



Generalitat de Catalunya

Departament de la Presidència

Secretaria de Telecomunicacions i Societat de la Informació

La innovació al servei dels ciutadans

Marta Contинente

Secretaria de Telecomunicacions i Societat de la Informació

mcontинente@gencat.net

a. Els ciutadans usen...

b. L'administració en xarxa

c. Reflexions

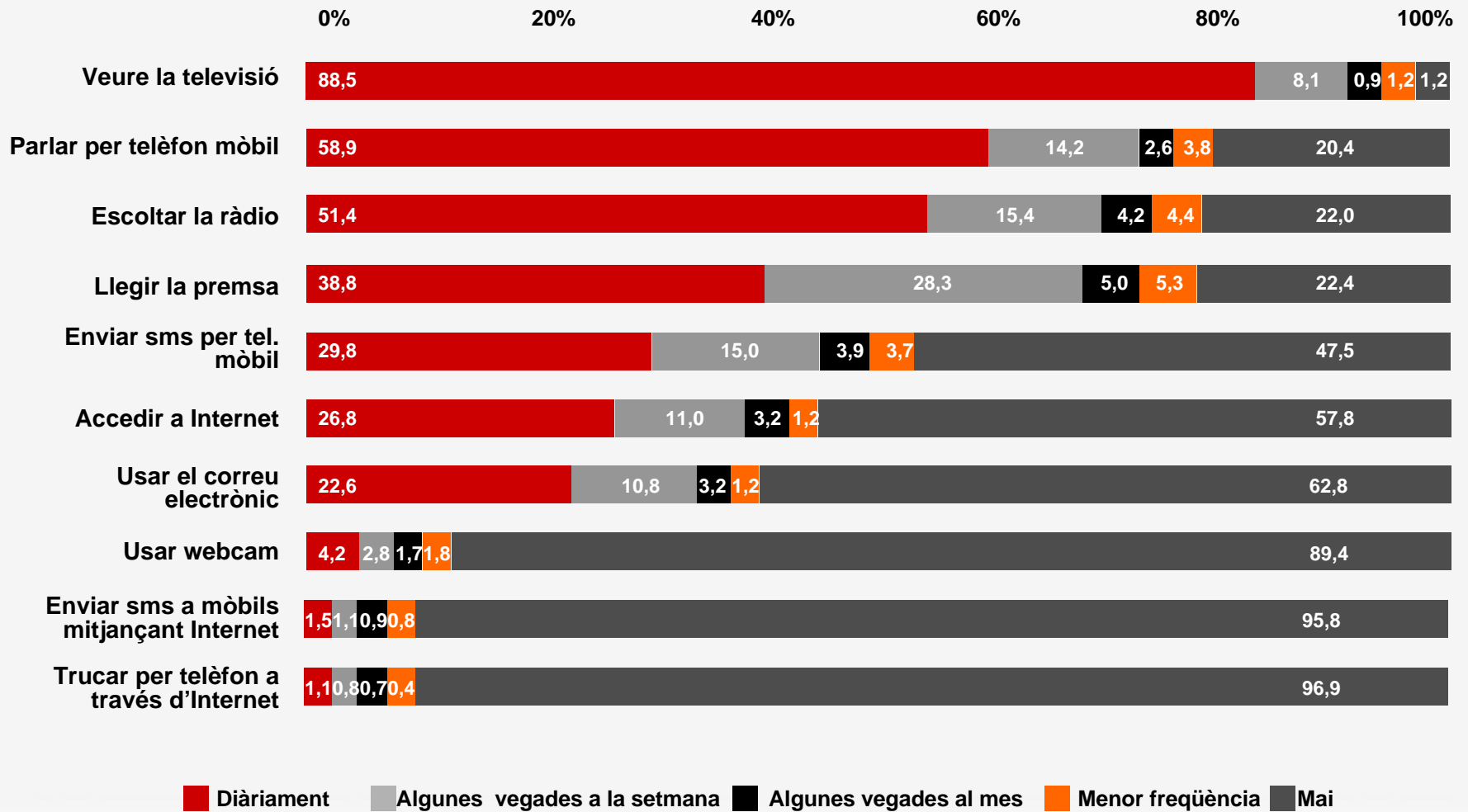


Els ciutadans usen...





Em podria dir vostè si escolta o usa els següents serveis diàriament, algunes vegades a la setmana, algunes vegades al mes, amb menor freqüència o mai? (n=2203)

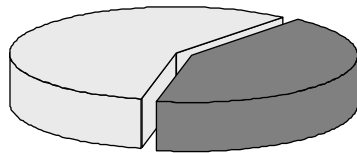




Vostè utilitza Internet? (n=2203)



No: 57,9



Sí: 42,1

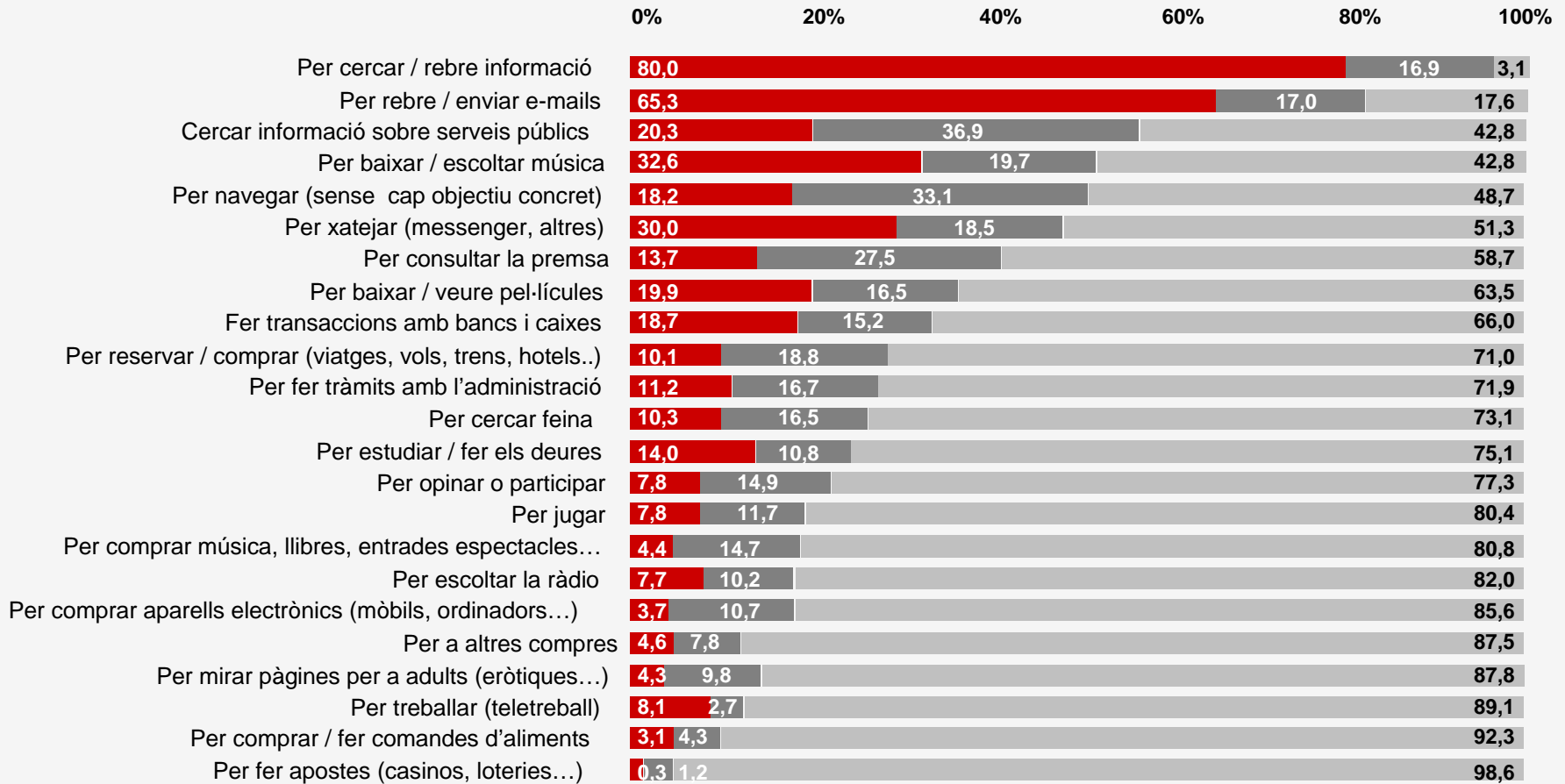
- Sexe
- Edat
- Nivell d'estudis
- Professió
- Llengua
- Nacionalitat
- Regió

