

**ENQUESTA SOBRE LA PENETRACIÓ DE LES TECNOLOGIES
DE LA INFORMACIÓ I LA COMUNICACIÓ
A L'ADMINISTRACIÓ LOCAL DE CATALUNYA
2002**



Generalitat de Catalunya
Departament d'Universitats, Recerca i Societat de la Informació
Secretaria de Telecomunicacions i Societat de la Informació



Consorci Local
Per al desenvolupament de les xarxes de telecomunicacions
i les noves tecnologies

**Observatori de la Societat de la Informació
Juliol 2003**

ÍNDEX

1. Introducció.....	2
2. Equipament TIC als ajuntaments.....	3
3. Recursos humans: formació i ús de les TIC.....	5
4. Presència a Internet dels ajuntaments.....	6
5. Serveis en línia	7

1. Introducció

L'*Enquesta sobre la penetració de les Tecnologies de la Informació i la Comunicació a l'administració local 2002* ha estat realitzada per la Secretaria de Telecomunicacions i Societat de la Informació i el consorci Localret. La recollida de dades als ajuntaments de Catalunya es va fer a través d'Internet amb un formulari electrònic (a la pàgina <http://www.inventari-tic.localret.es>), i per fax o carta entre juliol i novembre de 2002. Aquesta enquesta es realitza anualment des de 2001.

L'univers al que es refereixen els resultats de l'enquesta són les demarcacions de Girona, Lleida i Tarragona i les ciutats de més de 100.000 habitants de Barcelona. En total han contestat l'enquesta 235 ajuntaments que comprenen el 57% de la població catalana incloent més del 90% dels ajuntaments de municipis amb 5.000 o mes habitants.

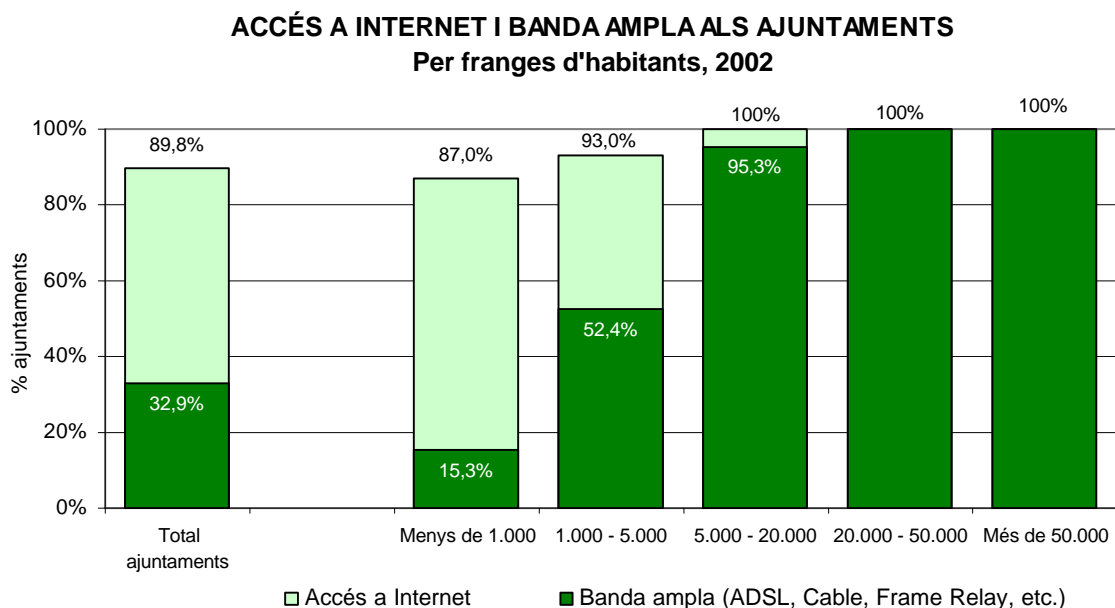
Aquest informe i altres publicats pel l'Observatori de la Societat de la Informació es poden trobar a:

www.gencat.net/dursi > Societat de la Informació > Observatori SI > Estadístiques

