills/es presenten taxes de connexió a Internet significativament més altes, arribant al 97,9%. Això contrasta amb les llars unipersonals, on la taxa de connexió és considerablement inferior, situant-se en un 72,3%.

Pel que fa a la disponibilitat de dispositius, és important destacar que gran part d'aquesta connectivitat prové de l'ús de telèfons intel·ligents i no d'ordinadors. En relació amb aquests últims, s'observa que la disponibilitat d'un ordinador portàtil depèn del tipus de composició del nucli familiar, estant més present a les llars amb fills/es (81,5%) (Institut Opinòmetre, Mobile World Capital Barcelona, Ajuntament de L'Hospitalet, 2022).

Pel que fa a les habilitats i competències digitals de les famílies, el nivell d'aquestes té un impacte directe en la seva capacitat de participació en les plataformes educatives i en el rendiment escolar dels/les menors. En aquest sentit, les famílies juguen un rol fonamental, ja que el seu acompanyament, tant en l'ús d'aquestes eines com en el seguiment del procés educatiu, pot influir significativament en el desenvolupament acadèmic 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 a càrrec de la seva criança, disminueix el temps que els/les menors dediquen a les TIC, mentre que augmenta la seva inclinació a utilitzar-les amb finalitats educatives en lloc de recreatives (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 a càrrec 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 en fan, 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 adultes 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 es prenen en consideració les dimensions següents (Gómez Crespo & de la Torre Cuellar, 2021):

- Accés a Internet: aquesta dimensió fa referència a la possibilitat material d'accedir a internet (connexió i tipus de connexió) i a l'accés a determinats dispositius digitals (ordinador, telèfon intel·ligent, tauleta, etc.).

- Ús d'Internet i motivacions: aquesta dimensió fa referència a la manera com les persones utilitzen les TIC (Tecnologies de la Informació i la Comunicació). És a dir, a la freqüència de l'ús d'internet, el tipus d'activitats que realitzen en línia (ja siguin referides a l'oci, al treball o a la formació), els beneficis que poden generar per a la qualitat de vida i l'experiència d'ús.

- Habilitats digitals i nivell de competències: aquesta dimensió fa referència a l'autopercepció i l'avaluació que les persones fan de les seves habilitats digitals, així com al seu nivell de competències. Mentre que les activitats de comunicació, com l'ús de WhatsApp i Facebook, es consideren generalitzades entre les persones que tenen accés a internet, activitats que requereixen nivells d'habilitats més avançades veuen limitat l'ús dels serveis.

- Coneixement, ús i opinió dels serveis digitals municipals: aquesta dimensió fa referència al coneixement, ús i opinió dels serveis digitals municipals. S'aprofundirà en el coneixement, ús i opinió d'aquests serveis per part dels col·lectius específics de l'estudi.

Per tot el que s'ha exposat anteriorment, i per assolir l'avenç de la ciutat de L'Hospitalet de Llobregat sense deixar ningú enrere, és necessari posar el focus en aquest col·lectiu. Per als nens, nenes i adolescents, no disposar d'un ordinador, tenir una connexió a Internet de baixa qualitat o no comptar amb els coneixements necessaris per aprofitar la tecnologia suposa no poder accedir en igualtat de condicions a la societat del futur (Llano & Quiroga, 2021). Les tecnologies no només ofereixen noves formes de comunicació, sinó que també són eines valuoses per al desenvolupament personal, social i educatiu. És crucial continuar buscant formes de reduir les bretxes digitals que afecten el col·lectiu de famílies amb fills/es en edat escolar per tal que puguin participar en la societat de manera plena i en igualtat d'oportunitats.

OBJECTIUS

OBJECTIU GENERAL

Realitzar un estudi qualitatiu a L'Hospitalet de Llobregat utilitzant metodologies participatives per aprofundir en les realitats del col·lectiu de famílies amb fills/es en edat d'escolarització obligatòria secundària en relació amb les bretxes digitals i codissenyar propostes d'acció que abordin les desigualtats digitals identificades, promovent un enfocament inclusiu i col·laboratiu en la cerca de solucions.

OBJECTIUS ESPECÍFICS

- **OE1.** Generar coneixement en relació amb les experiències, creences, actituds, pràctiques, percepcions, dificultats i barreres en relació amb les bretxes digitals. Focalitzar en: l'accés i ús de les TIC, habilitats i competències digitals, i coneixement i ús dels serveis digitals municipals.
- **OE2.** Aprofundir en aspectes específics de les bretxes digitals que afecten el col·lectiu de famílies amb fills/es en edat d'escolarització obligatòria secundària, focalitzant en temàtiques específiques detectades prèviament, així com en noves temàtiques que puguin sorgir per part de les persones participants.
- **OE3.** Codissenyar de manera participativa propostes d'acció dirigides a pal·liar les desigualtats digitals de famílies amb fills/es en edat d'escolarització obligatòria secundària, tenint en compte les seves necessitats, reptes, dificultats i barreres detectades.

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, grup focal i codisseny.**

PARTICIPANTS

El col·lectiu de participants de l'estudi es va definir per les següents variables:

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 que estiguin escolaritzats/des en centres educatius públics de la ciutat, amb quotes de representativitat en relació amb les parelles i les famílies monoparentals.

Es va contactar amb un total de 24 persones. De les quals, 6 van participar en entrevistes semiestructurades i 11 en la sessió de grup focal. El Servei d'Educació de l'Ajuntament de L'Hospitalet de Llobregat va funcionar com a pont fonamental per contactar amb les persones participants a causa de la seva vinculació.

