

ESTUDI QUALITATIU SOBRE BRETxes DIGITALS · 2024

04

Col·lectiu: joves amb
nivells formatius bàsics



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



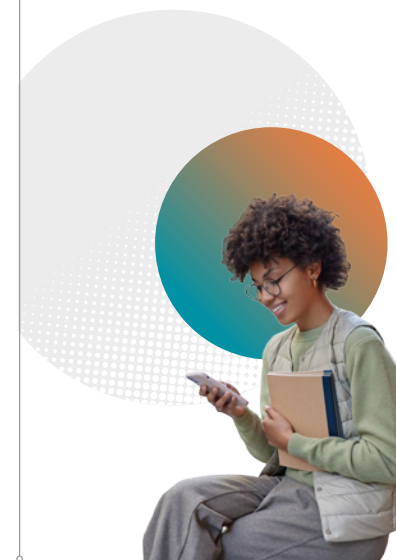
RESULTATS I PROPOSTES

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 **joves amb nivells formatius bàsics**.

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

El present informe, fet en col·laboració amb el Servei de Promoció Econòmica de l'Ajuntament de L'Hospitalet de Llobregat, la Fundació Akwaba, la Creu Roja 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 joves amb nivells formatius bàsics en relació amb les bretxes digitals, i proposar solucions concretes i col·laboratives que promoguin una inclusió digital equitativa i sostenible.

Si bé la **població jove, d'entre 16 i 29 anys**, a Espanya en general i a **L'Hospitalet de Llobregat** en particular, mostra nivells elevats d'accés a les TIC, no tot el grup utilitza aquestes tecnologies de la mateixa manera. Factors com el nivell educatiu, la situació laboral i els ingressos generen grans disparitats en l'accés i les competències digitals. **Les bretxes més grans es donen en les competències més avançades**.

Aquestes desigualtats són més pronunciades entre els que estan en situació de vulnerabilitat, la qual cosa **limita les seves oportunitats de desenvolupament educatiu, laboral i social**. Per això, resulta crucial impulsar iniciatives que entenguin les necessitats que tenen, enforteixin les seves competències i els permetin aprofitar les eines tecnològiques.

CONTEXT DEL COL·LECTIU ESTUDIAT

→ DADES D'ESPANYA I L'HOSPITALET	→ UN COL·LECTIU HETEROGENI	→ PUNTS FORTS I FEBLES	→ NECESSITAT D'AQUEST ESTUDI
A Espanya es considera població jove totes aquelles persones que tenen entre 16 i 29 anys.² Quan s'aborden les bretxes digitals, l'edat s'identifica com un factor fonamental en la penetració de les TIC. Els percentatges de connectivitat de la població jove són molt elevats: arriben a un 99%.³ A L'Hospitalet de Llobregat, la població jove de 18 a 29 anys es compon d'unes 34.012 persones, al voltant del 12% de la població.⁴ La taxa de connexió diària en els joves supera el 97%, la qual cosa reflecteix un accés considerablement més alt que el d'altres franges de població.⁵ ² Consell de la Joventut d'Espanya, s.f. ³ Fundació Ferrer i Guàrdia, 2022 ⁴ Institut d'Estadística de Catalunya, s.f. ⁵ Institut Opinòmetre, MWCcapital, Ajuntament de L'Hospitalet, 2022	Si bé el col·lectiu de joves mostra nivells més alts d'accés, ús i competències digitals, és un error assumir que aquest grup no experimenta desigualtats sociodigitals.⁶ Tampoc és un col·lectiu homogeni. L'accés a dispositius digitals i a internet sovint és precari, influït pel nivell educatiu, la situació laboral i els ingressos. Els que tenen menys formació mostren una taxa de connectivitat més baixa que els que compten amb estudis mitjans o alts.⁷ En particular, els joves en situació de vulnerabilitat mostren menys competències per beneficiar-se plenament de les eines digitals, la qual cosa els crea obstacles addicionals.⁸ ⁶ Torres Albero, 2017 ⁷ Institut Opinòmetre, MWCcapital, Ajuntament de L'Hospitalet, 2022 ⁸ Llano, 2021	El nivell elevat d'accés a les TIC entre aquest col·lectiu no sempre es tradueix en habilitats digitals avançades. Coneixen bé l'accés a la informació, el maneig de dispositius, la comunicació i la col·laboració. Tenen més dificultats en la creació de continguts, les qüestions de seguretat i benestar, i la resolució de problemes.⁹ El desenvolupament de les competències digitals és essencial per al progrés professional i educatiu, i també té influència en la vida quotidiana. Per aquesta raó, és fonamental desenvolupar polítiques i estratègies que promoguin aquestes competències, tant per a la població en general com per als joves en particular. ⁹ Fundació Ferrer i Guàrdia, 2022	Per tot el que s'ha dit, és necessari posar el focus en aquest col·lectiu. És crucial continuar buscant maneres de reduir les bretxes digitals que l'afecten, 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:¹⁰

