



Ajuntament del
Prat de Llobregat

ESTUDI SOBRE EL NIVELL DE DIGITALITZACIÓ DE LA CIUTADANIA DEL PRAT DE LLOBREGAT

desideDatum

Índex

Introducció: l'esclletxa digital	2
Marc de referència: digital economy and society index	4
Metodologia	5
Resultat globals de l'enquesta	6
Visió general de la connectivitat i la freqüència d'ús	7
L'esclletxa digital per variables	9
Usos d'Internet	13
Informació i ciutadania	16
Conclusions dels resultats globals	19
Comparativa amb Barcelona, Espanya i la UE	20



ESCLETXA DIGITAL

INTRODUCCIÓ,
METODOLOGIA I OBJECTIUS

INTRODUCCIÓ: L'ESCLETXA DIGITAL

El Mobile World Capital¹, fundació que impulsa la transformació mòbil i digital de la societat, es refereix a l'esclletxa digital com a "la desigualtat entre les persones que poden tenir accés o coneixement en relació a les noves tecnologies i les que no". Aquest terme també fa referència a les diferències entre grups segons la seva capacitat per utilitzar les TIC de manera eficaç. Segons la mateixa font, existeixen tres tipus d'esclletxa digital:

- **Esclletxa digital d'accés:** fa referència a la possibilitat o no d'accedir a les TIC.
- **Esclletxa digital d'ús:** es basa en si les persones saben o no utilitzar les TIC.
- **Esclletxa digital de qualitat d'ús:** es fonamenta en les capacitats digitals que té cada persona per treure el màxim avantatge d'una societat digital.

Els tres tipus d'esclletxa digital tenen a veure amb l'alfabetització digital. Segons la Viquipèdia² «L'alfabetització digital és l'acció

organitzada, infraestructuralment i metodològicament, que pretén incorporar persones, sigui quin sigui el seu punt de partida i la seva condició social o cultural, als corrents de coneixement i activitat desenvolupats entorn de les TIC.»

Malgrat que la definició d'alfabetització digital va més enllà d'aspectes vinculats a la connectivitat i als usos d'Internet, són aquests dos els elements més directament vinculats al projecte.

L'INFORME

L'estudi sobre el nivell de digitalització de la ciutadania del Prat de Llobregat és un informe realitzat per desideDatum Data Company amb la col·laboració de l'Institut Dym i encarregat per l'Ajuntament del Prat de Llobregat. Aquest document pretén ser un diagnòstic de la situació actual digital dels ciutadans i ciutadanes del municipi i també pretén identificar les desigualtats que puguin

haver-hi entre ells d'acord amb factors com l'edat, el gènere, l'ocupació, la nacionalitat, el nivell d'estudis, el districte o la renda. D'aquesta manera, l'Ajuntament disposarà d'un punt de partida a l'hora d'impulsar accions que impliquin l'ús de les TIC, tenint en compte aquells col·lectius més vulnerables en matèria digital.

OBJECTIUS

Els objectius d'aquest informe són els següents:

- ◆ **Establir el grau d'esclletxa digital** (si existeix) i/o el grau d'alfabetització digital de la població del Prat de Llobregat.
- ◆ **Identificació de variables demogràfiques** que influeixin en la connectivitat i freqüència d'ús d'Internet.
- ◆ **Conèixer el grau de connectivitat** dels ciutadans i ciutadanes del Prat i els tipus

1 <http://mobileworldcapital.com/>

2 https://ca.wikipedia.org/wiki/Alfabetitzaci%C3%B3_digital

de connectivitat més utilitzats. Per conèixer el grau de connectivitat és primordial determinar si tenen o no accés a Internet i la qualitat de les infraestructures utilitzades per connectar-s'hi.

◆ **Conèixer les barreres d'accés a Internet** de la ciutadania.

◆ **Identificar l'ús** que es fa d'Internet.

◆ **Conèixer** si els ciutadans i ciutadanes **accedeixen a la informació** relacionada amb la ciutat i l'Ajuntament pels mitjans digitals oficials (revista, web de l'Ajuntament, televisió, xarxes socials oficials...). També es vol conèixer la valoració que fan de la qualitat i credibilitat de la informació.

◆ **Saber si els ciutadans i ciutadanes coneixen les aplicacions mòbils municipals.**

◆ **Conèixer** si la ciutadania té el **certificat digital** per fer tràmits amb l'administració pública.



MARC DE REFERÈNCIA: DIGITAL ECONOMY AND SOCIETY INDEX

Per l'enquesta ciutadana s'ha considerat oportú establir com a marc de referència el **Digital Economy and Society Index, (DESI)**¹.

El DESI és un índex compost que resumeix els indicadors més rellevants sobre el rendiment digital d'Europa i rastreja l'evolució dels estats membres de la Unió Europea en competitivitat digital. Tot i que és un índex pensat per a l'estudi del fenomen digital en estats, també s'ha utilitzat com a marc metodològic en estudis d'esclatxa digital per a ciutats. És el cas de l'informe "L'esclatxa digital a la ciutat de Barcelona"² presentat l'any 2016 per l'Ajuntament de Barcelona. Així doncs, aquesta metodologia no només ens permetrà fer una anàlisi en profunditat de la situació digital del Prat sinó també comparar els resultats de l'enquesta amb els de Barcelona, Espanya i altres països de la UE.

El DESI estableix 5 grans dimen-

sions de referència que són les següents:

1. Connectivitat. Una condició necessària per al desenvolupament de la societat digital és l'habilitat dels seus membres per connectar-se a Internet. En aquest punt es tenen en compte tant les infraestructures de banda ampla com la qualitat de la connexió.

2. Capital humà. Aquesta dimensió contempla les competències i capacitats de les persones per fer ús i aprofitar els avantatges d'un entorn digital. Dels paràmetres que s'han tingut en compte a l'enquesta es troben la freqüència d'ús i els dispositius des dels quals es connecta la ciutadania.

3. Ús d'Internet. L'ús que la ciutadania fa d'Internet està directament relacionat amb les seves capacitats digitals. És interessant conèixer els usos més comuns,

ja que actualment són moltes les activitats que es poden fer electrònicament.

4. Integració de la tecnologia digital. Aquesta dimensió fa referència al grau de digitalització de les empreses i la implementació del canal *online* per vendre.

5. Serveis públics digitals. Contempla el grau de digitalització dels serveis que ofereixen les administracions públiques, especialment, els serveis d'administració electrònica i de salut.

Les dimensions d'*integració de la tecnologia digital a les empreses i els serveis públics digitals* (punts 4 i 5) no s'han contemplat en la present enquesta, ja que aquesta se centra en la ciutadania i no en l'oferta de serveis públics ni en la digitalització dels agents econòmics.

1 <https://ec.europa.eu/digital-single-market/digital-economy-and-society-index-desi>

2 <http://mobileworldcapital.com/esclatxa-digital/>

METODOLOGIA

Aquest informe es basa en els resultats d'una enquesta telefònica. La fitxa tècnica de l'enquesta és la següent:

Direcció tècnica: la realització i processament de l'enquesta ha anat a càrrec de l'Institut DYM.

Període de realització: 17 d'abril al 8 de maig de 2018.

Mida de la mostra: 400 enquestes.

Nivell de confiança de la mostra: 95%.

Error mostral: $\pm 4,95\%$ en resultats no segmentats. Per a l'anàlisi de la informació segmentada l'error mostral és de $\pm 15\%$

Zona d'estudi: terme municipal del Prat de Llobregat.

Població objectiu: individus de 18 a 75 anys i més residents i empadronats a la ciutat del Prat de Llobregat. Les persones enquestades són una mostra representativa de la població del municipi.

SEGMENTACIÓ DE VARIABLES

Les variables que s'han tingut en compte en l'estudi del nivell de digitalització de la ciutadania són: gènere, edat, nacionalitat, districte, nivell d'estudis, ocupació i renda. A continuació es recull la segmentació que s'ha utilitzat per cada una de les variables en l'enquesta i en l'informe.

Gènere	Home
	Dona
Edat	18-24
	25-34
	35-44
	45-54
	55-64
	65-74
75 i +	
Nacionalitat	Espanyola
	Estrangera

Districte	Districte 1
	Districte 2
	Districte 3
	Districte 4
	Districte 5

Nivell d'estudis	Sense estudis acabats
	Obligatori
	Postobligatori (batxillerat)
	Postobligatori (FP)
Universitaris	

Ocupació	Ocupat/da
	Aturat/da
	Jubilat/da
	Tasques de la llar (no remunerades)
	Estudiant

Renda	Fins 18.000€
	Entre 18.001 i 30.000€
	Entre 30.001 i 60.000€
	Més de 60.000€



ESCLETXA DIGITAL

RESULTATS GLOBALS DE L'ENQUESTA

En aquest apartat de resultats globals s'ha presentat, en primer lloc, una visió general de la connectivitat a la xarxa i la freqüència d'ús d'aquesta per part de la ciutadania. D'aquesta manera, s'estudia la disponibilitat de connexió a Internet des de la llar i el mòbil i el quan s'accedeix a la xarxa. En una segona fase, s'han estudiat aquests dos paràmetres d'acord amb unes variables que poden tenir influència o no en l'esclletxa digital. Posteriorment, s'ha fet un estudi de l'ús que fa la ciutadania d'Internet i, per últim, s'ha conduït una anàlisi de la relació entre la informació sobre l'Ajuntament i el municipi i el ciutadà.

