INFORME QUALITATIU SOBRE BRETXES DIGITALS

Col·lectiu: joves amb nivells formatius bàsics

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 13
  - Coneixement, ús i opinió dels serveis digitals municipals 15
  - Solucions 16
- Sessió de codisseny 16

Discussió i conclusions 19

Bibliografia 21

INTRODUCCIÓ

En un món cada cop 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 l'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 busca apropar-se a col·lectius de població en situació de vulnerabilitat per explorar i entendre com impacten les bretxes digitals en la seva quotidianitat i dissenyar i desenvolupar propostes per pal·liar-les. Un dels col·lectius identificats va ser el de joves amb nivells formatius bàsics.

Tot i que la població jove, entre 16 i 29 anys, a Espanya en general i a L'Hospitalet de Llobregat en particular, mostra alts nivells d'accés a les Tecnologies de la Informació i la Comunicació (TIC), no totes les persones d'aquest grup accedeixen o utilitzen les TIC de la mateixa manera. Factors com el nivell educatiu, la situació laboral i els ingressos generen disparitats significatives tant en l'accés com en les competències digitals. Encara que, en general, aquest col·lectiu posseeix habilitats bàsiques en l'ús de dispositius i en la cerca d'informació, s'observen bretxes significatives en competències més avançades. Aquestes desigualtats són especialment pronunciades entre aquells que es troben en situacions de vulnerabilitat, fet que limita les seves oportunitats de desenvolupament educatiu, laboral i social. Per tant, resulta crucial impulsar iniciatives que entenguin en profunditat les seves necessitats, enforteixin les seves competències digitals i els permetin aprofitar plenament les eines tecnològiques en la seva vida diària i professional.

El present estudi, realitzat en col·laboració amb el Servei de Promoció Econòmica de l'Ajuntament de L'Hospitalet de Llobregat, la Fundació Akwaba, la Creu Roja i MWCapital, es proposa no només comprendre les realitats del col·lectiu de joves amb nivells formatius bàsics en relació amb les bretxes digitals, sinó també proposar solucions concretes i col·laboratives que promoguin una inclusió digital equitativa i sostenible.

CONTEXTUALITZACIÓ

Segons l'Observatori d'Emancipació del Consell de la Joventut d'Espanya, es considera com a població jove totes aquelles persones que tenen entre 16 i 29 anys (Consell de la Joventut d'Espanya, s.d.). A l'hora d'abordar les bretxes digitals, l'edat s'identifica com un factor fonamental en la penetració de les TIC. Segons l'"Enquesta Bretxa Digital a Espanya 2022", els percentatges de connectivitat de la població jove al país són molt elevats, arribant al 99% (Fundació Ferrer i Guàrdia, 2022).

A la ciutat de L'Hospitalet de Llobregat, la població jove entre 18 i 29 anys es compon d'aproximadament 34.012 persones, cosa que representa al voltant del 12% de la població total de la ciutat (Institut Nacional d'Estadística, 2024). Segons l'Enquesta de Bretxa Digital de L'Hospitalet de Llobregat 2022, la taxa de connexió diària en persones joves supera el 97%, fet que reflecteix un accés considerablement superior en comparació amb altres franges de població (Institut Opinòmetre, Mobile World Capital Barcelona, Ajuntament de L'Hospitalet, 2022).

Tot i que l'edat és una variable important i, en termes generals, el col·lectiu de joves tendeix a mostrar nivells més alts d'accés, ús, competències digitals i aprofitament de les tecnologies en comparació amb les persones grans, és un error assumir que aquest grup no experimenta desigualtats sociodigitals (Torres Albero, 2017). Tampoc s'ha de considerar aquest grup com un col·lectiu homogeni. Malgrat els percentatges encoratjadors, l'accés a dispositius digitals i a Internet es troba sovint en condicions precàries. Això es veu agreujat per factors com el nivell educatiu, la situació laboral i els ingressos, que influeixen directament en les possibilitats de connectivitat. Generalment, aquells que tenen una formació acadèmica inferior mostren una taxa de connectivitat més baixa que aquells que compten amb estudis mitjans o superiors (Institut Opinòmetre, Mobile World Capital Barcelona, Ajuntament de L'Hospitalet, 2022; Fundació Ferrer i Guàrdia, 2022).

De la mateixa manera, tot i que l'accés a les TIC entre aquest col·lectiu és notablement superior al de la població en general, aquest accés no sempre es tradueix en habilitats digitals avançades. Les competències més comunes entre aquest grup són aquelles relacionades amb l'accés a la informació, el maneig de dispositius digitals, la comunicació i la col·laboració. No obstant això, en àrees com la creació de continguts digitals, les qüestions relatives a la seguretat i el benestar i la resolució de problemes, presenten desigualtats més grans (Fundació Ferrer i Guàrdia, 2022). En particular, entre aquelles persones joves que s'enfronten a 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).

La capacitat d'aprofitar al màxim les noves tecnologies és crucial per comunicar-se, transferir informació i desenvolupar competències que facilitin el progrés professional i educatiu. El reforç de les competències digitals és essencial, no només per la seva

importància en l'àmbit educatiu i laboral, sinó també per la seva influència en la vida quotidiana i en la participació activa en la societat. L'ús efectiu d'Internet pot obrir portes a oportunitats laborals, afavorir l'aprenentatge mitjançant cursos i formacions, i fomentar una vida social activa, a més de proporcionar accés a continguts culturals i d'oci. Per aquesta raó, és fonamental desenvolupar polítiques i estratègies que promoguin aquestes competències, tant per a la població en general com per als joves en particular (Llano, 2021) (Fundació Ferrer i Guàrdia, 2022).

