

ESTUDI QUALITATIU SOBRE BRETXES DIGITALS AMB COL·LECTIUS ESPECÍFICS · 2024

06

Informe general
de resultats



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

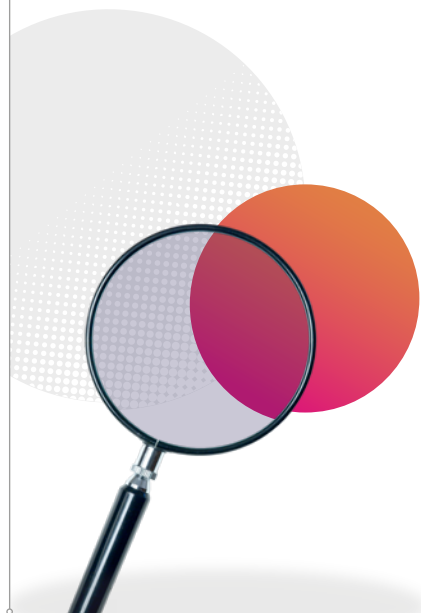
La informació i les opinions exposades en aquest informe no reflecteixen necessàriament l'opinió oficial de MWCapital. La Fundació no garanteix l'exactitud de les dades incloses en aquest informe. Ni la Fundació ni cap persona que actuï en nom de la Fundació serà considerada responsable de l'ús que es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

ÍNDEX

ALTRES

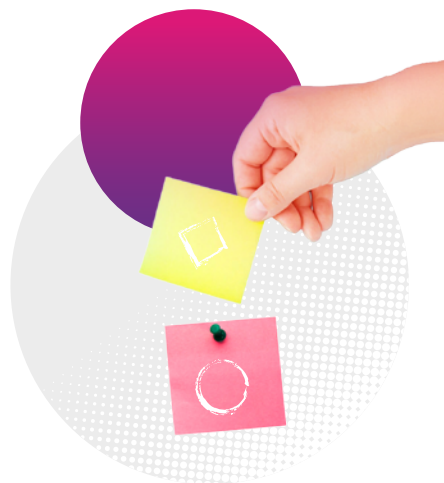
ENFOCAMENT I PERSPECTIVES

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 dels col·lectius estudiats

Aspectes de l'ús d'internet analitzats

Objectius de l'estudi



INTRODUCCIÓ A L'INFORME

En un món cada vegada més digitalitzat, les Tecnologies de la Informació i la Comunicació (TIC) juguen un paper central en la vida quotidiana de les persones. No obstant això, **l'accés equitatiu a la tecnologia i a internet continua sent un desafiament fonamental**. Les desigualtats en l'accés, ús i coneixement d'aquestes eines limiten possibilitats i aprofundeixen les bretxes socials, afectant sobretot els col·lectius més vulnerables.

Les bretxes digitals són “les bretxes entre individus, llars, negocis i àrees geogràfiques en diferents nivells socioeconòmics respecte a les seves oportunitats d'accés a les TIC i el seu ús per a una varietat àmplia d'activitats”.¹ Aquestes bretxes **tenen múltiples causes** i no només engloben l'accés a determinades tecnologies, sinó també als coneixements necessaris per aprofitar-les al màxim. Com a conseqüència, **dificulten la possibilitat d'accedir a millores laborals i educatives**.

L'estudi fet a L'Hospitalet de Llobregat, ciutat de l'àrea metropolitana de Barcelona, té com a objectiu explorar i entendre com impacten les bretxes digitals en la vida quotidiana de **diferents col·lectius vulnerables** i codissenyar propostes per pal·liar-les. Sorgeix com a part de l'estratègia de transformació digital de l'Ajuntament de la ciutat, L'Hospitalet 6.0, desenvolupada en col·laboració amb la Fundació Mobile World Capital Barcelona (d'ara endavant: MWCcapital).

¹ OECD, 2019

² Institut Opinòmetre, MWCcapital, Ajuntament de L'Hospitalet, 2022

Com a part d'aquesta estratègia, el 2022 es va dur a terme un **estudi mitjançant una enquesta quantitativa**.² Aquesta enquesta va proporcionar unes conclusions generals sobre les bretxes digitals en el municipi. A partir d'aquestes conclusions, es va decidir dur a terme un **estudi qualitatiu** per entendre amb més profunditat com afecten **cinc col·lectius específics**.

Les principals troballes d'aquest segon estudi aprofundeixen en les experiències i desafiaments dels cinc col·lectius identificats. Es busca oferir una visió detallada de com les bretxes digitals impacten en la vida d'aquests grups, així com proposar estratègies i accions, codissenyades amb les persones participants, per abordar-les. S'han reflectit en **una sèrie de sis informes: els dels cinc col·lectius i el present informe, de caràcter general**.

Està dirigit **als tècnics de les Administració, als responsables de les polítiques públiques i a les entitats** que treballen amb col·lectius vulnerables, per tal de proporcionar-los eines i coneixements que permetin abordar de manera més efectiva les bretxes digitals.

CONTEXT DELS COL·LECTIUS ESTUDIATS

L'Hospitalet de Llobregat mostra una **diversitat cultural** notable i és una de les ciutats amb més **densitat de població** d'Europa. Des dels seus orígens fins a l'actualitat, ha experimentat una transformació territorial contínua. Històricament, ha estat una **ciutat d'acollida** per a persones procedents tant d'altres regions d'Espanya com de diversos països.

Durant el segle XX, sobretot als anys 60, la ciutat va rebre un flux important de **migració interna**, mentre que en els primers anys del nou mil·lenni es van intensificar **els fluxos migratoris externs**, provinents sobretot de països amb economies emergents.³

Aquesta diversitat cultural, juntament amb les **desigualtats econòmiques i educatives**, fa que les bretxes digitals no impactin de la mateixa manera en diferents col·lectius. Encara que la ciutat ha aconseguit avenços en les seves estratègies d'inclusió digital, en alguns col·lectius vulnerables persisteixen obstacles com un accés desigual a internet, la manca de dispositius adequats i d'habilitats digitals, així com les barreres socioculturals i de gènere.