VISIÓ GENERAL DE LA CONNECTIVITAT I LA FREQUÈNCIA D'ÚS

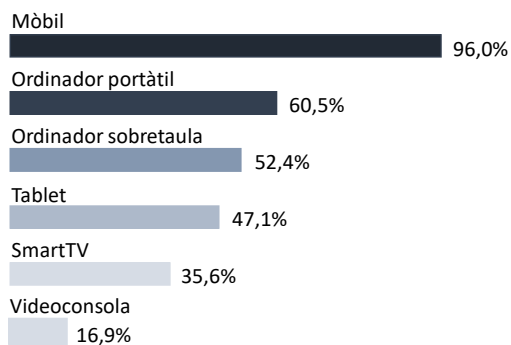
Segons els resultats de l'enquesta el 83,5% de la ciutadania té la seva llar connectada a la xarxa i un 87,9% hi accedeix des del seu telèfon mòbil.

La velocitat amb què els ciutadans i ciutadanes accedeixen a Internet és força ràpida: el 95,5% ho fan a través de banda ampla (alta velocitat). Dins dels tipus de connexió d'alta velocitat destaca la fibra òptica instal·lada en un 73,4% de les llars. Aquest entorn de bon accés i velocitat propicia l'elevada freqüència d'ús de la xarxa: el

82,7% dels ciutadans es connecten de forma bastant freqüent (almenys un cop en les últimes 48 h).

Els dispositius més freqüents que la ciutadania fa servir per accedir a Internet són els telèfons mòbils amb un 96%, seguit dels ordinadors portàtils (60,5%) i dels ordinadors de sobretaula (52,4%). Ja en menor mesura ho fan a través de les tauletes (47,1%), Smart TV (35,6%) o videoconsola (16,9%), entre d'altres.

Dispositius utilitzats per connectar-se a Internet



El 83,5% de la ciutadania del Prat disposa d'Internet de banda ampla al seu domicili i un 87,9% accedeix a la xarxa des del seu mòbil

Freqüència d'ús de la xarxa

Avui o ahir	82,7%
En la darrera setmana	1,9%
Fa entre dues i quatre setmanes	0,4%
Fa més d'un més i menys de 3 mesos	0,7%
Fa més de tres mesos i menys d'un any	0,7%
Fa més d'un any	0,8%
No faig servir mai internet	12,9%

MOTIUS PER NO DISPOSAR D'INTERNET A LA LLAR

Tot i que un 83,5% de la població del Prat disposa d'accés a Internet a la seva llar, un 16% no en té. Els motius poden ser varis: un 42% diuen que és perquè no el fan servir i per tant no tenen aquesta necessitat; d'altres argumenten que amb l'accés a través del mòbil els és suficient (15,7%). També hi ha un 10% que respon que el motiu de no tenir Internet a la llar és perquè no el saben utilitzar.

D'entre aquells que no tenen Internet per motius de caràcter econòmic, un 7% afirmen que no es poden permetre la connexió i un 2,92% no es poden permetre els dispositius per connectar-se.

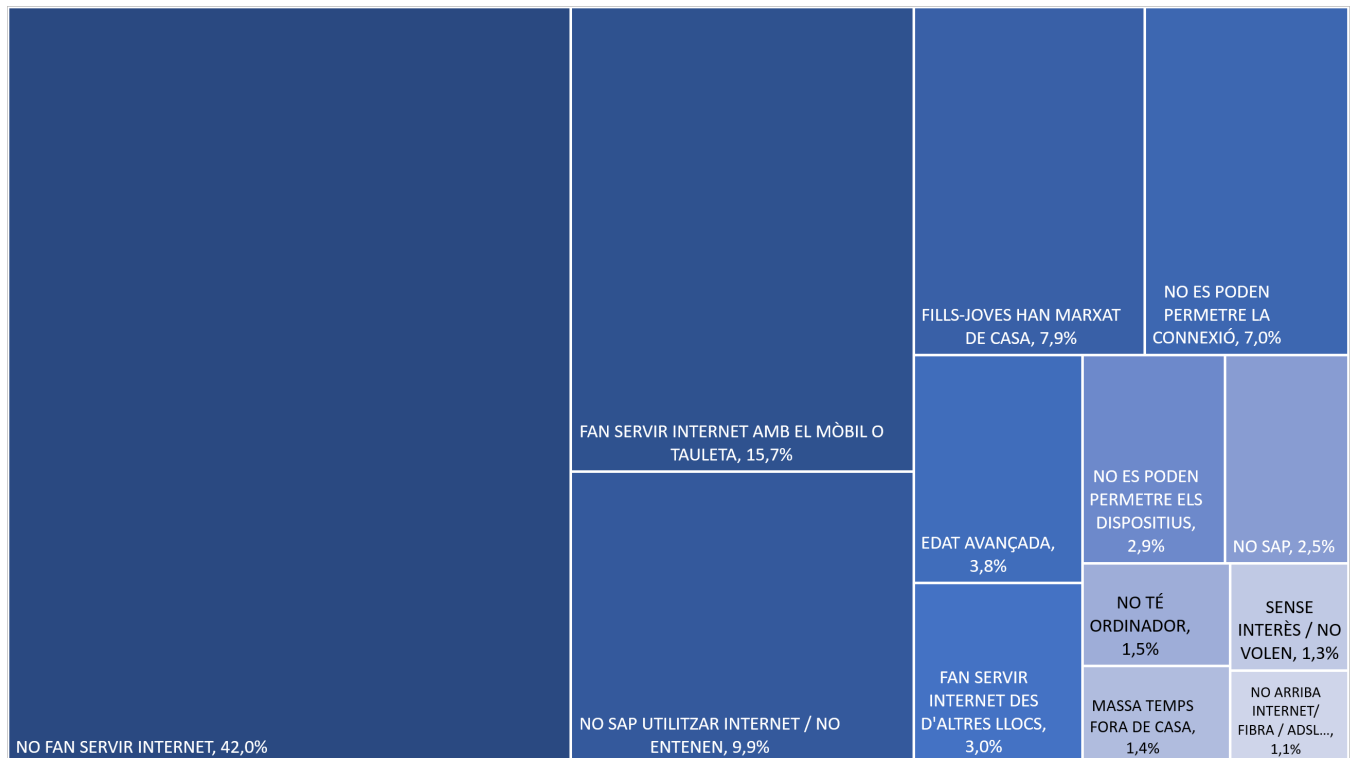
MOTIUS PER NO DISPOSAR D'INTERNET AL MÒBIL

Només un 5% de la població no disposa de dispositiu mòbil. Tot i això, dels que sí que en tenen un 12% no té accés a Internet a

través d'aquest. Les raons i motius per no tenir-ne són semblants a les del cas d'Internet a la llar i en proporcions similars. Un 60% no en tenen perquè no el necessiten i només un 5% no en tenen per manca de recursos econòmics.

El motiu majoritari per no tenir Internet a la llar o al mòbil és perquè no el fan servir. Així i tot, existeixen alguns casos en què la manca d'Internet respon a motius econòmics

Motius per no disposar d'Internet a la llar



L'ESCLATXA DIGITAL PER VARIABLES

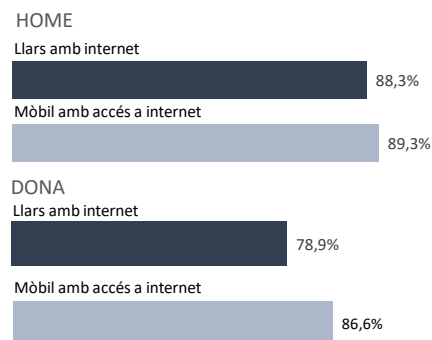
A continuació es fa una anàlisi per variables per observar com es distribueix la connectivitat a la xarxa i quina és la freqüència amb què el ciutadà accedeix a aquesta. Així, es volen localitzar aquells factors que influeixen en l'esclatxa digital. Les variables analitzades són: gènere, edat, nivell d'estudis, ocupació, renda, nacionalitat i districte.

GÈNERE

Respecte al gènere no hi ha una gran diferència d'accés i freqüència d'ús de la xarxa. Sí que es pot afirmar que en el cas de les dones és lleugerament inferior, però poc significatiu. On es detecta una diferència major és en les llars amb Internet. No obstant això, el percentatge d'homes i dones amb mòbils amb accés a la xarxa és molt semblant.

En tot cas, els elevats percentatges corroboren la massiva connectivitat tant per part dels homes com de les dones. Es descarta, doncs, que actualment a la ciutat del Prat de Llobregat el gènere sigui una variable que tingui una incidència real en l'esclatxa digital.