Per a l'estudi de les bretxes digitals es prenen en consideració les següents dimensions (Gómez Crespo & de la Torre Cuéllar, 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 aconseguir l'avenç de la ciutat de L'Hospitalet de Llobregat sense deixar ningú enrere, és necessari posar el focus en aquest col·lectiu. Això és especialment vital donat el paper crucial que les TIC poden exercir en la vida de les persones joves. Les tecnologies no només ofereixen noves formes de comunicació, sinó que també són eines valuoses per al desenvolupament personal, social, l'aprenentatge i l'accés a oportunitats laborals. És crucial continuar buscant formes de reduir les bretxes digitals que afecten aquest col·lectiu, perquè puguin participar en la societat de forma 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 joves amb nivells formatius bàsics 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 joves amb nivells formatius bàsics, focalitzant en temàtiques específiques detectades prèviament, així com en noves temàtiques que puguin sorgir per part de les persones.
- **OE3.** Codissenyar de manera participativa propostes d'acció dirigides a pal·liar les desigualtats digitals de joves amb nivells formatius bàsics, 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:

Joves amb nivells formatius bàsics d'entre 18 i 29 anys, que només disposin de l'ESO o titulació equivalent, que no estiguin estudiant en el moment de l'estudi, que estiguin en situació de cerca de feina o treballant en una situació de precarietat laboral (poques hores, sense estar donats d'alta a la Seguretat Social, etc.) i que disposin d'Smartphone propi.

Es va contactar amb un total de 13 persones. De les quals, 6 van participar en entrevistes semiestructurades i 4 en una sessió de grup focal. La Fundació Akwaba i la Creu Roja van funcionar com a ponts fonamentals per contactar amb les persones participants donada de la seva vinculació.

L'estudi va comptar amb la participació de persones amb edats compreses entre els 20 i 29 anys, provinents de localitats d'Espanya com Madrid i d'altres països com Hondures, Colòmbia, Bolívia i El Salvador. Pel que fa als barris de procedència, es van esmentar els següents: La Florida, Can Vidalet, Collblanc Santa Eulàlia i Torrassa. En la seva majoria comparteixen pis amb altres persones, en general desconegudes, o viuen amb les seves parelles. Respecte al nivell educatiu, totes les persones participants van acabar el batxillerat i no disposen d'estudis superiors. Actualment, la majoria es troben en situació de cerca laboral, excepte un dels participants que té feina, però vol buscar una altra cosa.

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 de recerca. 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 a nivell 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 de comprendre 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, la modalitat va ser telefònica. El guió es va confeccionar seguint les 4 dimensions de les bretxes digitals esmentades a l'apartat de contextualització, prenent aquestes temàtiques generals com a punt de partida i aprofundint de manera més específica en el col·lectiu. Les entitats i serveis municipals van participar en la validació d'aquesta eina. Tot i que el guió va estructurar la conversa, es va focalitzar també en generar un espai de conversa fluid, sense un ordre rígid per afavorir que les persones participants se sentissin còmodes i poguessin expressar-se, formulant l'entrevistadora noves preguntes segons les respostes. Es va buscar principalment garantir la flexibilitat per afavorir una millor predisposició i comunicació per part de les entrevistades.

Grup focal

Posteriorment a les entrevistes semiestructurades, es va realitzar una sessió de grup focal de 2,5 hores en què van participar 4 persones. La sessió es va dur a terme al Centre Municipal Torre Barrina de L'Hospitalet de Llobregat. 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 dinamitzar el debat es van utilitzar diferents tècniques: establiment de regles clares per a la participació, moderació activa, estímul d'idees i preguntes provocadores, entre altres.

Metodologies de codisseny

Es va realitzar una sessió de codisseny de 2 hores en la qual van participar el Servei de Promoció Econòmica de l'Ajuntament de L'Hospitalet de Llobregat i MWCapital. 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 contribucions en la identificació de reptes i la formulació de solucions, construint entorns de col·laboració equitativa. Aquesta metodologia va permetre també realitzar una valoració inicial sobre el nivell d'impacte que podrien 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 esmentades a l'apartat de contextualització. S'inclouen també les solucions proposades per les mateixes persones participants per abordar aquests desafiaments.

Accés a Internet

Pel que fa a l'accés a dispositius, totes les persones participants disposen d'un smartphone, la qual cosa els permet accedir a diverses eines tecnològiques. Tanmateix, l'accés a un ordinador no és tan comú, ja que moltes persones no en tenen. La manca d'ordinador limita considerablement les seves possibilitats de realitzar certes gestions o tràmits, especialment aquells que requereixen pantalles més grans o una major comoditat, ja que hi ha qui menciona que prefereix utilitzar un ordinador per realitzar determinades tasques com, per exemple, l'elaboració del currículum o cerques laborals, però no tenen la capacitat econòmica per adquirir-lo.

