INFORME QUALITATIU SOBRE LES BRETXES DIGITALS

Col·lectiu: gent gran

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 6
  - Revisió bibliogràfica 6
  - Entrevistes semiestructurades 7
  - Grup focal 7
  - Metodologies de codisseny 7

Resultats 8

- Entrevistes semiestructurades i grup focal 8
  - Accés a Internet 8
  - Ús d'internet i motivacions 9
  - 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 20

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. No obstant això, malgrat els avenços tecnològics, persisteixen desigualtats significatives pel que fa a l'accés i 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, 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 aproximar-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 la gent gran.

En els darrers anys, l'augment significatiu de la població de gent gran a nivell mundial ha posat de manifest nous reptes en comunitats com la de L'Hospitalet de Llobregat, una ciutat amb una alta densitat poblacional i un percentatge considerable de residents majors de 65 anys. Aquest creixement demogràfic, combinat amb l'evolució ràpida de les Tecnologies de la Informació i la Comunicació (TIC), ha exacerbat les desigualtats causades per les bretxes digitals en aquest col·lectiu. La manca d'accés i habilitats tecnològiques entre la gent gran incrementa la seva vulnerabilitat, dificultant la seva capacitat per viure de manera independent i desenvolupar-se en entorns cada cop més digitalitzats.

Aquesta situació posa de manifest la necessitat urgent de desenvolupar estratègies inclusives que no només integrin a la gent gran en el món digital, millorant la seva qualitat de vida i la seva participació en la societat actual, sinó que també incorporin la seva valuosa mirada i experiència en el disseny de les tecnologies i els serveis digitals. No es tracta només que la gent gran s'adapti a l'entorn digital, sinó que aquest entorn també s'adapti a elles, reconeixent la seva experiència i necessitats específiques per crear un ecosistema digital veritablement inclusiu.

El present estudi, realitzat en col·laboració amb el Servei Municipal d'Envelliment Actiu de l'Ajuntament de L'Hospitalet de Llobregat i MWCapital, es proposa no només comprendre les realitats del col·lectiu de la gent gran 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. Històricament, ha estat un lloc d'acollida per a persones provinents d'altres regions d'Espanya, especialment durant la dècada de 1960. Actualment, L'Hospitalet de Llobregat destaca per ser una de les ciutats amb més densitat de població de Barcelona i fins i tot d'Europa. Aproximadament un 20% de la seva població està formada per persones majors de 65 anys, i un 10,75% són majors de 75 anys (Institut d'Estadística de Catalunya, s.d.; Margarit Segura, s.d.). En els darrers anys, hi ha hagut un augment significatiu de la població de gent gran a nivell mundial. Aquest canvi demogràfic, impulsat per factors com l'augment de l'esperança de vida i la disminució de les taxes de natalitat, ha generat una nova realitat i, amb ella, noves necessitats (Nacions Unides, 2019). A més, els avenços tecnològics estan succeint a un ritme sense precedents, convertint-se les TIC en un component integral del treball, l'educació, la comunicació i l'entreteniment. La manca d'accés i la incapacitat d'utilitzar la tecnologia poden situar cada cop més la gent gran en desavantatge pel que fa a la seva capacitat per funcionar de manera independent i per navegar amb èxit en l'entorn construït (Czaja, 2007). En aquest context, resulta fonamental reconèixer la importància d'involucrar aquest col·lectiu en diversos àmbits de la vida social, la ciència i la investigació.

L'Organització Mundial de la Salut defineix una persona gran com algú que té 60 anys o més. Aquesta definició s'utilitza globalment per identificar aquest grup demogràfic i considerar les seves necessitats específiques en termes de salut, benestar i participació en la societat (OMS, 2002). El col·lectiu de persones grans és un dels segments de la població que presenta més dificultats relacionades amb la digitalització. L'edat influeix significativament en la manera com les persones es relacionen amb les TIC. El nivell educatiu i la situació laboral d'aquest col·lectiu afecten tant els usos que fan de la tecnologia, el tipus de dispositius emprats, com les habilitats que posseeixen per utilitzar-les eficaçment (BIT Habitat, 2021).

Segons dades obtingudes de l'Enquesta de Bretxa Digital de L'Hospitalet de Llobregat 2022, només un 4,8% de les persones més grans de 74 anys posseeixen competències digitals, mentre que un 72% declara no tenir habilitats d'aquest tipus. En termes generals, es percep una baixa motivació i un escàs interès d'aquest grup per involucrar-se amb les TIC (Institut Opinòmetre, Mobile World Capital Barcelona, Ajuntament de L'Hospitalet, 2022).

Les bretxes digitals entre les persones grans estan condicionades per diversos factors. Alguns d'aquests estan relacionats amb limitacions físiques que restringeixen l'ús freqüent i prolongat de dispositius. A més, eviten certes activitats a Internet per desconfiança i temor a compartir informació personal i les possibles conseqüències que això podria comportar. Altres factors inclouen la manca de coneixements o habilitats informàtiques, la qual cosa limita el seu gaudi de la tecnologia (Gatto & Tak, 2008). Això es vincula sovint amb el tipus de treball realitzat al llarg de les seves vides; aquells que han

tingut feines que exigien coneixements tècnics i intel·lectuals tendeixen a tenir més eines per afrontar els reptes tecnològics a edats avançades. Aquesta predisposició es deu al fet que aquests treballs solen fomentar habilitats com el pensament crític, la resolució de problemes i l'adaptabilitat, que són essencials per aprendre a utilitzar noves tecnologies (Vroman et al., 2015).

