

ESTUDI QUALITATIU SOBRE BRETXES DIGITALS · 2024

03

Col·lectiu:
gent gran



SOBRE L'HOSPITALET 6.0

És una proposta de l'Ajuntament de L'Hospitalet de Llobregat amb l'objectiu de situar la ciutat **a l'avantguarda de les tecnologies digitals**, sense deixar ningú enrere.

La iniciativa sorgeix del reconeixement i el compromís del municipi amb la Carta catalana pels drets i responsabilitats digitals, i pretén impulsar la transformació digital en els **6 districtes que formen la localitat**.

Les prioritats de L'Hospitalet 6.0 són **la lluita contra la bretxa digital, el foment del talent i la reconversió professional en l'àmbit digital, la digitalització de l'Administració** i la relació amb la ciutadania, així com **la transformació digital del teixit econòmic i productiu** del territori.



Permís per compartir

Aquesta publicació està protegida per la llicència internacional Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 (CC BY-SA 4.0).

Publicat

Juliol del 2025

Avís legal

La informació i les opinions exposades en aquest informe no reflecteixen necessàriament l'opinió oficial de MWCapital. La Fundació no garanteix l'exactitud de les dades incloses en aquest informe. Ni la Fundació ni cap persona que actuï en nom de la Fundació serà considerada responsable de l'ús que es pugui donar a la informació que conté.

ÍNDEX

ALTRES

ENFOCAMENT I PERSPECTIVES

PART 1



METODOLOGIA DE L'ESTUDI

PART 2



RESULTATS I PROPOSTES

PART 3



DISCUSSIÓ I CONCLUSIONS

PART 4



ENFOCAMENT I PERSPECTIVES

PART 1



Introducció a l'informe

Context del col·lectiu estudiat

Aspectes de l'ús d'internet analitzats

Objectius de l'estudi

INTRODUCCIÓ A L'INFORME

En un món cada vegada més digitalitzat, l'accés equitatiu a la tecnologia en general i a internet en particular 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 a l'ús efectiu de les eines digitals**, sobretot 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: MWCcapital) van dur a terme un **estudi mitjançant una enquesta quantitativa** sobre la situació d'inclusió social de la ciutadania en relació amb les bretxes digitals en el municipi.¹

Atès que l'enquesta quantitativa va aportar una sèrie de conclusions generals sobre el nivell d'inclusió digital de la població, es va decidir dur a terme a continuació un **estudi qualitatiu**. Per fer-lo, es van identificar **cinc col·lectius en situació de vulnerabilitat**.

L'estudi qualitatiu va tenir com a objectiu explorar i entendre com impacten les bretxes digitals en la seva quotidianitat, i dissenyar i desenvolupar propostes per tal de pal·liar-la. Un dels col·lectius identificats va ser el de la **gent gran**.

¹ Institut Opinòmetre, MWCcapital, Ajuntament de L'Hospitalet, 2022

El present informe, fet en col·laboració amb el Servei Municipal d'Envel·liment Actiu de l'Ajuntament de L'Hospitalet de Llobregat i MWCcapital, **forma part, doncs, d'una sèrie de sis (els dels cinc col·lectius i un informe global)**. Es proposa entendre la realitat del col·lectiu de la gent gran en relació amb les bretxes digitals, i proposar solucions concretes i col·laboratives que promoguin una inclusió digital equitativa i sostenible.

En els darrers anys, l'augment de la població de gent gran a nivell mundial ha posat en relleu nous desafiaments en ciutats com **L'Hospitalet de Llobregat**, amb una **densitat de població elevada** i un **percentatge considerable de residents majors de 65 anys**. Aquest creixement demogràfic, combinat amb l'evolució tan ràpida de les TIC, ha exacerbat les bretxes digitals en aquest col·lectiu. La seva **manca d'accés a les TIC i d'habilitats tecnològiques** incrementa la seva vulnerabilitat, ja que els dificulta la capacitat per viure de manera independent i sortir-se'n en entorns cada vegada més digitalitzats.

Aquesta situació subratlla la urgència de desenvolupar estratègies inclusives que integrin les persones grans en el món digital i tinguin en compte **les seves necessitats específiques**. Així mateix, s'hauria d'incorporar **la seva mirada i la seva experiència** en el disseny de les tecnologies i els serveis digitals.

