

ESTUDI QUALITATIU SOBRE BRETJES DIGITALS EN COL·LECTIUS ESPECÍFICS, 2024. INFORME GENERAL DE RESULTATS

ANTECEDENTS

Continuació de l'estudi quantitatiu per enquesta previ del 2022. Tots dos, resultat de l'estratègia de transformació digital de l'Ajuntament de L'Hospitalet de Llobregat, L'Hospitalet 6.0, desenvolupada en col·laboració amb la Fundació Mobile World Capital Barcelona.

OBJECTIU

Explorar i entendre com impacten les bretxes digitals en diferents col·lectius vulnerables i codissenyar propostes per pal·liar-les.

METODOLOGIA

Eines utilitzades



Revisió bibliogràfica



Entrevistes semiestructurades



Grups focals



Sessions de codisseny

RESULTATS PER COL·LECTIU ESTUDIAT



Accés a Internet



Formes d'ús d'internet i motivacions



Habilitats digitals i nivell de competències



Coneixement, ús i opinió dels serveis digitals municipals

01		02		03		04		05			
GENERAL		DONES MIGRADES QUE TREBALLEN EN EL SECTOR DE LES CURES		DONES QUE HAN PATIT VIOLÈNCIA DE GÈNERE		GENT GRAN		JOVES AMB NIVELLS FORMATIUS BÁSICS		FAMÍLIES AMB FILLS EN EDAT DE CURSAR L'ESO	
Tots els participants comptem amb un <i>smartphone</i>, però no tots tenim un ordinador o tauleta, i el grau de connexió varia segons el col·lectiu.		- Dificultats d'accés: - per raons econòmiques - i per l'organització als nostres llocs de feina.		- Impediments d'accés: - pel control exercit per les nostres exparelles, - per la destrucció dels dispositius - i per dificultats econòmiques.		Accés limitat a causa de la nostra manca d'interès.		- Dificultats d'accés menors. - El problema principal, no tenir un ordinador.		- Bon accés: - a wifi i paquets de dades - i a tot tipus de dispositius.	
L'ús principal que li donem a les TIC és la comunicació amb familiars i amics. Fem servir sobretot WhatsApp, i també les xarxes socials.		- Ús per al contacte amb els nostres països d'origen. - Ús per crear xarxes de col·laboració a Espanya. - Dificultats burocràtiques amb els temes bancaris.		- Reducció de l'ús durant la relació amb les nostres exparelles. - Dificultats per recuperar-lo després, per por de l'assetjament.		- Opinió positiva: - de la funció de WhatsApp per enviar àudios - i de la utilitat del mòbil quan es necessita ajuda.		- Ús diari del mòbil i dificultats per viure sense ell. - Internet com a mitjà principal per buscar feina. - Detecció d'anuncis abusius que impliquen riscos per a les dones.		- Ús de les TIC per a temes educatius, d'oci, i de gestió i organització de la llar i les activitats familiars. - Aplicació, en algunes famílies però no en d'altres, d'estratègies de control parental del temps d'ús.	
En general, comptem amb habilitats digitals bàsiques, però no amb prou competències per fer tasques més complexes.		- Interès per obtenir millors competències i créixer laboralment. - Limitacions burocràtiques i organitzatives per assistir a cursos.		- Sensació d'inseguretat respecte a l'ús de les TIC. - Necessitat d'adquirir més competències davant dels processos judicials.		- Recurs freqüent a l'ajuda dels nostres familiars. - Interès només d'alguns de nosaltres en els cursos enfocats a l'ús del mòbil.		- Desig d'obtenir coneixements més especialitzats, per integrar-nos millor en el mercat laboral. - Problemes burocràtics per accedir a cursos.		- Manca d'eines per protegir els nostres fills dels riscos d'internet. - Demanda de formació sobre aquest tema als centres educatius. - De vegades, dificultats per acompanyar-los en certes tasques.	
Tots els col·lectius hem esmentat la necessitat d'atenció, també, presencial i telefònica. I l'ús que fem dels serveis digitals és molt diferent entre col·lectius.		- El sistema d'acollida, fonamental quan arribem a Espanya. - Necessitat de crear relacions de confiança presencials. - Barreres burocràtiques quan utilitzem els serveis digitals.		- Arribada als serveis municipals derivades: - pels Mossos d'Esquadra - o pel personal mèdic. - Demanda de més visibilitat online de serveis com el CAID.		- Molt poc ús dels serveis digitals. - Preferència per l'atenció telefònica, encara que de vegades és difícil rebre-la. - També preferència per l'atenció presencial, excepte si tenim problemes de mobilitat.		- Dificultats quan utilitzem les plataformes del SEPE i el SOC. - Ús freqüent dels ordinadors de les biblioteques, encara que el temps permès d'ús se'ns queda curt.		Opinió positiva del servei de cita online per a alguns tràmits.	

PROPOSTES D'ACCIÓ SORGIDES EN TOTS ELS COL·LECTIUS

- 01

- Adaptades als nostres horaris, circumstàncies i situació administrativa.
 - Que es facin online.
- 02

- Que ens donin eines:
 - per fer front als processos judicials
 - i per protegir-nos de la violència exercida per mitjans digitals.
- 03

- Que utilitzin un llenguatge comprensible.
 - Centrades en aspectes que ens siguin útils en la vida diària.
 - Que se segueixin desenvolupant en col·laboració amb els casals.
- 04

- Que enforteixin les nostres habilitats en ciberseguretat.
 - Que ens ajudin en el procés de recerca de feina.
- 05

- Emmarcades en espais d'intercanvi i formació.
 - Per promoure un entorn de suport mutu en la comunitat educativa.

2.

- Exploració en profunditat dels canals habituals utilitzats per cada col·lectiu.
 - Actualització d'aquests canals, per fer més accessible la informació p. ex. sobre els espais, recursos o serveis que ja existeixen.
 - En els col·lectius de **gent gran** i **joves**, creació de figures de referència que utilitzin el nostre mateix llenguatge i facin de nexa amb les institucions.

3.

- Amb organismes que facin col·lectes i donacions d'ordinadors: per ampliar la disponibilitat de dispositius en els espais municipals.
 - Amb les empreses de telecomunicacions i subministraments: per impulsar iniciatives que simplifiquin l'experiència d'usuari a l'hora de fer gestions online.
 - Amb les entitats locals: per tal de revisar els plans estratègics vigents, per entendre millor els recursos disponibles i enfortir les connexions.

PROPOSTES D'ACCIÓ SORGIDES NOMÉS EN ALGUN COL·LECTIU

- 02

- Desenvolupament d'una **aplicació mòbil integral**:
 - amb informació per fer front a les situacions de violència de gènere
 - i com un espai per emmagatzemar documentació judicial.
 - Millora de les **funcionalitats del dispositiu ATENPRO**:
 - transformació en un accessori discret, com una polsera
 - i incorporació d'un botó de pànic.
- 03

- Desenvolupament de "**mentories intergeneracionals**":
 - acompanyament, per part de joves, en l'ús dels dispositius
 - i foment de l'intercanvi i pal·liació de l'aïllament social.
- 05

- Creació de la **figura d'un "coach digital"** que combini:
 - coneixements avançats en TIC
 - i formació en acompanyament psicosocial.
 - Organització de **tallers als centres educatius**:
 - amb testimoniatges reals de menors,
 - per prendre consciència dels riscos d'internet
 - i per aprendre a gestionar-los.