L'estudi va comptar amb la participació de persones amb edats compreses entre els 38 i els 53 anys (10 dones i 1 home), en la seva majoria d'origen espanyol i dues persones de la República Dominicana. Diverses persones, a més de tenir fills/es en el rang estipulat de 12 a 16 anys, també tenen fills/es menors i majors a aquestes edats. Van participar tant famílies biparentals (72,73%) com famílies monoparentals (27,27%). Pel que fa al nombre de fills/es per nucli familiar, del total de participants, el 54,5% té 2 fills/es, el 27,7% té 1 fill/a i el 18,18% té 3 fills/es. A més, dues participants van informar que un dels seus fills/es té dificultats d'aprenentatge. Pel que fa als barris de procedència, es van esmentar els següents: Santa Eulàlia, Sant Josep, Centre i Bellvitge.

EINES I TÈCNIQUES DE RECOLLIDA DE DADES

Revisió bibliogràfica

Per a una correcta contextualització de la temàtica de l'estudi es va realitzar una revisió bibliogràfica que va permetre establir fonaments teòrics i orientar la formulació de preguntes d'investigació. A més, va proporcionar una base per avaluar la rellevància i originalitat d'aquest estudi dins del context acadèmic existent. Durant aquesta etapa es va realitzar una anàlisi deductiva que va permetre una aproximació a l'estat de l'art de la temàtica de les bretxes digitals en l'àmbit local, regional i nacional.

Entrevistes semiestructurades

Amb la informació obtinguda a partir de la revisió bibliogràfica, es va esbossar un guió d'entrevista semiestructurada organitzat en dos apartats. Una primera fase orientada a recollir dades sociodemogràfiques de les persones participants amb l'objectiu d'entendre millor la mostra de l'estudi i mantenir el rigor en la seva selecció, i una segona fase orientada a conèixer l'experiència personal de cada participant. Es van realitzar 6 entrevistes semiestructurades d'aproximadament 1 hora de durada, amb modalitat telefònica. El guió va ser confeccionat seguint les 4 dimensions de les bretxes digitals esmentades en l'apartat de contextualització, prenent aquestes temàtiques generals com a punt de partida i aprofundint de manera més específica en el col·lectiu. El Servei d'Educació de l'Ajuntament de L'Hospitalet de Llobregat va participar en la validació d'aquesta eina. Tot i que el guió va estructurar la conversa, es va focalitzar també a generar un espai de conversa fluid, sense un ordre rígid per afavorir que les persones participants se sentissin còmodes i poguessin esplaiar-se, formulant l'entrevistadora noves preguntes en funció de les respostes. Es va buscar principalment garantir la flexibilitat per afavorir una millor predisposició i comunicació per part de les entrevistades.

Grup focal

Posterior a les entrevistes semiestructurades, es va realitzar una sessió de grup focal de 2,5 hores en la qual van participar 11 persones. La sessió es va dur a terme en format en línia. Aquesta tècnica d'investigació qualitativa va permetre recopilar dades a través de la interacció grupal. Per al guió utilitzat durant la sessió de grup focal, es van incorporar temes d'interès derivats de les entrevistes semiestructurades. Per a la dinamització del debat es van utilitzar diferents tècniques: establiment de regles clares per a la participació, moderació activa, estímul d'idees i preguntes provocadores, entre d'altres.

Metodologies de codisseny

Es va realitzar una sessió de codisseny de 2 hores en la qual van participar el Servei d'Educació de l'Ajuntament de L'Hospitalet de Llobregat, MWCapital i representants del col·lectiu de famílies. La dinàmica es va dissenyar a partir dels resultats obtinguts en les entrevistes semiestructurades i el grup focal amb l'objectiu de codissenyar propostes d'acció dirigides a pal·liar les desigualtats digitals. Les metodologies de codisseny van permetre que els diferents agents fessin aportacions en la identificació de reptes i formulació de solucions, construint entorns de col·laboració equitativa. Aquesta metodologia va permetre també realitzar una valoració inicial sobre el nivell d'impacte que poguessin tenir les accions proposades i la quantitat de recursos necessaris per dur-les a terme.

RESULTATS

ENTREVISTES SEMIESTRUCTURADES I GRUP FOCAL

Els resultats presentats a continuació estan organitzats d'acord amb les 4 dimensions de les bretxes digitals mencionades en l'apartat de contextualització. S'inclouen també les solucions proposades per les mateixes participants per abordar desafiaments.

Accés a Internet

L'accés a dispositius i a internet és essencial per a aquest col·lectiu, no només per a les activitats quotidianes, sinó especialment en l'àmbit educatiu, on gran part de les tasques i comunicacions escolars es gestionen mitjançant plataformes i eines digitals.

En termes de disponibilitat de dispositius, en general, no afronten barreres d'accés. Totes les famílies participants disposen de diversos mòbils dins del nucli familiar, un o més ordinadors, tauletes i fins i tot consoles de videojocs.

"Ordinador, tauleta, mòbil, tot. Tot l'electrònic que es pugui tenir, els jocs, la PlayStation, tot."

"A casa meva igual, tenen de tot."

En general, cada membre de la família té el seu propi mòbil, i la majoria també disposa d'un ordinador. En molts casos, els ordinadors dels fills/es són proporcionats per les escoles. No obstant això, en alguns casos, es comparteix un sol ordinador entre diverses persones de la família.

"Els grans tenen el seu ordinador, un ordinador per cada un. També tenen mòbils."

"Tenim ordinador comú per a tots i mai hem tingut tauleta a casa. És un dels mètodes que mai s'ha fet servir."