CONTEXT DEL COL·LECTIU ESTUDIAT

→ AUGMENT DE LA POBLACIÓ GRAN	→ COMPETÈNCIES DIGITALS	→ LES BRETXES DIGITALS I LA GENT GRAN	→ NECESSITAT D'AQUEST ESTUDI
L'Hospitalet de Llobregat forma part de l'àrea metropolitana de Barcelona. Ha estat un lloc d'acollida per a persones provinents d'altres regions d'Espanya, sobretot durant la dècada del 1960. En l'actualitat, és de les ciutats amb més densitat de població de Catalunya i fins i tot d'Europa. Aproximadament, un 20% de la seva població està composta per majors de 65 anys, i un 11% són majors de 75 anys.^{2,3} En els darrers anys, hi ha hagut un augment significatiu de la població de gent gran a nivell mundial, impulsat per l'augment de l'esperança de vida. Això ha generat una nova realitat i noves necessitats.⁴ L'Organització Mundial de la Salut defineix una persona gran com algú que té 60 anys o més, i considera que aquest grup demogràfic té unes necessitats específiques en termes de salut, benestar i participació en la societat.⁵ ² Institut d'Estadística de Catalunya, s.f. ³ Margarit Segura, s.f. ⁴ Nacions Unides, 2019 ⁵ OMS, 2002	Les TIC avancen a un ritme sense precedents, i són ja un component integral del treball, l'educació, la comunicació i l'entreteniment. La manca d'accés a les TIC i de les habilitats relacionades per part de les persones grans les col·loca en una situació de desavantatge clar. Aquest és un dels segments de la població que presenta més dificultats relacionades amb la digitalització.⁶ L'edat influeix significativament en la manera com les persones es relacionen amb les TIC. I el nivell educatiu i la situació laboral d'aquest col·lectiu afecten tant els usos que fan de la tecnologia com el tipus de dispositius emprats i les habilitats per gestionar-les.⁷ Només el 4,8% dels majors de 74 anys tenen competències digitals, mentre que un 72% declara no tenir-ne. Es perceben una motivació baixa i un interès escàs en aquest grup per involucrar-se amb les TIC.⁸ ⁶ Czaja, 2007 ⁷ BIT Habitat, 2021 ⁸ Institut Opinòmetre, MWCcapital, Ajuntament de L'Hospitalet, 2022	En les persones grans, les bretxes digitals estan relacionades amb limitacions físiques que restringeixen l'ús freqüent i prolongat de dispositius. A més, eviten certes activitats a internet per por de compartir informació personal. I la manca d'habilitats informàtiques limita el seu gaudi de la tecnologia.⁹ Això es vincula amb el tipus de feina que han fet al llarg de les seves vides; els que han tingut feines que demanaven coneixements tècnics i intel·lectuals tenen més eines per afrontar els desafiaments tecnològics en edats avançades.¹⁰ ⁹ Gatto i Tak, 2008 ¹⁰ Vroman et al., 2015	Per tot el que s'ha dit, és necessari posar el focus en aquest col·lectiu. Les TIC poden exercir un paper important en la vida de la gent gran, no només com a forma de comunicació i accés a la informació, sinó com a eina per combatre el deteriorament cognitiu, ja que mantenen la ment activa. És crucial continuar buscant maneres de reduir les bretxes digitals que afecten aquest col·lectiu, per aconseguir que puguin participar en la societat de manera plena i en igualtat d'oportunitats.

ASPECTES DE L'ÚS D'INTERNET ANALITZATS

Per a l'estudi de les bretxes digitals, es prenen en consideració les dimensions següents:¹¹

1. ACCÉS A INTERNET

Possibilitat material d'accedir a internet (connexió i tipus de connexió) i de comptar amb dispositius digitals (ordinador, *smartphone*, tauleta, etc.).

2. FORMES D'ÚS D'INTERNET I MOTIVACIONS

Freqüència de l'ús d'internet, tipus d'activitats que es fan online (per a l'oci, el treball o la formació), beneficis que poden generar per a la qualitat de vida i experiència d'ús.

3. HABILITATS DIGITALS I NIVELL DE COMPETÈNCIES

De les habilitats bàsiques, com les activitats de comunicació, a les habilitats més avançades, que estan menys esteses.

4. CONEIXEMENT, ÚS I OPINIÓ DELS SERVEIS DIGITALS MUNICIPALS

...per part del col·lectiu estudiat.

¹¹ Gómez Crespo i De la Torre Cuellar, 2021

OBJECTIUS DE L'ESTUDI

Aquest estudi qualitatiu té l'objectiu general de **conèixer en profunditat les realitats en relació amb les bretxes digitals del col·lectiu de la gent gran a L'Hospitalet de Llobregat**.

Els seus objectius específics són:

OE1

Generar coneixement sobre les experiències, creences, actituds, pràctiques, percepcions i dificultats en relació amb les bretxes digitals. Focalitzar-se en l'accés i ús de les TIC, les habilitats i competències digitals, i el coneixement i ús dels serveis digitals municipals.

OE2

Aprofundir en aspectes concrets de les bretxes digitals que afecten el col·lectiu de la gent gran, focalitzant-se en temàtiques específiques detectades prèviament, així com en d'altres de noves que puguin sorgir per part dels participants.

