

NOTA DE PREMSA**INFORME 'LA BRETXA DIGITAL EN LES PERSONES ATESES PER LES ENTITATS SOCIALS'**

m4Social reclama l'accés a internet com a dret fonamental i proposa la creació d'un bo digital

- L'informe analitza la bretxa digital des de tres vessants (accés, ús i qualitat d'ús) i evidencia que genera desigualtats perquè també és una bretxa social.
- La Taula del Tercer Sector a través de m4Social, el seu projecte d'innovació digital en l'àmbit social, demana implantar un bo digital, com els bons socials tèrmics i elèctrics, amb rebaixes en les factures d'internet per a persones vulnerables.
- Gairebé un 20% de les persones adultes ateses per les entitats socials no pot accedir a Internet sempre que vol. Els costos de la connexió són una barrera clara (gairebé un 40%), però hi ha altres causes que dificulten l'accés com les competències i habilitats d'ús de les mateixes persones (prop d'un 20%) i l'haver de desplaçar-se fora de casa per poder accedir-hi (13%).
- El 20% de les persones adultes ateses per les entitats socials no disposa d'ordinador. En el context d'adults i joves, el 40% dels casos que no disposen d'ordinador correspon a les persones en situació de pobresa (ingressos mensuals nets de menys de 500 €). Entre les persones estrangeres es reproduïx el mateix 40%.
- Pel que fa a l'accés a un ordinador, només un 30% dels infants i adolescents ho fa des de casa. Altres espais són l'escola (20%), les entitats socials (20%) i els equipaments públics (16%), amb l'impacte que té en les tasques acadèmiques.
- Sobre l'ús, els canals de missatgeria instantània són majoritaris entre les persones enquestades perquè són més senzills i accessibles.
- Sobre la qualitat d'aquest ús, en l'aprofitament laboral un 55% de les persones enquestades no ha trobat feina per Internet i d'aquestes un 40% assegura que és per manca de coneixements o d'accés als

recursos TIC. En l'aprofitament institucional, entre les persones que mai hi han accedit o han realitzat tràmits en seus electròniques, més del 50% afirmen no tenir prou coneixements, no estar-ne segurs o tenir problemes d'accés.

- Més del 70% dels professionals del sector social asseguren que la seva entitat ofereix dispositius amb accés a Internet, malgrat que les condicions d'aquests presenten, en la seva majoria, característiques poc adequades o no adaptades a les circumstàncies dels usuaris.
- Gairebé un 70% dels professionals és d'una entitat social que ofereix cursos, les formacions més demandades són: alfabetització digital bàsica i introducció a les principals eines ofimàtiques i de navegació. Moltes tenen com a objectiu la recerca d'ocupació.

Barcelona, 16 de juny de 2020 .- m4Social, el projecte d'innovació digital en l'àmbit social de la Taula d'entitats del Tercer Sector Social de Catalunya, ha presentat avui l'estudi '**La bretxa digital en les persones ateses per les entitats socials**'. El document pretén reflexionar i reflectir sobre com la revolució digital està generant **desigualtats i exclusió social** entre les persones en situació de vulnerabilitat que reben serveis i suports a través de les entitats del tercer sector. L'estudi se centra en 3 aspectes concrets de la bretxa digital:

1. **L'accés:** la capacitat, les oportunitats i les possibilitats que tenen aquestes persones per accedir a recursos i dispositius TIC i a Internet, així com les limitacions en relació amb l'autonomia, l'accessibilitat i la usabilitat.
2. **L'ús:** la capacitació, les competències i les habilitats digitals que tenen aquestes persones.
3. **La qualitat d'ús:** com s'aprofiten aquestes tecnologies en altres àmbits com el laboral (recerca de feina, per exemple), l'econòmic, l'educatiu (infants i adolescents), el social, de benestar, de salut o de relacions socials.

L'estudi, elaborat per la Fundació Ferrer i Guàrdia, compta amb una anàlisi qualitativa, a partir de grups de discussió amb persones ateses per les entitats socials i professionals del tercer sector, i una altra de quantitativa a través de 3 enquestes, amb una mostra total de 366 persones. L'objectiu era tenir una visió general del fenomen de la bretxa digital entre les persones ateses i, a la vegada, que fos la més precisa possible. Per aquesta raó, s'ha focalitzat en uns col·lectius específics: persones amb discapacitat física; infància, adolescència i joves; persones en situació de pobresa i persones amb problemes de salut mental i drogodependències.