Connectivitat de la ciutadania del Prat segons el gènere

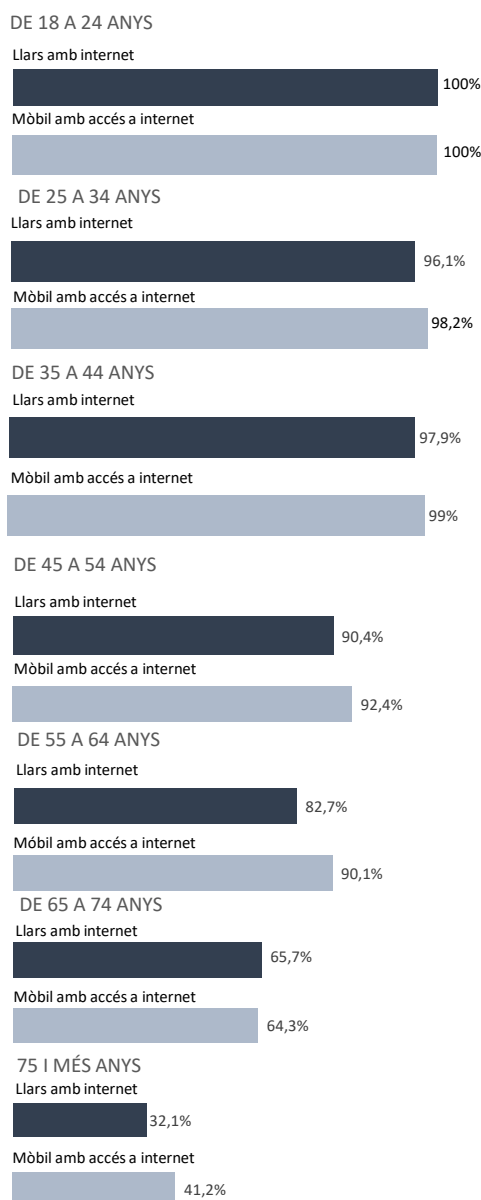


EDAT

La introducció de les noves tecnologies i l'adaptació de la gent d'edat avançada a aquestes ha fet que existeixi una certa esclatxa digital entre els diferents rangs d'edat. Aquest fet queda palès a partir de la franja d'edat que va dels 65 anys als 74 anys on les persones que disposen d'Internet a la llar s'aproxima al 66% (en la franja d'edat anterior la xifra és de quasi el 83%) i al voltant del 64% pel que fa a la connectivitat des del mòbil (90% en la franja anterior). A partir dels 75 anys i més, només un 32,1% tenen Internet a la llar i un 41,2% tenen mòbil amb accés a Internet. S'observa, doncs, una tendència descendent a mesura que l'edat creix que podria respondre a l'arribada de les tecnologies digitals en una edat avançada on l'adopció dels nous canvis és més complicada.

No obstant això, cal destacar que en la resta de la població de menys de 65 anys, pràcticament 9 de cada 10 habitants disposen d'accés directe a la xarxa tant a través del mòbil com a casa.

Connectivitat de la ciutadania del Prat per edats

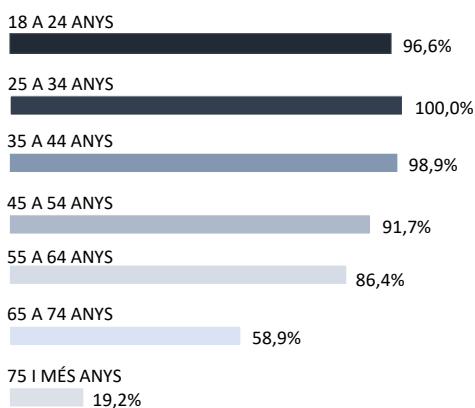


Pel que fa a la freqüència d'ús per edats s'observen diferències importants entre rangs. En tots els grups d'edat que van dels 18 als 64 anys el percentatge de població que s'ha connectat a Internet en les últimes 48 hores és superior al 86%.

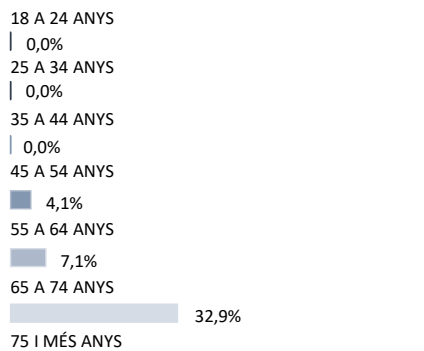
Aquesta xifra minva fins a un 59%, aproximadament, entre la població d'entre 65 i 74 anys.

Cal destacar que en el tram d'edat de 75 anys i més pràcticament 7 de cada 10 persones no fan servir mai Internet.

Ús d'Internet en les últimes 48 hores per edats



Ciutadans i ciutadanes que no fan servir mai Internet per edats



NIVELL D'ESTUDIS

Tenir estudis mínims o no tenir-ne, és un clar reflex d'esclatxa digital.

En el cas d'aquells ciutadans i ciutadanes que no tenen estudis obligatoris acabats la connexió a Internet des del telèfon mòbil és inferior al 30%, és a dir, 7 de cada 10 ciutadans sense estudis no accedeix a la xarxa a través del seu mòbil. Pel que fa al gruix de persones que disposen d'estudis hi ha una petita diferència entre

aquelles que tenen estudis obligatoris de primària i ESO, on 8 de cada 10 tenen accés a la xarxa a través del mòbil o des de la llar, i la resta amb estudis postobligatoris on el 90% tenen connectivitat a Internet (a la llar i a través de dispositiu mòbil).

Connectivitat a la xarxa per nivell d'estudis

SENSE ESTUDIS OBLIGATORIS ACABATS

Llars amb internet

12,8%

Mòbil amb accés a internet

29,4%

OBLIGATORIS

Llars amb internet

80,4%

Mòbil amb accés a internet

81,1%

POSTOBLIGATORIS (BATXILLERAT)

Llars amb internet

98,4%

Mòbil amb accés a internet

96,6%

POSTOBLIGATORIS (FP)

Llars amb internet

92,7%

Mòbil amb accés a internet

97,0%

UNIVERSITARIS

Llars amb internet

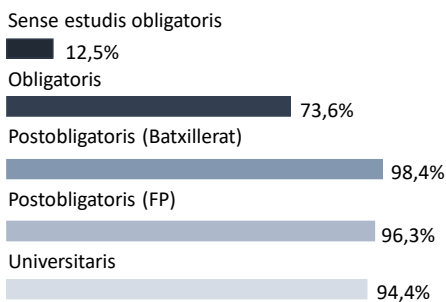
92,2%

Mòbil amb accés a internet

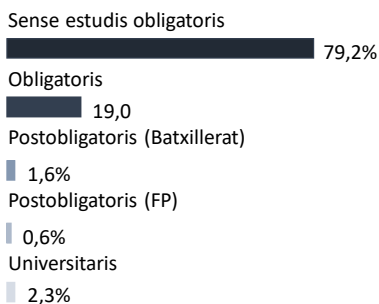
94,1%

Pel que fa a la freqüència d'ús segons el nivell educatiu, el percentatge de les persones sense estudis obligatoris acabats que accedeix de manera freqüent a la xarxa (en les últimes 48 hores) és molt baix (12,5%) i, en canvi, un 79,2% d'aquest col·lectiu no fan servir mai Internet. Quan puja el nivell d'estudis també puja la freqüència d'ús de la xarxa. Es desprèn de les enquestes realitzades que la gent sense estudis obligatoris acabats és majoritàriament la gent gran.

Ús d'Internet en les últimes 48 hores per nivell d'estudis



Ciutadania que no fan servir mai Internet per nivell d'estudis



OCUPACIÓ

La connectivitat a la xarxa per part de col·lectius de persones amb feina, estudiants o aturats és pràcticament del 100%.

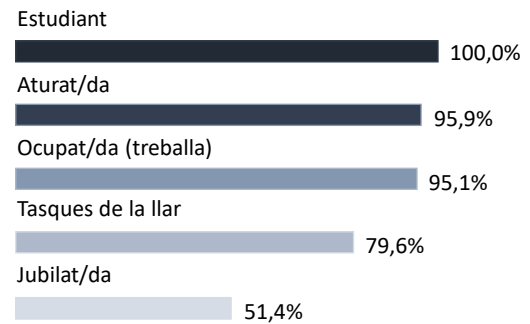
No obstant això, hi ha una important diferència d'entre el 20% i el 40% entre aquests col·lectius i els de jubilats o persones que fan tasques a la llar (no remunerades).

Pel que fa al cas dels jubilats, s'ha de tenir en compte que la seva edat coincideix amb les franges on s'ha detectat, en anteriors apartats, una micro esclatxa digital.

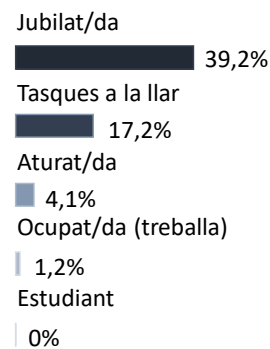
En relació a la freqüència d'ús, els estudiants són el col·lectiu que es connecta amb més freqüència a la xarxa, seguit del 95% dels aturats i dels ocupats.

D'altra banda, en els grups de les persones que realitzen tasques a la llar no remunerades i el de les persones jubilades és on es localitza el percentatge major de ciutadania que no fa servir Internet.