Les famílies consideren que els dispositius amb què compten a la llar són suficients i adequats per a les necessitats escolars dels seus fills/es. Comenten que els equips dels quals disposen compleixen amb els requisits per a les activitats escolars, i no perceben la necessitat d'adquirir dispositius addicionals en aquest moment.

Pel que fa a les principals raons per les quals les famílies van decidir donar un telèfon mòbil als seus fills/es, van ser la necessitat de comunicació i la pressió social. En molts casos, el mòbil es va convertir en una eina essencial per mantenir-se en contacte, especialment en situacions d'emergència o quan no hi havia altres alternatives de comunicació. A més, la pressió de l'entorn escolar i les expectatives socials van jugar un paper important, ja que

en alguns casos es va percebre com una necessitat per adaptar-se a les demandes educatives i socials.

"En el meu cas va ser pressió social, perquè jo no volia donar-los mòbil fins als 16, però clar, arriben a segon d'ESO i et diuen, mare, és que soc l'única persona que no té mòbil i, bé, diuen que em margines, que no sé què, i al final és un tema de pressió social. Si jo hagués tingut un consens de pares que haguessin tirat endavant, doncs això, escolta, ens posem tots d'acord i no hi ha mòbil fins als 15, els 16, doncs jo signava, però clar, és que al final és molt complicat."

Pel que fa a l'accés a internet, tampoc afronten dificultats. Totes les llars disposen de connexió Wi-Fi, i cada membre de la família compta amb paquets de dades mòbils. Perceben internet com una eina indispensable en la seva vida quotidiana, essencial per a l'educació, la feina i l'entreteniment. Comenten com aquesta percepció ha canviat radicalment en comparació amb anys enrere, quan l'accés a internet es considerava un luxe o una eina secundària, i ara ho veuen com una cosa bàsica i imprescindible per mantenir-se connectats/es i gestionar el seu dia a dia.

Ús d'Internet i motivacions

Les famílies participants 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 les activitats escolars, utilitzen tant l'ordinador com la tauleta. La preferència per un dispositiu o un altre varia en cada família i moltes vegades depèn de l'activitat particular que realitzin. Algunes famílies comenten que moltes vegades la tauleta ofereix més comoditat per a les tasques dels seus fills/es, mentre que l'ordinador s'utilitza generalment per a aplicacions específiques que no funcionen a les tauletes.

"Sí, perquè l'ordinador que tenim de tots, ells pràcticament no el toquen. A menys que hi hagi alguna aplicació que no es pugui veure a la tauleta. Però si no utilitzen la tauleta perquè els és més còmode. Es posen la tauleta a la taula de l'ordinador, a la taula d'estudi o a la taula del menjador i els és més còmode que a l'ordinador."

En el cas d'una família el fill de la qual afronta dificultats d'aprenentatge, prefereixen utilitzar l'ordinador per a les tasques escolars, ja que consideren que ofereix un entorn més adequat per concentrar-se i accedir a les eines necessàries.

Pel que fa a l'ús de les TIC per a activitats d'oci i entreteniment, destaquen que els seus fills/es dediquen gran part del temps a jugar en línia, principalment en consoles de videojocs, tot i que hi ha qui prefereix l'ordinador per a aquest tipus d'activitats. Els dispositius més utilitzats per a l'entreteniment són el mòbil i la tauleta, ja que resulten més accessibles i pràctics per a la majoria de les activitats recreatives. D'altra banda, les TIC també s'utilitzen en activitats compartides en família, com veure pel·lícules a plataformes com Netflix i Disney Plus, o per explorar tutorials en línia per aprendre habilitats de dibuix.

A més, comenten que les aplicacions mòbils juguen un paper important en l'entreteniment dels seus fills/es, essent TikTok la preferida entre els que tenen entre 12 i 16 anys.

"Doncs busquem tutorials. On ens ensenyen a fer dibuixos. Perquè ens agrada molt dibuixar. Ara ja estic aprenent a dibuixar en Goku."

Les eines digitals s'han convertit en aliades essencials perquè les famílies es mantinguin connectades. La majoria disposa d'un grup a WhatsApp que inclou totes les persones del nucli familiar. Aquest espai facilita i agilitza la comunicació, permetent-los compartir informació de manera centralitzada i evitar haver de repetir els mateixos missatges de forma individual.

"Tinc un grup dels quatre, a WhatsApp, quan són coses comunes, doncs com avui tot el tema de la pluja i altres, doncs ho hem compartit per allà per informar-nos els quatre que estem bé i tot això."

Pel que fa a la comunicació amb les escoles, també utilitzen diverses eines digitals. Les institucions educatives empren aplicacions o utilitzen el correu electrònic per transmetre informació clau a les famílies. Diverses persones mencionen l'ús d'aplicacions específiques, com Weeras i Dinantia, que els permeten rebre notificacions sobre assistència, correus importants i altres aspectes relacionats amb l'educació dels seus fills/es. A més, destaca l'ús freqüent de grups de WhatsApp entre pares i mares, i en alguns casos, entre companys/es de classe. No obstant això, moltes famílies consideren que els grups de mares i pares no compleixen el seu propòsit de manera efectiva, ja que les converses solen allunyar-se del tema principal.

"Llavors et sona el telèfon cent mil vegades. I de vegades tampoc són tant... no es dediquen només a parlar dels fills, es dediquen a explicar-te la vida, que realment el que necessito és saber què ha passat."

Un altre ús freqüent que les famílies fan de les eines digitals és per a l'organització i gestió de la llar. Diverses mencionen que utilitzen el calendari del mòbil de manera compartida entre tota la família, cosa que els permet coordinar cites i esdeveniments de manera eficient. A més, recorren a aplicacions bancàries i de compres en línia, com les de supermercat, per realitzar tasques quotidianes. En alguns casos, fan servir aplicacions per crear llistes de la compra de manera col·laborativa, cosa que facilita l'organització.