Segment	Percentage
TOTAL	42,1
Home (n=1086)	50,4
Dona (n=1117)	34,2
De 16 a 29 (n=509)	74,2
De 30 a 44 (n=635)	56,6
De 45 a 59 (n=488)	30,7
60 i més (n=571)	6,4
Baix (n=726)	7,3
Mitjà (n=1141)	51,8
Alt (n=336)	83,0
Prof. Liberal (n=22)	92,0
Empresari (n=13)	59,0
Autònom (n=119)	61,7
Agricultor (n=16)	24,4
Quadre (n=80)	97,6
Empleat (n=298)	70,0
Treballador / obrer (n=601)	42,7
mestressa (n=379)	12,2
Jubilat (n=406)	9,4
Cerca 1ª ocup./ Aturat (n=146)	37,1
Estudiant (n=146)	94,7
Català (n=945)	43,6
Castellà (n=956)	41,2
Ambdues (n=168)	48,6
Altres (n=133)	29,9
Espanyola (n=1923)	41,3
Estrangera (n=280)	47,8
Barcelona (n=434)	47,2
Àmbit metropolità (n=729)	42,4
Comarques gironines (n=227)	45,4
Camp de Tarragona (n=204)	39,2
Terres de l'Ebre (n=136)	33,1
Àmbit Ponent (n=165)	26,7
Comarques centrals (n=194)	35,6
Alt Pirineu (n=114)	40,4





Concretament, de les següents possibilitats que li ofereix Internet, digui'm quina fa servir habitualment, algunes vegades o mai (n=901)



■ Habitualment ■ A vegades ■ Mai

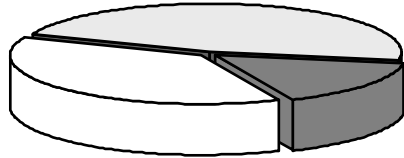




Ús i coneixement del 012* (n=2203)



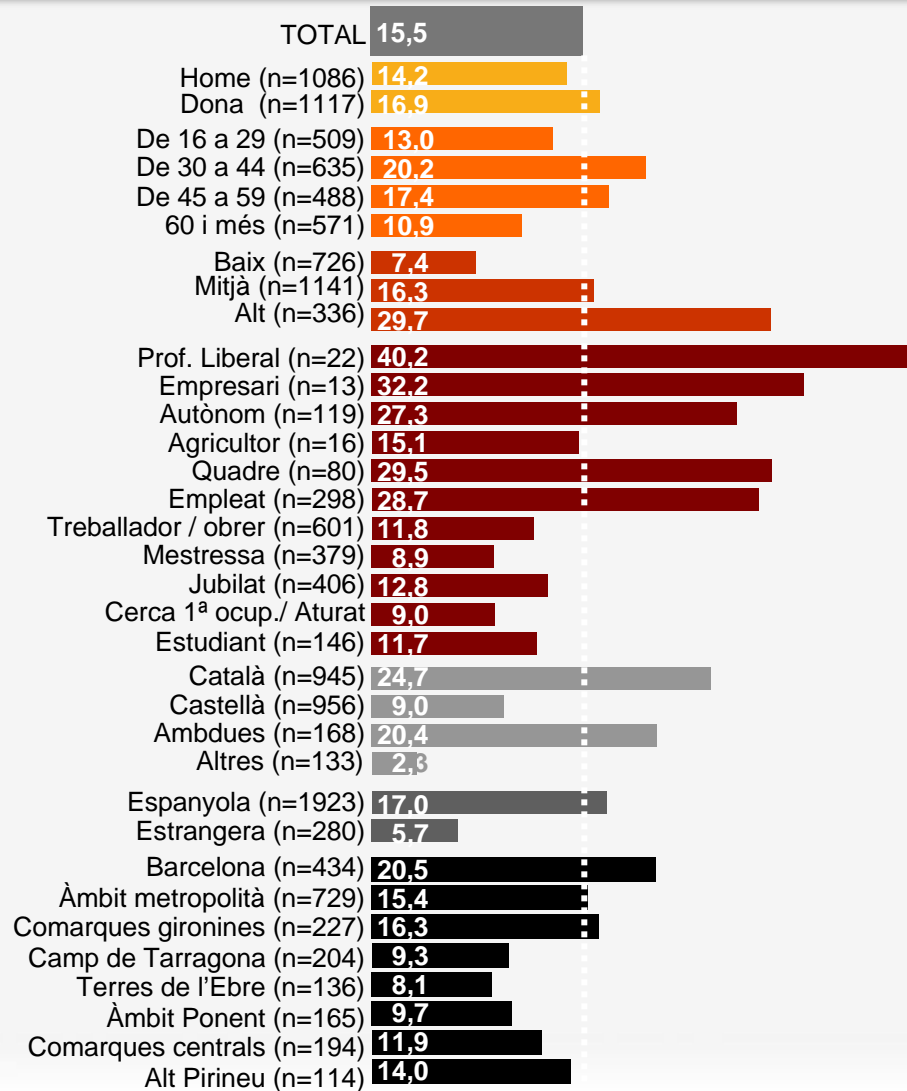
No coneixen 012
(ni espontani ni suggerit) 46,8



Coneixen 012
però no l'han
fet servir 37,7

**Coneixen i
han usat 012
15,5**

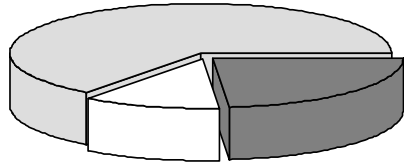
- Sexe
- Edat
- Nivell d'estudis
- Professió
- Llengua
- Nacionalitat
- Regió





