



## ÍNDIX

1	METODOLOGIA I MOSTRA.....	3
2	INFRAESTRUCTURES DE TELECOMUNICACIONS .....	6
2.1	Infraestructures de banda ampla .....	6
2.2	Cobertura de telefonia mòbil.....	10
2.3	Xarxes WIFI d'accés a internet gratuït .....	14
3	TIC.....	15
4	SMARTCITY .....	21
5	ADMINISTRACIÓ DIGITAL I GOVERN OBERT .....	23
6	XARXES SOCIALS.....	27
7	CONCLUSIONS .....	29

## 1 METODOLOGIA I MOSTRA

L'objectiu d'aquesta enquesta és el de conèixer l'estat de les tecnologies de la informació i la comunicació a l'administració local de Catalunya i poder elaborar un inventari de la situació actual.

La recollida de dades així com l'explotació i l'anàlisi de les mateixes ha estat realitzada pel Consorci Localret. Aquesta recollida de dades es va fer a través d'un formulari electrònic publicat a Internet mitjançant la plataforma Open Source Lime Survey.

El treball de camp es va iniciar a mitjans d'octubre de 2017 i va finalitzar al novembre del mateix any, amb una durada aproximada d'un mes.

Aquesta enquesta contenia preguntes sobre un ampli ventall de temes relacionats amb les infraestructures, xarxes i tecnologies de la informació i comunicació als municipis. La contribució dels ajuntaments participants ha fet possible poder conèixer millor els processos d'implementació d'innovacions tecnològiques a l'àmbit públic. La informació que han proporcionat s'ha utilitzat per elaborar estadístiques que el Consorci Localret exposa en aquest informe.

El qüestionari està organitzat en sis blocs:

- 1) Dades generals
- 2) Infraestructures de Telecomunicacions
- 3) TIC
- 4) Smartcity
- 5) Administració digital i Govern Obert
- 6) Xarxes socials

El present informe s'ha elaborat a partir de les dades de 463 ajuntaments d'un total de 800 que formen part del Consorci Localret, el que suposa un nivell de resposta del 58% tal com mostra la [taula 1](#). Els 463 ajuntaments que han participat a l'enquesta representen el 76% de la població de Catalunya. A la [figura 1](#) es pot observar en el mapa de Catalunya una representació gràfica dels ajuntaments participants en la present enquesta i a la dreta de la imatge, la representativitat de la població de la mostra.

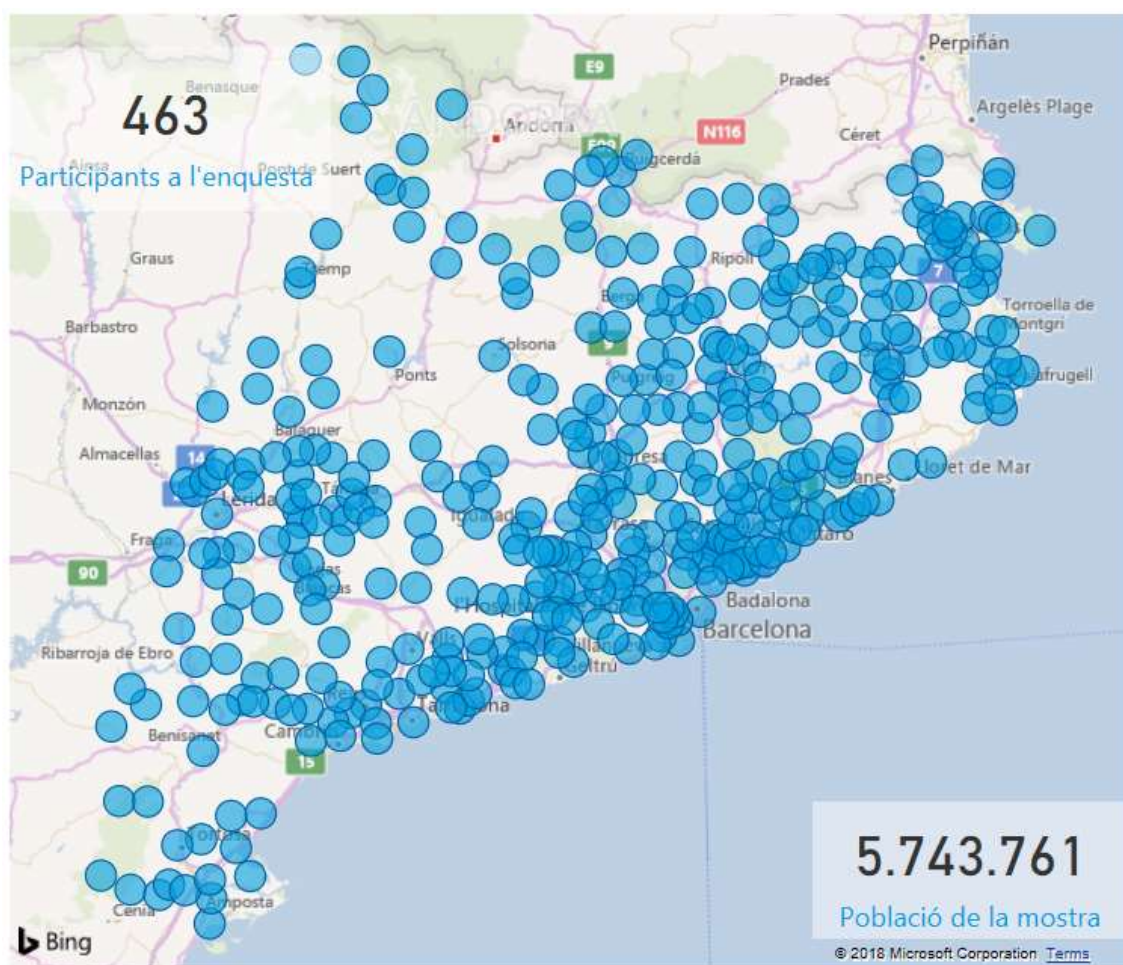


Figura 1: Representació gràfica dels ajuntaments que han respost l'enquesta.

Franges de població	Número d'ajuntaments	Ajuntaments adherits a Localret	Mostra d'ajuntaments enquesta	% de resposta
menys de 2.000	597	464	247	53%
entre 2.000 i 10.000	230	221	139	63%
més de 10.000	121	115	77	67%
Catalunya	<b>948</b>	<b>800</b>	<b>463</b>	<b>58%</b>

Taula 1: Percentatge de respostes per franges de població, 2017.

A la [taula 2](#), s'observa que la mostra de 247 municipis de menys de 2.000 habitants representa un 49% de la població d'aquesta franja, essent la franja amb menys representativitat. En canvi, els 77 municipis de més de 10.000 habitants que han donat resposta a l'enquesta, representen el 81% de la població de la franja. Els 139 municipis de la franja d'entre 2.000 i 10.000 habitants representen

el 60% de la població. A nivell global de Catalunya la població del ens participants arriba als 5.743.761 habitants que representa el 76% de la població total.

Franges de la població	Número d'ajuntaments	Ajuntaments adherits a Localret	Població Catalunya 2016	Mostra ajuntaments enquesta	Representativitat de població de la mostra
menys de 2.000	597	464	345.909	247	49%
entre 2.000 i 10.000	230	221	1.051.535	139	60%
més de 10.000	121	115	6.125.152	77	81%
Catalunya	<b>948</b>	<b>800</b>	<b>7.522.596</b>	<b>463</b>	<b>76%</b>

*Taula 2: Mostra dels ajuntaments que han respost l'enquesta i representativitat de la mostra.*

Donat que hi ha preguntes que alguns ajuntaments no han interpretat correctament, aquestes s'han invalidat, per tant les dades estadístiques es calculen sempre en funció del nombre d'ajuntaments que han donat resposta a la pregunta en qüestió.

A l'enquesta es donava la possibilitat de fer-la sense identificació de l'ajuntament i tot i que la majoria d'ens es van identificar en alguns casos es va fer de manera anònima. Per aquest motiu, en algunes gràfiques apareixen amb la llegenda de població *en blanc* aquestes entitats que van realitzar l'enquesta de forma anònima.

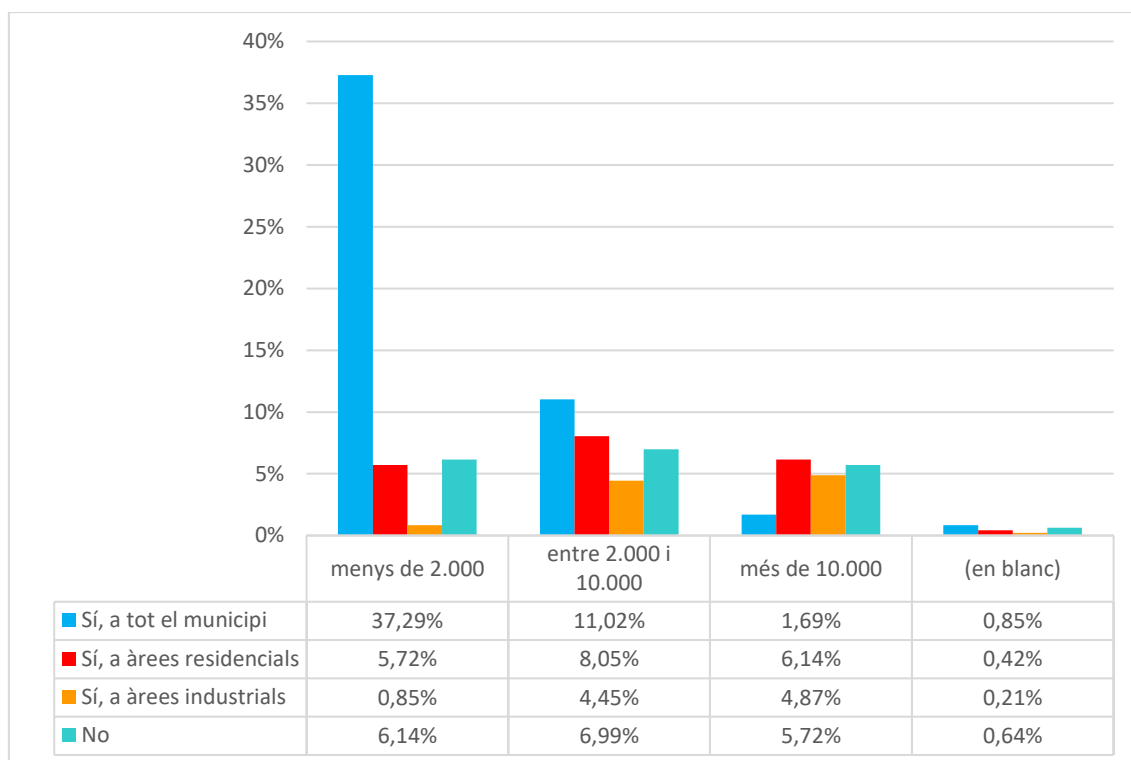
## 2 INFRAESTRUCTURES DE TELECOMUNICACIONS

En aquest bloc de preguntes s'ha fet un estudi de la connectivitat a Internet que tenen els ajuntaments enquestats. S'ha analitzat per un costat el nivell de desplegament d'infraestructura de banda ampla i per altre la cobertura de telefonia mòbil.

### 2.1 Infraestructures de banda ampla

En primer lloc, al *gràfic 1*, es pot observar el percentatge d'ajuntaments agrupats per franges de població, que tenen problemes de cobertura i/o qualitat per a connectar-se a Internet a una velocitat de més de 10 Mbps.

