

**Núria Guasch García**

**LA COMUNICACIÓ I RELACIÓ FAMÍLIA - ESCOLA EN PLE DILUVI  
TECNOLÒGIC I LA PERCEPCIÓ QUE TENEN LES FAMÍLIES  
SOBRE EL NOU CANAL COMUNICATIU**

**TREBALL DE FI DE GRAU**

**dirigit per la Dra. Anna Huguet Roselló**

**Grau de Psicologia**



**UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI**

**Tarragona**

**2023**

*"La comunicación es la clave de cualquier relación exitosa.  
Comunícate con las personas para construir puentes en lugar de muros."  
- Joyce Meyer -*

Vull expressar el meu agraïment a totes aquelles persones que han participat de manera voluntària a l'estudi. La seva dedicació, temps i esforç han estat fonamentals per a l'èxit de la meva investigació i estic profundament agraïda per la seva col·laboració. Dono les gràcies a cadascun dels participants per haver compartit les seves experiències i coneixements, brindant informació valuosa que ha enriquit la recerca. Sense ells el treball no hauria sigut possible, per tant, tenen un gran respecte i reconeixement per haver participat de forma voluntària i altruista en la fase de l'entrevista. Sou imprescindibles, sou els qui han nodrit i donat fruit a la investigació. A diferència de les coses, les persones són úniques i irremplaçables.

Finalment, també vull expressar agraïment als meus éssers estimats, de manera especial a la meva àvia i a la meva parella. Ells m'han dedicat el seu amor i suport incondicional al llarg d'aquest procés. La seva paciència i guia han sigut imprescindibles, m'han deixat una gran empremta. Gràcies de tot cor per haver estat presents en aquest capítol de la meva vida, el treball final de grau.

# ÍNDEX

<b>1. INTRODUCCIÓ TEÒRICA.....</b>	<b>1</b>
1.1 Evolució del concepte família.....	1
1.2 Evolució de l'educació.....	1
1.3 La família i l'escola.....	2
1.3.1 Implicació familiar.....	3
1.3.2 Importància de la comunicació.....	4
1.4 Tecnologia de la Informació i de la Comunicació (TIC).....	5
1.4.1 Les TIC en l'àmbit educatiu.....	6
1.4.2 Eines digitals com a mitjà per comunicar-se.....	7
1.5 Avantatges de les TIC.....	8
1.6 Inconvenients de les TIC.....	9
<b>2. OBJECTIUS.....</b>	<b>11</b>
<b>3. METODOLOGIA.....</b>	<b>11</b>
3.1 Disseny de l'estudi.....	11
3.2 Procediment.....	11
3.3 Mostra.....	12
3.4 Instruments.....	13
3.5 Pla d'anàlisi.....	14
<b>4. RESULTATS.....</b>	<b>14</b>
4.1 Característiques de la mostra.....	14
4.2 Temes derivats de l'entrevista.....	15
<b>5. DISCUSSIÓ.....</b>	<b>25</b>
<b>6. CONCLUSIONS.....</b>	<b>32</b>
<b>7. BIBLIOGRAFIA.....</b>	<b>34</b>
<b>8. ANNEX.....</b>	<b>39</b>
8.1 Consentiment informat i full d'informació als participants.....	39
8.2 Guió entrevista semiestructurada.....	46

## RESUM

El treball se centra en la comunicació entre l'escola i la família d'alumnat d'Educació Primària a Catalunya, en diferents centres ubicats a la província de Tarragona. Amb el context d'una pandèmia mundial i l'avanç tecnològic, l'objectiu principal és explorar l'opinió i valoració de pares i mares sobre l'ús i la interacció de les TIC com a mitjà de comunicació en el context educatiu. Per això, s'ha realitzat un estudi qualitatiu mitjançant entrevistes individuals a 13 participants. A través de l'anàlisi temàtica de les respostes, s'han identificat patrons comuns que reflecteixen les seves experiències, així com suggeriments específics que poden contribuir a superar barreres i millorar la comunicació entre les parts implicades, ja sigui en l'àmbit digital com en el presencial.

**Paraules clau:** Família; escola; canals de comunicació; investigació qualitativa; Tecnologies de la Informació i la Comunicació (TIC).

## ABSTRACT

This research focuses on the communication between schools and families of primary school students in Catalonia, specifically in different centers located in the province of Tarragona. Within the context of the Covid-19 pandemic and technological advancements, the main objective is to explore parents' different opinions and evaluations regarding the use and interaction of ICT as a way to communicate in the educational environment. In order to achieve this, a qualitative study has been conducted through 13 individual interviews. Via a thematic analysis of the responses, common patterns have been identified which reflect the experience of the families, as well as suggestions that can contribute to overcoming communication barriers between the parties involved in the digital and face-to-face scenarios.

**Key words:** Family; school; communication channels; qualitative study; Information and Communication Technologies (ICT).

## **1. INTRODUCCIÓ TEÒRICA**

### **1.1 Evolució del concepte família**

Al llarg de la història hi ha hagut diferents avenços i transformacions, però en els darrers anys, l'evolució del concepte família ha canviat completament. L'estudi de Bolívar (2006) mostra els canvis produïts en la societat espanyola en les últimes dècades i els seus efectes en el sistema de valors, actituds, idees, normes, etc. Les mentalitats han canviat, i s'entén que les circumstàncies vitals d'una persona també poden canviar al llarg dels anys. Així doncs, de la mateixa manera que les societats canvien i avancen, també ho fan les famílies. El més positiu d'aquest progrés és que ningú n'està exclòs, res queda desfasat, simplement, s'afegeixen noves formes, noves organitzacions, noves circumstàncies i, sobretot, nous drets i llibertats. Per aquest motiu el present treball pretén que tothom se senti inclòs quan parlem de família. Ella és la base de la nostra societat, és el primer nucli on adquirim valors i principis, aprenem a relacionar-nos, a compartir, a estimar.. També és un vehicle mediador en la relació de l'infant amb l'entorn, jugant un paper clau que incidirà en el seu desenvolupament personal i social (Bolívar, 2006). Per tant, el que realment importa per al desenvolupament harmònic dels fills no és tant l'estructura familiar, ni les característiques legals o el sexe dels seus membres, sinó la qualitat de les relacions familiars i les relacions de l'infant amb el món social més ampli. Així doncs, el que és vital per al benestar psicològic dels fills no és el tipus de família, sinó la qualitat de la vida familiar (Golombok, 2006).

### **1.2 Evolució de l'educació**

D'altra banda, però seguint en la mateixa línia de canvis, des de l'aparició de la COVID-19 i més enllà de les conseqüències tangibles i evidents, aquestes infeccions mortals, junt amb la pandèmia històrica i els moments de crisi han causat grans modificacions (Cáceres-Muñoz et al., 2020). En la vida quotidiana tant en l'àmbit laboral, com familiar, en l'oci, en l'educació, en la manera de relacionar-se, i en la importància que atorguem a la salut. Tanmateix, la declaració de la pandèmia l'any 2020 va suposar el tancament d'escoles, el teletreball... i un increment de la digitalització per evitar el risc de contagi i

mesures de distanciament. Per tant, la situació de confinament va accelerar l'ús immensiu de les tecnologies ja existents (Martí, 2020). Doncs la idea central del treball ha sortit arran d'aquest increment de les Tecnologies de la Informació i la Comunicació (TIC a partir d'ara) i de la varietat de llenguatge digital que comporta un canvi en la forma de comunicar-nos. De fet, el sector de la nostra societat que major canvi ha experimentat en les últimes dècades ha sigut el de les TIC (Gutiérrez i Tyner, 2012). De tots els canvis produïts, ens centrarem en el de l'educació, ja que és un dels sectors que més adaptacions a aquests medis ha hagut de fer. (Rodríguez, 2007).

Es vol deixar clar que al llarg de les pàgines, per referir-se a un conjunt de persones entre les quals es troben homes i dones, s'emprarà aleatòriament i indistintament tant el "masculí genèric" com el "femení genèric". També es parla de "fill" i "filla" "alumne" i "alumna" referint-se als "nens" i "nenes" de manera genèrica. De la mateixa manera es fa amb els termes "pares" i "mares", referint-se al cuidador principal que es fa càrrec del menor, ja sigui padrastre, tieta, àvia, tutor legal... En últim lloc, cal esmentar la figura del mestre, la qual es refereix a tots els "professors" i/o "professores" que formen part de l'equip docent de cada escola.

### **1.3 La família i l'escola**

La família sembla ser fins ara, el millor invent per garantir la continuïtat de l'espècie. La cria humana, a diferència d'altres, neix en estat molt vulnerable, i necessita, per al seu creixement normal, de llargs i persistents cures per aconseguir el seu màxim desenvolupament. I això requereix d'altres éssers, adults, que compleixin aquesta tasca. Quan neix un nen, la vida dels pares canvia radicalment. Als progenitors els interessa no només l'educació i el futur dels seus fills, sinó la creació d'una nova realitat, que és la família, un sistema de relacions que té les seves regles especials. En el llibre "familia y escuela, escuela y familia: Guía para que padres y docentes nos entendamos" (González, 2014, p. 178) l'autor diu que perquè el nen creixi i es desenvolupi raonablement bé, serà necessari poder establir tres aliances bàsiques: "1) Aliança entre dos individus, de diferents famílies i històries, amb creences, valors i costums no sempre coincidents, que decideixen continuar la vida junts. 2) Aliança d'ells com

a pares, amb relació als éssers que hagin decidit portar al món i dels quals hauran de comprometre's a fer-se càrrec, en un intercanvi permanent de reconeixement recíproc. I, 3) Aliança de la família com a tal, amb l'exterior, amb el medi no familiar, amb altres institucions, regides per altres normes, i condicionades per altres històries i valors. Especialment amb la Institució educativa, amb qui se suposa que compartiran per molts anys l'educació dels seus fills." La seva entrada a l'escola és un moment crucial. Perquè aquí els nens seran avaluats pel que facin, no simplement per ser qui són, i aquesta tasca la fan altres adults, anomenats professors. Aleshores és important que els dos protagonistes col·laborin en la cerca conjunta de respostes als problemes que planteja la criança i l'educació dels infants. Pares, mares i docents formen l'equip pedagògic bàsic, i s'ha d'elaborar una pedagogia compartida, que permeti que la casa i l'escola no siguin espais separats o antagonistes, sinó cooperadors.

### **1.3.1 Implicació familiar**

Malgrat que la societat sencera influeixi en l'educació del menor, el protagonisme de la família és determinant. Ja que els cuidadors posseeixen gran influència en el desenvolupament físic, psíquic, emocional i social dels més joves. Són nombrosos els autors que sostenen una correlació positiva entre la implicació familiar en l'educació dels seus fills i el rendiment acadèmic dels mateixos (Epstein i Dauber, 1991; Reynolds, 1992; Davis-Kean, 2005). És un element crucial pel seu progrés i un pilar essencial perquè l'escola sigui capaç d'aconseguir resultats òptims (Rosário, et. al 2006). Per tant, "la participació de les famílies a l'escola és considerada un factor de gran importància en l'educació de l'alumnat, sigui pels seus beneficis pel que fa a l'èxit acadèmic, per la millora del funcionament del centre, per als professionals i per les mateixes famílies." (Garreta, 2016, p. 153). No obstant, la teoria ecològica del desenvolupament humà Bronfenbrenner (1987) explica la importància d'un bon funcionament dels diferents escenaris en els quals es troba l'infant, posant èmfasi en la qualitat i el context de l'entorn del nen. Així doncs, no sols tots els contextos en què participa l'individu, microsistema com la família, influeixen en el seu desenvolupament, sinó que encara és més important la interacció entre contextos, per exemple entre la família i l'escola, anomenat mesosistema (Paquette i Ryan 2001).

### **1.3.2 Importància de la comunicació**

“La comunicació és la transmissió d’un missatge d’una persona o grup a un altre, amb voluntat d’interacció entre ambdues parts, és a dir, es crea un procés d’influència mútua i recíproca mitjançant l’intercanvi de pensaments i sentiments que es manifesten a través del feedback que s’estableix entre els comunicants” (Frías, 2000, p. 3). Dit d’una altra manera, la comunicació és la interacció entre dos o més subjectes “emissor i receptor” que busquen transmetre, en el context educatiu “escola i família” una informació amb un objectiu, a través de diferents canals i amb codis específics (Echeverría et al., 2018).

En primer lloc, és necessari que els canals de comunicació permetin un intercanvi de missatges que ajudi a mestres i a progenitors a coneixes millor, ja que és molt difícil la col·laboració i participació si no existeix una confiança i un coneixement mutu entre les persones (San Fabián, 1996). En segon lloc, per generar confiança és important considerar totes les situacions i moments, des del primer contacte, la inscripció, fins al moment de finalitzar els estudis, així com valorar els rols dels diferents professionals (Evans, et al., 2019).

Contràriament, si aquesta comunicació falla, comencen a sorgir els conflictes, disputes, malentesos... per evitar aquestes situacions, és important mantenir una via contínua de comunicació entre les famílies i l’escola, perquè puguin expressar els seus dubtes, por, inseguretats, amb total llibertat (Cameselle, 2014). Així doncs, en tercer lloc, la confiança, el respecte, el diàleg, el reconeixement mutu i l’empatia, són factors indispensables perquè la relació entre ells funcioni. Això farà que tinguin efectes beneficiosos per tot el conjunt, i més en concret per l’infant en els seus primers anys de desenvolupament (Bronfenbrenner, 1987). Una comunicació efectiva és essencial per crear fortes associacions entre l’escola i la llar (Gubbins i Otero, 2020) i també una oportunitat per ajudar l’aprenentatge de l’alumne (Graham, 2005). En últim lloc, i com a síntesi de tot, la família i l’escola són un pilar bàsic per preparar el fill/alumne per la vida en societat, per això han d’anar junts de la mà, sobretot en les primeres etapes educatives, ja que ambdós són els primers i principals agents socialitzadors i referents educatius del nen/a. De fet, Bolívar (2006, p. 120) diu que “ni l’escola és l’únic context d’educació ni els seus professors els únics agents, també la família i els mitjans de comunicació exerceixen un important paper educatiu”.