L'informe mostra com la **bretxa digital** és un **fenomen que sorgeix d'unes desigualtats que no només són digitals perquè en la base hi ha una bretxa social**. Per això, m4Social defensa que **l'accés a internet és també un dret fonamental i reclama crear un bo digital**, com els bons socials tèrmics i elèctrics, amb rebaixes en les factures d'internet per a persones vulnerables per garantir el compliment d'aquest dret.

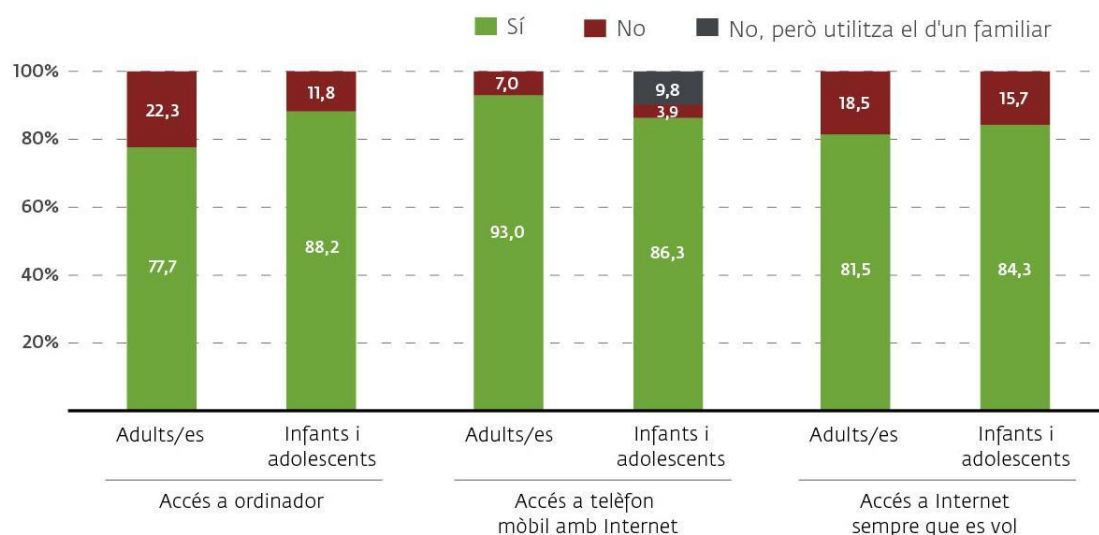
1. LA BRETXA D'ACCÉS

1.1 L'accés als recursos TIC continua sent desigual, sobretot entre els col·lectius més vulnerables.

La bretxa d'accés és la més analitzada en els diferents estudis. Com s'observa en l'informe, els nivells d'accés entre les persones en situació de vulnerabilitat són força elevats, sobretot en el cas dels telèfons mòbils amb connexió a Internet (més d'un 90% en les persones adultes), però encara hi ha un **20% de les persones adultes i un 12% dels infants i adolescents enquestats que no poden accedir a un ordinador**.

Per a les pròpies persones, aquesta limitació té unes dificultats afegides a la pràctica sobretot en la recerca de feina (redacció de currículum vitae) o la realització de tràmits i gestions, principalment amb les administracions públiques, i en el cas dels infants i adolescents per a les tasques relacionades amb els estudis, el que implica que hagin de buscar alternatives com l'ús del mòbil o desplaçar-se fora de casa.

