



Mollet del Vallès



No deixem ningú enrere en el món digital
PLA D'ACCIÓ INTEGRADA PER L'EQUITAT DIGITAL



Ajuntament de
Mollet del Vallès

Digi-inclusion

URBACT



Co-funded by
the European Union
Interreg

Mollet del Vallès

No deixem ningú enrere en el món digital

PLA D'ACCIÓ INTEGRADA PER L'EQUITAT DIGITAL



Mireia Dionisio Calé
Alcaldeessa Mollet del Vallès

El document que teniu a les vostres mans és un Pla d'Acció per reduir l'exclusió digital a la nostra ciutat. L'exclusió digital és la situació en què una persona o un grup queda privada d'accés, competències o oportunitats relacionades amb les tecnologies o habilitats digitals. Això fa que no puguin participar plenament en la societat, l'economia o la vida quotidiana a través dels mitjans digitals.

És per la voluntat de revertir aquesta situació que des de Mollet vam decidir liderar i crear la xarxa Digi-Inclusion formada per 9 ciutats d'arreu d'Europa, les quals reconeixem que:

- Existeix una bretxa digital en els nostres territoris i societats.
- La bretxa digital és complexa d'identificar i quantificar.
- La bretxa digital és un problema social, econòmic i democràtic de primer ordre.

Durant més de 2 anys de treball amb les ciutats de la xarxa, hem tingut l'oportunitat d'inspirar-nos visitant bones pràctiques, i també hem compartit el nostre coneixement i expertesa amb altres ciutats. Junts hem pogut comprendre que tot i que en un primer moment sembla que l'exclusió digital només afecta a persones grans de les nostres ciutats, si s'estudia en més detall, s'observa que aquesta exclusió va molt més enllà, afectant a persones desocupades o amb baix nivell formatiu, independent de la seva edat. A més, l'exclusió digital no és un fenomen estàtic i que ciutadans que avui no estan exclosos, poden estar-ho en un futur amb la irrupció de nova tecnologia com pot ser la intel·ligència artificial. És a dir, aquest és un fenomen complex que cal abordar des de molts àmbits i acompanyats d'experts que guiïn el nostre treball.

Mitjançant un procés de reflexió crítica i cocreació dut a terme per part de les 9 ciutats membres de la xarxa, vam ser capaços d'impulsar una Declaració Política de Drets Digitals que vam signar el dia 24 de setembre de 2024 a la ciutat romanesa de Iasi. En el document afirmem que la inclusió digital consisteix en molt més que fer tràmits en línia amb les nostres administracions o ser un mer consumidor digital. La nostra voluntat és promoure un conjunt de drets digitals que vetlli per la solidaritat i la inclusió, la llibertat d'elecció, la participació a l'espai públic digital, la seguretat i protecció digital, i l'empoderament de la nostra ciutadania.

Aquest Pla d'Acció Integrada (PAI) ha estat elaborat seguint la metodologia URBACT, és a dir, amb un enfocament participatiu i integrat. L'any 2023 vam crear un Grup de Suport Local que reuneix els agents locals més rellevants pel que fa a inclusió digital: Càritas, Creu Roja, Centre de Formació d'Adults, el Centre d'Atenció Primària de Plana Lledó, Mollet Hub, serveis municipals de gent gran, serveis socials, centres cívics i els seus centres municipals associats. A més, també hem pogut comptar amb el treball i el suport d'actors com la Universitat Autònoma de Barcelona, Localret, i d'altres que han estat imprescindibles per l'èxit del pla.

Tots junts hem construït la visió de Mollet com una ciutat digitalment inclusiva on tota la ciutadania pugui beneficiar-se de forma igualitària de les oportunitats existents que ens ofereix el món digital, independentment del seu nivell de renda, d'estudis, l'edat o el lloc de naixement.

Us convido a llegir les 24 accions que recull aquest pla. Es tracta d'accions de durada i cost diversos que, aplicades de forma individual, tindrien un impacte positiu a la ciutat, però, si les implementem de forma coordinada, esdevindran el primer pas cap a un Mollet inclusiu digitalment. Amb la implementació d'aquest Pla d'Acció volem assolir els següents objectius:

- Garantir que tothom pugui accedir al món digital i que aquest els ofereixi els serveis que necessiten.
- Permetre que la ciutadania adquireixi i mantingui competències digitals bàsiques per al present i per al futur.
- Ajudar la ciutadania a adquirir capital digital, per tal que pugui fer el millor ús de les seves competències digitals i del seu accés, i així estar empoderada per obtenir el màxim valor del món digital.

Un cop acabat el temps de planificar accions, arriba el moment d'implementar-les. L'Ajuntament de Mollet vol comptar amb les persones, associacions i institucions de la ciutat que estiguen interessades a participar activament perquè totes i cadascuna d'aquestes accions arribin a bon port.

Si ho fem junts i mantenim aquest compromís de ciutat, estic segura que no deixarem a ningú enrere.



Signatura de la Declaració Política de Drets Digitals a la ciutat de Iasi (Romania) el 24 de setembre de 2024.

En què consisteix un projecte URBACT?	10
Quin és el contingut d'aquest pla d'acció integrada?	15
Context polític de la inclusió digital: a escala europea, nacional i regional	21
La bretxa digital a Mollet del Vallès	25
Metodologia i proves pilot	38
El mètode URBACT	38
Aprenentatge en l'àmbit europeu	40
Aprenentatge en l'àmbit local	43
Les proves pilot	45
Pràctiques inspiradores	47
Taula d'actuacions	49
Actuacions individuals	53

EN QUÈ CONSISTEIX UN PROJECTE URBACT?

URBACT

Des de l'any 2002, l'objectiu del programa europeu URBACT és permetre que les ciutats europees treballin conjuntament i desenvolupin solucions integrades per a reptes urbans comuns.

D'aquesta manera, mitjançant la creació de xarxes, l'aprenentatge de les experiències mútues i la identificació de bones pràctiques podem millorar, de forma participativa i integrada, les polítiques urbanes.

DIGI-INCLUSION

La xarxa DIGI-INCLUSION liderada per l'Ajuntament de Mollet del Vallès i formada per 9 ciutats i institucions europees, té com a objectiu abordar l'exclusió social i impulsar la inclusió digital no només atorgant accés a la tecnologia, sinó permetent que les persones desenvolupin les habilitats necessàries i adquireixin les capacitats suficients per aprofitar al màxim les oportunitats que ofereix el món digital.



SOCIS DEL PROJECTE

- | | |
|--|--|
| ① Ajuntament de Mollet del Vallès – Espanya (líder del projecte) | ⑤ Ajuntament de Iași – Romania |
| ② Ajuntament d’Alexandroupolis – Grècia | ⑥ Municipi de Jelgava – Letònia |
| ③ Agència regional de desenvolupament Boulogne-sur-mer – França | ⑦ Agència pública de serveis digitals LEPIDA– Itàlia |
| ④ Fundació d’emprenedoria de Gdańsk – Polònia | ⑧ Ajuntament de Torres Vedras – Portugal |
| | ⑨ Govern regional del cantó de Zenica-Doboj – Bòsnia i Hercegovina |



MOLLET DEL VALLÈS

GRUP DE SUPORT LOCAL

Tots els projectes del programa URBACT han de disposar d'un grup de suport local, que codissenya de forma conjunta un Pla d'Acció Integrada. Per garantir que aquest procés sigui participatiu i integrat, els membres del nostre Grup de Suport Local representen àmbits molt diversos. Junts han aportat perspectives innovadores i idees constructives que han beneficiat l'elaboració del

Pla d'Acció Integrada que teniu a les vostres mans. Gràcies a aquest esperit de col·laboració, hem pogut compartir coneixement, aprofundir en les idees de cadascú i afinar contínuament aquest pla, per tal que aquest doni resposta a les necessitats de les persones que avui estan digitalment excloses a la nostra ciutat.

Membres del grup de suport local

- Creu Roja
- Càritas
- Biblioteca Municipal Can Mulà - Jordi Solé Tura
- Centre de Formació d'Adults
- Representants comerç local de Mollet
- Representants gent gran
- Nouvinguts/des
- Voluntaris del coneixement i voluntaris TIC
- CER-Migracions: Centre de recerca de la Universitat Autònoma de Barcelona
- Centre d'Atenció Primària Plana Lledó
- Consorci Localret
- Ajuntament de Mollet del Vallès:
 - Àrea de serveis socials
 - Àrea de gent gran
 - Àrea de centres cívics i culturals
 - Oficina Local d'Habitatge
 - Servei de Tecnologia, Comunicacions i projectes
 - Departament de Projectes Europeus
 - Servei d'Atenció Ciutadana i Transformació Digital
 - Departament de Comunicació i Premsa

PLA D'ACCIÓ INTEGRADA

Totes les institucions i ciutats que formen part de la xarxa Digi-Inclusion comparteixen la voluntat de promoure la inclusió digital. Per fer-ho, cada una d'elles ha desenvolupat un Pla d'Acció Integrada, on es defineixen les accions estratègiques que s'implementaran en l'àmbit local, per tal de donar resposta al repte de la bretxa digital als seus territoris.

PRESSUPOST

El pressupost de la xarxa Digi-Inclusion ha estat destinat a activitats d'aprenentatge, d'intercanvi de coneixement i de planificació i no a inversions. .

Pressupost de la xarxa Digi-Inclusion	850.000€
---------------------------------------	----------

Pressupost per Mollet del Vallès	201.111,12€
Contribució URBACT (65%)	130.722,23€
Contribució Mollet del Vallès (35%)	70.388,89€

QUIN ÉS EL CONTINGUT D'AQUEST PLA D'ACCIÓ INTEGRADA?

Aquest document recull el treball dut a terme per l'Ajuntament de Mollet del Vallès durant dos anys i mig, com a membre i líder de la xarxa europea Digi-Inclusion.

EL REPTE

Aquest Pla d'Acció Integrada vol donar solució als reptes identificats per les institucions i pels actors del territori que han format part del Grup de Suport Local a Mollet del Vallès. El repte principal identificat és el següent:

La ciutadania de Mollet del Vallès no s'està beneficiant de forma igualitària de les oportunitats digitals disponibles

Per tal d'entendre millor els reptes, hem estructurat l'exclusió digital en tipologies de bretxes digitals que es van identificar durant l'anàlisi que es va fer a nivell intern:



Bretxa d'accés
Manca d'accés a la infraestructura, els dispositius o la connectivitat (per exemple, internet de banda ampla).