#### **1.4 Tecnologia de la Informació i de la Comunicació (TIC)**

Com s'ha dit anteriorment, la família és el primer lloc de socialització; el segon és la incorporació a altres estructures socials com l'escola, grups socials, parcs...; el tercer i no menys important és la influència dels mitjans de comunicació social com Internet, la televisió, etc. Aquests també contribueixen a la socialització. Aleshores posem èmfasi en què no tots els aprenentatges, actituds i models de comportaments són apresos directament en la família o en l'escola. "Qualsevol racó del món pot arribar a les nostres mans a través d'Internet, un llibre, els videojocs, l'ús de les xarxes socials..." (Bas Peña i Pérez, 2010, p. 61). L'ús de les noves tecnologies s'ha convertit en una peça clau en la vida de la família, principalment dels més joves, influenciant de manera conscient o inconscient en el seu desenvolupament. Estan presents, ens permeten accedir, des de casa, a qualsevol punt del món, quan fa unes dècades era quasi inimaginable. De fet, amb la incorporació de les TIC es pretén facilitar l'accés a noves fonts de coneixement, per dotar de nous serveis i recursos als ciutadans (Ballesta i Cerezo, 2011).

Tanmateix, Baelo i Cantón (2009, p.2) defineixen les Tecnologies de la Informació i la Comunicació des de la visió educativa com: "Les TIC són una realització social que faciliten els processos d'informació i comunicació, gràcies als diversos avenços tecnològics, en nom d'una construcció i extensió del coneixement que deriva en la satisfacció de les necessitats dels integrants d'una determinada organització social." En aquest mateix estudi es fa una síntesi dels principals beneficis de la inclusió de les TIC en l'educació superior: (1) la facilitat per l'accés a la informació i la varietat d'informació disponible. (2) Els elevats paràmetres de fiabilitat i rapidesa que disposen pel processament de la informació i les dades. (3) La varietat de canals de comunicació que permeten. (4) L'eliminació de les barreres espaciotemporals. (5) Les possibilitats de feedback que ofereixen, la seva gran interactivitat. (6) El desenvolupament d'espais flexibles per l'aprenentatge. (7) La potenciació de l'autonomia personal i el desenvolupament del treball col·laboratiu. (8) L'optimització de l'organització i el desenvolupament de les activitats docents i investigadores. (9) L'agilitat de les activitats administratives i de gestió, a més de permetre la seva deslocalització del context immediat.

### **1.4.1 Les TIC en l'àmbit educatiu**

"A través de les TIC és possible crear espais de comunicació, facilitant a les famílies l'accés al dia a dia amb l'escola" (Magdaleno i Llopis, 2014, p. 400). Existeixen nombroses eines de comunicació digital i les TIC estan afavorint majors oportunitats de comunicació entre els membres de la comunitat educativa. A vegades, l'ús de les diferents eines no són adequades per aconseguir els objectius que es pretén aconseguir amb el seu ús, però sí que són valorades de forma positiva per les famílies com a mitjà per conèixer la vida dels seus fills en el centre (Macià, 2016).

De manera paral·lela, hi ha grans reptes com per exemple les dificultats per conciliar la vida laboral i familiar amb grans conseqüències i repercussions en l'àmbit educatiu. Molts pares els hi és impossible acudir a les reunions i activitats que s'organitzen als centres escolars, així com dedicar temps i una atenció de qualitat als seus fills, perquè s'enfronten a una jornada laboral intensa amb una rigidesa d'horaris. Hi ha famílies que han de fer malabars per afrontar aquesta situació (Andrés i Giró, 2020). Per això, les entrevistes del tutor amb els progenitors en horari de 12 a 13 hores, en el que molts no poden assistir perquè treballen, són un gran problema. Davant aquestes dificultats de comunicació, les TIC suposen una alternativa a l'hora de curar aquesta carència (Magdaleno i Llopis, 2014). En aquest context, els cuidadors han d'ampliar els seus horitzons i aprofitar l'oportunitat que els recursos tecnològics fiquen al seu abast, i no refugiar-se en múltiples raons per justificar la seva escassa participació (Martín i Gairín, 2007). Aquests recursos poden ajudar a superar la incompatibilitat horària i afavorir nexes d'unió entre la família, l'escola i la comunitat, on el principal protagonista sigui el menor, i la finalitat sigui ajudar-lo a créixer.

També és veritat que el fet de disposar de canals a través de les TIC implica que es millori la comunicació si s'usen de forma regular i en condicions d'igualtat. (Andrés i Giró, 2020). Ja que les tecnologies poden reproduir desigualtats a través de la generació d'una "bretxa digital" perquè no totes les famílies estan en igualtat de condicions, ni posseeixen els recursos necessaris, ni la formació, encara que puguin comptar amb els dispositius per comunicar-se amb l'escola. Així ho demostren diferents estudis (Garreta i Llevot, 2022; Heath et al., 2015).

Per aquest motiu, l'equip docent ha de detectar les barreres existents en el tracte amb les famílies i intentar eliminar-les amb l'ús d'estratègies de comunicació diferents, especialment amb els grups minoritaris i sense distanciar-les del centre (Conus i Fahrni, 2019). També ho defensen així l'estudi de (Beneyto i Collet, 2016). Per exemple, el tancament d'escoles per la COVID-19 va suposar major dificultat d'adaptació de les famílies desfavorides (Spear et al. 2021). Pel que fa a altres barreres, l'estudi de (Macià i Garreta, 2018, p.247) diu que "algunes famílies consideren que els recursos digitals no formen part de la quotidianitat professional de certs docents, el que suposa una barrera important en la introducció de les TIC per la comunicació i relació amb ells. No obstant això, la idea que preval entre pares i mestres és la falta d'hàbit per part de les famílies."

#### **1.4.2 Eines digitals com a mitjà per comunicar-se**

No és l'objectiu d'aquest treball tractar el conjunt de recursos TIC en l'àmbit educatiu, sinó tan sols dedicats a la comunicació entre família i escola. Existeixen diferents recursos digitals que fan possible la comunicació entre professors i cuidadors, alguns estan especialment dissenyats per l'educació i altres no, encara que estiguin totalment integrats. Aleshores els centres compten amb una gran varietat de canals d'informació i comunicació, es poden dividir en tradicionals i digitals. Per ser més específics, tenim els canals tradicionals individuals (com les tutories, l'agenda escolar i els contactes personals informals). Els canals tradicionals grupals (com les reunions grupals, les circulars, la revista del centre). En el bàndol oposat, hi ha els canals tecnològics individuals (com les plataformes, el correu electrònic i el telèfon). I per últim el canal tecnològic grupal (com el correu electrònic, webs i blocs). Entre altres (Garreta, 2015).

Ara bé, complementant aquests canals tradicionals de comunicació, com dèiem, les TIC han envaït de manera significativa a través de plataformes digitals que permeten un seguiment i una comunicació constant, així com les webs, les xarxes socials institucionalitzades, i inclús l'ús entre famílies del sistema de missatgeria WhatsApp (Magdaleno i Llopis, 2014).

Com a idea central, les TIC permeten a l'alumne, al tutor i als cuidadors poder comunicar-se de manera permanent, també possibilita el disseny i la realització d'experiències, treballs o projectes en comú. És més fàcil treballar junts, aprendre junts i mobilitzar recursos de participació efectiva en el context escolar si s'utilitzen de manera adequada els canals virtuals de comunicació (Aguilar i Leiva, 2012). No obstant això, en estudis antics, els correus electrònics i les plataformes digitals han tingut poca acceptació en les Institucions educatives, com també poc hàbit a l'hora d'usar-les com a mitjà per comunicar-se entre ells (Macià, 2016; Macià i Garreta, 2018).

### **1.5 Avantatges de les TIC**

D'entrada, "la tecnologia evoluciona dia a dia i és un repte quotidià interactuar amb ella. Si aquesta s'empra racionalment, es precisa l'objectiu i es dissenyen accions coherents, es crearà un vincle i un suport vital en la consolidació de la relació de l'escola amb la família" (Silven, 2021, p. 184). Tanmateix, és necessari tindre present que ha de complementar-se amb altres canals directes que facilitin el contacte cara a cara i així la comunicació compleixi també la seva funció afectiva i reguladora. Del contrari, si s'utilitza irracionalment pot afectar de forma negativa les relacions amb la família, debilitant el vincle. Per aquesta raó s'ha d'aprofitar les facilitats que la tecnologia ofereix des de la comunicació, de manera racional, òptima i creativa, superant les limitacions que persisteixen.

En canvi, Olmsted (2013) parla d'eficiència, eficàcia, rapidesa, efectivitat, conveniència i supressió de barreres temporals. De nou, Magdaleno i Llopis, (2014) també remarquen que les TIC poden trencar barreres de l'espai i el temps, donant l'oportunitat d'adaptar-se a diferents realitats, situacions, convertint-les en un possible reforç de la comunicació i participació de les famílies en els centres educatius. Però malauradament són estudis molt antics i que només es basen en la perspectiva dels professors. Així doncs, sí que s'han trobat estudis on afirmen que el docent té una actitud positiva respecte considerar les TIC com una opció de comunicació més ràpida que les opcions tradicionals i la tecnologia com a facilitadora de la comunicació amb les famílies. Però, en canvi, no hi ha estudis qualitius recents que se centrin en l'opinió de les famílies amb alumnat d'Educació Primària d'avui en dia.

Seguint la línia dels avantatges, en l'estudi de Macià (2016) parlen de la figura dels cuidadors, ells troben la comunicació digital com una eina que els permet conèixer la vida quotidiana dels seus fills dins l'aula, facilitant-los l'entrada a la Institució, des de la distància, i mostrant-los aspectes que abans desconeixien. Malgrat això, hi ha docents i famílies que rebutgen l'ús de les plataformes i els mails per comunicar-se escola i família, però són més els que tenen una actitud oberta, encara que mostrin preferència per alguns canals tradicionals. Aleshores cal remarcar que han passat set anys d'aquest estudi i en ell no s'utilitzen gaire els canals de comunicació digitals, únicament es té una actitud oberta i positiva davant d'aquests.

Certament en Espanya, són poques les investigacions que hi ha sobre l'ús de les TIC per la comunicació entre pares i mestres (Ballesta i Cerezo, 2011; Beneyto et al., 2013; Sánchez i Cortada, 2015; Aguilar i Leiva 2012). De forma resumida aquests estudis han obert noves possibilitats de comunicació i noves perspectives per informar i implicar a les famílies a l'escola. Per exemple l'estudi de Ballesta i Cerezo (2011) se centra a conèixer la valoració que fa la família de l'alumnat d'educació infantil i primària de Múrcia. Els resultats mostren que les famílies estan molt interessades a rebre formació sobre aquestes eines tecnològiques i també es veu que en relació amb l'ús de les TIC a casa hi ha grans diferències segons el país de procedència i el nivell d'estudi dels progenitors. Però és un estudi molt antic i quantitatiu, han passat dotze anys entremig. Sense oblidar que venim d'una pandèmia mundial, ens trobem en una societat completament digitalitzada, on la comunitat educativa fa ús d'aquestes tecnologies. Però, realment les TIC són una via per millorar les relacions entre ambdós agents, docents i famílies? Quin impacte ha tingut aquesta revolució tecnològica en les famílies? No hi ha investigacions recents que tinguin en compte la perspectiva dels últims actors mencionats, els cuidadors.

## **1.6 Inconvenients de les TIC**

Respecte els desavantatges de les TIC, també hi ha altres estudis internacionals que se centren en les famílies com els de Lewin i Luckin (2010); Rogers i Wright (2008) els quals citen les següents barreres: una actitud acomodada amb els actuals canals de comunicació, la falta d'accés, la falta de formació i la preferència pels canals tradicionals. Aleshores com ja s'ha comentat amb

anterioritat, la bretxa digital és un dels possibles obstacles per l'ús de les TIC en la relació F-E, entenent bretxa digital com el reflex d'una situació de diferència d'accés, de desigualtat d'oportunitats de participació, és a dir, la distància entre aquelles persones que accedeixen i utilitzen eficaçment les tecnologies i les que no. Creant-se barreres i limitacions a l'accés a les tecnologies a causa de l'edat, problemes econòmics i/o socials, etc. També pot ser que tinguin accés, però no saben què fer amb elles. Encara més, en moltes ocasions, els progenitors són conscients de les seves limitacions en el maneig i ús social de les TIC i demanen formació al respecte. Així ho demostren (Ballesta i Cerezo, 2011). D'altra banda (Macià i Garreta, 2018) fa un estudi etnogràfic a 20 centres d'Educació Primària en 4 comunitats autònomes: Aragó, Catalunya, La Rioja i les Illes Balears per identificar factors que influeixen negativament en l'ús comunicatiu de les TIC. No obstant això, de les 200 entrevistes dutes a terme, sols 65 d'elles (30 famílies i 35 docents d'11 escoles diferents) aborden la qüestió comunicativa de les TIC en profunditat, declarant que la resta d'entrevistats no utilitzen les eines tecnològiques per comunicar-se i que, per tant, no podien valorar-les ni opinar al respecte. Els resultats mostren desigualtats d'accés a les cases, destacant la falta d'equipament i/o connexió que pateixen algunes famílies; la necessitat de formació dels progenitors; i en el terreny de les actituds ambdós mostren de nou, una la preferència pels canals tradicionals.

Atès que tots els estudis mencionats són quantitius, no permeten anar més enllà del que les persones responguin a una enquesta, a més d'antics i, per tant, previs a la inesperada pandèmia provocada per la Covid-19, es veu la necessitat de dur a terme un estudi qualitatiu. Per explorar i identificar el ventall d'experiències i de possibles barreres que hi poden haver, potser aquestes són diferents de les de fa deu anys, pel fet que hi ha hagut canvis rellevants en les dinàmiques dels centres escolars i en la relació i comunicació amb les famílies. Per tant, com a síntesi d'aquest marc teòric i degut als estudis no actualitzats, es vol fer un estudi qualitatiu per la seva gran riquesa a l'hora d'analitzar i comprendre els factors subjectius i actitudinals de les famílies que hi ha avui en dia a Catalunya sobre utilitzar les TIC com a mitjà de comunicació amb els mestres dels seus fills i filles per poder guanyar una millor comprensió de les seves necessitats actuals.

## **2. OBJECTIUS**

L'objectiu d'aquest estudi era conèixer les opinions i experiències dels pares i mares participants amb infants escolaritzats de primer a sisè de primària en escoles públiques catalanes de la província de Tarragona sobre l'ús i la interacció de les TIC com a mitjà de comunicació en el context educatiu. Més concretament es pretenia (1) conèixer quin ús fan les escoles i famílies actuals de les noves plataformes digitals per a comunicar-se entre ells; (2) valorar aquestes eines, els seus avantatges i inconvenients; (3) saber si prefereixen el canal tradicional o bé el canal digital; i (4) veure si realment les TIC són una via més de comunicació que afavoreixi la seva relació o tot el contrari, des del punt de vista dels cuidadors participants en l'estudi.