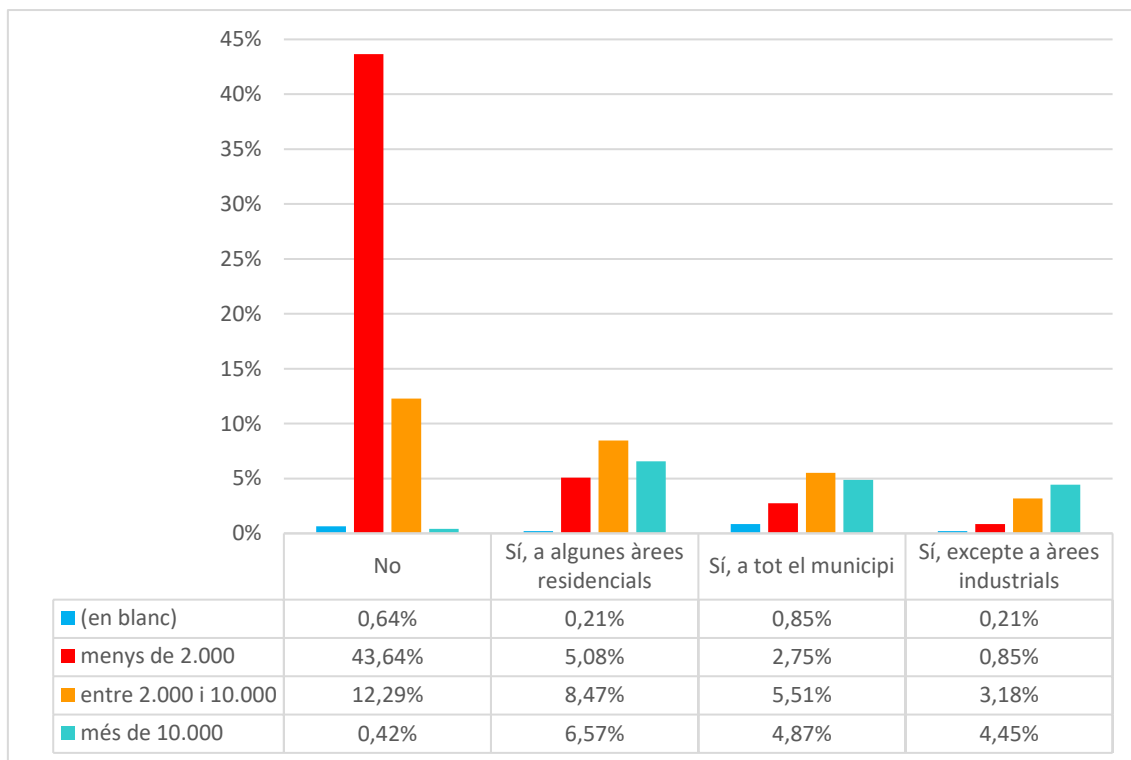
Analitzant el resultat s'extreu, com és de preveure, que els municipis amb més problemes d'accés a internet són els de menys de 2.000 habitants, ja que un 37% d'ells tenen problemes de qualitat a tot el municipi, gairebé un 6% a les zones residencials i un 1% a les zones industrials. Si tenim en compte la totalitat de les respostes un 19% dels enquestats no té problemes d'accés a Internet a una velocitat de més de 10Mbps i més d'un 50% té problemes a tot el municipi, amb el detall de distribució del *gràfic 1*.



*Gràfic 1: Percentatge d'ajuntaments que tenen problemes de cobertura a diferents àrees del municipi i segons franges de població. Pregunta de resposta múltiple.*

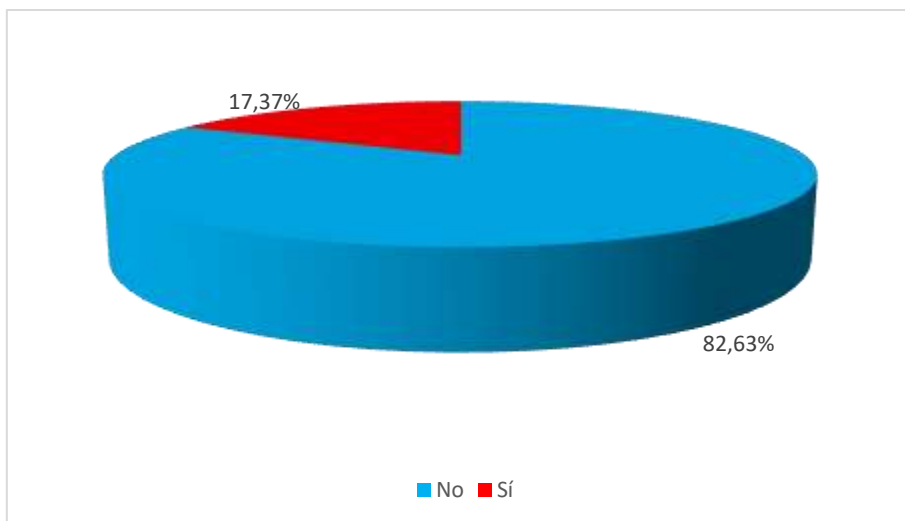
**NOTA:** recordem que apareixen amb la llegenda "en blanc" les entitats que van realitzar l'enquesta de forma anònima

En aquest bloc també es demanava quins eren els municipis en els que s'ha desplegat fibra òptica fins la llar (FTTH) per part d'operadors privats (*gràfic 2*) i la conclusió és que, en un 20,34% s'ha desplegat en algunes àrees residencials, en un 13,98% s'ha desplegat en tot el municipi, en un 8,69% únicament a àrees industrials i en un 56,99% no s'ha desplegat aquest tipus d'infraestructura.

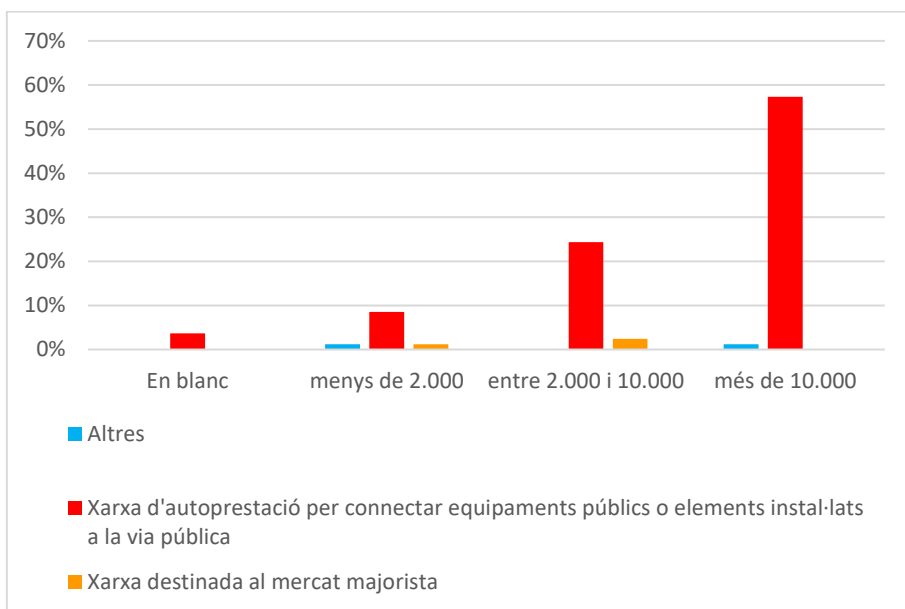


*Gràfic 2: Percentatge de municipis en els que s'ha desplegat FTTH per part d'operadors privats.*

Segons el *gràfic 3*, en un 17,37% dels municipis que tenen fibra òptica, aquesta és de titularitat municipal i en el 82,63% restant la infraestructura pertany a algun operador. L'objectiu de la fibra òptica de titularitat municipal és principalment la construcció d'una xarxa d'autoprestació per connectar equipaments públics o elements instal·lats a la via pública (96,34%) i en la resta de casos, és el desplegament d'una xarxa destinada al mercat majorista (*gràfic 4*).



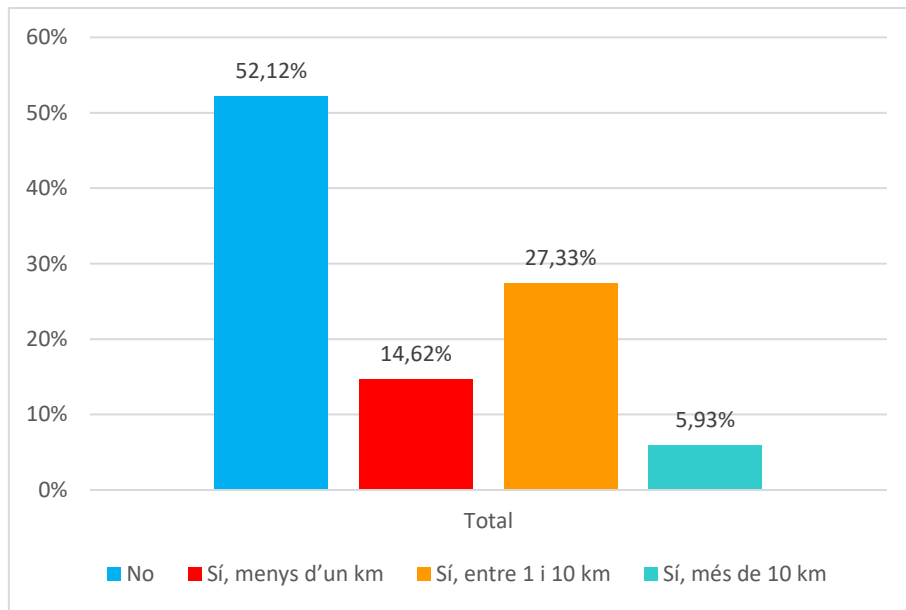
Gràfic 3: Percentatge de municipis que disposen de xarxa de fibra òptica de titularitat municipal.



Gràfic 4: Objectiu del desplegament de la xarxa de fibra òptica de titularitat municipal.

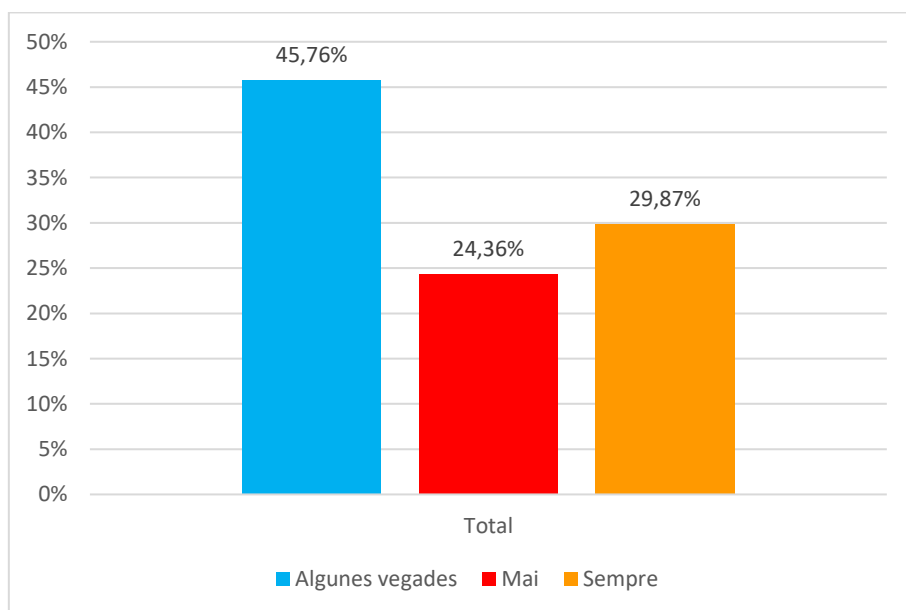
Dels ajuntaments que tenen infraestructures de titularitat municipal susceptibles d'incorporar xarxes de fibra òptica (47,88%), un 14,62% disposa de menys d'1 quilòmetre de xarxa, un 27,33% disposa d'entre 1 i 10 quilòmetres disponibles i un 5,93% disposa de més de 10 quilòmetres de xarxa ([gràfic 5](#)).