Pel que fa a la freqüència d'ús d'internet i dispositius digitals, reconeixen que, de vegades, es fa un ús excessiu. Expressen preocupació per les addiccions digitals i els possibles efectes negatius que aquestes poden tenir en el desenvolupament psicològic i cognitiu, especialment en nens i nenes que estan en ple procés d'aprenentatge i creixement.

"¿I sabeu on també tenim molts problemes? A infantil. Nens de P3, de I3. Que no parlen. O sigui, tenim un problema molt gran. Perquè estan connectats a pantalles moltes hores. Sense cap tema de comunicació amb ningú. O sigui, pares que passen hores i hores amb la tauleta els nens. I clar, si no parlem, no hi ha models de llenguatge a casa. Doncs nens

que no saben parlar. Però aquest problema el tenim a l'escola. I molt gran, cada vegada pitjor."

En aquesta línia, també assenyalen que moltes persones adultes pateixen una addicció als telèfons mòbils, cosa que els porta a qüestionar la capacitat dels/les adults/es per donar un bon exemple als seus fills/es quan fan un ús intensiu d'aquests dispositius. Aquesta reflexió destaca la importància de trobar un equilibri saludable en l'ús de la tecnologia dins de la llar.

"Llavors a mi em passa, jo també estic molt enganxada al mòbil, llavors de vegades em dona com, com li diré a ella? Que no miri el mòbil, si els adults també estem."

Relacionat amb això, es planteja la responsabilitat de mares i pares sobre l'accés dels/les menors a dispositius digitals. Coincideixen en el fet que l'ús de pantalles pot tenir conseqüències negatives, especialment quan nens i nenes reben dispositius a una edat primerenca. Diverses persones reconeixen que, per comoditat, han donat un dispositiu mòbil a un fill/a petit per facilitar certes activitats, tot i que saben que no és l'ideal. A més, mencionen com abans es buscaven altres formes d'entretenir els nens i nenes durant viatges o altres activitats, però ara es recorre fàcilment a les pantalles per mantenir-los ocupats.

"Que un nen de 0 a 6 anys tingui un mòbil. És perquè els seus pares li han donat. I perquè siguem sincers. És molt còmode. Al final per un pare. En un restaurant. O per deixar-te parlar. Cosa que abans no tenies. Que ho havies de treballar d'una manera més elaborada."

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 els seus fills/es realitzen en línia. No obstant això, altres famílies opten per no aplicar aquest tipus de control, i això permet un ús més lliure dels dispositius.

Entre les famílies que implementen estratègies de control parental, algunes estableixen horaris específics, restringeixen l'ús de dispositius en moments clau com durant els àpats o quan dormen, retirant els mòbils durant la nit. Altres prefereixen recolzar-se en aplicacions com Family Link, Protecció Nens d'Orange i la funció Temps en Pantalla de l'iPhone. Aquestes eines permeten supervisar i gestionar el temps d'ús, bloquejar contingut inapropiat i limitar aplicacions. Si bé algunes famílies són més estrictes que altres, en general, aquestes normes solen ser negociables, adaptant-se a factors com el rendiment escolar, l'ús moderat durant el dia o si és cap de setmana, permetent més flexibilitat en certs moments.

"Llavors, doncs intento limitar el temps no d'ús del WhatsApp, però sí de diferents aplicacions que potser veig jo de què es tracten i no em són totalment satisfactòries. Però jo amb ella no he tingut cap problema per negociar els temps entre setmana i els del cap de setmana. I si un cap de setmana s'ha quedat sense temps, mama me'n poses més, no hi ha cap problema."

Quant al mode en què els fills i filles reben aquestes normes i restriccions, els resultats són variats. En alguns casos, les limitacions generen conflictes, però en general, les famílies coincideixen que la forma en què es perceben depèn tant de la personalitat del fill/a com de la seva edat. No tots els nens i nenes reaccionen de la mateixa manera davant les normes, fet que fa que l'enfocament de les famílies variï segons cada situació.

Entre les famílies que no estableixen normes estrictes per l'ús dels dispositius, algunes comenten que van intentar aplicar normes rígides, però no van tenir gaire èxit, per la qual cosa prefereixen fomentar el diàleg i l'educació perquè els seus fills/es entenguin els riscos de l'ús excessiu de pantalles. Creuen que confiar i promoure el diàleg i el sentit comú és més efectiu que imposar restriccions. Consideren que ensenyar-los a ser crítics i responsables en el seu ús digital els permet prendre decisions més informades i equilibrades per ells mateixos/es.

"El millor és educar-los i dir-los, dir-los tot el que hi ha allà, que això és una finestra per a moltíssimes coses, per fer coses dolentes i bones, vull dir, explicar-los una mica com funciona i estar constantment a dir-los, no s'envien fotos a ningú, i vosaltres tampoc compartiu fotos de ningú, no es grava a ningú sense permís, vull dir, és constant, no cansar-se d'explicar-los, i no posar-hi el control parental i donar-los una mica de confiança perquè ells sàpiguen que poden comptar amb un [...] perquè de vegades si ells veuen que a un se li enfada i li fa mal, li passa qualsevol cosa i no et compten, es queden callats, llavors el problema això es fa més gran."

En general, les famílies coincideixen en el fet que van anar canviant d'estratègies amb el pas del temps i a mesura que els seus fills/es anaven creixent. Consideren que és una cosa de la qual s'aprèn sobre la marxa i que no hi ha receptes màgiques.