Bretxa d'ús
Deficiències en habilitats i coneixements digitals per navegar i utilitzar les tecnologies de manera eficaç.

Bretxa d'aprofitament
Capacitat limitada per aprofitar les oportunitats socials i econòmiques que la societat digital ofereix en l'actualitat.

No obstant això, hi ha reptes més específics per la seva naturalesa que es poden consultar al capítol 2 "La Bretxa Digital a Mollet del Vallès, que es troba a la [pàgina 25](#).

LA VISIÓ

Concebem Mollet com una ciutat digitalment inclusiva on tota la ciutadania pugui beneficiar-se de forma igualitària de les oportunitats existents que ens ofereix el món digital, independent del seu nivell de renda, d'estudis, l'edat o el lloc de naixement.

Per tal de materialitzar aquesta visió, formarem la ciutadania que ho necessiti en competències digitals bàsiques, crearem una xarxa de voluntaris digitals i establimos indicadors de seguiment i anàlisi de la bretxa digital a la ciutat. A més a més, crearem la figura del facilitador digital, per tal

que acompanyi la ciutadania de Mollet del Vallès. Buscarem doncs oferir una millor qualitat de vida a la nostra ciutadania perquè guanyi autonomia, augmenti les seves oportunitats econòmiques i socials i pugui accedir a tota la informació en línia per tal de garantir una participació democràtica en la societat.

La nostra visió es concreta en sis àmbits d'actuació: Accés digital, Suport i Capacitació digital, Aprofitament digital, Motivació, Confiança i Administració digital.

ÀMBITS D'ACTUACIÓ I OBJECTIUS ESPECÍFICS

Com a resultat de la feina duta a terme de forma participativa amb el grup de suport local es proposa implementar un total de 24 actuacions, agrupades en 6 categories. Aquestes 24 actuacions, tenen per objectiu reduir la bretxa digital.

Cada una de les accions difereixen en complexitat, durada, cost, mesura i enfocament. Però, si s'implementen d'una manera integrada, aconseguirem un sistema holístic que ens permetrà reduir el nivell de bretxa digital de la ciutadania de Mollet del Vallès. S'ha fet també una cerca de bones pràctiques i casos d'èxit que s'estiguessin duent a terme a altres municipis del territori, així com europeus i que poguessin ajudar a la implementació del pla. A continuació es presenten els objectius específics per cada àmbit d'actuació.



ACCÉS DIGITAL

Oferir i garantir l'accés gratuït a ordinadors portàtils i accés a internet des dels equipaments públics a persones digitalment excloses.



SUPORT I CAPACITACIÓ DIGITAL

Oferir formació, suport i assessorament a les persones digitalment excloses per incrementar les seves habilitats digitals.



APROFITAMENT DIGITAL

Incrementar el nivell de confiança de la ciutadania en l'ús d'eines digitals i garantir que en treguin el màxim benefici ja sigui social, econòmic o laboral.



MOTIVACIÓ

Assegurar que tota la ciutadania sigui conscient dels beneficis que ofereix el món digital.



CONFIANÇA

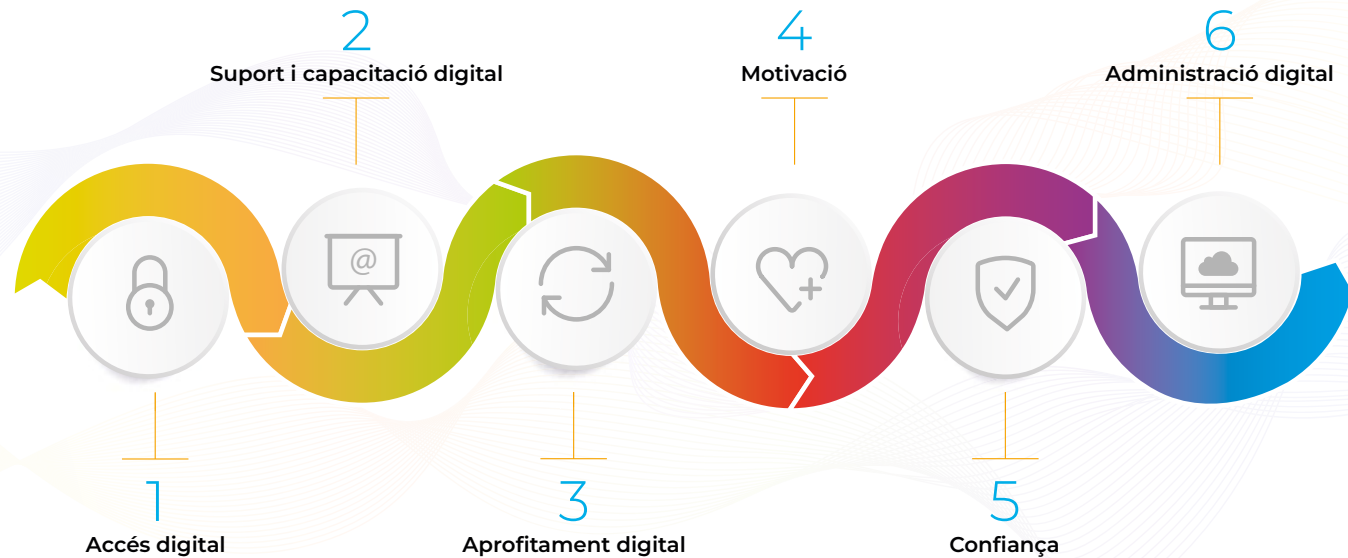
Ajudar la ciutadania a desmitificar pors, inseguretats i riscos relacionats amb el món digital.



ADMINISTRACIÓ DIGITAL

Revisar els serveis administratius digitals i fer-los més intuïtius, clars i entenedors.

6 ÀMBITS D'ACTUACIÓ: LLISTAT D'ACTUACIONS INTEGRADES PER ÀMBITS



1. ACCÉS DIGITAL

En l'àmbit de la inclusió digital, garantir l'accés digital vol dir assegurar que tota la ciutadania pugui connectar-se i participar en el món digital. Entenem que aquest accés està garantit quan la ciutadania disposa de connexió a internet i dispositius digitals.

Amb l'objectiu d'identificar i analitzar la situació de la bretxa digital a Mollet del Vallès, durant el mes de febrer de 2025 es va dur a terme una enquesta adreçada a sis-centes persones residents a la

ciutat. Segons els resultats d'aquesta enquesta un 94,9% de les llars de Mollet del Vallès disposen de connexió fixa a internet, el 96,2% de la població disposa d'un telèfon intel·ligent i el 65,1% de les llars d'un ordinador portàtil. Tot i així, encara hi ha un 4,8% de població que no disposa d'internet i un 34,9% que no disposa d'ordinadors portàtils, i això es deu principalment a motius econòmics. És per aquest motiu que amb aquest pla volem impulsar les següents actuacions per tal de revertir aquesta situació:

- Préstec d'ordinadors portàtils
- Difondre aules d'informàtica i punts WIFI gratuït
- Banc de Dispositius Digitals: reciclatge de dispositius digitals
- Promoure l'aprofitament dels Bons Socials de telefonia i internet oferts pel sector privat

2. SUPORT I CAPACITACIÓ DIGITAL

Suport i assessorament

És important distingir l'oferta de cursos d'alfabetització digital del servei de suport i acompanyament en la realització de tràmits digitals. En el marc d'aquest projecte es proposa intensificar aquest suport personalitzat a la nostra ciutat. Cal tenir present que les dades de l'enquesta mostren que els joves són el segment poblacional que millor valora les seves competències digitals amb 7,9 punts sobre 10, mentre que els majors de 60 anys, que a Mollet són un total de 12.900 persones, es valoren amb un 4. A més, un 66% de la població major de 60 anys afirma que necessita ajuda puntual o regularment en l'ús d'eines digitals. És per aquest motiu que es proposa posar a disposició de la ciutadania nous serveis de suport personalitzat a través de la figura del facilitador digital.

- Facilitador digital
- Voluntariat digital
- Crear un recull de videotutorials per a fer tràmits en línia

Formació i cursos específics

La formació en competències digitals de la nostra ciutadania és un dels pilars per superar la bretxa digital. Tot i que l'Ajuntament ha estat oferint cursos

durant dècades, hi ha un 58% de les persones enquestades que afirmen que no han rebut mai formació ni han assistit a cursos sobre alfabetització digital. És per aquest motiu que farem un esforç per arribar a nous públics en relació als cursos d'alfabetització i capacitat digital, per aquells que ja estan exclosos digitalment però també per aquells que són susceptibles a ser-ho en un futur. La formació i els cursos que es volen implementar són els següents:

- Eines digitals per col·lectius exclosos
- Entorn digital i famílies: seguretat digital per a infants i adolescents
- Eines digitals per docents
- Campament Digital d'estiu per a nens, nenes i adolescents
- Competències digitals pel futur professional dels joves
- Eines digitals per a persones amb discapacitat

3. APROFITAMENT DIGITAL

Entenem com a aprofitament digital els beneficis econòmics, socials i laborals que obtenen aquelles persones que estan formades en competències digitals.