Ús i coneixement del Gencat.net* (n=2203)

No coneixen Gencat.net
(ni espontani ni suggerit) **64,7**

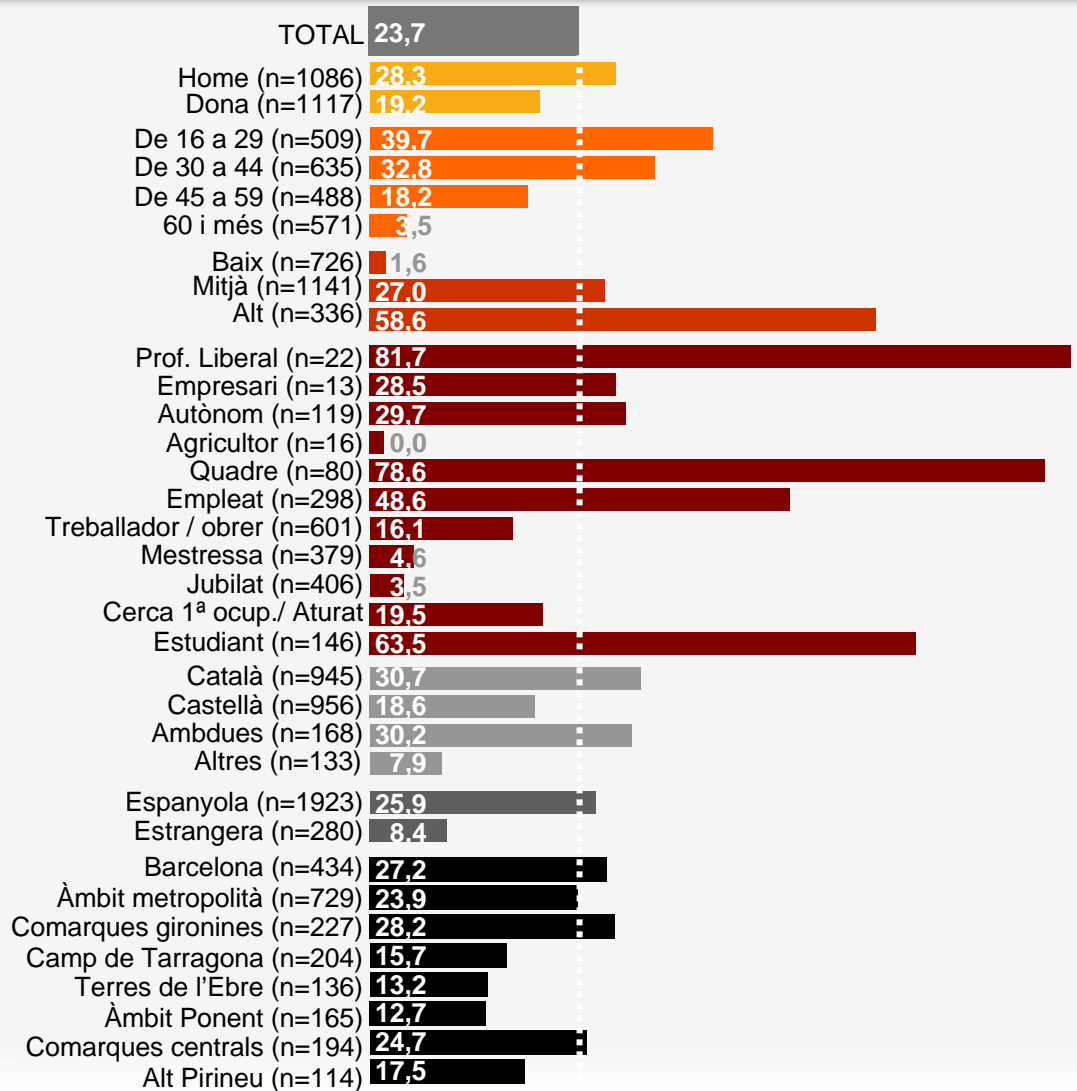


Coneixen
Gencat.net però
no lo han usat
11,6

**Coneixen i
han usat
Gencat.net
23,7**

* Un 21,7% dels enquestats cita espontàniament Gencat.net quan se'ls demana per la pàgina web de la Generalitat on es pot obtenir informació i fer algunes gestions.

- Sexe
- Edat
- Nivell d'estudis
- Professió
- Llengua
- Nacionalitat
- Regió

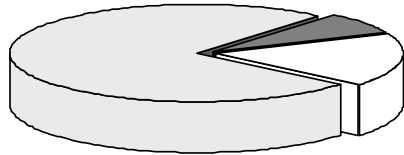




Ús i coneixement de les Oficines de la Generalitat (n=2203)



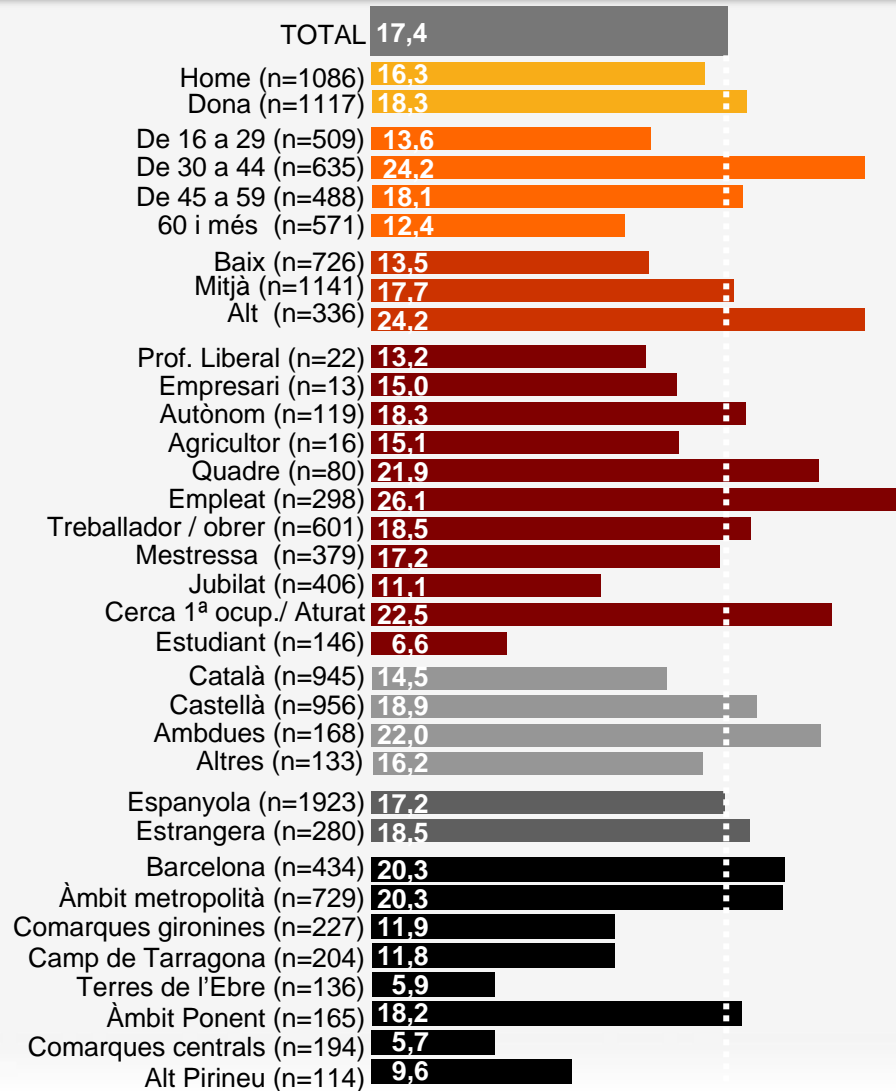
No han citat cap oficina (espontani) **75,2**