El control parental està estretament relacionat amb la creixent influència d'internet i les xarxes socials en la vida social dels fills/es, cosa que pot fer més complex establir límits sense perjudicar les seves relacions. Tot i que les xarxes socials afavoreixen la socialització, també impliquen certs riscos. Algunes famílies opten per supervisar els dispositius dels/les menors, revisant, per exemple, converses de WhatsApp. No obstant això, d'altres reflexionen sobre la seva experiència i reconeixen que, al principi, supervisar les interaccions generava tensions, per la qual cosa van decidir respectar més la privacitat dels seus fills/es després de discutir-ho en família.

"Sí que és veritat que amb la gran, cada nit mirant les converses, i és veritat que et dona lloc igual a malinterpretar converses, o no entendre-les, et generes com una mala sang, després li demanes certes justificacions al teu fill o a la teva filla, fins que arriba un punt que el meu marit completament em va dir, parem, perquè és la seva intimitat, és el que comentàvem, respectem la seva intimitat, està entrant en un període d'adolescència, i necessita espai."

Aquest tema resulta complex per a les famílies, ja que entra en joc la privacitat dels seus fills/es, que és fonamental per al seu desenvolupament. Però també hi ha un temor al

potencial dels perills d'internet i a allò que els/les menors comparteixen en línia. Tot i voler respectar la intimitat, moltes famílies temen que l'accés a certes xarxes i continguts pugui exposar-los/es a riscos, cosa que porta a un dilema entre equilibrar la supervisió i el respecte a la seva privacitat.

"És a dir, les xarxes socials tenen el seu costat positiu perquè ens donen a conèixer informació o el que sigui i tenen el seu costat negre que és que serveixen de tapadora per a gent que les intencions no són les més lícites possibles. Llavors, clar, aquí hem de diferenciar i el que passa és que jo crec que hi ha un gran problema en el sentit que la vida social d'un adolescent o d'un adult es basa bàsicament en les xarxes socials, en el que comparteixen amb els seus amics, en els TikTok que veuen."

En general, les famílies consideren que els seus fills/es estan més exposats als perills d'internet a causa de la seva falta d'experiència vital. L'anonimat en línia és una gran preocupació, ja que temen que els/les menors parlin amb persones desconegudes que podrien tenir males intencions.

"És que també estem d'acord que les xarxes socials són xarxes anònimes que la gent no té per què, no tothom les utilitza místicament sinó que hi ha gent que s'amaga per cometre delictes o per fer estafes i 300.000 coses més. És un problema que no tot és de fiar."

També expressen preocupació pels continguts que els seus fills/es comparteixen en grups de WhatsApp i en xarxes socials. En particular, els grups de classe a WhatsApp són una font important d'inquietud, ja que en aquests espais s'han donat situacions de missatges inapropiats, assetjament escolar i fins i tot assetjament.

"Però els grups de WhatsApp de l'escola, la veritat és que això és un caos, és millor no ficar-se, jo amb la petita sí que li intento controlar i tal, perquè ella té un problema una mica així com d'assetjament, i tots els nens pel mateix grup de WhatsApp, ells mateixos li escrivien insults als altres."

Existeix una sensació generalitzada que els falta eines adequades per gestionar els riscos i perills associats a l'ús d'internet. Tot i que intenten diverses estratègies, senten que no disposen dels recursos necessaris per afrontar de manera efectiva els riscos que els seus fills/es afronten en l'entorn digital.

Tot i que moltes famílies reconeixen els beneficis d'internet i les tecnologies digitals, la majoria coincideixen que el seu impacte en l'àmbit familiar ha estat negatiu. La dependència de les pantalles ha reduït els moments de qualitat en família, disminuint les interaccions personals i el contacte humà. Tanmateix, també reconeixen que les TIC han vingut per quedar-se i que l'important és aprofitar els seus beneficis de manera conscient, especialment en l'accés al coneixement i les oportunitats educatives que ofereixen.

"Sincerament, Internet em decep pel que fa a l'ús que se'n fa pels nens. Hi ha tanta informació, tantes possibilitats d'aprendre coses. I que al final, l'únic que facin també sigui veient vídeos de Tik Tok. O a través de WhatsApp. Les escoles haurien de tractar de

treure'n més profit. Hi ha un munt d'informació allà que els nens podrien escollir més fàcilment."

Habilitats digitals i nivell de competències

Entre les persones participants, s'identifiquen diversos nivells d'habilitats digitals. Mentre que totes les famílies dominen els coneixements bàsics, com navegar per internet o utilitzar aplicacions comunes, n'hi ha que tenen coneixements més avançats a causa de la seva experiència laboral amb eines tecnològiques. D'altra banda, hi ha persones que disposen només de coneixements essencials i s'enfronten a dificultats davant tasques més complexes. En general, cap de les persones participants ha rebut educació formal en aquest aspecte, els coneixements que posseeixen els han adquirit de manera autodidàctica.

"Ningú ens ha ensenyat a endinsar-nos en el món d'Internet. Absolutament ningú. Tinguis més nivells d'estudis o menys. Tots hem tingut l'accés igual."

Totes les famílies coincideixen que, tot i utilitzar les TIC en el seu dia a dia, senten que els falta el coneixement i les eines necessàries per protegir els/les menors dels riscos associats a l'entorn digital. Consideren que, tot i que com a persones adultes tenen més experiència, també són vulnerables als mateixos perills. És amb relació a això que destaquen la necessitat de formació en habilitats digitals dirigides a protegir adults i menors de potencials riscos. Expressen especial preocupació pels videojocs en línia i les xarxes socials, espais on els fills/es poden compartir informació sensible amb desconeguts. Consideren que és fonamental capacitar tota la família en l'ús segur de la tecnologia per minimitzar els riscos associats a aquestes interaccions.