## **3. METODOLOGIA**

### **3.1 Disseny de l'estudi**

Es tracta d'un estudi de tipus qualitatiu.

### **3.2 Procediment**

El primer pas va consistir a aconseguir el permís ètic, validat pel Comitè d'Ètica d'Investigació en Persones, Societat i Medi Ambient de la Universitat Rovira i Virgili per a poder realitzar l'estudi. Un cop obtingut el permís, el segon pas va ser el reclutament de la mostra, que es va fer a través de dos mètodes, el primer d'ells per conveniència. És a dir, es va invitar a participar subjectes que van ser seleccionats donada la convenient accessibilitat i proximitat per la investigadora. Tot seguit es va dur a terme, la tècnica bola de neu. Es va començar entrevistant les famílies "conegudes" que accedien participar voluntàriament a l'estudi i aleshores la investigadora aprofitava i els demanava que identifiquessin un altre subjecte que complís amb els criteris, i que consideres que també pogués estar interessat a participar. De les persones potencialment interessades, se'ls informava de l'estudi (Annex 1 i Annex 2). Aquells que accedien participar-hi es buscava un dia per quedar i poder realitzar l'entrevista semiestructurada. També es contemplava l'opció de fer-la telemàticament, a través de l'aplicació Teams, si així ho preferia el participant, malgrat que totes les entrevistes es van acabar duent a terme cara a cara.

Una vegada decidit el dia i reunits ambdós, investigadora i participant, se'l feia firmar el seu consentiment informat en format imprès (Annex 3). L'últim pas i recent s'obtenia el consentiment de cada participant, s'iniciava l'entrevista (Annex 4).

Cada entrevista es va realitzar en un lloc diferent, però sempre respectant les normes d'un lloc tranquil, neutre i sense soroll on el participant se sentís còmode. L'entrevista es feia seguint un guió elaborat prèviament per la investigadora tenint en compte els objectius. L'actitud de l'entrevistadora era assertiva, respectuosa i oberta, afavorint la comunicació i l'escolta activa. Durant l'entrevista es va mostrar neutral i objectiva, evitant influir en les respostes dels participants o emetre judicis de valor. També va evitar les interrupcions constants perquè els participants tinguessin l'oportunitat de completar les seves idees i relats sense interferències innecessàries. Les preguntes van ser clares i comprensibles per als participants i es va evitar utilitzar terminologia tècnica o ambigua que pogués generar confusió o malentesos. En efecte, es va permetre que els participants comparteixin lliurement les seves experiències i opinions sense sentir-se justats o avaluats. La durada aproximada de les entrevistes era de 15 minuts i totes van ser gravades en àudio per facilitar posteriorment la seva transcripció i la seva anàlisi. Les entrevistes es van transcriure una vegada finalitzades les mateixes. Durant el procés de transcripció no es va transcriure cap informació de tipus personal que ens poguessin haver proporcionat. I un cop realitzades les transcripcions, els fitxers d'àudio s'eliminaven.

### **3.3 Mostra**

Els participants havien de complir els següents criteris d'inclusió: (1) ser pare, mare i/o adult responsable d'un fill/a escolaritzat/da a una escola de primària de Catalunya, (2) entendre el català/castellà perquè és la llengua que s'utilitzava, (3) donar el consentiment informat per participar en l'estudi. Es va invitar i entrevistar una mostra de 13 participants, un número que es confiava ser suficient per arribar a la saturació de dades (Braun i Clarke, 2013). I un cop es van analitzar les dades recollides d'aquestes 13 entrevistes efectivament es va considerar no necessitar reclutar més participants.

### 3.4 Instruments

El guió de l'entrevista incloïa un total de 10 preguntes, algunes d'elles dividides en altres més específiques. S'agrupaven en 4 temes principals: (1) Experiència amb els canals de comunicació utilitzats entre l'escola i la família i viceversa. (2) Satisfacció i efectivitat de la comunicació digital. Avantatges i inconvenients en comparació amb els mètodes més tradicionals. (3) Barreres percebudes per les famílies per comunicar-se a través dels canals digitals. (4) Possibles accions i/o suggeriments per millorar la comunicació actual amb els docents.

#### **Taula 1**

##### *Principals preguntes de la entrevista semi-estructurada*

1. Quins són els principals canals de comunicació que hi ha entre l'escola i vosaltres, les famílies?
2. Quins són els canals que més t'agraden i per quin motiu? Quins beneficis hi trobes? Quins són els canals que menys t'agraden, per quin motiu? Quins inconvenients hi trobes?
3. Quin dels 2 canals prefereixes? (Tradicional i/o Digital) I per què? - Raona'm els avantatges i desavantatges d'un canal i després de l'altre.
4. S'han introduït canvis en la vostra comunicació arran de la Covid-19? Quins? Creus que tals canvis són positius o negatius?
5. Creus que la comunicació digital ha millorat o empitjorat la relació entre l'escola i la teva família? Per què?
6. Creus que la comunicació digital és efectiva i útil en tots els aspectes educatius? Si és que no, en quins aspectes trobes que no és efectiva? - Et serveix per solucionar els problemes o inquietuds del teu fill/a? - Et serveix quan hi ha problemes acadèmics o de conducta?
7. Hi ha alguna barrera o dificultat que hagi trobat en utilitzar canals digitals per comunicar-te amb els professors de l'escola del teu fill/a? - Per exemple problemes tècnics o d'accés a les plataformes, falta de recursos econòmics, o d'altres?
8. Què opines de la quantitat d'informació que t'arriba de l'escola a través d'aquestes plataformes digitals? - Et sents bombardejat/da amb tanta quantitat d'informació? - Et treu molt de temps de la teva vida personal o pots compaginar-ho bé? - Amb tanta diversitat de canals i d'informació... T'agradaria saber més o menys informació?
9. Què suggeriries per millorar la comunicació (tant digital com tradicional) entre l'escola i la família?
10. Hi ha alguna cosa més que t'agradaria compartir sobre la teva experiència comunicativa en el centre?

### 3.5 Pla d'anàlisi

Transcrites les entrevistes, per analitzar les seves dades es va elaborar un anàlisi temàtic seguint els passos de Braun i Victoria Clarke (2006): (1) Familiarització amb les dades, (2) Generació de codis inicials; (3) Cerca de temes; (4) Revisió dels temes; (5) Definició i nominació dels temes; i (6) Realització de l'informe.

## 4. RESULTATS

### 4.1 Característiques de la mostra

#### Taula 2

##### Context de la mostra

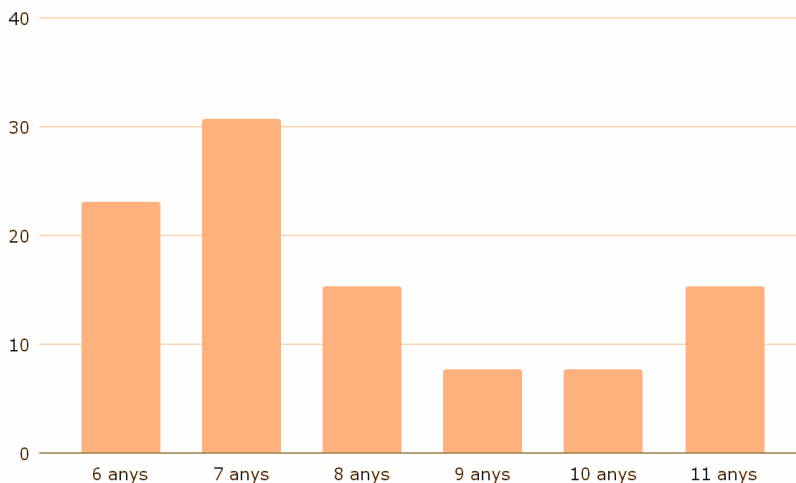
Participants	Gènere i edat	Fill/a i edat	Escola Pública	Canal per comunicar-se E-F (tradicional)	Canal per comunicar-se E-F (digital)
1	Dona, 42	Nena, 7	Ull de Vent (La Bisbal del Penedès)	Tots. Sobretot el contacte informal d'entrada i sortida	Cap plataforma digital. Només el Snap amb finalitat educativa.
2	Dona, 52	Nena, 11		Tots, el que més l'agenda. Ho hem de comunicar tot per aquest mitjà.	Cap plataforma digital. TIC únicament per la metodologia de treball dels alumnes.
3	Home, 49	Nen, 8		Tots, sobretot agenda.	Cap plataforma digital. Només correu electrònic.
4	Home, 32	Nen, 7	L'Antina (Torredembarra)	Només les entrevistes	Tot per Dinantia
5	Dona, 35	Nena, 6	Àngel de Tobies (Vendrell)	Pocs, entrevistes presencials.	Tot per Dinantia
6	Dona, 37	Nen, 10		Només entrevistes presencials.	Tot per Dinantia
7	Dona, 34	Nena, 8	Pau Casals (Vendrell)	Tots, excepte l'agenda. Contactes informals sí.	Dinantia
8	Dona, 36	Nen, 6		L'agenda no	Dinantia
9	Dona, 46	Nena, 11		Gairebé tots	Dinantia
10	Home, 42	Nen, 9	Marta Mata (Vendrell)	Sols entrevista presencial	El que més el correu electrònic. I el ClicEdu.
11	Dona, 38	Nena, 7		Entrevista presencial	Correu electrònic
12	Dona, 40	Nena, 6	Les Cometes (Llorenç)	Entrevista presencial	Tot per correu electrònic
13	Home, 50	Nen, 7	Quatre Vents (Sant Jaume)	Agenda	Cap plataforma digital.

Van participar un total de 13 subjectes, dels quals 69,23% (n=9) són dones i 30,77% (n=4) homes. Amb una mitjana d'edat de 41 anys i SD= 5,74.

La mitjana d'edat de les dones és de 40 i la SD= 5,52 i la mitjana d'edat dels homes és de 43,25 i la SD= 7,19. D'altra banda, el gènere dels fills i filles està dividit per 53,85% (n=7) són nenes i 46,15% (n=6) són nens. La mitjana d'edat dels menors és de 7,92 anys, SD=1,73. Cursen educació Primària, repartits entre el primer i sisè curs. I estan escolaritzats en 7 escoles diferents de la província de Tarragona, totes elles dins la comarca del Baix Penedès, excepte l'escola l'Antina de Torredembarra, que pertany a la comarca del Tarragonès.

### **Figura 1**

*Distribució segons l'edat dels fills dels participants*



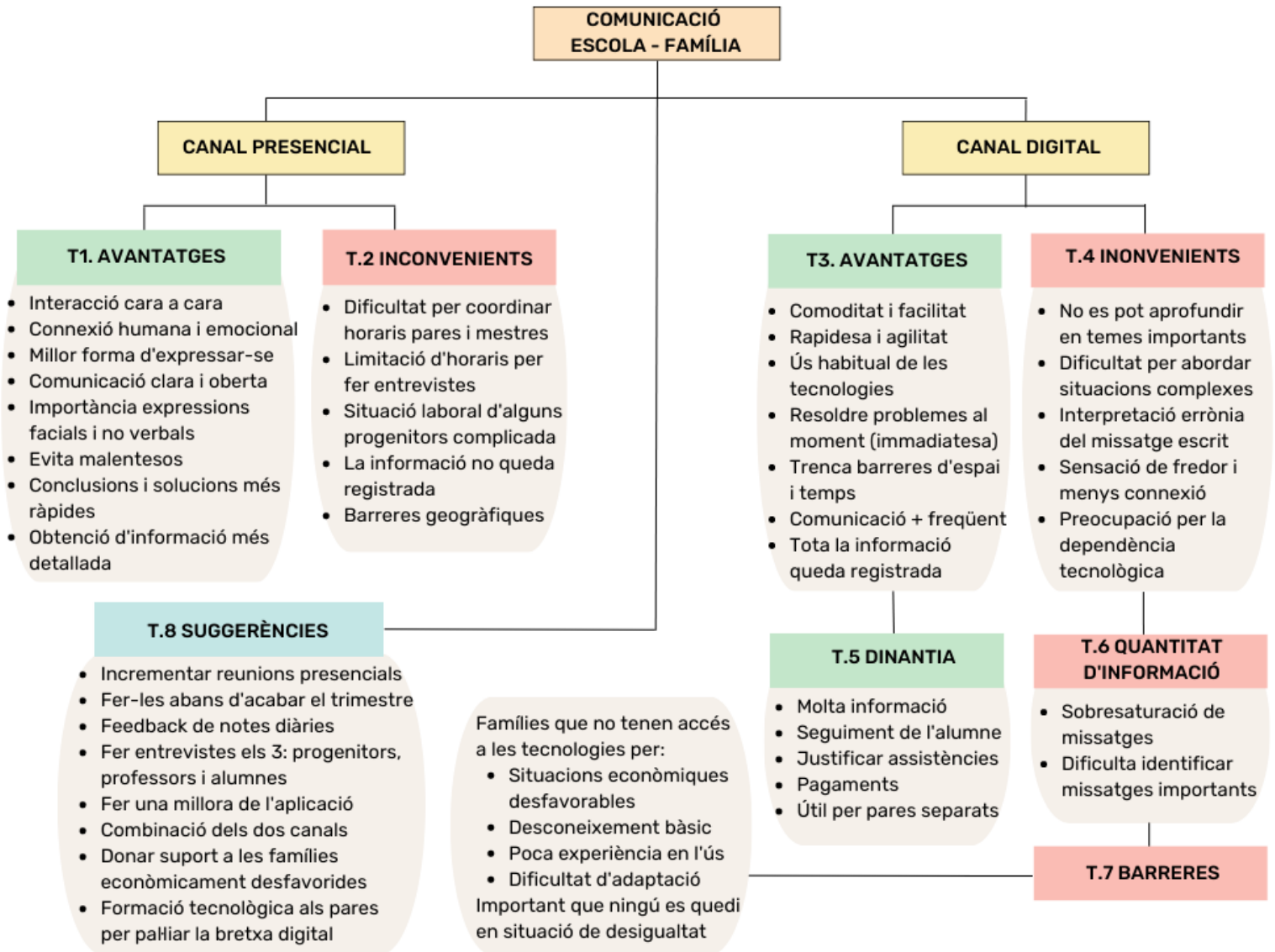
La figura 1 mostra com està repartida l'edat dels fills de cada participant: 23,08% (n=3) tenen fills de 6 anys. 30,77% (n=4) tenen fills de 7 anys. 15,38% (n=2) tenen fills de 8 anys. 7,7% (n=1) té un fill de 9 anys. 7,7% (n=1) té un fill de 10 anys. 15,38% (n=2) tenen fills d'11 anys.