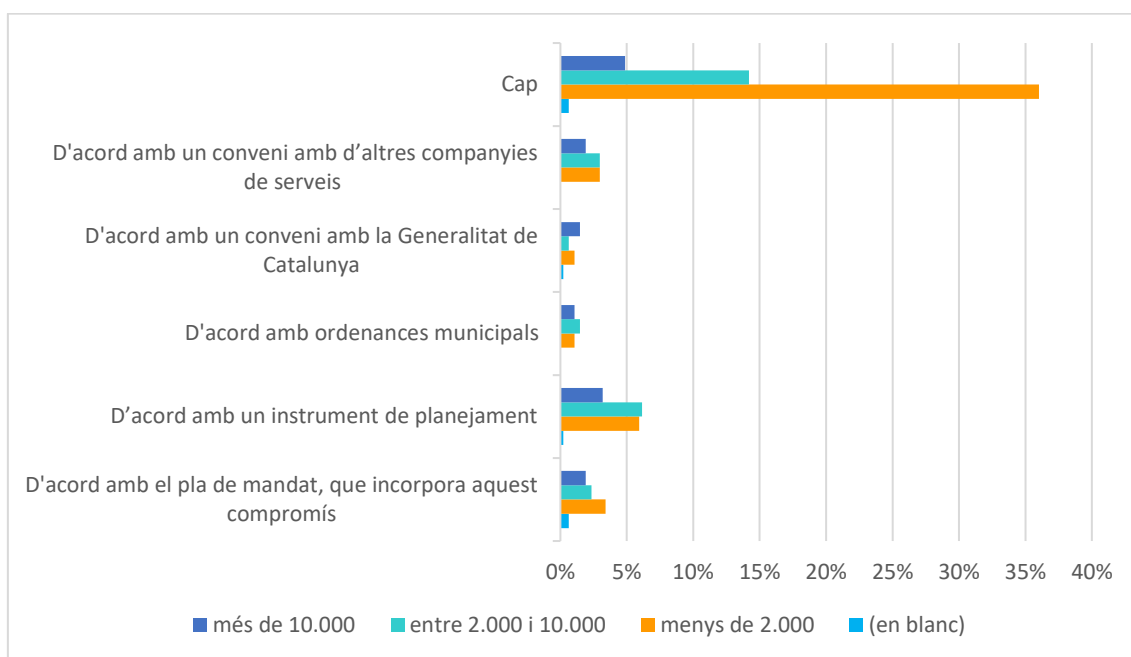
Gràfic 5: Infraestructures de titularitat municipal susceptibles d'incorporar xarxes de fibra òptica

Tot i que són pocs els ajuntaments que tenen una gran extensió de fibra desplegada (el que considerem a partir de 10km), observem segons el *gràfic 6* que gairebé un 30% dels ajuntaments quan es porten a terme projectes d'urbanització o obres civils amb finançament públic, sempre preveuen la instal·lació d'infraestructures de telecomunicacions en reserva i aproximadament un 45% ho fa només en algunes ocasions.



Gràfic 6: Previsió de la instal·lació d'infraestructures de telecomunicacions en reserva.

Per tal de preveure aquesta instal·lació d'infraestructures de telecomunicacions en reserva, els ajuntaments disposen de diferents eines per a dur-ho a terme. La majoria d'ajuntaments petits, en no fer aquesta previsió ens han respòs que no en fan servir cap (55,72%), però la més utilitzada pels que sí que ho fan són els instruments de planejament amb un 15,47%. En segon lloc, i amb un 8,26% de la quota, els ens ho preveuen d'acord amb el pla de mandat, el qual ja incorpora aquest compromís. Com a tercera opció, un 7,84% realitzen convenis amb altres companyies de serveis i en darrer lloc i al voltant del 3,5% ho fan d'acord amb ordenances municipals o bé, també un 3,5%, d'acord amb un conveni amb la Generalitat de Catalunya.



Gràfic 7: Eines o instruments per tal de preveure la instal·lació d'infraestructures en reserva.

## 2.2 Cobertura de telefonia mòbil

Tot i que els operadors de telefonia mòbil ofereixen cobertura pràcticament a la totalitat del territori nacional, tothom és conscient que hi ha mancances de cobertura en alguns indrets del país.

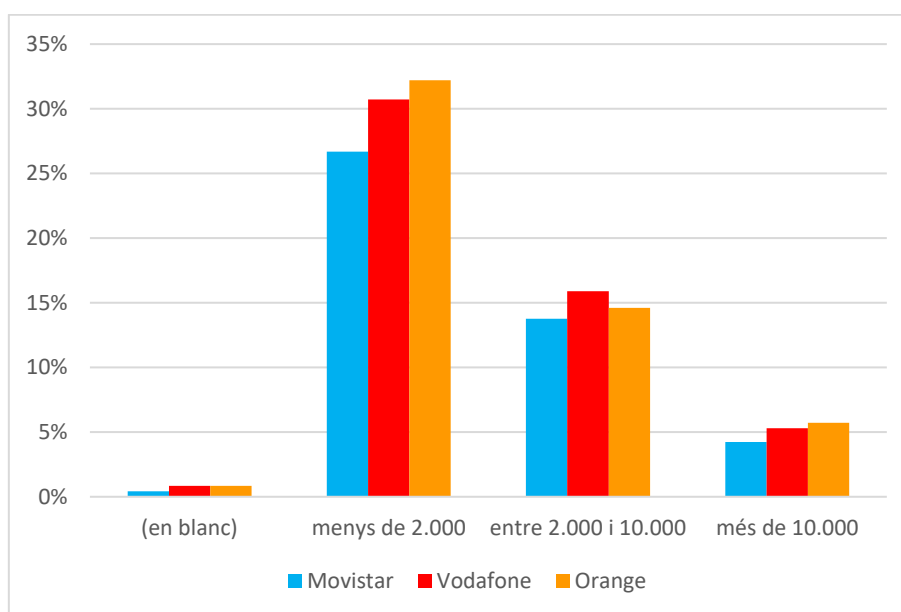
A diferència del que succeeix en la telefonia fixa, en aquest cas no existeix una obligatorietat de cobertura universal de telefonia mòbil. I donades les característiques del servei i les dificultats d'arribar amb cobertura a la totalitat del territori, encara no ha estat contemplat pel regulador. És destacable que majoritàriament els operadors han instal·lat les seves estacions a les zones més poblades i existeixen problemes de cobertura a llocs puntuals per part dels diferents operadors principalment deguts a la complicada orografia del terreny.

El resultat general de l'enquesta és que, a tot el territori, la gran majoria dels ajuntaments manifesten tenir problemes de cobertura mòbil, amb dos o fins i tot amb els tres operadors alhora.

Amb aquesta enquesta es recullen els ajuntaments que tenen problemes de cobertura amb algun operador així com els problemes o conflictes derivats del desplegament d'antenes de telefonia mòbil.

En el *gràfic 8* es pot observar que els municipis amb majors problemes de cobertura són, igual que en el cas de les infraestructures de banda ampla, aquells que tenen menys de 2.000 habitants. El 47% dels enquestats manifesta no tenir bona qualitat del senyal en alguna zona del seu territori dels operadors Orange i Vodafone. Es diferencia una mica, segons les respostes rebudes, la manca de cobertura de l'operador Movistar, però també es situen per sobre del 40% els enquestats que manifesten mancances.

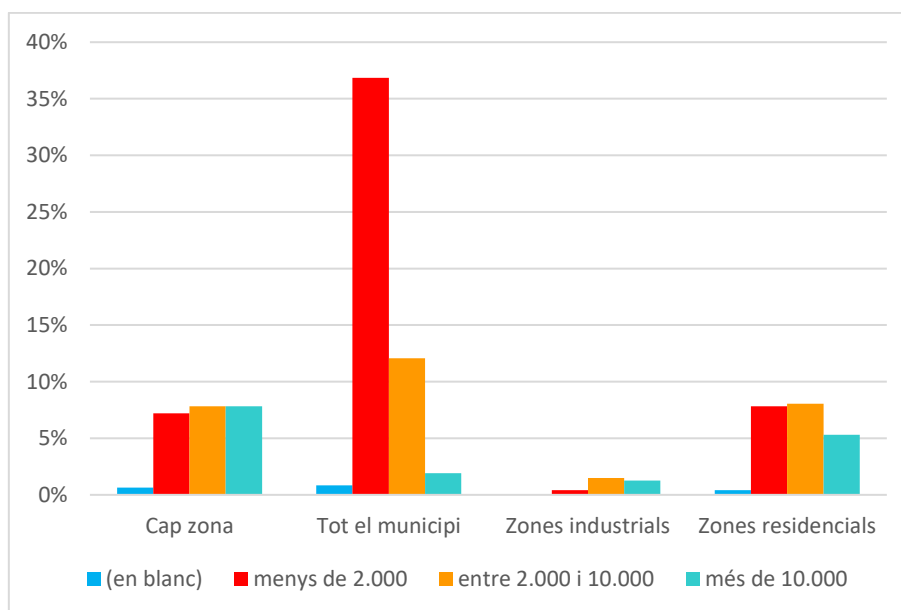
Els municipis de franges de població de més de 10.000 habitants poden tenir problemes puntuals i en zones concretes, però aquestes no són significatives pels resultats estadístics de l'enquesta: en tots els casos les mancances de cobertures corresponen a valors inferiors al 6,5%.



Gràfic 8: Operadors que presenten problemes de cobertura mòbil. Pregunta de resposta múltiple.

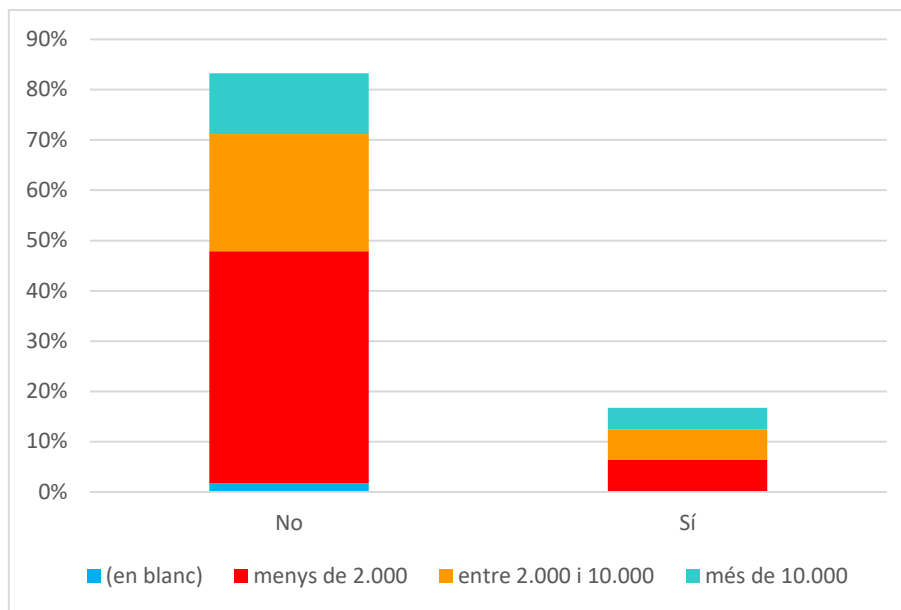
Als ajuntaments que presenten aquests problemes de cobertura se'ls hi ha demanat quines són les zones del municipi afectades per aquesta manca de senyal, i segons els resultats representats al *gràfic 9*, el 51,69% dels ajuntaments tenen aquests problemes pràcticament a tot el municipi, predominant el gruix d'ajuntaments de menys de 2.000 habitants. En segon lloc, les zones residencials són les més afectades (21,61%) i per últim, les zones industrials,

manifesten que estan força ben cobertes (només el 3,18% ens reporta tenir problemes únicament en aquestes zones).