Han citat alguna oficina però no l'han visitada **7,5**

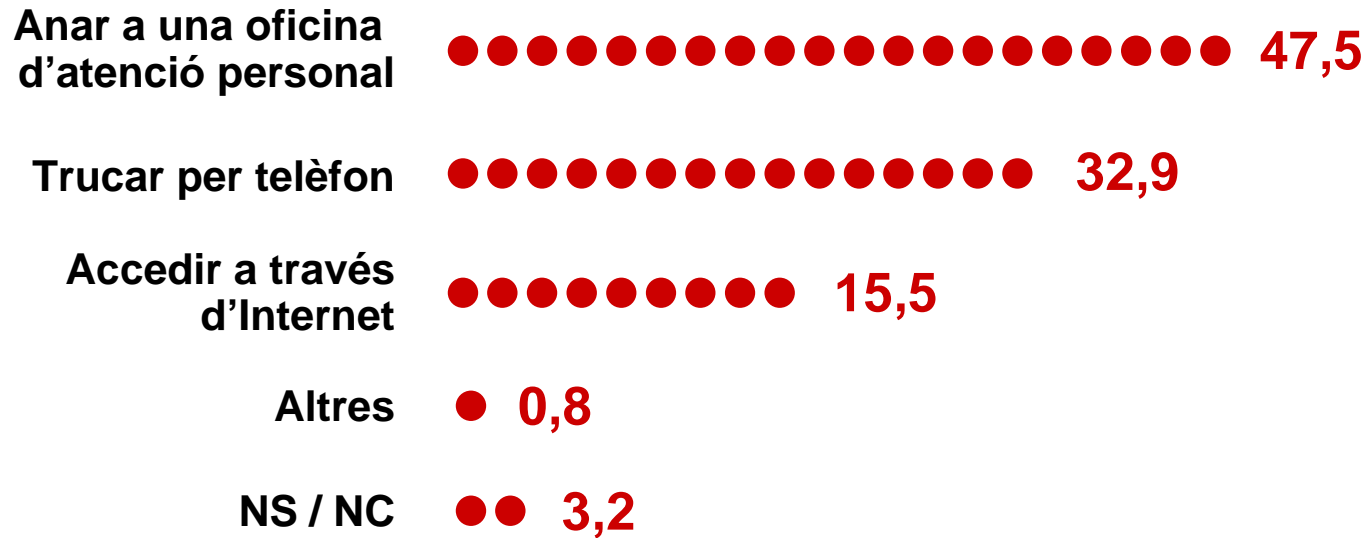
Han citat alguna oficina i hi han anat **17,4**

- Sexe
- Edat
- Nivell d'estudis
- Professi3
- Llengua
- Nacionalitat
- Regi3





Dels mitjans d'informació i atenció al ciutadà que li llegiré a continuació digui'm el que vostè prefereix (n=2203)





Dels mitjans d'informació i atenció al ciutadà que li llegiré a continuació digui'm el que vostè prefereix (n=2203)



	Atenció personal (n=1066)	Telèfon (n=729)	Internet (n=319)
Tracte presencial / personal	46,6	3,1	
T'entenen millor / és més clar	26,2	1,2	
Millor atenció (en general)	5,4	0,9	
És més segur	5,2	1,0	1,2
Efectiu / eficaç / eficient	3,3	0,2	1,2
És més fàcil	2,6	4,2	5,1
Més ràpid	2,3	36,3	43,4
Més còmode	1,6	37,4	29,3
Obtinc més informació	1,3	0,2	4,2
És millor	1,1	0,2	
Es més barat	0,3	0,6	0,4
Més tranquil	0,1	0,1	0,4
Més llibertat	0,1		3,1
Evita, no es necessari desplaçament		9,6	6,2
Tinc accés en qualsevol moment		0,7	3,3
Altres	2,8	3,6	2,3
NS	1,0	0,7	





Conclusions



- A mode de resum, es presenta una taula amb l'aproximació numèrica que sobre el conjunt de la població suposa la notorietat, ús i tinença d'alguns dels mitjans que s'han comentat.
- **Taula Resum:**
Notorietat i ús de mitjans de comunicació i informació
(Estimació sobre la població de 16 anys i més)

Veu la televisió	5.730.400
Té TV de pagament	1.107.800
Té TV per satèl·lit	626.400
Té TV per cable	266.800
Té TDT (Televisió Digital Terrestre)	203.000
Escolta la ràdio	4.524.000
Llegeix la premsa	4.500.800
Fa servir el telèfon mòbil	4.616.800
Envia SMS per telèfon mòbil	3.045.000
Accedeix a Internet	2.443.685
Fa servir el correu electrònic	2.157.600

Usa Internet per cercar informació de serveis públics	1.397.788
Usa Internet per fer tràmits amb l'administració	681.788
Coneix el 012	3.085.600
Usa el 012	899.000
Coneix Gencat.net	2.053.200
Usa Gencat.net	1.374.600
Coneix alguna oficina Generalitat	1.438.400
Ha visitat alguna oficina Generalitat	1.009.200
Coneix la revista InfoCatalunya	1.450.000
Ha llegit alguna vez la revista InfoCatalunya	841.000