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.

¹⁰ 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 joves amb nivells formatius bàsics 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 joves amb nivells formatius bàsics, 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 els joves amb nivells formatius bàsics, 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:

"Joves amb nivells formatius bàsics d'entre 18 i 29 anys, que només disposin de l'ESO o titulació equivalent, que no estiguin estudiant en el moment present, que estiguin en situació de recerca de feina o empleats en una situació de precarietat laboral i que disposin de smartphone propi."

La majoria compartien pis amb altres persones o vivien amb les seves parelles. Tots van acabar el batxillerat, però no tenien estudis superiors. La majoria estaven en situació de recerca de feina.

□□□□
□□□□

Es va contactar amb un total de **13 persones** i es va comptar amb la participació de **8 d'elles**, de les quals **6** van participar en les entrevistes semiestructurades i **4**, en la sessió de grup focal. La Fundació Akwaba i la Creu Roja van funcionar com a ponts per contactar amb els participants.



Provenien de ciutats com Madrid i de diversos països de l'Amèrica Llatina: Hondures, Colòmbia, Bolívia i El Salvador. Pel que fa als barris de residència, es van esmentar la Florida, Collblanc, Santa Eulàlia i la Torrassa.



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.¹¹

¹¹ 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 **telefònica**.

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.

Les entitats i serveis municipals van 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 **4 persones**. La sessió es va dur a terme al **Centre Municipal Torre Barrina**. 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 de Promoció Econòmica de l'Ajuntament de L'Hospitalet de Llobregat i MWCcapital.

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

● Barreres per adquirir dispositius

Tots els participants compten amb un *smartphone*, la qual cosa els permet accedir a diverses eines. Però l'accés a un ordinador no és comú; normalment, per manca de capacitat econòmica.

Això limita molt les seves possibilitats de fer certes gestions o tasques, sobretot les que requereixen pantalles més grans o més comoditat, com l'elaboració del currículum o la recerca de feina.

● Barreres en l'accés a internet

Molts participants, sobretot els que provenen de fora d'Espanya i fa poc temps que són aquí, han de llogar habitacions on l'accés al wifi és limitat, i l'ús de dades mòbils es torna costós i sovint insuficient per a les seves necessitats.

Consideren que l'accés a internet hauria de ser un servei bàsic, perquè el contrari genera un desavantatge significatiu en la seva integració social i econòmica.

"Aquest tema és difícil perquè, fins i tot estant en ple segle XXI en un país com Espanya, no tothom té l'accés a internet de manera il·limitada. Un no tenia accés al wifi, i les dades, si fas servir internet cada dia, ja sigui Google Maps per sortir aquí, per buscar feina, per entrar en aplicacions, no et duraran."

També quan van arribar aquí, no tenien la possibilitat de contractar plans de prepagament per no comptar encara amb un NIE. Això els obligava a recarregar les dades manualment, la qual cosa de vegades els deixava sense internet.

"Et limiten que, si no tens el DNI o no tens el passaport, no tens accés a poder-te posar una línia de wifi. Llavors no hi ha wifi a casa."

Aquesta barrera va disminuir a mesura que van regularitzar la seva situació.