<http://www10.gencat.net/dursi/ca/si/observatori/estadistiques.htm>

2. Equipament TIC als ajuntaments

El 89,8% dels ajuntaments disposen de connexió a Internet i una tercera part (32,9%) es connecten mitjançant sistemes de banda ampla (ADSL, Cable, Frame Relay, etc.). Com es pot comprovar a la següent gràfica, l'accés a la Xarxa a alta velocitat està implantat a pràcticament tots els ajuntaments de més de 5.000 habitants i té una presència força menor als ajuntament més petits: un 15,3% als de menys de 1.000 habitants i un 52,4% als de 1.000 a 5.000.



Font: STSI / LOCALRET

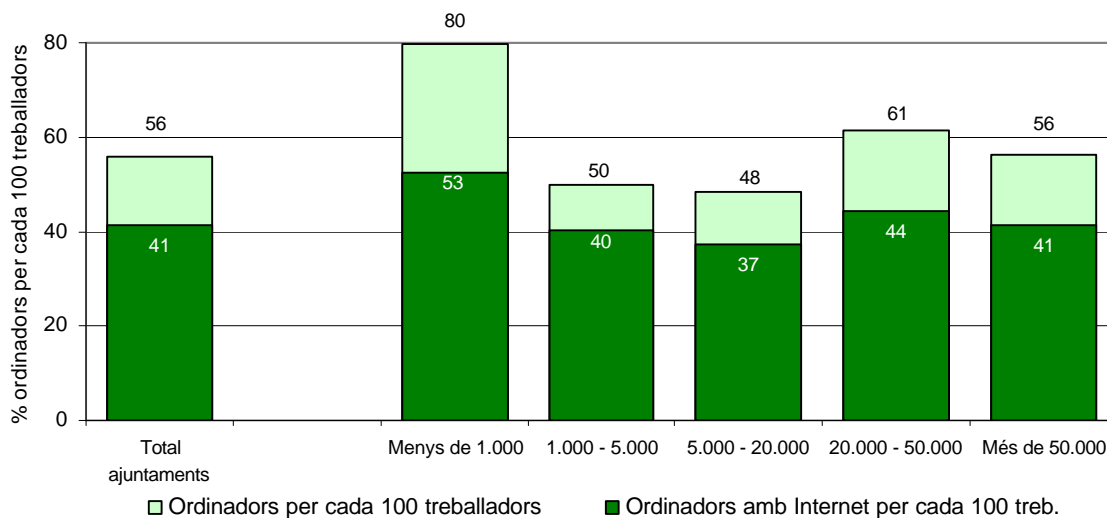
L'accés per banda ampla es fa en la majoria dels ajuntaments mitjançant ADSL (un 31,5% del total de 32,9%) tot i que hi ha alguns ajuntaments grans que fan servir sistemes més ràpids. Entre els ajuntaments sense banda ampla, l'accés amb mòdem telefònic és el més habitual (38,3% del total d'ajuntaments) seguit de l'accés amb XDSI (18,6%).

Lògicament, el nombre d'ordinadors per ajuntament varia de forma important segons la dimensió del municipi: mentre que els ajuntaments de municipis de menys de 1000 habitants tenen una mitjana de 2,4 ordinadors, als municipis de més de 50.000 habitants la mitjana arriba a 1.200 ordinadors. Analitzant aquesta informació en relació al nombre de treballadors de l'ajuntament, s'observa que les variacions no són tant importants. De fet, tal com es veu a la gràfica de la pàgina següent, són els municipis petits els que presenten un nombre d'ordinadors per cada 100 treballadors més elevat (80). Això és degut a que amb un nombre petit d'ordinadors poden assolir un valor molt elevat d'aquest indicador. La resta de franges presenten valors entre 48 i 61.

Al conjunt d'ajuntaments el nombre d'ordinadors per cada 100 treballadors ha augmentat de 48,4 a 55,6 entre 2001 i 2002.