En aquest àmbit hem recollit aquelles actuacions que permetin a la ciutadania que ja s'ha format en competències digitals, capitalitzar el coneixement perquè tinguin un benefici econòmic i social. Una mostra de la necessitat d'aquest aprofitament és que actualment a Mollet del Vallès un 36% de la població enquestada ha afirmat que no disposa de cap sistema d'identificació digital; com ara Cl@ve, IdCAT, certificat o DNI electrònic, tot i que avui en dia és gairebé indispensable per fer tota mena de

tràmits en línia. Les actuacions que han de permetre aquest aprofitament són les següents:

- Formació en l'ús de l'aplicació "La Meva Salut"
- Capacitar la ciutadania en la realització de tràmits electrònics
- El certificat digital
- Incorporar la capacitació en competències digitals bàsiques en el pla de treball d'usuaris de serveis socials

4. MOTIVACIÓ

S'ha detectat que hi ha una manca de motivació de la ciutadania de Mollet en participar o formar-se en competències digitals. Les conseqüències d'aquesta falta de motivació poden ser negatives a nivell social, econòmic i laboral. Per tant, des del grup de suport local es proposen campanyes de comunicació i altres iniciatives per tal que la ciutadania sigui conscient dels beneficis que comporta estar format digitalment i aquestes són les actuacions resultants:

- Diploma "Mollet Digital"
- A Mollet tothom connectat!
- Mollet del Vallès ciutat Digital

5. CONFIANÇA

Avui en dia, la desconfiança envers el món digital és una realitat cada vegada més present, impulsada principalment per l'augment de les estafes i els ciberatacs que afecten tant a individus com a organitzacions. Aquesta situació posa de manifest

la necessitat d'abordar aquests reptes a través de formar a la ciutadania perquè pugui navegar de forma segura pel món digital i conèixer-ne els riscos associats. Les actuacions que han de permetre a la ciutadania adquirir més confiança en l'entorn digital són les següents:

- Ciberseguretat per a persones sèniors
- Riscos associats al món digital: formació per a joves

6. ADMINISTRACIÓ DIGITAL

Encara que les administracions públiques tenen com a objectiu facilitar l'accés als serveis públics digitals i la informació a tota la ciutadania, sovint sense voler poden contribuir a la generació de bretxa digital. En aquest sentit, és molt important que repensem els tràmits administratius per fer-los més entenedors i que els empleats públics vagin millorant les seves habilitats digitals per tal que les administracions i els serveis no se'n ressentin. A continuació, es presenten les actuacions que han de fer possible aquesta transformació:

- Revisar els tràmits de l'administració digital de Mollet del Vallès
- Impulsar un pla de competències digitals

CONTEXT POLÍTIC DE LA INCLUSIÓ DIGITAL: a escala europea, nacional i regional

Durant la darrera dècada, les tecnologies digitals han canviat la manera com les persones intercanviem informació i com interactuem en els àmbits públic i privat.

Avui en dia, les capacitats digitals han esdevingut un requisit indispensable per accedir a un bon lloc de treball, formar-se, socialitzar, comprar o accedir a qualsevol servei de salut o d'oci. És per aquest motiu que la Comissió Europea ha desenvolupat l'estratègia "[Brúixola Digital 2030: el camí d'Europa cap a la Dècada Digital](#)", que estableix que el procés de transformació digital ha de protegir els drets de la ciutadania en el món digital i garantir que totes les persones se'n puguin beneficiar.

També posa en relleu que la transició digital es troba al centre de la política de la Unió Europea, com un element essencial per impulsar el creixement econòmic i millorar la qualitat de vida de la ciutadania. Però aquesta transició per si sola no garanteix que tota la ciutadania es beneficiï per igual. De fet, un nombre significatiu de persones queden excloses com a resultat d'aquests ràpids canvis en la societat digital. Aquesta transició digital accelerada que veiem que s'està produint a Europa i al món està creant desequilibris socials i econòmics, afectant tant els que ja estan exclosos, com a grups recentment exclosos. En la societat actual, l'exclusió digital no implica només perdre oportunitats econòmiques, sinó que també pot provocar exclusió social i una pèrdua de drets democràtics.

Actualment, el rendiment i la competitivitat digital dels països membres de la UE es mesura mitjançant l'Índex d'Economia i Societat Digitals (DESI), que consta dels següents indicadors:

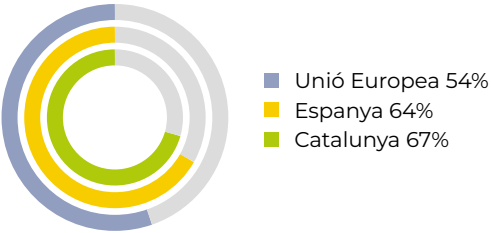
- Connectivitat – adquisició i cobertura de banda ampla fixa, banda ampla mòbil i preus de banda ampla
- Capital humà – Habilitats digitals bàsiques i avançades
- Ús d'Internet – Ús dels serveis d'Internet i transaccions en línia per part de la ciutadania
- Integració de Tecnologia Digital – Digitalització empresarial i comerç electrònic
- Serveis Públics Digitals – Administració electrònica

Segons l'informe de l'índex d'economia i societat digitals (DESI) de l'any 2023, a Espanya el 36% de la ciutadania espanyola d'entre 16 i 74 anys no tenien coneixements digitals bàsics, tot i que moltes de les feines ho requereixen. Així mateix, aquesta bretxa es pot veure accentuada en funció del gènere, l'edat, el lloc de naixement, el nivell d'ingressos o el nivell educatiu.

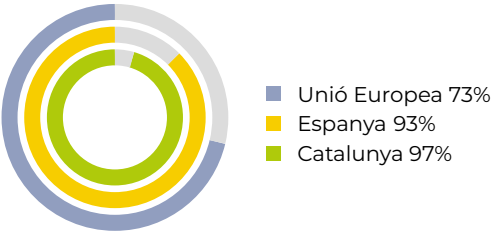
Pel que fa al territori català, l'informe “DESI Catalunya 2023”, la quarta edició de l'índex compost d'economia i societat digital evidencia que en l'àmbit català aquesta xifra és del 33%.

DADES PRINCIPALS

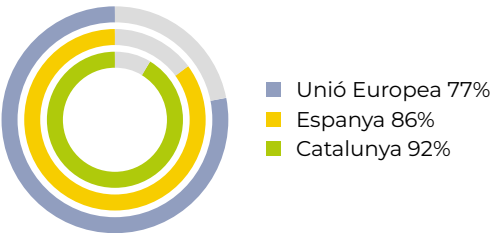
Ciutadania amb habilitats digitals (nivell bàsic)



Llars amb cobertura de xarxa fixa d'alta capacitat



Serveis públics digitals per a la ciutadania (puntuació de 0 a 100)



Font: Informe sobre l'estat de la Dècada Digital. Comissió Europea (2023)

Per millorar aquests percentatges i complir amb l'objectiu per l'any 2030, s'estableix el Programa Europa Digital 2021-2027. Aquest és un programa de finançament de la Unió Europea dissenyat per apropar la tecnologia digital a les empreses, la ciutadania i les administracions públiques. El programa té cinc objectius específics interrelacionats, dels quals destaquen:

- Contribuir a reduir la bretxa digital a tota la Unió Europea
- Millorar la competitivitat de la Unió Europea en l'economia digital mundial
- Reforçar i promoure la capacitat d'Europa en àmbits clau de la tecnologia digital

A nivell estatal i com a pilar fonamental del Pla de Recuperació, Transformació i Resiliència, es va presentar l'Agenda España Digital 2026, el full de ruta a seguir per abordar la transformació digital de l'estat espanyol que conté dotze eixos i quaranta-dos mesures. Aquest pla estratègic vol aprofitar

plenament les noves tecnologies i aconseguir així un creixement econòmic pròsper, situant les persones al centre i arribant a tots els territoris.

En aquesta mateixa línia, l'any 2024 el govern català va començar a elaborar una "estratègia nacional per a la inclusió sociodigital" que permeti fer front als reptes presents i futurs de la digitalització i lluitar contra les bretxes digitals de forma inclusiva, sostenible, democràtica i equitativa en clau de país.

És en aquest marc que el mes de setembre del 2024, la xarxa Digi-Inclusion liderada per l'Ajuntament de Mollet del Vallès, va elaborar la Declaració Política de Drets Digitals. La declaració la van signar nou alcaldes i alcaldesses dels nou països europeus que conformen la xarxa a la ciutat romanesa de Iasi. Aquest document es va elaborar d'acord amb les directrius dels programes regionals esmentats anteriorment i prenent com a referència la Declaració Europea sobre Drets i Principis Digitals que busca posar les persones i els seus drets al centre de la transformació digital.



Signatura de la Declaració Política de Drets Digitals a la ciutat de Iasi (Romania) el 24 de setembre de 2024.

Aquesta declaració va reafirmar el compromís politotècnic per tal de permetre que les actuacions dels plans d'acció integrada es puguin implementar a nivell local.

D'entre els objectius de la de declaració política en destaquen els següents:

- Garantir que la transformació digital sigui justa, equitativa i inclusiva, sense deixar ningú enrere.
- Reduir la bretxa digital d'accés, d'habilitats, d'oportunitats de participació i laborals.
- Empoderar la ciutadania perquè pugui participar activament i amb confiança en la societat digital.
- Promoure la seguretat i la protecció de drets en l'espai digital.
- Fomentar la col·laboració i l'intercanvi d'experiències entre ciutats i regions europees per fer front a aquest repte d'abast europeu.
- Implicar activament a la ciutadania i als actors locals en les polítiques i accions d'inclusió digital.

A més, a Mollet del Vallès, el Pla d'Actuació Municipal (2023-2027) va incorporar com a prioritat un nou eix estratègic sobre Digitalització. Un dels objectius que contempla és l'accés universal als serveis públics i privats de forma digital per a tota la ciutadania amb el foment de la societat del coneixement i la superació de la bretxa digital.

LA BRETXA DIGITAL A MOLLET DEL VALLÈS

El mes de setembre de 2023, a l'inici del projecte es va identificar com a reptre la manca de dades que permetessin identificar de forma clara quin perfil tenen les persones que pateixen bretxa digital a la ciutat de Mollet. És per aquest motiu, que l'equip del centre de recerca CER-Migracions de la Universitat Autònoma de Barcelona, en tant que han estat membres del grup de suport local, es va encarregar d'elaborar un informe per descriure la situació de l'exclusió digital a Mollet i quines persones la pateixen.

En aquest context, el present capítol té com a objectiu contribuir a la comprensió, mesura i monitoratge de la bretxa digital al municipi de Mollet del Vallès. A partir d'un conjunt de metodologies implementades per l'Ajuntament en el marc del projecte Digi-Inclusion, es pretén millorar la comprensió sobre qui són les persones que actualment experimenten aquesta bretxa en el territori, considerant tant variables àmpliament reconegudes per la literatura especialitzada, com les seves manifestacions particulars en el context local de la ciutat de Mollet. A tal efecte, s'han fet servir els següents instruments:

1. Una anàlisi sociodemogràfica dels perfils que utilitzen els serveis d'administració electrònica, contrastat amb les dades del cens municipal.
2. Dades recopilades des dels centres d'envelliment actiu que ofereixen formació digital.