Per a l'estudi de les bretxes digitals es tenen en compte 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, tablet, 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 d'ús d'internet, al tipus d'activitats que realitzen en línia (ja siguin referides a l'oci, a la feina o a la formació), als beneficis que poden generar per a la qualitat de vida i a 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, les 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 l'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 jugar en la vida de les persones grans. Les tecnologies digitals no només ofereixen noves formes de comunicació i accés a la informació, sinó que també poden ser eines valuoses per combatre el deteriorament cognitiu, proporcionant estímuls intel·lectuals i socials que poden mantenir la ment activa. És crucial continuar buscant formes de reduir les bretxes digitals que afecten aquest col·lectiu, per aconseguir que puguin participar plenament en la societat i en igualtat d'oportunitats.

OBJECTIUS

OBJECTIU GENERAL

Realitzar un estudi qualitatiu a L'Hospitalet de Llobregat utilitzant metodologies participatives per a aprofundir en las realitats del col·lectiu de persones grans en relació amb les bretxes digitals y codissenyar propostes d'acció que abordin les desigualtats digitals identificades, promovent un enfocament inclusiu i col·laboratiu en la cerca de soluciones.

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 l'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 persones grans, focalitzant en temàtiques específiques detectades prèviament, així com 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 persones grans, 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 va ser definit per les següents variables:

Persones grans de més de 75 anys, amb un nivell d'autonomia alt en la seva quotidianitat diària i que no fan ús de les TIC habitualment (ni de forma diària ni setmanal).

Es va contactar un total de 15 persones, de les quals, 6 van participar en entrevistes semiestructurades i 7 en la sessió de grup focal. El Servei Municipal d'Envelliment Actiu de l'Ajuntament de L'Hospitalet de Llobregat va funcionar com el pont fonamental per contactar amb les persones participants degut a la seva vinculació.

L'estudi va comptar amb la participació de persones amb edats compreses entre els 75 i 87 anys, procedents de diverses localitats d'Espanya, incloent Salamanca, Lleó, Galícia, Almeria i Sevilla. La totalitat dels participants van emigrar a Barcelona entre les dècades dels 50 i 60 amb l'objectiu de buscar millors oportunitats. Durant les seves vides laborals, van realitzar feines poc qualificades i exigents físicament, com per exemple el treball a les mines. Pel que fa als barris d'origen, es van esmentar els següents: Bellvitge, La Florida, Pubilla Cases i Can Vidalet. En la seva majoria viuen amb les seves parelles o sols/es.

EINES I TÈCNIQUES DE RECOLLIDA DE DADES

Revisió bibliogràfica

Per a una correcta contextualització de la temàtica de l'estudi es va realitzar una revisió bibliogràfica que va permetre establir fonaments teòrics i orientar la formulació de preguntes d'investigació. A més, va proporcionar una base per avaluar la rellevància i

originalitat d'aquest estudi dins del context acadèmic existent. Durant aquesta etapa es va realitzar un anàlisi deductiu 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, en modalitat presencial. 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. El Servei Municipal d'Envelliment Actiu de l'Ajuntament de L'Hospitalet de Llobregat va participar en la validació d'aquesta eina. Tot i que el guió estructurava el diàleg, es va focalitzar a generar també un espai de conversa fluida, sense un ordre rígid per afavorir que les persones participants es sentissin còmodes i poguessin expressar-se lliurement, formulant l'entrevistador 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 persones entrevistades.

Grup focal

Posterior a les entrevistes semiestructurades, es va realitzar una sessió de grup focal de 2,5 hores en la que van participar 7 persones. La sessió es va dur a terme al Casal de Persones Grans de Bellvitge - La Ermita 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 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 Municipal d'Envelliment Actiu de l'Ajuntament de L'Hospitalet de Llobregat, MWCapital i representants del col·lectiu de persones grans. 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 pròpies participants per afrontar aquests desafiaments.

Accés a Internet

L'accés als dispositius en el col·lectiu de persones grans es veu limitat a causa d'un factor principal: la manca d'interès.

De les persones que van participar a l'estudi, totes tenien smartphones, excepte 2 d'elles, que tenien mòbils més bàsics. Aquests dispositius van ser adquirits, en la seva majoria, com a regals dels seus fills, més que per una elecció conscient o un interès personal en la tecnologia. És a dir, en general, no van tenir una participació activa en la selecció dels dispositius que utilitzen. Un dels participants fins i tot va expressar que té un mòbil dels més bàsics i que no el vol.

Pel que fa a la disponibilitat d'altres dispositius com tablets o ordinadors, només una persona va comentar tenir un ordinador, però confessa que no sap com utilitzar-lo i que no li troba cap utilitat. En general, les persones grans senten que estan bé amb el que tenen i consideren que les tecnologies els són innecessàries i tenen la percepció que els complicaria la vida.

Respecte a la possibilitat d'accés a internet, ja sigui mitjançant wifi als seus domicilis o a través de paquets de dades mòbils, aquest grup no afronta dificultats. Tot i que l'ús que fan d'internet és molt limitat, totes les persones tenen connexió.