"Llavors és una qüestió de saber limitar la informació que pots donar o el que vols donar i ensenyar-los a això, perquè nosaltres també estem subscrits als mateixos perills en aquest sentit. Ens pot enganyar qualsevol."

En relació amb la formació en habilitats digitals que els/les menors reben a l'escola, mares i pares mencionen que generalment se centren en aspectes bàsics, com l'ús d'eines digitals o el maneig de l'ordinador. No obstant això, 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.

"No, els meus el que han rebut fins ara és més sobre el tema de l'assetjament entre ells."

"Llavors, aquestes situacions, com a mínim, els meus no les han rebut, aquesta informació de, alerta, si reps aquest tipus de missatges, com a mínim que t'alertin. O eines per tu contestar a aquesta persona i poder detectar que realment no sigui un menor com tu."

Pel que fa a la capacitat de mares i pares per donar suport als seus fills/es en les tasques escolars, aquesta varia segons el nivell de les seves pròpies habilitats digitals. Moltes

famílies senten que, sovint, els seus fills/es tenen més coneixements tecnològics, fet que dificulta la seva capacitat per ajudar en certs temes. Aquest desafiament és més comú en famílies amb nivells baixos d'habilitats digitals. No obstant això, reconeixen que tenir certes competències digitals és essencial, no només per assistir en les tasques escolars dels seus fills/es, sinó també per gestionar les comunicacions amb l'escola, que actualment depenen majoritàriament d'eines digitals.

La necessitat d'habilitats digitals es va fer encara més evident durant la pandèmia, quan moltes famílies van haver d'enfrontar dificultats per adaptar-se a plataformes com Google Classroom. Una participant, que és mestra, va relatar com algunes famílies, sense experiència tecnològica, van haver d'aprendre ràpidament a utilitzar aquestes eines per seguir el procés educatiu dels seus fills/es. Aquest desafiament va posar en evidència la bretxa digital entre mares i pares i fills/es, que es va fer encara més pronunciada en un context d'ensenyament a distància, on l'ús de tecnologies digitals es va convertir en una necessitat diària.

"Jo, com a mestra, sí que m'he trobat famílies que, sobretot, per exemple, a la pandèmia, que va ser tot tan ràpid, tenien problemes per instal·lar-se programes tipus Classroom, ajudar-los. Jo em connectava amb nens molt petits i les famílies tenien, bé, segons el tipus de família, però sí que alguna m'he trobat que tenia dificultats per instal·lar-se segons quin programa, per descarregar, per compartir treballs, difícil."

Pel que fa a les estratègies que utilitzen les famílies quan no poden ajudar els seus fills/es amb tasques digitals, algunes recorren a alguna persona de la família amb més coneixements perquè s'encarregui de la tasca. En altres casos, demanen ajuda als germans/es grans o consulten tutorials a YouTube.

"Bé, a casa soc jo la que s'ha d'encarregar de tot. I bé, per sort existeixen tutorials, però moltes vegades em toca entrar i investigar i donar una resposta. Però anar aprenent sobre la marxa."

Coneixement, ús i opinió dels serveis digitals municipals

Pel que fa a l'ús de serveis digitals municipals, les famílies comenten que aquest tipus de serveis, en general, faciliten algunes tasques. Destaquen la utilitat de sol·licitar cites en línia per a alguns tràmits, com per exemple obtenir documents del padró o la vida laboral. Consideren que aquestes eines són eficaces per dur a terme gestions de manera més eficient. No obstant això, algunes persones mencionen que s'enfronten a dificultats per realitzar gestions amb les aplicacions mòbils i prefereixen utilitzar un ordinador per a tràmits més avançats, com la signatura digital, ja que el format a l'ordinador els resulta més accessible i còmode per a tasques complexes.

"Bé, per l'ordinador, pel mòbil no. [...]. Perquè l'aplicació a vegades és més complicada."

Les famílies coneixen l'existència d'equipaments municipals, com les biblioteques i els centres d'ajuda del municipi, que ofereixen accés a ordinadors i assistència per realitzar tràmits en línia. No obstant això, tot i que coneixen aquestes opcions, en general no les utilitzen, ja que disposen d'ordinadors a casa per gestionar els seus tràmits de manera independent.

"Jo a la biblioteca no, però sí que sé de gent que ho ha utilitzat, que amb el carnet de la biblioteca pots anar-hi i tens allà un temps per connectar-te a l'ordinador i accedir a fer aquest tipus de gestions, i hi ha gent [...] que et pot ajudar a fer-ho si no entens d'això, si no tens traça per a això."

Solucions

Les següents solucions proposades per les mateixes persones participants apunten a superar els obstacles que afronten les famílies amb fills/es en edat d'escolarització secundària obligatòria en la seva integració digital, promovent un enfocament inclusiu que tingui en compte les seves circumstàncies individuals i que sigui respectuós amb les seves necessitats i interessos:

- **Crear espais d'intercanvi i suport mutu** entre mares, pares i tutors per fer front als reptes relacionats amb la criança i l'ús de la tecnologia, on puguin compartir experiències, aprendre estratègies i enfocaments que utilitzen altres famílies i, en general, enfortir la xarxa de suport.