OE3

Codissenyar propostes d'acció dirigides a pal·liar les desigualtats digitals identificades en les persones grans, tenint en compte les necessitats, reptes, dificultats i barreres detectades.

METODOLOGIA DE L'ESTUDI

PART 2



Característiques de les persones
participants

Disseny de l'estudi i eines utilitzades

CARACTERÍSTIQUES DE LES PERSONES PARTICIPANTS

El col·lectiu dels participants en l'estudi va ser definit segons aquestes 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 manera diària ni setmanal)”.

Durant les seves vides laborals, van fer feines poc qualificades i exigents físicament, com per exemple el treball en mines. La majoria vivien amb les seves parelles o sols.

Es va contactar amb un total de **15 persones** i es va comptar amb la participació de **9 d'elles**, de les quals **6** van participar en les entrevistes semiestructurades i **7**, en la sessió de grup focal. El Servei Municipal d'Envel·liment Actiu de l'Ajuntament de L'Hospitalet de Llobregat va funcionar com a pont per contactar amb els participants.

Tenien entre 75 i 87 anys. Van migrar a l'àrea de Barcelona en les dècades dels 50 i 60, des de Salamanca, Lleó, Galícia, Almeria i Sevilla, amb l'objectiu de buscar oportunitats millors. Pel que fa als barris de residència, es van esmentar Bellvitge, la Florida i Pubilla Cases.

DISSENY DE L'ESTUDI I EINES UTILITZADES

Per a la realització de l'estudi, **es van emprar 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.¹²

¹² Penalva Verdú et al., 2015

→ 1. REVISIÓ BIBLIOGRÀFICA

Per contextualitzar la temàtica de l'estudi, es va dur a terme una revisió bibliogràfica que va permetre establir-ne els fonaments teòrics i orientar la formulació de preguntes per a les entrevistes.

A més, aquesta revisió va proporcionar una base per avaluar la rellevància i originalitat de l'estudi en el context acadèmic. Es va efectuar, així mateix, una aproximació a les recerques recents en la temàtica de les bretxes digitals a nivell local, regional i nacional.

→ 2. ENTREVISTES SEMIESTRUCTURADES

Amb la informació obtinguda, es va esbossar un **guió d'entrevista semiestructurada**, organitzada en dos apartats:

- Recollida de dades sociodemogràfiques dels participants, amb l'objectiu d'entendre millor la mostra de l'estudi i de mantenir el rigor en la selecció.
- Preguntes orientades a conèixer l'experiència personal de cada participant.

Es van fer **6 entrevistes semiestructurades** d'aproximadament **1 hora**, en modalitat **presencial**.

El guió es va confeccionar prenent les **quatre dimensions de les bretxes digitals** (esmentades en l'apartat de Context) com a punt de partida, i aprofundint de manera més específica en el col·lectiu estudiat.

El Servei Municipal d'Envelliment Actiu de l'Ajuntament de L'Hospitalet de Llobregat va participar en la validació d'aquesta eina.

DISSENY DE L'ESTUDI I EINES UTILITZADES

→ 3. GRUP FOCAL

Posteriorment a les entrevistes semiestructurades, es va fer **una sessió de grup focal de 2,5 hores**, en la qual van participar **7 persones**. La sessió es va dur a terme al **Casal de Gent Gran de Bellvitge - L'Ermita de L'Hospitalet de Llobregat**. Aquesta eina va permetre recopilar dades a través de la interacció grupal.

En el guió emprat durant la sessió, es van incorporar tòpics d'interès derivats de les entrevistes semiestructurades.

→ 4. SESSIÓ DE CODISSENY

Finalment, es va dur a terme **una sessió de codisseny de 2 hores**, en la qual van participar el Servei Municipal d'Entrellament Actiu de l'Ajuntament de L'Hospitalet de Llobregat, MWCcapital i persones participants de l'estudi.

La sessió es va preparar 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.

RESULTATS I PROPOSTES

PART 3



Resultats de les entrevistes
semiestructurades i el grup focal

Solucions proposades pels
participants

Propostes d'acció sorgides
en la sessió de codisseny



RESULTATS DE LES ENTREVISTES SEMIESTRUCTURADES I EL GRUP FOCAL

Els resultats presentats a continuació estan **organitzats d'acord amb les quatre dimensions de les bretxes digitals** esmentades en l'apartat de Context.

→ 1. ACCÉS A INTERNET

● Manca d'interès

L'accés a dispositius en el col·lectiu de les persones grans es veu limitat a causa de la seva manca d'interès. Tots els participants tenen *smartphones* menys dos, que tenen mòbils més bàsics. La majoria són regals dels seus fills.

Pel que fa a altres dispositius, només una persona comenta tenir un ordinador, però confessa que no sap com utilitzar-lo i que no li troba utilitat.