### **4.2 Temes derivats de l'entrevista**

Els principals temes que han donat lloc les entrevistes s'han centrat en: (1) Avantatges canal tradicional; (2) Inconvenients canal tradicional; (3) Avantatges canal digital; (4) Inconvenients canal digital; (5) Plataforma digital Dinantia; (6) Quantitat d'informació; (7) Barreres percebudes per les famílies; i (8) Suggestiments per millorar la comunicació.

**Figura 2**

Mapa temàtic final, que mostra els vuit temes principals finals



L'anàlisi del contingut de les entrevistes ha derivat la Figura 2, ens submergim en ella seguidament.

D'entrada es va parlar sobre els **avantatges que ofereix la comunicació presencial entre mestres i progenitors**. Una mare va afirmar: *"Jo prefereixo cara a cara sempre. Fer entrevistes presencials és molt important per a mi. (Participant 7, mare, 34 anys)"*. Aquest sentiment era compartit per la majoria i valora't positivament per diversos motius. En primer lloc, els permet establir un contacte físic i personal amb els mestres, generant i fomentant una connexió humana i emocional més forta entre ells. *"Jo necessito veure els ulls de l'altra*

*persona, necessito un contacte, una relació efectiva... a més, per mi el cara-cara és la millor manera d'explicar-te. (Participant 1, mare, 42 anys).*" Això crea un ambient propici per expressar-se millor, de forma clara i oberta, fent possible una comunicació sincera i transparent. En segon lloc, es poden transmetre amb precisió les emocions i les intencions, ja que es poden observar les expressions facials, el llenguatge corporal, el to de veu i altres senyals no verbals, els quals faciliten una millor comprensió del missatge i poder empatitzar. També ajuda a evitar malentesos i arribar a conclusions més ràpides. Una mare va dir: *"Els missatges s'entenen molt millor. L'expressió verbal i el to ajuda a comprendre el que t'estan dient. Podem discutir, entrar en debat i arribar abans a un acord. (Participant 2, mare, 52 anys)".* Un últim avantatge que ofereix aquest canal és la possibilitat d'obtenir informació detallada i enriquidora. Conversant es pot indagar més en profunditat en la vida de l'infant i comprendre millor el seu estat emocional i psicològic. Un entrevistat diu: *"Pots preguntar més coses. En canvi, digitalment, potser no indagues tant amb un tema i vas més al gra. (Participant 3, pare, 49 anys)".* Un altre reafirma: *"Pots explicar la teva situació familiar, obrir-te i dir-li a la tutora el perquè la nena ha baixat el rendiment, que li passa, perquè està així... (Participant 11, mare, 38 anys)."*

Malauradament, sorgeixen diversos **desavantatges que dificulten reunir-se presencialment** per parlar sobre l'alumne. El més comentat pels entrevistats és la dificultat de coordinar els horaris i trobar un moment que sigui ideal per a tots, mestres i famílies. Les reunions presencials requereixen que totes les parts estiguin disponibles simultàniament i en un mateix lloc físic, el que pot ser complicat i limitant. Un pare diu: *"Jo sóc camioner, treballo més hores de les que dormo i no tinc un horari fix, a vegades entro a les 4 del matí, altres a les 12 del migdia, uns dies acabo a les 14h, però d'altres no arribo a casa fins a les 23h de la nit. (Participant 13, pare, 50 anys)".* Aquests horaris limiten la seva disponibilitat per a fer les entrevistes presencials, com també es troba amb dificultats per involucrar-se plenament en el procés educatiu del seu fill a causa de la seva situació laboral. Altrament, aquest tipus de comunicació no deixa un registre documentat de les converses, el que pot provocar oblit o pèrdua d'informació important si no s'apunta. *"Si el tutor et diu alguna cosa, i després no t'ho apuntes o no te'n recordes, doncs es perd informació. (Participant 11, mare, 38 anys)".* "A diferència de les formes digitals, aquí no queda res registrat

*(Participant 5, mare, 35 anys)*". Per últim, les barreres geogràfiques també poden ser un obstacle. Quan la distància entre la llar i l'escola és significativa, l'assistència presencial es torna més complicada i pot resultar en una menor participació dels pares en aquesta interacció. La majoria dels participants viuen al mateix poble de l'escola dels seus fills, així que aquest desavantatge queda descartat per a ells, però present a tindre en compte en altres famílies.

En el costat oposat, la comunicació actual entre professors i pares s'ha adaptat al **canal digital**, proporcionant diversos **avantatges que faciliten la interacció** entre les dues parts. Hi ha algunes escoles que no utilitzen les tecnologies com a mitjà per a comunicar-se, tot i així, els participants també expressen les seves opinions al respecte. Globalment, es mostra una tendència per la comunicació digital. *"Prefereixo comunicar-me a través del mòbil, ja que sempre el tinc a sobre. (Participant 10, pare, 42 anys)"; "Per mi és més fàcil comunicar-me per mail, treballa davant d'un ordinador. (Participant 2, mare, 52 anys)."*, etc. Aquest favoritisme es destaca per l'ús habitual de les tecnologies, per la comoditat i facilitat que aporten, ja que es poden comunicar a distància, des de qualsevol lloc amb connexió a Internet. Com bé diu una entrevistada *"Et pots assabentar de qualsevol cosa que li passi al teu fill a l'escola sense tu ser allà. (Participant 12, mare, 40 anys)"*.

Altres avantatges que destaquen en aquest canal són la rapidesa i l'agilitat. La possibilitat de rebre informació immediata està ben considerada, ja que permet resoldre petits problemes o rebre actualitzacions al moment, en temps real. Per exemple: *"Avui no podrà anar a classe perquè es troba malament, o avisar que m'he deixat el seu esmorzar... (Participant 5, mare, 35 anys)"*. Un altre diu: *"Si hi ha qualsevol problema al col·legi, per exemple que el meu fill ha caigut, o s'ha fet mal, doncs m'agradaria que m'ho comunicuessin al moment. No esperar-me fins a la tarda, quan el vaig a buscar. (Participant 10, pare, 42 anys)"*.

Per tant, aquesta fàcil i ràpida forma d'enviar i rebre missatges digitals és apreciada pels cuidadors. Ja que alguns destaquen la dificultat de trobar temps per a reunions presencials i consideren que la comunicació digital permet superar aquesta barrera. *"Nosaltres com a pares ni ells com a professors tenim tant de temps per reunir-nos tan sovint. (Participant 8, mare, 36 anys)"*.

Un altre aspecte important és que tota la informació queda registrada i és accessible en qualsevol moment. Una mare explica: *"A través del canal digital queda absolutament tot registra't i si no te'n recordes d'alguna cosa, ho pots buscar. (Participant 6, mare, 37 anys)."* Això facilita el seguiment de les converses i evita la pèrdua d'informació. L'últim gran benefici que aporta als participants és que hi ha una major interacció entre professors i pares. *"Com que hi ha més canals, hi ha més comunicació. (Participant 4, pare, 32 anys)."* El canal digital els permet mantenir una comunicació més freqüent i fluida.

Malgrat els avantatges, s'han identificat **diversos aspectes que juguen a la seva contra**. El primer repte associat a **l'entorn digital** és que limita la possibilitat d'aprofundir en temes relacionats amb el nen o la situació familiar. La interacció a través d'una pantalla no permet la mateixa comprensió i extensió que el cara-cara, especialment quan es tracta d'abordar situacions complexes que es poden donar dins el context educatiu o fora d'ell. Veiem exemples: *"Parlar sense veure els ulls de l'altra persona, perd el sentit... falta l'essència de la persona. Sobretot a l'hora de solucionar problemes. (Participant 1, mare, 42 anys)".* *"A través d'una pantalla no es poden solucionar les coses. (Participant 3, home, 49 anys)".* *"A l'hora de solucionar problemes has de quedar i fer una entrevista presencial perquè no es pot parlar d'alguna cosa seria, o llarga o que et preocupa a través d'un missatge. (Participant 7, mare, 34 anys)".*

A més, els participants expressen que la comunicació exclusivament digital genera una sensació de fredor i menys connexió amb els professors i membres de l'escola. Un pare expressa: *"Jo només conec a la tutora, a ningú més. És tan digital que... inclús el director no sé si és un home, una dona... no en tinc ni idea. (Participant 4, home, 32 anys)".* Un altre inconvenient comú en la comunicació escrita/digital és la possibilitat de malentesos i una interpretació errònia dels missatges. Finament, alguns entrevistats estan preocupats per la dependència tecnològica, creuen que s'ha de mesurar i controlar l'ús excessiu de la tecnologia i tenen por per la disminució de les interaccions presencials.

Per la majoria dels cuidadors, les qüestions importants i serioses requereixen una atenció especial, necessiten una interacció cara a cara per aconseguir una solució adequada. Això reflecteix una preferència per la comunicació presencial com a mitjà més eficaç per abordar situacions problemàtiques. No obstant això,

com tampoc volen eliminar l'ús del canal digital, prefereixen una combinació d'ambdós. Tots reconeixen que cada canal té els seus beneficis i utilitats específiques. Diu una mare: "*Depenent de per què, doncs és útil un canal o l'altre. (Participant 6, mare, 37 anys)*", "*combinar els dos crec que és la millor opció (Participant 7, mare, 34 anys)*", entre d'altres.

El següent tema està dins el bloc d'avantatges del canal digital, la **plataforma web i mòbil, el Dinàntia**, dirigida a escoles, professors, pares i mares i inclús els mateixos alumnes. És utilitzada i admirada pels progenitors que tenen el privilegi, perquè no totes les escoles tenen aquesta plataforma, o de similars. Té àmplies funcions a part de la comunicació. En primer lloc, permet fer un seguiment i justificar l'assistència del nen/a de manera immediata i senzilla. "*Si el meu fill no pot anar a classe aquell dia doncs ho justifico al moment través d'aquesta aplicació. (Participant 9, mare, 46 anys)*". En segon lloc, ofereix facilitats per efectuar pagaments com el de les colònies, excursions i sortides fora de l'escola.

En l'ús del Dinantia també es destaca la rapidesa i comoditat, així com la seva novetat. Alguns mostren entusiasme: "*És l'aplicació estrella perquè no l'havíem utilitzat mai, però funciona molt bé. A mi m'encanta! (Participant 4, pare, 32 anys)*". "*És super ràpida, còmode i molt pràctica. (Participant 5, mare, 35 anys)*". Un altre avantatge és que proporciona informació completa i actualitzada sobre les activitats del nen a l'escola, permetent als pares estar al corrent de tot. Com dèiem en l'apartat digital, permet mantenir un contacte freqüent i una comunicació més fluida. Així ho manifesten algunes famílies. "*Des de l'aplicació Dinantia ens escrivim més sovint (Participant 8, mare, 36 anys)*". A part de tot això, també és considerada útil per a parelles separades, ja que facilita la comunicació sense haver de tindre un contacte directe, i ofereix una forma de seguiment real del teu fill. Perquè quedi més clar, un pare explica: "*Com que la seva mare i jo estem separats, si ella contesta, a mi em surt que ella ha contestat. Per tant, sé si aquell dia el nen ha anat o no a l'escola, en el nostre cas és sense trepitjar-nos. Però en altres casos, quan no hi ha comunicació entre exparelles, si no porta el nen a classe, te n'assabentes pel Dinantia. (Participant 4, pare, 32 anys)*".

D'altra banda, es divideixen 3 grups respecte al tema de la **informació que els arriba des de l'escola**. Alguns entrevistats expressen **satisfacció per rebre molta informació** sobre les activitats de l'escola dels seus fills, aprecien poder estar al corrent. *"M'arriba molta informació, no em puc queixar, tot el que fan m'ho envien. (Participant 10, pare, 42 anys)"*. D'altres, en canvi, estan **insatisfets perquè reben molt poca informació**. Una mare diu: *"Penso que rebem molt poca. De fet, a través del canal digital no rebem gens d'informació. No m'entero de les coses, si han de fer treballs, projectes... Si haig de dependre que m'ho digui la meva filla, doncs és informació que es perd. Perquè ella no m'ho explica. (Participant 2, mare, 52 anys)"*. Contràriament, l'últim grup **es queixa d'una sobresaturació de missatges**, sobre esdeveniments i temes irrelevantes. Una mare diu: *"En la plataforma del Dinantia no sols t'envien temes individuals. Hi ha setmanes en les que t'atabalen a missatges, com convocatòria de beques, dia internacional de la família, festa de la bicicleta, una fira que a mi no m'interessa... aquests són els que més molesten. I després, enmig d'això, t'envien un missatge important, on t'informen del dia ha de presentar l'exposició oral la teva filla i clar, passa desapercebut, potser el perds i no te n'assabentes. (Participant 7, mare, 34 anys)"*. Aquesta sobresaturació dificulta la identificació dels missatges rellevants, i es corre el risc de perdre informació.

Cal afegir, que també s'ha manifestat una sobresaturació de missatges a través del famós i conegut WhatsApp. Alguns han verbalitzat que estan atabalats per rebre missatges d'altres pares. *"Està molt bé per parlar de coses puntuals, però a vegades es fan pesats, comencen a xerrar i no callen. (Participant 4, pare, 32 anys)"*. *"Em sento bombardejada pel grup de Whatsapp de les famílies. Perquè cada dia, alguna mare que el seu fill ha faltat a classe, pregunta que han fet, si algú pot passar foto dels deures. Quan això és feina de la professora, però ella no ho fa! (Participant 2, mare, 52 anys)"*.

Paral·lelament i seguint dins el **bloc digital**, s'aborden **diverses barreres que afecten la comunicació**. Primerament, alguns entrevistats expressen la seva **manca de coneixement i experiència en l'ús de les aplicacions digitals** utilitzades per l'escola. Estan poc familiaritzats amb aquestes eines i això pot conduir a dificultar la seva capacitat per interactuar amb l'escola de manera efectiva. Per exemple: *"Jo no tinc ni idea de com funcionen les aplicacions*

*digitals. A l'escola de la meua filla li feien fer els deures a través d'un programa, el Snap, i clar, jo només sabia que havia de pagar el programa i res més. (Participant 1, mare, 42 anys)*". Admeten que els costa adaptar-se a les noves tecnologies i prefereixen el mètode tradicional, reconeixen ser "de la vella escola" i reticents a canviar les seves formes de comunicació habituals. Això crea una resistència al canvi i dificulta la transició cap a l'ús de les tecnologies digitals. "Prefereixo ajudar a fer els deures de la meua filla quan els portava amb una carpeta, llapis i goma. (Participant 1, mare, 42 anys)". "Sóc molt negada per coses noves, sóc de paper de tota la vida (Participant 11, mare, 38 anys)".

