ESTUDIO CUALITATIVO SOBRE BRECHAS DIGITALES EN COLECTIVOS ESPECÍFICOS, 2024. INFORME GENERAL DE RESULTADOS

ANTECEDENTES

Continuación del **estudio cuantitativo por encuesta previo de 2022**. Ambos, resultado de la estrategia de transformación digital del Ayuntamiento de L'Hospitalet de Llobregat, L'Hospitalet 6.0, desarrollada en colaboración con la Fundación Mobile World Capital Barcelona.

OBJETIVO

Explorar y entender **cómo impactan las brechas digitales en diferentes colectivos vulnerables** y codiseñar propuestas para paliarlas.

METODOLOGÍA

Herramientas utilizadas

- Revisión bibliográfica
- Entrevistas semiestructuradas
- Grupos focales
- Sesiones de codiseño

RESULTADOS POR COLECTIVO ESTUDIADO

- **Acceso a Internet**
- **Formas de uso de internet y motivaciones**
- **Habilidades digitales y nivel de competencias**
- **Conocimiento, uso y opinión de los servicios digitales municipales**

01 GENERAL

- Todos los participantes contamos con un *smartphone*, pero no todos tenemos un ordenador o tableta, y el grado de conexión varía según el colectivo.
- El uso principal que le damos a las TIC es la comunicación con familiares y amigos. Usamos sobre todo WhatsApp, y también las redes sociales.
- En general, contamos con habilidades digitales básicas, pero no con competencias suficientes para realizar tareas más complejas.
- Todos los colectivos hemos mencionado la necesidad de atención, también, presencial y telefónica. Y el uso que hacemos de los servicios digitales es muy distinto entre colectivos.

02 MUJERES MIGRADAS QUE TRABAJAN EN EL SECTOR DE LOS CUIDADOS

- Dificultades de acceso:
  - por razones económicas
  - y por la organización en nuestros lugares de trabajo.
- Uso para el contacto con nuestros países de origen.
- Uso para crear redes de colaboración en España.
- Dificultades burocráticas con los temas bancarios.
- Interés por obtener mayores competencias y crecer laboralmente.
- Limitaciones burocráticas y organizativas para asistir a cursos.
- El sistema de acogida, fundamental cuando llegamos a España.
- Necesidad de crear relaciones de confianza presenciales.
- Barreras burocráticas al usar los servicios digitales.

03 MUJERES QUE HAN SUFRIDO VIOLENCIA DE GÉNERO

- Impedimentos de acceso:
  - por el control ejercido por nuestras exparejas,
  - por la destrucción de los dispositivos
  - y por dificultades económicas.
- Reducción del uso durante la relación con nuestras exparejas.
- Dificultades para recuperarlo después, por miedo al acoso.
- Sensación de inseguridad respecto al uso de las TIC.
- Necesidad de adquirir más competencias ante los procesos judiciales.
- Llegada a los servicios municipales derivadas:
  - por los Mossos d'Esquadra
  - o por el personal médico.

  Demanda de mayor visibilidad online de servicios como el CAID.

04 PERSONAS MAYORES

- Acceso limitado debido a nuestra falta de interés.
- Opinión positiva:
  - de la función de WhatsApp para enviar audios
  - y de la utilidad del móvil cuando se necesita ayuda.
- Recurso frecuente a la ayuda de nuestros familiares.
- Interés solo de algunos de nosotros en los cursos enfocados al uso del móvil.
- Muy poco uso de los servicios digitales.
- Preferencia por la atención telefónica, aunque a veces es difícil recibirla.
- También preferencia por la atención presencial, excepto si tenemos problemas de movilidad.

05 JÓVENES CON NIVELES FORMATIVOS BÁSICOS

- Dificultades de acceso menores.
- El principal problema, carecer de un ordenador.
- Uso del móvil a diario y dificultades para vivir sin él.
- Internet como principal medio para buscar empleo.
- Detección de anuncios abusivos que implican riesgos para las mujeres.
- Deseo de obtener conocimientos más especializados, para integrarnos mejor en el mercado laboral.
- Problemas burocráticos para asistir a cursos.
- Dificultades al usar las plataformas de empleo del SEPE y el SOC.
- Uso frecuente de los ordenadores de las bibliotecas, aunque el tiempo permitido de uso se nos queda corto.

06 FAMILIAS CON HIJOS EN EDAD DE CURSAR LA ESO

- Buen acceso:
  - a wifi y paquetes de datos
  - y a todo tipo de dispositivos.
- Empleo de las TIC para temas educativos, de ocio, y de gestión y organización del hogar y las actividades familiares.
- Aplicación, en algunas familias pero no en otras, de estrategias de control parental del tiempo de uso.
- Falta de herramientas para proteger a nuestros hijos de los riesgos de internet.
- Demanda de formación al respecto a los centros educativos.
- A veces, dificultades para acompañarlos en ciertas tareas.
- Opinión positiva del servicio de cita online para algunos trámites.

PROPUESTAS DE ACCIÓN SURGIDAS EN TODOS LOS COLECTIVOS

1. Realización de actividades de formación sobre habilidades y competencias digitales

01

- Adaptadas a nuestros horarios, circunstancias y situación administrativa.
- Que se realicen online.