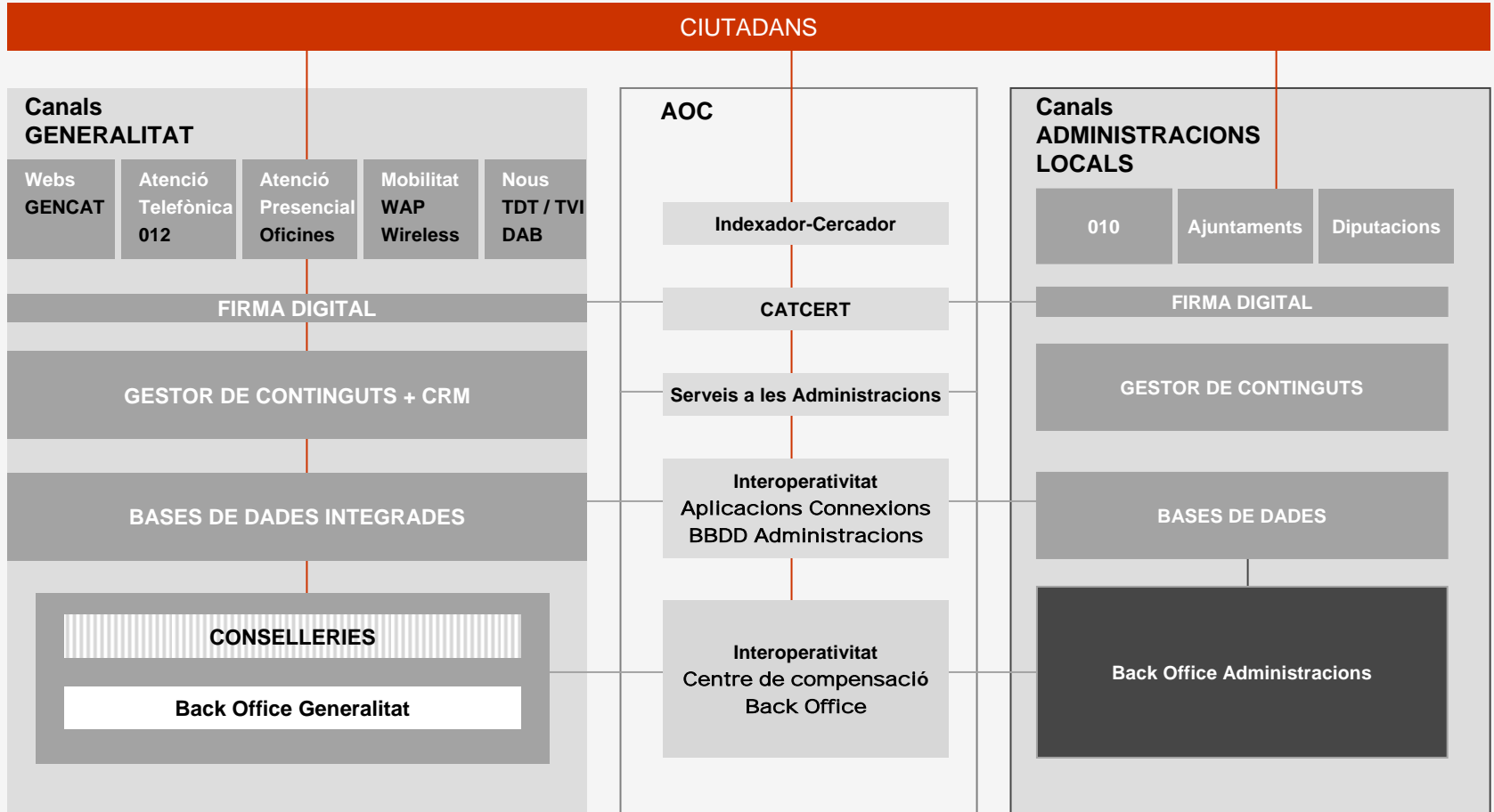


Administració en xarxa





Administració en xarxa





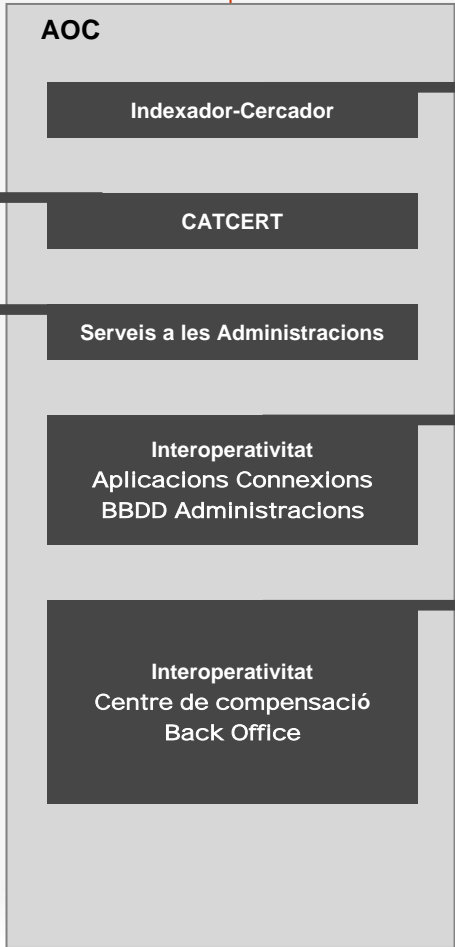
Administració en xarxa



Tots els ajuntaments, consells comarcals i diputacions tenen signatura digital; Validacions: 120.000

EACAT:
5000 usuaris

CIUTADANS



Cercador
AOC

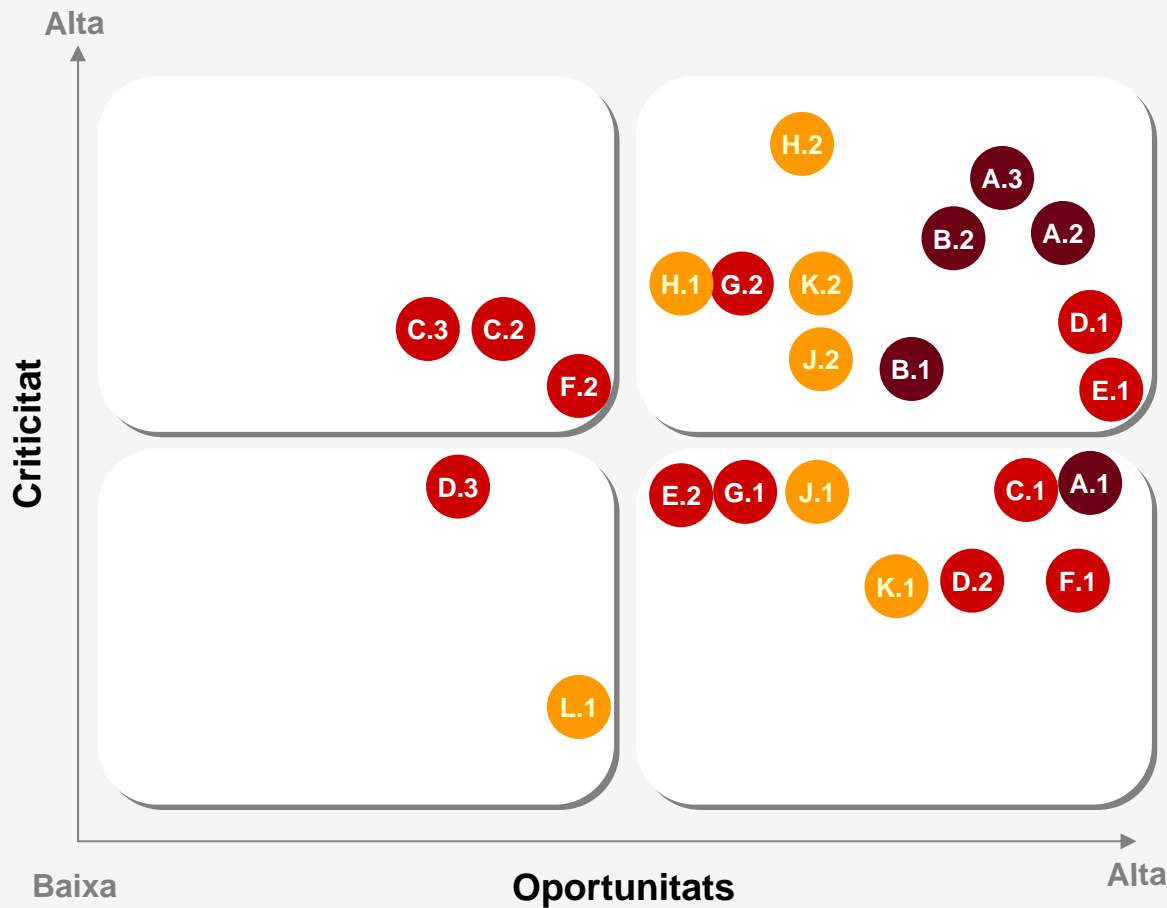
TRAM:
54 en producció;
196 en curs

Interoperativitat
Padró: connectat 70%
d'habitants de Catalunya a
finals d'any; 51,31% ja en
producció





