INFORME QUALITATIU SOBRE LES BRETXES DIGITALS

Col·lectiu: dones migrades que treballen en el sector de les cures

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 12
  - Coneixement, ús i opinió dels serveis digitals municipals 13
  - Solucions 14
- Sessió de codisseny 15

Discussió i conclusions 18

Bibliografia 20

INTRODUCCIÓ

En un món cada cop més digitalitzat, l'accés equitatiu a la tecnologia i a internet s'ha convertit en un factor clau per a la inclusió social i la participació activa de la ciutadania. Tot i els avenços tecnològics, persisteixen desigualtats significatives pel que fa a l'accés i l'ús efectiu de les eines digitals, especialment 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, la ciutat 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. Donat que l'enquesta quantitativa va aportar conclusions generals sobre el nivell d'inclusió digital, es va decidir realitzar un estudi qualitatiu. Aquest estudi té com a objectiu 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 propostes per pal·liar-les. Un dels col·lectius identificats va ser el de dones migrades que treballen en el sector de les cures.

L'Hospitalet de Llobregat, situada a l'àrea metropolitana de Barcelona, s'ha caracteritzat històricament per ser una ciutat d'acollida. Des de fa dècades, ha rebut nombroses persones a la recerca de millors oportunitats de vida, fet que ha enriquit la seva diversitat cultural. A partir dels anys 2000, s'ha observat un notable increment en l'arribada de dones migrades, que han contribuït significativament al teixit social i econòmic de la ciutat. Dins d'aquest context, les dones migrades, particularment les dedicades al sector de les cures, afronten desafiaments significatius, des de la manca de regularització en la seva situació administrativa fins a les bretxes digitals, que obstaculitzen el seu accés a una ocupació remunerada, serveis públics, etc. Les bretxes digitals, agreujades per les desigualtats de gènere, amenacen amb ampliar encara més aquestes diferències. L'accés limitat a internet, la manca de competències digitals i l'escassetat de dispositius adequats dificulten la seva integració i desenvolupament tant laboral com social. A més, l'entorn laboral demanda un alt nivell de dedicació, deixant poc marge per a la formació i el desenvolupament de noves competències. (Margarit Segura, 2008)

El present estudi, realitzat en col·laboració amb els serveis municipals de l'Ajuntament de L'Hospitalet de Llobregat, la Fundació Akwaba, l'Associació Cultura Tretze i MWCapital, té com a objectiu no només comprendre les realitats del col·lectiu de dones migrades 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 forma part de l'àrea metropolitana de Barcelona. Des dels seus inicis fins l'actualitat, aquesta ciutat ha experimentat una transformació territorial constant. D'una banda, a causa dels fluxos significatius de migració interna, especialment durant el segle XX, sobretot als anys 60. D'altra banda, s'han intensificat els fluxos migratoris externs durant els primers anys del nou mil·lenni, amb una afluència majoritària procedent de països en desenvolupament. La ciutat compta amb 6 districtes i una densitat de població d'aproximadament 21.000 habitants per quilòmetre quadrat. Segons dades recents del Centre d'Estudis Demogràfics (s. f), es destaca com una de les ciutats que concentra més residents estrangers, representant un 33,19% de la població total. Aquesta diversitat es manifesta en la coexistència d'aproximadament 180 nacionalitats diferents a la ciutat. Els països més representats són: Marroc, Colòmbia, Hondures, Perú, Pakistan i Bolívia (Institut d'Estadística de Catalunya s. f.). Alguns dels barris amb més diversitat cultural i més població estrangera són: El Centre, La Torrassa, La Florida i Collblanc. (Institut d'Estadística de Catalunya s. f.; Margarit Segura, 2008).

Segons l'Institut d'Estadística de Catalunya (s.f.) a 1 de gener de 2023, les nacionalitats més representades dins del col·lectiu de dones són la hondurenya, la colombiana, la peruana i la marroquina. En arribar a Espanya, moltes d'aquestes dones no tenen la seva situació administrativa regularitzada, la qual cosa dificulta l'accés a un lloc de treball remunerat, a programes públics d'ajuda i a un habitatge digne (Monguí Monsalve et al., 2022). Aquesta problemàtica es veu accentuada en les que no tenen estudis superiors, les quals sovint comencen a treballar en el sector de la cura de manera informal, per poder mantenir-se a elles mateixes i a les seves famílies, tant a Espanya com als seus països d'origen (Fajul & Gálvez-Iniesta, 2020).

Pel que fa a les bretxes digitals, globalment, aquestes afecten més a les dones que als homes (Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital, 2023), agreujades per les desigualtats de gènere, la qual cosa amenaça d'ampliar encara més aquestes diferències. Si a més observem com aquestes bretxes impacten el col·lectiu de dones migrades, veiem que el nivell de connectivitat de les persones d'origen estranger és inferior al de les persones d'origen nacional, així com els seus coneixements digitals, més enllà del maneig bàsic de xarxes socials, utilitzat per comunicar-se i exercir el seu rol de cuidadores de la família transnacional (Institut Opinòmetre, Mobile World Capital Barcelona, Ajuntament de L'Hospitalet, 2022; Monguí Monsalve et al., 2022).