D'altra banda, moltes de les persones participants, especialment aquelles que provenen de països fora d'Espanya, s'enfronten a barreres addicionals relacionades amb l'accés a Internet. Al principi, han de llogar habitacions on l'accés a WiFi és limitat, i l'ús de dades mòbils es torna costós i, sovint, insuficient per a necessitats bàsiques com utilitzar mapes, buscar feina o comunicar-se amb familiars als seus països d'origen. Consideren que l'accés a Internet hauria de ser un servei bàsic en un país desenvolupat, però la realitat és que no totes les persones joves s'ho poden permetre, la qual cosa genera un desavantatge significatiu en la seva integració social i econòmica.

"Llavors aquest tema és difícil perquè, tot i estar a ple segle XXI en un país com Espanya, no tothom té accés a internet de manera il·limitada. Llavors, un no té accés al wifi i el fet d'estar recarregant el mòbil per activar dades és una cosa que no et dura. O sigui, si utilitzes internet diàriament, ja sigui per a Google Maps per sortir d'aquí, per buscar feina, per entrar a aplicacions, no et durarà."

Aquest grup es va enfrontar a una doble dificultat en arribar a un nou país: primer, les restriccions econòmiques per adquirir paquets de dades, i segon, la impossibilitat de contractar plans prepagats per no disposar del Número d'Identificació d'Estranger (NIE). Això els obligava a recarregar les seves dades manualment, cosa que de vegades els deixava sense accés a internet.

“Però et limiten que si no tens el DNI o no tens el passaport, tu no tens accés per poder posar la teva línia de wifi. Llavors no hi ha wifi a casa. Això també és, aquest és un limitant.”

Tot i això, aquesta barrera va disminuir a mesura que van regularitzar la seva situació i van poder accedir a plans de dades més estables i serveis d'internet fix. Malgrat la millora amb el temps, aquest període inicial va representar una dificultat important per a la seva adaptació, accés a serveis essencials i cerques laborals.

Ús d’Internet i motivacions

Durant les entrevistes i la sessió de grup focal, es destaquen tres usos fonamentals que les persones d'aquest col·lectiu fan de la tecnologia: comunicacional, de cerca de feina, i d'oci.

WhatsApp és l'aplicació de comunicació de preferència, tot i que també utilitzen Facebook i Instagram. Aquestes aplicacions són fonamentals per a la seva vida diària, cosa que els permet mantenir la connexió en el dia a dia i estar en contacte amb els seus països d'origen per aquells que venen de fora d'Espanya.

"WhatsApp, que és una de les més importants, crec, per la comunicació amb els nostres familiars"

La cerca de feina ocupa un lloc central en l'ús que les persones d'aquest col·lectiu fan de la tecnologia. Internet s'ha convertit en un aliat indispensable, ja que és el principal mitjà per realitzar aquestes cerques, generalment a través de portals de feina com InfoJobs, LinkedIn, Job Today. Per facilitar aquest procés, algunes persones descarreguen les aplicacions de certs portals als seus mòbils, mentre que d'altres opten per accedir-hi des de les pàgines web, segons la plataforma que estiguin utilitzant. Aquesta elecció depèn en gran mesura de la interfície i les funcionalitats que ofereix cada pàgina o aplicació específica. De totes maneres, en general coincideixen que per a les cerques laborals resulta més còmode utilitzar l'ordinador.

A part dels portals i aplicacions específiques de cerca de feina, una altra eina que utilitzen en les seves cerques laborals són els grups de Facebook. Les persones del grup comenten que s'ha fet comú publicar i buscar anuncis de feina a través d'aquests espais, convertint les xarxes socials en un recurs addicional en la seva cerca de feina.

*"*Ara *s'ha fet molt de moda buscar feines a Facebook. Hi ha com grups. Alguns que són privats i altres que són públics."*

En algunes ocasions, les cerques de feina poden implicar riscos de seguretat, especialment per a les dones. Sovint, les ofertes de feina en aquests grups es gestionen mitjançant missatges privats, que de vegades acaben en intercanvis per WhatsApp. En aquest entorn, és comú trobar persones que ofereixen feines falses o inapropiades. Una de les participants va compartir un incident recent: després de mostrar interès per una oferta aparentment legítima, va rebre una proposta per prestar serveis de prostitució. El

grup coincideix que aquests perfils s'aprofiten de la situació de necessitat de les persones, dirigint-se especialment a dones i, amb freqüència, a dones estrangeres.

"Doncs bé, vaig posar-me interessada per saber de què es tractava la feina. I el noi em va enviar un enllaç. I bé, vaig obrir l'enllaç. I el noi em diu, sí, envia'm el teu currículum, em diu. I jo dic, d'acord. Li envio el currículum. I em diu, i tens experiència en atenció a l'hotel, diguem, directament a les habitacions? I jo li dic, no, no en tinc. O sigui, hi ha hotels que directament porten el servei a les habitacions. I jo dic, no, però, o sigui, m'adapto ràpidament. Si em saps explicar com va, està bé. I em diu, no m'estàs entenent. Sí, jo ja me n'havia adonat, però li seguia el corrent. I em diu, no m'estàs entenent. I jo li dic, però explica-m'ho... I em diu, més directe, no em facis donar voltes. I em diu que es paga 250 per dues relacions sexuals. I jo vaig quedar com, què?"