Com a resultat de l'enquesta quantitativa esmentada, es van identificar **cinc col·lectius d'interès** en relació amb les bretxes digitals:

³ Monguí Monsalve et al., 2022



1. DONES MIGRADES QUE TREBALLEN EN EL SECTOR DE LES CURES

L'Hospitalet de Llobregat presenta una gran concentració de residents d'origen estranger, un 33% de la població.⁴ El seu nivell de connectivitat i els seus coneixements digitals són generalment inferiors als de les persones d'origen nacional.⁵

Moltes dones arriben a Espanya sense una situació regularitzada, la qual cosa els dificulta l'accés a una ocupació remunerada, a programes públics d'ajuda i a un habitatge digne.⁶ Això s'accentua en aquelles que no tenen estudis superiors, que solen treballar en el sector de les cures de manera informal.⁷ Presenten un nivell de connectivitat a internet i uns coneixements digitals molt bàsics, els essencials per comunicar-se i exercir el seu rol de cuidadores.⁸

⁴ Centre d'Estudis Demogràfics, s.f.

⁵ Institut Opinòmetre, MWCcapital, Ajuntament de L'Hospitalet, 2022

⁶ Monguí Monsalve et al., 2022

⁷ Fajul i Gálvez-Iniesta, 2020

⁸ Monguí Monsalve et al., 2022

CONTEXT DELS COL·LECTIUS ESTUDIATS



2. DONES QUE HAN PATIT VIOLÈNCIA DE GÈNERE

Les bretxes digitals s'agregen significativament en aquest col·lectiu, ja que a les barreres digitals se sumen a les dificultats psicològiques i socials. La violència de gènere intensifica l'aïllament de les dones, i limita el seu desenvolupament personal i professional.

S'ha observat que les dones senten més inseguretat quan fan servir internet, en part pel fet que el 70% dels delictes sexuals el 2023 van tenir com a blanc dones.⁹ I en el context de les relacions de parella amb violència de gènere, aquesta inseguretat s'intensifica, ja que les TIC sovint es fan servir per cometre abusos a través del control i la violència psicològica.¹⁰

⁹ Observatorio Nacional de Tecnología y Sociedad, 2023

¹⁰ Gámez-Guadix et al., 2018



3. PERSONES GRANS

Aproximadament un 20% de la població de L'Hospitalet de Llobregat són persones majors de 65 anys, i un 11% són majors de 75 anys.^{11;12} És un dels segments de la població amb més dificultats relacionades amb la digitalització.¹³ Només el 5% de les persones majors de 74 anys tenen competències digitals, mentre que un 72% declara no tenir habilitats d'aquest tipus. Es percep una motivació baixa i un interès escàs.¹⁴

Les bretxes digitals entre les persones grans 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.¹⁵

¹¹ Institut d'Estadística de Catalunya, s.f.

¹² Margarit Segura, 2008

¹³ BIT Habitat, 2021

¹⁴ Institut Opinòmetre, MWCcapital, Ajuntament de L'Hospitalet, 2022

¹⁵ Gatto i Tak, 2008

CONTEXT DELS COL·LECTIUS ESTUDIATS



4. Joves amb nivells formatius bàsics

Els joves d'entre 18 i 29 anys representen un 12% de la població de L'Hospitalet de Llobregat.¹⁶ S'observa que, encara que presenten una taxa elevada de connexió (97%), l'accés als dispositius i a internet sovint es fa en condicions precàries. Això es veu agreujat entre els joves amb nivells educatius bàsics, que mostren una taxa de connectivitat més baixa que els que compten amb estudis mitjans o alts.^{17, 18}

I, dels joves en situacions de vulnerabilitat, només una petita proporció té les competències necessàries per beneficiar-se plenament de les eines digitals.¹⁹

¹⁶ Institut d'Estadística de Catalunya, s.f.

¹⁷ Institut Opinòmetre, MWCcapital, Ajuntament de L'Hospitalet, 2022

¹⁸ Fundació Ferrer i Guàrdia, 2022

¹⁹ Llano, 2021



5. Famílies amb fills en edat de cursar l'ESO

En general, s'observa que la presència de nenes, nens i adolescents en el nucli familiar propicia l'ús de les TIC a les llars, arribant a una taxa de connexió a internet del 98%.²⁰ Ara bé, la manca d'habilitats i competències digitals en algunes famílies redueix la seva participació en les plataformes educatives, la qual cosa impacta en l'educació i el rendiment escolar dels fills.²¹

Els menors que creixen en entorns educatius més favorables utilitzen les noves tecnologies de manera més moderada: disminueix el temps que dediquen a les TIC, mentre que augmenta la inclinació que tenen a fer-les servir amb finalitats educatives en lloc de recreatives.²² Com més habituades estan les famílies a l'ús de la tecnologia, millor poden orientar i supervisar l'ús que els seus fills en fan.²³

²⁰ Institut Opinòmetre, MWCcapital, Ajuntament de L'Hospitalet, 2022

²¹ Llano i Quiroga, 2021

²² Manzano i Fernández-Mellizo, 2019

²³ López-Sánchez i García del Castillo Rodríguez, 2016

ASPECTES DE L'ÚS D'INTERNET ANALITZATS

Per a l'estudi de les bretxes digitals, es prenen en consideració les dimensions següents:²⁴

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.

²⁴ 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 de cinc col·lectius concrets 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

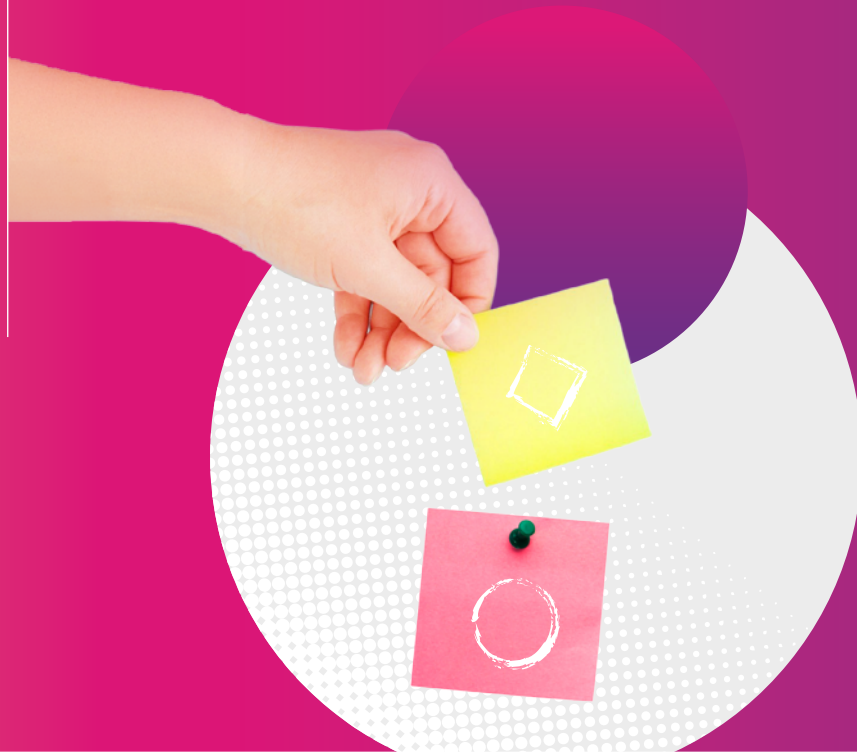
Aprofundir en aspectes concrets de les bretxes digitals que afecten els diferents col·lectius, focalitzant-se en temàtiques específiques detectades prèviament, així com en d'altres de noves que puguin sorgir per part dels participants.