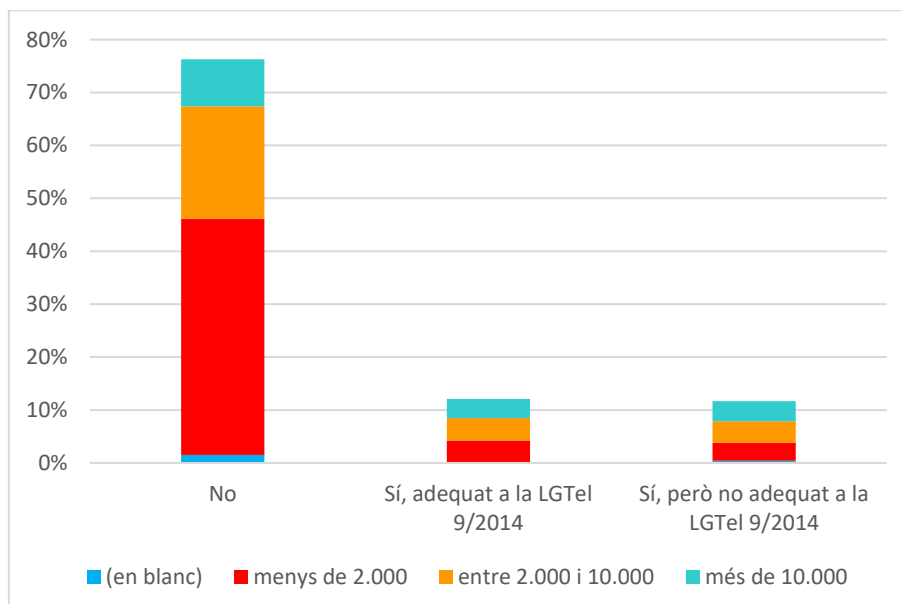
Gràfic 9: Zones amb problemes de cobertura.

Una altre qüestió que es demanava als enquestats era si en els seus municipis existeixen conflictes rellevants relacionats amb el desplegament de telefonia mòbil i un 16,74% ens responen que sí que tenen aquests tipus de problemes amb els ciutadans i els operadors, davant del 84,26% que manifesten no tenir conflictes.



Gràfic 10: Existència de conflictes rellevants relacionats amb el desplegament d'antenes de telefonia mòbil.

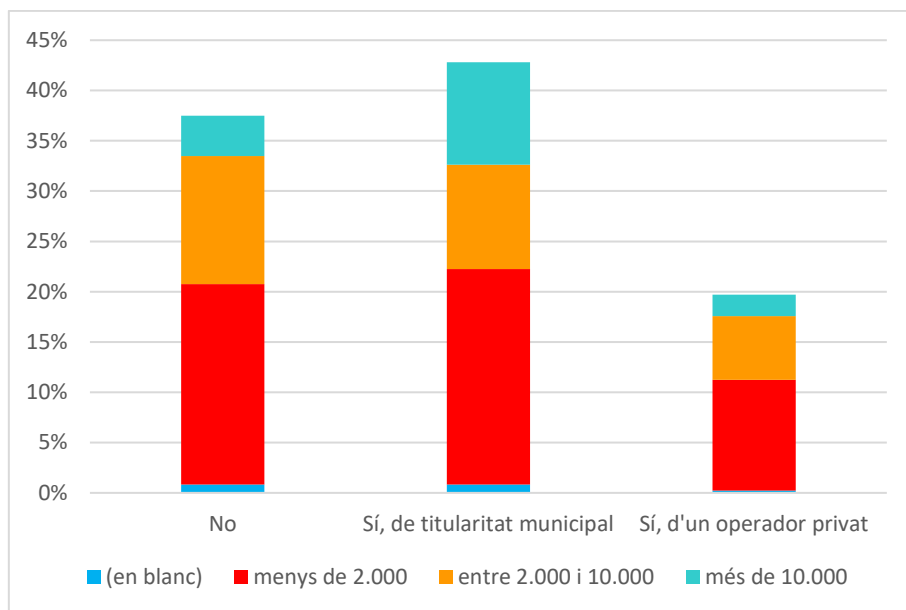
En quant als ajuntaments que disposen d'alguna eina o instrument d'ordenació de les instal·lacions de radiocomunicació, que són el 24% dels enquestats, un 12% el tenen adequat a la llei general de telecomunicacions (LGTel 9/2014) i l'altre 12% no el tenen adequat a la citada llei. El 76% de municipis restants no disposen de cap instrument d'ordenació amb aquesta finalitat.



Gràfic 11: Ens que disposen d'algun instrument d'ordenació de les instal·lacions de radiocomunicació i adequació a la LGTel 9/2014.

### 2.3 Xarxes WIFI d'accés a internet gratuït

En referència a les xarxes WiFi de les administracions públiques, ja són un 62,5% dels ajuntaments enquestats que disposen de xarxes sense fils (WiFi) que proporcionin servei d'accés a Internet gratuït en espais públics. D'aquest 62,5%, un 42,8% la xarxa que disposen és de titularitat municipal i el 19,7% restant, la xarxa pertany a un operador privat.



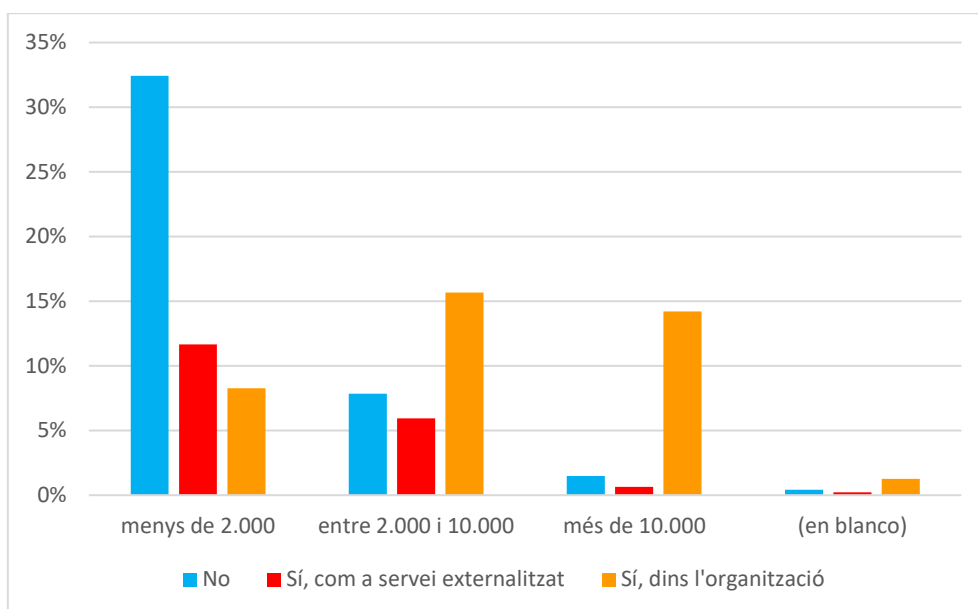
Gràfic 12: Municipis amb xarxa WiFi i titularitat.

### 3 TIC

En aquest bloc s'analitza com la connectivitat a Internet ha permès el canvi i ús de noves tecnologies: virtualització d'equipament, l'ús de tallafocs avançats, del núvol i centraletes de telefonia.

En el *gràfic 13* s'observa que el responsable TIC segueix sent imprescindible per al normal desenvolupament de l'activitat dels ajuntaments. Encara que hi ha un gran nombre de municipis que no en tenen, a causa principalment del reduït nombre d'empleats.

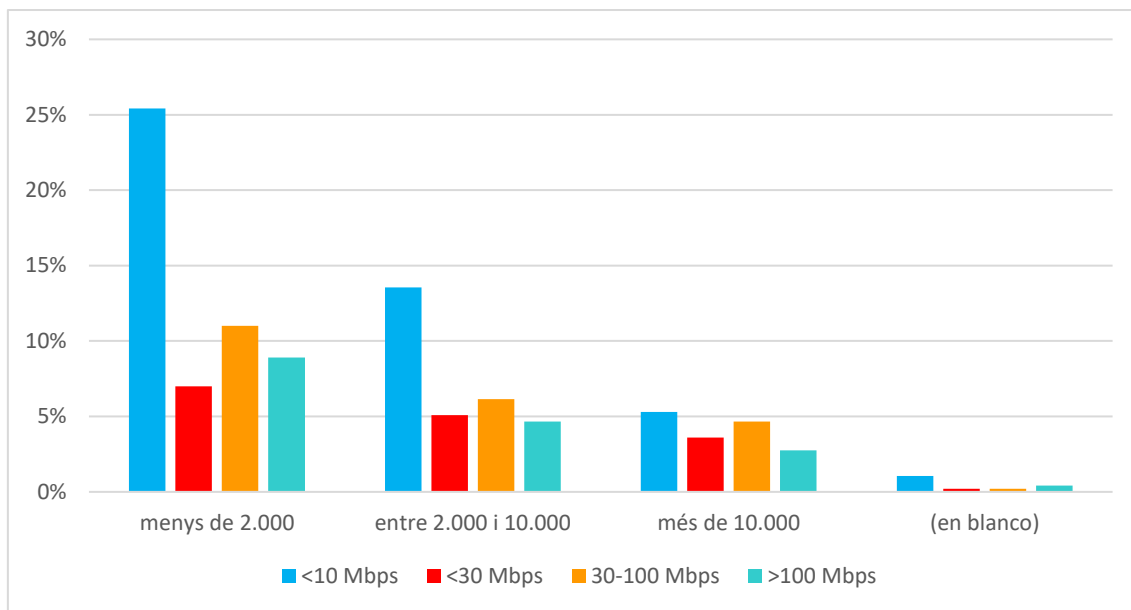
Tot i que no es recull en aquest informe, aquests ens petits normalment es recolzen en el consell comarcal o en el Consorci Localret.



*Gràfic 13: Municipis amb responsable TIC*

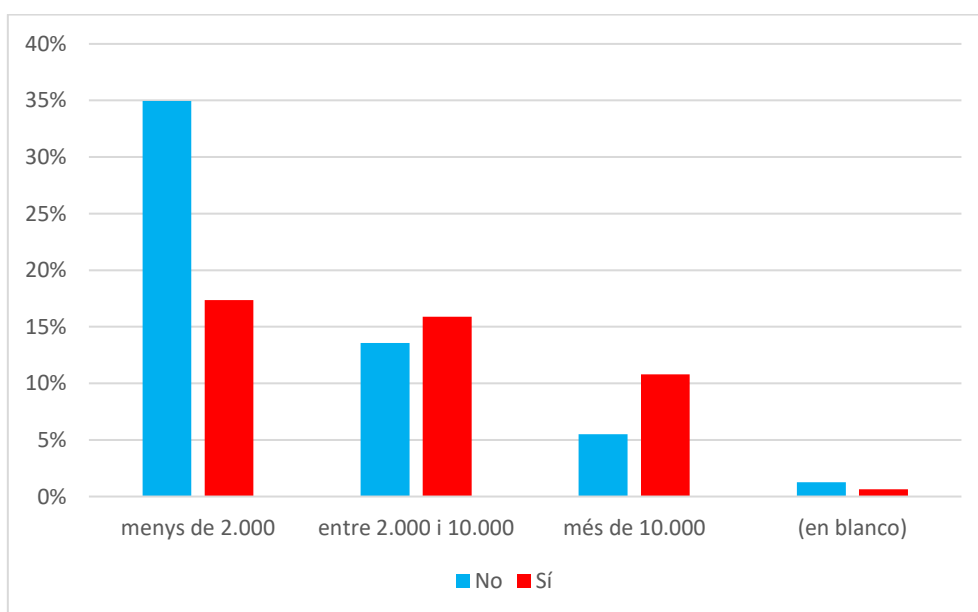
Una dada molt rellevant per conèixer l'abast del servei de telecomunicacions al nostre territori és el tipus de connectivitat, però també la velocitat d'accés a la xarxa Internet. En aquest sentit, hem reflectit els valors de la velocitat màxima a la principal connexió a Internet de les organitzacions enquestades al *gràfic 14*. Segons les respostes obtingudes gairebé un 40% dels ens enquestats tenen un accés a internet superior a 30Mbps, un 16% té un accés inferior a 30 Mbps i un 45% té un accés inferior als 10Mbps.

D'aquest 45% amb accés inferior als 10Mbps es concentra en poblacions de menys de 10.000 habitants que arriben al 40% dels enquestats, on els serveis de telecomunicacions arriben amb més deficiències tal com es repeteix al llarg de tots els resultats de l'enquesta.