RESULTATS DE LES ENTREVISTES SEMIESTRUCTURADES I EL GRUP FOCAL

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

Durant les entrevistes i la sessió de grup focal, destaquen tres usos que aquest col·lectiu a la tecnologia: comunicacional, de recerca d'ocupació i d'oci.

● Ús comunicatiu

WhatsApp és la seva app de preferència, encara que també empen Facebook i Instagram. Són fonamentals per a la seva vida diària, i als que venen de fora d'Espanya els permeten estar en contacte amb els països d'origen.

● Recerca de feina

La recerca de feina ocupa un paper central en l'ús d'internet d'aquest col·lectiu. És el mitjà principal per dur-la a terme, generalment a través de portals com InfoJobs, LinkedIn o Job Today.

Alguns descarreguen les aplicacions de certs portals als mòbils, mentre que d'altres opten per accedir a les seves pàgines web. Aquesta elecció depèn en gran manera de les funcionalitats que ofereix cada portal. En general, coincideixen a dir que resulta més còmode utilitzar-les a l'ordinador.

Una altra eina que fan servir són els grups de Facebook. Comenten que s'ha tornat comú publicar-hi i buscar-hi anuncis de feina.

● Riscos per a la seguretat

De vegades, la recerca de feina implica riscos, sobretot per a les dones. És comú trobar persones que ofereixen llocs de feina falsos o inapropiats.

Una de les participants comparteix un incident: després de mostrar interès en una oferta en aparença legítima, va rebre una proposta per prestar serveis de prostitució. El grup coincideix a dir que aquests perfils s'aprofiten de la situació de necessitat de les persones, dirigint-se sobretot a dones i, sovint, a estrangeres.

"I bé, jo hi vaig posar interessada, de què es tracta la feina. I el noi em diu, i tens experiència en atenció en hotel, diguem-ne, directe a habitacions? I jo li dic, no, no en tinc, però, o sigui, m'espavilo ràpid. I em diu, no m'estàs entenent. Sí, jo ja me n'havia adonat. I em diu, més directe, que es paga 250 dues relacions sexuals. I jo em vaig quedar com dient, què?"

RESULTATS DE LES ENTREVISTES SEMIESTRUCTURADES I EL GRUP FOCAL

● Activitats d'oci

Pel que fa a l'entreteniment, les persones d'aquest col·lectiu comenten que utilitzen plataformes com HBO, YouTube, Netflix i Disney Plus per veure pel·lícules i sèries. A més, alguns opten per descarregar llibres en format digital.

“Crec que hi ha molta gent que també busca aquesta alternativa que si tens internet pots descarregar llibres i els pots llegir i no has de comprar-los perquè la majoria són més barats comprar-los per a la descàrrega.”

Internet és també una bona eina per planificar activitats d'oci: exploren receptes, busquen llocs per dinar, i descobreixen cafeteries i restaurants.

“On hi ha cafeteries o les ressenyes, mira, aquesta cafeteria és bona, aquest restaurant és bo, el nostre té ressenyes dolentes, no em va agradar l'experiència...”

● Recerca d'informació

En relació amb les xarxes socials com Instagram, TikTok o YouTube, les empren per mantenir-se informats i aprendre coses noves.

Comenten que sovint els són útils per informar-se sobre temes d'estrangeria. Segueixen perfils d'advocats especialitzats en temes de migració, que publiquen contingut explicatiu sobre tràmits i sobre com evitar estafes relacionades amb l'obtenció de cites online.

“Jo més que tot miro estrangeria, que et diuen com consultar-los a ells, com fer els tràmits, les actualitzacions de què està passant amb els reglaments d'estrangeria. Sí, t'ajuden moltíssim. Perquè t'expliquen moltes coses i tu vas veient i et diuen on ficar-te, quines línies són segures, com buscar cites...”

● Conèixer gent

Encara que alguns participants estan en grups de Facebook, en general no fan servir les xarxes socials per conèixer gent nova de la seva edat o fer amistats. Prefereixen establir connexions en espais presencials.