Ús d'Internet en les últimes 48 hores per ocupació



Ciutadans i ciutadanes que no fan servir mai Internet per ocupació



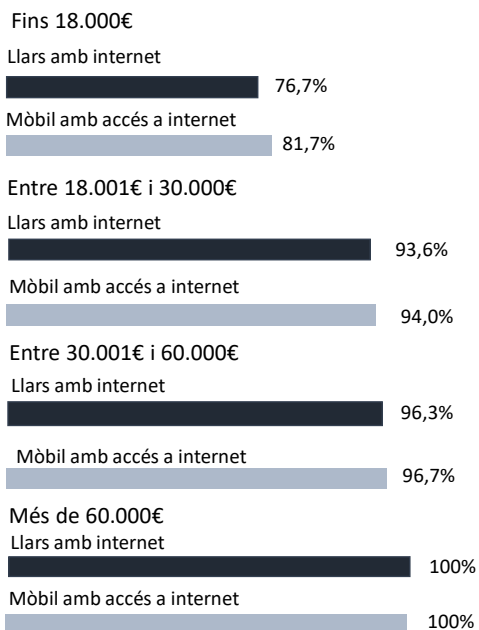
Connectivitat a Internet dels ciutadans i ciutadanes del Prat segons ocupació

CONCEPTE	Ocupat/da (treballa)	Aturat/da	Jubilat/ada, pensionista	Tasques de la llar (no remunerades)	Estudiant
Llars amb internet	95,3%	90,8%	58,2%	75,4%	96,6%
Mòbil amb accés a internet	97,1%	95,7%	64,3%	83,6%	96,6%

RENDA

El nivell d'ingressos és un paràmetre a tenir en compte sobretot per aquelles famílies que tenen ingressos per sota els 18.000 € anuals on pràcticament 2 de cada 10 habitants no tenen connexió a la xarxa. En la resta de nivells de renda no s'observen diferències significatives, ja que tots els valors estan per sobre el 90%.

Connectivitat a la xarxa per renda



En relació a la freqüència d'ús, un 22,4% de la ciutadania que té un nivell de renda de fins a 18.000 € no fa servir mai Internet. En la resta de rangs no existeixen diferències significatives i més del 90% de la població fa un ús freqüent de la xarxa.

Cal destacar que aproximadament un 20% dels enquestats no saben o no han volgut respondre quin és el seu nivell de renda.

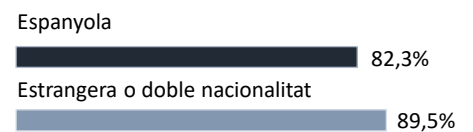
NACIONALITAT

Els estrangers estan millors connectats a la xarxa que la població local, amb valors superiors al 94% tant pel que fa a la connectivitat des de la llar com des del mòbil. En el cas de la població espanyola, un 82,8% tenen la llar connectada a Internet i un 87,5% tenen el mòbil amb accés a la xarxa. Cal destacar que en les llars on hi ha alguna persona estrangera la freqüència d'ús augmenta lleugerament respecte a les llars amb tots els membres de nacionalitat espanyola.

Connectivitat a Internet segons nacionalitat

CONCEPTE	Estrangera o doble nacionalitat	Espanyola
Llars amb internet	96,6%	82,8%
Mòbil amb accés a internet	94,7%	87,5%

Ús d'Internet en les últimes 48 hores per nacionalitat



DISTRICTE

El Prat de Llobregat compta amb 5 districtes. S'ha optat per fer la divisió territorial per districtes, ja que aquesta és la delimitació administrativa.

Cal destacar que en tots els districtes del municipi la ciutadania tenen un accés a la xarxa elevat i equilibrat, més de 8 de cada 10 habitants. Només destaca el Districte 4 per tenir un percentatge lleugerament més baix.

Connectivitat a Internet segons districte

CONCEPTE	Districte 1	Districte 2	Districte 3	Districte 4	Districte 5
Llars amb internet	85,7%	84,5%	82,1%	78,8%	85,7%
Mòbil amb accés a internet	88,1%	87,1%	88,4%	76,4%	93,9%

USOS D'INTERNET

Els usos més freqüents que els ciutadans i ciutadanes del Prat de Llobregat fan d'Internet són: llegir notícies, utilitzar el correu electrònic i fer ús de les xarxes socials. Tot i que aquests són els més destacats, un percentatge bastant elevat consulta els comptes o fa gestions bancàries *online* i ha buscat informació en webs d'administracions públiques. L'ús menys freqüent és la creació d'un blog o pàgina web.

Per fer un estudi més detallat dels usos aquests s'han classificat per: usos socials, usos relacionats amb la salut, formació i treball i seguretat i tràmits i usos transaccionals. El període de temps que s'ha establert per l'anàlisi dels usos és els últims tres mesos i la variable per la qual s'han segregat els resultats és l'edat, ja que afecta de manera directa l'ús que es fa de la xarxa.

USOS SOCIALS

Llegir notícies per Internet, fer servir el correu electrònic per comunicar-se i relacionar-se a través de les xarxes socials són les tres activitats més comunes a qualsevol tram d'edat, mentre que crear webs o blogs és l'activitat que menys realitza la ciutadania. L'ús del núvol per crear, compartir o col·laborar amb continguts digitals és un dels usos que més contrastos genera entre la gent jove i la gent gran. En la taula de la pàgina següent es poden observar tots els usos socials per trams d'edat.

Usos d'Internet de la ciutadania del Prat

Ha llegit notícies	88,3%
Ha fet servir el correu electrònic	82,6%
Ha fet servir xarxes socials	74,4%
Ha consultat comptes / Fet gestions bancàries	66,6%
Ha buscat informació en webs d'Administracions públiques	59,6%
Ha realitzat alguna compra	55,8%
Ha buscat informació sobre salut	54,9%
Ha utilitzat el núvol per emmagatzemar, compartir o crear	41,1%
Ha demanat cita la metge	36,1%
Ha realitzat trucades per internet	33,9%
Ha buscat feina	29,5%
Ha publicat en webs o blogs	21,9%
Ha participat en moviments socials, associatius, veïnals	21,5%
Ha venut alguna cosa	14,1%
Ha fet formació a distància	12,1%
Ha llogat alguna cosa	9,1%
Ha creat web o blog	6,9%

Usos socials d'Internet per edats

CONCEPTE	18 A 24 ANYS	25 A 34 ANYS	35 A 44 ANYS	45 A 54 ANYS	55 A 64 ANYS	65 A 74 ANYS	75 I MÉS ANYS
Ha llegit notícies	94,1%	91,5%	95,6%	94,4%	77,6%	75,4%	54,6%
Ha fet servir el correu electrònic	100%	100%	94,4%	89,9%	51,7%	50%	54,7%
Ha fet servir xarxes socials	92,3%	93,6%	82,1%	70,1%	56,4%	47,3%	54,3%
Ha buscat informació en webs d'administracions públiques	76,7%	70,4%	69,8%	66,2%	40,3%	31,5%	8,9%
Ha utilitzat el núvol per emmagatzemar, compartir o crear continguts col·laboratius	77,6%	65%	48,1%	42,0%	7,4%	10,1%	8,5%
Ha realitzat trucades per internet	54,6%	52,1%	37,3%	23,9%	20,4%	20,5%	18,9%
Ha publicat en webs o blogs	32%	36,3%	26,6%	21,9%	6,2%	7,2%	0%
Ha participat en moviments socials, associatius, veïnals	25,2%	34,4%	23,3%	26%	6,6%	13,3%	0%
Ha creat web o blog	18,1%	11,8%	4,2%	6,8%	3,5%	2,0%	0%

*Recordar que hi ha un error mostrat $\pm 15\%$

USOS TRANSACCIONALS

Cal destacar que el 90% dels ciutadans i ciutadanes d'entre 25-35 anys realitzen les consultes o gestions bancàries *online* i més del 80% han comprat per Internet en els darrers 3 mesos. Vendre

o llogar material o serveis són transaccions que es fan en menor mesura. Tot i això, els ciutadans i ciutadanes més joves són els que més ho fan en comparació amb els altres grups d'edat. S'observa que la diferència entre població jove i gran és notable en els usos d'Internet transaccionals.

A mesura que l'edat s'eleva el percentatge de la població que fa aquest ús va decreixent. No obstant això, les consultes bancàries *online* les fan més de la meitat de la població independentment del rang menys en el de 75 anys i més on el tant per cent disminueix significativament.

Usos transaccionals

ÚS	18 A 24 ANYS	25 A 34 ANYS	35 A 44 ANYS	45 A 54 ANYS	55 A 64 ANYS	65 A 74 ANYS	75 I MÉS ANYS
Ha consultat comptes/ fet gestions bancàries	60,1%	90,2%	74,9%	66,2%	51,0%	51,5%	17,4%
Ha realitzat alguna compra	74,7%	80,6%	74,3%	52,5%	27,8%	14,4%	8,9%
Ha venut alguna cosa	20,7%	21,3%	19,8%	12,7%	5,2%	2,7%	0%
Ha llogat alguna cosa	14,8%	8,6%	14,0%	4,7%	4,8%	7,8%	10,4%

USOS RELACIONATS AMB LA SALUT, FORMACIÓ I TREBALL I SEGURETAT I TRÀMITS

La salut és un tema transversal que afecta qualsevol rang d'edat, per aquest motiu, aproximadament la meitat de la població fa servir Internet per consultar informació sobre això. Però a l'hora de demanar cita al metge destaca el rang

d'edat entre 35-45 anys amb un percentatge que quasi duplica al de la resta de rangs.