Les dones migrades que treballen en el sector de les cures ocupen la major part del seu temps diari en les cures, tant en l'àmbit laboral com en l'àmbit domèstic, la qual cosa limita considerablement la possibilitat de disposar de temps per aprendre noves habilitats digitals o aprofundir en les que ja tenen. El seu entorn laboral requereix un alt nivell de dedicació i esforç físic, deixant poc marge per al desenvolupament personal i per al creixement en altres àmbits com l'educació. A més, el propi procés migratori és una font constant d'estrès, ja que s'enfronten a la incertesa del seu estatus legal, l'adaptació a un nou entorn cultural i la separació dels seus éssers estimats, fet que agreuja encara més la

seva situació de vulnerabilitat i dificulta les possibilitats i capacitats d'aprenentatge i desenvolupament de noves competències. Així mateix, cal destacar que moltes de les dones que formen part d'aquest col·lectiu treballen a les llars d'altres persones, algunes de forma interna, la qual cosa implica que el seu accés i ús de les tecnologies de la informació i la comunicació (TIC) està sovint subjecte a l'equipament i les possibilitats de la llar on treballen. En molts casos, aquestes llars poden no estar equipades amb la tecnologia necessària o no permetre l'ús de dispositius per a ús personal. (Domínguez Alegría, G., 2018).

Per a l'estudi de les bretxes digitals es prenen en consideració les següents dimensions (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, smartphone, tauleta, etc.).
- Ús d'Internet i motivacions: aquesta dimensió fa referència a la manera en què les persones utilitzen les TIC. És a dir, la freqüència d'ús d'internet, el tipus d'activitats que realitzen en línia (ja siguin relacionades amb l'oci, la feina o 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 el seu nivell de competències. Mentre que les activitats de comunicació com l'ús de WhatsApp i Facebook es consideren generalitzades entre les persones amb accés a internet, les activitats que requereixen 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'investigarà el coneixement, l'ús i l'opinió d'aquests serveis per part dels col·lectius específics de l'estudi.

Per tot el que s'ha exposat anteriorment i per aconseguir el progrés de la ciutat de L'Hospitalet de Llobregat sense deixar ningú enrere, és necessari posar el focus en aquest col·lectiu. Això és especialment important donada la considerable proporció que representen aquestes dones dins de la població migrant de la ciutat, amb un 52,80%, i les nombroses dificultats que afronten a causa de la intersecció de diverses vulnerabilitats, com el gènere, l'ètnia, l'estatus administratiu i el nivell socioeconòmic (Margarit Segura, 2008).

OBJECTIUS

OBJECTIU GENERAL

Realitzar un estudi qualitatiu a L'Hospitalet de Llobregat utilitzant metodologies participatives per aprofundir en les realitats del col·lectiu de dones migrades 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 recerca 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-se 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 al col·lectiu de dones migrades que treballen al sector de les cures, focalitzant-se 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 les dones migrades que treballen al sector de les cures, 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 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:

Dones majors de 18 anys, d'origen inmigrant procedents d'altres països fora d'Espanya, amb o sense situació regularitzada a Espanya, que treballin al sector de les cures de manera remunerada, sense estudis o amb un nivell d'estudis bàsics.

Comentado [VC1]: D'origen inmigrant?

Es va contactar un total de 13 dones. De les quals, 6 van participar en entrevistes semiestructurades i 8 en la sessió de grup focal. Les entitats Associació Cultura Tretze i Fundació Akwaba van funcionar com a pont fonamental per contactar amb les participants. A més dels contactes aportats per les entitats, també es va proposar a les dones que convidessin a participar a la sessió de grup focal a altres dones conegudes que compleixen amb el perfil definit per les variables del col·lectiu.

L'estudi va comptar amb la participació d'un grup de dones amb edats compreses entre els 28 i els 59 anys, provinents principalment de països de Llatinoamèrica com ara: Veneçuela, Hondures, Colòmbia, Argentina, Equador i Bolívia. A més, van participar també dues dones procedents de Marroc. Algunes portaven 6 anys vivint a Espanya, altres encara no havien complert 1 any. Pel que fa als barris de procedència, es van mencionar els següents: Gran Via Sud, Santa Eulàlia i Bellvitge. Pel que fa a l'afiliació religiosa, dues d'elles eren musulmanes, una era evangèlica i la resta no practicava cap religió. La majoria eren mares, amb fills petits (d'entre 1 i 6 anys); una d'elles tenia el seu fill de 6 anys vivint al seu país d'origen, només una tenia fills grans (de 38 i 28 anys) i dues no tenien fills. La majoria tenien parella i vivien amb ella, i alhora compartien l'habitatge amb altres persones o famílies.