Pel que fa al nivell de connexió a Internet d'aquests ordinadors, és pot afirmar que el 74% estan connectats a la Xarxa i que aquest percentatge no presenta variacions importants segons la dimensió del municipi.

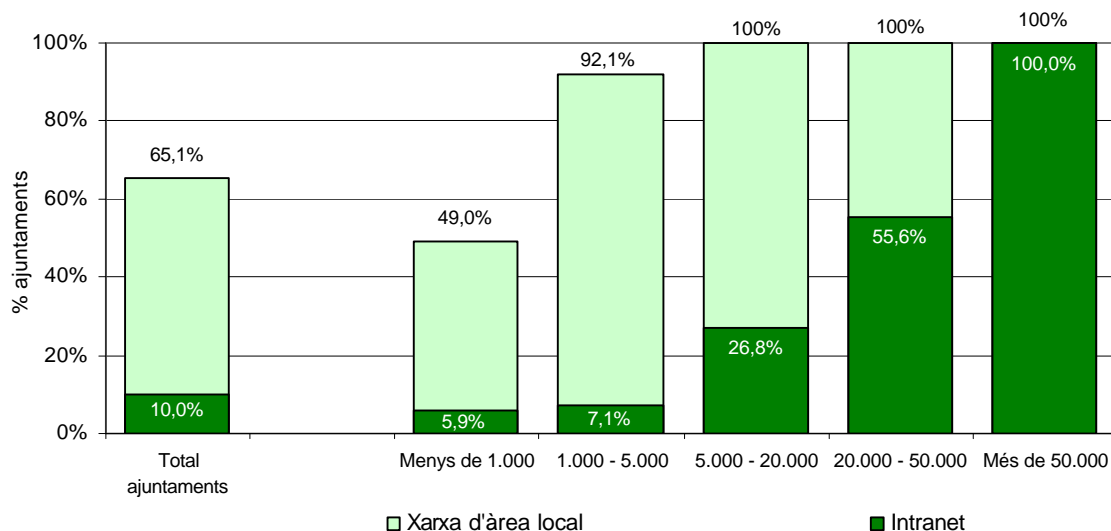
ORDINADORS PER CADA 100 TREBALLADORS ALS AJUNTAMENTS
Per franges d'habitants, 2002



Font: STSI / LOCALRET

La gràfica següent mostra la disponibilitat de xarxes locals i Intranet als ajuntament i dóna una idea de la incorporació de les TIC als processos interns de l'administració local. Es pot comprovar que hi ha una implantació important de les xarxes locals als ajuntament de més de 1.000 habitants. La integració de la informació, serveis i processos de l'ajuntament en una intranet, lògicament, s'ha estès més als ajuntaments grans.

XARXA D'ÀREA LOCAL I INTRANET ALS AJUNTAMENTS
Per franges d'habitants, 2002



Font: STSI / LOCALRET

3. Recursos humans: formació i ús de les TIC

Pel que fa a l'ús de les TIC per part dels treballadors de l'administració local es pot afirmar que l'any 2002 més de la meitat utilitzaven l'ordinador per a la seva feina habitual (54,2%), quatre de cada deu feien servir el correu electrònic (40,4%) i una quarta part tenien accés a Internet (26,6%).