OE3

Codissenyar propostes d'acció dirigides a pal·liar les desigualtats digitals identificades en cada un dels col·lectius, 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

Els col·lectius dels participants en l'estudi van ser definits segons aquestes variables:



COL·LECTIU 1

Dones migrades que treballen en el sector de les cures. Majors de 18 anys, procedents de països extracomunitaris, sense estudis o amb un nivell d'estudis bàsics i que, amb independència de la seva situació regularitzada o no a Espanya, treballen de manera remunerada en el sector de les cures.



COL·LECTIU 2

Dones que han patit violència de gènere. De 30 anys endavant, que han viscut alguna situació de violència de gènere, però ja no s'hi troben, que fan un ús habitual d'internet i tenen un *smartphone* propi.



COL·LECTIU 3

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).



COL·LECTIU 4

Joves amb nivells formatius bàsics. D'entre 18 i 29 anys, que només disposen de l'ESO o titulació equivalent, que no estan estudiant en el moment actual, que estan en situació de recerca de feina o empleats en una situació de precarietat laboral i que tenen un *smartphone* propi.



COL·LECTIU 5

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

CARACTERÍSTIQUES DE LES PERSONES PARTICIPANTS

La convocatòria es va fer a través de serveis municipals i entitats locals de L'Hospitalet de Llobregat. Hi van col·laborar aquests **serveis municipals**: Centre d'Atenció i Informació a la Dona (CAID), Servei d'Envel·liment Actiu, Servei de Promoció Econòmica i Servei d'Educació. També aquestes **entitats locals**: Associació Cultura Tretze, Fundació Akwaba i Creu Roja.

Es va contactar amb un total de 80 persones, de les quals **50 van participar en l'estudi**: 30 en les entrevistes semiestructurades i 40 en les sessions de grup focal. Algunes van participar en totes dues modalitats. En les Figures 1 i 2 es dona més informació sobre elles.

Figura 1. Dades sobre el nombre de persones que van participar en l'estudi.

Col·lectiu	Participants	Dones	Homes	Rang d'edats	Participants en entrevistes	Participants en grup focal
1 	9	9	0	28-59	6	8
2 	13	13	0	37-65	6	10
3 	9	5	4	75-87	6	7
4 	8	6	2	20-29	6	4
5 	11	10	1	38-53	6	11
Total	50 persones	43 dones	7 homes	20-87 anys	30 persones	40 persones

CARACTERÍSTIQUES DE LES PERSONES PARTICIPANTS

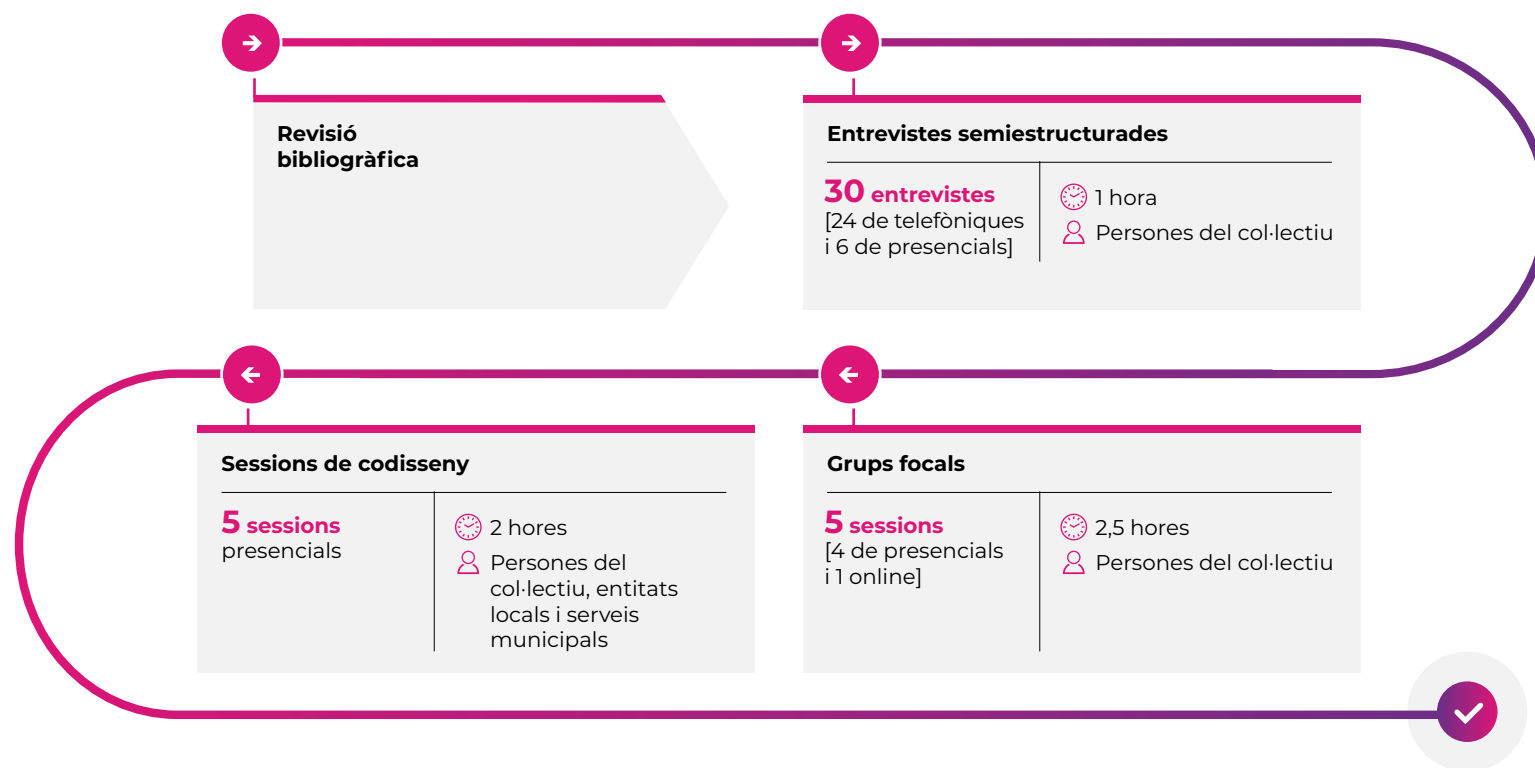
Figura 2. Distribució per barris de L'Hospitalet dels participants.