Internet és una eina important a l'hora de buscar feina, al voltant d'un 60% de la població entre els 18 i els 34 anys l'utilitzen per buscar-ne.

Usos relacionats amb la salut, formació i treball i seguretat i tràmits

ÚS	18 A 24 ANYS	25 A 34 ANYS	35 A 44 ANYS	45 A 54 ANYS	55 A 64 ANYS	65 A 74 ANYS	75 I MÉS ANYS
SALUT							
Ha buscat informació sobre salut	57,7%	48,2%	65,2%	56,9%	52,6%	39,8%	45,2%
Ha demanat cita al metge	21,1%	23,6%	54,8%	36,8%	31,7%	33,4%	26,1%
FORMACIÓ I TREBALL							
Ha buscat feina	60,5%	61,8%	34,1%	17,6%	8,0%	0%	0%
Ha fet formació a distància	12,6%	19,2%	15,6%	13,7%	3,1%	2,7%	10,4%
SEGURETAT I TRÀMITS							
Coneixement acceptació condicions d'ús	41,0%	66,7%	62,0%	52,3%	61,4%	54,7%	48,5%
Ha realitzat tràmits amb les administracions	50,0%	53,7%	55,2%	53,1%	25,4%	29,0%	8,9%
Possessió de certificat digital	17,7%	34,7%	32,3%	18,8%	11,7%	14,2%	8,9%

Tràmits electrònics amb l'administració pública

Pel que fa a seguretat i tràmits, cal destacar que aproximadament un 50% de la població d'entre 18 i 44 anys fa servir els serveis telemàtics de l'Administració per a realitzar tràmits. L'accés de molts tràmits amb l'Administració ja estan disponibles a través del **certificat digital**. No obstant això, la majoria de la ciutadania no en tenen i per tant no poden realitzar via *online* els tràmits que el requereixen. Els rangs d'edat on s'observa un major nombre de ciutadans i ciutadanes que en disposen són: dels 25 a 34 anys i dels 35 a 44.

INFORMACIÓ I CIUTADANIA

En aquest apartat es condueix una anàlisi per tal de saber quins canals d'informació utilitza la ciutadania per informar-se de les coses relacionades amb l'Ajuntament i la mateixa ciutat.

El més destacat és la revista "El Prat", ja que és coneguda i consultada per pràcticament tota la ciutadania.

El mètode tradicional "boca-orella" (m'ho explica algun veí o veïna) segueix sent una canal d'informació habitual entre aproximadament un 72% dels ciutadans.

Les xarxes socials, cada cop més, es consoliden com a un reclam d'informació en especial entre la gent més jove.

El web de l'Ajuntament és la font d'informació directa consultada per un 38,1% de la població. Cal tenir en compte que en l'enquesta no s'ha contemplat aquella gent que entra al web derivada d'altres canals d'informació com podrien ser les xarxes socials.

La ràdio del Prat és el canal pel qual s'informa un 23,6% de la població i un 22,4% es presenta presencialment a l'Ajuntament per tal d'assabentar-se de les coses i fer consultes.

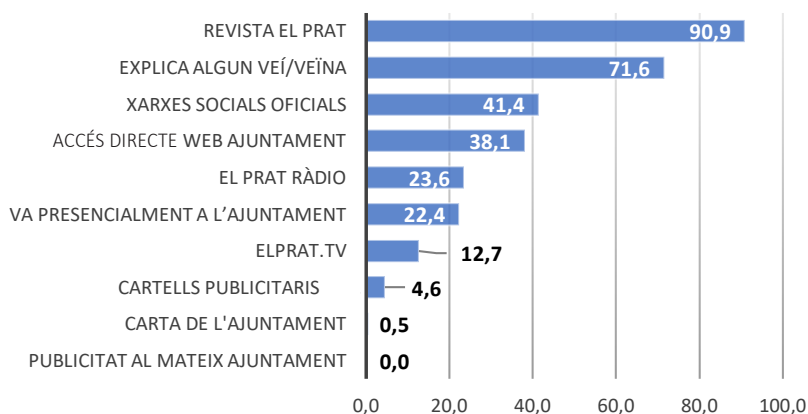
Finalment, el canal de televisió "El Prat TV" és el mitjà (ràdio, revista i televisió) menys seguit per la població on només 1 de cada 10 habitants el miren amb freqüència.

El web de l'Ajuntament és consultada en especial per la ciutadania d'entre 35-44 anys amb un 59,6%. El mitjà de comunicació radiofònic "El Prat Ràdio" té una audiència que incrementa quan més gran és el grup d'edat, fins a un 38,2% de la població entre 65-75 anys la segueix.

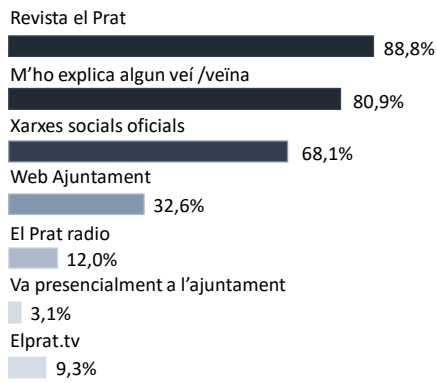
De la mateixa manera l'hàbit de fer tràmits i consultes a peu d'Ajuntament és més freqüent per la població de més avançada edat que pels joves, destaca la població entre 65-75 anys on 4 de cada 10 ciutadans i ciutadanes s'acosten a l'Ajuntament per aquests motius. Per a la població d'edat superior als 75 anys s'observa com el fet de dirigir-se presencialment a l'Ajuntament passa de ser el tercer canal d'informació en la franja anterior a ser l'últim. Aquest fet podria ser degut a dificultats en la mobilitat que podrien propiciar l'ús d'altres canals d'informació. ElPrat.tv passa a ocupar un tercer lloc en aquesta franja d'edat.

En la següent pàgina es poden observar els gràfics dels canals d'informació utilitzats per edats.

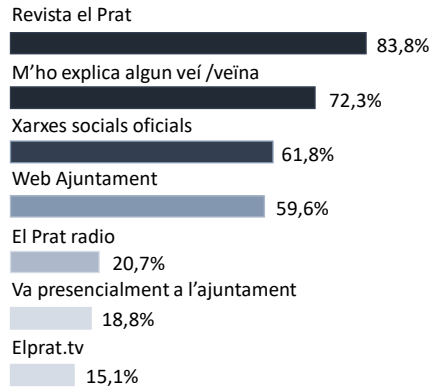
Canals d'informació municipals



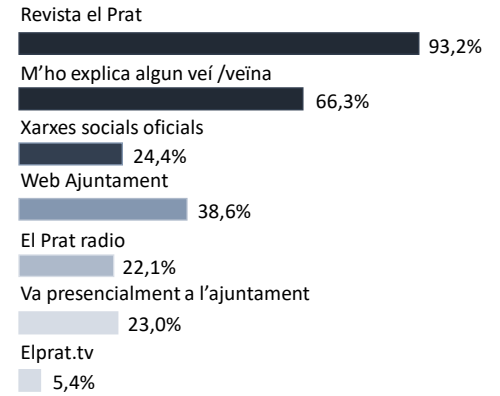
Canals d'informació utilitzats per la població de 18-24 anys



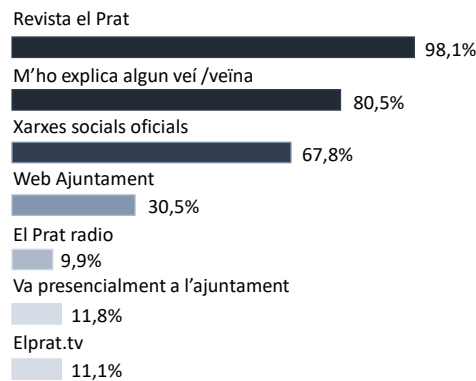
Canals d'informació utilitzats per la població de 35-44 anys



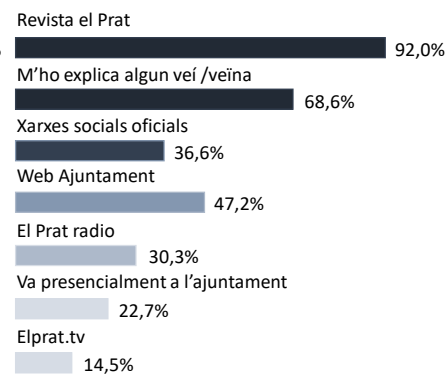
Canals d'informació utilitzats per la població de 55-64 anys