3. Una enquesta específica a sis-centes persones residents a Mollet del Vallès dissenyada per captar patrons i barreres digitals adreçada a la població local, realitzada per l'Institut Opinòmetre¹.
4. Sessions participatives amb col·lectius a fi de poder identificar els principals reptes i dificultats en l'àmbit digital i possibles iniciatives per superar-les:
 - 1 sessió participativa amb persones usuàries dels centres d'envelliment actiu.
 - 1 sessió participativa amb monitors i persones voluntàries dels centres d'envelliment actiu.
5. Dos grups focals amb perfils de població amb més risc de patir bretxa digital, orientats a poder comprendre quines són les barreres d'accés i d'ús, identificar-ne les causes i poder dissenyar solucions específiques.
 - Grup focal amb dones grans, majors de 65 anys.
 - Grup focal amb persones novingudes.

¹ Per consultar la fitxa tècnica de l'enquesta, veure [pàgina 37](#)

Instrument / metodologia	Públic objectiu	Data	Núm. de participants
Anàlisi de dades existents	Persones usuàries dels serveis digitals municipals (administració electrònica)	2024	9.418 persones
	Persones adultes inscrites en cursos de formació digital als centres d'envelliment actiu	Curs 2024	130 persones
Enquesta sobre bretxa digital (Opinòmetre)	Població general resident a Mollet del Vallès major de 16 anys	Febrer 2025	600 enquestes
Sessió participativa	Persones usuàries dels centres d'envelliment actiu	Juliol 2024	10 persones
	Voluntaris i monitors dels centres d'envelliment actiu	Octubre 2024	14 persones
Grup focal	Dones grans d'entre 67 i 78 anys	Juliol 2025	9 persones
	Persones migrades d'entre 26 i 50 anys	Juliol 2025	9 persones

Cadascun d'aquests instruments aporta aspectes específics a l'hora d'identificar les persones que estan experimentant la bretxa digital. El present capítol intenta triangular i articular els diferents resultats, amb la finalitat d'identificar els principals grups en risc i els seus principals trets distintius o característics.

Aquesta aproximació metodològica múltiple permet identificar patrons específics i reforçar la pertinència de les futures línies d'intervenció del Pla d'Acció Integrada. Els patrons busquen identificar tendències, combinacions freqüents de factors o característiques que es repeteixen entre persones diverses. En particular, l'enquesta valida moltes de les variables que la literatura acadèmica associa a la bretxa digital, com ara l'edat, el gènere, el nivell educatiu, la situació laboral o els ingressos, i permet

relacionar-les amb les necessitats reals i percebudes per la població a partir de la seva agrupació en una sèrie de patrons que es descriuen a continuació. Cadascun dels instruments aplicats aporta una mirada complementària sobre els factors que incideixen en l'exclusió digital, amb especial èmfasi en dimensions com ara:

Gènere: s'evidencien desigualtats en l'accés i la confiança digital, particularment entre les dones de més edat.

Edat: els adults joves mostren l'ús més gran d'internet, especialment per a la feina i els estudis, mentre que els grups d'edat més grans, especialment els majors de seixanta anys, tenen un compromís més baix. L'edat es converteix

en un factor clau per entendre l'existència de competències digitals i la seguretat i la confiança per fer servir les eines digitals.

Educació: es mostra com són els nivells formatius més baixos els qui s'associen a unes majors dificultats per a utilitzar eines digitals.

Relació amb l'activitat: s'observen bretxes significatives entre persones actives en relació a les desocupades i jubilades.

Ingressos: les baixes condicions econòmiques limiten l'accés a dispositius, a la connectivitat i a la formació.

A continuació mostrem una proposta de perfils exploratòria, que s'ha identificat a partir dels resultats de l'enquesta, l'anàlisi sociodemogràfica dels usuaris dels serveis de l'administració digital i de l'alumnat dels centres d'envelliment actiu.

	Perfils identificats	Tipus d'ús de les eines digitals
1	- Població amb nivell d'estudis baix i sense connexió - Població major de 75 sense accés digital	No tenen connexió a casa
		Mai fan servir Internet
		Barreres econòmiques, tècniques o de competències digitals
		Connexió deficient o limitada. Necessiten economitzar dades
		Adults amb ingressos baixos
2	- Població nascuda fora Espanya que només disposa de telèfon intel·ligent - Població major de 65 amb accés a internet - Persones que no treballen i no estudien	Possibles dificultats tècniques
		Ús diari però amb barreres tècniques o manca d'habilitats
		Necessiten ajuda per realitzar tràmits digitals
		Nivell bàsic d'habilitats digitals
3	- Joves amb elevades competències digitals - Persones amb estudis superiors	Baix interès en la tecnologia. Possiblement adults grans amb accés però sense motivació
		Ús freqüent i autònom
		Alt nivell de confiança digital
		Capacitat per realitzar tràmits i activitats digitals amb facilitat

En base a aquests perfils, podem concloure que els perfils 1 i 2 són els que estan més exposats a la bretxa digital. En canvi, el perfil 3, estaria configurat per persones que compten amb suficient autonomia i competències per fer un ús òptim de les eines digitals. A continuació, procedim a descriure amb major detall alguns patrons més específics dins dels perfils 1, 2 i 3, amb la finalitat de conèixer amb més profunditat les seves necessitats i poder perfilar millor actuacions específiques des de l'administració per fer front a les seves limitacions.

PATRÓ 1. PERSONES GRANS AMB BAIXA AUTONOMIA DIGITAL

Les persones grans, especialment les majors de 75 anys, configuren un dels patrons més marcats de bretxa digital a Mollet del Vallès. La dràstica acceleració de la digitalització que va causar la pandèmia covid-19 els ha suposat importants dificultats a l'hora de fer tràmits que fins aleshores feien en persona, sobretot en tot el que té a veure amb tràmits relacionats amb la salut. Aquest grup presenta menor accés a dispositius digitals (la majoria no disposa d'ordinador a casa), una connectivitat irregular, baixa autoconfiança digital i una alta necessitat d'ajuda per poder fer tasques digitals. De fet, aconsegueixen el valor més baix en l'indicador d'accés a Internet, amb un 49,77%, en comparació amb una mitjana general del 74,35%.

L'enquesta assenyalava que entre les persones majors de 60 anys, un 29,7% no té accés a Internet, una xifra significativament superior al 4,8% de la mitjana general. A això se suma que la valoració de la qualitat de la connexió en aquest grup és també inferior, amb un 7,8 sobre 10, mentre que la mitjana general és de 8,1.

L'enquesta revela que els motius més freqüents que expliquen la manca de connexió digital són les

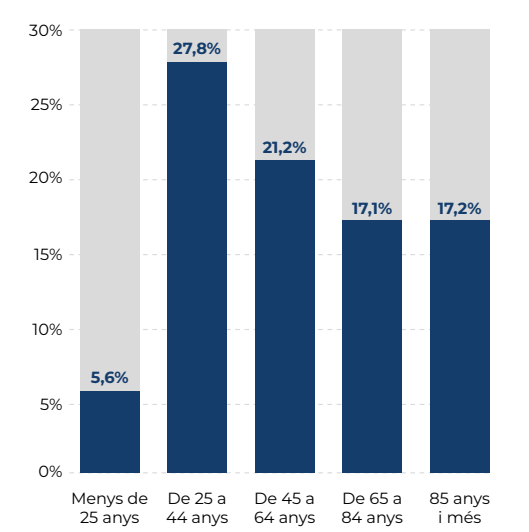
dificultats econòmiques (46,7%) i la manca d'interès o motivació (30,9%). Aquestes xifres adquireixen una dimensió més humana en les entrevistes grupals, on la manca de motivació es tradueix sovint en un rebuig actiu «A mi no m'agrada gens la informàtica, ja us ho dic» i en una preferència pel tracte personal «de tu a tu».

Dins dels factors associats a la manca de motivació, l'ús de plataformes digitals per a transaccions financeres és el que genera més reticències, davant la por a poder patir estafes (una participant va mencionar que havia perdut sis-cents euros a través d'un web que suplantava la identitat de Booking). El testimoni d'un monitor voluntari que imparteix cursos de digitalització ho expressa de manera molt clara. Quan explica com ensenya a fer reserves en línia, descriu la barrera final dels seu alumnat:

“Que triïn ells l'hotel i el viatge que vulguin, però a l'hora de pagar, jo els ensenyo com posar la targeta i assegurar-se que la plataforma de pagament sigui segura. El que passa és que a ells els fa por això.”

La bretxa d'accés es tradueix també en baixa experiència d'ús, especialment a l'hora de fer tràmits en línia amb l'administració pública. Segons les dades de l'enquesta, dins el grup de 60 a 74 anys, un 56,1% no els ha realitzat mai, mentre que entre els majors de 75 anys, aquest percentatge ascendeix al 88%. Aquesta tendència també es reflecteix en els registres de tramitació de l'Ajuntament de Mollet, on les persones de més de 65 anys tenen una taxa de tramitació de només 17,1% (haver fet algun tràmit amb l'Ajuntament al llarg de 2024), tal com es desprèn del Gràfic 1. Pel que fa a les xarxes de suport, el 48,6% de les persones enquestades diuen que quan es troben davant d'alguna dificultat relacionada amb el món digital, demanen ajuda a amistats, familiars o companys de feina.

Gràfic 1. Taxa de tramitació digital a l'Ajuntament de Mollet per grup d'edat. 2024



Font: Enquesta bretxa digital a Mollet del Vallès (Servei de Desenvolupament Econòmic i Innovació, Ajuntament de Mollet, 2024)

Així mateix, un 52% de les persones majors de 60 anys no identifiquen beneficis concrets en l'ús d'eines digitals, i aquesta percepció ascendeix al 66,6% entre els majors de 75 anys.

Aquesta baixa valoració de la utilitat es relaciona amb les dades disponibles sobre formació digital en persones grans. Entre els qui han participat en programes formatius, s'observa una presència predominant de dones (gairebé un 62%), la qual cosa pot reflectir tant una major disposició a l'aprenentatge com una major vulnerabilitat de partida pel que fa a les competències digitals.