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.²⁵ Per recollir les dades de l'estudi, es van utilitzar les **quatre eines** que s'indiquen en la Figura 3.

Figura 3. Eines i tècniques de recol·lecció de dades utilitzades en l'estudi.



²⁵ Penalva Verdú et al., 2015

RESULTATS I PROPOSTES

PART 3



Resultats de les entrevistes
semiestructurades i el grup focal

Propostes d'acció sorgides en
tots els col·lectius

Propostes d'acció sorgides només
en algun col·lectiu



RESULTATS DE LES ENTREVISTES SEMIESTRUCTURADES I EL GRUP FOCAL

Els resultats generals de l'estudi es presenten **organitzats d'acord amb les quatre dimensions de les bretxes digitals** esmentades en l'apartat de Context.

→ 1. ACCÉS A INTERNET

En general, tots els participants compten amb un *smartphone* propi, però no tots tenen ordinadors o altres dispositius. El grau de connexió a internet varia segons el col·lectiu. Tres dels cinc col·lectius tenen dificultats més grans en l'accés a dispositius i a internet: el de dones que van patir violència de gènere, el de dones migrades que treballen en el sector de les cures i, en menor grau, el de joves amb nivells formatius bàsics.

Els aspectes més destacats dins de cada col·lectiu són:

● Dones migrades que treballen en el sector de les cures:

- Presenten limitacions per connectar-se a internet. Sovint, es queden sense dades mòbils en moments crítics, com durant els viatges, la qual cosa els crea dificultats, sobretot quan són nouvingudes a Espanya.
- Les que treballen tenint cura de persones grans moltes vegades no tenen temps per sortir a recarregar les dades mòbils, o no disposen de wifi al lloc de feina, la qual cosa dificulta la comunicació amb les famílies d'origen.
- La compra de paquets de dades competeix amb altres necessitats, i acaben prioritzant la comunicació amb familiars a altres interessos personals. Això impacta en el desenvolupament de competències i la diversitat d'usos.

- La qüestió cultural i religiosa emergeix com a significativa. Els mòbils de les dues dones marroquines són gestionats pels marits. Això limita la seva capacitat per desenvolupar habilitats digitals més àmplies.
- Les participants expressen el desig de disposar d'altres dispositius, com tauletes o ordinadors, per aprofitar millor les possibilitats d'internet, en termes de formació i oportunitats laborals.

RESULTATS DE LES ENTREVISTES SEMIESTRUCTURADES I EL GRUP FOCAL

● Dones que han patit violència de gènere:

- L'accés a dispositius i a internet es veia limitat a causa del control excessiu exercit per les seves parelles, la destrucció dels dispositius fruit de la violència i les dificultats econòmiques.
- La vigilància a la qual eren sotmeses va provocar que algunes s'allunyessin d'internet i les tecnologies digitals, com una mesura d'autoprotecció per evitar confrontacions o violència addicional.
- En ocasions, els agressors els treien o trencaven els dispositius, i les deixaven incomunicades. L'impacte arribava a l'àmbit laboral, ja que de vegades no podien anar a la feina, i com que no tenien mòbil no podien comunicar la seva absència.

● Persones grans:

- L'accés a dispositius i a internet es veu limitat a causa de la seva manca d'interès i de la percepció que les eines tecnològiques complexes no són essencials per a la seva vida diària.
- Gairebé tots tenen un *smartphone* i alguns, mòbils més bàsics. La majoria van ser regals dels seus fills.
- Si bé l'ús que fan d'internet és molt limitat, tots compten amb wifi i/o paquets de dades mòbils.

● Joves amb nivells formatius bàsics:

- La barrera més gran per a les persones d'aquest grup rau en la manca d'ordinador, que limita molt les seves possibilitats de fer certes gestions o tasques, com l'elaboració del currículum o la recerca de feina.
- Els que provenen de fora d'Espanya, quan fa poc que són aquí, fan front a restriccions econòmiques per adquirir paquets de dades i a la impossibilitat de contractar plans de prepagament per no comptar encara amb un NIE.

● Famílies amb fills en edat de cursar l'ESO:

- Són el col·lectiu amb menys dificultats en relació a l'accés. Totes les llars disposen de wifi, i cada persona té el seu propi mòbil, paquets de dades i, normalment, un ordinador. Alguns tenen també tauletes i consoles de videojocs.

RESULTATS DE LES ENTREVISTES SEMIESTRUCTURADES I EL GRUP FOCAL

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

L'ús principal de les TIC en tots els col·lectius és la comunicació. També destaquen el seu ús per a l'oci, la socialització i l'accés a la informació. Ara bé, s'identifiquen diferències entre els grups.

Els aspectes més destacats dins de cada col·lectiu són:

● Dones migrades que treballen en el sector de les cures:

- La motivació principal per a l'ús de les TIC és relacional, sobretot per mantenir-se comunicades amb les seves famílies als països d'origen.
- Les aplicacions més utilitzades són WhatsApp (la preferida), Facebook, Telegram, Instagram, YouTube, TikTok i Skype.
- Aquestes plataformes els permeten crear xarxes de col·laboració entre nouvingudes, perquè construeixen grups online centrats en la recerca de feina o de suport mutu.
- Per a l'oci i entreteniment utilitzen YouTube, Netflix i WattPad. Ara bé, les plataformes que són de pagament veuen restringit el seu ús per limitacions econòmiques.
- Com que la seva situació no està regularitzada, moltes no tenen un compte bancari, la qual cosa els dificulta els enviaments de diners, i han de recórrer a sistemes en els quals no confien del tot. També tenen dificultats amb els pagaments dels seus ocupadors.