Pel que fa a l'oci, les persones d'aquest col·lectiu comenten que utilitzen una varietat d'aplicacions per a l'entreteniment, especialment plataformes com HBO, YouTube, Netflix i Disney Plus per veure pel·lícules i sèries. Destaquen que:

"Ara has de veure que totes les aplicacions estan allà per veure... De YouTube, HBO, Disney, o sigui, tots."

A més, algunes persones opten per descarregar llibres en format digital, ja que són més econòmics que els llibres físics. Aquesta és una alternativa més pràctica i accessible.

"Poder llegir al telèfon, llavors crec que hi ha molta gent que també busca aquesta alternativa que si tens Internet pots descarregar llibres i els pots llegir i no has de comprar-los perquè la majoria són més barats per a la descàrrega."

Pel que fa a l'ús de xarxes socials com Instagram, TikTok o YouTube, aquest col·lectiu utilitza aquestes plataformes de diverses maneres: per mantenir-se informats/des, aprendre coses noves i també per a l'oci. Comenten que sovint les xarxes socials com TikTok i YouTube són útils per informar-se sobre temes d'estrangeria. Hi ha qui segueix perfils d'advocats/des especialitzats/des en temes de migració, que publiquen contingut explicatiu sobre tràmits, regulacions i com evitar estafes relacionades amb l'obtenció de cites en línia, les quals solen ser venudes a preus alts de manera fraudulenta. Aquest accés a informació actualitzada es percep com un recurs clau per a aquelles persones que necessiten orientació en un entorn nou.

"Jo més que tot això que miro, estrangeria que et diuen com consultar-los a ells, com fer els tràmits, les actualitzacions de què està passant amb els reglaments d'estrangeria. Crec que... Sí, però sí, t'ajuden moltíssim. T'ajuden moltíssim perquè t'expliquen moltes coses i tu vas veient i et diuen on posar-t'hi, quines línies són segures, com buscar cites per això."

"I estafen a la gent, perquè la gent creu i els treuen cites falses, perquè són cites falses."

L'ús d'internet va més enllà de la informació pràctica; és també una eina clau per buscar opcions d'entreteniment. En aquests espais exploren receptes, busquen recomanacions

de llocs per menjar i descobreixen cafès i restaurants, consultant ressenyes per planificar les seves activitats d'oci.

"On hi ha cafès o les ressenyes, mira, aquest cafè és bo, aquest restaurant és bo, aquest té males ressenyes, no m'ha agradat l'experiència, oi?"

Tot i que les xarxes socials podrien facilitar el contacte amb persones de la seva edat, en general no les utilitzen per conèixer gent nova o fer amistats. Prefereixen establir connexions en espais presencials, com els cursos de català o en la feina, on han conegut la majoria de les seves amistats actuals. Tot i que algunes persones d'aquest col·lectiu participen en grups de WhatsApp o Facebook, no els veuen com a espais per construir vincles propers.

"A les xerrades a les quals he anat, per exemple, al curs de català vaig conèixer molta gent. Llavors crec que als cursos és on més."

En relació amb les aplicacions de cites, com Tinder o Happen, el grup mostra reticència. Cap de les persones ha utilitzat aquestes plataformes, tot i que coneixen experiències de tercers que les fan percebre més com a mitjans per a trobades casuals que per a relacions serioses. A més, expressen inseguretat sobre la fiabilitat d'aquestes aplicacions, una percepció alimentada pels riscos associats a aquest tipus de trobades i pels delictes ocorreguts als seus països d'origen, especialment entre aquells que provenen de fora d'Espanya.

"Quin tipus de persona serà? Vull dir, en realitat sí que és algú. Inseguretat. I què s'ha vist? Vull dir, als nostres països moltes llatines, a Colòmbia passa molt que coneixen turcs, coneixen americans i per la qüestió del visat, que se les emportin a viure allà. Vull dir, se'n van a viure i les maten. Llavors hem vist tantes coses que fa una mica de por. Clar, a moltes persones els funciona."

En canvi, les persones originàries d'Espanya, tot i que tampoc les utilitzen, no mostren tantes preocupacions o pors respecte al seu ús. Les experiències prèvies i els valors culturals semblen influir en aquesta percepció, ja que en els contextos de les persones migrades, la idea de conèixer algú a través d'una aplicació genera més desconfiança.

"També crec que nosaltres estem més tancats al nostre país com va dir ella, de conèixer gent així, apareguts així de cop."

Quant a la freqüència d'ús dels seus dispositius i d'Internet, en general comenten que els utilitzen diàriament, fins al punt que els resulta difícil imaginar una vida sense el mòbil. Només pensar-ho els genera una sensació de limitació, ja que depenen d'ell per realitzar moltes de les seves tasques diàries. El fan servir per a una gran varietat d'activitats, com posar el despertador, buscar feina o formacions, comunicar-se amb familiars, utilitzar mapes per orientar-se, escoltar música, gestionar el banc, fer compres en línia, organitzar els seus calendaris, entre altres coses. De fet, hi ha qui expressa que no sabrien què fer amb el seu temps si no tinguessin el mòbil, ja que és essencial per al seu dia a dia.

"Un no sabria què fer, sincerament. No sabria què fer amb què? Amb el temps."