En relació amb les competències digitals, els resultats de l'enquesta són també eloqüents: un 52,7% de les persones majors de 75 anys afirma no tenir cap coneixement digital, enfront d'un 17,2%

en el grup de 60 a 74 anys. Així i tot, en aquest últim grup, només un 2,6% aconsegueix un nivell elevat de coneixement, la qual cosa indica que el grau d'autonomia continua sent limitat. Aquesta situació es correspon amb l'elevat percentatge de persones majors de 60 anys, ja que un 66% de la població enquestada d'aquesta edat afirma que necessita ajuda regularment o puntualment per utilitzar plataformes digitals.

Dins d'aquest patró més general, s'ha optat per incidir en un subgrup específic de dones grans. A tal efecte, es va portar a terme un grup focal al Centre Cívic Joana Barcala de Mollet del Vallès, en el qual van participar nou dones d'entre 67 i 78 anys que s'hi reunien habitualment per combatre la soledat no desitjada. La finalitat d'aquest grup focal era conèixer com viuen aquestes dones la bretxa digital i quina motivació tenen per superar-la.

Algunes de les participants tenien en comú el fet que no havien rebut mai formació digital i que havien après a fer servir el telèfon mòbil o la tauleta de manera autodidacta o amb l'ajuda de familiars (fills/es, nets/es) i veïns/es, sense haver tingut un contacte previ amb ordinadors. La divisió sexual del treball –moltes van treballar exclusivament a la llar– va limitar encara més les seves oportunitats d'experimentar amb la tecnologia digital.

Les participants expliquen que solen recórrer a persones properes (fills/es, nets/es, veïns/es) i que el seu ús de la tecnologia està condicionat per factors com ara el lloc on es trobi la persona de suport disponible, por a equivocar-se, o la manca de temps i energia per aprendre.

“La veïna m'ajuda, però em sap greu molestar-la.”
“El meu fill m'ajuda, però no sempre pot.”
“Vaig deixar de fer servir l'ordinador quan el meu marit se'l va emportar. Ara em fa por.”

Aquestes narratives mostren que, fins i tot quan es disposa de dispositius digitals i de connexió a internet, la bretxa persisteix a causa de barreres actitudinals, emocionals i relacionals. En molts casos, la por d'equivocar-se, la sensació que "ja no és per a mi" o la sobredependència per altres persones n'impedeixen l'ús autònom. Malgrat no totes estan motivades per aprendre i algunes ja ho consideren una limitació que no podran superar, sí que es constaten alguns dels impactes més rellevants que aquestes limitacions comporten per a la seva vida quotidiana:

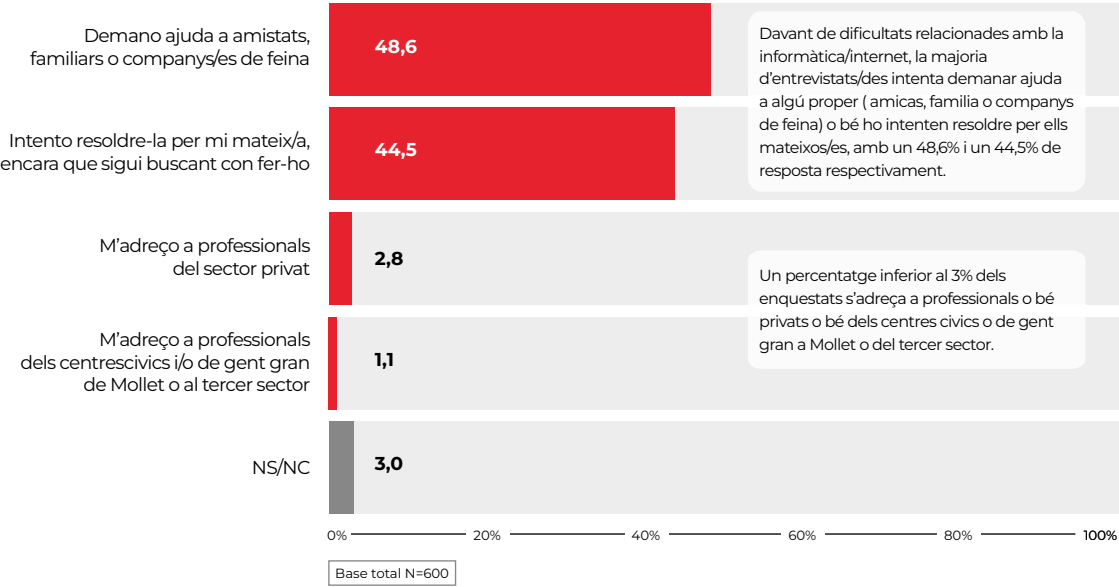
- Accés als serveis de salut: les participants lamenten no poder gestionar cites mèdiques o

comunicar-se amb els professionals a través de plataformes digitals.

- Relació amb l'administració: tràmits com canviar la titularitat de subministraments, sol·licitar certificats o pagar rebuts resulten difícils sense ajuda.
- Banca en línia i gestions econòmiques.

L'ús predominant del recurs dels amics, familiars o companys/es de feina davant dificultats relacionades amb la informàtica/internet afecta a gairebé el 50% del total de la població enquestada, tal com mostra el Gràfic 2.

Gràfic 2. Tipus d'actuació quan hi ha alguna dificultat relacionada amb la informàtica/internet



Font: Enquesta sobre bretxa digital a Mollet del Vallès (Institut Opinòmetre i Ajuntament de Mollet 2025)

PATRÓ 2. PERSONES AMB BAIXOS NIVELLS EDUCATIUS I AMB BAIXOS INGRESSOS.

Les posicions socials de partida configuren, per si mateixes, un patró estructural dins la bretxa digital. La intersecció entre nivell educatiu, nivell d'ingressos i situació laboral (indicadors propis de la situació socioeconòmica), condiciona de manera directa el grau d'inclusió digital. Les persones que combinen un baix nivell formatiu, una inserció econòmica precària i l'absència d'ocupació són, de manera sistemàtica, les que presenten els nivells més baixos d'accés, ús i aprofitament efectiu dels recursos digitals. Les dades obtingudes a través de l'enquesta, juntament amb l'anàlisi del cens sociodemogràfic i dels registres administratius de tramitació electrònica, permeten identificar un patró consistent d'exclusió digital associat a aquestes variables. Tant el nivell educatiu com el nivell d'ingressos actuen com a determinants estructurals de la desigualtat digital al municipi, afectant de manera significativa les oportunitats de participació, autonomia i exercici de drets en l'entorn digital.

Nivell educatiu

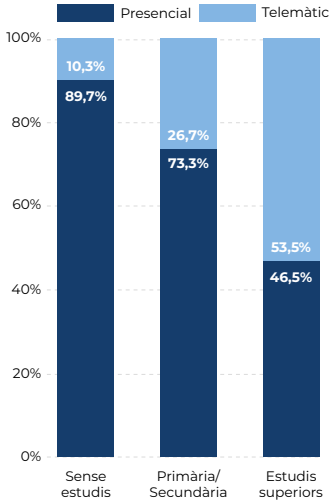
Les persones amb un baix nivell educatiu presenten una participació digital significativament menor, així com una apropiació funcional limitada dels recursos digitals.

- Prop del 50 % d'aquest grup declara no obtenir beneficis de l'ús d'eines digitals.
- Només el 8,9 % afirma utilitzar-les de manera eficaç per realitzar activitats laborals o formatives.
- Aquesta exclusió es relaciona amb dèficits en alfabetització digital, poca confiança i habilitats limitades per a l'ús autònom de les tecnologies.

Els registres administratius evidencien una relació entre nivell educatiu i accés a la tramitació electrònica.

- Pel que fa al canal utilitzat, el 53,5 % dels tràmits fets per persones amb estudis superiors es fa per via telemàtica, enfront del 26,7 % en el grup amb estudis primaris o secundaris, i de només un 10,3 % entre les persones sense estudis.

Gràfic 3. Proporció de tramitació a l'Ajuntament de Mollet per via d'entrada i nivell d'estudis. 2024



Font: Enquesta bretxa digital a Mollet del Vallès (Servei de Desenvolupament Econòmic i Innovació, Ajuntament de Mollet, 2024)

Així mateix, gairebé el 62 % de les persones enquestades amb nivell d'estudis baix declara no disposar de cap sistema d'identificació digital, fet

que limita la seva capacitat d'interacció amb els serveis públics en línia.

Finalment, un 30 % de les persones amb baix nivell educatiu declara no realitzar activitats digitals vinculades ni a la feina ni a la formació, el que posa de manifest un patró sostingut de desvinculació tecnològica que comporta implicacions estructurals.

La desigualtat també es manifesta en l'accés a la connexió digital. El 10,8% de les persones amb baix nivell educatiu no disposa de connexió a internet, enfront del 0,8% entre les que tenen estudis superiors. Aquesta diferència es reflecteix en la valoració de les competències digitals, que passa de 4,7 punts sobre 10 en el grup amb menys estudis, a 7,6 en el grup amb major nivell educatiu.

Nivell d'ingressos

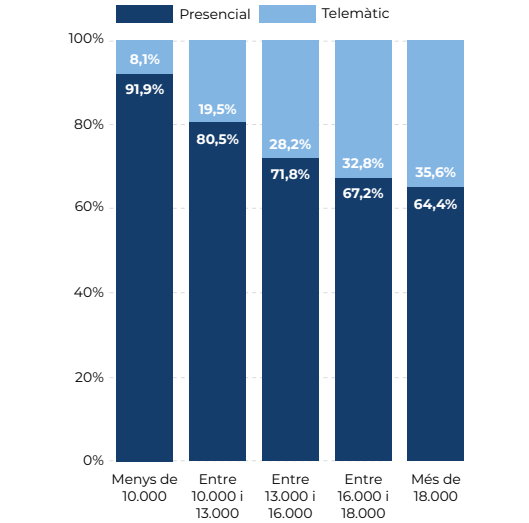
El nivell de renda constitueix un segon factor de vulnerabilitat digital estretament vinculat a l'educatiu. Les persones que resideixen en zones amb ingressos familiars baixos o mitjans presenten més dificultats per accedir a recursos digitals i aprofitar-ne el potencial. Aquesta desigualtat es reflecteix en l'anàlisi sociodemogràfica dels registres de l'administració electrònica a Mollet del Vallès, que evidència que les persones amb rendes més baixes són les que fan un ús més intensiu dels serveis presencials, mentre que mostren una menor participació en els canals telemàtics.