● Dones que han patit violència de gènere:

- Els sentiments de culpabilitat per la situació que havien viscut, sumats a la influència del control exercit per les seves parelles, van aguditzar la seva desconfiança en si mateixes i en la utilitat dels sistemes digitals, i les en van allunyar.
- Van limitar dràsticament l'ús d'aplicacions mòbils per evitar conflictes, i van arribar a creure que no necessitaven les TIC, creença descartada una vegada que van aconseguir sortir del cercle de violència.
- Es van distanciar de les xarxes socials, eliminant els seus comptes o reduint-ne dràsticament l'ús, per por de les conseqüències que els poguessin portar.
- Fins i tot després d'acabar el vincle amb l'agressor, sovint desconnectar-se completament de l'ús dels mitjans digitals es tornava una mesura indispensable per protegir-se del contacte no desitjat.
- Moltes van continuar sent assetjades per les seves exparelles a través del mòbil. Desitjaven tallar la comunicació, però en alguns casos es veien obligades a mantenir-hi un contacte mínim a causa de qüestions de la criança dels fills.

RESULTATS DE LES ENTREVISTES SEMIESTRUCTURADES I EL GRUP FOCAL

● Persones grans:

- L'interès que mostren per l'ús de les TIC és en general molt baix. La motivació principal és mantenir-se connectats amb familiars i amistats.
- Fan servir el mòbil per a tasques molt bàsiques. Les plataformes utilitzades més habitualment són WhatsApp (la preferida), Facebook, Instagram, el correu electrònic, el cercador de Google i YouTube.
- Destaquen que la funció de WhatsApp que permet enviar àudios és molt beneficiosa per als que tenen problemes de visió o dificultats motores per escriure.
- 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 persones grans.
- Admeten que les TIC poden tenir un impacte positiu, sobretot en situacions d'emergència o quan necessiten ajuda, però prefereixen el tracte i les dinàmiques que es generen cara a cara.

● Joves amb nivells formatius bàsics:

- Utilitzen el mòbil cada dia i els resulta difícil imaginar-se la vida sense ell. Són conscients que l'addicció als mòbils és un problema real, sobretot entre les persones de la seva edat.
- WhatsApp és la seva aplicació de preferència, encara que també empren Facebook i Instagram. Els permeten mantenir-se connectats en el dia a dia, i als que venen de fora d'Espanya, també amb els països d'origen.
- Internet és el seu mitjà principal per a la recerca de feina, generalment a través de portals d'ocupació. També utilitzen grups de Facebook com a recurs addicional.
- Coincideixen a dir que per a la recerca de feina resulta més còmode fer servir l'ordinador, però cap d'ells en té un.
- La recerca de feina pot implicar riscos de seguretat, sobretot per a les dones. Sovint, en missatges privats, se'ls ofereixen ocupacions falses o inapropiades.
- En general, no fan servir les xarxes socials per conèixer gent nova o fer amistats. Prefereixen establir connexions en espais presencials.
- Respecte a les aplicacions de cites, els preocupen els riscos associats, per la qual cosa en general no les utilitzen. Aquesta percepció és més accentuada entre els que provenen de fora d'Espanya.

RESULTATS DE LES ENTREVISTES SEMIESTRUCTURADES I EL GRUP FOCAL

● Famílies amb fills en edat de cursar l'ESO:

- La motivació principal per a l'ús de les TIC és de tipus comunicacional, tant per mantenir-se en contacte dins de la família com amb els centres educatius.
 - Empren les TIC en àmbits relacionats amb l'educació dels fills, l'oci i entreteniment, la comunicació, i la gestió i organització tant de la llar com de les activitats familiars.
 - Per gestionar el temps que els seus fills passen amb els diversos dispositius i l'ús que hi donen, algunes famílies implementen estratègies de control parental. D'altres opten per no aplicar aquest tipus de control.
- És habitual comptar amb un grup de WhatsApp de tota la família. I unes quantes empren el calendari del mòbil de manera compartida, per coordinar cites i esdeveniments.
 - Per a les activitats d'estudi, els menors utilitzen tant l'ordinador com la tauleta. Els centres educatius empren aplicacions o el correu electrònic per transmetre informació a les famílies.

→ 3. HABILITATS DIGITALS I NIVELL DE COMPETÈNCIES

En general, tots els participants compten amb habilitats digitals bàsiques, però no tenen prou competències per fer tasques més complexes.

Els aspectes més destacats dins de cada col·lectiu són:

● Dones migrades que treballen en el sector de les cures:

- Tenen habilitats digitals bàsiques, dirigides a l'ús d'eines diàries com WhatsApp. Els falten coneixements per abordar tasques més complexes. La majoria no van rebre formació reglada en aquest àmbit.
- Expressen interès per obtenir més competències digitals, així com per formar-se i créixer laboralment.
- Ara bé, troben moltes limitacions. La primera, que la manca de regularització a Espanya els impedeix inscriure's en cursos gratuïts, ja que molts requereixen documentació oficial com el NIE.
- A més, els és difícil encaixar les activitats de formació en les seves vides atregades, marcades per les exigències de la feina, la llar i la maternitat.
- La manca d'habilitats digitals les exposa a riscos de tipus financer i per a la seguretat personal. Han estat víctimes d'ofertes de feina enganyoses o estafes a través de WhatsApp.

● Dones que han patit violència de gènere:

- La majoria tenen competències digitals bàsiques. Pel que fa a les habilitats per fer tasques més complexes, hi ha diversitat de situacions.
- La situació de violència que van patir ha deixat seqüeles profundes en la seva autoestima i ha generat sentiments d'inseguretat respecte a l'ús de les TIC, i por davant de la complexitat del món digital i els riscos potencials que té.
- La manca de llibertat produïda per la situació de violència va afectar directament la possibilitat per desenvolupar tot el seu potencial en competències digitals, la qual cosa ha minvat la seva competitivitat en el mercat laboral.
- La majoria de les dones senten la necessitat d'adquirir més competències digitals i reconeixen els beneficis que això podria aportar a les seves vides.
- Aquesta necessitat es fa evident en els processos judicials, ja que impliquen gestionar una gran quantitat de documentació digital. També han d'aprendre a fer captures de pantalla i a guardar còpies de missatges.

RESULTATS DE LES ENTREVISTES SEMIESTRUCTURADES I EL GRUP FOCAL

● Persones grans:

- Compten només amb habilitats molt bàsiques que els permeten principalment mantenir-se comunicats.
- Són conscients de la seva manca d'habilitats digitals, i els agradaria saber manegar-se millor en aquest àmbit i perdre la por d'utilitzar certes plataformes.
- Per superar la manca d'habilitats digitals, molts recorren a l'ajuda dels seus familiars. Ara bé, per als que estan sols i no tenen família, gestionar certes tasques continua sent molt difícil.
- Troben dificultats davant de la complexitat d'alguns procediments i tràmits, sobretot quan han d'administrar múltiples contrasenyes o crear usuaris diferents per a diverses plataformes.
- Alguns expressen interès a rebre formació, enfocada a l'ús del mòbil. Molts casals ofereixen cursos d'informàtica, que uns troben útils, i d'altres, breus o poc pràctics.