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 encaminada a recollir dades sociodemogràfiques de les persones participants amb l'objectiu d'entendre millor la mostra de l'estudi i de 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 va ser confeccionat 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 estructurava la conversa, es va focalitzar en generar també un espai de conversa fluid, sense un ordre rígid per afavorir que les persones participants es 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 dones entrevistades.

Grup focal

Posteriorment a les entrevistes semiestructurades, es va realitzar una sessió de grup focal de 2,5 hores en la que van participar 8 dones. La sessió es va dur a terme al Centre Cultural Santa Eulàlia 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 a la dinamització del debat es van utilitzar diverses 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 les entitats, els serveis municipals i representants del col·lectiu de dones. 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 també va permetre 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 pròpies participants per abordar aquests desafiaments.

Accés a Internet

Pel que fa a la dimensió d'accés, les dones participants s'enfronten a serioses limitacions en relació a la ubiqüitat i connectivitat, ja que no poden connectar-se a internet quan i on ho necessiten. A més, tampoc disposen de la usabilitat adequada, és a dir, accés a programari i dispositius apropiats. Pel que fa als dispositius, tot i que totes les participants de l'estudi disposen d'un smartphone, moltes expressen el desig de comptar amb altres dispositius, com tauletes o ordinadors, per poder aprofitar millor les possibilitats que ofereix internet, especialment pel que fa a la formació i les oportunitats laborals. Aquesta qüestió és crucial, ja que els ordinadors són eines més potents que els smartphones per a l'aprenentatge abstracte i el desenvolupament d'habilitats complexes. Pel que fa a la disponibilitat d'internet, la compra de paquets de dades competeix amb altres necessitats (com ara l'ús d'aplicacions per a la lectura) i, per tant, acaben prioritzant la comunicació amb familiars a altres interessos i motivacions personals. Aquesta qüestió impacta directament en el desenvolupament de competències i diversitat d'usos. Tal com expressava una de les participants:

"[...] perquè jo et comentava que jo utilitzo molt, l'única aplicació que faig servir així fora del normal és Wattpad, que és de lectura, i quan em quedo sense dades, res, també perdo això, llavors moltes vegades deixo de llegir perquè si, se m'acaben les dades prioritzades, trucades per WhatsApp fins que tinc els 10 euros [...]"

Les dones sovint es queden sense dades mòbils en moments crítics, com per exemple durant els seus viatges. A causa del seu desconeixement del lloc i la manca d'orientació, confien en aplicacions de geolocalització per moure's per un territori nou per a elles. Per això, moltes expressen haver-se enfrontat a grans dificultats en aquest sentit, especialment en arribar recentment a Espanya. En alguns casos, van passar setmanes sense un mòbil o un paquet de dades, cosa que les va deixar incomunicades i vulnerables.

La qüestió cultural i religiosa emergeix com un factor significatiu en aquest aspecte. Mentre que totes les dones llatinoamericanes tenen i empren els seus propis telèfons mòbils, les dues dones marroquines presents en aquest estudi comparteixen una experiència diferent. En els seus casos, els dispositius solen estar en mans dels seus marits, que s'encarreguen de totes les gestions. Elles només els reben per a assumptes específics. Aquesta dinàmica no només reflecteix diferències culturals, sinó que també limita la seva

capacitat per desenvolupar habilitats digitals més àmplies, ja que el seu accés i control sobre la tecnologia es veu restringit per aquestes normes. Les dones, en molts casos, s'enfronten a rols de gènere tradicionals que els assignen responsabilitats domèstiques i de cura, la qual cosa pot reduir el seu temps i oportunitats per aprendre i practicar habilitats digitals.

Les dones dedicades a la cura de persones grans amb discapacitats significatives s'enfronten a desafiaments únics en el seu accés a internet, la qual cosa amplifica el seu aïllament. A causa de les característiques de la seva feina, sovint no tenen temps per sortir a recarregar les seves dades mòbils, i moltes vegades, no disposen de connexió WiFi als seus llocs de treball. Aquesta manca d'accés els impedeix comunicar-se amb les seves famílies d'origen, la seva principal via de contacte emocional i social. Una participant va relatar:

"[...] a la feina, quan cuidava la persona gran amb la qual estava, i clar, de vegades se m'acabaven els paquets de dades fins que arribava el seu fill, de vegades als dos o tres dies podia anar a recarregar perquè no la podia deixar sola. Llavors, tres dies, de vegades, avui no havia parlat amb la meva mare, no sabia res dels nens, clar, i no hi havia wifi en aquella casa [...]"

