

ESTUDI QUALITATIU SOBRE BRETxes DIGITALS · 2024

05

Col·lectiu: famílies
amb fills/es en
edat d'escolarització
secundària obligatòria



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



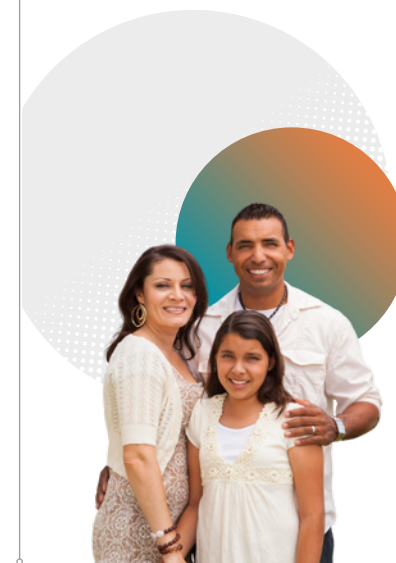
RESULTATS I PROPOSTES

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 **famílies amb fills en edat de cursar l'ESO**.

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

El present informe, fet en col·laboració amb el Servei d'Educació 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 famílies amb fills en edat de cursar l'ESO en relació amb les bretxes digitals, i proposar solucions concretes i col·laboratives que promoguin una inclusió digital equitativa i sostenible.

L'Hospitalet de Llobregat presenta una diversitat d'estructures familiars, amb un **nombre significatiu de llars amb fills, tant de parelles com monoparentals**. Moltes d'aquestes famílies afronten **dificultats econòmiques**, la qual cosa les posa en situacions de vulnerabilitat i **afecta el seu accés a les TIC**. Les llars amb menors presenten taxes de connexió més altes, encara que la disponibilitat de dispositius com els ordinadors varia segons la composició familiar i la situació econòmica.

S'observa també que la **manca d'habilitats digitals** en les famílies redueix la seva participació en les plataformes educatives, la qual cosa **impacta negativament en el rendiment acadèmic** dels menors. I és que la mediació familiar en l'ús de les TIC és essencial per orientar els fills en el seu desenvolupament. Per garantir que els menors tinguin igualtat d'oportunitats, és fonamental abordar les bretxes digitals que afecten les seves famílies.

CONTEXT DEL COL·LECTIU ESTUDIAT

→ COEXISTÈNCIA DE MODELS FAMILIARS	→ CONNEXIÓ I DISPOSITIUS	→ COMPETÈNCIA DIGITAL I ÚS DE LES TIC	→ NECESSITAT D'AQUEST ESTUDI
L'Hospitalet de Llobregat presenta una diversitat d'estructures familiars. En total, es registren 29.547 llars formades per parelles amb fills i 16.323 llars monoparentals. La renda familiar disponible bruta és de 16.250 € anuals, la qual cosa posa en relleu que moltes d'aquestes famílies fan front a dificultats econòmiques i a situacions de vulnerabilitat.²	En el municipi, es constata que el nivell d'ingressos influeix molt en la connectivitat a internet a les llars: varia d'un 76% a les llars amb ingressos inferiors a 1.000 € mensuals al 100% quan són superiors a 4.000 € al mes. A Espanya, s'observa així mateix que la manca d'ordinadors és més pronunciada a les llars en situacions econòmiques desfavorables: més d'una quarta part dels habitatges no disposa de cap ordinador.³ D'altra banda, també es coneix que la presència d'adolescents en el nucli familiar propícia l'ús de les TIC. Aquestes llars presenten taxes de connexió a internet que arriben al 98%. Això contrasta amb les llars unipersonals, a les quals la taxa és d'un 72%. Cal destacar que gran part d'aquesta connectivitat prové de l'ús de <i>smartphones</i> i no d'ordinadors. Ara bé, aquesta última és més alta a les llars amb fills: d'un 82%.⁴	El nivell d'habilitats digitals de les famílies té un impacte directe en la seva capacitat de participació en les plataformes educatives, així com en el rendiment acadèmic dels menors, degut al rol d'acompanyament dels adults.⁵ Els menors que creixen en entorns educatius més favorables utilitzen les noves tecnologies de manera més moderada, menys hores al dia, i a més augmenta la inclinació que tenen a fer-les servir amb finalitats educatives en lloc de recreatives.⁶ I és que com més acostumades estiguin les famílies a l'ús de la tecnologia, millor podran orientar i supervisar l'ús que els seus fills en fan.^{7, 8}	Per tot el que s'ha dit, és necessari posar el focus en aquest col·lectiu. Per als adolescents, no comptar amb un ordinador, tenir una connexió de baixa qualitat o no tenir els coneixements necessaris per aprofitar les TIC suposa no estar en igualtat de condicions.⁹ És crucial continuar buscant maneres de reduir les bretxes digitals que afecten les famílies amb fills en edat d'estudiar, per aconseguir que puguin participar en la societat de manera plena i gaudir d'oportunitats.