Gràfic 14: Velocitat de connexió a Internet

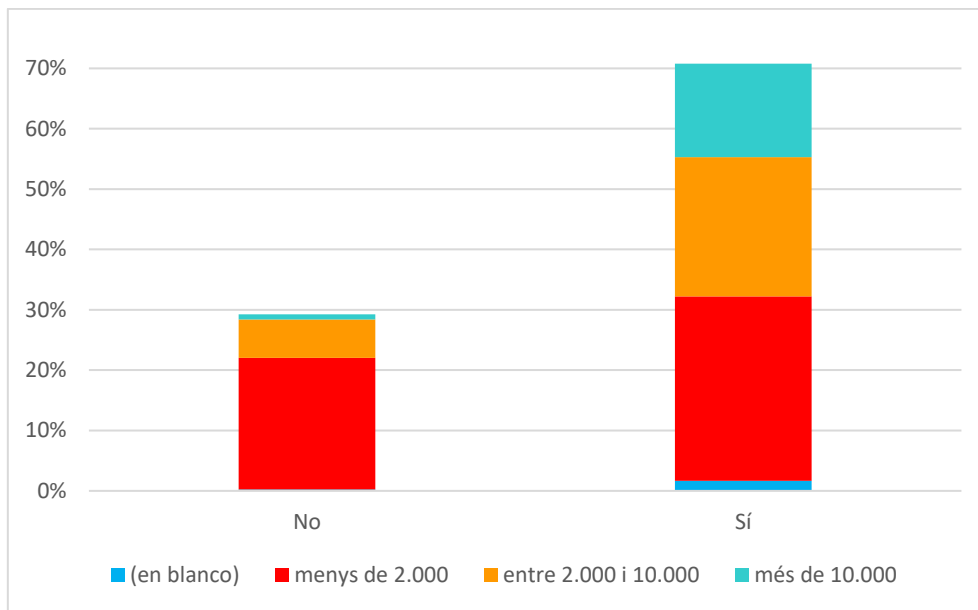
La millora dels darrers anys de la qualitat dels serveis de telecomunicacions i la seva velocitat, ja sigui per la migració a la fibra òptica o altres canvis de tecnologia, ha fet viable l'ús o accés a serveis al núvol per molts ajuntaments. En el següent gràfic observem que un 45% dels enquestats fa servir el núvol (Cloud) per algun dels serveis en la seva organització. Per contra, existeix un nombre molt elevat, el 49,46% dels municipis inferiors a 10.000 habitants que han respost l'enquesta, han manifestat no utilitzar cap servei al núvol. Probablement la manca d'uns serveis de connexió a internet de qualitat, que es reflecteixen al [gràfic 14](#), no fa possible la contractació de serveis al núvol.



Gràfic 15: Ajuntaments que tenen serveis al Cloud.

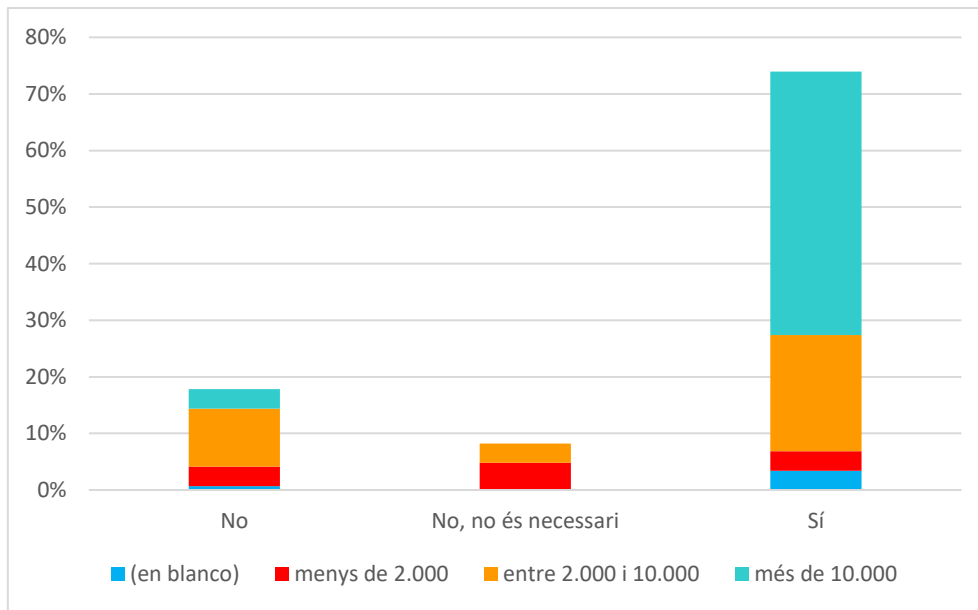


La millora de les comunicacions contribueix també en gran mesura a la modernització de les infraestructures TI, però alhora presenta riscos de seguretat que poden minimitzar amb l'ús de dispositius d'última generació capaços d'identificar les ciberamenaces. A causa de la varietat de dispositius, marques, models i dimensionament dels ens, en l'enquesta només preguntem si es disposa d'aquest dispositiu. En el gràfic s'observa que gairebé un 30% dels enquestats no disposa d'un gestor únic d'amenaces.



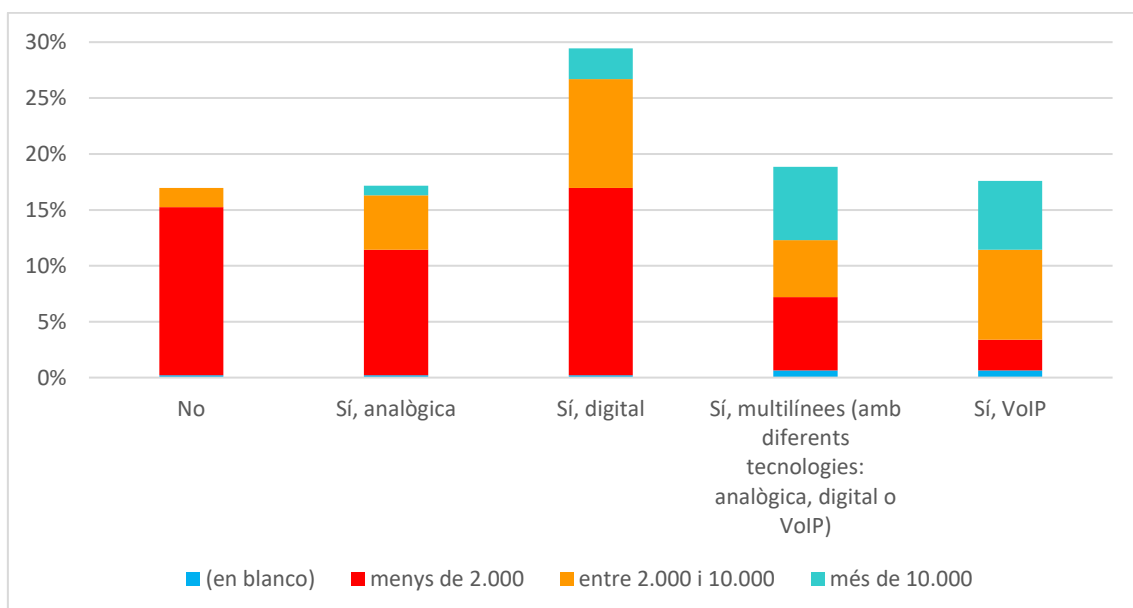
Gràfic 16: Municipis amb UTM (gestor únic d'amenaces).

Un altre punt al que ens porta la modernització de la tecnologia és l'optimització dels recursos mitjançant la virtualització. Aquesta solució és altament assumida per gairebé tots els ens que van respondre l'enquesta, un 73,97% van respondre positivament i els enquestats que van respondre negativament, un 21,92% són municipis de menys de 10.000 habitants.



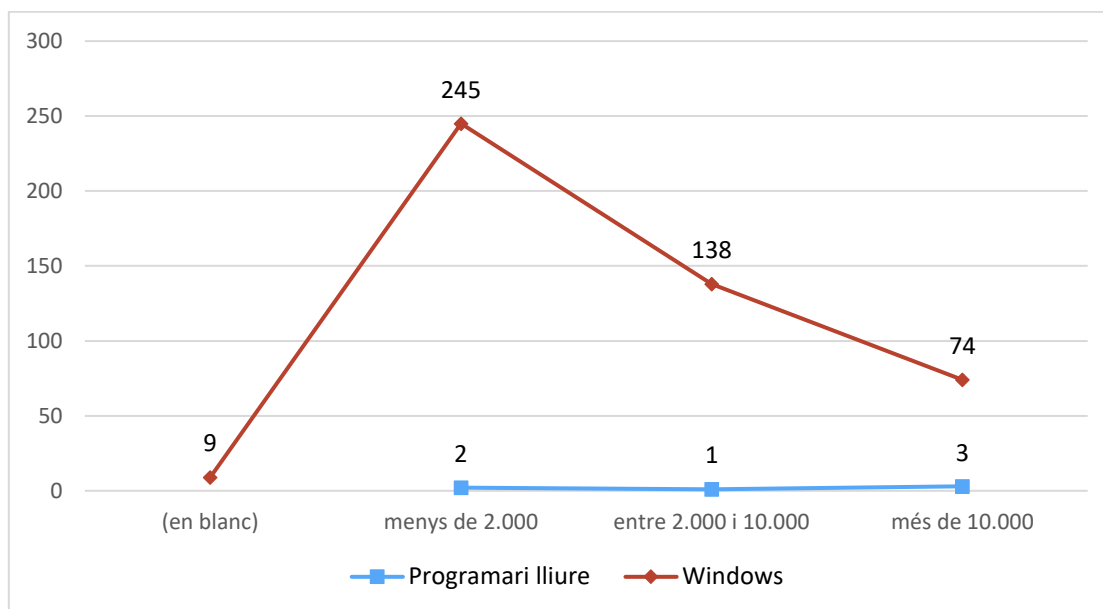
Gràfic 17: Ens que fan servir virtualització de servidors.

També les centraletes de telefonia de veu fixa poden ser virtualitzades o accessibles mitjançant serveis de pagament per ús, tot i que aquest és un servei encara poc estès entre els ajuntaments. Segons el resultat de l'enquesta s'observa que els ens disposen de centraletes veu-ip en un 17%. També destaca l'ús de centraletes digitals amb un 29% i les centraletes analògiques igualen amb un 17% a les de veu-ip. Per diferents factors, en el 18% dels casos es combinen les diferents tecnologies i en el 17% no és necessari l'ús d'una centraleta a causa del dimensionament del propi ens.



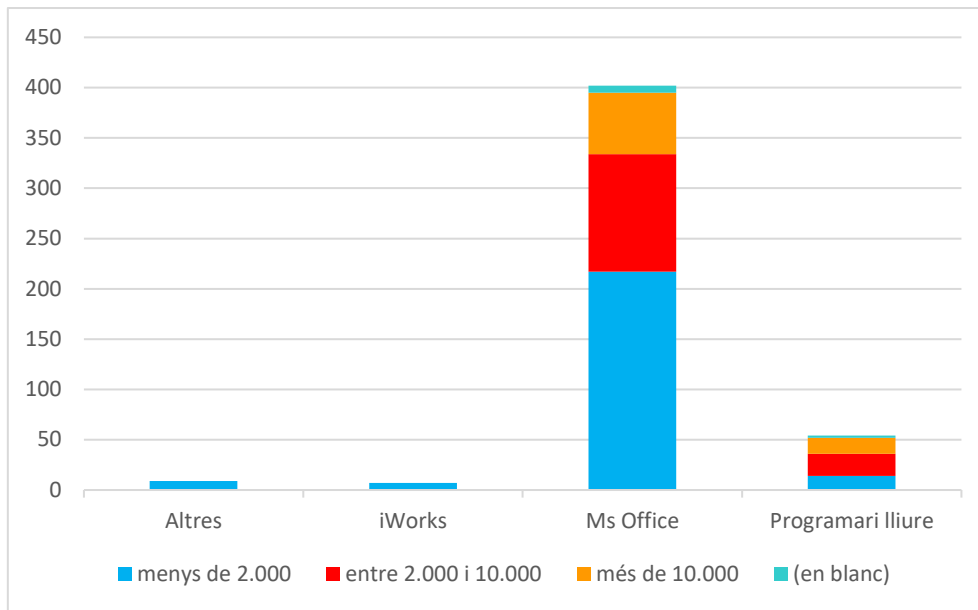
Gràfic 18: Ajuntaments amb Centraleta.