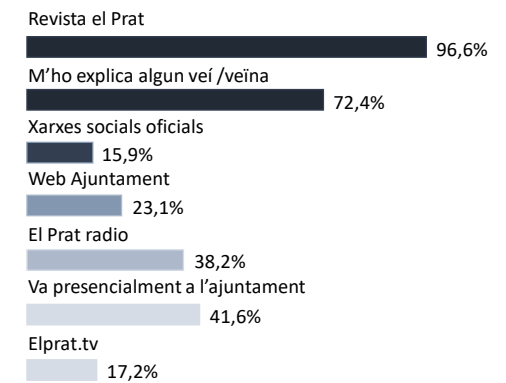
Canals d'informació utilitzats per la població de 25-34 anys



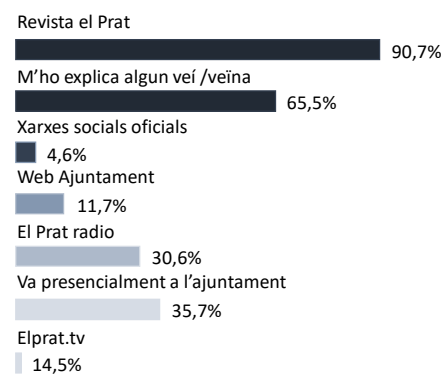
Canals d'informació utilitzats per la població de 45-54 anys



Canals d'informació utilitzats per la població de 65-74 anys



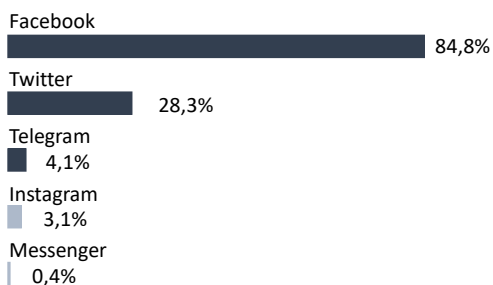
Canals d'informació utilitzats per la població de 75 anys i més



XARXES SOCIALS

Com s'ha comentat en l'anterior apartat, l'ús de les xarxes socials per assabentar-se de la informació relacionada amb la ciutat o amb el mateix Ajuntament és especialment freqüent entre la població que va dels 18 als 44 anys on tots els percentatges superen el 60% (vegeu en els gràfics de la pàgina anterior). Les xarxes socials que la ciutadania més consulta per estar informada de les novetats i notícies de la ciutat i de l'Ajuntament són Facebook (84,8%) i Twitter (28,3%).

Xarxes socials més utilitzades per la ciutadania per rebre informació municipal



APLICACIONS MUNICIPALS

En general el coneixement de les diferents aplicacions mòbils municipals dedicades a la ciutadania està per sota del 50% del total. L'aplicació de "Seguretat ciutadana" és la més coneguda especialment per la població d'entre 35 i 45 anys.

Seguidament està "Amb tu, un Prat millor" que també és més coneguda en la franja d'edat dels 35 a 45 anys. En canvi, "El Prat és sorprenent" és més coneguda entre la població que va dels 45 als 75 anys i més. D'altra banda, "El Prat ocult" registra el seu percentatge més alt entre la ciutadania de 45- 54 anys, on més

d'un terç de la població coneix l'aplicació. Per últim, la menys coneguda és "Estigues a prop, estigues connectat", la franja d'edat on hi ha més gent que sap de l'existència d'aquesta aplicació és la d'entre 65 i 74 anys (públic a la que va dirigida).

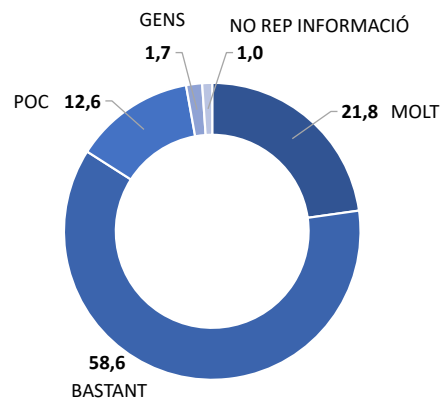
Valoració de la informació rebuda pels canals d'informació de l'Ajuntament

L'ús d'un mitjà o d'un contingut moltes vegades està relacionat amb la claredat i senzillesa que s'exposa de cara al ciutadà. És per això que és important saber no només si els ciutadans o ciutadanes consulten o no els mitjans oficials sinó la valoració que en fan de la qualitat de la

informació proporcionada.

En el cas del municipi un 80,4% de la població té una valoració positiva en aquest sentit. Un 21,8% de la ciutadania considera que la informació que rep és molt clara i útil. Un 58,6% considera que ho és bastant.

Valoració per part de la ciutadania de la claredat i utilitat de la informació rebuda des dels canals oficials



CONCLUSIONS DELS RESULTATS GLOBAIS

Visió general de la connectivitat i la freqüència d'ús

La majoria de la ciutadania del Prat de Llobregat està ben connectada a la xarxa tant des del mòbil com des de la llar. A més, el 82,7% es connecten de forma freqüent (almenys un cop en les últimes 48 hores).

Els telèfons mòbils són els dispositius que els ciutadans més fan servir per connectar-se a Internet, seguidament dels ordinadors portàtils i de les tauletes.

Esclatxa digital per variables

Gènere. Es pot afirmar que no hi ha diferències significatives de connectivitat a la xarxa entre homes i dones, tot i que el percentatge de les dones és lleugerament inferior al dels homes.

Edat. La franja d'edat d'entre els 18 i els 65 anys està molt ben connectada a la xarxa, sobretot els que són més joves. No obstant això, a partir dels 65 anys i de forma més progressiva als 75 anys, l'esclatxa digital augmenta de forma significativa. Es detecta doncs, una micro esclatxa per les edats més avançades.

Nivell d'estudis. Es pot concloure que totes aquelles persones que no

han acabat els estudis obligatoris tenen una connectivitat i freqüència d'ús de la xarxa inferior a la resta de la població.

Ocupació. Només el 58,2% de les llars dels jubilats/des tenen connectivitat a la xarxa. Entre les persones que es dediquen a realitzar tasques de la llar s'observa el mateix fenomen.

Renda. Es detecta una micro esclatxa digital en relació a la connectivitat i la freqüència d'ús per les rendes inferiors als 18.000 € anuals.

Nacionalitat. La capacitat i necessitat que tenen els ciutadans i ciutadanes estrangers d'estar connectats a la xarxa és lleugerament superior a la població local però sense grans diferències.

Districte. El districte 4 presenta valors de connectivitat i freqüència d'ús lleugerament menors que els dels altres districtes.

Usos d'Internet

L'ús més habitual d'Internet entre la població del municipi és la lectura de notícies, seguit de la comunicació via correu electrònic i les xarxes socials.

Més de la meitat de la població ha

buscat informació sobre els temes de salut i un 36% ha fet servir Internet per demanar cita al metge. Buscar feina *online* és un ús bastant recurrent entre els més joves, en especial dels 18 als 35 anys. D'altra banda, només un percentatge relativament baix de la població compta amb certificat digital, fet que ha de tenir en compte l'administració pública a l'hora de digitalitzar tràmits.

Informació i ciutadania

El canal més habitual que utilitza la ciutadania per informar-se de la gestió municipal és la revista "El Prat", seguit del tradicional boca-orella entre veïns i coneguts. Les xarxes socials també hi són bastant presents igual que la pàgina web en la franja d'edat dels 35 als 44 anys. En general, la ciutadania valora molt positivament la informació rebuda des de l'Ajuntament.

Les aplicacions mòbils municipals no són gaire conegudes entre la ciutadania. "Seguretat ciutadana" i "Amb tu, un Prat millor" són les que més destaquen.



ESCLETXA DIGITAL

COMPARATIVA RESPECTE BARCELONA,
ESPANYA I LA UE

En aquest apartat es comparen els resultats del Prat de Llobregat amb dades de la situació digital de la ciutadania a Barcelona, Catalunya, Espanya i els països de la Unió Europea

Per aquest bloc és important tenir en compte que l'enquesta del Prat agafa des dels 18 anys i fins als 75 anys i més. L'enquesta de Barcelona agafa dels 16 fins als 74 anys (l'europea també) i és del gener del 2016. Les dades europees són del 2017

La metodologia del Digital Economy and Society Index (DESI), utilitzada en part de l'informe, permet comparar els resultats del nivell de digitalització de la ciutadania del Prat de Llobregat amb els de Barcelona, Espanya i la Unió Europea. La comparativa es condueix segons tres eixos d'anàlisi: connectivitat, capital humà (només es té en compte la freqüència d'ús) i usos d'Internet. També es comparen algunes de les variables analitzades en l'estudi i la cobertura de banda ampla en les llars a nivell autonòmic.

CONNECTIVITAT

Els ciutadans del Prat de Llobregat

que tenen la seva llar connectada a internet són més de 8 de cada 10, concretament, un **83,5%** (2018). Aquesta xifra és molt similar a la de **Catalunya** del **83,7%** (2017), a la d'**Espanya** del **83,4%** (2017) i a la de la **Unió Europea** del **87%** (2017) (Fonts: Enquesta ciutadana del Prat, Idescat, Eurostat).