GRÀFIC 20. DISTRIBUCIÓ DE L'ACCÉS A DISPOSITIUS TIC I INTERNET (%)

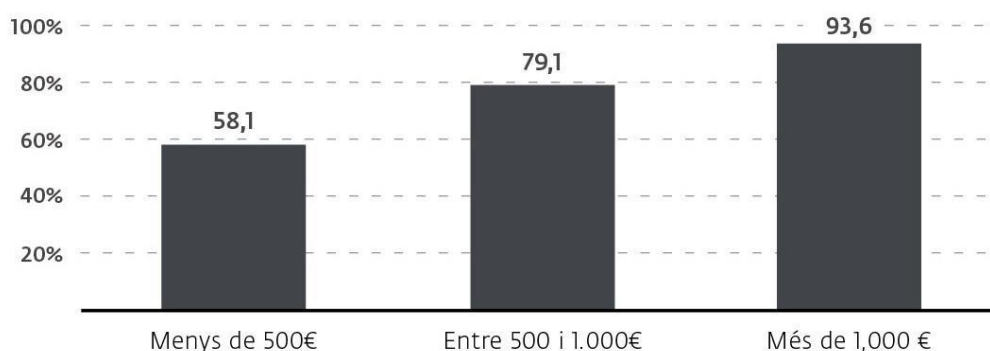


Font: Elaboració pròpia a partir de dades de l'Enquesta sobre Bretxa digital en les persones ateses per entitats socials per a usuaris/es adults i per a infants i adolescents

És important recordar que aquestes desigualtats en l'accés (bretxa de l'accés) es tradueixen en **menys oportunitats en l'adquisició de coneixements, les capacitats i les habilitats en relació amb les TIC** (bretxa d'ús i de qualitat d'ús).

El predomini de l'accés al telèfon mòbil i el menor accés a altres dispositius ve marcat principalment per la **situació socioeconòmica de les persones**. En el **cas de l'ordinador, el nivell de renda és un element condicionant molt clar**. El gràfic mostra com a mesura que augmenta el nivell d'ingressos mensuals nets de la llar, també s'incrementa l'accés de la persona a un ordinador.

GRÀFIC 21. PERSONES AMB ACCÉS A ORDINADOR SEGONS NIVELL D'INGRESSOS MENSUALS NETS DE LA LLAR (%)



Font: Elaboració pròpia a partir de dades de l'Enquesta sobre Bretxa digital en les persones ateses per entitats socials (usuaris/es adults)

Un altre element condicionant en l'accés a aquest dispositiu és la **nacionalitat**. Més d'un **80% de les persones amb nacionalitat espanyola tenen accés a un ordinador vs. un 60% de les persones amb nacionalitat estrangera**. A més, aquesta variable s'interrelaciona amb la situació socioeconòmica de la persona (situació administrativa irregular, sense papers o sol·licitants d'asil, amb greus dificultats per trobar una feina).

1.2 L'accés a Internet també presenta limitacions importants.

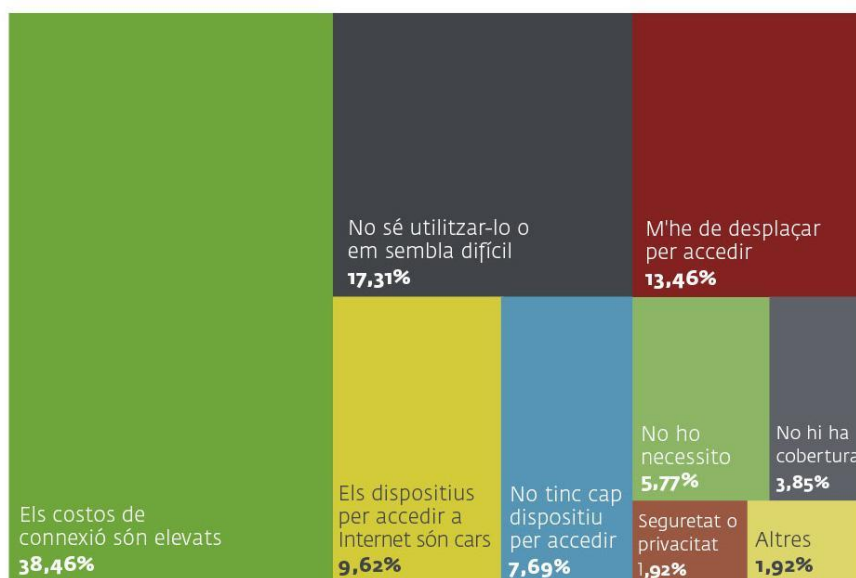
L'informe també posa en relleu que **gairebé un 20% de les persones adultes enquestades no pot accedir a Internet sempre que vol**, un percentatge que arriba a prop del 30% en les llars en situació de pobresa (menys de 500 € d'ingressos mensuals nets) i a pràcticament un 40% en el cas de les persones de nacionalitat estrangera. *(veure el gràfic 20 de l'inici)*