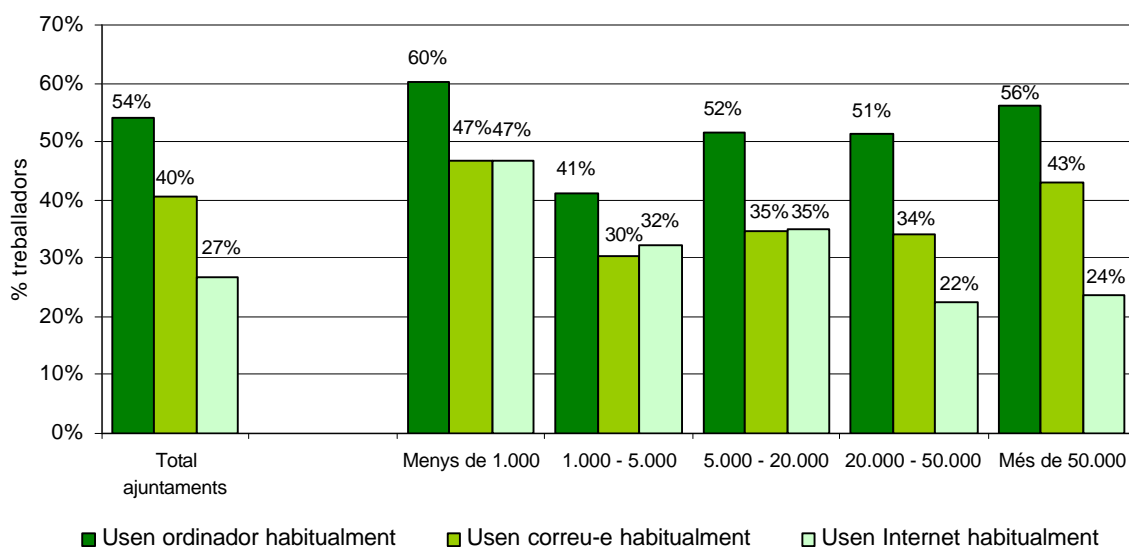
Cal destacar que un 13,6% dels treballadors varen rebre formació bàsica en noves tecnologies i un 1,6%, formació avançada.

Ús de les TIC i formació dels treballadors		
	2001	2002
Treballadors usuaris de les TIC		
- Ordinador	51,2%	54,2%
- Correu electrònic	35,2%	40,4%
- Accés a Internet	18,9%	26,6%
Treballadors formats en TIC el darrer any		
- Formació bàsica	7,1%	13,6%
- Formació avançada	nd	1,6%

Analitzant aquestes dades per franges d'habitants es pot afirmar que el percentatge sobre el total de treballadors que utilitzen habitualment Internet és menor quan més gran és l'ajuntament. En canvi l'ús del PC i del correu electrònic augmenta amb la dimensió de l'ajuntament. Cal destacar que, com s'ha comentat anteriorment, aquestes conclusions no són aplicables als ajuntaments de municipis de menys de 1000 habitants ja que tenen unes característiques molt diferents de la resta d'ajuntament (en mitjana tenen 3 treballadors, 2 ordinadors, etc.).

És a dir que als ajuntaments grans hi ha més equipament però la possibilitat de fer servir l'accés a Internet no és tant elevada. Aquest fet pot ser degut a que quan més gran és l'ajuntament, més probable és que hi hagi tasques que no administratives (seguretat, neteja, etc.). Al ajuntaments petits, en canvi, aquestes tasques les fan persones que no estan a la plantilla.

TREBALLADORS USUARIS DE LES TIC ALS AJUNTAMENTS
Per franges d'habitants, 2002



4. Presència a Internet dels ajuntaments

A finals de 2002, el 32,8% dels ajuntaments que formen l'univers de l'enquesta tenien pàgina web pròpia. En aquesta xifra només s'inclouen les webs creades i mantingudes pels propis ajuntaments, bé sigui per personal propi o contractades a una empresa externa. És a dir, webs orientades a donar informació o serveis específics de l'ajuntament. No s'inclouen, per tant, les "webs plantilla" creades per les Diputacions, el SIAL o altres organismes que donen informació genèrica de l'ajuntament (nombre d'habitants, adreça de l'ajuntament, festes locals, etc.) i que ja estan disponibles per a la majoria dels ajuntaments de Catalunya.