02

Que nos den herramientas:
- para enfrentarnos a los procesos judiciales
- y para protegernos de la violencia ejercida por medios digitales.

03

- Que utilicen un lenguaje comprensible.
- Centradas en aspectos que nos sean útiles en la vida diaria.
- Que sigan desarrollándose en colaboración con los *casales*.

04

- Que fortalezcan nuestras habilidades en ciberseguridad.
- Que nos ayuden en el proceso de búsqueda de empleo.

05

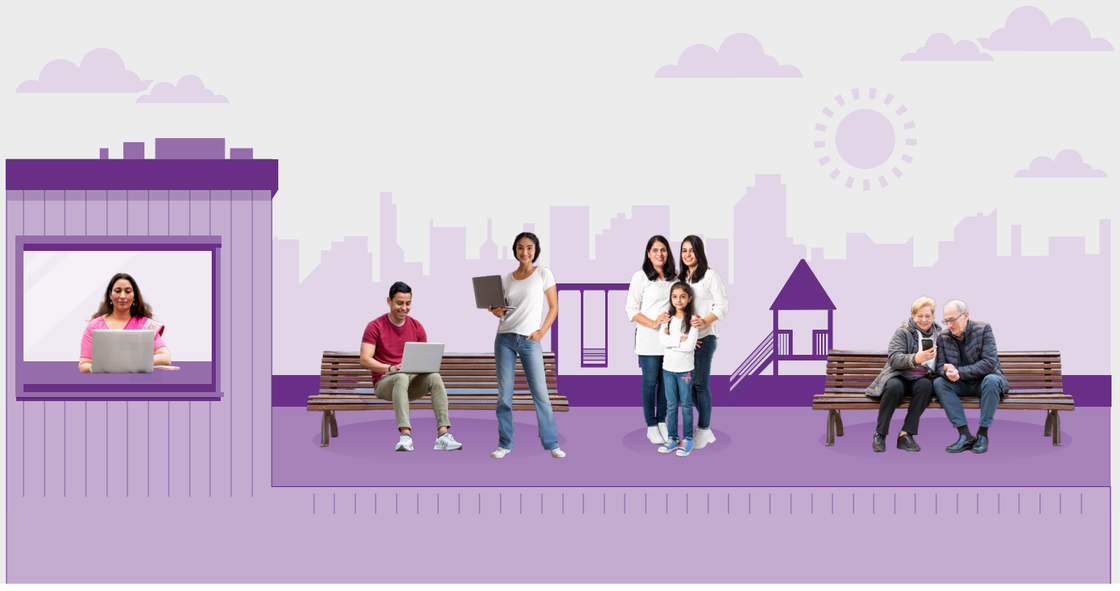
- Enmarcadas en espacios de intercambio y formación.
- Para promover un entorno de apoyo mutuo en la comunidad educativa.

2. Mejora de los canales de comunicación con los servicios municipales

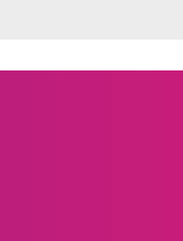
- Exploración en profundidad de los canales habituales utilizados por cada colectivo.
- Actualización de dichos canales, para hacer más accesible la información p. ej. sobre los espacios, recursos o servicios que ya existen.
- En los colectivos de **personas mayores** y **jóvenes**, creación de figuras de referencia que usen nuestro mismo lenguaje y hagan de nexo con las instituciones.

3. Creación de alianzas y colaboraciones por parte de las Administraciones

- Con organismos que hagan colectas y donaciones de ordenadores: para ampliar la disponibilidad de estos en los espacios municipales.
- Con las empresas de telecomunicaciones y suministros: para impulsar iniciativas que simplifiquen la experiencia de usuario a la hora de hacer gestiones online.
- Con las entidades locales: con el fin de revisar los planes estratégicos vigentes, para comprender mejor los recursos disponibles y fortalecer las conexiones.



PROPUESTAS DE ACCIÓN SURGIDAS SOLO EN ALGÚN COLECTIVO



02

Desarrollo de una **aplicación móvil integral**:
- con información para hacer frente a las situaciones de violencia de género
- y como un espacio para almacenar documentación judicial.

Mejora de las **funcionalidades del dispositivo ATENPRO**:
- transformación en un accesorio discreto, como una pulsera
- e incorporación de un botón de pánico.

03

Desarrollo de **"mentorías intergeneracionales"**:
- acompañamiento, por parte de jóvenes, en el uso de los dispositivos
- y fomento del intercambio y paliación del aislamiento social.

05

Creación de la **figura de un "coach digital"** que combine:
- conocimientos avanzados en TIC
- y formación en acompañamiento psicosocial.

Organización de **talleres en los centros educativos**:
- con testimonios reales de menores.
- para tomar conciencia de los riesgos de internet
- y para aprender a gestionarlos

L'HOSPITALET 6.0 UNA CIUTAT CONNECTADA

Ajuntament de L'Hospitalet

Mobile WorldCapital Barcelona