En relació amb les aplicacions de cites, com Tinder o Happen, el grup mostra reticència. No les han fet servir, encara que coneixen experiències de tercers que els fan veure-les més com a mitjans per a trobades casuais que per a relacions serioses. A més, als que provenen de fora d'Espanya els preocupen els riscos per a la seguretat, a causa de crims ocorreguts als seus països d'origen.

“Quin tipus de persona serà? Hem vist tantes coses dolentes, que fa com por. És clar, a moltes persones els funciona.”

“També crec que nosaltres estem més tancats en el nostre país, com ha dit ella, a conèixer gent així apareguts del no-res.”

RESULTATS DE LES ENTREVISTES SEMIESTRUCTURADES I EL GRUP FOCAL

En canvi, els joves originaris d'Espanya, encara que tampoc les utilitzen, no mostren tanta preocupació o por. Les experiències prèvies i els valors culturals semblen, doncs, influir en aquesta percepció.

• Ús i abús del mòbil

En general, comenten que fan servir el mòbil cada dia i que els resulta difícil imaginar-se la vida sense ell. L'empren per a una gran varietat de tasques.

Són conscients de la gran dependència que existeix cap als dispositius, i que hi ha persones que s'hi tornen addictes. En particular, TikTok ha estat identificada com una aplicació molt addictiva. Coincideixen a dir que aquest és un problema real entre les persones de la seva edat.

“Me n'adono de mira, he perdut tantes hores estant al telèfon. I altres vegades et pots dedicar ja sigui a l'esport, anar al gimnàs, parlar amb la família, preparar el dinar, coses així. I estàs pendent al telèfon i és una mica com que t'enganxes i al mateix temps dius o sigui, què és de mi?”

• Riscos per l'anonimat

Als participants els preocupa com el fet de rebre crítiques o comentaris negatius anònims pot afectar l'autoestima. I també el risc que, quan es comparteixen fotos o altres continguts personals, puguin ser divulgats de manera indeguda.

“O sigui, comencen a demanar fotos, comença això del contingut sexual, i molt explícit, coses que les poden vendre, o sigui, les teves fotografies poden anar a la xarxa i tu ni te'n vas adonar perquè vas confiar en algú que ni tan sols et coneix. Llavors, crec que sí que cal tenir molta cura amb l'anonimat.”

RESULTATS DE LES ENTREVISTES SEMIESTRUCTURADES I EL GRUP FOCAL

→ 3. HABILITATS DIGITALS I NIVELL DE COMPETÈNCIES

● Competències adquirides

El grup té competències bàsiques que els permeten utilitzar aplicacions de missatgeria, xarxes socials, aplicacions bancàries, l'app La Meva Salut, Google Maps o calendaris, i fer cerques simples a internet. En tenen, doncs, prou per a les activitats quotidianes.

Pel que fa a la recerca de feina a través de pàgines web, no troben grans dificultats per efectuar-la, i consideren que elaborar els seus currículums és un procés relativament senzill.

● Dèficit de competències

En canvi, en aspectes més especialitzats, com l'ús del paquet de Microsoft o programes específics per a certes feines, senten que no compten amb els coneixements adequats.

En general, coincideixen a dir que els agradaria ampliar els seus coneixements, ja que cap d'ells va rebre formació reglada en aquest àmbit.

● Formació contínua: interès i traves

Expressen un interès clar a continuar formant-se en competències digitals, per integrar-se amb més èxit al mercat laboral.

Ara bé, una barrera important, per als que provenen de fora d'Espanya, és que diversos cursos gratuïts que ofereixen les Administracions públiques no són accessibles per a ells si no compten amb un NIE.

"I que en els cursos que et vaig dir que ens podria donar l'Ajuntament, també hi ha un límit amb les persones que no tinguin NIE o no tinguin DNI, perquè de vegades no et deixen fer aquests cursos si només tens el passaport."

Altres cursos de formació estan disponibles només per a persones treballadores, la qual cosa deixa fora els que estan en situació de desocupació o amb feines temporals.

"No, només és per a empleats actius, autònoms. I si ets desocupat, és a dir, immediatament et diuen que no. Llavors crec que aquí et limiten també."