Són conscients de la gran dependència que existeix cap als dispositius, i reconeixen que, en alguns casos, hi ha persones que es tornen addictes, passant hores al dia immerses en les pantalles. En particular, TikTok ha estat identificada com una aplicació especialment addictiva. Coincideixen que aquest és un problema real, especialment entre les persones de la seva edat. Sovint passen hores sense adonar-se'n, la qual cosa redueix el temps que podrien dedicar a activitats com l'esport o la convivència familiar. Mencionen que molts telèfons moderns inclouen notificacions sobre el temps d'ús, amb l'objectiu de conscienciar. Tanmateix, reconeixen que reduir el temps davant la pantalla depèn en gran mesura de l'autoconsciència i l'autocontrol de cada persona.

"M'adono de mira, he perdut tantes hores estant al telèfon. I altres vegades pots dedicar-te ja sigui a l'esport, anar al gimnàs, parlar amb la teva família, preparar el menjar, coses així. I tu estàs pendent al telèfon i és una mica com que t'enganxes i al mateix temps dius, o sigui, què passa amb mi?"

Un altre punt de preocupació, a part de l'addicció a Internet, són els riscos de l'anonimat. Expressen preocupacions al respecte, assenyalant que, tot i que l'anonimat permet a persones desconegudes enviar missatges positius, les crítiques o comentaris negatius anònims poden afectar l'autoestima. A més, mencionen el risc de compartir fotos o altres continguts personals que poden ser divulgats sense control. Aquest tipus de comentaris maliciosos o l'ús indegut de contingut personal pot generar estrès o ansietat en les persones, la qual cosa augmenta encara més la preocupació sobre els efectes negatius de l'anonimat a les xarxes.

"I no només això, o sigui, després comencen a demanar fotos, es tracta de demanar fotos, comença el contingut sexual, llavors, i molt explícit, coses que poden vendre, o sigui, les teves fotografies poden acabar a la xarxa i tu ni te n'adones perquè vas confiar en algú que ni et coneix. Llavors, crec que sí que cal tenir molt de compte amb l'anonimat."

Habilitats digitals i nivell de competències

Pel que fa a les habilitats digitals, el grup posseeix competències bàsiques que els permeten utilitzar aplicacions de missatgeria, xarxes socials, aplicacions bancàries, l'aplicació de La Meva Salut, Google Maps, calendaris i realitzar cerques simples a Internet. Aquestes habilitats els són suficients per navegar pel món digital en activitats quotidianes. Tanmateix, quan es tracta d'habilitats més especialitzades, com l'ús del paquet de Microsoft o programes específics per a certs treballs, senten que no disposen dels coneixements adequats. En general, coincideixen que els agradaria ampliar els seus coneixements, ja que cap de les persones del grup ha rebut formació reglada en aquest àmbit. Això els resultaria especialment útil per ampliar el ventall d'oportunitats laborals.

Pel que fa a la realització de cerques laborals a través de pàgines web, no troben majors dificultats per utilitzar aquests cercadors, i consideren que elaborar els seus currículums és un procés relativament senzill. Destaquen que aquestes plataformes solen ser força

intuïtives, la qual cosa facilita la navegació i la recerca d'oportunitats. Tanmateix, els resulta tediós haver d'introduir totes les seves dades personals i la informació del seu CV a cada portal cada vegada que es proposen a un lloc, fet que fa que el procés sigui més llarg i repetitiu del que els agradaria.

Expressen un interès clar en seguir formant-se, no només en competències digitals, sinó també en altres habilitats que els permetin integrar-se amb més èxit al mercat laboral. Tanmateix, una barrera important, especialment per aquells que provenen de països fora d'Espanya, és que diverses de les formacions gratuïtes que s'ofereixen des de les administracions públiques no són accessibles per a qui no té NIE. La falta de documentació també pot impedir-los accedir a cursos de formació en competències digitals, fet que, en alguns casos, genera desmotivació i limita les seves possibilitats de desenvolupament professional.

"Crec que en els cursos que et vaig dir que podria donar-nos l'ajuntament, no sé, cursos per a les persones de la nostra edat, crec que també és un límit que les persones no tinguin NIE o DNI, perquè a vegades no et deixen fer aquests cursos si només tens el passaport. O sigui, et demanen estrictament sí o sí el NIE o el passaport. És una limitació també perquè es perd temps."

Un altre obstacle rellevant és que alguns cursos de formació estan disponibles exclusivament per a persones treballadores, la qual cosa deixa fora aquells que es troben en situació d'atur o amb feines temporals, limitant encara més les seves oportunitats de capacitació i creixement.

"No, només és per a empleats actius, autònoms. I si ets aturat, o sigui, immediatament et diuen que no. Llavors crec que aquí també et limiten."

Un aspecte en què fan especial èmfasi és la formació en ciberseguretat. Comenten que, en diverses ocasions, no s'han sentit segurs/es o amb la capacitat per identificar estafes en línia, llocs web falsos o altres situacions de risc. Mencionen experiències, com rebre missatges fraudulents a través de WhatsApp, que, tot i que al principi semblaven genuïns, van aconseguir identificar com a intents d'estafa.