L'accés limitat restringeix significativament les oportunitats de les dones per adquirir els coneixements i les competències necessàries en l'entorn laboral modern. La manca d'accés a programari especialitzat agreuja encara més les bretxes digitals, limitant les seves capacitats per participar plenament en activitats educatives i laborals.

Ús d'internet i motivacions

L'ús principal que fan les participants de les TIC és relacional, sobretot per mantenir-se comunicades amb les seves famílies als seus països d'origen. WhatsApp és l'aplicació de comunicació preferida, tot i que també utilitzen Facebook, Telegram, Instagram, YouTube, TikTok i Skype. Utilitzen aquestes plataformes sobretot com a mitjà per expressar-se, compartir les seves experiències personals en relació amb la migració i per fer comunitat i connectar amb altres persones. En paraules d'una de les participants:

[...] L'ésser humà és comunicar-se, però al sentir-te callada i sola així, et sents frustrada. I llavors el TikTok m'ha ajudat a mi a deixar-me anar, a perdre la por en públic també [...]

D'altra banda, la col·laboració entre les "nouvingudes" a Espanya és crucial. Algunes han creat continguts digitals que comparteixen en els seus grups, construint xarxes tant instrumentals, centrades en la recerca d'ocupació, com de suport mutu. Van trobar xarxes de suport en plataformes com Facebook, connectant-se amb persones de la seva comunitat d'origen a través de grups en línia. Pel que fa a les possibilitats que ofereix el món digital per generar xarxes en un lloc nou, comenten que prefereixen conèixer persones de manera més tradicional, cara a cara, però després d'un primer contacte, aquests vincles es mantenen a través de WhatsApp.

"[...] Jo vaig trobar la meva gent, es podria dir, del meu barri. Totes les noies que estaven aquí les vaig trobar per Facebook (...) Les veia, com l'aplicació crec que té origen i teníem igual Tegucigalpa, que és la capital. Llavors em van anar apareixent en comú. Llavors les vaig trobar i també tenia: ciutat actual Barcelona [...]"

Aquestes experiències mostren un ús efectiu de les TIC com una eina d'inclusió social, combinant competències instrumentals i substantives. No obstant això, cap participant va mencionar altres canals de comunicació per organitzar esdeveniments, participar en activitats ciutadanes, grups d'estudi o culturals.

Un altre dels usos observats té a veure amb l'oci i l'entreteniment. Les dones recorren a plataformes com YouTube, Netflix (tot i que només algunes poden gaudir-ne a causa de limitacions econòmiques) i WattPad. No obstant això, aquest ús lúdic es veu restringit per consideracions financeres, com es va mencionar anteriorment.

Prefereixen destinar els seus recursos digitals disponibles per mantenir-se en contacte amb les seves famílies d'origen o per assumptes laborals. WhatsApp destaca com una de les principals eines laborals, tant per cercar ofertes de treball (especialment a través de grups) com per mantenir-se en contacte amb els seus ocupadors.

Quan es tracta d'enviar diners als seus països d'origen, les dones s'enfronten a un repte: la manca d'accés a plataformes en línia a causa de la seva situació migratòria irregular a Espanya. La gran majoria no disposa d'un compte bancari, la qual cosa els impedeix utilitzar serveis digitals per enviar diners de manera ràpida i còmoda. En el seu lloc, es veuen obligades a recórrer a punts de servei com Western Union o altres similars. Aquesta situació representa una dificultat addicional, ja que moltes d'elles no confien plenament que els diners arribin de manera segura al seu destí. Això es deu, en part, a les seves limitades habilitats digitals i a la falta de familiaritat amb el funcionament d'aquestes plataformes. A més, desconeixen altres alternatives per realitzar aquest tipus de gestions de manera segura i eficaç. Algunes d'elles mencionen l'ús de moneders o carteres digitals per rebre pagaments dels seus ocupadors o realitzar pagaments elles mateixes. No obstant això, no totes estan familiaritzades amb aquestes eines i les mateixes presenten més limitacions que un compte bancari en línia.

Pel que fa a les compres en línia, l'ús d'aquestes plataformes està dividit entre les participants: algunes les utilitzen regularment, mentre que altres mai han realitzat una compra en línia. En abordar aquest tema, la preocupació per la "seguretat" en l'ús d'aquestes plataformes emergeix repetidament, i es constaten creences errònies que circulen entre les diferents xarxes personals. Aquesta preocupació i la seva relació amb les competències digitals es tractaran amb més profunditat en seccions posteriors. En paraules d'una de les participants:

"[...] perquè jo els dic que tinc por de comprar en línia, sento que faré el pagament i no em llegirà [...]"