● Joves amb nivells formatius bàsics:

- Tenen competències bàsiques, però senten que no compten amb coneixements més especialitzats, com l'ús del paquet de Microsoft o programes específics per a certes feines.
- Els agradaria ampliar els seus coneixements en competències digitals, per integrar-se amb més èxit en el mercat laboral.
- 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 als que no compten amb un NIE.
- Un altre obstacle és que alguns cursos estan disponibles només per a persones treballadores, la qual cosa deixa fora els que estan en situació de desocupació o amb feines temporals.
- Fan èmfasi en la necessitat de formació en ciberseguretat. De vegades, no s'han sentit segurs ni preparats per identificar estafes online, llocs web falsos o altres situacions de risc.

RESULTATS DE LES ENTREVISTES SEMIESTRUCTURADES I EL GRUP FOCAL

● Famílies amb fills en edat de cursar l'ESO:

- Mentre que tots compten amb competències bàsiques, com navegar per internet o utilitzar aplicacions comunes, hi ha qui té coneixements més avançats a causa de la seva experiència laboral.
- Els adults senten que els falten eines per protegir els seus fills dels riscos de l'entorn digital, l'anonimat dels desconeguts, els relacionats amb la intimitat, i els de les addiccions digitals.
- Consideren que és fonamental que els centres educatius incloguin formació específica sobre l'ús segur d'internet, per ensenyar els menors a evitar els riscos associats a les xarxes socials i el ciberassetjament.

- La capacitat d'ajudar els fills en certes tasques educatives varia segons el nivell de les seves pròpies habilitats digitals. Molts adults senten que els seus fills tenen fins i tot més coneixements tecnològics que ells.
- Ressalten que tenir certes competències digitals és essencial també per gestionar les comunicacions amb els centres educatius, que actualment depenen molt d'eines digitals.

RESULTATS DE LES ENTREVISTES SEMIESTRUCTURADES I EL GRUP FOCAL

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

En tots els col·lectius s'esmenten en algun moment, també, la necessitat d'atenció presencial i telefònica. I l'ús que fan dels serveis digitals és molt diferent entre ells.

Els aspectes més destacats dins de cada col·lectiu són

● Dones migrades que treballen en el sector de les cures:

- El sistema d'acollida és fonamental quan arriben al nostre país, una etapa en què la recerca d'informació en els serveis digitals municipals és més intensiva.
- De vegades no entenen les explicacions d'aquests serveis i necessiten crear relacions de confiança presencials.
- Fan front a barreres significatives a causa de la seva situació administrativa irregular, que els impedeix accedir a nombrosos serveis online.
- Algunes han tingut por que aquests serveis poguessin declarar en situació de desemparament els menors al seu càrrec per la manca de recursos econòmics, la qual cosa podria portar a la separació dels nens.

● Dones que han patit violència de gènere:

- No van buscar per iniciativa pròpia ajuda en els serveis municipals. Hi van arribar a través d'altres vies: derivades pels Mossos d'Esquadra quan van presentar denúncies, o bé pel personal mèdic quan van buscar assistència després d'una agressió.

- Consideren que aquests serveis, i en concret el CAID, haurien de tenir més visibilitat en els mitjans digitals. De tota manera, durant el temps en què estaven immerses en el cicle de la violència, evitaven buscar informació.
- Comenten que el dispositiu ATENPRO (Servei Telefònic d'Atenció i Protecció per a víctimes de la violència de gènere), en situacions de perill imminent, no sempre resulta útil. Ara bé, reconeixen el valor del servei.

● Gent gran:

- En general, no utilitzen els serveis digitals municipals, ja que els troben massa complicats, amb múltiples passos, la qual cosa els resulta confús.
- Prefereixen l'atenció telefònica o presencial. Ara bé, moltes vegades troben dificultats per rebre atenció telefònica, i això els obliga a desplaçar-se, la qual cosa és una barrera per als que tenen problemes de mobilitat.
- Haver de sol·licitar cita prèvia a través d'internet els resulta difícil de gestionar, per la qual cosa consideren que afecta negativament la qualitat de l'atenció que reben.
- La preferència pel tracte personal està relacionada amb la desconfiança que senten cap a la realització de tràmits online.

RESULTATS DE LES ENTREVISTES SEMIESTRUCTURADES I EL GRUP FOCAL

● Joves amb nivells formatius bàsics:

- En general, no empren els serveis digitals municipals de manera regular.
- De vegades, tenen dificultats per completar certs tràmits online, sobretot si els processos són complexos. Encara que hi ha tutorials, aquests solen ser massa generals.
- Els costa fer gestions en plataformes com la del SEPE (Servicio Público de Empleo Estatal) i les borses de treball del SOC (Servei d'Ocupació de Catalunya). Creuen que seria útil comptar amb guies que expliquin com navegar-hi.

- Utilitzen amb freqüència els ordinadors disponibles a les biblioteques, la qual cosa consideren molt valuosa. Però el temps permès d'ús sol ser poc per completar tasques com la redacció de currículums o la recerca de feina.

● Famílies amb fills en edat de cursar l'ESO:

- Ressalten, pel que fa a l'ús d'aquest tipus de serveis, la utilitat de sol·licitar cites online per a alguns tràmits.
- Coneixen l'existència d'equipaments com les biblioteques, que ofereixen accés a ordinadors i acompanyament per fer tràmits online. Però, en general, no en fan ús, ja que disposen d'ordinadors a casa seva.

→ 1. ACTIVITATS DE FORMACIÓ

En tots els col·lectius s'ha repetit la proposta de dur a terme activitats de formació sobre habilitats i competències digitals, adequades a les necessitats de cadascun d'ells.