En abordar la qüestió de gènere i l'accés a Internet, el grup va coincidir en què no existeixen diferències significatives entre homes i dones. Una de les persones va expressar:

"Per a mi, no hi ha diferència entre home i dona. Depèn de les necessitats que té cadascú. Aquesta és la meva opinió. Depèn de les necessitats que tinguem tant homes com dones."

En general, s'observa una manca d'interès i la percepció que les eines tecnològiques complexes no són essencials per a la seva vida diària. No és que tinguin una opinió negativa sobre la tecnologia; de fet, reconeixen que el món digital ofereix eines molt útils

i fins i tot essencials per a la vida actual. Tot i així, ho consideren necessari només per a allò més bàsic, i aquestes necessitats ja estan cobertes amb els dispositius que posseeixen.

Ús d'internet i motivacions

Pel que fa a les motivacions per a l'ús de les TIC, el col·lectiu de persones grans en general no mostra un gran interès. Tot i així, destaquen que la motivació principal per utilitzar aquestes tecnologies és mantenir-se connectats/des. Fan un ús principalment relacional, especialment per comunicar-se amb familiars i amics.

Utilitzen el mòbil per a tasques molt bàsiques i per l'ús de plataformes com WhatsApp, Facebook, Instagram, correu electrònic, cercador de Google, YouTube. WhatsApp destaca com l'aplicació preferida, mentre que les altres es fan servir de manera ocasional. És a través de WhatsApp que parlen amb els seus familiars i coordinen les seves activitats dins dels casals a través de grups en línia. Emfatitzen la facilitat que aquest tipus d'aplicacions proporciona per a la comunicació amb familiars a llarga distància i comenten que fan un ús freqüent de la funció de videotrucada per aquest propòsit.

"Que està molt bé, que és espectacular. Perquè, per exemple, [...] vaig fer un creuer i a mi em va venir molt bé tenir contacte amb els meus fills a través d'això, tot i que ells estiguessin a Europa. Doncs, per aquesta part, la tecnologia és perfecta."

Coincideixen amb que WhatsApp presenta moltes facilitats i beneficis no només per mantenir la connexió amb els seus vincles propers, sinó també per la funció que permet enviar àudios, especialment beneficiosa per a aquells que tenen problemes de visió o dificultats motores que els impedeixen realitzar moviments precisos. Tot i que hi ha qui prefereix simplement escriure, destaquen la versatilitat que l'aplicació ofereix per adaptar-se a diverses necessitats de comunicació.

"Perquè, a veure, en un moment determinat, si t'has cansat d'escriure o no està bé el corrector o el que sigui, li piques al microfonet i t'ho fa tot."

Pel que fa a l'ús de xarxes socials, algunes persones comenten tenir comptes de Facebook i Instagram. Tot i això, malgrat tenir aquestes aplicacions instal·lades als seus mòbils, gairebé no les utilitzen. Mencionen que de tant en tant comparteixen fotos o publicacions, però no les utilitzen de forma habitual. Expressen sentir desconfiança cap a aquestes plataformes, amb la sensació que exposen massa informació i que no tenen control sobre qui pot veure el que publiquen. És important destacar que aquesta és una concepció errònia, ja que tant Facebook com Instagram permeten gestionar la privacitat de les publicacions. El problema radica en què les persones d'aquest col·lectiu desconeixen aquesta funcionalitat o com utilitzar-la adequadament, pel que prefereixen evitar-ne l'ús directament. Aquest tema es tractarà amb més detall a l'apartat d'habilitats i competències.

"En compartir, tu no saps amb qui estàs compartint res. [...]. Però aquí, en compartir, estàs donant molta informació a tothom a Facebook. Ah, bé, jo en aquestes coses tampoc m'interessa."

Tanmateix, reconeixen que les xarxes socials són eines útils per crear comunitat, especialment per aquelles persones que se senten soles, una situació comú entre el col·lectiu de persones grans. Durant la pandèmia de la Covid-19, les TIC van adquirir més importància en les seves vides. Davant del confinament i l'aïllament, van ser el principal mitjà per mantenir-se connectats/des, per accedir a informació, aprendre coses noves i fins i tot van funcionar com a mitjà d'oci i entreteniment.

"Sí, perquè mira, torno a repetir, en pandèmia, gràcies al mòbil tota la família fèiem videotrucades i veies com estaven els uns i els altres. [...]. En els moments puntuals que hem hagut de tirar d'això, que ens ha servit molt."

Durant el confinament, diverses persones van utilitzar els seus mòbils per buscar sessions de gimnàstica a YouTube, el que els va permetre mantenir-se actives i fer exercici.

"Perquè es feia molt llarg i llavors feia gimnàstica i anaves movent-te."

La utilització de rellotges intel·ligents o per monitoritzar l'activitat física emergeix com una altra pràctica per a aquest fi. Una de les participants comenta que li resulta molt útil ja que no només registren dades sobre l'exercici diari, sinó que també actuen com una font de motivació personal, alentint les persones usuàries a complir amb les metes físiques establertes. Les interaccions amb aquests dispositius, que van des d'ajustar objectius de passes fins a rebre recordatoris de moviment, són vistes com una manera de mantenir un estil de vida actiu i saludable.