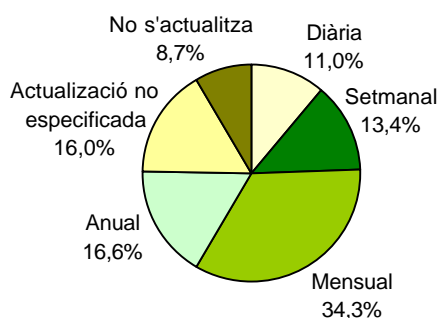
Com es pot observar a la taula següent, tots els ajuntaments de les poblacions de més de 20.000 habitants disposen de web pròpia. Aquestes webs ofereixen informació actualitzada del municipi i sovint permeten fer algun tràmit al ciutadà. La presència a Internet dels ajuntaments i la complexitat d'aquestes webs disminueix de forma important als municipis més petits.

Ajuntaments amb pàgina web	
Nombre d'habitants del municipi	% ajuntaments
Menys de 1.000 habitants	16,6%
1.000 - 5.000 habitants	52,7%
5.000 - 20.000 habitants	80%
20.000 - 50.000 habitants	100%
Més de 50.000 habitants	100%
Total	32,8%

Analitzant la disponibilitat de web als ajuntaments d'acord amb la població a la que donen servei es pot afirmar que més del 95% de la població de Catalunya viu a municipis amb ajuntaments que tenen web.

El següent gràfic mostra la periodicitat d'actualització de les webs dels ajuntaments. Només una quarta part dels municipis actualitzen la seva web diària o setmanalment. Cal destacar que els ajuntaments grans són, lògicament, els que més sovint actualitzen la seva web.

FREQÜÈNCIA D'ACTUALITZACIÓ DE LES WEBS DELS AJUNTAMENTS



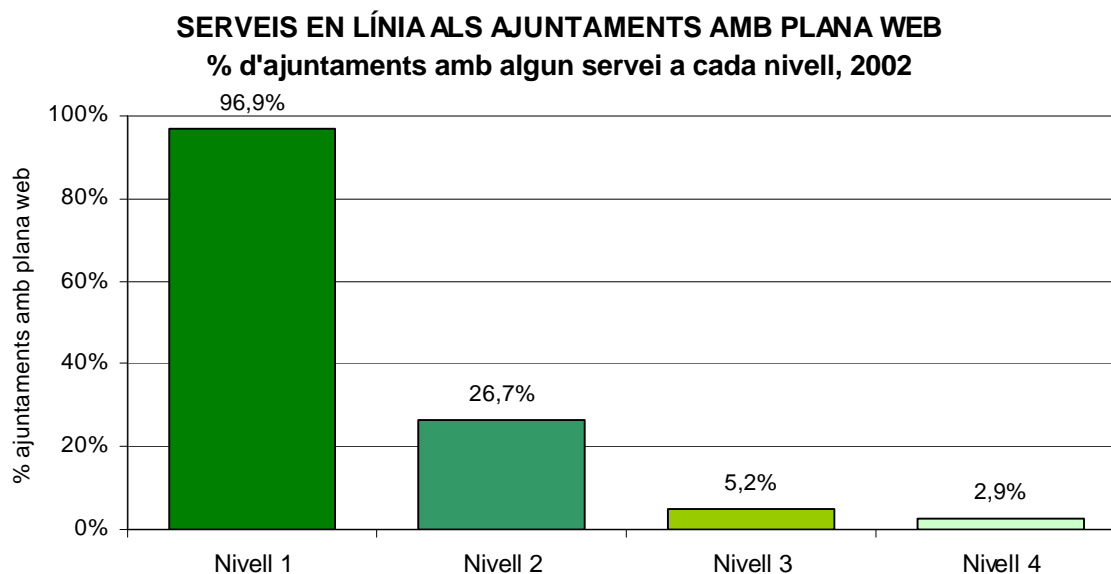
5. Serveis en línia

El 32% dels ajuntaments que han contestat l'enquesta permeten fer algun tipus de consulta o tràmit per Internet. En la majoria dels casos només es pot iniciar el tràmit (fer una consulta o demanar un formulari, per exemple), però ja hi ha ajuntaments que permeten fer tràmits de forma completa i fins i tot realitzar el pagament a través d'Internet.