Generalitat: BBDD en xarxa



Normativa i estàndards

- A.1 Glossari de conceptes
- A.2 Criteris codificació
- A.3 Normalitzar BD Personals
- B.1 Revisió nous desenvolupaments
- B.2 Administrador de Dades

Creuament de dades

- C.1 Revisar criteri declaració LOPD
- C.2 Accés a informació cedida
- C.3 Requeriments de format
- D.1 Proj. Pilot Equipaments
- D.2 Creuar sistemes amb baixes
- D.3 Col·laborar altres Institucions
- E.1 Creuament Empreses-Gaudi
- E.2 Potenciar REIC i REAT
- F.1 Accés i administració Padró
- F.2 Coordinar Padró amb Ens Locals
- G.1 Homogeneïtzar formats Transaccionals
- G.2 Registre central subvencions

Canvis organitzatius

- H.1 Integrar Informàtica personal
- H.2 Auditoria BD Inf. Personal
- J.1 Plans|Llanos sistemes integradors
- J.2 reenginyeries processos transversals
- K.1 Coordinació Treball-TRONCO
- K.2 Coordinació Salut-SCS
- L.1 Gestió activitats





Gencat 2.0:

Nova Visió dels Serveis Públics Online



- **Ciudadà:** De “Consumidor Passiu” de Tràmits i Serveis a “Ciudadà Actiu” tant en la contribució com en l’apropiació flexible del servei online.
- **Model d’Atenció Ciutadana:** De tots els serveis per a tots els canals a un procés d’innovació específic que exploti les particularitats del canal Internet.
- **Paper Estructural dels Serveis Online:** De serveis com a apèndix virtual i neutral de l’administració, a processos d’innovació específics centrats en els reptes fonamentals de cada departament o sector social.
- **Esfera del Canvi:** Dels problemes del “Back-Office”, a l’anàlisi i explotació del potencial innovador de la societat.





Altres Projectes 2.0



- **Serveis Específics de Departaments**
(Sistemes de Georeferència + Continguts Ciutadans, etc.)
- **eCatalunya Fase II**
- **Open Content: Gencat Labs.**
Tots els continguts en xml a disposició del ciutadà. (Model BBC Backstage)
- **Integració dinàmica de Google també projecte 2.0**
- **Autoserveis d'Informació: RSS**





eCatalunya:

Model web relacional basat en xarxes socials.



Model web tradicional

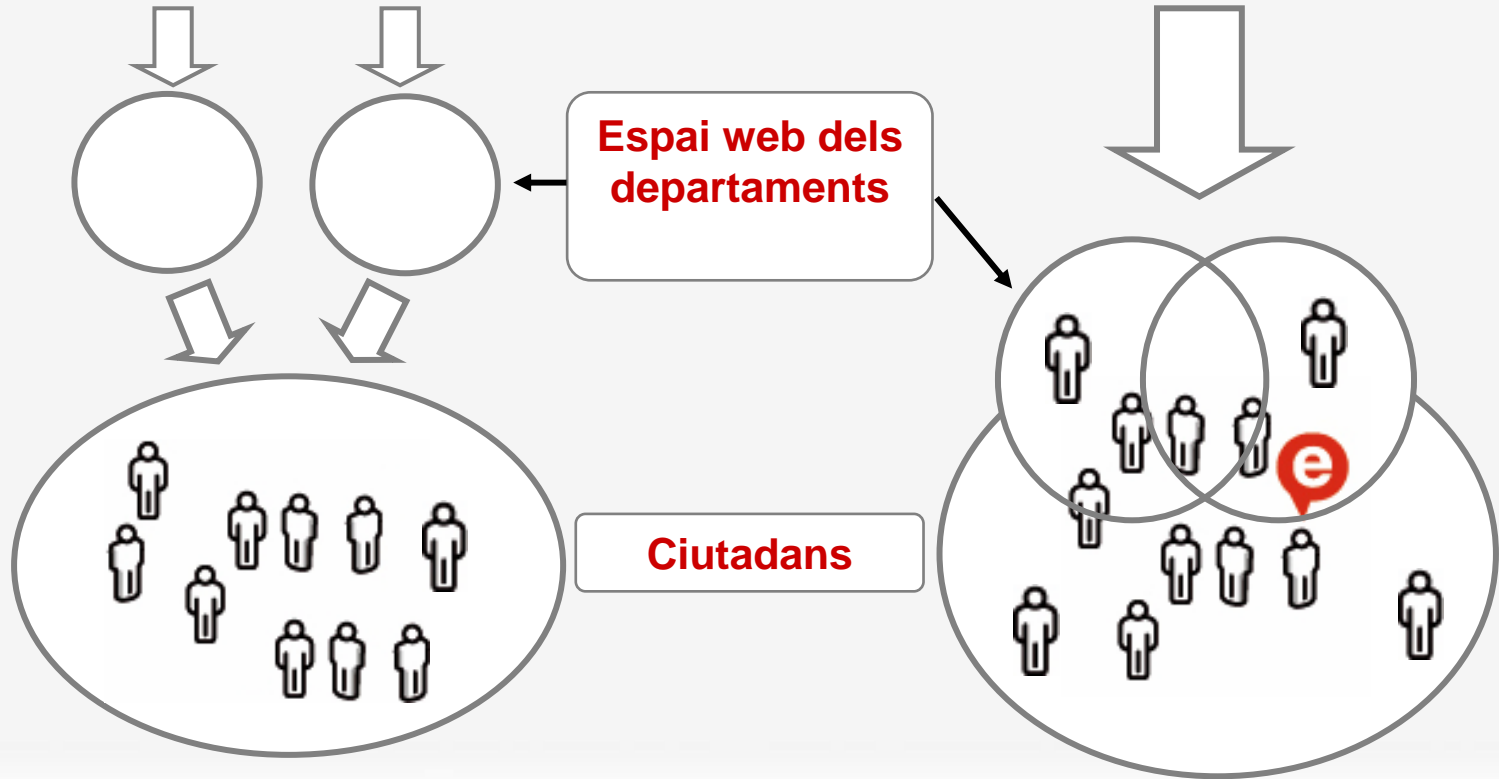
Generalitat

Departaments

Model web relacional

Generalitat

Departaments





eCatalunya:

Model web relacional basat en xarxes socials.