1.3 Autonomia

Es constata que la bretxa d'accés no es redueix exclusivament a si es pot accedir o no als recursos tecnològics necessaris sinó també **si es pot accedir des de la pròpia llar, quan es vulgui o es necessiti, sense haver de desplaçar-se i sense haver d'economitzar i prioritzar els usos per estalviar dades.**

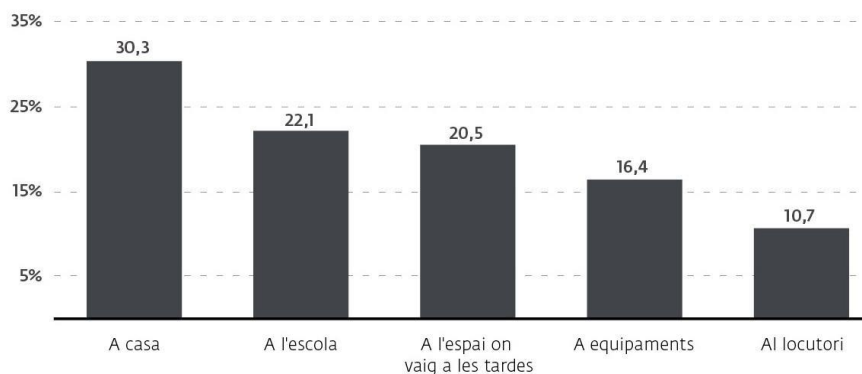
L'informe detecta que els **costos de connexió a Internet** són una barrera clara per a moltes persones perquè dificulten o impedeixen l'accés (gairebé un 40%), però també n'hi ha d'altres com les **competències i les habilitats d'ús** (prop d'un 20%) i el fet d'haver de **desplaçar-se per poder accedir a Internet** (13%).

GRÀFIC 25. DISTRIBUCIÓ DELS MOTIUS PELS QUALS NO S'ACCEDEIX A INTERNET (%)



Font: Elaboració pròpia a partir de dades de l'Enquesta sobre Bretxa digital en les persones ateses per entitats socials (usuaris/es adults)

D'altra banda, en el cas dels **infants i adolescents**, si ens fixem en els espais en els quals poden **accedir a un ordinador**, s'observa que **només un 30% ho fan des de casa** i que sobretot predomina l'accés des d'altres espais com l'**escola** (més d'un 20%), les **entitats socials** (20%) i els **equipaments públics** (16%).

GRÀFIC 29. LLOC D'ACCÉS A UN ORDINADOR EN EL CAS D'INFANTS I ADOLESCENTS (%)

Font: Elaboració pròpia a partir de dades de l'Enquesta sobre Bretxa digital en les persones ateses per entitats socials (infants i adolescents)

1.4 Accessibilitat/usabilitat

S'observa que l'accés a les TIC no només ve condicionat per aspectes socials i econòmics sinó que també tenen un impacte molt important les desigualtats existents en l'**adaptació de la tecnologia a les diferents capacitats motrius i cognitives de les persones** (accessibilitat) **així com l'adaptació d'aquesta a les necessitats de l'usuari/a** (usabilitat).

Això s'evidencia en l'estudi a través de les persones amb discapacitat, un dels col·lectius en els quals es posa el focus. La bretxa digital no és tant en l'accés (més del 90% de les persones enquestades amb una discapacitat física té accés a un telèfon mòbil amb Internet i un 80% té accés a un ordinador) ni en l'accés a Internet (90% pot accedir-hi) sinó en la usabilitat i accessibilitat (**més de 15% assegura que els dispositius TIC que utilitza habitualment no s'adapten a les seves necessitats i gairebé el 40% assegura que hi ha funcionalitats de l'ordinador o smartphone a les quals no pot accedir perquè el dispositiu no s'adapta**).