- **Rebre formació en habilitats digitals**, especialment centrada a proporcionar eines perquè tant pares, mares, tutors com fills/es puguin navegar de manera segura. Aquesta formació hauria d'oferir eines pràctiques que els permetin protegir-se dels perills en línia, assegurant que puguin comprendre els riscos i aprendre a prendre decisions informades sobre la seva seguretat digital.

  A més, aquesta formació hauria d'oferir orientació sobre com actuar en situacions d'alerta, com saber a qui acudir si es troben davant d'un problema en línia, ja sigui als Mossos d'Esquadra, a l'escola o a altres serveis pertinents, per tal de prendre la via més adequada i eficaç. Consideren que rebre formació de persones expertes en aquests temes afavoriria la receptivitat que les famílies i els fills/es podrien tenir envers aquests consells.

SESSIÓ DE CODISSENY

Les propostes d'acció presentades a continuació van ser desenvolupades conjuntament entre el Servei d'Educació de l'Ajuntament de L'Hospitalet de Llobregat, MWCapital i les persones participants en l'estudi. Partint de les barreres identificades pel grup de famílies (desenvolupades a la secció anterior), es van codissenyar les següents propostes d'acció:

- **Creació d'una figura d'acompanyament digital per a les famílies: "coach digital".** 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.

- L'objectiu d'aquest professional seria acompanyar les famílies en tots els aspectes relacionats amb la tecnologia i els seus impactes en la vida familiar. Actuaria com un pont clau per abordar les problemàtiques que sorgeixen a la intersecció entre el digital i el psicosocial, oferint:

  - Acompanyament i suport per abordar les inquietuds, temors i dubtes que les famílies puguin tenir en relació amb la tecnologia. Aquest suport inclouria la gestió de riscos digitals (com el ciberassetjament o l'exposició a continguts inapropiats), així com orientació sobre com establir límits saludables en l'ús de la tecnologia.

  - Connexió amb recursos i serveis municipals que puguin donar suport a les famílies en la resolució de problemes, tant digitals com relacionats amb altres aspectes psicosocials.

- Per coordinar i organitzar aquesta figura de suport, es proposa la creació d'una Oficina de Salut Digital, la missió de la qual seria oferir un servei preventiu i de suport constant a les famílies. Aquest recurs s'hauria de coordinar i treballar conjuntament amb altres serveis locals com ara el Servei d'Educació, el de Salut o el d'Innovació, entre d'altres.

- Per finançar la creació d'aquesta oficina, seria útil investigar subvencions locals, regionals o nacionals que puguin donar suport a la implementació d'un projecte integral de salut digital i d'acompanyament familiar.

- **Creació d'Espais d'Intercanvi i Formació per a Famílies i Menors**. Aquests espais serien dirigits a les persones adultes responsables dels menors, així com a les famílies en el seu conjunt. Permetrien enfortir les xarxes de suport, compartir estratègies, oferir formació per protegir els menors dels riscos i perills d'internet i promoure un entorn d'aprenentatge i suport mutu dins de la comunitat.

  - Els espais poden tenir diferents formats segons qui hi participi, podent ser tant per a persones adultes responsables com per a famílies completes, incloent-hi els menors.

  - Aquests espais permetran compartir experiències i estratègies sobre com protegir els menors dels riscos digitals, promovent una visió col·lectiva i de suport mutu.

  - S'oferiran formacions i eines pràctiques perquè les famílies puguin navegar de manera segura per internet. Això és essencial per promoure hàbits responsables i segurs en l'ús de la tecnologia.

Per fer aquests espais més atractius es proposen alguns formats:

- Gamificació i *role playing*: Activitats interactives i lúdiques que permetin experimentar situacions reals i aprendre de manera pràctica i divertida sobre diferents temàtiques relacionades amb l'ús d'internet, els riscos associats, etc.

- Activitats a l'aire lliure: Intervencions i actuacions en espais públics concorreguts amb zones infantils properes, on les persones es trobin amb situacions teatralitzades relatives a l'ús de la tecnologia. Aquest enfocament permet generar un major impacte visual i emocional.

- Incloure joves com a mentors/es o coordinadors/es d'algunes activitats. Per als menors, el contacte amb joves pot resultar més efectiu i proper, ja que es poden sentir més identificats amb ells que amb les persones adultes. En percebre els joves com a figures més accessibles i properes, és més probable que escoltin i segueixin les seves recomanacions. Aquesta connexió com a referents pot facilitar la comunicació i augmentar l'impacte dels missatges, promovent un ambient de confiança on els menors se sentin més còmodes per compartir dubtes i rebre orientació.

Per implementar aquest tipus de solució:

- És important definir les temàtiques a tractar en col·laboració amb les mateixes persones participants, sorgint durant les reunions, o a partir de temes comuns com la seguretat en xarxes socials, el control parental, o la gestió de la privacitat en línia. A més, és rellevant pensar en títols atractius i enfocar les activitats de forma atractiva perquè generin interès a tota la població en general, independentment de la seva edat.

- Aquests espais podrien articular-se a través del model d'ApS (programes d'Aprenentatge i Servei), convidant joves de secundària a participar d'aquestes trobades permetent l'intercanvi generacional d'experiències i afavorint la comunicació amb els/les menors.

- **Organitzar xerrades a les escoles 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 a l'alumnat prendre consciència dels riscos, al mateix temps que aprenen estratègies per gestionar-los i descobreixen els beneficis d'un ús responsable i segur de la tecnologia.

- Les històries serien relatades per joves que hagin viscut situacions de risc a internet. Aquest enfocament tindria l'objectiu de generar més proximitat i empatia, ja que els/les menors tendeixen a sentir més identificació amb persones d'edat més propera. A més, les persones joves solen ser percebudes com a figures més

accessibles que les adultes, cosa que facilitaria que prestessin més atenció en escoltar i aprendre de les seves experiències.