Portals actius:

Sanitat: Grup de coordinació d'urgències i emergències de malalts politraumàtics.

Atenció Ciutadana: Grup d'Internet per a la coordinació i aplicació del llibre d'estil de gencat. En procés, grup d'estratègia de la DGAC.

Talla amb els mals rotllos: Grup de centres educatius, espais juvenils i professionals que treballen en la prevenció de la violència de gènere.

Participació Ciutadana: Grup de debat Participació Electrònica 2.0. (Tancat)

Justícia: Grup de mediació familiar.

Portals en procés d'activació: Euroregió, Oficina Intradepartamental de Gestió de Projectes (Salut), Autoempresa (Treball i Indústria), Casals catalans (Governació).

Portals en estudi: Secció Catalunya de gencat (explicació del país), Governos territorials de Salut.





eCatalunya: Model web relacional basat en xarxes socials.



Generalitat de Catalunya
e-Catalunya Sobre e-Catalunya

Portal d'Atenció Ciutadana Cerca [Índex d'eines](#) [Índex de portals](#) [Ajuda ?](#)

[Inici](#) [Espai personal](#) [Grups](#) [Xarxa social](#) [Membres](#) [Administració](#) Benvingut, Oriol Lloret
Tancar sessió X

Inici 7 / juny / 2006

- ▣ Espai personal
- ▣ Grups
- ▣ Xarxa social
- ▣ Membres
- ▣ Administració

Grups

hola Oriol
Oriol, et trobes al portal "Portal d'Atenció Ciutadana".

inici ?

El Portal d'Atenció Ciutadana ha estat concebut com un espai virtual de difusió i participació en els projectes que actualment estan en marxa per millorar la prestació de serveis a la ciutadania en qualsevol dels canals que utilitza la Generalitat de Catalunya (presencial, telefònic, Internet, dispositius mòbils...).

grups

El portal es divideix en diversos grups, cadascun amb uns objectius i unes eines de treball diferents. Els usuaris del portal poden pertànyer a un o més grups, en funció dels seus interessos.

grup Internet

novetats

- aportacions**
 - Bloc
Nou web del Departament de Justícia
Jordi Graells Costa - 02/06/2006
 - Bloc
Novetat: àlbum de fotografies
Marta Fernández Gaspar - 30/05/2006
 - Bloc
Document de referència per desenvolupar webs accessibles
Carles Corcoll López - 29/05/2006
 - Bloc
I seguim...
Cristina Ribas - 26/05/2006
 - Fòrum de debat
Guia d'iniciatives d'Internet de la Generalitat
David Ayala - 26/05/2006
- grups**





eCatalunya: Model web relacional basat en xarxes socials.



Fòrum de debat
Wiki. Guia d'Internet gencat
Àlbum de fotografies

Administració del grup
Administració del grup
Estadístiques



Nou web del Departament de Justícia

Creat per Jordi Graells Costa

Bon dia a tothom!

[... llegir més](#)

Modificat per Jordi Graells Costa 2/06/2006 13:45

Comentaris (2)

24/05/2006 18:22



I seguim...

Creat per Cristina Ribas

Com ja deveu sabeu ahir es van produir dos nomenaments que ens afecten. Marta Continente és des d'avui la nova secretària de Telecomunicacions i Societat de la informació i jo ocupo el lloc de la Marta a la Direcció General d'Atenció Ciutadana. Ens fa molta il·lusió haver acceptat aquests reptes. No cal dir que comptem amb tots [... llegir més](#)

Modificat per Cristina Ribas 26/05/2006 08:05

Comentaris (4)

18/05/2006 18:01



Document de referencia per desenvolupar webs accessibles

Creat per Carles Corcoll López

Posem a disposició de tothom que hagi de fer desenvolupaments de webs, una sèrie de recomanacions i tècniques a tenir en compte per que el web contempli els aspectes d'accessibilitat.

Llegiu-lo amb deteniment i si teniu dubtes al respecte, ens podeu preguntar o demanar consell.

[... llegir més](#)

Modificat per Carles Corcoll López 29/05/2006 12:00

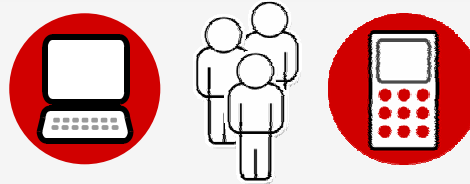
Comentaris (1)