Habilitats digitals i nivell de competències

El grup en general posseeix habilitats digitals bàsiques, dirigides principalment a l'ús d'eines diàries com WhatsApp, però quan s'enfronten a tasques més complexes, com el l'ús d'aplicacions menys familiars o la recerca d'informació a internet, tenen manca de coneixements per abordar-les. La majoria de les participants no han rebut formació reglada en l'àmbit digital. Només dues d'elles van esmentar haver tingut alguna experiència formativa, tot i que bàsica, la qual consideren insuficient per afrontar els reptes actuals. Aquest panorama reflecteix la rapidesa amb què evoluciona el món digital; el que es va aprendre fa anys esdevé fàcilment obsolet en aquest entorn en constant canvi.

La manca d'habilitats digitals representa una amenaça significativa per a la seguretat personal i la ciberseguretat de les participants. Diverses d'elles han compartit experiències en què, al cercar feina a través de pàgines web, especialment durant el seu primer temps a Espanya, es van trobar amb anuncis enganyosos. Per exemple, algunes ofertes aparentaven ser per a treballs de neteja, però després resultaven ser propostes per a treballs sexuals. A més, van mencionar haver rebut estafes a través de missatges i WhatsApp, la qual cosa agreuja la seva vulnerabilitat i la sensació d'inseguretat davant del medi digital. Aquesta situació posa de manifest la necessitat urgent d'informació fiable i educació en ciberseguretat. Moltes participants expressen incertesa sobre les fonts d'informació en que poden confiar, com identificar notícies falses i com protegir-se d'estafes en línia. Aquesta manca de coneixement no només les exposa a riscos financers i personals, sinó que també minva la seva confiança en l'ús de tecnologies digitals, limitant encara més les seves oportunitats d'integració i desenvolupament en la societat.

Expressen necessitat i interès per obtenir més competències digitals, així com també per formar-se professionalment o créixer laboralment. No obstant això, troben moltes limitacions en aquest sentit. D'una banda, la manca de regularització a Espanya els impedeix inscriure's a cursos gratuïts, ja que molts requereixen documentació oficial com el NIE. A més, el temps és un recurs escàs, ja que han de prioritzar la feina per sostenir-se econòmicament. Al no posseir un nivell bàsic d'habilitats digitals també troben una limitació per realitzar cursos en format online (navegar per internet per trobar les oportunitats, realitzar el tràmit d'inscripció i assistir a les classes de manera digital). La disponibilitat de dispositius com ordinadors o tauletes, com s'ha esmentat anteriorment, també representa un obstacle addicional en la possibilitat d'aprofitar al màxim l'oferta en línia de cursos o les pàgines web per a la cerca laboral.

"[...] però jo per la feina no ho vaig poder fer. Van donar tres dies i per la tarda, clar, perquè això també és que no pots, a vegades estan les coses, no pots accedir per això també he preguntat online no, perquè hi ha vegades pot [...] una classe que ja estigui gravada llavors per aquí aquesta limitació d'horaris i dies complexos podria estar solucionat [...]"

Pel que fa a la possibilitat real de rebre formació en competències digitals, les participants s'enfronten a múltiples barreres a causa de la seva precarietat i inestabilitat laboral. Tot i que mostren interès en aprendre i millorar les seves habilitats, troben difícil gestionar aquesta formació dins de les seves vides atapeïdes, marcades per les exigències de la feina,

la llar i la maternitat. La manca de temps i recursos impedeix que moltes puguin accedir a les oportunitats educatives necessàries per al seu desenvolupament personal i professional. A més de buscar millorar les seves habilitats, veuen en la formació una oportunitat per crear comunitat, conèixer gent nova i establir vincles. De fet, algunes mencionen que han assistit a cursos principalment per socialitzar i ampliar la seva xarxa de contactes.

"[...] com que combinaria les dues coses, aquesta possibilitat de socialitzar una mica més i de conèixer gent i d'arrelarr una mica en el lloc on estem, oferir que si jo sé fer servir l'ordinador t'ensenyaré a tu que no saps tant [...]"

Coneixement, ús i opinió dels serveis digitals municipals

En relació amb la dimensió d'avaluar dades, informació i continguts digitals, algunes de les participants expliquen que quan arriben al nostre país és molt important per a elles el sistema d'acollida. De vegades no entenen les explicacions dels serveis d'informació municipals i necessiten establir relacions de confiança per superar la seva situació de precarietat. En aquest sentit, manifesten que l'accés a la informació en línia no és senzill i hauria de complementar-se amb interaccions presencials. Tot i que la majoria dels serveis de l'ajuntament ofereixen la possibilitat de realitzar les mateixes gestions de manera presencial, aquest col·lectiu no està al corrent d'aquesta opció. Les situacions de vulnerabilitat també poden actuar com una barrera digital, així doncs, la proximitat dels serveis és important per afavorir l'accés dual a la informació.

La recerca d'informació als serveis digitals municipals és més intensiva al principi de la seva arribada a Catalunya, ja que se centra principalment en realitzar els primers tràmits, com gestionar ajudes econòmiques o el servei de salut a través de l'aplicació "La Meva Salut".