La bretxa d'accés té un especial impacte sobre aquestes persones tenint en compte que aquesta tecnologia podria incrementar la seva autonomia i perquè també es tradueix en menys oportunitats d'ús i aprofitament de les TIC.

2. LA BRETXA D'ÚS

Com s'ha pogut observar, **la bretxa d'accés i la bretxa d'ús es retroalimenten l'una a l'altra**, de manera que, **sense accés material a la tecnologia en unes condicions adequades, no es poden desenvolupar les habilitats i competències**, no es propicia un entorn favorable a l'ús de les TIC i els usos que es realitzen tenen, amb major probabilitat, un menor impacte sobre les possibilitats de millorar les condicions de vida i les oportunitats de les persones.

2.1 Intensitat d'ús

El fet de poder accedir tant als recursos, dispositius i equipaments TIC necessaris com a la xarxa quan es necessiti, amb autonomia i amb les menors limitacions possibles, impacta també sobre la intensitat amb la qual es poden utilitzar les TIC.

En general, el **grau d'implantació de les TIC** en el dia a dia de les persones **és força elevat**, tot i que més destacat en el cas d'**infants i adolescents (més del 80 es connecta cada dia)** que d'**adults (més del 70% es connecten cada dia)**.

La intensitat d'ús, a la vegada, pot incidir sobre el desenvolupament de les competències digitals i sobre els usos. En aquest sentit, s'observa que l'impacte de les TIC sobre les situacions comunes, posa sobre l'escenari les dificultats que està comportant per a moltes persones la integració d'aquestes en activitats quotidianes tan diverses com les gestions bancàries, la recerca d'ocupació, etc.

2.2 Diversitat d'ús

El fet que una persona no pugui accedir als recursos TIC necessaris en les condicions que s'han analitzat a la primera bretxa digital implica que els usos que puguin realitzar siguin limitats. Aquestes limitacions impliquen que les persones han de prioritzar els usos que realitzen de les TIC, i això té un efecte directe en les possibilitats d'adquirir nous coneixements, realitzar usos que possibilitin l'adquisició de diferents competències, però també de diferents aprofitaments.

A l'informe s'observa que els usos relacionals, és a dir, aquells relacionats amb les xarxes de comunicació, en especial els **canals de missatgeria instantània, són els majoritaris entre les persones enquestades perquè els resulten més senzills i, per tant, més accessibles**. També predomina la **recerca d'informació (18%)**, el **seguiment de l'actualitat (15%)** i l'**entreteniment (13%)**. També destaca el fet que prop del 12% dels enquestats/des realitzen tràmits mitjançant Internet

GRÀFIC 33. DISTRIBUCIÓ DELS USOS HABITUALS DE LES TIC EN PERSONES ADULTES (%)



Font: Elaboració pròpia a partir de dades de l'Enquesta sobre Bretxa digital en les persones ateses per entitats socials (usuaris/es adults)

2.3 Capacitació digital

Les limitacions que provoca la bretxa d'accés, juntament amb la intensitat d'ús que pugui realitzar l'usuari/a i el grau de diversitat d'aquest ús, influiran sobre les possibilitats de capacitació digital de la persona. Però, a més, el propi grau de capacitació digital de la persona influirà sobre la possibilitat de realitzar diferents usos, assolir diferents competències digitals i, sobre l'aprofitament que es pugui extreure d'aquests usos.

En aquest sentit, s'ha detectat que **la possibilitat de formar-se i capacitar-se digitalment està influïda per diferents factors**. Per una banda, hi ha una clara **incidència dels factors socioeconòmics** que condicionen tant l'accés a recursos, dispositius TIC i a la xarxa, com a la possibilitat d'accedir a diferents formacions.

Per altra banda, s'observa la incidència de l'**element generacional** que influiria sobre la forma en què s'entén la capacitació digital i la necessitat d'aquesta. També s'observen altres elements que s'interrelacionen amb la capacitació digital, com la **velocitat del propi avenç tecnològic**, que provoca que si es parteix d'una situació d'exclusió, la celeritat del canvi contribueixi a agreujar de forma progressiva aquesta desigualtat; la **major o menor percepció de dificultat** per assolir coneixements en l'àmbit digital; l'autoestima; l'interès per aprendre; la utilitat percebuda dels mitjans

digitals; la percepció de necessitat envers aquests coneixements; el grau de competència individual (capital cultural); el grau de suport de l'entorn (capital social); o els objectius perseguits amb l'ús.