Segons l'anàlisi creuat amb el cens i les dades de tramitació electrònica que mostra el Gràfic 4:

- El 91,9 % de les persones amb uns ingressos inferiors a 10.000€ anuals realitza els seus tràmits municipals de forma presencial.
- Fins i tot en els grups amb ingressos superiors a 18.000 €, el 64,4% (gairebé dos terços) continua optant per la presencialitat.

Gràfic 4. Proporció de tramitació a l'Ajuntament de Mollet per via d'entrada i nivell de renda de la secció censal de referència. 2024

Proporció de tramitació per nivell de renda de la secció censal de residència



Font: Enquesta bretxa digital a Mollet del Vallès (Servei de Desenvolupament Econòmic i Innovació, Ajuntament de Mollet, 2024)

El perfil de la ciutadania amb baixos ingressos es caracteritza per una menor apropiació de les eines digitals i una percepció limitada dels seus beneficis, i un 29,8% manifesta no obtenir-ne cap avantatge. Alhora, és el grup que més sovint expressa la sensació de perdre oportunitats a causa de les seves mancances digitals. Les restriccions econòmiques actuen com a barrera transversal, ja que limiten l'accés a dispositius, connectivitat i formació, dificultant així un ús autònom i efectiu dels serveis digitals. Aquesta situació es va fer molt evident durant la pandèmia, en tant que molts

infants no podien assistir a classes online pel fet que no comptaven amb un dispositiu digital propi o a la seva disposició dins de la llar.

Persones sense ocupació (inactives o en situació d'atur)

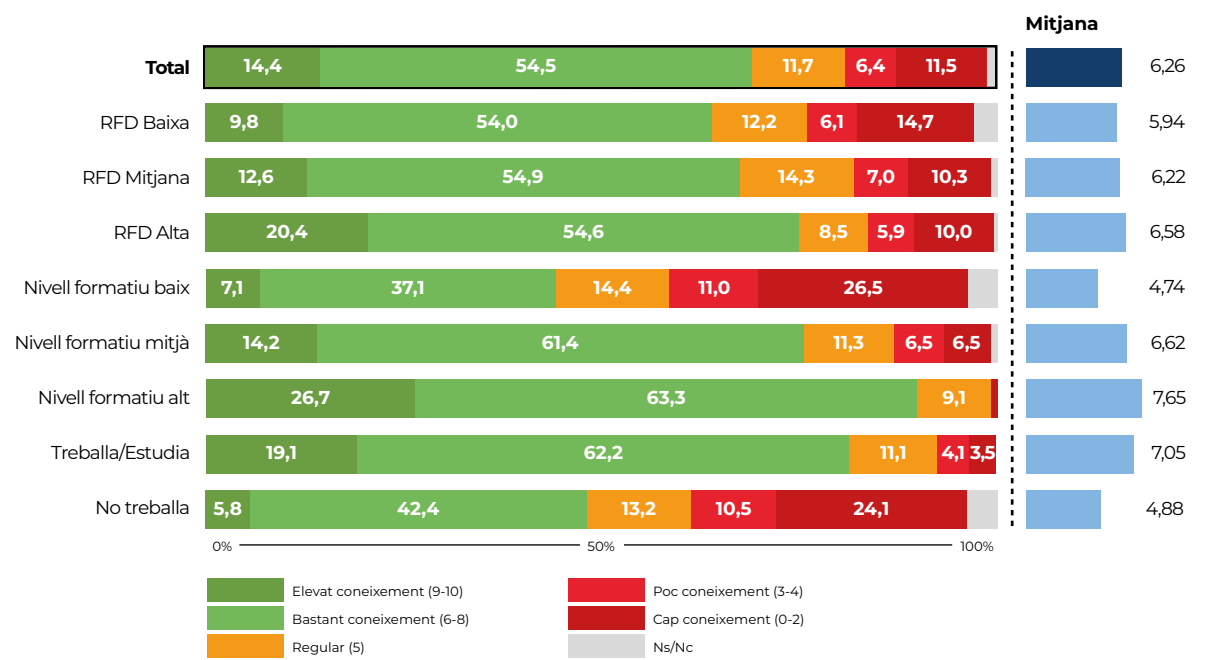
La situació laboral emergeix com un eix central en l'estructuració de la bretxa digital a Mollet del Vallès. Les dades analitzades revelen una clara diferència en les competències digitals, l'accés a eines clau i la percepció d'utilitat de les eines digitals en funció del vincle de les persones amb el mercat de treball.

La mitjana de confiança per afrontar reptes digitals entre les persones que no estan activament inserides en el mercat laboral, ja sigui per atur, jubilació o altres situacions, se situa en 4,43 punts

sobre 10, una xifra considerablement inferior a la mitjana general, que arriba als 6,1 punts. Així mateix, el 14% d'aquest segment declara no connectar-se a Internet, fet que indica un patró de desvinculació parcial o total respecte a l'entorn digital.

Aquesta relació també s'observa en l'autopercepció de competències digitals (veure Gràfic 5). Mentre que les persones que estudien o que tenen una feina remunerada puntuen les seves competències amb una mitjana de 7,05, les persones sense feina les valoren amb un 4,88, cosa que reforça l'existència d'una bretxa vinculada a la participació econòmica activa. Així mateix, la mitjana de l'autopercepció també s'incrementa amb el nivell educatiu, oscil·lant del 4,74 entre els qui manifesten un nivell educatiu baix versus el 7,65 entre els qui el tenen alt.

Gràfic 5. Nivell de competències digitals autopercebudes, segons nivell de renda, nivell formatiu i situació laboral



Font: Enquesta sobre bretxa digital a Mollet del Vallès (Institut Opinòmetre i Ajuntament de Mollet 2025)

Des del punt de vista de l'ús, mentre les persones empleades utilitzen habitualment les eines digitals en la seva activitat laboral, les persones no inserides en el mercat de treball restringeixen el seu ús a funcions bàsiques de comunicació. Aquest grup tendeix a quedar al marge d'activitats digitals associades a la millora de l'ocupabilitat, l'educació o la tramitació en línia.

Aquest patró es veu reforçat per la percepció subjectiva d'inutilitat de les eines digitals: el 43,7% de les persones desocupades o inactives afirmen que les eines digitals no els resulten útils en cap aspecte de la seva vida quotidiana. Aquesta percepció pot estar relacionada amb una manca d'oportunitats o de necessitats digitals en el seu dia a dia, cosa que, alhora, limita la motivació per adquirir habilitats digitals.

A més, un 55,3% de les persones no ocupades declara no disposar de cap sistema d'identificació digital, la qual cosa limita el seu accés a serveis digitals essencials, especialment aquells de naturalesa administrativa o pública.

PATRÓ 3. PERSONES AMB TRAJECTÒRIES MIGRATÒRIES

Els resultats de l'enquesta i l'anàlisi de les dades administratives evidencien que la població nascuda fora d'Espanya presenta un patró específic d'exclusió digital, caracteritzat per limitacions tant en l'accés com en l'aprofitament funcional de les eines digitals. Aquest patró no es pot atribuir únicament a déficits de competències, sinó que respon a un conjunt de condicions socioeconòmiques estructurals que restringeixen la capacitat efectiva d'aquesta

població a l'hora d'incorporar-se plenament a la societat digital. Les dificultats idiomàtiques, tal i com es va reflectir en el grup focal de persones migrades, suposa que en molts casos només puguin utilitzar internet per comunicar-se amb la família.

Pel que fa a l'accés digital, un 17,9% de les persones nascudes a Espanya (sense comptar els nascuts a Catalunya) declara no connectar-se mai a Internet, la qual cosa representa un valor significativament superior al d'altres grups per lloc de naixement. A més, el 58,6% d'aquest col·lectiu no disposa de sistemes d'identificació digital, fet que constitueix una barrera addicional d'accés a serveis públics i administratius en línia.

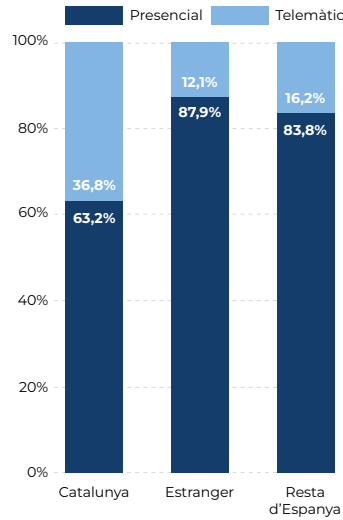
Per tal de comprendre aquestes xifres és important destacar que la població de Mollet major de seixanta anys i nascuda a l'estranger és de tan sols un 6,5%, mentre que la nascuda a la resta d'Espanya (sense comptar Catalunya) és d'un 60%. Aquesta proporció es veu reflectida també en els resultats de l'enquesta, ja que la mitjana d'edat de les persones enquestades nascudes a la resta d'Espanya és de 65 anys i la mitjana d'edat de les nascudes a l'estranger és de 39. Això explica per què els percentatges de freqüència d'ús d'internet i d'aprofitament digital són més baixos en el col·lectiu nascut a la resta d'Espanya, ja que aquest grup té una mitjana d'edat molt més elevada que la nascuda fora de l'Estat.

Les dades relatives a l'ús de l'administració electrònica mostren una clara bretxa segons el lloc de naixement. Tal com es desprèn del Gràfic 6, un 36,8% dels tràmits realitzats per persones nascudes a Catalunya són telemàtics, mentre que només ho són un 16,2 % entre les nascudes a la resta d'Espanya. Tan sols un 12,1 % dels tràmits realitzats per persones nascudes a l'estranger s'han fet en línia, mentre que el 87,9 % restant es gestiona de

forma presencial. Aquesta baixa integració dels serveis digitals entre la població d'origen migrant assenyalava un grau molt reduït d'integració en l'ús quotidià de l'administració electrònica.