En general, senten que estan bé amb el que tenen, i consideren que són tecnologies que els complicarien la vida. Reconeixen que ofereixen eines molt útils i fins i tot essencials per a la vida actual. Però les consideren necessàries només per al més bàsic, i aquestes necessitats ja estan cobertes amb els dispositius que tenen.

● Accés garantit

Respecte a l'accés a internet, ja sigui mitjançant wifi o dades mòbils, aquest grup no troba dificultats. Si bé l'ús que fan d'internet és molt limitat, tots disposen de connexió.

Quan s'aborda la qüestió de gènere i l'accés a internet, el grup coincideix a dir que no hi ha diferències significatives entre homes i dones.

RESULTATS DE LES ENTREVISTES SEMIESTRUCTURADES I EL GRUP FOCAL

→ 2. FORMES D'ÚS D'INTERNET I MOTIVACIONS

● WhatsApp, l'aplicació estrella

La motivació principal de les persones grans per a l'ús de les TIC és mantenir-se connectats amb familiars i amistats.

WhatsApp destaca com l'aplicació de preferència, mentre que les altres es fan servir ocasionalment. Els serveix per parlar amb els seus familiars i per coordinar les activitats als casals mitjançant grups online. Emfatitzen la facilitat d'ús.

“Que està molt bé, que és espectacular. Perquè, per exemple, jo vaig fer un creuer i a mi em va anar molt bé tenir contacte amb els meus fills a través d'això, encara que ells fossin a Europa. Perquè, per aquesta part, la tecnologia és perfecta.”

Els participants fan un ús freqüent de la funció de videotrucada. I coincideixen a dir que la funció d'enviar àudios és molt beneficiosa per als que tenen problemes de visió o dificultats motores per escriure.

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

● Ús de les xarxes socials

Alguns comenten que tenen comptes de Facebook i Instagram, però que gairebé no els fan servir. Només ocasionalment comparteixen fotos o publicacions.

Expressen sentir desconfiança cap a aquestes plataformes, amb la sensació que exposen massa informació i els falta control sobre qui pot veure el que publiquen.

“Quan comparteixes, tu no saps amb qui comparteixes res. Però aquí tu estàs donant molta informació al Facebook a tothom. Ah, bé, jo aquestes coses tampoc m'interessen.”

Ara bé, reconeixen que les xarxes socials són eines útils per crear comunitat, sobretot per als que se senten sols, una situació comuna entre el col·lectiu de les persones grans.

I, durant la pandèmia de Covid-19, les TIC van ser el mitjà principal per mantenir-se connectats, accedir a informació, aprendre coses noves i entretenir-se.

“Sí, en pandèmia, gràcies al mòbil tota la família fèiem videotrucada i veies com estaven els uns i els altres. Ens ha servit de molt.”

RESULTATS DE LES ENTREVISTES SEMIESTRUCTURADES I EL GRUP FOCAL

Ús per a l'exercici físic

Durant el confinament, uns quants van buscar sessions de gimnàstica a YouTube, la qual cosa els va permetre mantenir-se actius i fer exercici.

“Perquè es feia molt llarg, i llavors feies gimnàstica i t'anaves movent.”

L'ús de rellotges intel·ligents per monitorar l'activitat física li resulta útil a una participant per registrar les seves dades i com a font de motivació personal. S'esmenten funcions com la d'ajustar objectius de passos o la de rebre recordatoris de moviment.

Cerca d'informació

Un altre dels usos que fan de YouTube és buscar tutorials sobre temes que els interessin, com la cura de plantes o receptes de cuina.

“Moltes aplicacions que hi ha, per exemple, et ve de gust fer un àpat un dia i no te'n recordes, doncs et fiques a internet i saps com es cuina aquell plat i tot plegat, és a dir, que estupendament.”

Alguns utilitzen ocasionalment el cercador de Google, entre altres coses, per explorar destinacions de viatge. Encara que no organitzen els seus propis viatges, sí que miren hotels, i llegeixen opinions i puntuacions. O busquen activitats a les destinacions, o aspectes a tenir en compte quan es viatja a certs llocs.

Dificultats amb Google Maps

Diversos participants tenen Google Maps instal·lat, però la majoria no l'utilitza perquè els resulta confús. Senten que es perden encara més i els genera desorientació. Prefereixen moure's sense mirar-lo, confiant en el seu coneixement de la zona. I si es perden, preguntar a algú per orientar-se. A més, són conscients que caminar mirant el mòbil augmenta el risc de cops o caigudes.

Compres online i tràmits bancaris

Pel que fa a les apps dels bancs, els participants expressen por de cometre errors i enviar diners a destinacions equivocades. També senten desconfiança a l'hora de compartir les seves dades. Així que la majoria tenen l'app instal·lada al mòbil, i la fan servir per consultar el saldo, el cobrament de la jubilació i els moviments del compte. Però no la solen emprar per fer transferències o operacions complexes.