Un altre dels usos que fan de YouTube és cercar tutorials sobre temes que els interessen, com la cura de les plantes o receptes de cuina. Per a ells, aquesta plataforma es converteix en una eina que proporciona coneixement pràctic i entreteniment educatiu.

"Moltíssimes aplicacions que hi ha, per exemple, et ve de gust fer un plat un dia i no te'n recordes de com, doncs et fiques a internet i saps com es cuina aquest plat i tot, o sigui, que estupendament."

Quant a la recerca d'informació a través de mitjans digitals, algunes persones mencionen que ocasionalment utilitzen el cercador de Google per investigar sobre diversos temes, resoldre dubtes, aprendre coses noves i explorar destinacions de viatge. Tot i que comenten que no organitzen els seus propis viatges a causa de la manca de coneixement i confiança en si mateixos per fer compres en línia, sí utilitzen internet per buscar hotels, llegir opinions i revisar puntuacions. També utilitzen aquest mitjà per investigar sobre activitats als destins i aspectes importants a tenir en compte quan viatgen a certs llocs.

"I els hotels. Per exemple, l'hotel on vaig a anar. Abans d'anar, em fico a veure què tal és. I veig les habitacions. I veig el que té. O sigui, si és un 6. O és un 7. Totes aquestes coses, sí. Jo m'entretenia força amb tot això."

Seguint amb la recerca d'informació a través del mòbil i pel que fa a l'ús de l'aplicació de Google Maps, tot i que diverses persones tenen l'aplicació instal·lada, la majoria no la utilitza perquè els resulta confusa. Senten que es perden encara més i el mapa els genera desorientació. Prefereixen desplaçar-se sense l'aplicació, confiant en el seu coneixement de la zona on han viscut durant anys. Si alguna vegada es perden, prefereixen preguntar a algú al carrer per orientar-se. Una altra de les raons que desmotiva aquest grup a utilitzar aquesta aplicació és que els sembla perillós caminar mirant el mòbil, ja que això augmenta el risc de cops o caigudes, ja que no presten atenció al camí ni al seu voltant.

"Jo l'aplicació aquesta del mòbil mai l'he utilitzada. Si vaig per aquí, no. Per exemple, jo m'he criat aquí, conec més o menys, però si em passa alguna cosa, doncs pregunto."

Un exemple d'això va ocórrer abans de la sessió de grup focal, quan una de les participants va escriure al facilitador dient que estava perduda. El facilitador li va preguntar si li serviria que li enviés la ubicació per Google Maps, però ella va respondre que no, que preferia que ell anés a la seva cerca, ja que això li semblava més senzill. Això reflecteix, una vegada més, que en molts casos prefereixen evitar l'aprenentatge de noves tecnologies. Tot i que la tecnologia podria resoldre les seves necessitats, opten per seguir utilitzant els mètodes tradicionals que han emprat tota la vida i que encara els semblen efectius.

Pel que fa a la realització de compres en línia i l'ús de l'aplicació del banc, expressen por a cometre errors i enviar diners a destinacions equivocades. Senten molta desconfiança en el moment de compartir les seves dades personals o bancàries, i en ocasions tenen por d'adquirir més productes dels que desitgen a causa de la falta de familiaritat amb les plataformes.

Respecte a l'aplicació del banc, la majoria la tenen instal·lada als seus mòbils i l'utilitzen principalment per consultar el seu saldo, revisar el cobrament de la pensió i els moviments del compte. Si bé destaquen la utilitat d'aquesta eina per controlar les seves finances i realitzar gestions i pagaments des de la comoditat de la llar, no solen utilitzar l'aplicació per realitzar transferències o operacions complexes, per por a cometre errors. Només una persona esmenta que utilitza Bizum, una opció que li sembla més fàcil que les transferències tradicionals, tot i que la majoria dels presents desconeixen aquesta eina completament.

"Jo sí la tinc. I bé, gestiono. El que passa és que jo d'un compte a un altre, per exemple, no faig traspassos com fa el meu fill que en treu. Perquè jo dic, si m'equivoco i la envio a un altre lloc, jo això de donar dades personals, ja et dic que jo amb això no, però si veig si tinc diners per... que ho tinc tot pel banc. Si he de ingressar el compte corrent o quan em paguen la pensió a veure si ja l'han ingressat. Tot això sí que ho miro. És interessant."

A l'hora de gestionar tasques quotidianes, esmenten que tenen configurats els pagaments de serveis amb dèbit automàtic i simplement verifiquen que els imports descomptats siguin correctes. La majoria rep les factures en format físic per correu tradicional i les comparen amb els càrrecs bancaris. Només dues persones mencionen tenir correu electrònic i rebre les factures per aquest mitjà, però la majoria no utilitza aquesta opció. Per al control dels serveis de la llar, algunes persones utilitzen una aplicació

per a la lectura del comptador de gas; pel que fa a això, hi ha opinions variades. Hi ha qui troba aquesta eina molt útil i qui afronta dificultats a causa de la complexitat percebuda en l'ús de la tecnologia.

Un element destacat és l'ús de l'aplicació "La Meva Salut" per a la gestió de cites mèdiques i recordatoris. Aquest recurs és valorat positivament per la seva capacitat d'organitzar les visites mèdiques de manera eficient, facilitant a les persones usuàries un seguiment precís dels seus compromisos de salut. Tot i això, també es manifesta un sentiment generalitzat de desconfiança cap a trucades telefòniques relacionades amb la salut, especialment quan provenen de números desconeguts, ja que moltes vegades no les atenen per creure que els truquen per vendre'ls alguna cosa, la qual cosa pot provocar la pèrdua de cites importants.