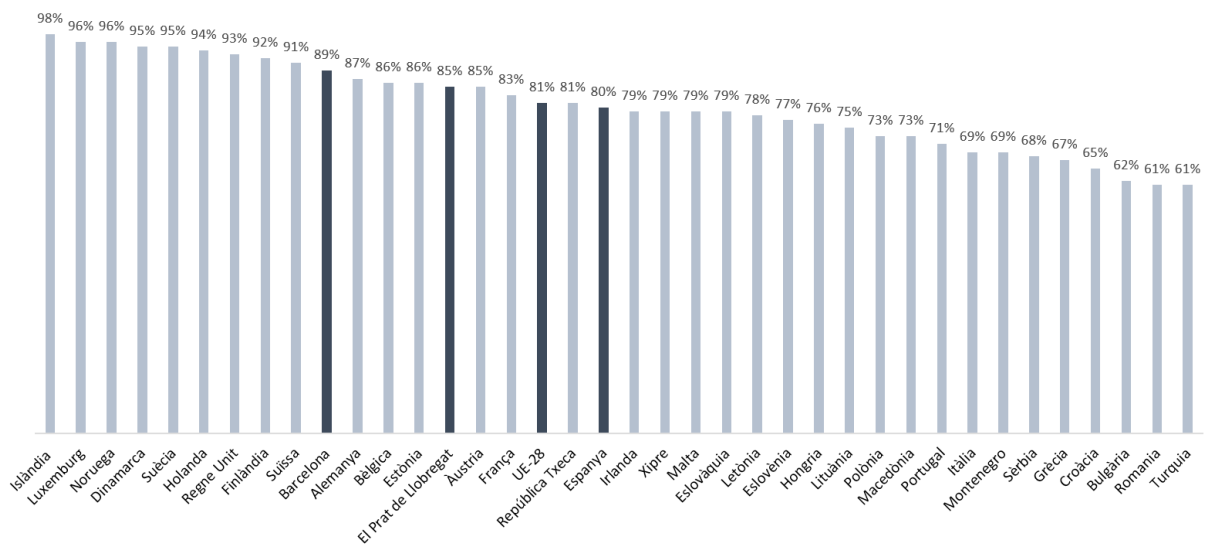
Un **88%** (2018) dels ciutadans i ciutadanes del Prat de Llobregat tenen connexió a Internet en el seu mòbil, un percentatge força més elevat que la mitjana d'**Espanya** (**78%**, 2017) i que la de la **Unió Europea** (**65%**, 2017). (Fonts: Enquesta ciutadana del Prat i Eurostat).

CAPITAL HUMÀ

El tant per cent de la ciutadania del **Prat** que es connecta a Internet almenys un cop a la setmana és del **85%** (2018), per sobre de la mitjana **espanyola** que era del **80%** l'any 2017 i de l'**europea** del **81%** (2017), mentre que es troba lleugerament per sota de la mitjana de **Barcelona** (**89%**, 2015).

Al Prat de Llobregat aproximadament **un 13%** (2018) de la població no han fet servir mai Internet, en línia amb la **Unió europea també amb un 13%** i el **14% a Espanya** (2017). No obstant això, **Barcelona** el 2015 ja estava amb xifres bastant inferiors, al voltant del **8%**.

Comparativa d'ús d'Internet almenys un cop a la setmana



ÚS D'INTERNET

Pel que fa als usos d'Internet, en el **Prat de Llobregat** la ciutadania fa un ús lleugerament superior de les transaccions a la xarxa: aproximadament un **67%** d'usuaris fan alguna consulta o gestió *online* amb els seus comptes bancaris, a **Barcelona** la xifra és del **64%** (2016) i a **Europa** del **57%** (2014).

Pel que fa a la compra online, una mica més de la meitat de la població del Prat, al voltant del **56%** (2018), ha realitzat alguna compra *online* últimament. Una xifra inferior a la **mitjana europea que és del 57%** (2017) i a la de **Catalunya 60%** (Idescat, 2017), però superior a la d'**Espanya amb un 55%** el 2017.

GÈNERE

Ser home o dona no és un fet determinant per accedir a la xarxa a la Unió Europea, ja que la mitjana és pràcticament paritària. Hi ha països on els homes es connecten més com a Sèrbia, Croàcia, Alemanya o Macedònia amb 4-6 punts de diferència respecte a les dones i d'altres on les dones són les que hi accedeixen més com a Letònia, Bulgària o Portugal amb 2-3 punts de diferència a favor d'elles. No obstant, al municipi del Prat de Llobregat i en referència

a l'enquesta realitzada, l'esclatxa creix una mica més a favor dels homes (fins a 4 punts percentuals). D'altra banda Barcelona es manté al mateix nivell, pràcticament paritari, que la Unió Europea.

Comparativa esclatxa digital entre gènere del 18 als 74 anys (taula extreta de l'Eurostat i modificada amb les dades de l'enquesta)

PAIS	HOME	DONA	Esclatxa
Sèrbia	91	85	6
Croàcia	88	83	5
El Prat de Llobregat	92	88	4
Macedònia	85	81	4
Alemanya	90	86	4
Àustria	85	82	3
República Txeca	82	79	3
Eslovènia	88	85	3
Turquia	89	86	3
Finlàndia	94	92	2
França	82	80	2
Grècia	86	84	2
Luxemburg	94	92	2
Noruega	95	93	2
Barcelona	91	90	1
Dinamarca	95	94	1
Hongria	90	89	1
Irlanda	87	86	1
Espanya	82	81	1
Suïssa	88	87	1
UE-28	87	86	1
Xipre	92	92	0
Estònia	90	90	0
Islàndia	97	97	0
Itàlia	96	96	0
Holanda	94	94	0
Romania	73	73	0
Eslovàquia	85	85	0
Suècia	94	94	0
Regne Unit	90	90	0
Lituània	82	83	-1
Polònia	80	81	-1
Bèlgica	86	88	-2
Malta	93	95	-2
Montenegro	86	88	-2
Portugal	84	86	-2
Bulgària	84	87	-3
Letònia	84	87	-3

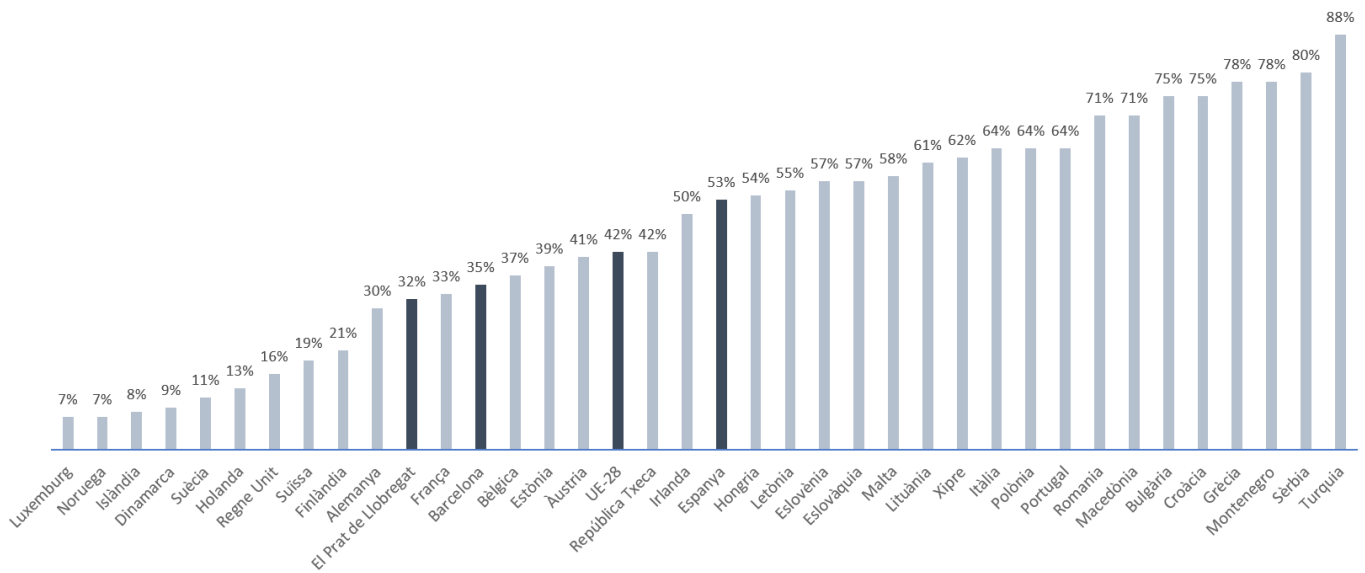
EDAT

L'ús d'Internet és un fet transversal a tota la ciutadania però hi ha una important esclatxa entre la gent jove i la gran. Si ens fixem en el grup d'edat entre 65-74 anys de diferents països europeus es pot

observar una important diferència respecte a la gent gran que no fa servir mai Internet. **El Prat de Llobregat (33%)** i **Barcelona (35%)** estan clarament per sota la mitjana de la **Unió Europea (42%)**

(42%) i d'**Espanya (53%)**. Entre els països on més gent gran es connecta a Internet hi ha Noruega (7%), Luxemburg (7%), Islàndia (8%), seguits d'altres països nòrdics com Dinamarca.