RESULTATS DE LES ENTREVISTES SEMIESTRUCTURADES I EL GRUP FOCAL

● Riscos de ciberseguretat

Un altre aspecte en el qual fan èmfasi és la formació en ciberseguretat. Comenten que, de vegades, no s'han sentit segurs ni amb capacitat per identificar estafes online, llocs web falsos o altres situacions de risc.

“I a WhatsApp, és clar, hi ha, estafes. Que t'escriu algú que és el teu familiar i et diu, tal persona està malalta, soc tal persona. Necessito que dipositis tant per a l'ajuda de la teva tieta. I tu, confiat.”

En el context de les seves recerques de feina, aquests coneixements serien així mateix útils per detectar i prevenir fraus. Els resulta difícil reconèixer algunes amenaces, la qual cosa els genera inseguretat i limita la seva confiança.

Una de les participants comparteix com, durant una recerca de feina, va descobrir que una empresa que oferia una vacant en realitat no existia; gràcies a un curs de ciberseguretat que havia fet, va aconseguir identificar l'engany a temps.

RESULTATS DE LES ENTREVISTES SEMIESTRUCTURADES I EL GRUP FOCAL

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

Pel que fa a l'ús dels serveis digitals municipals, la majoria de les persones d'aquest col·lectiu comenten que no els empren de manera regular.

● Tràmits en arribar a la ciutat

Els que han migrat des d'altres països o des d'altres ciutats d'Espanya sí que s'han adreçat als serveis d'estrangeria o de tràmits administratius en arribar a la ciutat, per fer les gestions inicials.

Alguns esmenten dificultats per completar certs tràmits online, sobretot quan els processos són complexos. Encara que hi ha tutorials, aquests solen ser massa generals.

“Algunes pàgines de l'Ajuntament sí que tenen com emplenar-ho, com fer-ho, però et donen opcions bàsiques per a tots. No específic en un tràmit.”

● El SEPE i el SOC

D'altra banda, expressen dificultats a l'hora de fer inscripcions en cursos i altres gestions en plataformes com la del SEPE (Servicio Público de Empleo Estatal). Assenyalen que seria molt útil comptar amb guies que expliquessin com fer-ho.

De vegades, els períodes d'inscripció són específics i, si no es completen en el termini exacte, es perd l'oportunitat fins a la propera convocatòria. Aquestes barreres coarten les seves oportunitats de continuar-se formant.

Esmenten també dificultats quan s'intenten inscriure a les borses de treball del SOC (Servei d'Ocupació de Catalunya). Sovint no aconsegueixen entendre bé com completar el tràmit, i el procés els resulta confús. Els costa sobretot als que no coneixen bé encara la llengua catalana.

● Accés gratuït a internet

Respecte al coneixement sobre espais municipals amb accés a dispositius i a internet, la majoria esmenta les biblioteques, que l'ofereixen durant un màxim de 30 minuts. Consideren aquests espais molt valuosos. Ara bé, el temps permès els sol ser insuficient per completar tasques com la redacció de currículums o la recerca de feina.

SOLUCIONS PROPOSADES PELS PARTICIPANTS

Les solucions proposades pels participants apunten a **accions que hauria de desenvolupar l'Administració local** per promoure la seva integració digital, amb un enfocament inclusiu que tingui en compte les seves circumstàncies individuals:

- **Oferir formació en habilitats digitals dirigides a les seves necessitats específiques**

En concret, cursos i tallers enfocats en les competències clau per millorar la seva integració laboral i personal.

- **Facilitar tutorials i guies pas a pas per fer tràmits**

Aquests haurien de ser detallats i fàcils d'entendre.

- **Facilitar l'accés a l'oferta formativa a càrrec de les Administracions, sobretot les locals**

Cal simplificar els tràmits, i permetre inscriure-s'hi amb independència de la situació laboral o administrativa.

- **Millorar l'acompanyament a les borses de treball**

Es necessita més suport i una orientació personalitzada, per atendre les dificultats que puguin sorgir, entre les quals les idiomàtiques.

- **Augmentar el temps d'ús dels ordinadors a les biblioteques o altres espais municipals**

Això els permetria completar les tasques més usuals.