2.4 Competències i habilitats

Tant les condicions d'accés, com el tipus d'ús de les TIC, la intensitat d'aquest, la predisposició a la capacitació digital i l'aprofitament que es pugui fer, condicionarà les possibilitats de desenvolupar més o menys competències i habilitat digitals, o de desenvolupar-ne unes o altres. A més, de nou, aquests elements també estaran condicionats d'una manera o altra per les competències de cada individu.

L'informe apunta que l'**ús predominant (exclusiu en alguns casos) del telèfon mòbil sobre l'ordinador**, provoca barreres en el desenvolupament de les competències instrumentals que dificultaran o impediran l'adquisició de competències substancials (relacionades amb el contingut, la cerca d'informació, comunicar-se, actuar i crear). I en el cas de les competències substancials **es detecten desigualtats, dificultats i limitacions en relació al tractament de la informació, la comunicació, la creació de contingut, la seguretat i la resolució de problemes**.

3. La bretxa de qualitat d'ús

Si una conclusió resulta clara de l'anàlisi d'aquest tercer nivell de la bretxa digital, és que **no hi ha inclusió digital quan tothom pot accedir o utilitzar les TIC, sinó que n'hi ha quan tothom té les mateixes oportunitats per treure profit de les TIC**.

La bretxa de qualitat d'ús fa referència no només a les condicions d'accés a la tecnologia, ni als usos TIC que realitza la població, sinó que **es focalitza en l'aprofitament/s o beneficis (socials, culturals, econòmics, personals, polítics)** que es puguin derivar d'aquest ús, una dimensió que és clau quan parlem d'inclusió digital. Per tant, l'anàlisi d'aquesta bretxa s'orienta cap a l'observació dels rendiments desiguals en l'ús d'Internet, és a dir, en les diferents **capacitats de les persones de traduir el seu accés i ús de les TIC en resultats favorables fora també fora de la xarxa** (offline).

3.1 Aprofitament laboral

S'observa que **les condicions socioeconòmiques i els capitals de cada individu** incideixen sobre les seves possibilitats d'adaptar-se a un **mercat laboral en transformació i en el qual les demandes de capacitació tecnològica són cada vegada més elevades**. Però, no només això, sinó que les pròpies bretxes d'accés i ús

dificultaran tant aquestes possibilitats d'adaptació a les demandes del mercat laboral, com a les exigències mateixes del procés de recerca d'ocupació en el qual Internet ha pres una posició central.

L'estudi recull que **un 45% dels enquestats/des ha trobat feina per Internet en alguna ocasió. Entre els i les que no han aconseguit trobar-ne per aquest canal, gairebé un 40% manifesta que això és a causa de limitacions de la primera o segona bretxa digital, manca de coneixements, d'accés als recursos TIC necessaris, etc.** La necessitat d'accés a recursos TIC, com per exemple l'ordinador per redactar el CV i actualitzar-lo periòdicament i, d'Internet per inscriure's a les ofertes de feina, marca unes necessitats d'accés continuades que col·loquen en una posició de desavantatge a aquelles persones que no poden accedir quan ho necessiten i que, per tant, han de desplaçar-se a equipaments públics o altres; i que requereix uns coneixements i habilitats que faran a moltes persones dependents d'altres per a la realització d'aquestes gestions.

3.2 Aprofitament econòmic

Les condicions econòmiques impacten sobre les possibilitats d'aprofitar els recursos tecnològics i **aquesta manca d'aprofitament influeix sobre les possibilitats de millorar les condicions de vida de la persona.** En aquest sentit, tant la situació socioeconòmica de la persona com el grau d'implantació de les TIC en la seva quotidianitat tenen un impacte considerable. Aquestes desigualtats es fan paleses tant en referència a l'obtenció de beneficis econòmics directes (ingressos) com en l'obtenció de beneficis relatius a causa de l'ús d'Internet. L'informe revela que només un 28% dels i les enquestades afirma haver guanyat diners a través d'Internet, un 46% no ha comprat mai productes i més d'un 40% no ha fet mai cap moviment bancari a través d'Internet.