- És fonamental que els testimonis no només se centrin en els riscos, sinó també en les estratègies utilitzades per gestionar aquestes situacions. Cal destacar com van superar els desafiaments i com van prendre decisions que els van permetre tirar endavant, amb quins recursos i eines de suport van comptar, factors determinants, etc. Aquest enfocament equilibrat ajudarà els/les menors a ser conscients dels perills, però també els donarà eines i confiança per fer-hi front.

- A més d'abordar els riscos, els testimonis han de fer valdre els beneficis que la tecnologia pot aportar quan s'utilitza de manera adequada i responsable.

- Per implementar aquesta solució, un primer pas podria ser contactar amb entitats i associacions per trobar persones joves disposades a compartir les seves històries. Aquestes entitats poden facilitar la connexió amb joves que hagin viscut experiències rellevants i tinguin disposició per parlar-ne.

DISCUSSIÓ I CONCLUSIONS

Aquest estudi va posar de manifest que l'accés a internet i a dispositius tecnològics no representa una dificultat per a les famílies participants, que disposen d'ordinadors, mòbils i fins i tot consoles de videojoc. Això coincideix amb les tendències descrites a la bibliografia, que destaquen una major presència d'ordinadors i altres dispositius a les llars amb nenes i nens en edat escolar. En aquests contextos, la tecnologia es presenta com una eina essencial, no només per a l'organització i gestió de les tasques quotidianes de la llar, sinó també, i de manera més rellevant, en l'àmbit educatiu: des de la comunicació amb les institucions escolars fins al suport en la realització d'activitats acadèmiques a través de dispositius com ordinadors o tauletes.

No obstant això, tot i la facilitat d'accés i la integració d'aquestes eines a la vida diària, les famílies expressen una creixent preocupació pels riscos associats a l'entorn digital. Entre els temes que generen més inquietud, es troben els perills que enfronten els seus fills/es en interactuar a les xarxes socials, jocs en línia o grups de WhatsApp, com el contacte amb persones desconegudes o el mal ús de les plataformes. Aquestes preocupacions subratllen la necessitat de proveir a mares, pares, tutors i menors d'eines que els permetin utilitzar les TIC de manera segura i profitosa, minimitzant riscos com l'exposició a continguts inapropiats, addiccions digitals i situacions de vulnerabilitat.

En aquest context, resulta fonamental crear espais on les famílies puguin trobar suport, intercanviar estratègies i enfortir la seva capacitat per acompanyar els seus fills i filles en un entorn digital en constant transformació. Reconeixent que internet és una part essencial de la vida quotidiana, les famílies valoren la importància d'aprofitar al màxim els seus beneficis, però subratllen la necessitat de fer-ho des d'un enfocament conscient, crític i responsable.

En aquest procés, les escoles ocupen un lloc central, no només com a facilitadores de l'alfabetització digital, sinó també com a agents transformadors, amb un paper clau en el disseny de solucions sostenibles que integrin tota la comunitat educativa. Aquestes solucions han de considerar tant el desenvolupament de competències tecnològiques com l'impacte psicosocial que l'ús de les TIC pot tenir en les famílies, promovent eines que permetin afrontar els reptes emocionals, socials i culturals associats al món digital.

En un context en què la tecnologia evoluciona a un ritme vertiginós, les estratègies han de ser flexibles i dinàmiques, capaces d'anticipar-se als nous reptes abans que les solucions existents quedin desfasades. La col·laboració activa entre famílies, escoles i serveis educatius municipals és clau per construir un entorn digital més segur i enriquidor, que no només fomenti habilitats pràctiques, sinó que també promogui el benestar integral de les famílies en aquesta era de canvis continus.

BIBLIOGRAFIA

BIT Habitat. (2021). *La brecha digital en la ciudad de Barcelona. 2020*. Ayuntamiento de Barcelona. BIT Habitat. Recuperat de https://bithabitat.barcelona/bretxadigitalbarcelona/assets/pdfs/BretxaDigitalBarcelona2020_cas.pdf

Czaja, S. J. (March 2007). The impact of aging on access to technology. *ACM SIGACCESS Accessibility and Computing*, 5(4), 341-349. https://doi.org/10.1145/1102187.1102189

Gatto, S. L., & Tak, S. H. (August 2008). Computer, Internet, and E-mail Use Among Older Adults: Benefits and Barriers. *Educational Gerontology*, 34(9), 800-811. https://doi.org/10.1080/03601270802243697

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

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

Margarit Segura, D. (s.f.). La inmigración latinoamericana en l'Hospitalet de Llobregat: una mirada desde lo cotidiano. Universitat Autónoma de Barcelona.

Naciones Unidas, Departamento de Asuntos Económicos y Sociales, División de Población. World Population Prospects 2019: Highlights. 2019.

Organización Mundial de la Salud. *Active Ageing: A Policy Framework*. Active Ageing: A Policy Framework.

Penalva Verdú, C., Alaminos Chica, A., Francés García, F. J., & Santacreu Fernández, Ó. A. (2015). La investigación cualitativa: técnicas de investigación y análisis con Atlas.ti.

Vroman, K. G., Arthanat, S., & Lysack, C. (February 2015). "Who over 65 is online?" Older adults' dispositions toward information communication technology. *Computers in Human Behavior*, 43, 156-166. https://doi.org/10.1016/j.chb.2014.10.018

L'HOSPITALET 6.0
UNA CIUDAD
CONECTADA

Mobile
WorldCapital
Barcelona

Ajuntament de L'Hospitalet