"Però també seria una mica de ciberseguretat, per així dir-ho. Seria molt bo. Perquè n'hi ha alguns que, sense anar més lluny, a les xarxes socials, Facebook, Instagram, són els que més utilitzen. I WhatsApp, clar. A WhatsApp, les estafes. Que t'escriu algú que és el teu familiar i et diu, tal persona està malalta, soc tal persona. Et parla tal persona de tal. Necessito que dipositis tant per l'ajuda de la teva tia. I tu, confiat."

També destaquen que, en el context de les seves cerques laborals, el coneixement en ciberseguretat seria especialment útil. Una de les participants va compartir com, durant una cerca de feina, va descobrir que una empresa que oferia una vacant en realitat no existia; gràcies a un curs de ciberseguretat que havia realitzat, va aconseguir identificar l'estafa a temps. No obstant això, admeten que encara els resulta difícil reconèixer algunes amenaces, la qual cosa genera inseguretat i limita la seva confiança per navegar per internet o realitzar gestions en línia. En aquest sentit, coincideixen en la importància

d'adquirir coneixements addicionals de ciberseguretat, no només per detectar i prevenir fraus, sinó també per aprofitar al màxim les eines digitals de manera segura i eficaç.

"Llavors és com oferir una mica més de cursos que estiguin més a l'abast de tothom, i, per exemple, jo vaig fer aquell curs de compres segures, i mirava la gent, i gent de la nostra edat, o sigui, que no només jo desconeixia moltíssimes coses."

Coneixement, ús i opinió dels serveis digitals municipals

Pel que fa a l'ús dels serveis digitals municipals, la majoria de les persones d'aquest col·lectiu comenten que, en general, no els utilitzen de manera regular. Tot i això, aquelles que han migrat des d'altres països o altres ciutats d'Espanya sí que han recorregut als serveis d'estrangeria o de tràmits administratius en arribar a Barcelona per realitzar les seves gestions inicials. Malgrat això, algunes persones mencionen que tenen dificultats per completar certs tràmits en línia, especialment quan els processos són complexos o tenen diversos passos específics. Tot i que hi ha tutorials, aquests acostumen a ser massa generals i no aborden de manera detallada cada pas del tràmit, la qual cosa genera frustració i els impedeix realitzar les gestions de manera autònoma i eficient.

"Algunes pàgines de l'ajuntament sí que tenen com omplir-ho, com fer-ho, però et donen opcions bàsiques per a tothom. No específic en un tràmit."

D'altra banda, expressen que troben dificultats a l'hora de realitzar gestions en plataformes administratives, com la del SEPE (Servei Públic d'Ocupació Estatal). Un dels participants comenta que, tot i haver investigat com inscriure's als cursos a la pàgina d'aquest servei, li resulta confús entendre el procés exacte d'inscripció. Aparentment, pot veure el llistat de cursos i els seus codis, però no aconsegueix avançar en el procés per registrar-se. Una altra participant va compartir una experiència similar. Assenyala que seria molt útil comptar amb guies que expliquessin pas a pas com navegar per aquest tipus de plataformes i realitzar inscripcions sense contratemps. De vegades, el procés resulta complicat, ja que els períodes d'inscripció són específics i, si no es completen en el termini exacte, es perd l'oportunitat fins a la següent convocatòria. Aquestes barreres generen frustració i coarten les seves oportunitats de seguir formant-se.

"Eh, no sé com es fa per inscriure's aquí. [...] És que, bé, fins ara el que he investigat és que un entra aquí i veu el codi del curs, però no sé com s'inscriu al curs."

D'altra banda, també van esmentar dificultats en intentar inscriure's a les borses de treball del SOC. Sovint no aconsegueixen entendre bé com completar el tràmit, i el procés els resulta confús. A més, el poc acompanyament rebut genera incertesa, especialment quan s'enfronten a la barrera de l'idioma, ja que la majoria de la informació està disponible en català. Expressen que els agradaria comptar amb un millor acompanyament durant aquests processos

Pel que fa al coneixement sobre espais municipals amb accés a ordinadors i altres dispositius, la majoria esmenta les biblioteques, que ofereixen accés gratuït a internet i a ordinadors durant un màxim de 30 minuts. Consideren aquests espais molt valuosos, especialment per a aquells que no tenen un ordinador a casa. No obstant això, molts coincideixen que el temps permès sol ser insuficient per completar tasques com la redacció de currículums o la recerca de feina, que requereixen més temps. Han experimentat situacions en què l'ordinador s'apaga automàticament en finalitzar el temps, la qual cosa els ha fet perdre el progrés del seu treball o cerca.

Solucions

Les següents solucions proposades per les mateixes persones participants apunten a superar els obstacles que afronten 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:

- **Formacions en habilitats digitals adreçades a les seves necessitats específiques.** Oferir programes de capacitació en habilitats digitals que abordin les seves necessitats particulars, enfocats en eines i competències clau per millorar la seva integració laboral i personal en l'entorn digital.
- **Facilitar l'accés a l'oferta formativa oferida per les administracions públiques, sobretot locals.** Facilitar l'accés als cursos oferts pel municipi i altres administracions públiques, simplificant els tràmits administratius perquè es puguin inscriure sense dificultats, independentment de la seva situació laboral.
- **Augmentar el temps d'ús dels ordinadors a les biblioteques o altres espais municipals.** Incrementar el temps disponible per l'ús dels ordinadors a les biblioteques i altres centres municipals, permetent-los completar tasques més llargues, com la creació de currículums o la recerca de feina, sense interrupcions.
- **Tutorials i guies pas a pas per realitzar tràmits.** Crear tutorials detallats i fàcils d'entendre sobre com completar tràmits municipals, assegurant-se que estiguin adaptats a les seves necessitats i capacitats.
- **Millorar l'acompanyament en les borses de treball.** Proporcionar més suport i orientació personalitzada durant el procés d'inscripció a les borses de treball, amb atenció a les dificultats que puguin afrontar pel que fa a la informació i l'idioma. Proveir també espais d'intercanvi on les persones que estan passant per situacions similars puguin compartir les seves experiències i sentir-se acompanyades.