Només una persona esmenta que utilitza Bizum.

“Jo sí que tinc l'app. El que passa és que, d'un compte a un altre, no faig traspassos com fa el meu fill. Perquè jo dic, si m'equivoco i ho envio a un altre lloc, jo això de donar dades personals, ja et dic que amb això no. Però sí que veig si tinc diners per al que sigui. O si haig d'ingressar al compte corrent, o quan em paguen la jubilació. Tot això sí que ho miro. És interessant.”

RESULTATS DE LES ENTREVISTES SEMIESTRUCTURADES I EL GRUP FOCAL

Així mateix, tenen configurats els pagaments de serveis amb dèbit automàtic i simplement verifiquen que les sumes descomptades siguin correctes. La majoria rep les factures en format físic per correu tradicional i les comparen amb els càrrecs bancaris. Només dues persones les reben per correu electrònic.

● L'aplicació La Meva Salut

L'ús de l'app de gestió de les cites i recordatoris mèdics és valorat positivament. Ara bé, també hi ha un cert sentiment de desconfiança cap a les trucades telefòniques relacionades amb la salut, sobretot quan provenen de números desconeguts.

● Preferència pel tracte en persona

Finalment, si bé aquest grup reconeix que les TIC poden tenir un impacte positiu, sobretot 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.

"Hi ha vegades que es perden coses. Jo et vull veure la cara. Vull veure la teva expressió. Si m'estàs sent sincera o no. Perquè jo, si em parles a través d'això, jo no sé l'expressió que tu tens. Si és cara de pena, si és d'avorriment, o pot ser fins i tot de fàstic. De què diu, aquí està el pesat una altra vegada."

"Jo la tecnologia entenc que és una cosa excel·lent, perquè amb el mòbil tu marxas a on sigui, et passa qualsevol cosa, i de seguida pots acudir-hi, no sé, hi ha gent en un esfondrament, per exemple, que queden sepultats i se salven gràcies al mòbil. O vas a la muntanya i et perds, i és clar, va molt bé."

● Opinió sobre l'abús del mòbil

A més, assenyalen que un aspecte negatiu de les TIC és la quantitat de temps que els joves passen amb els mòbils, ja que els utilitzen constantment. Consideren que això impacta de manera negativa en els vincles familiars.

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

→ 3. HABILITATS DIGITALS I NIVELL DE COMPETÈNCIES

Per contextualitzar aquest apartat, és rellevant tornar a esmentar que les persones grans que van participar en l'estudi van exercir al llarg de les seves vides feines sovint poc qualificades i exigents físicament. Mentre que són les persones que han exercit feines tècniques i intel·lectuals les que estan més ben posicionades per adaptar-se a les noves tecnologies (com també s'ha dit anteriorment).¹³

● Manca de competències digitals

A la majoria dels participants els falten habilitats digitals avançades per a l'ús de dispositius. N'hi ha que no utilitzen un *smartphone*, i es limiten a fer i rebre trucades.

Alguns han desenvolupat certes habilitats digitals, com el maneig d'aplicacions i la cerca a internet, però es limiten a funcions molt bàsiques. En són conscients i, en moltes ocasions, els agradaria saber gestionar-les millor i perdre la por d'utilitzar certes plataformes.

D'altra banda, plantegen que no se li hauria d'exigir el mateix a una persona gran que a una de jove, quan es tracta de tecnologia. I posen l'accent en la idea que ells tenen habilitats que la joventut d'avui no té i en el fet que han afrontat situacions difícils que els han proporcionat moltes eines per a la vida.

“Què li podem demanar a una persona de 85 anys? Que es posi a l'altura del que en té 20? Això no pot ser. Que nosaltres hem estat els que hem promogut tot això. Hem treballat perquè ells siguin on són. I, a veure, se'ns té en compte per a unes coses, però per a d'altres estem una miqueta oblidats.”

● Suport familiar en tasques digitals

Una estratègia que molts han desenvolupat és recórrer a l'ajuda dels seus familiars, sobretot dels fills i nets. Uns quants assenyalen que gran part del que han après sobre tecnologia ha estat gràcies als nets.

Ara bé, per a les persones grans que estan soles i no tenen família, gestionar certes tasques continua sent molt difícil. La manca de suport extern incrementa les bretxes digitals.

“Jo vaig haver de fer això per un problema que vaig tenir d'una consulta mèdica, i si no és per la meva filla que ho va tramitar...: ‘Mama, que necessitem el certificat de convivència’. Ai, Déu meu! Perquè jo no ho vaig saber fer. Llavors, la persona que estigui sola i no tingui 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.