² Institut d'Estadística de Catalunya, s.f.

³ Llano i Quiroga, 2021

⁴ Institut Opinòmetre, MWCcapital, Ajuntament de L'Hospitalet, 2022

⁵ Llano i Quiroga, 2021

⁶ Manzano i Fernández-Mellizo, 2019

⁷ López-Sánchez i García del Castillo Rodríguez, 2016

⁸ Institut Opinòmetre, MWCcapital, Ajuntament de L'Hospitalet, 2022

⁹ Llano i Quiroga, 2021

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 famílies amb fills en edat de cursar l'ESO 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 famílies amb fills en edat de cursar l'ESO, 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 famílies amb fills en edat de cursar l'ESO, 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:

"Famílies amb fills en edat de cursar l'ESO. Mares, pares i/o tutors legals majors de 18 anys, amb fills d'entre 12 i 16 anys que estiguin escolaritzats en centres educatius públics, amb quotes de representativitat en relació amb les parelles i les famílies monoparentals."

Unes quantes persones, a més de tenir fills de 12 a 16 anys, tenien fills d'altres edats. El 54% tenia 2 fills, el 28%, un fill i el 18%, 3 fills. 2 participants tenien un fill amb dificultats d'aprenentatge.

Es va contactar amb un total de **24 persones** i es va comptar amb la participació d'**11 d'elles**, de les quals **6** van participar en les entrevistes semiestructurades i **11**, en la sessió de grup focal. El Servei d'Educació de l'Ajuntament de L'Hospitalet de Llobregat va funcionar com a pont per contactar amb els participants.

Tenien entre 38 i 53 anys (10 dones i 1 home), i eren la majoria d'origen espanyol, i 2, de la República Dominicana. Hi van participar famílies biparentals (73%) i famílies monoparentals (27%). Pel que fa als barris de residència, es van esmentar Santa Eulàlia, Sant Josep, Centre i Bellvitge.

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.

El Servei d'Educació 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 **11 persones**. La sessió es va dur a terme **en format online**. 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 d'Educació 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

● Varietat de dispositius

L'accés a dispositius i a internet és essencial per a aquest col·lectiu, sobretot en l'àmbit educatiu, en el qual gran part de les tasques i comunicacions es gestionen mitjançant plataformes i eines digitals.

Tots els participants disposen de diversos mòbils dins del nucli familiar, un o més ordinadors, tauletes i fins i tot consoles de videojocs.

“Ordinador, tauleta, mòbil, tot. Totes les coses electròniques que es puguin tenir, els jocs, la PlayStation, tot.”

En general, cada membre de la família té el seu propi mòbil, i la majoria també disposa d'un ordinador. En molts casos, els ordinadors dels fills són proporcionats pels centres educatius. En alguns casos, es comparteix un ordinador entre més d'una persona.