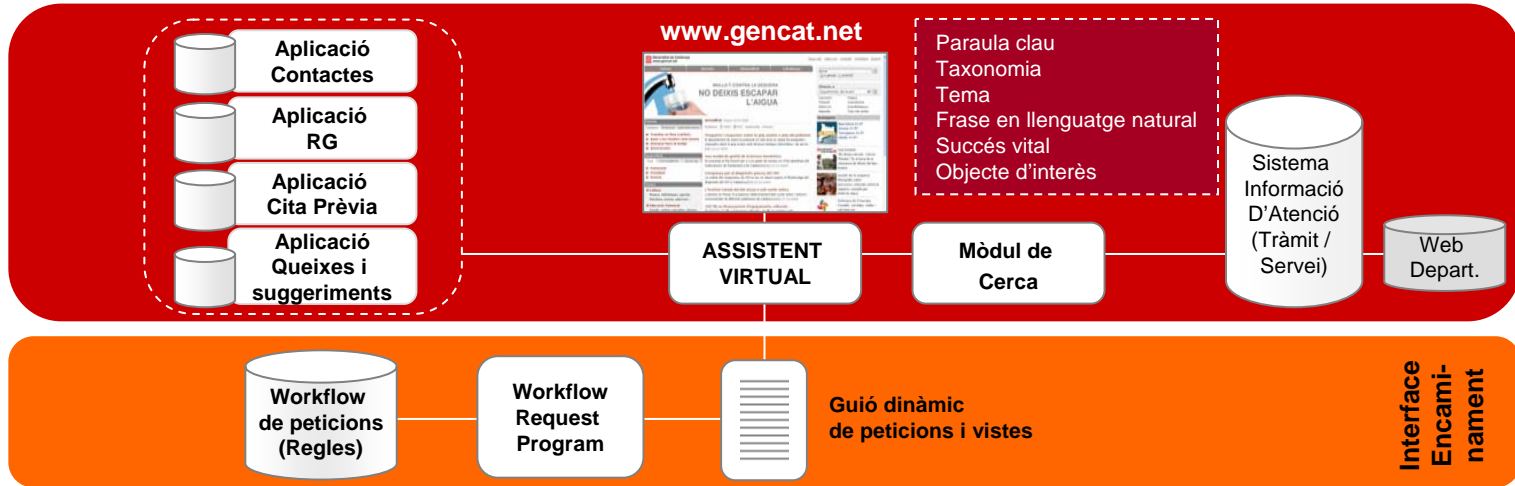


Oficina virtual d'atenció ciutadana

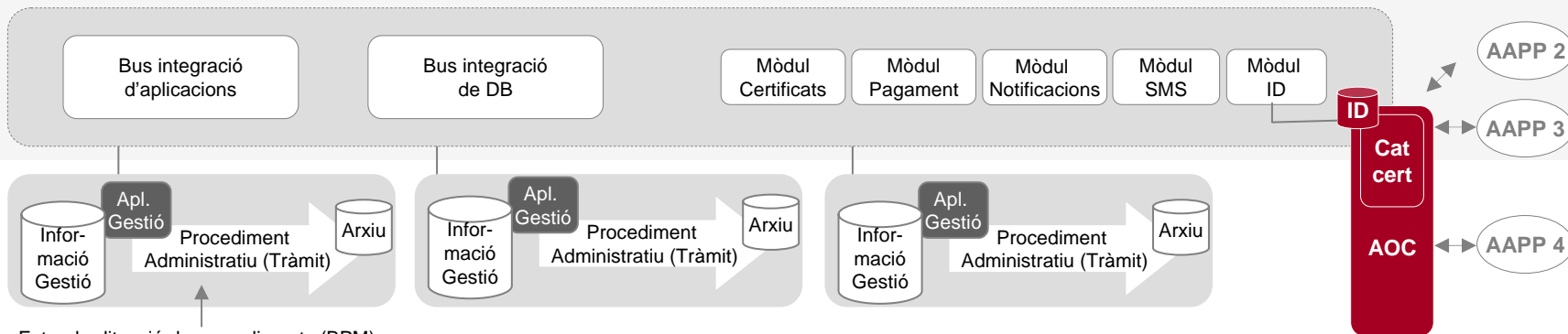
Model conceptual



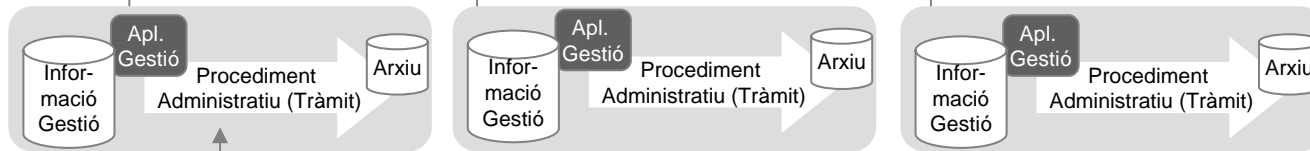
FRONT OFFICE
Lògica d'atenció



Middle Ware
Interopera-
tibilitat



Backoffice
Lògica de
gestió

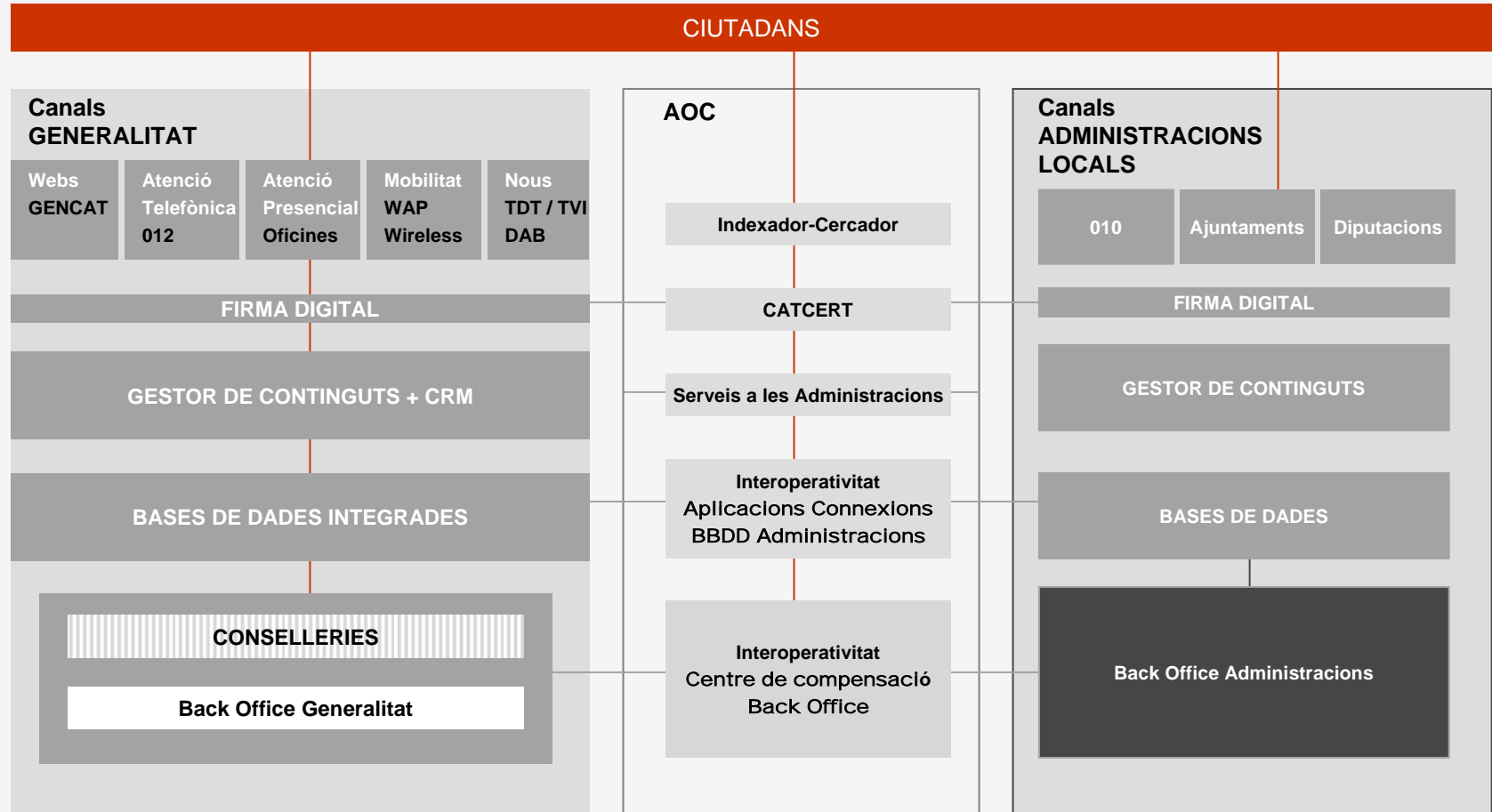


Estandardització de procediments (BPM)





Administració en xarxa





Administració en xarxa



Cercador:
1.001.479 docs
indexats

**Pilot
T-government**

**E-Lens
Portal mòbils:
càmeres del
trànsit**

Canals GENERALITAT				
Webs GENCAT	Atenció Telefònica 012	Atenció Presencial Oficines	Mobilitat WAP Wireless	Nous TDT / TVI DAB

E-Catalunya:
11 comunitats

S@rcat:
3000 usuaris

FIRMA DIGITAL

GESTOR DE CONTINGUTS + CRM

**Sistema
d'informació:**
Organismes 11.289
Serveis 2.053
Tràmits 859

BASES DE DADES INTEGRADES

CONSELLERIES
Back Office Generalitat

BBDD en xarxa:
**Ciutadans i
equipaments**



Reflexions