Finalment, tot i que aquest grup reconeix que les TIC en general han tingut un impacte positiu en la vida de les persones, especialment en situacions d'emergència o quan necessiten ajuda i no es poden mobilitzar, en general, prefereixen el tracte i les dinàmiques que es generen cara a cara. Aquest tipus d'interacció els permet entendre millor les emocions de l'altra persona, oferint un tracte més proper i evitant els malentesos que de vegades passen en les converses per WhatsApp. Mencionen que és important veure la cara de l'altra persona, les seves expressions i el to amb què parla; consideren que als mitjans virtuals moltes vegades es perden elements crucials de la conversa o es tergiversa el sentit de les coses. Per això utilitzen les TIC, sobretot WhatsApp, només per coordinar una trobada, però no com a espai de preferència per a intercanvis extensos, és a dir, ho utilitzen més com a mitjà per a una finalitat: reunir-se presencialment.

"Hi ha vegades que es perden coses en la conversa. Vull el contacte. Vull veure't la cara. Vull veure l'expressió teva. Si m'estàs sent sincer/a o no. Perquè jo, si m'has de parlar a través d'això, jo no sé l'expressió que tens. Si és cara de pena, si és d'avorriment, o potser fins i tot de fàstic. De que dius, ai, aquí està el pesat altre cop."

"Jo la tecnologia comprenc que és una cosa excel·lent, perquè, per exemple, amb el mòbil tu te'n vas per aquí, et passa qualsevol cosa, immediatament poden anar, no sé, hi ha gent en un esfondrament, per exemple, que queden sepultats i es salven gràcies al mòbil. O altres a la muntanya i et perds, bé, va molt bé."

A més, assenyalen que un aspecte negatiu de les TIC és la quantitat de temps que els joves passen amb els seus mòbils, els quals els utilitzen constantment. Consideren que això impacta negativament en els vincles familiars, ja que a les reunions familiars el diàleg és gairebé nul perquè cadascú està mirant la seva pantalla. Expressen preocupació per la creixent desconnexió amb el món real i la manca de comunicació directa, ressaltant la importància de recuperar aquests moments de connexió autèntica i personal.

"Tu ajuntes diverses persones i estan cadascuna amb un mòbil, [...] o jo que convido a casa els meus nets i això a menjar, doncs no hi ha diàleg, cadascú està amb el seu mòbil."

Habilitats digitals i nivell de competències

Per contextualitzar aquest apartat, és rellevant esmentar que les persones grans que van participar en l'estudi han desenvolupat al llarg de les seves vides una varietat de feines, sovint poc qualificades i exigents físicament. El tipus d'activitat laboral desenvolupada al llarg de la vida té un impacte significatiu en com les bretxes digitals afecten aquest col·lectiu. Les persones amb antecedents en feines tècniques i intel·lectuals estan generalment millor posicionades per adaptar-se a les noves tecnologies i afrontar els reptes de l'envelliment. Aquestes persones solen tenir habilitats cognitives i coneixements previs que faciliten l'aprenentatge de noves eines digitals. D'altra banda, aquells que han tingut experiències laborals menys qualificades i més físiques poden requerir més suport i temps per assolir nivells similars de competència digital (Gatto & Tak, 2008). La majoria de les persones participants manifesten no tenir habilitats digitals avançades per a l'ús de dispositius. Hi ha qui fins i tot admet no utilitzar smartphones, limitant-se únicament a realitzar i rebre trucades. Tot i així, hi ha persones que han desenvolupat certes habilitats digitals, com la gestió d'aplicacions específiques i la recerca a Internet, però aquestes habilitats es limiten a funcions molt bàsiques, enfocades principalment en mantenir-se comunicades. Són conscients de la manca d'habilitats digitals i, en moltes ocasions, els agradaria saber gestionar-se millor en aquest àmbit, especialment per perdre la por a utilitzar certes plataformes. Al no entendre bé com funcionen els mitjans digitals, temen cometre errors, com ja s'ha esmentat a l'apartat anterior en relació amb la realització de transaccions bancàries i compres en línia. Aquesta falta de coneixements i habilitats els impedeix moure's amb llibertat i seguretat en l'àmbit digital. A més, plantegen que no s'hauria d'exigir el mateix a una persona de 85 anys que a una de 20 quan es tracta de tecnologia. Insisteixen que ells posseeixen un conjunt d'habilitats que la joventut d'avui no té i han afrontat situacions molt difícils a les seves vides que els han proporcionat moltes eines per a la vida.

"Què podem demanar a una persona de 85 anys? Que es posi al nivell d'una de 20. [...] Això no pot ser. Clar, però tecnològicament et diuen que has d'arribar a davant. Què passa? Que nosaltres hem estat els que hem promogut tot això. Perquè hem treballat perquè ells estiguin on estan. Que això s'ha oblidat a molta gent. Perquè nosaltres, la majoria que estem aquí, com venim d'un poblet, hem passat de puntetes pel món. Ningú va cotitzar per nosaltres, ningú va apostar per nosaltres. Però nosaltres hem netejat i hem escombrat, els de la postguerra, tota la brutícia que venia a arrossegar. Què passa? Que llavors [...] hem fet la nostra feina perfectament. Perquè el que més i el que menys s'ha preocupat i ha procurat que els seus fills no passin el que nosaltres. I els nets ni et dic. [...] Amb la qual cosa, la base que hem deixat nosaltres és molt important i, a veure, se'ns té en compte per a unes coses, però per a altres estem una mica oblidats."