3.3 Aprofitament relacional

Es tracta de la vessant de les TIC en la qual els aprofitaments són més transversals, però tot i que els beneficis arriben a més persones, es produeixen desigualtats. Per una banda, el fort impacte de les bretxes digitals d'accés i ús, provoca que les persones que no poden accedir als recursos TIC necessaris (dispositius i Internet) sense limitacions i amb autonomia, quedin excloses (si més no parcialment) d'aquest espai de relació essencial.

Poder participar de les xarxes socials obre l'oportunitat a noves formes de socialització però quan aquest ús no es dona, es produeix una exclusió no només d'aquest espai de socialització, sinó també dels beneficis que se'n poden derivar, que resulta sobretot rellevant en el cas d'infants i adolescents. A més, la presència

més gran d'infants i adolescents en aquests espais relacionals també comporta la gestió de certs riscos o d'elements no desitjats que també estan condicionats per la bretxa digital, tant dels propis infants/adolescents com dels seus pares/mares/tutors.

3.4 Aprofitament social

Tant les desigualtats offline que impacten sobre les bretxes digitals (especialment els capitals socials i culturals), com les desigualtats que es desprenen d'aquestes bretxes (especialment les barreres competencials) condicionen la capacitat de les persones d'utilitzar les TIC en relació amb qüestions socials i polítiques.

Quedar fora d'aquests espais d'incidència política col·loca, de nou, als col·lectius més vulnerables en una situació de desavantatge i contribueix a la reproducció de les desigualtats socials. En aquest sentit, preocupa especialment la vessant de l'apropiació tecnològica relativa a les pròpies qüestions socials i polítiques sobre les quals s'erigeix la societat de la informació actual. L'estudi mostra com aquells usos socials de les TIC que impliquen una actitud més activa, com seria el fet de compartir continguts o expressar opinions a través de la xarxa o prendre part en espais de participació política virtuals, es troben menys estesos.

3.5 Aprofitament institucional

La **progressiva digitalització de les relacions entre la ciutadania i les diferents administracions públiques està generant noves formes de desigualtat** que venen donades per les limitacions en la inclusió digital d'una part de la població.

Entre les principals dificultats o problemàtiques que resulten una barrera per a l'aprofitament trobem la **percepció de manca de claredat en els processos** a seguir per realitzar aquestes tasques; el **funcionament no òptim** o les limitacions que imposa la redirecció constant d'una pàgina a una altra en aquests tràmits; la percepció de **manca de garanties en la realització del tràmit** per via telemàtica; i el fet que el **requeriment d'identificació** (a través de DNI, NIE, etc.) suposa una barrera d'accés afegida per a les persones que no tenen la situació administrativa regularitzada. Tanmateix, **no es detecta una resistència a la realització de tràmits de forma digital, sinó més aviat la necessitat de proveir de les eines que garanteix un accés igualitari a aquests serveis.**

Segons l'informe, prop d'un 80% accedeix a pàgines web de les administracions públiques per consultar informació. En canvi, la realització de tràmits i gestions a través de les seues electròniques de les administracions públiques és menys destacada amb un 40% dels enquestats/des que afirma no haver realitzat mai aquest tipus de gestions online. Entre les persones que diuen que mai han accedit a llocs

web de l'administració pública (ajuntament, hisenda, SOC, etc.) o han realitzat tràmits en seus electròniques per a les quals s'han hagut d'identificar amb algun mitjà d'accés digital (certificat digital, @clave, e-DNI, idCAT, etc.) més de la meitat, un 51% i un 54% respectivament, no ho ha fet perquè considera que no ho sabia fer, no es sent segur/a, o té problemes d'accés.

3.6 Aprofitament benestar i salut

Quan les limitacions relatives a l'accés o l'ús dificulten o impedeixen el desenvolupament de tasques quotidianes influïdes per les TIC, es generen situacions de desigualtats i es limiten les possibilitats de les quals disposen les persones per desenvolupar-se en el dia a dia i a futur.