- **Dones migrades que treballen en el sector de les cures.** Consideren que aquestes activitats han de ser adequades a les seves necessitats en termes d'horaris, modalitats i situació administrativa a Espanya. Un suggeriment relatiu a la formació online és fer-la a través de plataformes com Facebook Live o YouTube, ja que hi estan molt familiaritzades.
- **Dones que han patit violència de gènere.** Es proposa la creació de "càpsules formatives" sobre eines digitals per fer front als processos judicials, així com per protegir-se de la violència exercida a través de mitjans digitals. Se suggereix que aquestes activitats siguin en format presencial i virtual.
- **Gent gran.** La formació ha de donar-se en un llenguatge comprensible i centrar-se en activitats digitals que els siguin útils en la vida diària. Hauria de mantenir el caràcter descentralitzat per abastar tots els barris i districtes de la ciutat, i continuar desenvolupant-se en col·laboració amb els casals i entitats de la gent gran, que ja compten amb una participació àmplia i coneixen les seves necessitats.
- **Joves amb nivells formatius bàsics.** Es proposa desenvolupar una oferta formativa que abasti dos enfocaments: a) enfortir les habilitats digitals i de ciberseguretat, i b) ajudar en el procés de recerca de feina.
- **Famílies amb fills en edat de cursar l'ESO.** Se suggereix la creació d'espais d'intercanvi i formació per a adults que estan a càrrec de menors. Això ajudaria a protegir els menors dels riscos d'internet i promouria un entorn d'aprenentatge i suport mutu dins de la comunitat.

PROPOSTES D'ACCIÓ SORGIDES EN TOTS ELS COL·LECTIUS

→ 2. CANALS DE COMUNICACIÓ

En tots els col·lectius s'ha parlat de com millorar els canals de comunicació amb els serveis municipals.

- Es considera necessari **explorar en profunditat els canals habituals utilitzats per cada col·lectiu i actualitzar-los** amb l'objectiu de fer més accessible la informació, incorporant estratègies diferencials per a cada grup. Això resulta rellevant, ja que moltes de les propostes es refereixen a espais, recursos o serveis que ja existeixen, però que moltes persones desconeixen, en els quals es proveeixen dispositius, assistència digital presencial i/o wifi.
- Per al **col·lectiu de gent gran**, se suggereix desenvolupar campanyes amb un enfocament clar en els beneficis pràctics que la tecnologia pot oferir en el dia a dia, utilitzant un llenguatge comprensible a través de, per exemple, testimoniatges de persones del seu mateix rang d'edat.
- Per al **col·lectiu de joves**, també es valora positivament poder comptar amb figures de referència dins de la comunitat que facilitin la comunicació amb les institucions.

→ 3. SINERGIES I COL·LABORACIONS

En tots els col·lectius s'ha parlat de com crear aliances i col·laboracions de diversos tipus:

- **Amb institucions i organismes que facin col·lectes i donacions d'ordinadors**, per ampliar la disponibilitat de dispositius en els espais municipals, així com per incorporar-los en altres espais. Això permetria reduir la saturació d'usuaris en aquests espais i possibilitar temps d'ús més extensos.
- **Entre les Administracions públiques i les empreses de serveis essencials i sectors clau** com telecomunicacions, salut i subministraments, amb l'objectiu d'impulsar iniciatives conjuntes que simplifiquin l'experiència d'usuari, sobretot per a la gent gran, a l'hora de fer gestions online.
- **Entre les entitats locals i els diferents serveis municipals**. Cal revisar els plans estratègics vigents, per entendre millor els recursos disponibles i enfortir les connexions entre les parts interessades, alhora que identificar les xarxes de suport existents dins de la comunitat.

PROPOSTES D'ACCIÓ SORGIDES NOMÉS EN ALGUN COL·LECTIU

→ 1. APLICACIÓ MÒBIL INTEGRAL	→ 2. DISPOSITIU ATENPRO	→ 3. MENTORIES INTERGENERACIONALS	→ 4. COACH DIGITAL	→ 5. TALLERS ALS CENTRES EDUCATIU
El grup de dones que han patit violència de gènere suggereix desenvolupar una aplicació mòbil que els ofereixi una eina integral. És a dir, que els doni la informació i recursos necessaris per fer front a les situacions de violència de gènere, així com un espai per emmagatzemar la documentació judicial recopilada.	El grup de dones que han patit violència de gènere suggereix millorar les funcionalitats del dispositiu ATENPRO. Caldria transformar-lo en un accessori discret i d'ús diari, com una polsera o una arracada, que no aixequi sospites ni reveli que és un dispositiu d'ajuda, i que incorpori un botó de pànic.	El grup de gent gran suggereix desenvolupar projectes de mentoria intergeneracional municipal, en els quals hi hagi joves que 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 pal·liaria l'aïllament social.	L'objectiu d'aquesta figura professional suggerida per les famílies amb fills en edat de cursar l'ESO seria acompanyar-les en tots els aspectes relacionats amb la tecnologia i l'impacte que té en la vida familiar. Es proposa establir dos especialistes en cada zona educativa, amb un perfil mixt que combini coneixements avançats en les TIC amb habilitats en acompanyament psicosocial.	El grup de famílies amb fills en edat de cursar l'ESO proposa que s'organitzin tallers als centres amb testimoniatges reals. Seria una manera que els menors prenguessin consciència dels riscos d'internet, al mateix temps que aprenen estratègies per gestionar-los.

DISCUSSIÓ I CONCLUSIONS

PART 4

Discussió i conclusions



CONCLUSIONS

L'estudi presentat en aquest informe va abordar una temàtica social de gran rellevància, ja que, en un context de digitalització creixent, entendre les experiències, creences i barreres de **diferents col·lectius vulnerables davant de les bretxes digitals** resulta essencial per a dissenyar intervencions adequades.

Ha evidenciat com les bretxes digitals **impacten profundament** en la participació de les persones en la vida social, l'accés a oportunitats educatives, el desenvolupament professional i el creixement personal.

Aquest **estudi qualitatiu** constitueix un pas significatiu en els esforços de L'Hospitalet de Llobregat cap a la inclusió digital de la ciutadania. Dona continuïtat i mostra coherència amb l'**estudi previ fet mitjançant una enquesta quantitativa** el 2022.²⁶

En l'enquesta quantitativa i per limitacions metodològiques, va haver-hi poca o nul·la visibilitat de la situació de les **dones que han patit violència de gènere**. L'estudi qualitatiu posterior sí que va permetre aprofundir en les experiències d'aquest col·lectiu i les barreres a les quals fa front.

Per a la **resta dels col·lectius**, als quals ja va donar una certa visibilitat l'enquesta quantitativa, l'estudi qualitatiu va permetre una interpretació millor de les dades, aclarint-les i contextualitzant-les, així com un coneixement en profunditat de les seves experiències i necessitats.