Gràfic 6. Proporció de tramitació a l'Ajuntament de Mollet per via d'entrada i lloc de naixement. 2024

Proporció de tramitació per nivell de renda de la secció censal de residència



Font: Enquesta bretxa digital a Mollet del Vallès (Servei de Desenvolupament Econòmic i Innovació, Ajuntament de Mollet, 2024)

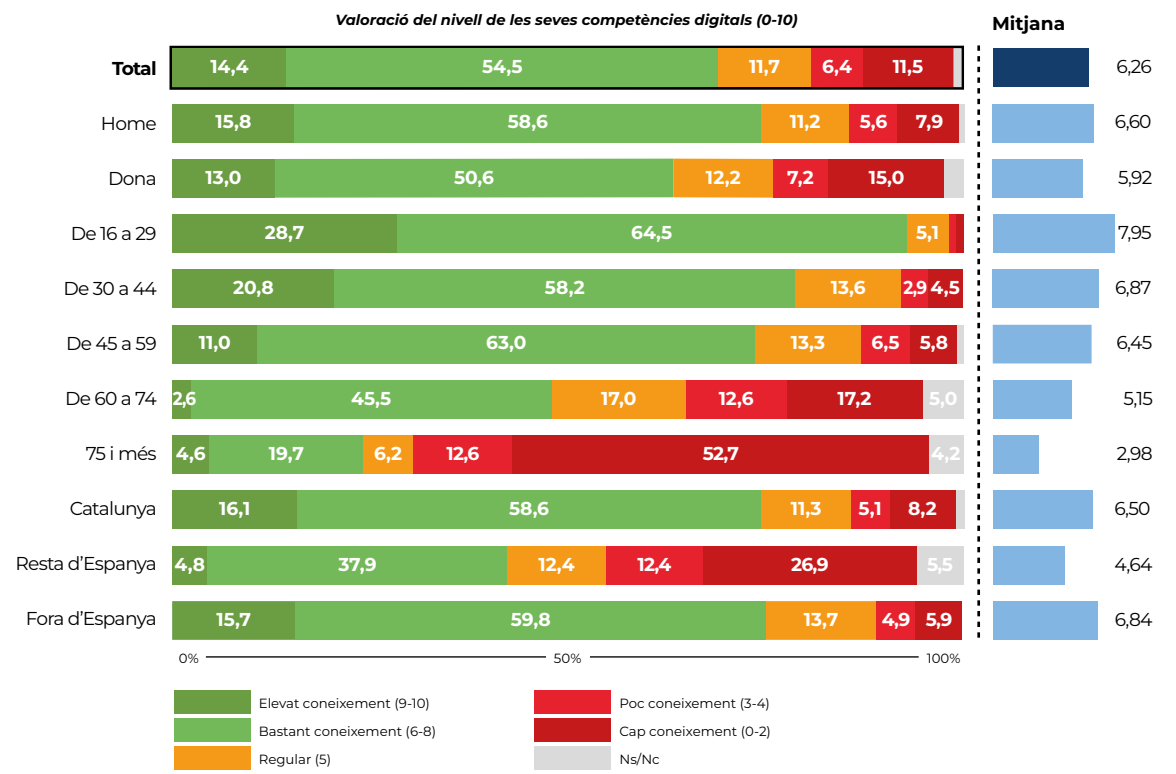
Dins dels usos d'Internet, i seguint la tendència anteriorment esmentada, també es constata una participació molt baixa del grup de persones nascudes a la resta d'Espanya en activitats digitals vinculades a l'estudi i la feina. Només el 19,2% utilitza Internet com a suport educatiu, enfront del 52% en la població nascuda fora d'Espanya. De la mateixa manera, només l'11,7% declara utilitzar plataformes de treball col·laboratiu o intranets, enfront del 40,9% dels nascuts a Catalunya i el 32,4% dels nascuts fora d'Espanya.

Així mateix, la confiança mitjana per afrontar tasques digitals de les persones nascudes a la resta d'Espanya arriba tot just a un 3,88 sobre 10, evidenciant una important barrera actitudinal que reforça la seva exclusió funcional.

PATRÓ 4. JOVES AMB COMPETÈNCIES DIGITALS

Pel que fa les competències digitals autopercebudes, sens dubte són els grups d'edat més joves del municipi els qui més valoren les seves competències, amb gairebé un 8 sobre 10 de mitjana en el grup de 16 a 29 anys, tal com mostra el Gràfic 7. Per contra, les dades indiquen que els majors de 75 anys valoren de manera negativa el seu nivell, amb un 3 de mitjana.

Gràfic 7. Nivell de competències digitals autopercebudes, segons nivell de renda, nivell formatiu i situació laboral



Font: Enquesta sobre bretxa digital a Mollet del Vallès (Institut Opinòmetre i Ajuntament de Mollet 2025)

Així mateix, els joves també manifesten menys interès per formar-se, probablement perquè ja han rebut més formació que altres franges d'edat. Els joves d'entre 16 i 29 anys són els més actius a Internet, amb una participació del 93% en activitats digitals.

Habitualment són els joves qui fan un ús més intensiu en temes de feina i formació, si bé també hi ha un subgrup que mostra un nivell d'aprofitament menor i que l'utilitza fonamentalment per activitats vinculades a l'oci i que podrien no tenir prou competències per realitzar altres tràmits. Aquest

subgrup presenta un consum elevat de xarxes socials i de plataformes en streaming, però escassa capacitat crítica i competència en gestions online administratives.

En definitiva, serien doncs aquests joves amb elevades competències digitals els qui podrien estar més disposats a ajudar a altres persones. L'enquesta mostra que dos terços dels joves se senten prou segurs per ajudar altres persones, en tant que consideren que tenen prou confiança i coneixements per ajudar altres persones amb l'ús d'internet.

CONCLUSIONS

La triangulació de dades d'aquest estudi ens ha permès identificar els principals grups digitalment exclosos en l'actualitat a Mollet i mesurar-ne la magnitud de la bretxa. Les conclusions són contundents, en el sentit que mostren com són precisament els col·lectius que es troben en una major situació de vulnerabilitat els qui més l'experimenten.

La bretxa digital afecta precisament als col·lectius que més necessitat tenen d'accedir als serveis digitals de l'administració i l'accés a la informació en general, ocasionant la pèrdua d'oportunitats econòmiques, socials, laborals i inclús de participació democràtica. Uns serveis que precisament els han d'ajudar a fer efectius drets i a rebre prestacions que permetin avançar cap a una societat més igualitària i amb les mateixes oportunitats per al conjunt de la ciutadania.

Alhora, s'ha constatat que ens trobem també davant de perfils que suposen en termes absoluts un volum no gens menyspreable del total de la població molletana: gent gran, població d'origen estranger, persones amb nivells educatius baixos. Superar aquesta barrera addicional vinculada al

procés de digitalització de l'Administració requereix un Pla d'Actuació que sàpiga donar resposta a la manca de competències digitals i que permeti superar barreres i obstacles a base de facilitar experiències a les persones usuàries més amables, simples i accessibles. Això passa per la formació de la ciutadania per a l'adquisició de competències, el desenvolupament de programes i actuacions d'acompanyament des de l'administració com els facilitadors digitals, avançar cap a una major simplificació dels processos i vetllar per tal que l'administració local assumeixi un rol molt més proactiu a l'hora d'oferir serveis i informació sobre tràmits d'interès adaptats a les necessitats de cada col·lectiu.

Finalment, cal subratllar la importància d'entendre la mesura de la bretxa digital no només com un exercici puntual, sinó com un instrument que s'ha d'anar actualitzant per tal d'orientar la intervenció pública, a base d'integrar instruments quantitatius i qualitatius que permetin reconèixer no només les barreres existents, sinó també les oportunitats d'aprenentatge, innovació i inclusió digital que emergeixen del territori.

Fitxa tècnica de l'enquesta:

Institut Opinòmetre (2025). Enquesta sobre bretxa digital a Mollet del Vallès. Realitzada entre el 13 i el 26 de febrer de 2025, mitjançant 600 entrevistes telefòniques assistides per ordinador (CATI) a persones residents a Mollet del Vallès de 16 anys o més. Mostreig aleatori estratificat amb afixació per zones de Renda Disponible de les Llars (RDL): baixa, mitjana i alta. Dins de cada zona, l'afixació és proporcional a la població segons el padró municipal d'habitants. Error mostral: ±3,97% amb un nivell de confiança del 95,5%. Enquesta encarregada per l'Ajuntament de Mollet del Vallès.

METODOLOGIA I PROVES PILOT

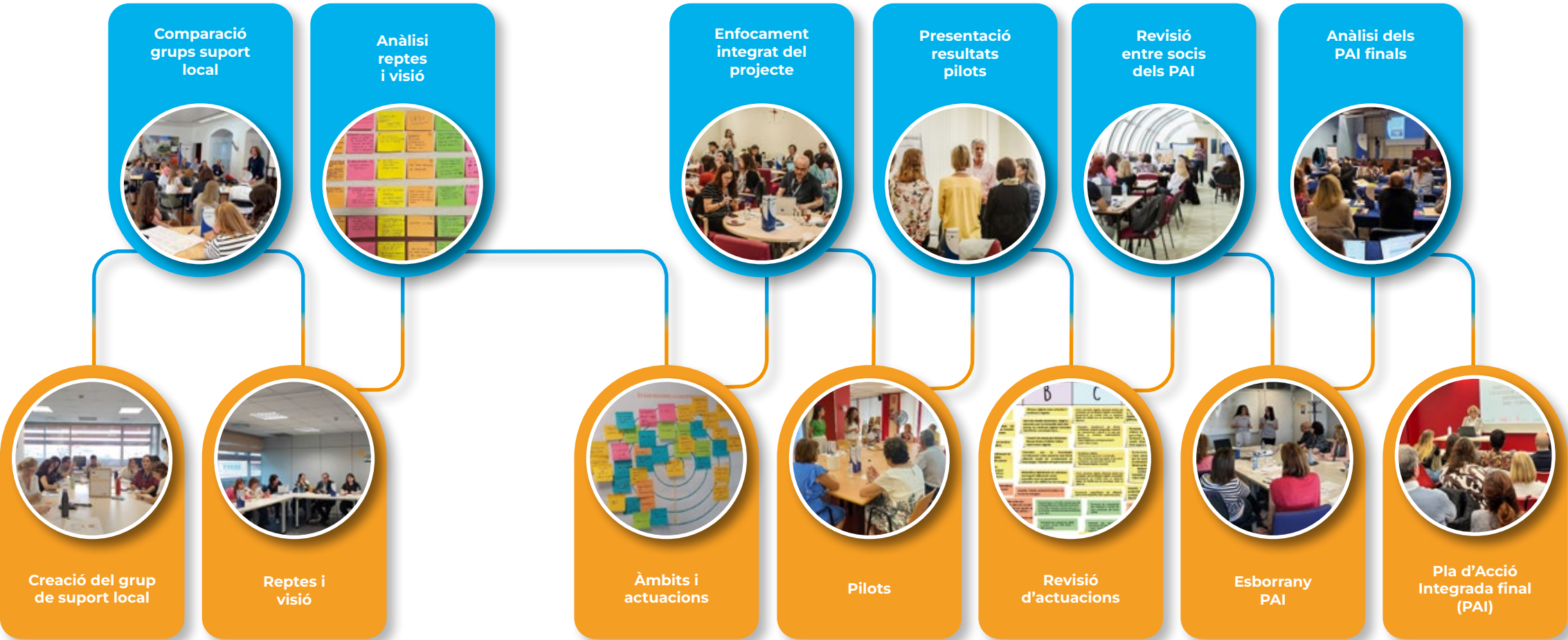
EL MÈTODE URBACT

La metodologia de treball del projecte combina les trobades transnacionals entre els membres de la xarxa amb el treball a nivell local mitjançant la creació del grup de suport local. Les trobades transnacionals aporten un espai de debat, intercanvi i aprenentatge entre les ciutats sòcies que enriqueix el procés local. A la vegada, el treball dut a terme a escala local esdevé un element clau per tal d'identificar el repte i buscar solucions adequades a la realitat concreta de la nostra ciutat.