¹³ Gatto i Tak, 2008

RESULTATS DE LES ENTREVISTES SEMIESTRUCTURADES I EL GRUP FOCAL

Això inclou la necessitat d'administrar moltes contrasenyes, així com la creació d'usuaris diferents per a diverses plataformes i serveis, aspectes que s'han esmentat com a fonts de frustració i confusió.

● Activitats de formació

La majoria dels casals als quals assisteixen ofereixen cursos centrats en els ordinadors i en els mòbils. Alguns participants esmenten haver-hi adquirit coneixements pràctics, com l'ús del correu electrònic. D'altres troben aquestes capacitacions massa breus o poc pràctiques.

Malgrat aquests avenços, en general senten la necessitat de més formació, ja que molts tràmits actuals requereixen l'ús d'eines digitals a causa de la impossibilitat de fer-los presencialment.

“De vegades la gent s'esforça a anar-hi a aprendre, ho enganxen el primer dia i durant la setmana ho deixen allà obsolet i ja no se'n recorden.”

“Perquè en relacions, en xarxes socials, ja et saps moure. Però quan has de fer un paper burocràtic, doncs avui tot va moltíssim més ràpid si tu tecleges.”

“Al Casal, l'any passat, van fer un curs d'informàtica, i amb allò sí que en vam aprendre una miqueta, perquè jo estava verda, verda del tot. Així que, bé, perquè puc entrar a l'ordinador del Casal, i rebre els missatges que envien de l'Ajuntament. I hi ha una impressora, que sí, jo li poso les cosetes aquestes i n'imprimeixo tres, quatre còpies, cinc còpies, aquí hi arribo. Amb la poca formació que vaig rebre.”

RESULTATS DE LES ENTREVISTES SEMIESTRUCTURADES I EL GRUP FOCAL

→ 4. CONEIXEMENT, ÚS I OPINIÓ DELS SERVEIS DIGITALS MUNICIPALS

● Complexitat de l'atenció online

La majoria de les persones d'aquest col·lectiu, en general, no utilitzen els serveis digitals municipals. Troben que són massa complicats, amb múltiples passos que els resulten confusos. Això els genera frustració i acaba portant-los a preferir l'atenció telefònica o presencial.

Moltes vegades també troben dificultats per ser atesos per telèfon, i això els obliga a desplaçar-se als llocs, la qual cosa representa una barrera per a aquells amb problemes de mobilitat.

● L'aplicació Connecta L'H

Només una de les participants té instal·lada al mòbil aquesta app de L'Hospitalet de Llobregat. Ara bé, no l'utilitza per fer tràmits a causa de la complexitat que implica l'ús de diferents contrasenyes, entre altres aspectes. Encara que considera que l'app moltes vegades li envia notificacions útils.

● Disminució de l'atenció presencial

Un aspecte negatiu que destaquen és la reducció d'opcions per fer tràmits de manera presencial. L'Ajuntament ofereix aquesta possibilitat per a certes gestions, però en algunes d'altres Administracions es prioritza l'atenció online.

Sumat a això, cada vegada és més comú que es requereixi sol·licitar cita prèvia telefònicament o a través d'internet, la qual cosa resulta difícil de gestionar per a moltes persones, que per tant consideren que afecta negativament la qualitat de l'atenció que reben.

"Què passa? Que això és el que jo trobo a faltar. És a dir, si jo agafo el telèfon i dic escolta, mira, haig de fer això, em pots dir l'adreça? Sí, vine. I jo hi vaig. Però no. Agafa cita prèvia, la cita te la donen per a d'aquí dues setmanes. I això no m'agrada."

Així mateix, en algunes ocasions, aquesta preferència pel tracte personal està relacionada amb la desconfiança que senten cap a la realització de tràmits de manera online, per temes de seguretat de la informació o d'efectivitat del tràmit.

SOLUCIONS PROPOSADES PELS PARTICIPANTS

Les solucions proposades pels participants apunten a **accions que hauria de desenvolupar l'Administració local** per ajudar-los a superar els obstacles als quals fan front en la seva integració digital, amb un enfocament inclusiu que tingui en compte les seves circumstàncies individuals.

Oferir formació sobre habilitats digitals dirigides a les seves necessitats específiques

Aquesta formació s'hauria d'enfocar cap a les eines que ja utilitzen i de les quals podrien treure més benefici. I ensenyar-los els conceptes bàsics, i també donar-los oportunitats per practicar.

Simplificar els tràmits online i oferir instruccions detallades i clares

Haurien d'intentar simplificar els procediments requerits pels serveis digitals, per exemple, en relació amb la gestió de contrasenyes. A més, les seves pàgines web haurien d'oferir guies pas a pas, il·lustratives i de fàcil seguiment.