Les famílies consideren que els dispositius amb què compten a la llar són suficients i adequats per a les necessitats educatives dels seus fills.

“Jo no els volia donar mòbil fins als 16 però és clar, arriben a segon de l'ESO i et diuen, mama, és que soc l'única persona que no té mòbil, m'estàs marginant i no sé què, i al final és un tema de pressió social. Si jo hagués tingut un quòrum aquí de pares i no hi ha mòbil fins als 15, els 16, doncs jo signava, però és clar, és que al final és molt complicat.”

● Accés a internet garantit

Totes les llars estudiades disposen de connexió wifi i paquets de dades mòbils. Perceben internet com una eina indispensable per a l'educació, la feina i l'entreteniment.

Comenten com aquesta percepció ha canviat per comparació a anys enrere, quan es considerava un luxe o una eina secundària.

RESULTATS DE LES ENTREVISTES SEMIESTRUCTURADES I EL GRUP FOCAL

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

Les famílies participants empen les TIC en àmbits relacionats amb l'educació dels seus fills, l'oci i entreteniment, la comunicació, i la gestió i organització tant de la llar com de les activitats familiars.

● Activitats educatives

Per a les activitats d'estudi, utilitzen tant l'ordinador com la tauleta. Algunes famílies comenten que la tauleta ofereix més comoditat per a les tasques dels seus fills.

“Sí, perquè l'ordinador que tenim de tots, ells pràcticament no el toquen. Tret que hi hagi alguna aplicació que no es pugui veure a la tauleta. Els és més còmode.”

En el cas d'una família amb un fill que afronta dificultats d'aprenentatge, prefereixen fer servir l'ordinador per a les tasques educatives, per concentrar-se i accedir a les eines necessàries.

● Activitats d'oci

Els adults destaquen que els seus fills dediquen gran part del temps a jugar online, sobretot en consoles de videojocs, encara que n'hi ha que prefereixen l'ordinador.

Les TIC també s'empen en activitats compartides en família, com veure pel·lícules en plataformes o explorar tutorials online.

A més, les aplicacions mòbils juguen un paper important en l'entreteniment, sent TikTok la preferida entre els qui tenen entre 12 i 16 anys.

● Comunicació i gestió familiar

Les eines digitals s'han convertit en essencials perquè les famílies es mantinguin connectades. La majoria compta amb un grup a WhatsApp.

“Tenim un grup dels quatre, de WhatsApp, quan són coses comunes, doncs com avui tot el tema de la pluja i tal, que l'hem compartit per aquí per a d'una tacada informar-nos els quatre que estem bé i tot plegat.”

Un altre ús freqüent és per a l'organització i gestió de la llar. Diverses famílies empen el calendari del mòbil de manera compartida, la qual cosa els permet coordinar cites i esdeveniments. Fan el mateix amb algunes aplicacions bancàries i de compres online, com les del supermercat.

● Comunicació educativa

Per comunicar-se amb els centres educatius, també utilitzen diverses eines digitals. Els centres empen aplicacions o el correu electrònic per transmetre informació a les famílies.

S'esmenta l'ús d'aplicacions com Weeras i Dinantia, que els permeten rebre notificacions sobre assistència, correus importants i altres aspectes relacionats amb l'educació dels seus fills.

RESULTATS DE LES ENTREVISTES SEMIESTRUCTURADES I EL GRUP FOCAL

A més, es destaca l'ús freqüent de grups de WhatsApp entre mares i pares, i en alguns casos, entre companys de classe. Ara bé, moltes famílies consideren que els grups de mares i pares no compleixen amb el seu propòsit de manera efectiva, ja que les converses se solen allunyar del tema principal.

Ús i abús del mòbil

Els adults reconeixen que, de vegades, es fa un ús excessiu d'internet i els dispositius digitals. Expressen preocupació per les addiccions digitals i els efectes negatius que poden tenir en el desenvolupament psicològic i cognitiu dels seus fills.