- **Organitzar espais d'intercanvi**

Els que estiguin travessant situacions similars podrien compartir-hi les seves experiències i sentir-se acompanyats.

PROPOSTES D'ACCIÓ SORGIDES EN LA SESSIÓ DE CODISSENY

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

De manera conjunta entre el Servei de Promoció Econòmica de l'Ajuntament de L'Hospitalet de Llobregat, MWCcapital i participants de l'estudi, **s'han codissenyat iniciatives en tres àrees.**

→ 1. ACTIVITATS DE FORMACIÓ

Els serveis municipals s'han d'assegurar d'**oferir activitats de formació adequades a les necessitats dels joves** i que incorporin dos enfocaments:

- Enfortir les seves habilitats digitals, així com les relacionades amb la ciberseguretat, perquè es puguin protegir dels riscos a internet, sobretot durant la recerca de feina.
- Incloure formació relacionada amb el procés de recerca d'oportunitats laborals.

Per dissenyar l'oferta formativa:

- El primer pas seria dur a terme un diagnòstic més profund sobre les necessitats formatives d'aquest col·lectiu.
- També caldria coordinar la informació disponible en diverses bases de dades del municipi, per conèixer l'oferta formativa de la ciutat.
- A més, és fonamental analitzar les necessitats de les empreses i el tipus de perfils professionals que requereixen.

PROPOSTES D'ACCIÓ SORGIDES EN LA SESSIÓ DE CODISSENY

→ 2. ALIANCES I COL·LABORACIONS

Es considera necessari **desenvolupar aliances amb institucions i organismes que facin col·lectes i donacions d'ordinadors**. Això permetria:

- Ampliar la disponibilitat d'ordinadors en els espais municipals que ja els ofereixen, així com incorporar-los en espais dirigits a joves que actualment no disposen d'aquest servei.
- Reduir la saturació d'usuaris en aquests espais i possibilitar temps d'ús més extensos, perquè els joves treballin amb més tranquil·litat i sense interrupcions en les seves tasques.

→ 3. VIES DE COMUNICACIÓ

S'haurien d'**actualitzar els canals de comunicació habituals dels serveis municipals**, per fer la informació més accessible als joves. Això permetria donar a conèixer espais, recursos i serveis ja existents:

- Els espais municipals que els ofereixen recursos i orientació en capacitació digital i en l'accés a la formació professional o les borses de treball. Alguns són l'Oficina Jove, els Punts Òmnia, els Punts d'Acompanyament Digital del projecte Digitalitza't, i la xarxa d'espais i serveis juvenils.
- També els equipaments municipals o serveis que ofereixen dispositius, assistència digital presencial i wifi. És el cas de Torre Barrina, Digitalitza't, les biblioteques i els centres culturals.
- Els serveis municipals d'acompanyament per a tràmits administratius, que faciliten processos com les inscripcions al SOC (Servei d'Ocupació de Catalunya) i l'accés a borses de treball.

Seria útil, així mateix, **identificar i establir persones joves de referència dins de la comunitat** per facilitar la comunicació amb les institucions. Aquestes figures fiables, si han travessat situacions similars, poden oferir suport promovent informació precisa.

DISCUSSIÓ I CONCLUSIONS

PART 4

Discussió i conclusions



DISCUSSIÓ I CONCLUSIONS

El present estudi ha posat de manifest **una realitat complexa sobre les bretxes digitals a les quals fa front el col·lectiu de joves amb nivells formatius bàsics**, sobretot els que van migrar des de fora d'Espanya.

Encara que aquest col·lectiu mostra un nivell elevat de connectivitat a internet i ús de les TIC, **les limitacions en l'accés a ordinadors són una barrera significativa**. La redacció de currículums, la participació en cursos de formació o la simple gestió de processos laborals es tornen complicats si només es disposa d'un *smartphone*. Això dificulta la seva capacitat per accedir a oportunitats professionals i educatives, i perpetua les desigualtats socials.