Diversificar les opcions d'atenció

No s'haurien d'oferir serveis només digitals, sinó alternatives per als que no poden o no volen fer gestions online. Assegurar l'assistència telefònica o presencial faria que tothom, amb independència de les seves habilitats digitals, pogués accedir als serveis municipals.

PROPOSTES D'ACCIÓ SORGIDES EN LA SESSIÓ DE CODISSENY

Les propostes d'acció s'han desenvolupat **partint de les barreres identificades pel grup de les persones grans** (esmentades en l'apartat anterior).

De manera conjunta entre el Servei Municipal d'Envel·liment Actiu de l'Ajuntament de L'Hospitalet de Llobregat, MWCapital i persones participants de l'estudi, **s'han codissenyat iniciatives en quatre àrees**.

→ 1. CAMPANYES I VIES DE COMUNICACIÓ

S'haurien de **desenvolupar campanyes audiovisuals** sobre com les eines digitals poden ajudar les persones grans en la gestió d'algunes tasques diàries, per tal de trencar la seva resistència. També s'hauria d'enfortir la comunicació amb les Administracions públiques, sobretot la local.

- Les campanyes haurien d'incloure material protagonitzat per persones grans que siguin referents en els barris per la seva participació en entitats i associacions.
- Es podrien establir figures amb un nivell de competències digitals mitjà-alt, perquè actuïn de nexa entre la gent gran i l'Administració pública, dins dels seus espais i associacions.
- Seria útil crear canals de retroalimentació amb l'Administració local, perquè les persones grans puguin expressar les seves necessitats, suggeriments o inquietuds en relació amb els temes digitals.
- Es podria fer un ús estratègic dels grups de WhatsApp ja existents als casals i centres de dia per difondre informació sobre serveis, tallers i esdeveniments relacionats amb l'ús d'eines digitals.

→ 2. FACILITACIÓ DE GESTIONS

Seria convenient **facilitar la gestió de tràmits online, a través de col·laboracions estratègiques** de caràcter públic i privat.

- Aquestes col·laboracions tindrien lloc entre les Administracions públiques i empreses de serveis essencials i sectors clau com telecomunicacions, salut i subministraments.
- Les iniciatives conjuntes que es duguessin a terme haurien de simplificar l'experiència d'usuari per a les persones grans, és a dir, garantir uns processos online més inclusius i accessibles.
- Seria útil crear guies pràctiques del pas a pas dels procediments, que expliquin de manera clara i senzilla com fer tràmits online, adaptades a les necessitats de les persones grans.
- S'hauria de treballar en solucions per simplificar la gestió de contrasenyes i l'autenticació digital.
- Caldria establir aliances amb entitats que ja estiguin desenvolupant projectes d'atenció personalitzada per a la gent gran, per adaptar-los a la realitat local.

PROPOSTES D'ACCIÓ SORGIDES EN LA SESSIÓ DE CODISSENY

→ 3. MENTORIES INTERGENERACIONALS

Un altre suggeriment ha estat el de **desenvolupar projectes de mentoria intergeneracional municipal** en els quals joves acompanyin persones grans en l'ús de dispositius digitals. Això no només permetria que la gent gran adquireixi habilitats tecnològiques, sinó que fomentaria un intercanvi enriquidor entre generacions. I a més de reduir-se les bretxes digitals, es palliaria l'aïllament social.

→ 4. ACTIVITATS DE FORMACIÓ

Es considera que cal continuar apostant per la **formació pràctica adaptada a les necessitats d'aquest col·lectiu**, amb un llenguatge comprensible i centrada en activitats digitals que els siguin útils en la vida diària. Aquesta formació hauria de mantenir el caràcter descentralitzat per abastar tots els barris i districtes de la ciutat, i els continguts s'han de continuar desenvolupant de manera col·laborativa amb els casals i entitats de la gent gran, que ja compten amb una participació àmplia i coneixen de primera mà les seves necessitats i inquietuds.

DISCUSSIÓ I CONCLUSIONS

PART 4

Discussió i conclusions



DISCUSSIÓ I CONCLUSIONS

L'estudi de les bretxes digitals en el col·lectiu de la gent gran ha revelat una **relació complexa entre aquest grup i l'ús de les TIC**. Si bé hi ha una necessitat creixent que adquireixin habilitats digitals per gestionar tasques quotidianes que, cada vegada més, requereixen l'ús d'eines online, és crucial tenir en compte les diverses actituds i realitats dins d'aquest grup.

D'una banda, molts dels participants **mostren un desinterès marcat cap a la tecnologia**, a causa de 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 per mètodes tradicionals de gestió de tasques i el 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 molts dels participants **subestimen les pròpies habilitats tecnològiques**. Si bé l'ús principal del mòbil se centra a mantenir relacions socials, al llarg de les entrevistes i el grup focal es va observar que empren una gamma més àmplia de funcions i aplicacions del que reconeixen inicialment. Encara que fan servir aquestes habilitats de manera esporàdica, tenen un potencial més gran del que ells mateixos perceben. Això subratlla la **necessitat de fomentar la confiança en les seves capacitats**, evitant generar pressió perquè dominin les TIC, però oferint-los una formació personalitzada i progressiva.