"I sabeu on també tenim molts problemes? A infantil. Nens de P3, d'I3. Que no parlen. És a dir, un problema molt gros. Perquè estan connectats a pantalles moltíssimes hores. I és clar, si no parlem, no hi ha models de llenguatge a casa. Doncs nens que no saben parlar."

També assenyalen que molts adults tenen algun grau d'addicció als mòbils, la qual cosa els porta a qüestionar la capacitat que tenen per donar un bon exemple als seus fills.

"A mi em passa, jo també estic molt enganxada al mòbil, llavors de vegades m'agafa com, com li diré a ella que no miri el mòbil, si els adults també hi estem?"

Es planteja així mateix la responsabilitat de mares i pares sobre l'accés dels menors als dispositius digitals. Uns quants reconeixen que de vegades, per comoditat, li han deixat un mòbil a un fill o filla petit, encara que saben que no és cap cosa ideal.

Control parental

Per gestionar el temps que els seus fills passen amb els dispositius i l'ús que hi donen, algunes famílies implementen estratègies de control parental. D'altres opten per no aplicar aquest tipus de control.

Entre les primeres, algunes estableixen horaris específics, i enretiren els mòbils durant els àpats o a la nit. D'altres utilitzen eines que permeten supervisar i gestionar el temps d'ús, bloquejar contingut inapropiat i limitar aplicacions.

Si bé algunes famílies són més estrictes que d'altres, en general aquestes normes són negociables i s'adapten segons factors diversos.

"I llavors doncs intento limitar el temps no d'ús del WhatsApp però sí de diferents aplicacions que potser veig jo de què es tracten i no em són totalment satisfactòries. Però jo amb ella no he tingut cap problema per negociar els temps d'entre setmana i els del cap de setmana."

La manera com els seus fills reben aquestes normes i restriccions és variada. En alguns casos, les limitacions generen conflictes.

Entre les famílies que no utilitzen el control parental, algunes comenten que ho van intentar però no van tenir gaire èxit, per la qual cosa ara prefereixen fomentar el diàleg.

RESULTATS DE LES ENTREVISTES SEMIESTRUCTURADES I EL GRUP FOCAL

“El millor és educar-los i dir-los tot el que hi ha aquí, que això és una finestra per a moltíssimes coses. És a dir, explicar-los com funciona i dir-los, no s'envia cap foto a ningú, i vosaltres tampoc compartiu fotos de ningú, no es grava ningú sense permís. I donar-los una mica de confiança.”

En general, les famílies coincideixen a dir que van anar canviant d'estratègies amb el pas del temps. Amb la influència creixent d'internet i les xarxes socials en la vida social dels fills, es pot fer complex establir límits sense perjudicar les seves relacions.

● Els riscos d'internet

Encara que les xarxes socials afavoreixen la socialització, també comporten certs riscos. Algunes famílies revisen, per exemple, les converses de WhatsApp dels seus fills. D'altres, després de veure les tensions que generava, van decidir deixar de fer-ho.

“Amb la gran, cada nit mirant les converses, i això et dona lloc potser a malinterpretar-les, o no entendre-les, et generes com una mala sang, després li demanes justificacions al teu fill o filla, fins que arriba un punt que el meu marit em va dir, aturem-nos, perquè és la seva intimitat, està entrant en un període d'adolescència, i necessita espai.”

Aquest tema resulta difícil per a les famílies, ja que entra en joc la privacitat dels seus fills, però també tenen por davant d'un dels perills d'internet: que el contingut que els menors comparteixin online els pugui exposar a riscos. Lligat a l'anonimat online, que és una altra gran preocupació.

“És a dir, les xarxes socials tenen el seu costat negre que és que serveixen de tapadora de gent amb intencions que no són el més lícites possibles... I alhora la vida social d'un adolescent es basa en les xarxes socials, en el que comparteixen amb els seus amics, en els TikTok que veuen...”