No obstant això, la majoria d'ells s'han adaptat i han après a utilitzar-les. Encara que expressen la seva **frustració davant la falta d'explicació i orientació sobre el seu funcionament**. Es troben en situacions on se'ls demana interactuar a través de les TIC, però no se'ls proporciona el suport adequat per emprar-les correctament. Una mare manifesta: "No ens han explicat res de res. Des de l'escola únicament et diuen que hi haurà una via de comunicació, però ningú t'explica com funciona la nova aplicació, t'has d'espavilar per tu mateixa, investigant i provant fins a entendre com contestar un missatge a través del Dinantia. (Participant 7, mare, 34 anys)". Per tant, les famílies volen que l'escola faci un bon ús de la tecnologia perquè no suposi una angoixa per a ells.

Segonament, una altra barrera és que **no totes les famílies tenen accés a la informació digital**, ja sigui per manca d'infraestructures tecnològiques a casa, o per limitacions econòmiques. Una mare afirma: "Jo i el meu home demostrem tenir eines tecnològiques. Però conec altres pares i mares que no tenen aquestes eines a casa seva, i jo els he ajudat. (Participant 2, mare, 52 anys)". Per aquest motiu aquesta mare entén el raonament que fa la seva escola de fer servir únicament en canal presencial i tradicional, com l'agenda, per a comunicar-se.

Per tancar les històries de cada un dels participants, no hi ha millor manera que saber els seus **suggeriments per a millorar la comunicació F-E**. Hi ha molta diversitat, però una de les idees més recurrents va ser la d'incrementar les reunions entre pares i professors. Les famílies volen tenir més oportunitats de reunir-se presencialment amb els tutors per resoldre totes les inquietuds i assegurar-se que tots treballaven en la mateixa direcció. També es va destacar

establir un calendari de reunions programades, per organitzar-se millor, i fer reunions individuals més aviat, abans de rebre les notes. *"No serveix de res fer la reunió a finals de l'últim trimestre. És tard. No podrem millorar res d'aquest curs! (Participant, 12, mare, 40 anys)"*.

Centrant-nos en casos més concrets i específics una mare va expressar el desig de rebre més informació a l'inici del curs per conèixer millor l'entorn de l'escola. *"Al final tu deixes a la teva filla en un lloc ple de desconeguts, al començament no saps res d'ells, ni dels companys ni dels professors. I m'agradaria saber més. (Participant 1, mare, 42 anys)"*. Una altra, en canvi, desitjava realitzar entrevistes conjuntes, però no amb altres famílies, sinó amb el mateix fill o filla. *"Jo trobo a faltar el fet de fer entrevistes la nena, els pares i la professora, els tres junts. I a partir d'aquí treballar tots a una. Perquè si no, hi ha moltes coses que es perden. Quin sentit fer una reunió només pares i professors, si de l'únic que parlarem és de l'alumne, doncs que també hi estigui i així participem tots. (Participant 2, mare, 52 anys)"*.

També es va suggerir utilitzar l'agenda per registrar les notes diàries dels alumnes i portar un seguiment regular sobre el seu progrés. Rebre un feedback instantani de les notes fa que les famílies puguin ajudar i recolzar al fill en allò que més li costa o al revés, impulsar-lo en allò que millor se li dóna. *"Tinc una amiga que quan la seva filla fa un examen, a la setmana té la nota a l'agenda. En canvi, quan la meva fa un treball o un examen els professors no li apunten, i jo no m'assabento de la nota fins a finals de trimestre. Per mi és important saber la nota, perquè si treu un 6 en una assignatura que jo pensava que anava molt bé, doncs potser això ho haig de treballar més amb la meva filla... (Participant 7, mare, 42 anys)"*

Tanmateix, la veu d'una mare i monitora de menjador d'una escola va destacar la falta de comunicació entre monitors i docents. El menjador també és un espai educatiu, on també passen coses i no es poden ignorar, així doncs va subratllar la importància de no ocultar informació a les famílies, ser clars i sincers en tot el que passa a l'escola, inclòs el menjador, el patí... no només dins la classe. Ella va dir: *"Al menjador m'he trobat de tot. Però sobretot que entre monitores i tutors, no hi ha gens de comunicació i així no se solucionen els conflictes dels infants,*

*l'únic que es fa és culpar a uns o als altres (Participant 5, mare, 35 anys)". També va manifestar la falta de comunicació vers als pares: "Per què clar, una cosa és el que et comuniquen de cara a fora, però i de dins? A dins realment hi ha problemes que no s'expliquen a les famílies, ho he viscut en primera persona en diverses ocasions. Trobo que a nivell intern, falta comunicació. I si falta comunicació a nivell intern, a fora no arriba tot el que és. I com a mare m'indigna perquè m'agradaria saber tot de la meua filla, i sobretot la realitat. (Participant 5, mare, 35 anys)".*

D'altra banda, per una mare és important millorar la comunicació durant les colònies, excursions i activitats fora de l'escola. Va verbalitzar: *"Ja que existeix l'aplicació, doncs quan se'n van d'excursió, podrien enviar un Dinantia (un missatge) i dir, hem arribat bé. Trobo que l'utilitzen per a moltes coses, però realment per coses com aquestes no. Falta un apropament. (Participant 8, mare, 36 anys)".* Així doncs, va suggerir fer servir les aplicacions digitals per enviar missatges d'actualització, a mesura que els alumnes arriben bé al destí, assegurar-se de la seva estada i així estar més tranquil·la. Una altra proposta sobre les sortides va ser fer reunions grupals per abordar temes de les colònies, i excursions en lloc d'escriure un correu i reenviar-lo a tots els pares.

I una última idea respecte la plataforma digital és que s'hauria de fer una millora de l'aplicació, separant els missatges segons la prioritat de cada família, és a dir, donar l'opció de fer-la més personalitzada per poder organitzar tota la informació que arriba i que no quedin despercebuts missatges de gran importància. Una mare va tindre una gran idea: *"Hauria d'existir dos apartats, un apartat on rebis els missatges de baixa prioritat i altres com d'alta prioritat. Per no barrejar els missatges importants dels no importants. Així els pares no correríem el risc de perdre informació rellevant sobre els nostres fills. (Participant 9, mare, 46 anys)".* Una mare també va pensar una brillant proposta: *"En cap moment, mai ningú de l'escola ens ha preguntat: ¿Quin aspecte penseu que es podria millorar sobre la comunicació entre pares i tutors? I estaria molt bé. Exposar totes les nostres inquietuds o el que ens agradaria. Al final ens sentim abandonats. Fer això no costa res, són 5 minuts. I això fa que t'impliquis com família. Agrada que et preguntin la teua opinió. (Participant 7, mare, 34 anys)".*

En darrer terme, un últim suggeriment va ser proporcionar formació a les famílies sobre l'ús de les aplicacions digitals per a la comunicació. Com també, la importància de mantenir la comunicació presencial. *"No eliminar la part més tradicional. Perquè existeix i encara continua. Nosaltres quan érem joves no vam tindre aquesta tecnologia d'avui en dia, i ens han anat bé les coses, doncs perquè a ells no? (Participant 3, home, 49 anys)"*.

## **5. DISCUSSIÓ**

El primer propòsit d'aquest treball era **conèixer l'ús que es fa de les plataformes digitals per a la comunicació entre escoles i famílies**. Hem pogut veure que en l'actualitat no totes les escoles fan ús de les tecnologies per a comunicar-se. Per exemple, l'Escola Ull de Vent, Les Cometes i els Quatre Vents únicament treballen amb les TIC integrant-les dins la metodologia didàctica, però no amb finalitat comunicativa, per aquest fi utilitzen canals tradicionals com l'agenda i el telèfon. En canvi, les altres escoles com l'Antina, Pau Casals, Àngel de Tobies i Marta Mata sí que fan servir les plataformes digitals com a mitjà de comunicació amb les famílies, en concret, el Dinantia.

L'estudi de Garreta (2015) divideix la varietat de canals d'informació i comunicació en dos grans blocs, els tradicionals i els digitals. Podem veure que actualment continua sent així. No ha desaparegut el canal tradicional tot i haver passat 8 anys. A més a més, en Garreta (2015) i Macià i Garreta (2018) es deia que els correus electrònics i les plataformes digitals tenien poca acceptació i poc hàbit a l'hora d'usar-les com a mitjà per comunicar-se entre ells. En aquest treball es mostra que això no és pas així, sinó tot el contrari. En les escoles mencionades, les TIC són una eina més per comunicar-se professors i progenitors de forma habitual i diària, no obstant això, en els altres centres de Primària encara no s'ha implementat i continuen comunicant-se a través de mètodes més tradicionals.

El segon objectiu, era recollir **l'opinió dels participants sobre les plataformes digitals, indagant en els seus pros i els seus contres**. En aquesta recerca s'ha vist que l'ús de la tecnologia en la comunicació entre escoles i famílies ofereix guanys, sobretot en termes de rapidesa, accessibilitat i comoditat. Per això els participants mostren una tendència per aquest canal.

Però malauradament també presenta alguns inconvenients que afecten la qualitat de la comunicació, el més comentat és que a través d'una pantalla no es poden solucionar igual les coses i augmenta la possibilitat de malentesos. En efecte, la comunicació cara a cara és valorada per establir una connexió emocional, confiança i una comprensió més clara entre ambdues figures. Com bé deia San Fabián (1996), és molt difícil la col·laboració i participació si no existeix una confiança i un coneixement mutu entre persones. Tot i així, la dificultat de coordinar horaris per reunir-se sovint mestres i pares és un desavantatge que presenta comunicació presencial. Aleshores, el canal digital s'ha resol aquesta barrera, ofereix flexibilitat horària de comunicar-se quan vulguin i a on vulguin i, per tant, una comunicació més freqüent entre ells. Aquests resultats són paral·lels als estudis de Macià (2016) on els cuidadors troben la comunicació digital com una eina que els permet conèixer la vida dels seus fills a l'escola des de la distància. Aguilar i Leiva (2012) també recolza que les TIC permeten comunicar-se de manera permanent.

Com a síntesi, en les escoles seleccionades s'ha vist que el canal digital i les noves plataformes mòbils són una via de comunicació instantània, faciliten la transmissió d'informació sobre l'educació dels infants a qualsevol hora, i en qualsevol lloc. És a dir, són un reforç de la comunicació i participació de les famílies en els centres educatius, ja que trenca barreres d'espai i temps. Això ja ho destacaven els estudis d'Olmsted (2013) i els de Magdaleno i Llopis (2014). Malgrat ser estudis antics, aquesta eficiència, eficàcia, rapidesa, efectivitat, conveniència i supressió de barreres temporals encara és present en l'actualitat.

El tercer objectiu era **saber si prefereixen el canal tradicional o bé el canal digital**, doncs bé, els participants reconeixen que cada canal té els seus beneficis i utilitats específiques. Prefereixen la comunicació presencial com a mitjà més eficaç per abordar problemes o situacions més complexes. Però, per al dia a dia, la majoria prefereixen el canal digital, aquest és molt útil i admirat per la seva rapidesa i comoditat en la comunicació, sobretot per als progenitors que tenen un horari laboral complicat, perquè com s'ha dit anteriorment, d'aquesta manera es poden comunicar a distància i en temps real, mestres i pares des de qualsevol lloc amb connexió a Internet.

Andrés i Giró (2020) ja parlava de les dificultats d'algunes famílies per conciliar la dura jornada laboral amb l'educació dels seus fills i poder participar presencialment. Doncs, les reunions de 12 a 13 hores segueixen sent un problema per alguns pares. Aleshores com deia Magdaleno i Llopis (2014) les TIC sí que han suposat una alternativa a aquesta carència. Gràcies a elles, junt amb els canals digitals, els pares tenen l'oportunitat de participar. Al final és l'important per ajudar a l'alumne i afavorir nexes d'unió amb l'escola. Martín i Gairín (2007) deia que els pares aprofitessin els recursos tecnològics en lloc de refugiar-se en múltiples raons per justificar la seva escassa participació.

Centrant-nos en el tercer objectiu, la majoria dels participants opten per la combinació dels dos canals, és a dir, mantenir un equilibri entre tecnologia i la interacció cara-cara per garantir una comunicació eficaç i satisfactòria entre totes les parts implicades. Utilitzar els dos permet aprofitar les seves qualitats positives en cada situació. Per aquest motiu cada escola hauria de ser flexible i tindre la possibilitat d'adaptar-se a les preferències i necessitats individuals de cada situació. Ja que hi ha famílies que o bé no poden aprofitar les reunions presencials i els hi va millor el canal digital, o bé d'altres que no tenen accés a les tecnologies, per situacions econòmiques desfavorables o bé per manca de coneixement i ús. Això també ho mostren els estudis elaborats per Garreta i Llevot (2022); Andrés i Giró (2020); Heath et al. (2015); Lewin i Luckin (2010); Rogers i Wright (2008). Tots ells destaquen que les tecnologies poden reproduir desigualtats a través de la generació d'una "bretxa digital" perquè no totes les famílies estan en igualtat de condicions, ni posseeixen els recursos necessaris, ni la formació, encara que puguin comptar amb els dispositius per comunicar-se amb l'escola.

En les entrevistes, alguns dels participants han sigut conscients de les seves limitacions en el maneig de les TIC i demanen formació al respecte igual que l'estudi de Ballesta i Cerezo (2011). Per tant, l'escola hauria de proporcionar formació i eines a qui ho necessiti. La qüestió és que ningú es quedi en situació de desigualtat, assegurar-se que tothom té les mateixes oportunitats per a involucrar-se plenament en el procés educatiu dels seus fills.

Així doncs, veiem que algunes dinàmiques no han canviat, tot i haver passat els anys. Encara hi ha algunes famílies que no s'han adaptat a les noves tecnologies, es mostren reticents a canviar les formes de comunicació habituals, i com a conseqüència prefereixen el mètode tradicional. Es van trobar resultats en la mateixa línia respecte l'estudi de Macià (2016) on hi ha pares i mares que rebutgen l'ús de les plataformes digitals i mostren preferència per les formes més tradicionals per a comunicar-se amb els professors.