Una estratègia que moltes de les persones participants han desenvolupat per superar la seva manca d'habilitats digitals és recórrer a l'ajuda de familiars, especialment fills i filles, així com nets i netes. Aquesta assistència familiar s'ha convertit en un recurs vital per navegar i utilitzar les tecnologies digitals de manera efectiva. De fet, diverses persones assenyalen que gran part del que han après sobre tecnologia ha estat gràcies als seus

nets/es, que els han brindat el suport i el coneixement necessari per desenvolupar-se en l'àmbit digital. No obstant això, per a les persones grans que estan soles i no tenen família, gestionar certes tasques segueix sent molt difícil. La manca de suport extern agreuja les bretxes digitals, ja que no tenen a qui recórrer per demanar ajuda, una situació comuna entre moltes persones grans que viuen soles.

"Jo vaig haver de fer això ara per un problema que vaig tenir d'una consulta mèdica i si no és per els meus fills, la meva filla que ho va tramitar. Mamà, doncs necessitem el certificat de convivència. Perquè necessiten saber si estàs sola, si no estàs... Ai, Déu meu! [...] En això que venen els meus fills a sopar i diu la meva nora, sogra, dóna'm el telèfon. Ja tens això de convivència. Doncs jo no ho vaig saber fer, carinyo. Llavors, la persona que està sola i no té fills, què fa?"

El maneig dels entorns digitals representa una dificultat significativa per a aquest grup, agreujada per la complexitat dels procediments i tràmits que han de gestionar. Això inclou la necessitat de recordar i gestionar múltiples contrasenyes, així com la creació d'usuaris diferents per a diverses plataformes i serveis, aspectes que han estat esmentats repetidament com fonts de frustració i confusió.

Algunes persones expressen interès en rebre formació, destacant la necessitat de cursos bàsics que se centrin principalment en l'ús del mòbil i que reforcin els coneixements existents en la seva vida diària. La majoria dels casals als quals assisteixen les persones participants ofereixen cursos d'informàtica centrats tant en ordinadors com en telèfons mòbils. No obstant això, diverses persones troben aquests cursos massa breus o poc pràctics, la qual cosa dificulta la consolidació dels coneixements i provoca oblit ràpid. Durant els cursos impartits als seus casals, van adquirir coneixements pràctics que apliquen en el seu dia a dia. Per exemple, una participant va mencionar com va aprendre a utilitzar el correu electrònic en un curs d'informàtica, permetent-li accedir als correus de l'ajuntament des de l'ordinador del centre. Malgrat aquests avenços, en general senten la necessitat de més formació. Consideren que cursos més pràctics podrien augmentar la seva motivació i facilitar un domini més complet de les eines informàtiques. Com s'ha observat anteriorment, molts tràmits actuals requereixen l'ús d'aplicacions i eines digitals a causa de la impossibilitat de realitzar-los presencialment. Això subratlla la urgent necessitat d'adquirir habilitats en aquestes tecnologies per manejar eficaçment aquestes tasques.

"A vegades la gent s'esforça en anar a explicar-ho, ho pillen el primer dia i a la setmana ho deixen allà obsolet i ja no se'n recorden."

"Perquè en relacions, en xarxes socials, ja t'hi saps moure. [...] Però quan has de fer un paper burocràtic perquè avui tot va molt més ràpid si escrius."

"Nosaltres ara al Casal [...], l'any passat, van donar un curs d'informàtica, amb la qual cosa sí que vam aprendre una miqueta, perquè jo estava verda, verda del tot. Llavors, a veure, gràcies a aquell curs que vam rebre, bé, doncs jo puc entrar a l'ordinador del Casal,

d'acord? Puc rebre els missatges que envien de l'Ajuntament. La impressora de l'ordinador no la faig sevir, perquè fins aquí no hem arribat, però hi ha una impressora independent, que sí, que jo li poso les cosetes aquestes i imprimeixo tres, quatre còpies, cinc còpies, aquí arribo. Amb la poca formació que vaig rebre."

Coneixement, ús i opinió dels serveis digitals municipals

Pel que fa a aquesta dimensió, la majoria de les persones d'aquest col·lectiu revelen que en general no utilitzen els serveis digitals municipals. Troben que aquests serveis són massa complicats, amb múltiples passos i l'ús de nombroses contrasenyes que els resulten confuses i aclaparadores. Senten que les pàgines web, tant dels serveis municipals com d'altres serveis que utilitzen en la seva vida diària, són confuses i no tenen guies que expliquin pas a pas i de manera clara com realitzar certs tràmits, la qual cosa genera frustració i els porta a preferir l'atenció telefònica o presencial. Tanmateix, moltes vegades també troben dificultats per ser atesos per telèfon o rebre l'ajuda necessària, fet que els obliga a desplaçar-se físicament als llocs, cosa que representa una barrera significativa per aquells amb problemes de mobilitat física.