També els grups de classe a WhatsApp són una font d'inquietud, perquè s'hi han donat situacions de *bullying*.

Els adults tenen la sensació generalitzada que els falten eines per gestionar els riscos d'internet. Així mateix, encara que reconeixen els beneficis de les tecnologies digitals, coincideixen a dir que han tingut un impacte en l'àmbit familiar, perquè han reduït els moments de qualitat en família.

→ 3. HABILITATS DIGITALS I NIVELL DE COMPETÈNCIES

● Diversitat en el nivell de competències

Entre els participants, s'identifiquen diversos nivells d'habilitats digitals. Mentre que tots dominen el més bàsic, com navegar per internet o utilitzar aplicacions comunes, hi ha qui té coneixements més avançats (a causa de la seva experiència laboral amb eines tecnològiques) i qui no.

En general, no van rebre educació formal en aquest àmbit, sinó que van aprendre de manera autodidacta.

“Ningú ens ha ensenyat a ficar-nos en el món d'internet. Absolutament ningú. Tinguís més nivell d'estudis o menys.”

● Control dels riscos d'internet

Totes les famílies coincideixen a dir que, encara que empren les TIC en el dia a dia, senten que els falten el coneixement i les eines necessàries per protegir als menors dels seus riscos. Que, si bé els adults tenen més experiència, són vulnerables als mateixos perills. Destaquen la necessitat de formació en aquest aspecte.

“Llavors és una qüestió de saber limitar la informació que pots donar o el que vols donar i ensenyar-los a fer-ho, perquè nosaltres també estem adscrits als mateixos perills en aquest sentit. Ens pot enganyar qualsevol.”

En relació amb la formació en habilitats digitals que els menors reben als centres, mares i pares esmenten que s'ocupa dels aspectes bàsics, però que és fonamental incloure-hi formació específica sobre l'ús segur d'internet.

“Llavors, com a mínim els meus no l'han rebut, aquesta informació de, compte, si reps aquest tipus de missatges, alerta. O eines per contestar a aquesta persona i poder detectar que no sigui un menor com tu.”

● Suport en les tasques d'estudi

Respecte a la capacitat de mares i pares per ajudar els fills en certes tasques educatives, varia segons el nivell de les seves pròpies habilitats digitals. De vegades els adults senten que els seus fills tenen fins i tot més coneixements tecnològics que ells.

A més, esmenten que també cal tenir certes competències digitals per gestionar la comunicació amb els centres educatius, que actualment depenen molt d'eines digitals. Aquesta necessitat es va fer encara més evident durant la pandèmia de Covid-19, quan moltes famílies van fer front a dificultats per adaptar-se a algunes plataformes.

“Jo com a mestra sí que em vaig trobar amb famílies que, com que va ser tot tan ràpid, tenien problemes per instal·lar-se programes tipus Classroom, calia ajudar-los.”

Quan no poden ajudar els seus fills amb algunes tasques digitals, hi ha qui recorre a altres membres de la família, i també qui consulta tutorials a YouTube.

“Bé, a casa soc jo la que s'ha d'encarregar de tot. I per sort hi ha tutorials, però moltes vegades em toca entrar-hi i investigar i donar-hi una resposta. I aprenent sobre la marxa.”

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

● Tràmits online

Les famílies ressalten la utilitat de sol·licitar cites online per a alguns tràmits, com per exemple obtenir documents del padró o la vida laboral.

Ara bé, algunes esmenten que afronten dificultats per fer gestions amb les aplicacions mòbils, i prefereixen utilitzar un ordinador per fer els tràmits més complexos.

Coneixen l'existència d'equipaments com les biblioteques i altres serveis municipals, que ofereixen accés a ordinadors i acompanyament per fer tràmits online. Ara bé, en general no en fan ús, ja que disposen d'ordinadors a casa seva.