"[...] La Meva Salut. L'ús em resulta fàcil, s'explica tot. Perquè els informes, les cites que tinguis, tot està a La Meva Salut [...]"

Tot i això, moltes participants es troben amb barreres significatives a causa de la seva situació irregular, la qual cosa els impedeix accedir a nombrosos serveis en línia. Diverses dones comenten que, en molts casos, els va resultar més fàcil acostar-se presencialment als llocs per obtenir la informació necessària sobre els tràmits relacionats amb la seva arribada al nou país. Durant les converses, van compartir experiències amb diversos serveis dels quals moltes altres participants no tenien coneixement. Aquest intercanvi va posar de manifest la manca d'informació accessible i clara, tant en línia com fora d'ella. Si hi hagués més informació disponible, especialment en plataformes digitals, això facilitaria enormement la seva arribada i adaptació, ja que el desconeixement i la desinformació són obstacles significatius en el seu procés d'integració.

Algunes de les dones també van expressar por que els serveis municipals poguessin declarar una situació de desemparament pel que fa als menors al seu càrrec a causa de la falta de recursos econòmics, fet que podria portar a la separació dels nens del nucli familiar. Aquest temor es fonamentava més en rumors no verificats, en el boca-orella o en comentaris d'experiències recollides de plataformes com YouTube que no provenien de llocs oficials ni eren informació verificada. Aquest tipus de comentaris van posar de manifest un fenomen que envolta els serveis de protecció a la infància. Tot i això, una de les participants va compartir la seva bona experiència amb els serveis socials, comentant el bon tracte cap a ella i la comunicació fluïda entre la treballadora social i la seva família.

" [...] el que et diuen és que, per exemple, si no tens com sostenir als teus fills, llavors te'ls treuen perquè estàs demanant ajudes i aquestes coses. (...) Hi ha vídeos a les xarxes que diuen això. [...]"

" [...] A mi em va preguntar la de serveis socials, i com vas arribar aquí? Qui et va dir? Llavors, serà que està prohibit dir qui te'ls va dir o què? A mi em va dir una noia que venia aquí, els dic amb vosaltres, que em podia acostar perquè em podien venir a donar ajuda perquè tinc dos nens a càrrec i no tinc feina perquè en aquell moment no tenia feina. I així vaig arribar. Llavors d'aquí em van derivar a tot el que ara conec [...]"

Pel que fa a l'accés als serveis culturals, també perceben barreres. Per exemple, alguns tràmits, com l'obtenció del carnet de la biblioteca, sovint es gestionen de manera presencial. Tanmateix, la manca de familiaritat amb les aplicacions digitals i els requisits, com recordar PINs per a les targetes, compliquen l'ús regular d'aquests serveis.

La vulnerabilitat d'aquestes dones actua com una barrera addicional a l'accés digital, per la qual cosa la proximitat i disponibilitat de serveis presencials són essencials per facilitar l'accés a la informació. L'accessibilitat dual, que combina opcions en línia i presencials, és crucial per donar suport a aquest grup en la seva integració i adaptació al nou entorn.

Solucions

Les següents solucions proposades per les mateixes participants apunten a superar els obstacles que enfronten en la seva integració digital, laboral i social, promovent un enfocament inclusiu que tingui en compte les seves circumstàncies individuals.

- **Generar sinergies**: Establir xarxes de suport on persones amb més experiència puguin ajudar aquelles que tenen menys, creant oportunitats laborals per a qui es troba en situacions administratives no regularitzades.
- **Punts d'ajuda presencials**: Crear punts d'assistència a la ciutat, accessibles en qualsevol moment, per resoldre dubtes i proporcionar orientació personalitzada.
- **Formacions adaptades**: Oferir formacions adaptades a les seves necessitats i horaris, eliminant les barreres relacionades amb la documentació i la regularització. Això inclouria capacitacions sobre competències digitals i altres àrees rellevants

per al seu desenvolupament professional, assegurant que siguin accessibles i pertinents per a la seva situació específica.

SESSIÓ DE CODISSENY

Les propostes d'acció presentades a continuació van ser desenvolupades de manera conjunta entre els serveis municipals de l'Ajuntament de L'Hospitalet de Llobregat, MWCapital, les entitats Fundació Akwaba i Associació Cultura Tretze, i les dones participants de l'estudi. Partint de les barreres identificades per les mateixes participants (desenvolupades a la secció anterior), es van codissenyar les següents propostes d'acció:

- **Realitzar formacions adequades a les necessitats de les dones** en termes d'horari, modalitat i situació administrativa a Espanya.