Això ofereix elements valuosos per a l'**Ajuntament de L'Hospitalet de Llobregat**, ja que proporciona informació qualitativa que complementa i aprofundeix les troballes de les dades quantitatives prèvies, i permet així prendre decisions informades que beneficiïn tota la ciutadania.

D'altra banda, d'aquest estudi ha derivat una **guia pràctica sobre les metodologies qualitatives utilitzades**,²⁷ que representa un recurs útil per a altres Administracions públiques i entitats locals que vulguin desenvolupar diagnòstics de la població amb la qual treballen.

Els resultats mostren que, si bé cada col·lectiu presenta característiques úniques que influeixen en **com els afecten les bretxes digitals**, tots fan front a barreres. Aquestes es deuen a limitacions econòmiques, als usos específics de la tecnologia, a les circumstàncies personals i als contextos socioculturals. I aspectes com la migració, les experiències de violència, l'edat i les diferències culturals influeixen en com s'experimenten.

A això se suma, de manera transversal a tots els col·lectius, que, si bé compten amb habilitats digitals bàsiques, **els falten competències més avançades** que els permetin aprofitar al màxim les oportunitats que ofereix la tecnologia.

Aquesta manca no només genera una sensació d'inseguretat, sinó que incrementa la vulnerabilitat davant de les amenaces online, i restringeix la llibertat i la confiança de les persones

per moure's en l'entorn digital. És un problema que transcendeix l'aspecte tècnic i adquireix una **dimensió psicosocial** significativa.

En aquest context, resulta rellevant destacar com, de manera paral·lela en tots els grups, sorgeix una proposta d'intervenció compartida: el **desenvolupament d'activitats de formació adaptades** a les necessitats específiques de cada col·lectiu.

Si bé les propostes d'intervenció presentades aquí són innovadores i ofereixen un **punt de partida** excel·lent, és important assenyalar que encara requereixen un desenvolupament addicional per poder-se implementar de manera pràctica en iniciatives més concretes. Caldrà, doncs, continuar treballant de manera coordinada.

Finalment, la necessitat de generar **sinergies i col·laboracions** entre diferents àmbits i entitats destaca com una de les propostes comunes a tots els col·lectius. Aquest enfocament passa per l'optimització de l'ús dels serveis i recursos disponibles en el municipi.

La implicació i participació de **les entitats locals i els serveis municipals** és fonamental per al desenvolupament de projectes que abordin les bretxes digitals, ja que no només faciliten l'accés als col·lectius vulnerables, sinó que aporten un coneixement profund del context local.

²⁶ Institut Opinòmetre, MWCcapital, Ajuntament de L'Hospitalet, 2022

²⁷ Digital Future Society, 2024

ALTRES

Bibliografia

Agraïments

BIBLIOGRAFIA

¹³ BIT Habitat. (2021). La brexa digital a la ciutat de Barcelona. 2020. Ajuntament de Barcelona. BIT Habitat. https://bithabitat.barcelona/brexadigitalbarcelona/assets/pdfs/BrexadigitalBarcelona2020_cat.pdf

⁴ Centre d'Estudis Demogràfics. (s.f.). <https://ced.cat/>

²⁷ Digital Future Society. (2024). Guía práctica. Metodologías cualitativas para estudiar las brechas digitales en colectivos específicos. https://digitalfuturesociety.com/app/uploads/2024/08/GUIA-METODOLOGICA_CAST.pdf

⁷ Fajul, G. i Gálvez-Iniesta, I. (2020). Extranjeros, sin papeles e imprescindibles: Una fotografía de la inmigración irregular en España. Revista Española de Investigaciones Sociológicas, 170, 133-154.

¹⁸ Fundació Ferrer i Guàrdia. (2022). Encuesta Brecha Digital en España 2022.

¹⁰ Gámez-Guadix, M., Borrajo, E. i Calvete, E. (2018). Abuso, control y violencia en la pareja a través de Internet y los smartphones: Características, evaluación y prevención. Papeles del Psicólogo / Psychologist Papers, 39(3), 218-227. <https://doi.org/10.23923/pap.psicol2018.2874>

¹⁵ 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>

²⁴ Gómez Crespo, M. L. i De la Torre Cuellar, I. (2021). Brecha digital social y defensa de los derechos humanos. Análisis cualitativo. España.

^{2, 5, 14, 17, 20, 26} Institut Opinòmetre, Mobile World Capital Barcelona, Ajuntament de L'Hospitalet. (2022). Enquesta de Bretxa Digital a L'Hospitalet. Informe de resultats 2022.

^{11, 16} Institut d'Estadística de Catalunya. (s.f.). El municipi en xifres: L'Hospitalet de Llobregat. <https://www.idescat.cat/emex/?id=081017>

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

²¹ Llano, J. C. i Quiroga, D. (2021). Estudio: Nuevas Tecnologías, brecha digital y hogares vulnerables. España.

²³ 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>

²² 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>

¹² Margarit Segura, D. (2008). La inmigración latinoamericana en L'Hospitalet de Llobregat: una mirada desde lo cotidiano. Universitat Autònoma de Barcelona.

^{3, 6, 8} Monguí Monsalve, M., Cáceres Arévalo, P. i Ezquiaga Bravo, A. (2022). Libro blanco sobre la situación de las mujeres inmigrantes en el sector del trabajo del hogar y los cuidados en España. Dykinson, S.L.

⁹ Observatorio Nacional de Tecnología y Sociedad. (2023). Brecha digital de género. Red.es. Secretaría de Estado de Digitalización e Inteligencia Artificial. Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital. <https://www.ontsi.es/sites/ontsi/files/2023-03/brecha-digital-de-genero-2023.pdf>

¹ OECD. (2019). How's Life in the Digital Age? Opportunities and Risks of the Digital Transformation for People's Well-being.

²⁵ 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 Moulian, dissenyadora i maquetadora

ASSOCIACIONS I ENTITATS LOCALS

Elena Linares, Associació Cultura Tretze

Xenia Mejía, Fundació Akwaba

Sandra Rebeillé, Creu Roja

SERVEIS MUNICIPALS DE L'HOSPITALET

José Luís Molina, Servei d'Envel·liment Actiu

Mariví Mur, Centre d'Atenció i Informació a la Dona (CAID)

Marta Boldú, Centre d'Atenció i Informació a la Dona (CAID)

David Jerez, Servei d'Educació

María José Pérez, Servei d'Educació

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 amb col·lectius específics, 2024. Informe general de resultats. Barcelona, Espanya