“Jo la biblioteca no, però sí que sé gent que ho ha fet servir, que amb el carnet de la biblioteca hi pots anar i tens allà doncs una estona per connectar-te a l'ordinador i accedir a fer aquest tipus de gestions i hi ha gent que et pot ajudar a fer-ho si no hi entens, si no hi tens facilitat.”

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:

● Crear espais d'intercanvi i suport mutu entre famílies

...per afrontar els desafiaments relacionats amb la criança i l'ús de tecnologia, on puguin compartir experiències, aprendre estratègies i enfocaments que empren altres famílies i enfortir xarxes de suport.

● Oferir formació en habilitats digitals

...perquè tant els adults com els menors puguin navegar de manera segura. Oferir també orientació sobre com actuar en situacions d'alerta, per saber a qui adreçar-se si afronten un problema en l'àmbit online, ja sigui als Mossos d'Esquadra, al centre educatiu o als serveis pertinents.

PROPOSTES D'ACCIÓ SORGIDES EN LA SESSIÓ DE CODISSENY

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

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

→ 1. COACH DIGITAL

Se suggereix la **creació d'una figura d'acompanyament digital per a les famílies** que actuï com un "coach digital". Es podrien establir dos especialistes en cada zona educativa, amb un perfil mixt que combini coneixements avançats en les TIC i habilitats en acompanyament psicosocial.

- Objectiu: acompanyar i donar suport a les famílies en tots els aspectes relacionats amb la tecnologia i l'impacte que té en la vida familiar.
- Funcions: a) gestió de riscos digitals, b) orientació per establir límits saludables en l'ús de la tecnologia i c) nexa amb recursos i serveis municipals que puguin donar resposta a les necessitats de les famílies.

- Per coordinar aquesta figura de suport, es proposa la creació d'una Oficina de Salut Digital, que tindria la missió d'oferir un servei de suport constant a les famílies. Treballaria conjuntament amb altres serveis locals, com el Servei d'Educació, el de Salut o el d'Innovació.
- Per finançar la creació d'aquesta oficina, seria útil investigar subvencions locals, regionals o nacionals.

PROPOSTES D'ACCIÓ SORGIDES EN LA SESSIÓ DE CODISSENY

→ 2. ACTIVITATS D'INTERCANVI I FORMACIÓ

Es proposa la **creació d'espais d'intercanvi i formació per a famílies i menors**, per tal d'enfortir les xarxes de suport mutu, compartir estratègies, oferir formació per protegir els menors dels riscos d'internet i promoure un entorn d'aprenentatge dins de la comunitat.

- Característiques: varietat de formats i targets, és a dir, plantejar-se tant per a adults com per a famílies completes, incloent-hi els menors.
- Per fer aquestes trobades més atractives, es proposen activitats interactives a través de la ludificació, el *role playing*, i l'experimentació. Així mateix, activitats a l'aire lliure, amb actuacions en espais públics concorreguts on els vianants topin amb situacions teatralitzades relatives a l'ús de la tecnologia.
- Continguts: formació i eines pràctiques perquè les famílies puguin navegar de manera segura a internet. Seria important definir les temàtiques amb els mateixos participants.
- S'hi inclourien joves com a coordinadors d'algunes activitats, perquè puguin actuar de referents, ja que els adolescents se solen sentir més identificats amb ells que amb els adults.

→ 3. TALLERS ALS CENTRES EDUCATIUS

Es recomana **organitzar tallers als centres en els quals els adolescents puguin conèixer històries i testimoniatges reals sobre els riscos online**. Això permetria a l'alumnat prendre consciència d'aquests riscos i aprendre estratègies per gestionar-los.

- Les històries serien relatades per joves que hagin viscut situacions de risc a internet. Aquest enfocament generaria més proximitat.
- Els testimonis hauran de destacar com van superar els desafiaments i com van prendre decisions que els van permetre sortir-se'n, amb quins recursos i eines de suport van comptar, etc.