Els nivells d'interactivitat dels serveis de l'administració amb el ciutadà a través d'Internet han estat definits per la Comissió Europea al programa eEurope 2005 de la següent manera:

- Nivell 1: informació en línia dels serveis públics.
- Nivell 2: Interacció en una direcció, descàrrega de formularis.
- Nivell 3: Interacció en dues direccions, processat de formularis.
- Nivell 4: Transacció completa del tràmit: pagament (si és necessari), presa de decisions, etc.

En el gràfic següent es pot veure que mentre que gairebé tots els ajuntaments amb plana web disposen d'algun servei a nivell 1 (és a dir, donen informació sobre algun servei), només un 2,9% en disposen d'algun a nivell 4. Cal destacar que més d'una quarta part dels ajuntaments amb web permeten descarregar algun formulari (serveis a nivell 2) i que només un 5,2% permeten retornar-lo en línia (nivell 3).



Com es mostra a la gràfica anterior, hi ha pocs ajuntaments que disposin de serveis a nivells 3 i 4. Aquests ajuntaments són pràcticament sempre els de municipis de més de 50.000 habitants. Per aquesta raó és convenient analitzar quin percentatge de població pot accedir a aquests serveis i no tant quin percentatge d'ajuntaments els ofereix.

Per fer aquest anàlisi detallat s'han considerat els següents serveis que pot oferir l'ajuntament a través de la seva web¹:

SERVEIS AL CIUTADÀ
1. Impostos i taxes
2. Recerca de treball
3. Llicències d'obres
4. Atestats i denúncies (p. ex. en cas de robatori)
5. Certificats empadronament (residència, convivència)
6. Canvis d'adreça (moviments de població, padró municipal)
7. Serveis de valor afegit (p. ex. matriculació en cursos, guarderies, etc.)
8. Participació ciutadana / consultes
SERVEIS A EMPRESES
9. Taxes corporatives: declaració i notificació
10. Creació i registre de noves empreses
11. Permisos de qualitat Mediambiental
12. Contractació pública (licitacions, relacions amb proveïdors, etc..)

A continuació es presenten dues gràfiques que mostren quin percentatge d'ajuntaments ofereix cada servei en línia i quin percentatge de població el té disponible. Com és lògic, aquests dos percentatges varien significativament ja que els ajuntaments que ofereixen aquests serveis són els que tenen més població.

A la primera gràfica s'observa que els serveis que més ajuntaments tenen a nivell 1 són "participació ciutadana i consultes", "serveis de valor afegit" que són els que més fàcilment pot posar en línia l'ajuntament per arribar als ciutadans. A nivell 2, a més dels anteriors, també hi ha "licències d'obres", "impostos i taxes" i "recerca de treball". A nivell 3 i 4, cal destacar els serveis de "certificats d'empadronament", "impostos i taxes" i "canvis d'adreça" tot i que encara hi ha molt pocs ajuntaments que els ofereixin a través d'Internet.

A la segona gràfica es pot veure, servei a servei, quin percentatge de població el té disponible i a quin nivell. Per exemple, es pot observar que un percentatge molt elevat de persones (59%) pot pagar algun impost al seu ajuntament a través de la web (nivells 3 i 4). Altres serveis que es poden fer per la Xarxa són "certificats d'empadronament", "canvis d'adreça", etc. Els serveis que estan menys en línia són "recerca de treball", "taxes corporatives", "atestats i denúncies", etc. Cal recordar de nou que aquests valors estan molt influenciats per les respostes dels ajuntaments grans.

¹ Aquests serveis estan basats en els 20 serveis bàsics definits per la Comissió Europea a "List of basic public services as agreed by the Internal Market Council" (March 2001)
http://europa.eu.int/information_society/eeurope/news_library/documents/index_en.htm

SERVEIS EN LÍNIA ALS AJUNTAMENTS DE CATALUNYA
Percentatge d'ajuntaments amb web que donen el servei, 2002