SESSIÓ DE CODISSENY

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

- **Realitzar formacions adequades a les necessitats de les persones joves.**

    - Desenvolupar un bloc formatiu que abraci dos enfocaments principals: d'una banda, enfortir les habilitats digitals i la ciberseguretat, proporcionant coneixements essencials sobre l'entorn digital i eines pràctiques perquè els joves puguin protegir-se dels riscos a internet, especialment durant la recerca de feina; i per l'altra, oferir formació enfocada en el desenvolupament de competències laborals, oferint eines i estratègies per millorar la capacitat d'inserció laboral, com la creació de currículums, la preparació per a entrevistes i tècniques eficaces per a la recerca d'oportunitats laborals.

    - El primer pas seria realitzar un diagnòstic més profund sobre les necessitats formatives d'aquest col·lectiu. Per a això, seria fonamental millorar la coordinació de la informació disponible en diverses bases de dades del municipi, per conèixer l'oferta formativa de la ciutat i identificar famílies i perfils professionals, així com els sectors més sol·licitats.

    - A part d'estudiar les necessitats formatives de les persones joves, és fonamental conèixer també les necessitats de les empreses. És a dir, quin tipus de professionals requereixen, per poder oferir formacions més alineades amb aquests perfils específics. Aquest enfocament no només permetria una millor preparació del col·lectiu de joves, sinó que també facilitaria una connexió més directa entre l'oferta formativa i la demanda laboral, augmentant les oportunitats d'ocupació i assegurant que les persones joves adquireixin les habilitats més sol·licitades.

- **Desenvolupar aliances amb institucions i organismes que facin recollides i donacions d'ordinadors.** Això permetria:

    - Ampliar la disponibilitat d'ordinadors als espais municipals ja existents o també incorporar ordinadors a altres espais locals dirigits a joves que actualment no disposen d'aquest servei, cobrint així una major part del territori i afavorint l'accessibilitat.

    - Reduir la saturació d'usuaris en aquests llocs i possibilitar temps d'ús més extens, permetent que les persones joves treballin amb més tranquil·litat i sense interrupcions en les seves tasques.

- **Adaptar les vies de comunicació actuals dels serveis municipals per arribar a aquest col·lectiu.** Això es podria realitzar a través de:

    - **Explorar en profunditat els canals de comunicació habitualment utilitzats i actualitzar-los** amb l'objectiu de fer la informació més accessible i comprensible per a aquest grup. Això resulta especialment rellevant, ja que moltes de les propostes de millora expressades per aquest col·lectiu es

refereixen a espais, recursos o serveis que ja existeixen, però que clarament desconeixen. Aquesta iniciativa permetria:

- Donar a conèixer espais municipals que ofereixen recursos, acompanyament i orientació a joves, tant en l'àmbit digital com en gestions administratives més generals, com per exemple l'accés a formacions professionals o a les borses de treball. Alguns d'aquests espais són: Oficina Jove, Punts Òmnia, Punts d'Acompanyament Digital del projecte Digitalitza't, i altres serveis d'ordinadors de la xarxa d'espais i serveis juvenils municipals, a part dels oferts per les biblioteques.

- 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.

- Difondre els serveis municipals d'acompanyament per a tràmits administratius, juntament amb les guies i tutorials disponibles, que faciliten processos com les inscripcions al SOC (Servei d'Ocupació de Catalunya) i l'accés a borses de treball.

➢ **Identificar i establir persones joves de referència dins de la** comunitat per facilitar la comunicació i col·laboració amb les institucions. Aquestes figures confiables, que es troben travessant situacions similars, poden donar suport promovent informació precisa.

- Joves referents que creïn continguts d'interès a les xarxes socials, acostant als seus companys informació rellevant i resolent dubtes de forma propera i accessible.

- Aquestes figures de referència podrien realitzar intervencions en espais públics freqüentats per joves, com places i parcs, aprofitant aquests entorns per establir connexions directes i compartir informació sobre recursos útils, com orientació laboral, suport en l'elaboració de currículums o accés a serveis municipals.

DISCUSSIÓ I CONCLUSIONS

L'estudi present posa de manifest una realitat complexa sobre les bretxes digitals que afronta el col·lectiu de joves amb nivells formatius bàsics, especialment aquells que han migrat des de països fora d'Espanya.