DISCUSSIÓ I CONCLUSIONS

PART 4

Discussió i conclusions



DISCUSSIÓ I CONCLUSIONS

Aquest estudi ha posat de manifest que **l'accés a internet i a dispositius no representa una dificultat per a les famílies participants**, que compten amb ordinadors, mòbils i fins i tot consoles de videojocs. Això coincideix amb el que descriu la bibliografia: una presència més gran de dispositius a les llars amb fills en edat de cursar l'ESO.

En aquestes famílies, **la tecnologia és essencial** en diversos àmbits, però de manera rellevant **en l'àmbit educatiu**: tant la comunicació amb els centres com el suport en les tasques per fer a casa es vehiculen en gran manera a través d'ordinadors o tauletes.

Ara bé, les famílies expressen una **preocupació creixent pels riscos** que afronten els seus fills quan interactuen a les xarxes socials, jocs online o grups de WhatsApp. Per això, **necessiten proveir-se d'eines per utilitzar les TIC de manera segura i profitosa**, i minimitzar l'exposició a continguts inapropiats, les addiccions digitals i les situacions de vulnerabilitat davant de desconeguts.

En aquest context, resulta fonamental **crear espais en els quals les famílies puguin trobar suport, intercanviar estratègies i enfortir la seva capacitat** per acompanyar els seus fills i filles en un entorn digital en transformació constant.

En aquest procés, **els centres educatius ocupen un lloc essencial**, no només com a facilitadors de l'alfabetització digital, sinó també en el disseny de solucions davant dels desafiaments associats al món digital.

En un context en el qual la tecnologia evoluciona a un ritme vertiginós, les estratègies han de ser dinàmiques, capaces d'anticipar-se als nous reptes abans que les solucions quedin desfasades. En aquest sentit, **la col·laboració entre famílies, centres i serveis educatius municipals és clau** per construir un entorn digital més segur i enriquidor.

ALTRES

Bibliografia

Agraïments



BIBLIOGRAFIA

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, 4, 8} Institut Opinòmetre, Mobile World Capital Barcelona, Ajuntament de L'Hospitalet. (2022). Enquesta de Bretxa 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, 5, 9} Llano, J. C. i Quiroga, D. (2021). Estudio: Nuevas Tecnologías, brecha digital y hogares vulnerables. España.

⁷ López-Sánchez, C. i García del Castillo Rodríguez, J. A. (2016). La familia como mediadora ante la brecha digital: repercusión en la autoridad. Revista Colombiana de Ciencias Sociales. <https://doi.org/10.21501/22161201.1928>

⁶ Manzano, D. i Fernández-Mellizo, M. (2019). Origen familiar, uso del tiempo y de las tecnologías de la información. Revista Internacional de Sociología, 77 (3). <https://doi.org/10.3989/ris.2019.77.3.17.165>

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.

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

David Jerez, Servei d'Educació

María José Pérez, Servei d'Educació

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: famílies amb fills en edat de cursar l'ESO. Barcelona, Espanya

Notas al final

- 1 Institut Opinòmetre, MWCapital, Ajuntament de L'Hospitalet, 2022
- 2 Institut d'Estadística de Catalunya, s.f.
- 3 Llano i Quiroga, 2021
- 4 Institut Opinòmetre, MWCapital, Ajuntament de L'Hospitalet, 2022
- 5 Llano i Quiroga, 2021
- 6 Manzano i Fernández-Mellizo, 2019
- 7 López-Sánchez i García del Castillo Rodríguez, 2016
- 8 Institut Opinòmetre, MWCapital, Ajuntament de L'Hospitalet, 2022
- 9 Llano i Quiroga, 2021
- 10 Gómez Crespo i De la Torre Cuellar, 2021
- 11 Penalva Verdú et al., 2015