L'últim objectiu era veure si realment **les TIC són una via més de comunicació que afavoreixi la seva relació o tot el contrari**. Des del punt de vista dels pares i mares participants en l'estudi les TIC sí que són una via més de comunicació que afavoreix la relació F-E. Dençà que utilitzen el email i des que existeix l'aplicació digital Dinantia hi ha molta més comunicació entre professors i famílies, s'escriuen més sovint degut a aquesta comoditat, facilitat i rapidesa que ofereix. Això els permet mantenir un contacte més freqüent i una comunicació més fluida. S'afirma el que diu l'autora Silven (2021), si la tecnologia s'empra racionalment es crearà un vincle i un suport vital en la consolidació de la relació de l'escola amb la família.

La majoria està d'acord en que ajuda a millorar la relació perquè hi ha més interacció entre ells. Cosa que el canal presencial no ofereix, perquè les reunions cara a cara són una vegada cada x temps. Si és veritat que ofereix altres beneficis com una connexió, confiança, proximitat, etc. que també són valorades i presents pels participants, per això no volen que desapareguin el canal presencial. Com Silven (2021) expressa, el canal digital ha de complementar-se amb altres canals directes que facilitin el contacte cara a cara i així la comunicació compleixi també la seva funció afectiva i reguladora.

Per altra banda, hi ha discrepàncies respecte el tema de la quantitat d'informació que arriba als pares des de l'escola. En aquest treball s'han vist 3 grans grups: els que expressen satisfacció per rebre molta informació sobre les activitats dels seus fills, en cas contrari, els que expressen insatisfacció perquè reben molt poca informació, i l'últim grup, el que està sobresaturat de tanta informació, sobretot a través de l'aplicació Dinantia. S'ha de tindre en compte la quantitat i qualitat de la informació digital que es proporciona l'escola a les famílies, ja que a vegades pot ser excessiva o pobre. En conseqüència, la sobresaturació dificulta

la identificació dels missatges importants, de manera que alguns poden passar desapercebuts o ser ignorats inconscientment. I del contrari, la poca informació causa frustració a les famílies que es volen sentir més involucrades al centre.

En els resultats obtinguts, de les diverses experiències i perspectives de les famílies participants, les implicacions pràctiques que es poden destacar per a resoldre les barreres, dificultats i preocupacions percebudes, són les següents:

1. **Implementació de plataformes digitals:** Es recomana que les escoles que encara no utilitzen les tecnologies per a la comunicació entre escoles i famílies considerin implementar-les. Això permetrà millorar l'accessibilitat, la rapidesa i la comoditat de la comunicació, facilitant la transmissió d'informació rellevant sobre l'educació dels infants.
2. **Formació i suport en tecnologies:** Les escoles han de tenir en compte les diferents necessitats i capacitats de les famílies. Per tant, és important proporcionar formació i suport en l'ús de les tecnologies per aquelles famílies que ho necessitin. Això assegurarà que tothom tingui les mateixes oportunitats per involucrar-se en el procés educatiu dels seus fills.
3. **Equilibri entre el canal presencial i digital:** És fonamental mantenir un equilibri entre l'ús de la tecnologia i la interacció presencial. Encara que les tecnologies ofereixen molts avantatges, no s'ha de descuidar el valor de les reunions cara-cara, sobretot per abordar qüestions més complexes.
4. **Organització i gestió de la informació digital:** S'ha de prestar atenció a la informació que arriba a través d'aquests canals. La sobresaturació d'informació pot dificultar la identificació dels missatges importants. Per tant, cal adoptar estratègies per organitzar, gestionar i prioritzar la informació per aprofitar plenament els beneficis de la comunicació digital.
5. **Administració de qüestionaris:** Les escoles després d'iniciar el projecte d'introduir les TIC com a mitjà de comunicació entre família i escola podrien passar un qüestionari per conèixer els aspectes que les famílies troben positius i negatius en el seu ús. També es podria fer un altre qüestionari preguntant quins temes troben que s'haurien de millorar sobre la comunicació entre pares i tutors.
6. **Fer una millora de l'aplicació Dinantia:** Donar l'opció de fer-la més personalitzada, perquè cada família pugui organitzar tota la informació

que arriba, separant els missatges rellevants dels que no. Així no hi hauria el risc de perdre informació rellevant.

A escala pràctica, aquestes implicacions poden tenir els següents impactes:

1. **Millora de la comunicació:** L'ús de plataformes digitals i les estratègies recomanades, permetran una comunicació més efectiva i freqüent entre escoles i famílies. Això afavorirà una millor comprensió de les necessitats i progressos dels alumnes, creant una relació més estreta i col·laboradora.
2. **Increment de la participació familiar:** Les tecnologies ofereixen la possibilitat de superar barreres d'espai i temps, permetent una comunicació més accessible i flexible per a les famílies. Això pot incrementar la seva participació en el procés educatiu dels seus fills, ja que poden estar més involucrades i informades sobre les activitats escolars i el desenvolupament acadèmic dels alumnes. Tanmateix, els qüestionaris també provocaran un increment de la participació familiar, ja que agrada que preguntin per la seva opinió i que no es sentin abandonats. I si aquests qüestionaris tenen una resposta a les necessitats de les famílies i un feedback per part de l'escola, doncs encara més.
3. **Recollida d'informació rellevant:** Mitjançant els qüestionaris, les escoles podran obtenir una visió més precisa del que pensen les famílies en relació amb l'ús de les TIC per comunicar-se. Això permetrà obtenir informació valuosa sobre els aspectes positius i negatius d'aquesta comunicació, així com identificar àrees de millora.
4. **Adaptació i millora dels serveis:** Les respostes dels qüestionaris proporcionaran a les escoles una guia per adaptar i millorar els serveis de comunicació amb les famílies. A partir de les opinions expressades, es podran prendre decisions informades sobre possibles ajustaments en les plataformes o els canals de comunicació utilitzats, així com en la forma en què s'organitzen i es presenten les informacions.
5. **Optimització del temps i dels recursos:** Amb una millora de l'aplicació que permeti una organització més eficient de la informació, les famílies no hauran de perdre temps buscant missatges importants entre una gran quantitat d'informació. Això permetrà una millor gestió del temps i dels recursos de les famílies.

6. **Millora de l'experiència de les famílies:** Amb l'aplicació més personalitzada les famílies també podran organitzar i filtrar la informació que reben, separant els missatges importants dels que no ho són. Això millorarà la seva experiència d'ús de l'aplicació i els permetrà accedir de manera més eficient als continguts que realment els interessin.

Com a futura recerca convindria avaluar l'impacte de les TIC en diverses variables rellevants com per exemple el rendiment acadèmic, la qualitat de relació mestres i pares... per poder fer recomanacions. Per altra banda, les recomanacions són encara una mica prematures, primer convé veure si tenen efectes positius les TIC a través d'estudis de disseny experimental i després caldria valorar a partir d'estudis quantitius i mostres seleccionades a l'atzar les barreres i els facilitadors a l'hora d'implementar les TIC per poder superar tals barreres identificades i promoure tals facilitadors identificats. A més, es reconeix dos debilitats: la primera és la **subjectivitat de les respostes**, es tracta d'un estudi qualitatiu, on les opinions i percepcions dels participants poden estar influïdes per factors personals o circumstàncies individuals, o poden no sempre correspondre amb la realitat objectiva, el que pot afectar la validesa de les conclusions. I la segona és la **falta de temps per utilitzar diverses fonts de dades**, si l'estudi hagués realitzat múltiples mètodes de recopilació de dades, a part d'entrevistes, s'haurien fet enquestes i observacions, això hagués reforçat la validesa i fiabilitat dels resultats, així com proporcionar una visió més completa del fenomen.

Convé subratllar que l'estudi també presenta fortaleses, en concret tres: una d'elles és la **rellevància i novetat del tema**, l'estudi aborda un tema actual en el camp de l'educació, des de la pandèmia han canviat moltes coses, una d'elles la forma de comunicar-se les escoles amb les famílies i viceversa. L'altre és **l'enfocament qualitatiu**, s'ha proporcionat una comprensió en profunditat i riquesa de les experiències i percepcions dels participants, oferint una visió completa i detallada del tema en qüestió. L'última és **la participació activa dels participants**, com que l'estudi involucra els membres de la comunitat educativa, les famílies, això té la possibilitat que les seves veus siguin tingudes en compte.

Respecte les futures línies de treball una d'elles és la **limitació en la selecció de participants**. En un mateix treball no es pot fer tot, aleshores es va centrar únicament en les famílies, exclouent altres actors també importants en l'educació com els professors. Ells poden aportar una visió més àmplia i potser diferent. També es podia haver entrevistat al tècnic especialitzat en les TIC de cada escola. Hauria proporcionat una comprensió més precisa de les limitacions tècniques, així com les estratègies que poden adoptar per superar els reptes. Tanmateix, és un **estudi qualitatiu**, són resultats que no es poden generalitzar, són fets. Però aquests fets poden donar peu a què es comenci a examinar les actituds dels diferents actors involucrats, en relació a l'ús de les TIC per a la comunicació entre ells. Aquesta investigació podria ajudar a identificar les barreres que dificulten la comunicació entre professors, famílies i alumnes. També buscar els factors clau que influeixen en l'adopció i l'acceptació de les TIC en aquest context. I finalment, buscar solucions i millores de les plataformes digitals. Simultàniament, també podria fer-se una exploració de les noves formes de comunicació escola-família: amb l'avanç constant de les TIC, és interessant explorar les noves formes de comunicació que puguin millorar la interacció i la col·laboració entre l'escola i les famílies. Aquesta línia d'estudi podria abordar l'ús de tecnologies emergents com la realitat virtual o la intel·ligència artificial.

## **6. CONCLUSIONS**

La majoria dels participants opten per comunicar-se amb l'escola dels seus fills mitjançant la combinació dels dos canals. La comunicació presencial és fonamental per establir confiança i proximitat entre professors i famílies, com per aprofundir en els aspectes més importants de l'alumne. En canvi, la comunicació digital permet comunicar-se a distància, de forma ràpida i còmode, superant barreres d'espai i temps, per tant, una comunicació més freqüent entre els agents implicats. Això implica aprofitar el canal digital per mantenir-se informats en el dia a dia i combinar-lo amb reunions presencials trimestrals. D'aquesta manera, es pot aprofitar el millor dels dos mons i optimitzar la comunicació escola-família. No obstant això, independentment de si la comunicació es produeix en persona o a través d'un medi digital, és essencial mantenir una actitud positiva que fomenti una comunicació efectiva.

En l'actualitat s'ha avançat molt, s'afegeixen noves plataformes, webs i mòbils, com el Dinantia. S'ha vist que millora i facilita la comunicació dirigida a col·legis, professors, famílies i alumnat. També presenta altres funcions com l'assistència de l'alumne, un seguiment de les activitats, i la implementació de funcionalitats per la gestió de pagaments. La plataforma digital ofereix avantatges com la comunicació instantània a tota hora i en qualsevol lloc, per això cal tenir en compte la quantitat d'informació que arriba. L'organització i la capacitat de gestionar la informació digital són clau per aprofitar plenament la comunicació a través de les TIC. Si no s'hi presta atenció i interès, es pot perdre la seva utilitat.

D'altra banda, cal fer un ús responsable de les noves tecnologies i tindre present que algunes famílies enfronten dificultats com el desconeixement i la manca d'infraestructures a causa de limitacions econòmiques. Per tant, és imprescindible implementar mesures per superar la bretxa digital i garantir que totes les famílies tinguin les mateixes oportunitats de participació. Això pot incloure la realització de programes de formació destinats a les famílies per millorar les seves competències digitals, com proporcionar recursos i suport a qui ho necessiti. És crucial abordar aquesta qüestió de manera inclusiva i assegurar que cap família es quedi exclosa dels avantatges que ofereix la comunicació escola-família a través de les noves tecnologies.

Finalment, és a través de la comunicació escola-família que es construeixen ponts, es comparteixen informacions rellevants i s'estableix una col·laboració eficaç. La comunicació uneix tots els agents implicats i permet un treball conjunt per atendre les necessitats i potenciar les habilitats dels alumnes. És fonamental donar-li importància, dedicar recursos a millorar-la i enfortir-la per aconseguir un desenvolupament integral i positiu de l'infant.

## 7. BIBLIOGRAFIA

Aguilar Ramos, M. C., i Leiva Olivencia, J. J. (2012). La participación de las familias en las escuelas TIC: análisis y reflexiones educativas. *Pixel-Bit. Revista de medios y educación*, (40), 7-19.

<https://www.redalyc.org/pdf/368/36823229001.pdf>

Andrés Cabello, S., i Giró Miranda, J. (2020). Canales y estrategias de comunicación de la comunidad educativa. *Ehquidad. Revista Internacional De Políticas De Bienestar y Trabajo Social*, (13), 79-98.

<https://doi.org/10.15257/ehquidad.2020.0004>

Ballesta, J., i Cerezo, M.C. (2011). Familia y escuela ante la incorporación de las tecnologías de la Información y la Comunicación. *Educación XX1*, 14(2), 133-156. DOI: <https://doi.org/10.5944/educxx1.14.2.248>

Baelo Álvarez, R., i Cantón Mayo, I. (2009). Las tecnologías de la información y la comunicación en la educación superior. Estudio descriptivo y de revisión. *Revista Iberoamericana De Educación*, 50(7), 1-12.

<https://doi.org/10.35362/rie5071965>

Bas Peña, E., & Pérez de Guzmán Puya, M. V. (2010). Desafíos de la familia actual ante la escuela y las tecnologías de información y comunicación. *Educatio Siglo XXI*, 28(1), 41-68. <https://revistas.um.es/educatio/article/view/109721>

Beneyto Seoane, M. i Collet Sabé, J. (2016). Las relaciones digitales entre familias y escuelas: análisis y propuestas. *@tic: Revista d'Innovació Educativa*, 0(16). <https://doi.org/10.7203/attic.16.6894>

Beneyto Seoane, M., Collet Sabé, J., Cortada Pujol, M., i Sánchez-Garrote, I. (2013). ¿Mucho ruido y pocas nueces? Escuelas, familias y TIC: discursos, realidades, logros y retos. *Educación, medios digitales y cultura de la participación*. Editorial UOC, 241-262.

Bolívar, A. (2006). Familia y escuela: dos mundos llamados a trabajar en común. *Revista de Educación*, 339(7), 119-146.

Braun, V. i Clarke, V. (2006) *Using thematic analysis in psychology. Qualitative Research in Psychology*, 3 (2). 77-101. DOI: 10.1191/1478088706qp063oa

Braun, V., i Clarke, V. (2013). *Successful qualitative research: A practical guide for beginners*. London: Sage.

Bronfenbrenner, U. (1987). *La ecología del desarrollo humano: experimentos en entornos naturales y diseñados*. Ediciones Paidós. 238-240.