Respecte a l'**ús de les TIC**, aquest grup en fa un ús intensiu, però que es limita a tasques bàsiques, ja que, **quan es requereixen habilitats digitals més avançades, es dona una manca de coneixements clau**. Aquesta mancança es torna més problemàtica en l'àmbit de la recerca de feina, en la qual no se senten segurs per identificar estafes, ofertes fraudulentos o llocs web enganyosos. Tots els participants coincideixen a dir que **desitjarien rebre més formació en aquest camp**.

El que s'ha exposat subratlla la **urgència d'implementar accions específiques de cara a aquest col·lectiu**, amb un enfocament prioritari en la formació en

competències digitals. I no n'hi ha prou a identificar les seves necessitats; és crucial **tenir en compte els recursos ja disponibles en el territori**, perquè moltes vegades la manca d'estratègies de comunicació adequades impedeix que els coneguin i els utilitzin.

Urgeix, doncs, una crida a les polítiques públiques, que han de **facilitar l'accés a l'educació digital** mitjançant programes accessibles i adaptats. Oferir-los les eines necessàries milloraria les seves perspectives laborals i enfortiria la seva autonomia.

Per aconseguir aquests objectius, és bàsic dissenyar estratègies que connectin amb el col·lectiu dels joves, **involucrant organitzacions locals i joves referents dins de la mateixa comunitat**.

Els joves travessen un moment crucial de les seves vides, i **que tinguin oportunitats de futur o que es perpetuïn les desigualtats socials** depèn, en gran manera, del que es faci avui. Per això, és essencial abordar aquest repte de manera col·laborativa, integrant esforços que realment transformin les condicions actuals i creïn un camí més equitatiu per a tothom.

ALTRES

Bibliografia

Agraïments



BIBLIOGRAFIA

² Consejo de la Juventud de España. (s.f.). Observatorio de Emancipación. <https://www.cje.org/observatorio-de-emancipacion/>

^{3,9} Fundació Ferrer i Guàrdia. (2022). Encuesta Brecha Digital en España 2022.

¹⁰ Gómez Crespo, M. L. i De la Torre Cuellar, I. (2021). Brecha digital social y defensa de los derechos humanos. Análisis cualitativo. España.

^{1,5,7} Institut Opinòmetre, Mobile World Capital Barcelona, Ajuntament de L'Hospitalet. (2022). Enquesta de Bretxa Digital a L'Hospitalet. Informe de resultats 2022.

⁴ Institut d'Estadística de Catalunya. (s.f.). El municipi en xifres: L'Hospitalet de Llobregat. <https://www.idescat.cat/emex/?id=081017>

⁸ Llano, J. C. (2021). Estudio: La brecha digital en la juventud vulnerable. Evaluación de las medidas adoptadas durante la COVID-19. España.

¹¹ 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.

⁶ Torres Albero, C. (2017). Sociedad de la información y brecha digital en España. https://www.funcas.es/wp-content/uploads/Migracion/Articulos/FUNCAS_PS/025art03.pdf

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 Moulian, dissenyadora i maquetadora

ASSOCIACIONS I ENTITATS LOCALS

Xenia Mejía, Fundació Akwaba

Sandra Rebeillé, Creu Roja

SERVEIS MUNICIPALS DE L'HOSPITALET

Marta Riera, Servei de Promoció Econòmica

Mònica Roncero, Servei de Promoció Econòmica

José Antonio García Calvillo, Servei de Promoció Econòmica

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: joves amb nivells formatius bàsics. Barcelona, Espanya

Notas al final

- 1 Institut Opinòmetre, MWCapital, Ajuntament de L'Hospitalet, 2022
- 2 Consell de la Joventut d'Espanya, s.f.
- 3 Fundació Ferrer i Guàrdia, 2022
- 4 Institut d'Estadística de Catalunya, s.f.
- 5 Institut Opinòmetre, MWCapital, Ajuntament de L'Hospitalet, 2022
- 6 Torres Alberó, 2017
- 7 Institut Opinòmetre, MWCapital, Ajuntament de L'Hospitalet, 2022
- 8 Llano, 2021
- 9 Fundació Ferrer i Guàrdia, 2022
- 10 Gómez Crespo i De la Torre Cuellar, 2021
- 11 Penalva Verdú et al., 2015