Un altre punt de transformació que està arribant a algunes administracions catalanes és la utilització del software lliure. A l'enquesta es preguntava sobre el sistema operatiu dels ordinadors municipals i s'observa en els gràfics següents que entre els ens enquestats el sistema operatiu més utilitzat segueix sent Microsoft Windows. Només 6 enquestats han manifestat utilitzar sistema operatiu de programari lliure, que correspon a un 1,27% dels resultats de l'enquesta.



*Gràfic 19: Sistemes operatius amb llicenciament més utilitzats.*

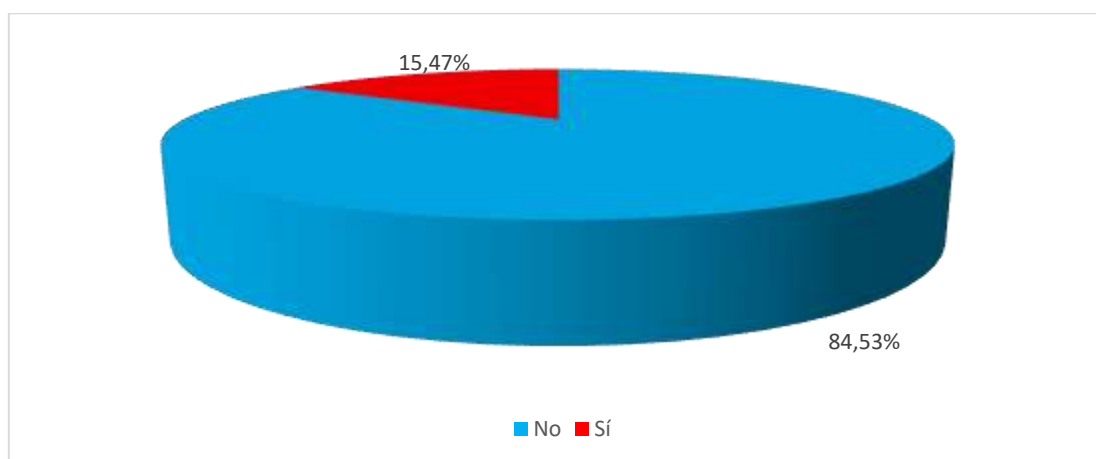
També es va qüestionar la presència de software lliure al programari ofimàtic. En aquest cas la conclusió és que Microsoft Office segueix sent l'eina més estesa, amb un 85,17% de les respostes, tot i que el percentatge d'usuaris de programari lliure en aquest cas és una mica més elevat, el 11,44%



Gràfic 20: Programari ofimàtic amb llicenciament més utilitzat.

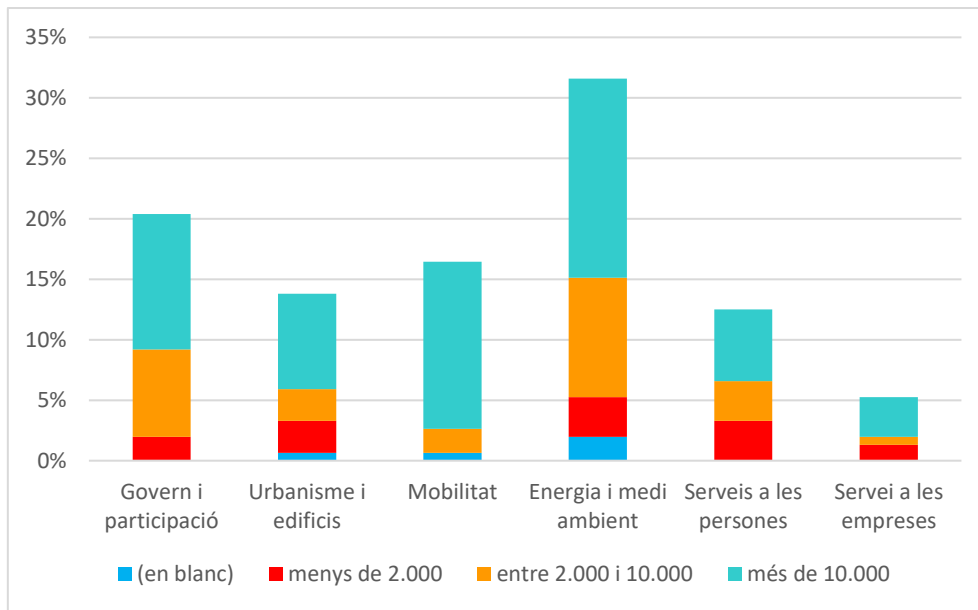
## 4 SMARTCITY

Un altre sector en el que s'aplica tecnologia és en la modernització de les ciutats per convertir-les en Smartcities. Fa temps que sentim parlar de projectes d'aplicació de tecnologia per facilitar la gestió de les ciutats, però volíem saber quina dimensió o abast tenen aquests projectes. Per aquest motiu, al bloc de preguntes de Smartcity s'iniciava demanant si els ajuntaments disposen d'algun objectiu de gestió intel·ligent a l'actual pla de mandat. Només el 15,47% dels enquestats manifesten que estan executant algun projecte en aquest àmbit a l'actual mandat.



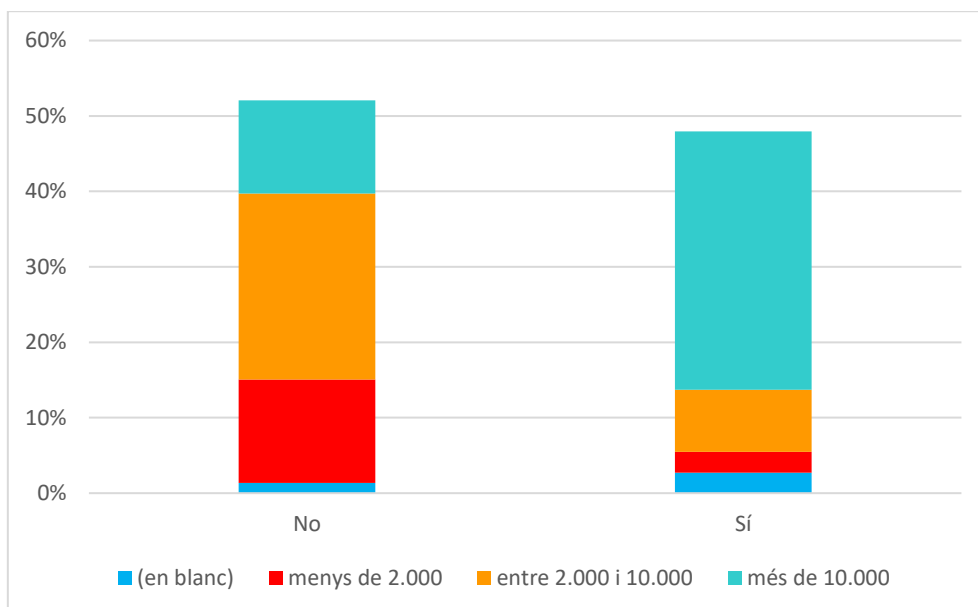
Gràfic 21: Objectius Smartcity a l'actual pla de mandat.

Aprofundint una mica més mirem quin és l'àmbit dels projectes Smart que s'estan portant a terme: principalment és al voltant de l'energia i el medi ambient amb un 31,58% dels casos. En segon lloc l'àmbit més destacat és el de Govern i participació, amb un 20,39%. A continuació els projectes de mobilitat són els que més interessen als municipis, amb un 16,45%. En quart i cinquè lloc es troben les àrees d'urbanisme i edificis i serveis a les persones amb un 13,82% i un 12,50% respectivament. El darrer lloc l'ocupen els projectes de serveis a les empreses amb un 5,26% dels casos. Al *gràfic 23* es pot observar el detall de la distribució dels projectes segons els trams de població dels ens (recordem que apareixen amb la llegenda *en blanc* les entitats que van realitzar l'enquesta de forma anònima).



Gràfic 22: Àmbits dels projectes Smart en els últims tres anys.

Dels ajuntaments que treballen en algun projecte Smartcity, un 47,95% pertany a alguna xarxa o projecte supramunicipal i la resta treballen amb projectes de la pròpia ciutat.

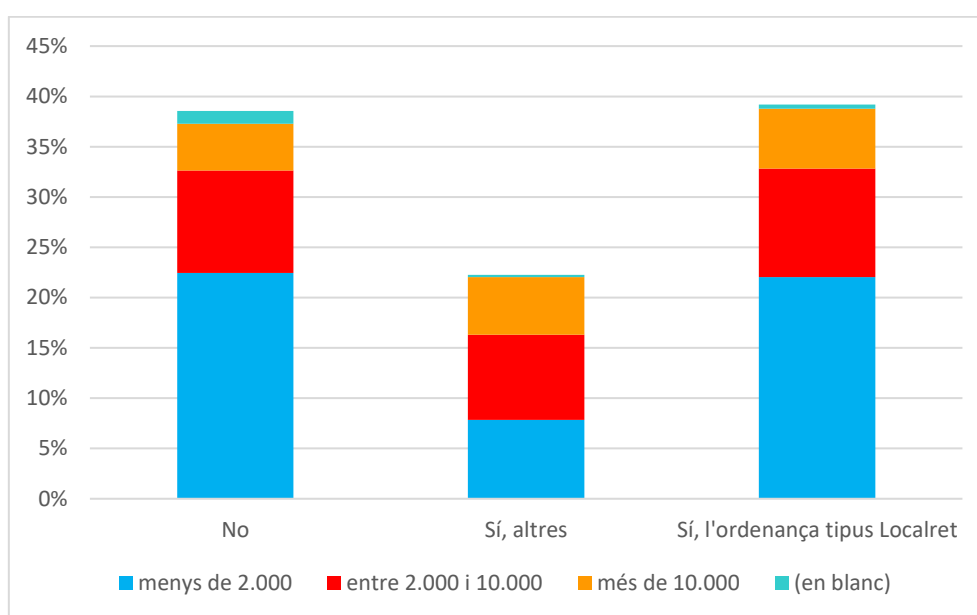


Gràfic 23: Ajuntaments que pertanyen a alguna xarxa o projecte Smart supramunicipal

## 5 ADMINISTRACIÓ DIGITAL I GOVERN OBERT

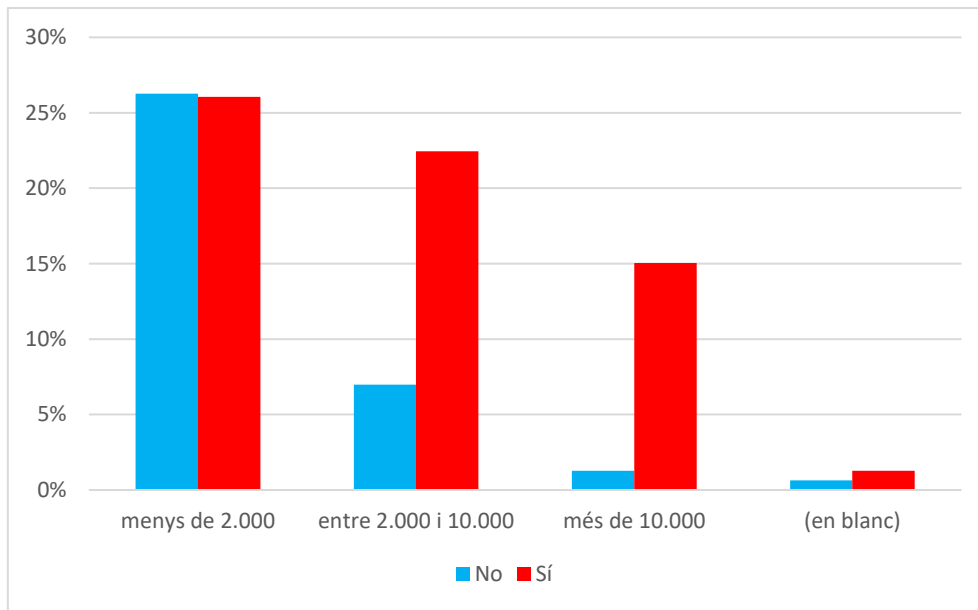
En aquest capítol s'analitza el grau d'utilització de l'administració electrònica dels ajuntaments participants així com el rati d'ús d'algunes eines electròniques tals com el registre electrònic o eines de participació ciutadana.