    - La falta d'accés a programes d'ocupació oficials, com els Centres de Promoció d'Ocupació i Formació (CPs) del Servei d'Ocupació de Catalunya (SOC), a causa de la situació administrativa irregular d'aquest col·lectiu, subratlla la importància de tenir en compte aquest factor al dissenyar formacions des de l'ajuntament. Aquestes formacions poden ser presencials o en línia. Pel que fa a les formacions en línia, un suggeriment és realitzar-les a través de plataformes com Facebook Live o YouTube, ja que les participants estan molt familiaritzades amb aquestes i en fan un ús diari. En relació a les formacions presencials, hi ha diferents equipaments i programes municipals que ofereixen capacitació en habilitats digitals. Seria beneficiós considerar i ajustar les iniciatives existents per atendre les necessitats específiques d'aquest grup demogràfic. A més, és fonamental donar més protagonisme a les entitats del teixit associatiu local en aquestes activitats, ja que la seva difusió és clau. Elles són les que millor coneixen aquest col·lectiu, les seves necessitats i les dificultats que enfronten pel que fa a les bretxes digitals.

    - Dissenyar un **pla de pràctiques professionals** que combini la formació acadèmica amb la feina pràctica en el terreny a través de la generació de sinergies entre entitats, centres educatius, universitats i ajuntament. Aquest pla fomentaria el treball conjunt amb estudiants en la creació de projectes d'acompanyament per a dones migrades, facilitant recursos i continguts digitals a través de formacions, tallers, jornades informatives i altres activitats. Això permetria als estudiants de carreres com treball social, educació, tecnologia i altres camps afins realitzar pràctiques professionals mentre contribueixen activament a la integració digital de les dones migrades. Aquest enfocament no només beneficiaria les dones migrades en millorar les seves habilitats digitals i la seva integració social, sinó que també enriquiria la formació acadèmica dels estudiants en oferir-los una experiència pràctica i significativa en el món real.

- **Adaptar les vies de comunicació actuals dels serveis** municipals per arribar a aquest col·lectiu:

    - Explorar en profunditat els canals habituals i actualitzar-los amb l'objectiu de fer més accessible i comprensible la informació per a les dones. Durant aquest estudi, WhatsApp i Facebook van aparèixer com les aplicacions més populars entre aquest grup. A més, és essencial comprendre quins canals són més utilitzats segons el país d'origen. Per exemple, per a moltes dones llatinoamericanes, Facebook és la plataforma més utilitzada; no obstant això, això no s'aplica a l'Argentina, on Instagram és més popular.

    - Adaptar les vies de comunicació permetrà també assegurar que els recursos disponibles actualment, com equipaments municipals o serveis (per exemple, Torre Barrina, Digitalitza't, biblioteques, centres culturals, entre d'altres), en què es proporcionen dispositius, assistència digital presencial i wifi, siguin plenament aprofitats.

    - Identificar i establir persones de referència dins de la comunitat per facilitar la comunicació i col·laboració amb les institucions. Aquestes figures de confiança, que han passat per situacions similars, poden brindar suport a les persones nouvingudes, promovent així una major participació i col·laboració. A més, cal desenvolupar un servei d'acompanyament digital que impliqui tant aquestes persones de referència com les entitats. Les experiències compartides i la familiaritat amb l'entorn immediat acostumen a generar més confiança. Aquestes persones haurien de rebre algun tipus de remuneració adaptada a cada situació administrativa particular. Podria ser a través d'un sistema de vals si no tenen una situació administrativa regularitzada, la qual cosa també col·laboraria a millorar la seva situació econòmica. Una estratègia efectiva per aconseguir aquest objectiu podria ser el desenvolupament d'un projecte, de manera conjunta, entre diverses entitats que operen al territori. Aquest projecte es podria presentar en sol·licituds de subvencions o altres fonts de finançament similars per a la seva execució. Seria beneficiós que aquestes iniciatives fomentessin sinergies amb l'ajuntament i els serveis municipals, promovent una col·laboració efectiva i un enfocament executiu i integrat en la implementació de solucions.

- **Desenvolupar aliances amb institucions i organismes que ofereixen préstecs de dispositius** com ordinadors portàtils i mòbils**, així com espais amb accés gratuït a internet**, seria altament beneficiós. Aquestes col·laboracions crearien sinergies que maximitzarien l'ús dels recursos disponibles. Una coordinació efectiva d'aquests recursos i espais garantiria una provisió adequada de connectivitat a internet i dispositius. A més, es podria explorar la possibilitat d'establir una iniciativa municipal sostenible per a la recollida de dispositius de segona mà.

- **Crear sinergies i col·laboracions entre les entitats locals que treballen amb dones migrades i els diferents serveis municipals**. Revisar els plans estratègics vigents, com el Pla Local d'Acció Comunitària per a la Inclusió Social (PLACI) i quins projectes locals s'estan desenvolupant en qüestions de digitalització. Això permetrà comprendre millor els recursos disponibles i enfortir les connexions entre les parts interessades al mateix temps que identificar les xarxes de suport existents dins de la comunitat. A més, facilitarà la transferència d'habilitats en identificar àrees de col·laboració i oportunitats per millorar les estratègies existents, la qual cosa contribuirà a una integració digital més efectiva de les dones migrants.