Cáceres Muñoz, J., Jiménez Hernández, A. S., i Martín-Sánchez, M. (2020). Cierre de Escuelas y Desigualdad Socioeducativa en Tiempos del Covid-19. Una Investigación Exploratoria en Clave Internacional. *Revista Internacional De Educación Para La Justicia Social*, 9(3), 199–221.

<https://doi.org/10.15366/riejs2020.9.3.011>

Cameselle Vila, N. (2014). *Comunicación entre familias y docentes a través de las TIC en las Escuelas 2.0 : estudio del Proyecto Abalar en el Colegio de Educación Infantil y Primaria Frián-Teis (Vigo)* Master Thesis, Universidad Nacional de Educación a Distancia (España). Facultad de Educación

Conus, X., i Fahrni, L. (2019). Routine communication between teachers and parents from minority groups: an endless misunderstanding? *Educational Review*, 71(2), 234-256. <https://doi.org/10.1080/00131911.2017.1387098>

Davis Kean, P. E. (2005): The influence of parent education and family income on child achievement: The indirect role of parental expectations and the home environment, *Journal of Family Psychology*, 19 (2) 294-304.

Echeverría, N. A., Contreras, B. C., De La Fuente Contreras, B., Gatica, R. M., i Vásquez, H. C. (2018). *De qué hablamos cuando hablamos de comunicación, relación, participación, compromiso e involucramiento de las familias con la escuela*. UC Maule, 55, 59-70. <https://doi.org/10.29035/ucmaule.55.59>

Epstein, J. L. i Dauber, S. L. (1991): School programs and teacher practices of parent involvement in inner-city elementary and middle schools, *Elementary School Journal*, 91 (3) 291-305.

Evans, K., Perez-Aponte, J., i McRoy, R. (2019). Without a Paddle: barriers to school enrollment procedures for immigrant students and families. *Education and Urban Society*, 52(9), 1-22. <https://doi.org/10.1177/0013124519894976>

Frias Azcárate, R., (2000). "Una aproximación al concepto comunicación y sus consecuencias en la práctica de las instituciones". *Nómadas. Critical Journal of Social and Juridical Science*, (1).

<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=18100103>

Garreta Bochaca, J., i Llevot Calvet, N. (2022). Escuela y familias de origen extranjero. Canales y barreras a la comunicación en la Educación Primaria. *Educación XX1*. 25(2), 315-335. <https://doi.org/10.5944/educxx1.31840>

Garreta Bochaca, J. (2015). La comunicación familia-escuela en Educación Infantil y Primaria. *Revista de la Asociación de Sociología de la Educación (RASE)*, 8 (1), 71-86.

Garreta Bochaca, J. (2016). Fortalezas y debilidades de la participación de las familias en la escuela. *Perspectiva Educacional*, 55(2), 141-157.

Golombok, S. (2006). *Modelos de familia. ¿Qué es lo que de verdad cuenta?* Barcelona. Graó

González Vázquez, Ó. (2014). *Familia y escuela, escuela y familia: guía para que padres y docentes nos entendamos*. Desclée.

Graham Clay, S. (2005). Communicating with parents: strategies for teachers. *The School Community Journal*, 15(1), 117-130.

Gubbins, V., i Otero, G. (2020). Determinants of parental involvement in primary school: evidence from Chile. *Educational Review*, 72(2), 137-156. <https://doi.org/10.1080/00131911.2018.1487386>

Gutiérrez, A. i Tyner, K. (2012). Educación para los medios, alfabetización mediática y competencia digital. *Comunicar*, 38, 31-39.

Heath, D., Maghrabi, R., i Carr, N. (2015). Implications of Information and Communication Technologies (ICT) for school-home communication. *Journal of Information Technology Education: Research*, 14, 363-396.

<http://www.jite.org/documents/Vol14/JITEv14ResearchP363-395Heath1876.pdf>

Lewin, C., i Luckin, R. (2010). Technology to support parental engagement in elementary education: lessons learned from the UK. *Computers & Education*, 54, 749-758. doi: <http://dx.doi.org/10.1016/j.compedu.2009.08.010>

Macià Bordalba, M., (2016). La comunicación familia-escuela: el uso de las TIC en los centros de primaria. *Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 19(1), 73-83.

Macià Bordalba, M., i Garreta Bochaca, J. (2018). Accesibilidad y alfabetización digital: barreras para la integración de las TIC en la comunicación familia/escuela. *Revista de Investigación Educativa*, 36(1), 239-257. DOI: <http://dx.doi.org/10.6018/rie.36.1.290111>

Magdaleno Altarejos, A., i Llopis Nebot, M. Á. (2014) La actitud docente y el grado de uso de las TIC en la comunicación familia-escuela: Un acercamiento al empleo de las TIC en las escuelas. *Forum de recerca*, 19, 393-409. <https://doi.org/10.6035/forumrecerca.2014.19.25>

Martín, M. i Gairín, J. (2007). La participación de las familias en la educación: un tema por resolver. *Bordón*, 59 (1), 113-151.

Martí Noguera, J. J. (2020). Sociedad digital: gestión organizacional tras el COVID-19. *Revista Venezolana de Gerencia*, 25(90), 394-401.

<https://doi.org/10.37960/rvg.v25i90.32383>

Olmsted, C. (2013). Using technology to increase parent involvement in schools. *TechTrends*, 57(6), 28-37. doi: <http://dx.doi.org/10.1007/s11528-013-0699-0>

Paquette, D., i Ryan, J. (2001). Bronfenbrenner's Ecological Systems Theory.

Reynolds Arthur J. (1992): Comparing measures of parental involvement and their effects on academic achievement, *Early Childhood Research Quarterly*, 7(3), 441-462. [https://doi.org/10.1016/0885-2006\(92\)90031-S](https://doi.org/10.1016/0885-2006(92)90031-S)

Rodríguez Gómez, J. M. (2007). Ayer y hoy en la educación. Reflexiones para el profesorado, *Pulso: revista de educación*, 30, 249-262.

DOI: <https://doi.org/10.58265/pulso.4987>

Rogers Reenay, R. H., i Wright Vivian, H. (2008). Assessing technology's role in communication between parents and middle schools. *Electronic Journal for the Integration of Technology in Education* 7 (1), 36-58.

Rosário, P., Mourao, R., Núñez, J.C., González-Pienda, J.A. i Solano, P. (2006). Escuela-familia: ¿es posible una relación recíproca y positiva. *Papeles del Psicólogo*, 27 (3), 171-179.

Sánchez Garrote, I., & Cortada Pujol, M. (2015). Recursos digitales en la relación familia y escuela en la etapa 0-3. *Culture And Education*, 27(1), 221-233. <https://doi.org/10.1080/11356405.2015.1006851>

San Fabián Maroto, J. L. (1996). El centro escolar y la comunidad educativa: ¿un juego de metáforas?. *Revista de Educación*, 309, 195-215.

Silven Savignón, B. M. (2021). Incidencia del uso de la tecnología en la comunicación escuela-familia. *EduSol*, 21(77), 178-185.

Spear, S., Parkin, J., Steen, T. i Goodall, J. (2021). Fostering "parental participation in schooling": primary school teachers' insights from the COVID-19 school closures. *Educational Review*, 1-20.

## 8. ANNEX

### 8.1 Consentiment informat i full d'informació als participants

- Annex 1. Resum Full d'Informació al Participat

#### RESUM FULL D'INFORMACIÓ AL PARTICIPANT

Jo, Núria Guasch García, estudiant de Psicologia en la Universitat Rovira i Virgili estic duent a terme el Treball Final de Grau: *“La comunicació Família – Escola en temps de postpandèmia: anàlisi de la percepció que tenen les famílies sobre el nou canal de comunicació digital.”*

El convido a participar en aquest estudi perquè és un pare, mare, cuidador o cuidadora d'un nen o nena escolaritzat/da en una escola pública de la Província de Tarragona i que està cursant actualment Educació Primària, és a dir, l'etapa que abraça dels 6 fins als 12 anys. Abans de res, m'agradaria informar-lo breument del que tracta perquè pugui decidir si vol participar o no.

En concret aquest estudi té com a objectiu: (1) identificar els principals canals de comunicació que hi ha entre l'escola i les famílies amb fills/es que cursen educació primària. I, (2) saber les percepcions i opinions dels progenitors o responsables del menor sobre l'ús i la interacció de les TIC com a mitjà de comunicació en el context educatiu.

Aquesta col·laboració implica participar en una única entrevista individual. Se li farà preguntes sobre com es relaciona amb l'escola tenint com a element central l'alumnat. Per exemple a través de quins canals es comunica amb els professors; quina és la seva pròpia experiència amb la comunicació digital; quins considera que són els avantatges i desavantatges d'utilitzar els nous canals tecnològics en comparació als mètodes més tradicionals, entre altres preguntes.

L'entrevista tindrà una durada aproximada de 20 minuts. Es farà en un lloc tranquil, neutre i sense soroll on el participant se senti còmode. El lloc i el dia s'acordarà afavorint la disponibilitat i preferència del participant. Es preveu entrevistar entre 12 i 20 persones. Per altra banda, l'àudio de l'entrevista serà gravat per facilitar posteriorment la seva transcripció i anàlisi. Una vegada feta la transcripció, el fitxer d'àudio serà eliminat. A més, tota la informació recopilada en el marc d'aquest estudi es mantindrà estrictament confidencial, s'utilitzarà únicament amb finalitats de recerca i passarà a formar part d'un fitxer de dades que quedaran protegides.

Finalment, per ampliar contingut de l'estudi li enviaré la fulla d'informació. Se la podrà llegir abans de signar el full de consentiment informat. Moltes gràcies pel seu temps tan valuós.

Em poso a la seva disposició per resoldre qualsevol dubte. Pot contactar amb mi a través del telèfon: **633 96 88 75**. Si decideix participar posis en contacte amb mi via WhatsApp o via correu electrònic: [nuria.guasch@estudiants.urv.cat](mailto:nuria.guasch@estudiants.urv.cat)

Agrairia la difusió. És molt important la seva col·laboració per l'èxit del meu treball fi de carrera:)

- Annex 2. Full d'informació al participant

## FULL D'INFORMACIÓ AL PARTICIPANT

### TÍTOL DE L'ESTUDI

La comunicació Família – Escola en temps de postpandèmia: anàlisi de la percepció que tenen les famílies sobre el nou canal de comunicació digital als centres d'educació primària.

### ESTUDIANT

Núria Guasch García – [nuria.guasch@estudiants.urv.cat](mailto:nuria.guasch@estudiants.urv.cat)

### CENTRE

Departament de Psicologia – Universitat Rovira i Virgili (URV)

### INTRODUCCIÓ

Ens dirigim a vostè per tal d'informar-lo sobre l'estudi d'investigació en el que se'l convida a participar. La nostra intenció és que rebí la informació correcta i suficient perquè pugui avaluar i decidir si vol o no participar en aquest estudi. Per aquest motiu, llegeixi aquest full informatiu amb atenció i nosaltres li aclarirem els dubtes que li puguin sorgir. Addicionalment, li informem que vostè és lliure de consultar amb les persones que consideri oportú abans de decidir sobre la seva participació a l'estudi.

### PARTICIPACIÓ VOLUNTÀRIA

Ha de saber que la seva participació en aquest estudi és voluntària i que pot decidir no participar o canviar la seva decisió i retirar el consentiment en qualsevol moment.

### DESCRIPCIÓ GENERAL DE L'ESTUDI

En primer lloc, aquest estudi té com a objectiu: (1) identificar els principals canals de comunicació que hi ha entre l'escola i les famílies amb fills/es que cursen educació primària (l'etapa dels 6 fins als 12 anys). I, (2) analitzar les percepcions que tenen els progenitors o els responsables del menor, sobre l'ús i la interacció de les TIC com a mitjà de comunicació en el context educatiu. En segon lloc, aquesta col·laboració implica participar en una entrevista individual. Se li farà preguntes sobre com es relaciona amb l'escola tenint com a element central l'alumnat. Com per exemple: quins canals s'utilitzen a l'escola del seu fill/a, quina és la seva pròpia experiència amb la comunicació digital al centre, quins considera que són els avantatges i desavantatges d'utilitzar les noves tecnologies en comparació amb altres canals de comunicació més tradicionals, i si té algun suggeriment sobre com millorar la comunicació actual amb els docents.

L'entrevista tindrà una durada aproximada de 20 minuts. Es farà en una única sessió en un lloc concret, tranquil, neutre i sense soroll on el participant se senti còmode. El lloc i el dia s'acordarà afavorint la disponibilitat i preferència del participant. Es preveu entrevistar entre 12 i 20 persones. Per altra banda, l'àudio de l'entrevista serà gravat per facilitar posteriorment la seva transcripció i la seva anàlisi. L'entrevista es transcriurà una vegada finalitzada la mateixa. Durant el procés de transcripció no es transcriurà cap informació de tipus personal que ens pugui haver proporcionat. I, una vegada feta la transcripció, el fitxer d'àudio serà eliminat.

### **BENEFICIS I RISCOS**

Conèixer la percepció i valoració de la família sobre l'ús de les TIC com eina de comunicació a l'escola pot ser útil per millorar la pràctica educativa en un futur i pot tindre un impacte positiu en el desenvolupament i rendiment acadèmic dels alumnes. L'estudi no suposa cap risc per al participant.

### **CONFIDENCIALITAT I PROTECCIÓ DE DADES**

Tota la informació recopilada sobre les persones participants en el marc d'aquest estudi es mantindrà estrictament confidencial i amb aplicació de les corresponents mesures de seguretat que garanteixin, a més de la seva confidencialitat, la seva integritat, disponibilitat, autenticitat i traçabilitat.

Les dades personals recollides per a l'estudi estaran identificades mitjançant un codi i només l'investigador principal o els seus col·laboradors podran relacionar aquestes dades amb els participants. Mai s'identificarà a les persones participants en cap informe, presentació ni publicació que sorgeixi d'aquest estudi. Per tant, la seva identitat no serà revelada a cap persona, excepte quan sigui requerit pel Comitè d'Ètica al que es sotmet l'estudi amb la finalitat de comprovar les dades i procediments de l'estudi.

Per al tractament de les dades s'utilitzaran els sistemes d'informació propis de la Universitat Rovira i Virgili instal·lats a la seva xarxa informàtica aplicant-se les mesures de seguretat de la informació establertes pel Reial Decret 3/2010 que regula l'Esquema Nacional de Seguretat. Concretament, les dades recollides mitjançant una entrevista individual es transcriuran en un document Word, sense transcriure cap dada personal. Un cop feta la transcripció es guardarà en una carpeta al OneDrive de la Universitat Rovira i Virgili, en que només hi té accés l'autora de l'estudi. Les gravacions, guardades fins aleshores al OneDrive, també s'eliminaran completament un cop feta la corresponent transcripció.