Pel que fa a l'aplicació mòbil de l'Hospitalet de Llobregat, anomenada "Connecta L'H", només una de les participants la té instal·lada al seu mòbil. Tot i això, no la fa servir per realitzar tràmits a causa de la complexitat que implica l'ús de múltiples contrasenyes, entre d'altres aspectes. Tot i que considera que aquesta aplicació moltes vegades envia notificacions informatives molt útils, la complexitat de l'ús de la mateixa segueix sent una barrera per al seu ús freqüent

Un altre aspecte negatiu que destaquen és la reducció d'opcions per realitzar tràmits de manera presencial. Si bé l'ajuntament ofereix la possibilitat de realitzar algunes gestions de manera presencial, hi ha d'altres que inevitablement inclouen l'ús de la tecnologia per part de la persona interessada. Sumant-hi això, cada cop és més comú que es requereixi sol·licitar cita prèvia telefònicament o a través d'Internet, fet que resulta difícil de gestionar per a moltes persones, i que consideren afecta negativament la qualitat de l'atenció que reben.

"Què passa? Que això és el que jo trobo a faltar. Perquè a mi no em... O sigui, si jo agafa el telèfon i dic, oye, mira, he de dirigir-me a això. Em pots dir l'adreça? Sí, vine. I jo vaig. I m'atén la senyora o el senyor que m'ha d'atendre, però no. Agafa cita prèvia, la cita te la donen per aquí a dues setmanes. Això de la pandèmia fins aquí, hem après que no ens canviarà ni Déu d'aquí. I això no m'agrada."

Així mateix, en algunes ocasions, aquesta preferència pel tracte personal també està relacionada amb la desconfiança generalitzada que senten les persones participants envers la realització de tràmits i accions de manera online. Com a resultat, prefereixen optar pel contacte directe amb persones en lloc d'enfrontar-se a possibles dificultats

tecnològiques que podrien comprometre la seguretat de la seva informació o afectar l'eficàcia del tràmit que desitgen realitzar.

Solucions

Les següents solucions proposades per les mateixes persones participants apunten a superar els obstacles que enfronten 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 dirigides a les seves necessitats específiques.** Formacions enfocades principalment a l'ús pràctic d'eines que ja utilitzen diàriament i de les quals podrien treure un major benefici. És crucial que aquestes sessions els ensenyin els conceptes bàsics, i que també proporcionin oportunitats freqüents per practicar i reforçar el que han après. Aquesta pràctica regular és fonamental perquè puguin retenir i millorar les seves habilitats digitals de manera efectiva, així com sentir-se més segurs a l'hora d'interactuar amb la tecnologia.

- **Simplificar els tràmits en línia mitjançant instruccions detallades i clares**. Per això, resultaria molt útil que les pàgines web oferissin instruccions detallades i clares, amb guies pas a pas, il·lustratives i de fàcil seguiment. A més, seria interessant avaluar la possibilitat de simplificar els procediments requerits pels serveis digitals de les diferents administracions públiques en relació amb la necessitat de gestionar múltiples contrasenyes.

- **Diversificar les opcions d'atenció.** Això vol dir no dependre exclusivament dels serveis digitals, sinó també oferir alternatives accessibles per a aquells que no poden o prefereixen no realitzar gestions en línia. Implementar múltiples formes d'atenció, com ara assistència telefònica o presencial, assegura que totes les persones, independentment del seu nivell d'habilitats digitals, puguin accedir als serveis municipals de manera equitativa i fàcil.

SESSIÓ DE CODISSENY

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

- **Desenvolupar campanyes de comunicació** que mostrin com les eines digitals poden millorar la qualitat de vida de les persones grans amb l'objectiu de trencar les barreres i resistències més subjectives. Aquestes campanyes destacarien la facilitat amb què poden gestionar les tasques diàries i enfortirien la comunicació

amb les administracions públiques, sobretot la local per proximitat, amb un enfocament clar en els beneficis pràctics que la tecnologia pot oferir en el seu dia a dia. A través de:

- Contingut audiovisual inclusiu: produir materials protagonitzats per persones grans que siguin referents als diferents barris per la seva trajectòria i participació en entitats i associacions, perquè transmetin un missatge directe i proper: la tecnologia pot ser de gran utilitat en el dia a dia si sabem treure'n partit. Al ser algú del mateix col·lectiu, s'adreçaria al públic objectiu amb el mateix llenguatge i punt de vista similar, de manera que augmentarien les possibilitats d'inspirar confiança i empatia, així com de generar un sentiment de pertinença al mateix grup poblacional i al propi municipi.
- Establir figures de referència a la comunitat perquè actuïn de nexe entre les persones grans, l'administració pública i les entitats locals: designar representants, amb un nivell d'habilitats relacionals i competències digitals mitjà-alt, dins dels espais i associacions de persones grans. Aquests/aquestes representants actuarien com a enllaços clau per comunicar de manera clara i accessible els serveis digitals i recursos municipals disponibles.
- Crear canals de retroalimentació amb l'administració pública local: implementar vies accessibles a través de les quals les persones grans puguin expressar les seves necessitats, suggeriments o inquietuds digitals a l'Ajuntament. Aquests canals permetrien una comunicació bidireccional.
- Fer un ús estratègic dels grups de WhatsApp ja existents: aprofitar els grups online establerts als casals i centres de dia per difondre informació rellevant de manera directa i eficient. Aquests grups podrien ser utilitzats com a via ràpida per compartir actualitzacions sobre serveis, tallers i esdeveniments relacionats amb l'ús d'eines digitals.