DISCUSSIÓ I CONCLUSIONS

L'estudi present ha posat de manifest les profundes implicacions de les bretxes digitals en la vida de les dones migrants que treballen al sector de les cures a L'Hospitalet de Llobregat. Al llarg d'aquesta investigació, s'ha evidenciat com l'accés limitat a internet i dispositius, el tipus d'ús i la manca d'habilitats digitals afecten significativament la seva integració social, laboral i coarten les seves possibilitats formatives.

L'accés a internet emergeix com una preocupació dins d'aquest col·lectiu, evidenciant limitacions tant en disponibilitat com en usabilitat. Aquestes limitacions estan estretament vinculades amb situacions de precarietat associades al procés migratori: situacions administratives irregulars, dificultats per trobar habitatge i feina, i la fragilitat de les seves xarxes de suport. La incapacitat de costejar paquets de dades o d'accedir a dispositius més potents que un smartphone afecta significativament el desenvolupament de competències digitals i la diversitat d'usos tecnològics. Tant la ubicuitat (la capacitat de connectar-se on sigui necessari) com la connectivitat són desafiaments per a aquest col·lectiu. Coincidint amb la literatura existent, es destaca que moltes de les dificultats que troben aquestes dones en relació amb les bretxes digitals estan relacionades principalment amb aspectes econòmics.

Tot i que el temps d'ús de les aplicacions seleccionades per aquest col·lectiu és notable, la diversitat d'opcions segueix sent limitada. La baixa penetració de les TIC a la vida diària i la limitació en la quantitat de dades mòbils als quals poden accedir restringeix encara més la varietat d'usos. Tot i això, s'observa un ús efectiu de les TIC entre els seus iguals, actuant com un mitjà d'inclusió social amb el suport de l'entorn. Per a això, combinen competències instrumentals (ús de la plataforma) i substantius (contingut d'intercanvi d'experiències). És important assenyalar que l'ús general de les TIC per aquest grup no genera necessàriament beneficis a llarg termini, ni els permet incrementar significativament el seu capital social, polític o econòmic.

Rebre formacions en competències digitals que siguin adaptades a les seves necessitats, horaris i situacions administratives destaca com una prioritat per a aquestes dones. Les habilitats digitals limitades, agreujades per dificultats en l'accés a recursos culturals i educatius, no només actuen com un obstacle per adquirir nous coneixements, sinó que també representen un risc per a la seva seguretat personal. La manca d'habilitats en l'ús de les TIC genera inseguretat entre les dones, augmentant la seva vulnerabilitat davant de possibles estafes i enganys. Aquest tema és una preocupació destacada entre elles, i ressalta la importància d'abordar les bretxes digitals per protegir la seva seguretat i benestar.

Pel que fa a la bretxa digital de gènere, certes normes culturals poden influir en la percepció de les dones sobre la seva pròpia competència i la de l'entorn en l'àmbit tecnològic, contribuint així a una bretxa de gènere en l'accés, la utilització i la capacitat de desenvolupar habilitats relacionades amb la tecnologia. És important reconèixer aquestes diferències en els rols de gènere i treballar cap a la creació d'entorns més inclusius i equitatius que fomentin el desenvolupament d'habilitats digitals en totes les persones, independentment del seu gènere, religió o cultura. Les diferències en l'accés a dispositius i en el control sobre el seu ús reflecteixen desigualtats arrelades en normes culturals i rols de gènere tradicionals. Tot i que aquest estudi revela que en el col·lectiu de dones marroquines existia més control de les seves parelles homes sobre l'ús de dispositius, cal abordar aquestes observacions amb precaució, ja que la mida de la mostra en aquest estudi és reduïda. Tanmateix, obre la porta a explorar més profundament quin és el paper de la religió i del gènere sobre les bretxes digitals dins d'aquest col·lectiu.

Finalment, és fonamental ressaltar que la col·laboració entre entitats locals, serveis municipals i les dones que formen part d'aquest col·lectiu es revela com un factor crític per dissenyar i implementar solucions efectives que abordin les bretxes digitals. Durant la sessió de codisseny, es van elaborar propostes pràctiques i col·laboratives per afrontar els reptes identificats, destacant la importància de coordinar els recursos disponibles per garantir la sostenibilitat a llarg termini d'aquestes iniciatives. La coordinació eficaç dels recursos disponibles, juntament amb la designació de figures de referència dins de la comunitat i percebudes com a iguals, emergeixen com a elements clau en l'estratègia per abordar les bretxes digitals entre les dones migrades. En última instància, combatre les bretxes digitals no només implica millorar l'accés tecnològic, sinó també promoure la justícia social i l'equitat, construint així un futur digital més igualitari i prometedor per a totes i tots.

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. Recuperado 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