Dels ajuntaments que tenen aprovada una ordenança d'administració electrònica i transparència, el 39,19% dels mateixos, disposen l'ordenança tipus del Consorci Localret i la resta, el 22,25%, han fet servir altres tipus d'ordenances o han redactat la seva pròpia. Un 38,56% ha respost negativament aquesta pregunta de l'enquesta.



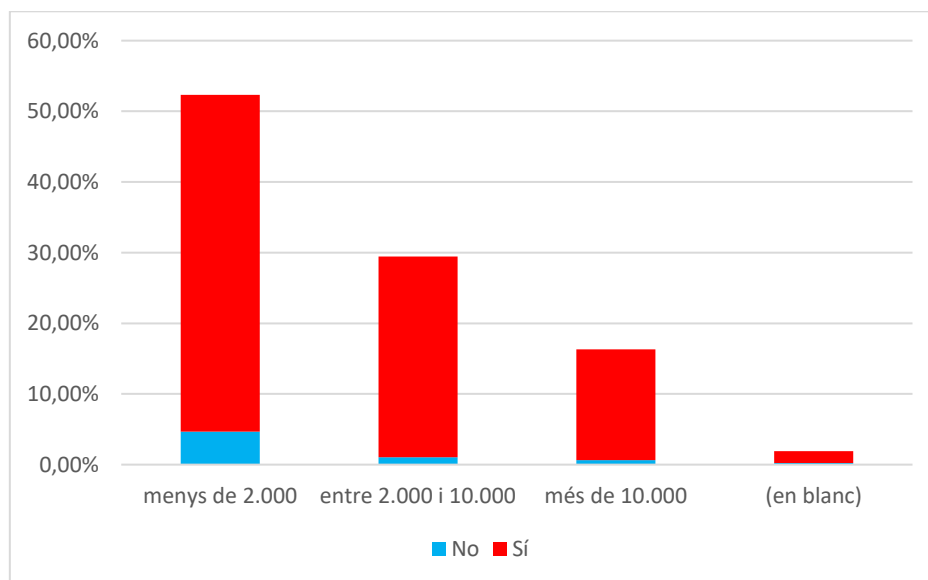
Gràfic 24: Disponibilitat d'una ordenança aprovada d'administració electrònica i transparència i tipus d'ordenança.

Una peça important és l'eina de gestió d'expedients i/o documents electrònics, un 64,83% dels ajuntaments participants disposen d'aquesta eina i la resta no en tenen. En el mercat hi ha una important varietat d'aquestes eines, però entre els enquestats destaca una important utilització de les eines: Gestiona, Genesys, i Symplifica. També cal destacar que algunes administracions actuen com a proveïdores del servei o facilitadores de la seva implantació: la Diputació de Girona, la Diputació de Lleida i l'AOC.



Gràfic 25: Ajuntaments que disposen d'una eina de gestió d'expedients/documentos electrònics.

Una eina utilitzada per la majoria dels enquestats és el registre electrònic, el 93,43% ha respòs que ja en disposa i només un 6,57% encara no té un registre electrònic. Com era d'esperar, els ens que encara no tenen registre electrònic corresponen majoritàriament a entitats de població inferior als 10.000 habitants on els registres són de poc volum.

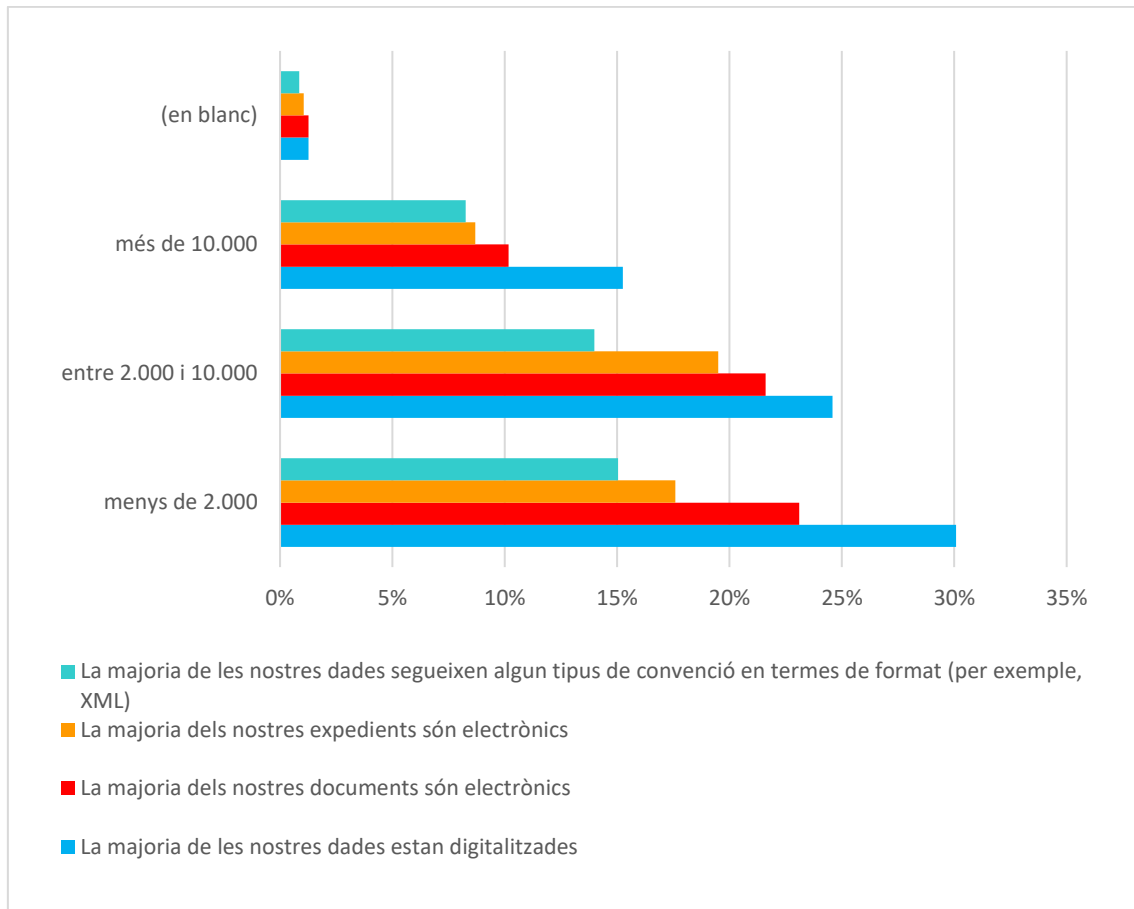


Gràfic 26: Municipis amb registre electrònic.

En relació amb l'administració electrònica, un 71,19% dels ens afirma que la majoria de les seves dades estan digitalitzades (en format electrònic: Excel, base de dades, etc.), un 56,14% diu que la majoria dels seus documents són electrònics i el 46,82% afirma que la majoria dels seus expedients també ho són.

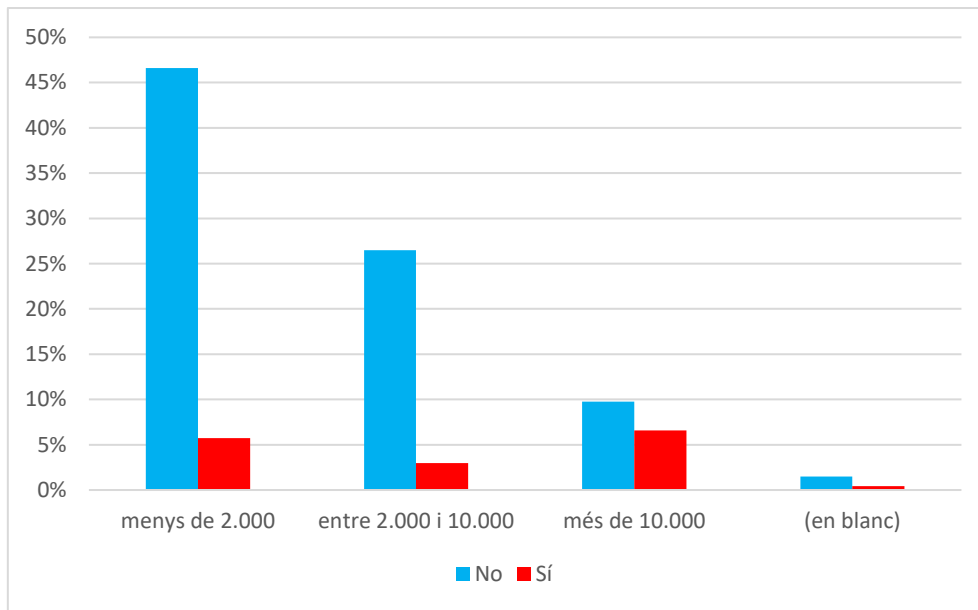


Finalment, un 38,14% confirma que la majoria de les seves dades segueix algun tipus de convenció en termes de format (per exemple, XML).



Gràfic 27: Estat de la digitalització de dades i documents als ajuntaments.

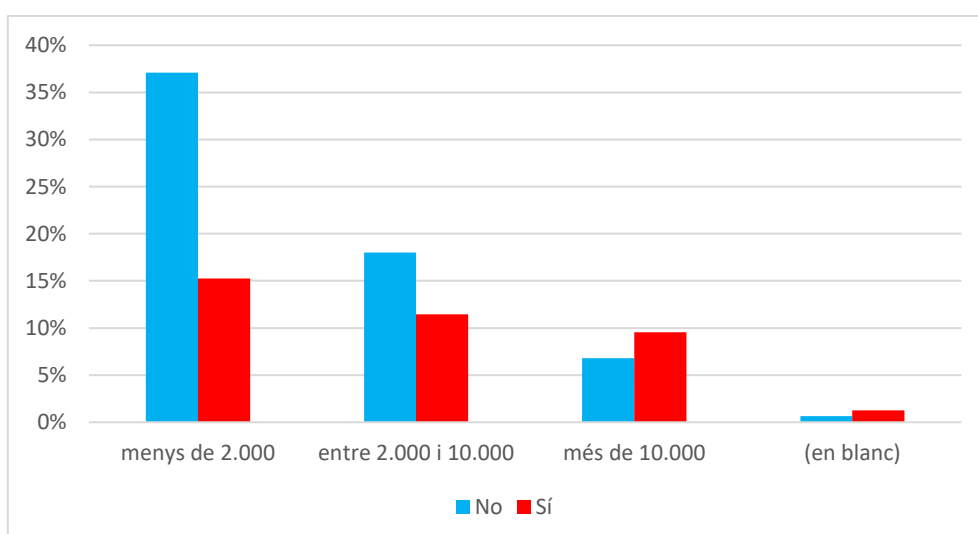
Les dades que mostren encara una línia de treball pendent entre els enquestats és l'obertura de dades públiques, un 15,68% dels enquestats afirma disposar d'alguna estratègia en quan a l'obertura de dades públiques, però el 84,32% restant encara no ha treballat en aquest sentit. El detall dels municipis per tram de població es detalla al gràfic següent.



Gràfic 28: Ajuntaments amb estratègies quant a l'obertura de dades públiques (Open Data).