- **Facilitar la gestió de tràmits i gestions online a través de col·laboracions estratègiques de caràcter públic i privat.** Desenvolupar projectes i col·laboracions amb administracions públiques i empreses de serveis essencials i sectors clau com les telecomunicacions, la salut i els subministraments (aigua, llum, gas), amb l'objectiu de:

  - Impulsar iniciatives conjuntes que simplifiquin l'experiència d'usuari per a les persones grans, garantint que aquests organismes adaptin els seus processos per ser més inclusius i accessibles, per exemple, a través de la prova de tràmits i gestions online.
  - Crear guies pràctiques del pas a pas dels procediments, que expliquin de manera clara i senzilla com realitzar tràmits online, adaptades a les necessitats de les persones grans.
  - Treballar en solucions per simplificar la gestió de contrasenyes i l'autenticació digital, com sistemes d'accés unificat o mètodes més

accessibles de recuperació de claus, amb l'objectiu de reduir la confusió i la frustració que això genera en aquest col·lectiu.
    - Establir aliances amb entitats que ja estiguin desenvolupant projectes d'atenció personalitzada per a persones grans per adaptar-los a la realitat local del municipi.

- **Donar suport i desenvolupar projectes de mentoria intergeneracional municipal** en què joves acompanyin persones grans en l'ús de dispositius digitals. Aquest enfocament no només permetria que les persones grans adquirissin habilitats tecnològiques, sinó que també fomentaria un intercanvi enriquidor entre generacions, on ambdues parts podrien aprendre mútuament i connectar de manera més profunda i significativa. Aquests projectes no només reduirien les bretxes digitals, sinó també l'aïllament social.

- **Seguir apostant per formacions pràctiques adaptades a les necessitats d'aquest col·lectiu**, amb un llenguatge comprensible i centrat en activitats digitals que els siguin útils en la seva vida diària. Aquestes activitats haurien de mantenir el seu caràcter descentralitzat per abastar tots els barris i districtes de la ciutat, i els continguts han de seguir desenvolupant-se de manera col·laborativa amb els casals i entitats de persones grans, que ja compten amb una àmplia participació i coneixen de primera mà les seves necessitats i inquietuds.

DISCUSSIÓ I CONCLUSIONS

L'estudi de les bretxes digitals en el col·lectiu de persones grans ha revelat una relació complexa entre aquest grup i l'ús de les TIC. Tot i que existeix una necessitat creixent perquè les persones grans adquireixin habilitats digitals per gestionar tasques quotidianes que, cada cop més, requereixen l'ús d'eines en línia, és crucial tenir en compte les diverses actituds i realitats dins d'aquest col·lectiu.

D'una banda, moltes de les persones participants mostren un marcat desinterès envers la tecnologia, degut a la percepció de complexitat i a la desconfiança en la seguretat de les seves dades personals. Per a aquest grup, les solucions digitals són vistes com innecessàries i, en alguns casos, fins i tot intrusives. Aquesta preferència pels mètodes tradicionals de gestió de tasques i contacte social ressalta la importància de no imposar la tecnologia com a única opció, sinó de crear solucions més accessibles i adaptades a les seves formes de vida.

Malgrat aquesta resistència, és important destacar que moltes de les persones participants subestimen les seves pròpies habilitats tecnològiques. Tot i que el seu ús principal del mòbil es centra a mantenir relacions socials, al llarg de les entrevistes i grups focals, es va observar que utilitzen una gamma més àmplia de funcions i aplicacions del que inicialment reconeixen. Tot i que utilitzen aquestes habilitats de manera esporàdica i no de manera constant, el potencial d'expansió en l'ús de la tecnologia és més gran del que ells/elles mateixos/es perceben. Això subratlla la necessitat de fomentar la confiança en les seves capacitats, evitant generar pressió perquè dominin les TIC, però al mateix temps oferint una formació personalitzada i progressiva per a aquelles persones que estiguin disposades a aprendre més.

Finalment, tot i que moltes de les persones grans reconeixen l'impacte positiu de les tecnologies en situacions d'emergència o quan la seva mobilitat és limitada, segueixen valorant de manera prioritària les interaccions cara a cara. Això subratlla la necessitat de trobar un equilibri entre l'ús de les TIC i formes de comunicació que preservin el contacte humà, evitant que la digitalització substitueixi les dinàmiques socials que aquest col·lectiu considera essencials. A més, resulta fonamental que, al dissenyar accions concretes per reduir la bretxa digital, es tingui en compte la visió i l'experiència de les pròpies persones grans. Per aconseguir-ho, és clau treballar conjuntament amb casals i altres associacions que fomenten la seva participació en activitats socials, garantint que les estratègies siguin flexibles, respectuoses i veritablement adaptades a les seves necessitats i preferències. D'aquesta manera, es podrà facilitar l'accés a la tecnologia sense generar pressió ni sensació d'incapacitat davant les noves eines.

BIBLIOGRAFIA

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

L'HOSPITALET 6.0
UNA CIUDAD
CONECTADA

Mobile
WorldCapital
Barcelona

Ajuntament de L'Hospitalet