3.7 Aprofitament educatiu

Pel que fa al col·lectiu d'infants i adolescents, d'una banda, cal destacar els impactes que té l'existència d'una bretxa d'accés que impedeix l'ús dels recursos TIC necessaris per a un bon desenvolupament de les tasques educatives. D'altra banda, cal apuntar **les desigualtats en la digitalització entre els centres educatius**. A més, pren especial importància la incidència de les desigualtats socials i digitals d'aquests i de l'entorn familiar en relació amb els riscos que es poden derivar de l'ús de les TIC i sobre l'acompanyament que poden realitzar mares/pares/tutors.

I pel que fa al col·lectiu d'adults, si es té en compte la progressiva automatització del mercat de treball i la creixent implantació de les tecnologies en el dia a dia de les persones i com, previsiblement, el paper de les TIC serà cada vegada més central en la nostra societat, s'observa que **la manca de possibilitats d'extreure aprofitaments educatius redueix les oportunitats de millora de les condicions de vida**. L'estudi mostra que més del 50% dels enquestats/des afirma haver trobat algun curs que li interessava a través d'Internet i un 70% considera Internet com a eina de suport als estudis però, en canvi, només un 35% ha realitzat algun tipus de formació online.

4. La bretxa digital en les entitats socials de la Taula del Tercer Sector

És evident que el problema de la bretxa digital és un problema de desigualtat i exclusió social i que el Tercer Sector és un àmbit idoni per al coneixement de les necessitats socials és imprescindible saber quin és el nivell de digitalització de les entitats socials. Algunes de les conclusions segons la bretxa:

4.1 Bretxa d'accés en les entitats socials

- **Més del 70% dels professionals del sector social asseguren que la seva entitat ofereix dispositius amb accés a Internet**, malgrat que les condicions d'aquests presenten, en la seva majoria, característiques poc adequades o no adaptades a les circumstàncies dels usuaris.
- **Per a un 30% dels i les professionals participants, la demanda d'accés a dispositius TIC i a Internet és elevada** i en un 5% dels casos la demanda és tan alta que excedeix la capacitat d'oferta de l'entitat. Les dades apunten que és un servei que les entitats estan oferint a les persones usuàries i que existeix demanda, per tant, hi ha una necessitat no coberta.

4.2 Bretxa d'ús en les entitats socials

- És clau que les entitats socials disposin d'informació sobre el grau de capacitat digital de les persones usuàries, però **només un 40% dels i les professionals participants podria indicar el percentatge d'usuaris/es de la seva entitat que presenten elevades dificultats per a l'ús** de les TIC.
- **Gairebé un 70% dels/les professionals participants és d'una entitat que ofereix cursos, tallers, formacions, etc. en TIC** per a les persones usuàries. Entre aquestes, les activitats més desenvolupades són: formacions d'alfabetització digital bàsica i d'introducció a les principals eines ofimàtiques i de navegació. I entre aquestes, moltes tenen l'objectiu d'aplicar els coneixements a la recerca d'ocupació.
- Les **demandes de suport més habituals** per part de les persones usuàries són: la recerca d'informació, l'ús del processador de textos, la disposició i ús de correu electrònic, la resolució de problemes senzills d'ús i funcionament dels dispositius o la descàrrega d'arxius.

4.3 Bretxa de qualitat d'ús en les entitats socials

- Els **aprofitaments relacionats amb l'àmbit laboral són els més demandats** com a suport per part de les persones usuàries. També els de les relacions de la ciutadania amb l'Administració pública a través d'Internet.

Consulta l'[estudi de m4Social](#) 'La bretxa digital en les persones ateses per les entitats socials'

Consulta el [resum executiu](#) de l'estudi 'La bretxa digital en les persones ateses per les entitats socials'

Per obtenir més dades, declaracions, entrevistes o altres recursos, no dubteu a contactar amb:

Laura Castro

Responsable de Comunicació de la Taula del Tercer Sector

comunicacio@tercersector.cat

678 524 650

Irene Parra

Responsable de Comunicació de m4Social

comunicacio@m4social.org

687 566 244