El gràfic 30 ens mostra que la participació ciutadana comença a ser una important preocupació pels ajuntaments tal com es veu reflectit també en el apartat 6 on tractem la utilització de les xarxes socials dels municipis.

A la nostra enquesta vam demanar als ens enquestats si fan servir alguna plataforma de participació i col·laboració ciutadana i el 37,5% va respondre afirmativament. Al gràfic podem veure que en els municipis amb trams de població més grans el percentatge és molt més elevat, superant el 50% en la majoria de casos, però és en municipis de població inferior als 10.000 habitants on aquesta eina encara no és majoritària.



Gràfic 29: Ajuntaments que fan servir alguna plataforma o eina de participació i col·laboració ciutadana

## 6 XARXES SOCIALS

L'objectiu d'aquesta secció era el de conèixer com les administracions públiques locals fan servir les xarxes socials amb l'objectiu de ser més accessibles i transparents davant la ciutadania.

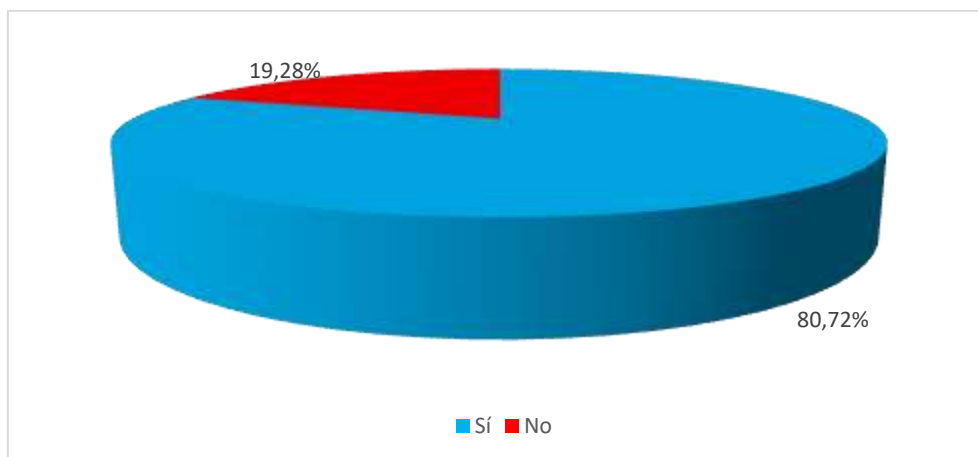
Segons les respostes dels enquestats, les xarxes socials són utilitzades pels ajuntaments majoritàriament com a:

- mitjà de comunicació en un to d'informació i servei,
- per a interactuar amb els usuaris de forma directa i en temps real.

També destaquen aquest segon grup de respostes:

- eina per millorar la gestió diària de l'ajuntament,
- promoció de la ciutat i marca-ciutat,
- llançament de campanyes a baix cost amb un alt nivell de viralitat,
- augmentar la transparència de la institució i augmentar la ràtio de visites al web municipal.

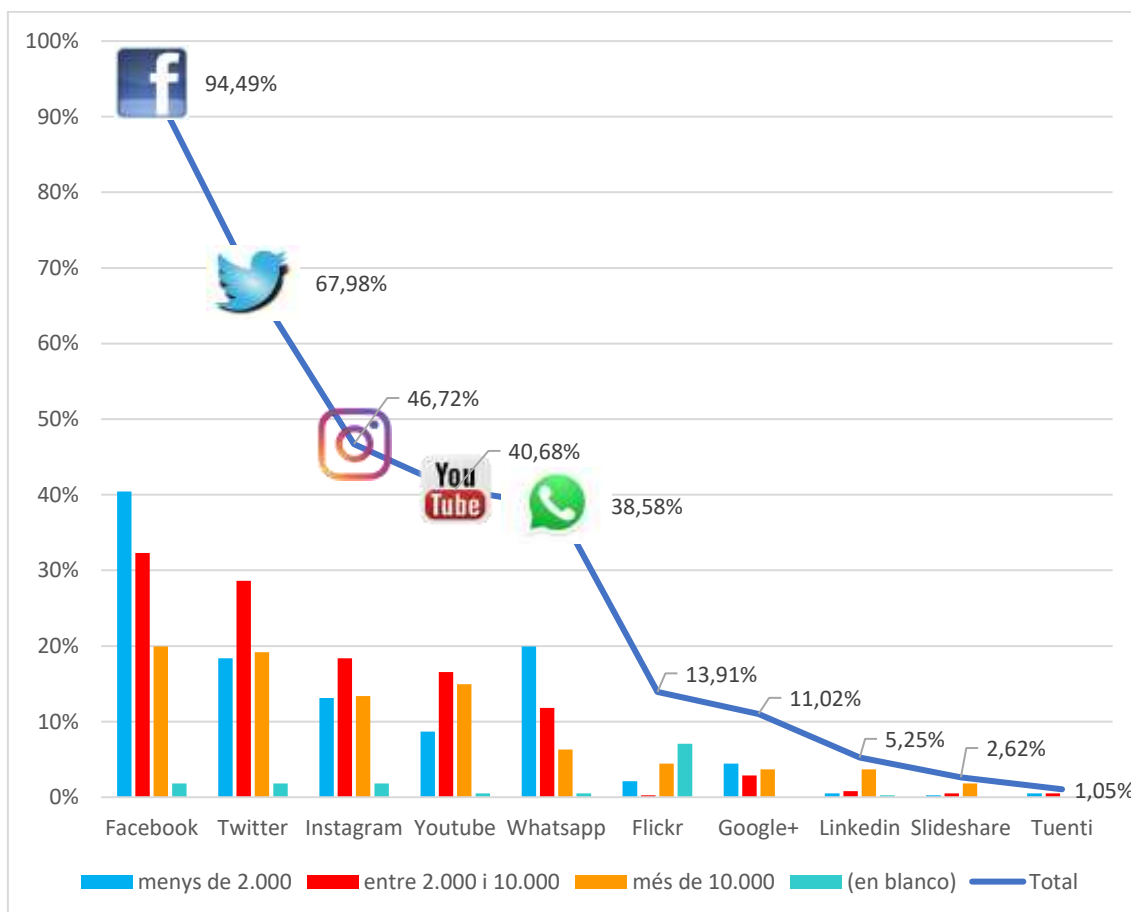
Segons les dades obtingudes (*gràfic 31*), el 80,72% de les administracions enquestades fa servir algun tipus de xarxa social per a múltiples objectius, front al 19,28% que no en fa servir cap.



*Gràfic 30: Ús de les xarxes socials per part dels ajuntaments.*

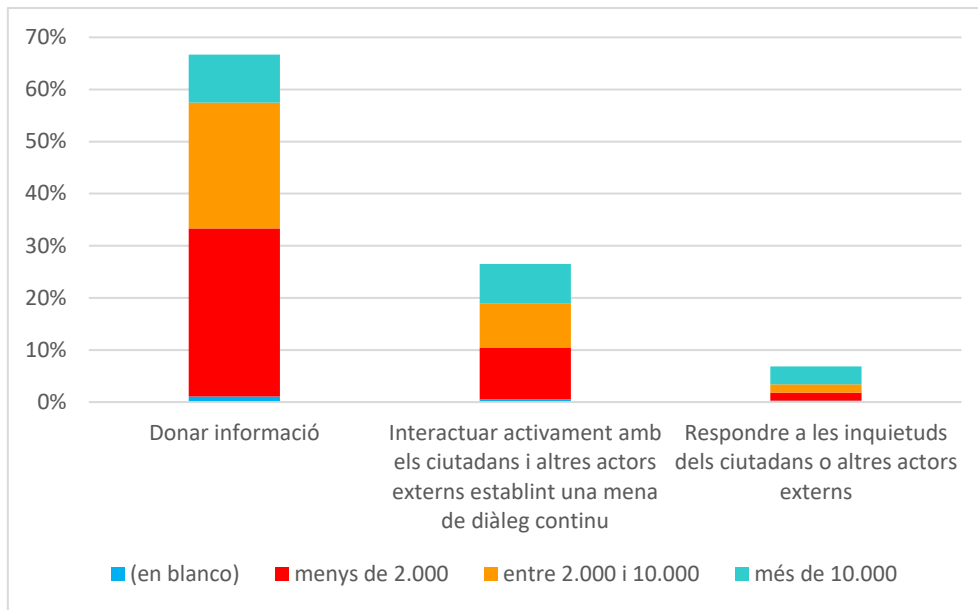
Les administracions enquestades són presents a diferents xarxes socials però, tot i que puguem pensar que Twitter seria probablement la xarxa més adequada per les administracions públiques locals catalanes, atès el seu caràcter informatiu i d'actualitat i no tant d'oci i entreteniment, com es pot observar segons el *gràfic 32*, la xarxa social més utilitzada a les administracions locals catalanes és Facebook amb una ràtio d'ús del 94,49%, seguida de Twitter amb un 67,98%. En tercer lloc, la xarxa preferida dels ajuntaments es Instagram amb una

utilització del 46,72%. En quarta posició es troba el lloc web dedicat a la compartició de vídeo Youtube amb un 40,68%, seguit de l'aplicació de missatgeria instantània Whatsapp amb un 35,58% d'ús. En aquest sentit, les xarxes menys utilitzades són Flickr, Google+, LinkedIn, Slideshare i Tuenti amb uns percentatges d'utilització del 13,91%, 11,02%, 5,25%, 2,62% i 1,05%, respectivament.



Gràfic 31: Ús de les diferents xarxes socials a les administracions públiques.

Segons les dades obtingudes, les principals motivacions per les que es fan servir les xarxes socials als ajuntaments són en primer lloc donar informació al ciutadà com a servei amb un 66,67% de resposta. En segon lloc, amb un 26,51% de resposta els ens fan servir les xarxes per interactuar activament amb els ciutadans i altres actors externs establint una mena de diàleg continu. Per aconseguir un alt grau d'atenció al públic i atenció ciutadana així com conèixer l'opinió i les inquietuds ciutadanes i interactuar i donar resposta de forma ràpida i àgil, un 6,82% fan servir les xarxes socials.



Gràfic 32: Objectius de les xarxes socials.

## 7 CONCLUSIONS

Les dades de cobertura de banda ampla i de serveis mòbils a nivell de població que ofereixen les operadores de telecomunicacions són elevades, no obstant en aquesta enquesta els ajuntaments amb baixa densitat de població ens fan arribar una altra realitat de cobertura.

A continuació i a mode de conclusions, us fem un resum de les dades més destacades del present informe a cadascun dels apartats de l'enquesta:

### 1. Infraestructures de Telecomunicacions:

Ha arribat la fibra òptica a gairebé tots els municipis de més de 10.000 habitants, però hi ha importants mancances a la resta de municipis, amb el contrapunt que el 80% dels municipis tenen problemes per connectar-se a Internet a més de 10Mbps. La mateixa situació tenim amb el servei de telefonia mòbil on els municipis densament poblats gaudeixen de bona cobertura i la resta en tenen mancances importants.

### 2. TIC:

El 50% utilitzen serveis al núvol, estretament relacionats amb aquells que disposen de servei de banda ampla, i el 70% dels enquestats utilitza un gestor únic d'amenaces per prevenir els riscos de seguretat a la seva organització.

### 3. Smartcity:

En Smartcities destaquen els projectes d'energia i mediambient seguits per projectes de participació.

4. Administració digital i Govern Obert:

A l'apartat d'administració digital i govern obert destaca el 93% d'ajuntaments enquestats amb registre electrònic i el 71% amb les seves dades digitalitzades.

5. Xarxes socials

En xarxes socials és facebook qui ha aconseguit destacar entre els ajuntaments que majoritàriament l'utilitzen per donar informació als ciutadans.

Com s'evidencia en moltes parts de l'enquesta la peça imprescindible per a la modernització de les administracions públiques i tota la ciutadania en general, és l'arribada de la banda ampla als municipis. Aquesta ha sigut històricament una demanda de tots els ajuntaments i ciutadans que encara avui no poden gaudir dels seus serveis.