Comparativa grup 65-74 anys que mai es connecta a Internet



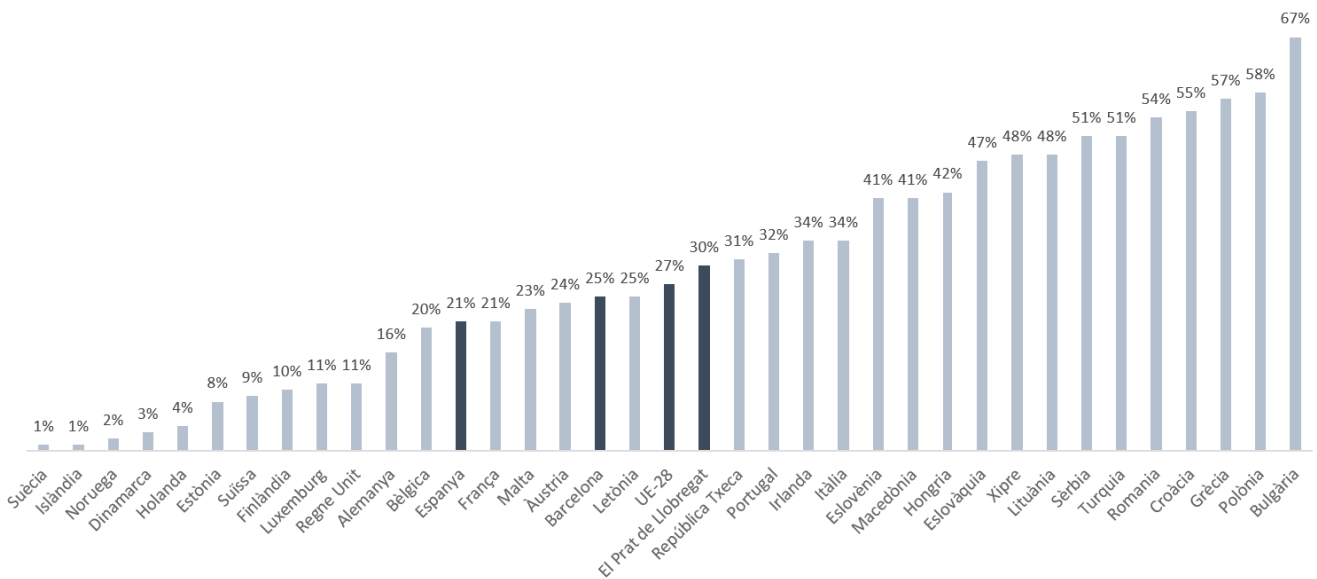
NIVELL D'ESTUDIS

Una altra de les variables que té incidència en l'esclletxa digital és el nivell d'estudis, de manera que com més baix és aquest, menys llars estan connectades i, per tant, menys es connecten a Internet

excepte quan ho fan amb dispositius mòbils o des d'altres llocs. Però d'aquestes persones amb nivell educatiu baix també n'hi ha que mai fan servir Internet, en aquest cas al **Prat de Llobregat són un 30%**. Cal tenir en compte

que com que s'ha contemplat la franja d'edat de 75 anys i més aquest és lleugerament superior a la mitjana de la **Unió Europea del 27%**, però també de la de **Barcelona (25%)** i **Espanya (21%)**.

Comparativa nivell educatiu baix que mai fan servir Internet



OCUPACIÓ

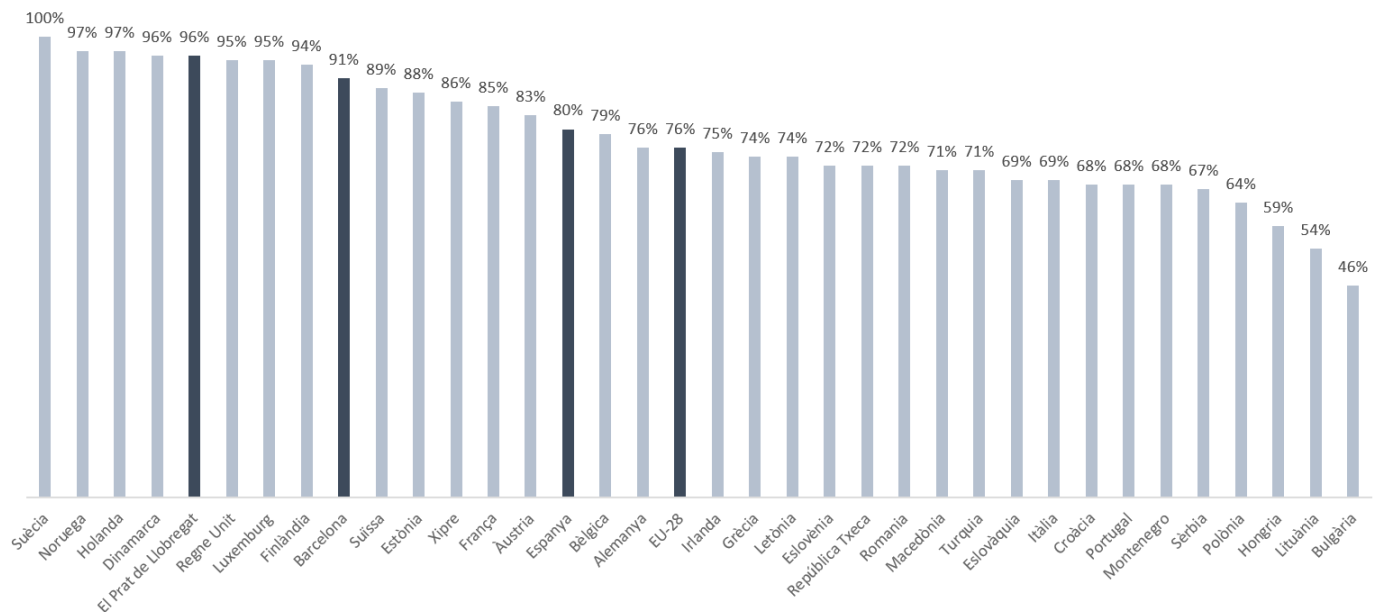
L'accés a Internet dels diferents col·lectius de la ciutadania en funció del seu estat d'ocupació és rellevant.

Si bé el grup dels jubilats és el més afectat, el dels aturats és un dels més vulnerables i el seu accés a la xarxa és vital per entrar en un mercat d'oportunitats laborals més ampli. Si analitzem el percentatge

d'aturats que accedeixen almenys un cop a la setmana a Internet, el **Prat de Llobregat** es troba en molt bona posició respecte a la resta amb un **96%** dels aturats que hi accedeixen. Aquesta xifra està per sobre de la de **Barcelona** amb un **91%** el 2016 i molt per sobre de la **mitjana espanyola 80%** (2017) i de **l'europea 76%**

El 96% dels aturats/des del Prat accedeixen almenys un cop a la setmana a Internet

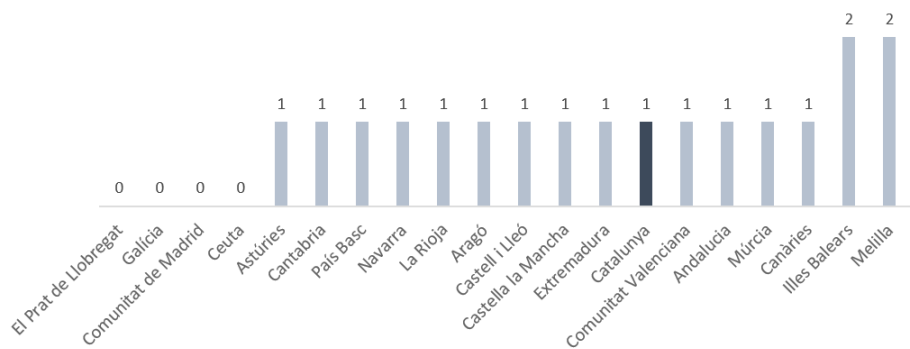
Comparativa d'aturats/des que utilitzen Internet almenys un cop a la setmana



COBERTURA DE BANDA AMPLA

El percentatge de llars sense cobertura de banda ampla a nivell autonòmic és molt baix. En el pitjor dels casos és d'un 2% a Melilla i les Illes Balears mentre que Galícia, la Comunitat de Madrid, Ceuta o el Prat de Llobregat tenen valors propers al 0%, per tant pràcticament tothom que té Internet a la llar disposa de xarxa de banda ampla.

Comparativa de les llars sense banda ampla a nivell autonòmic



Conclusions de la comparativa

Cal recordar que les enquestes del Prat s'han conduït per les edats compreses entre els 18 anys i 75 i més. Tot i això, la principal conclusió de la comparativa és que els ciutadans i ciutadanes del Prat de Llobregat es troben al voltant de les mitjanes espanyola i europea quant a connectivitat, capital humà i ús d'Internet. Pel que fa a les variables tampoc es detecten diferències significatives. En alguns paràmetres que s'han comparat El Prat està per sobre la mitjana (edat i ocupació) i en d'altres lleugerament per sota (edat i nivell d'estudis).

Es pot concloure que la ciutadania del Prat no presenta cap diferència destacable en l'esclatxa digital respecte de les mitjanes espanyola i europea.