El personal investigador de l'estudi es compromet a complir la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals, a més del

Reglament (UE) núm. 2016/679, del Parlament europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals, i signarà un compromís de participació i confidencialitat.

La finalitat del tractament de les dades és la participació en l'estudi d'acord amb el consentiment de la persona participant.

### **INFORMACIÓ AMPLIADA SOBRE EL TRACTAMENT DE DADES PERSONALS**

De conformitat amb el que disposa la legislació vigent en matèria de protecció de dades aplicable a la Universitat Rovira i Virgili (URV) i publicada a l'apartat "Legislació aplicable" de l'espai "Protecció de dades de caràcter personal" de la Seu Electrònica (<https://seuelectronica.urv.cat/rgpd/>), es posa en coneixement de les persones interessades la informació següent:

#### **a) Qui és el responsable del tractament de les seves dades?**

• <b>Identificació</b>	Universitat Rovira i Virgili CIF: Q9350003A
• <b>Adreça Postal</b>	Carrer de l'Escorxador, s/n 43003 Tarragona
• <b>Dades de contacte dels DPD</b>	DPD - Delegats de protecció de dades de la URV Correu electrònic: <a href="mailto:dpd@urv.cat">dpd@urv.cat</a>

#### **b) Quines dades personals tractem i amb quina finalitat?**

Les dades personals són tractades amb la finalitat de participar en el projecte de recerca en els termes que es descriuen al full d'informació al participant. En el cas que l'estudi prevegi la publicació, difusió i reutilització dels resultats obtinguts incloent dades personals, les dades personals seran utilitzades per a aquesta finalitat sempre que l'interessat hagi atorgat el seu consentiment.

#### **c) A quins destinataris es comunicaran les seves dades?**

En el marc del tractament mencionat, les seves dades no es cediran a tercers tret que existeixi obligació legal o s'indiqui expressament en el full d'informació al participant.

#### **d) Quina és la legitimació per al tractament de les seves dades?**

La legitimació d'aquest tractament es basa en el consentiment que dona la persona interessada de forma expressa.

#### **e) Quines mesures de seguretat apliquem en el tractament de les seves dades?**

La Universitat es responsabilitza d'aplicar les mesures de seguretat i la resta d'obligacions derivades de la legislació de protecció de dades de caràcter personal, d'acord amb l'Esquema Nacional de Seguretat, Reial Decret 3/2010.

En aquest sentit, La Universitat Rovira i Virgili s'ha dotat d'una Política de Seguretat que pot ser consultada a la secció sobre "Legislació i normativa" de la pàgina web de la Universitat dintre de "Normativa pròpia" i "Altres normes", <http://www.urv.cat/ca/universitat/normatives/altres-normes/>.

Adicionalment, al Full d'informació al participant es concreten algunes mesures de seguretat específiques que es tindran en compte durant la realització de l'estudi.

**f) Quins són els drets dels interessats?**

L'interessat té dret a accedir a les seves dades personals; a demanar la rectificació de les dades inexactes; a sol·licitar la cancel·lació i supressió; a oposar-se al tractament, inclosa l'elaboració de perfils; a limitar fins a una data determinada el tractament de les seves dades; i a la portabilitat de les mateixes en format electrònic.

La persona participant pot interrompre la seva participació a l'estudi retirant el seu consentiment en qualsevol moment, sense donar explicacions. En aquest cas, les dades no es podran eliminar per tal de garantir la validesa dels resultats i complir amb les obligacions legals aplicables a l'estudi, però no serà possible vincular-les a la seva persona.

Podrà exercir els drets d'accés, rectificació, cancel·lació, oposició, limitació i portabilitat mitjançant comunicació escrita, detallant motivadament la sol·licitud, adreçada al Registre General (Carrer de l'Escorxador, s/n, 43003 de Tarragona) o mitjançant la seva presentació al Registre General de la Universitat, presencialment o telemàtica, segons s'indica a <https://seuelectronica.urv.cat/registre.html>.

Així mateix, l'informem que té dret a presentar una reclamació davant l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades mitjançant el mecanisme que estableixi. Pot consultar més informació a <https://apdc.gencat.cat/ca/inici>.

Finalment, l'informem que podrà sol·licitar informació relacionada amb la protecció de dades personals mitjançant correu electrònic als nostres delegats de protecció de dades a la direcció del [dpd@urv.cat](mailto:dpd@urv.cat).

**g) Quant de temps conservarem les seves dades?**

El període de conservació de les dades és de 5 anys un cop publicat l'estudi. He rebut aquest Full d'Informació.

Data: .....[DD/MM/AAAA]

Nom i cognoms: .....

Signatura:

- Annex 3. Full de consentiment informat

## Full de consentiment informat

**Títol de l'estudi TFG:**

La comunicació Família – Escola en temps de postpandèmia: anàlisi de la percepció que tenen les famílies sobre el nou canal de comunicació digital als centres d'educació primària.

**Dades de contacte de l'investigador principal:**

Núria Guasch García – nuria.guasch@estudiants.urv.cat

Jo ..... amb DNI .....

- He llegit el full d'informació al participant sobre l'estudi del qual se m'ha entregat una còpia.
- He pogut fer preguntes i resoldre els meus dubtes sobre l'estudi i la meva participació.
- Compréc la meva participació a l'estudi d'acord amb allò expressat al full d'informació al participant sobre l'estudi i de les respostes a les meves preguntes, així com els beneficis que comporta.
- Accepto que la meva participació és voluntària i dono lliurement la meva conformitat per participar a l'estudi.
- Conec que em puc retirar en qualsevol moment de la participació a l'estudi sense que això em pugui causar cap perjudici.
- Estic informat sobre el tractament que es realitzarà de les meves dades personals.
- Dono el meu consentiment per a l'accés i utilització de les meves dades en les condicions detallades al full d'informació al participant sobre l'estudi.

Sí  No

- Un cop finalitzada la investigació, és possible que les dades obtingudes siguin d'interès per a altres estudis relacionats. En relació amb això, s'ofereixen les següents opcions:
  - NO autoritzar** l'ús de les seves dades en altres projectes d'investigació relacionats.
  - SÍ autoritzar** l'ús de les seves dades en altres projectes d'investigació relacionats.

I per expressar aquest consentiment, el participant signa en data ..... i lloc ..... aquest full de consentiment:

Signatura del participant .....

## Treballs de Fi de Grau de la URV

### Informació bàsica de protecció de dades

#### Informació bàsica sobre protecció de dades (format tabular)

INFORMACIÓ DE PROTECCIÓ DE DADES PERSONALS	
<b>Responsable</b>	El responsable del tractament de les seves dades personals és la Universitat Rovira i Virgili amb CIF Q9350003A i amb domicili fiscal al carrer de l'Escorxador, s/n, 43003 de Tarragona.
<b>Finalitat</b>	Participar en l'estudi del Treball Final de Grau en els termes que es descriuen al full d'informació al participant. En el cas que l'estudi prevegi la publicació, difusió i reutilització dels resultats obtinguts incloent dades personals, les dades personals seran utilitzades per a aquesta finalitat sempre que l'interessat hagi atorgat el seu consentiment.
<b>Drets</b>	Pot exercir els drets d'accés, rectificació, supressió, portabilitat, limitació o oposició al tractament, mitjançant un escrit adreçat al Registre General de la URV a la mateixa adreça del domicili fiscal o mitjançant la seva presentació al Registre General de la Universitat, presencialment o telemàtica, segons s'indica a <a href="https://seuelectronica.urv.cat/registre.html">https://seuelectronica.urv.cat/registre.html</a> .
<b>Informació addicional</b>	Pot consultar informació addicional sobre aquest tractament de dades personals denominat <i>Treball de Fi de Grau de la URV</i> i els seus drets al Registre d'Activitats del Tractament de la URV publicat a <a href="https://seuelectronica.urv.cat/rgpd">https://seuelectronica.urv.cat/rgpd</a> on també s'hi pot consultar la Política de Privacitat de la URV. Així mateix, pot consultar aquesta informació al Full d'informació al participant sobre l'estudi. Addicionalment, pot adreçar als nostres delegats de protecció de dades qualsevol consulta sobre protecció de dades personals a la direcció de correu electrònic del <a href="mailto:dpd@urv.cat">dpd@urv.cat</a> .

## 8.2 Guíu entrevista semiestructurada

- Annex 4. Entrevista completa

ENTREVISTA CATALÀ				
<b>DESCRIPCIÓ DE LA MOSTRA:</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Quina edat tens?</li> <li>- Quina és la unitat de convivència? (és a dir, qui viu a casa?)</li> <li>- Quina edat té el nen/a?</li> <li>- On està escolaritzat? En quina escola?</li> <li>- Qui és el cuidador/a principal del nen/a?</li> <li>- I del procés educatiu del nen? (Qui s'encarrega de comunicar-se amb l'escola, de les plataformes...)</li> </ul>				
<b>Experiència amb la comunicació Escola-Família (CANALS DE COMUNICACIÓ):</b>				
<b>1. Quins son els principals canals de comunicació que hi ha entre l'escola i vosaltres (les famílies)?</b>				
<p>1.1 Primer m'hauràs de dir si fas servir el canal o no.</p> <p>1.2 Tot seguit, d'aquells que utilitzis, m'hauràs de dir amb quina freqüència.</p> <p>1.3 Quin tipus d'informació acostumes a rebre o donar a través de cada canal.</p> <p>1.4 I per últim, quina forma per comunicar-te t'agrada més i quina menys.</p>				
CANALS TRADICIONALS	Fas servir el canal?	Amb quina freqüència? (X cop al dia / a la setmana /al mes, al trimestre, a l'any)	Quin tipus d'informació hi predomina?	Puntua del 0 al 5 segons la teva preferència 5 = m'agrada molt; 0 = no m'agrada
Entrevista individual i presencial	Si / No			
Agenda escolar (notes físiques)	Si / No			
Comunicació informal (contacte entrada i sortida)	Si / No			
Trucada telefònica	Si / No			
Reunions grupals	Si / No			
Altres, quins?				
CANALS DIGITAL	Fas servir el canal?	Amb quina freqüència? (X cop al dia, a la setmana /al mes, al trimestre, a l'any)	Quin tipus d'informació hi predomina?	Puntua del 0 al 5 segons la teva preferència 5 = m'agrada molt; 0 = no m'agrada
De cada apartat, quina utilitzes?				
Plataformes educatives virtuals: <b>Moodle, Classroom, Teams</b>	Si / No			
Notificació escolar (aplicacions mòbils): <b>Dinantia, Tokapp School, Alexia, iPasen, Schooltivity, Konvoko, escolapp, Remind...</b>	Si / No			
Missatgeria instantània: <b>WhatsApp i Telegram</b>	Si / No			
Aplicacions en línia: <b>Correu electrònic, calendaris compartits</b>	Si / No			
Plataformes per videotrucades: <b>Meet, Teams, Zoom</b>	Si / No			
Xarxes socials: <b>Facebook, Twitter, Instagram</b>	Si / No			
Altres, quins?				

2. Les que has votat que **MÉS** t'agraden, per quin motiu? Quins **beneficis** hi trobes?

*\*WhatsApp pq sempre el tinc a mà i ho vec tot al moment, em va super bé...*

Les que has votat que **MENYS** t'agraden, per quin motiu? Quins **inconvenients** hi trobes?

*\*WhatsApp tinc molts grups i m'estresso, no vec els missatges aleshores no m'entero de res...*

3. Quin dels 2 canals prefereixes? (Tradicional i/o Digital) I per què?

3.1 Raona'm els **avantatges** i **desavantatges** d'un canal i després de l'altre si us plau.

**TIC. Preguntes sobre la satisfacció i efectivitat de la comunicació digital** (en cas que n'utilitzin)  
**(AVANTATGES I INCONVENIENTS):**

4. ¿S'han introduït canvis en la vostra comunicació arrel de la COVID-19? Quins? Creus que tals canvis son positius o negatius? (Han anat a millor o a pitjor) Raona'm la resposta si us plau.

5. Creus que la comunicació digital ha **millorat** o **empitjorat** la RELACIÓ entre l'escola i la teva família? Perquè?

- *És bona, és fluïda, hi ha confiança, mitja més ràpid, em sento més proper i involucrat...?*
- *O tot el contrari, no hi ha feeling, us costa entendre, falta de recolzament emocional, poca empatia*

6. Creus que la comunicació digital és EFECTIVA i útil en tots els aspectes educatius?

Si es que no, en quin aspectes trobes que no es efectiva?

Per exemple et serveix per solucionar els problemes o inquietuds del teu fill?

O et serveix quan hi ha problemes acadèmics o de conducta? (Ex: Si tu o el teu fill teniu un problema, com ho gestioneu amb els professors, a través del canal digital o tradicional?)

**Percepció de la comunicació. Preguntes sobre les barreres o limitacions per la comunicació a través dels canals digital (BARRERES PERCEBUES):**

7. Hi ha alguna barrera o dificultat que hagi trobat en utilitzar canals digitals per comunicar-te amb els professors de l'escola del teu fill//a?

- *Ex: Problemes tècnics o d'accés a les plataformes? Falta de recursos econòmics...*

8. Què opines de la **quantitat d'informació** que t'arriba de l'escola a través d'aquestes plataformes digitals?

8.1 Et sents bombardejat/da amb tanta quantitat d'informació?

8.2 Et treu molt de temps de la teva vida personal o pots compaginar-ho bé?

8.3 Amb tanta diversitat de canals i d'informació... T'agradaria saber **més** o **menys** informació?

**Preguntes finals. POSSIBLES ACCIONS IMPLEMENTADES EN ELS CENTRES PER SUBSANAR-LES.**

9. Que suggeriries per millorar la comunicació (tant digital com tradicional) entre l'escola i la família?

*Ex: taller dins l'escola per a pares i mares, que vingui algun professional expert en el tema (com un psicopedagog, psicòleg, treballador social...), una classe dedicada als pares per al funcionament de les TIC i de les plataformes digitals, algun canvi en les plataformes...*

10. Hi ha alguna cosa més que t'agradaria compartir sobre la teva experiència comunicativa en el centre?

**Comiat / tancament:**

- Agrair al participant per el seu temps, disposició i col·laboració per l'entrevista.
- Recordar-li que les seves respostes seran confidencials.