Finalment, encara que moltes de les persones grans reconeixen l'impacte positiu de les tecnologies en situacions d'emergència o quan tenen la mobilitat limitada, **continuen 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, per evitar que la digitalització reemplaci les dinàmiques socials, que aquest col·lectiu considera essencials.

A més, resulta fonamental que, quan es dissenyin accions concretes per reduir la bretxa digital, **es tingui en compte la visió i experiència de les pròpies persones grans**. I és clau **treballar en conjunt amb casals i altres associacions** que fomenten que participin en activitats socials, per garantir que les estratègies siguin flexibles, respectuoses i adaptades veritablement a les seves necessitats i preferències. D'aquesta manera, es podrà facilitar l'accés a la tecnologia sense generar pressió o sensació d'incapacitat davant de les noves eines.

ALTRES

Bibliografia

Agraïments

BIBLIOGRAFIA

⁷ BIT Habitat. (2021). La brexa digital a la ciutat de Barcelona. 2020. Ajuntament de Barcelona. BIT Habitat. https://bithabitat.barcelona/brexadigitalbarcelona/assets/pdfs/BrexDigitalBarcelona2020_cat.pdf

⁶ Czaja, S. J. (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>

^{9,13} Gatto, S. L. i Tak, S. H. (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>

¹¹ Gómez Crespo, M. L. i De la Torre Cuellar, I. (2021). Brecha digital social y defensa de los derechos humanos. Análisis cualitativo. España.

^{1,8} Institut Opinòmetre, Mobile World Capital Barcelona, Ajuntament de L'Hospitalet. (2022). Enquesta de Brexa Digital a L'Hospitalet. Informe de resultats 2022.

² Institut d'Estadística de Catalunya. (s.f.). El municipi en xifres: L'Hospitalet de Llobregat. <https://www.idescat.cat/emex/?id=081017>

³ Margarit Segura, D. (s.f.). La inmigración latinoamericana en L'Hospitalet de Llobregat: una mirada desde lo cotidiano. Universitat Autònoma de Barcelona.

⁴ Nations Unides, Departament d'Afers Econòmics i Socials, Divisió de Població. (2019). World Population Prospects 2019: Highlights.

⁵ Organització Mundial de la Salut. (2002). Active Ageing: A Policy Framework.

¹² Penalva Verdú, C., Alaminos Chica, A., Francés García, F. J. i Santacreu Fernández, Ó. A. (2015). La investigación cualitativa: técnicas de investigación y análisis con Atlas.ti.

¹⁰ Vroman, K. G., Arthanat, S. i Lysack, C. (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>

AGRAÏMENTS

AUTORIA

Agostina Bianchi, especialista en salut, Science For Change

Mireia Ros, especialista en salut, Science For Change

COORDINACIÓ

Angie Carrasco, especialista en innovació social, Fundació

Mobile World Capital Barcelona

Marc Payola, responsable del Tech4Good Lab, Fundació

Mobile World Capital Barcelona

TRADUCCIÓ, EDICIÓ I DISSENY

Marta Campo, traductora, editora i correctora

Manuela Moulán, dissenyadora i maquetadora

SERVEIS MUNICIPALS DE L'HOSPITALET

José Luis Molina, Servei d'Envel·liment Actiu

Raúl Izquierdo, Secció d'Anàlisi, Prospectiva i Dades obertes

Mari Carmen García Calvillo, Secció d'Anàlisi, Prospectiva i Dades obertes



Aquest informe s'ha de citar de la manera següent:

Mobile World Capital Barcelona, Ajuntament de L'Hospitalet de Llobregat. (2025). Estudi qualitatiu sobre bretxes digitals, 2024. Col·lectiu: gent gran. Barcelona, Espanya

Notas al final

- 1 Institut Opinòmetre, MWCapital, Ajuntament de L'Hospitalet, 2022
- 2 Institut d'Estadística de Catalunya, s.f.
- 3 Margarit Segura, s.f.
- 4 Nacions Unides, 2019
- 5 OMS, 2002
- 6 Czaja, 2007
- 7 BIT Habitat, 2021
- 8 Institut Opinòmetre, MWCapital, Ajuntament de L'Hospitalet, 2022
- 9 Gatto i Tak, 2008
- 10 Vroman et al., 2015
- 11 Gómez Crespo i De la Torre Cuellar, 2021
- 12 Penalva Verdú et al., 2015
- 13 Gatto i Tak, 2008