Tot i que aquest col·lectiu mostra un alt nivell de connectivitat a internet i un ús intensiu de les TIC, les limitacions en l'accés a dispositius adequats com els ordinadors, emergeixen com una barrera significativa. La creació de currículums, la participació en cursos de formació en línia o la simple gestió de processos laborals en plataformes digitals es torna molt complexa sense els dispositius adequats. Això dificulta la seva capacitat per accedir a oportunitats de desenvolupament professional i educatiu, perpetuant i ampliant les desigualtats digitals i socials. En aquest context, es posa de manifest que l'accés a Internet i a un smartphone no són suficients per garantir una participació plena en la societat digital; és necessari comptar amb recursos i habilitats més avançades que els permetin no només connectar-se, sinó també navegar de manera profitosa en l'entorn digital.

Pel que fa a l'ús de les TIC, aquest grup en fa un ús intensiu amb finalitats: comunicatives, de cerca laboral, de formació professional, i activitats socials i d'oci. No obstant això, el seu aprofitament es limita a tasques bàsiques, ja que, quan s'enfronten a activitats que requereixen habilitats digitals més avançades, perceben una falta de coneixements clau. Aquesta carència es torna especialment problemàtica en l'àmbit de la cerca de feina, on senten inseguretat i vulnerabilitat. La incapacitat per identificar estafes, ofertes fraudulentes o llocs web fiables genera una por generalitzada. De fet, totes les persones participants coincideixen en el fet que desitjarien rebre més formació en aquest camp, amb l'objectiu de superar aquests obstacles i millorar les seves perspectives laborals.

El temor a ser víctimes de fraus digitals reflecteix una profunda manca de confiança en les seves pròpies habilitats tecnològiques. Aquesta inseguretat no només impacta en l'autoestima, sinó que també els impedeix aprofitar de manera efectiva les oportunitats que l'entorn digital podria oferir. La falta d'eines per reconèixer llocs fiables i evitar enganys es converteix en una barrera significativa per a la seva inclusió laboral i el seu desenvolupament personal. A més, sense habilitats digitals avançades i sense accés a dispositius adequats, la cerca de feina es converteix en un repte encara més gran.

El que s'ha exposat subratlla la urgència d'implementar accions específiques per superar les barreres que afronta aquest col·lectiu, amb un enfocament en la formació en competències digitals. No obstant això, no n'hi ha prou amb identificar les necessitats; és crucial tenir en compte els recursos disponibles al territori, ja que moltes vegades la manca d'estratègies de comunicació adequades impedeix que els joves s'informin sobre les oportunitats i recursos ja existents, els quals podrien ser de gran ajuda. En un món cada

cop més digitalitzat, l'accés a aquestes competències i a dispositius adequats, com els ordinadors, es torna essencial perquè puguin aprofitar al màxim les oportunitats de creixement i desenvolupament. Aquesta demanda no es limita a una necessitat individual, sinó que ha de ser entesa com una crida a les polítiques públiques, que han de facilitar l'accés a l'educació digital mitjançant programes accessibles i adaptats a les realitats d'aquest col·lectiu. Oferir-los les eines necessàries no només milloraria les seves perspectives laborals, sinó que també enfortiria la seva autonomia, empoderant-los per afrontar un mercat laboral cada cop més competitiu i dependent de les TIC.

Per aconseguir aquests objectius, és fonamental dissenyar estratègies que realment connectin amb el col·lectiu de joves, involucrant organitzacions locals, entitats comunitàries i joves referents dins de la mateixa comunitat. La clau està a facilitar la comunicació de manera efectiva, per garantir que la informació arribi a aquells que més ho necessiten.

Les persones joves travessen un moment crucial de les seves vides, on les oportunitats de futur i la possibilitat de perpetuar les desigualtats socials dependran, en gran mesura, del que es faci avui per millorar la seva situació. Per això, és essencial abordar aquest repte de manera col·laborativa, integrant esforços que realment transformin les condicions actuals i creïn un camí més equitatiu per a tothom.

BIBLIOGRAFIA

Centre d'Estudis Demogràfics. (s.f.). *Recuperat de* https://ced.cat/

Digital Future Society. (2019). *Reducir las brechas digitales: un marco de colaboración digital*. Barcelona, España.

Domínguez Alegría, G. (2018). *Impacto de las Brechas Digitales en la Población Extranjera*. Accem. Madrid: Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad.

Fajul, G., & Gálvez-Iniesta, I. (2020, Junio). *Extranjeros, sin papeles e imprescindibles: Una fotografía de la inmigración irregular en España*. Revista Española de Investigaciones Sociológicas, 170, 133-154.

Gobierno de España. Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia. (2021). *Carta Derechos Digitales*. Recuperado de 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.*

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. Recuperat de https://www.idescat.cat/emex/?id=081017&lang=es

Margarit Segura, D. (2008.). *La inmigración latinoamericana en l'Hospitalet de Llobregat: una mirada desde lo cotidiano*. Universitat Autónoma de Barcelona.

Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital. (2023). *Brecha digital de género 2023*. Observatorio Nacional de Tecnología y Sociedad.

Monguí Monsalve, M., Cáceres Arévalo, P., & Ezquiaga Bravo, A. (2022). *Libro blanco sobre la situación de las mujeres inmigrantes en el sector del trabajo del hogar y los cuidados en España*. Dykinson, S.L.

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.*

L'HOSPITALET 6.0
UNA CIUDAD
CONECTADA

Mobile
WorldCapital
Barcelona

Ajuntament de L'Hospitalet