Durant aquests dos anys i mig, la xarxa ha comptat també amb professionals de referència que han aportat expertesa i que han facilitat el procés d'aprenentatge entre les ciutats sòcies així com eines metodològiques i que han garantit la coherència del treball a escala transnacional. El seu acompanyament ha estat clau per assegurar que els plans que s'han desenvolupat siguin realistes, sostenibles i alineats amb els valors URBACT.

NIVELL INTERNACIONAL

Reunió d'intercanvi i aprenentatge amb els socis i experts de la xarxa



NIVELL LOCAL

Reunions de treball amb els actors locals

APRENTATGE EN L'ÀMBIT EUROPEU

Les trobades d'intercanvi transnacionals entre les nou ciutats que formen part de la xarxa Digi-Inclusion, han estat fonamentals per al correcte desenvolupament dels plans d'acció integrada. És per aquest motiu que, durant el transcurs del projecte, representants de cada ciutat s'han anat trobant de forma presencial per tal d'intercanviar experiències, bones pràctiques i reptes comuns, facilitant un aprenentatge mutu per tal d'enriquir les futures polítiques locals.

La col·laboració transnacional fomenta la innovació, en combinar diferents perspectives culturals, socials i econòmiques, cosa que impulsa solucions creatives i adaptades a realitats diverses. A més, enforteix la capacitat institucional de les ciutats, en promoure la cooperació entre actors públics, privats i socials, creant sinergies que potencien l'eficàcia dels plans d'acció integrada. Aquesta interacció directa entre les ciutats i experts en la matèria va generar xarxes de suport i solidaritat i va facilitar la transferència de coneixements i recursos.

L'intercanvi transnacional va esdevenir una part important del projecte, i les idees i l'aprenentatge que es van generar entre els socis es poden veure reflectides en cadascun dels plans d'acció integrada dels membres de la xarxa Digi-Inclusion.

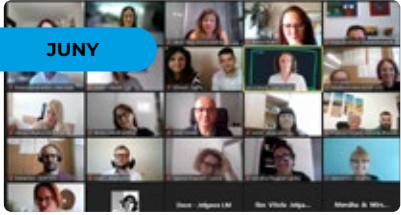
En definitiva, les trobades transnacionals presencials i les trobades que s'han anat fent en format en línia, han consolidat un espai d'aprenentatge i cooperació europea imprescindible per afrontar els reptes locals de cada un dels socis de la xarxa Digi-Inclusion.

La il·lustració que trobem a continuació, resumeix aquesta aventura que va començar el mes de juny de 2023 i va acabar el mes de desembre de 2025.



TNM: Trobada Transnacional.

JUNY



En línia
Reunió inicial de la xarxa
Presentació dels socis de la xarxa,
inici de la fase d'activació i definició
del full de ruta.

AGOST



Malmö (Suècia)
URBACT Summer University
Jornada de capacitació sobre la
metodologia URBACT per crear
plans d'acció integrada.

NOVEMBRE



Mollet del Vallès (Espanya)
1a Reunió transnacional
Què significa el concepte "inclusió
digital", tipologies de bretxa digital
i reptes relacionats amb la bretxa
digital com a problema social.

ABRIL



Torres Vedras (Portugal)
2a Reunió transnacional
Definició del repte a nivell local i la
identificació dels grups de població
potencialment exclosos.

JUNY



Jelgava (Letònia)
3a Reunió transnacional
Com es manifesta la bretxa digital
d'accés i bretxa d'ús a les ciutats
sòcies de la xarxa i possibles
actuacions per fer-hi front.

SETEMBRE



Iasi (Romania)
4a Reunió transnacional
Metodologia per capturar la bretxa
digital existent a les ciutats i
signatura de la Declaració Política de
Drets Digitals.

ABRIL



Bolonya (Itàlia)
5a Reunió transnacional
Presentació dels resultats
preliminars de les proves pilot i la
importància dels serveis digitals
inclusius.

JUNY



Boulogne-sur-mer (França)
6a Reunió transnacional
Revisió dels plans d'acció integrada
entre els socis i definir els perfils de
ciutadans als quals van adreçades les
accions dissenyades als plans.

NOVEMBRE



Mollet del Vallès (Espanya)
7a Reunió transnacional
Presentació dels plans d'acció
integrada i la guia per ciutats
europees per reduir la bretxa digital.

APRENTATGE EN L'ÀMBIT LOCAL

Per tal d'elaborar aquest pla d'acció integrada de forma participativa, va ser imprescindible crear el que anomenem "Grup de Suport Local", format per una àmplia varietat d'actors locals, i que ha actuat com una plataforma clau per analitzar els reptes relacionats amb l'exclusió digital al municipi.

Amb la finalitat de constituir el grup de suport local, el setembre de 2023 l'equip impulsor per mitjà de l'eina proporcionada pel programa URBACT IV anomenada "Mapa dels agents clau de l'ecosistema", es va encarregar d'identificar aquelles entitats, organitzacions comunitàries, representants de l'administració local, ciutadania i polítics que estaven directament relacionats amb el repte de la bretxa digital, perquè passessin a formar part del grup i poder treballar plegats de manera efectiva.



Sessió de treball amb el grup de suport local de Mollet del Vallès

Un cop constituït el grup de treball, es van establir dinàmiques i un calendari de treball per tal de fer trobades de forma periòdica. A continuació, es va iniciar una fase d'anàlisi del repte de la bretxa digital en el context local, a través de la recollida de totes aquelles dades existents que permetessin conèixer quin era l'estat de la qüestió a Mollet. Per complementar aquestes dades, es va dur a terme un anàlisi DAFO (debilitats, amenaces, fortaleces i oportunitats), per conèixer millor quina era la situació inicial i detectar punts forts i febles, així com identificar oportunitats i amenaces de l'entorn.

Paral·lelament, per entendre millor el repte de la bretxa digital i què la causava, el mes d'octubre de 2023, es va fer una anàlisi participativa amb l'eina de l'arbre de problemes que va permetre detectar les causes principals i els efectes més visibles de l'exclusió digital en la ciutadania de Mollet.

A partir dels resultats obtinguts en les diferents fases d'anàlisi, tant quantitatives com participatives, el grup de treball va definir una visió compartida per abordar la bretxa digital a Mollet del Vallès. Aquesta visió reflecteix un futur desitjable per a Mollet: una ciutat digitalment inclusiva on tota la ciutadania pugui beneficiar-se de forma igualitària de les oportunitats existents que ofereix el món digital, independent del seu nivell de renda, d'estudis o l'edat. La proposta es va construir de manera col·laborativa, tenint en compte les inquietuds i aportacions dels diferents membres del grup.

A partir d'aquesta visió, es van establir un conjunt d'objectius estratègics clars i assolibles, alineats tant amb les necessitats locals com amb les línies marcades per les polítiques europees de transformació digital i inclusió social. A la vegada, es van identificar els àmbits d'actuació prioritaris sobre els quals es desenvoluparien les actuacions del pla, sempre en coherència amb la visió compartida del grup.

Un cop definits els objectius, es va començar un procés de codisseny d'actuacions que tinguessin com a objectiu reduir la bretxa digital de la ciutadania i que s'agruparien en sis àmbits temàtics. En diverses trobades de treball es van posar sobre la taula propostes diverses per fer front a la bretxa digital, i es van anar perfilant les actuacions: qui les lideraria, quan es durien a terme, quins recursos es necessitarien i com se'n podria mesurar l'impacte real sobre la ciutadania.

Cal destacar que alguns membres del grup han pogut participar en les reunions transnacionals de la xarxa Digi-Inclusion fet que ha representat una oportunitat estratègica amb un alt valor afegit. Aquesta experiència ha permès que els actors locals no només prenguessin consciència de les dinàmiques i reptes compartits a escala europea en matèria d'inclusió digital, sinó que també establissin vincles directes amb socis internacionals i coneguessin de primera mà bones pràctiques aplicades en altres contextos.

Aquesta participació activa va contribuir a enriquir la visió local, facilitant-ne la transferència de coneixement i inspiració cap al territori. Els aprenentatges adquirits durant les trobades internacionals van servir per alimentar el debat, adaptar idees innovadores a la realitat local i reforçar el disseny col·lectiu de solucions més efectives i sostenibles.

En definitiva, aquesta connexió entre l'escala local i la dimensió transnacional del projecte va potenciar la capacitat transformadora del grup de suport local, empoderant els seus membres com a agents multiplicadors del canvi i consolidant una mirada europea en la lluita contra l'exclusió digital.

És important assenyalar que el grup de treball que s'ha creat per la realització del pla seguirà existint per liderar la implementació de les vint-i-quatre actuacions d'aquest document estratègic.



Sessions de treball amb el grup de suport local de Mollet del Vallès

LES PROVES PILOT

Durant el procés de redacció del Pla, es van dur a terme proves pilot que van servir com a espais d'experimentació que van permetre posar en pràctica algunes de les actuacions a petita escala. Aquestes proves han aportat coneixements valuosos que han ajudat a definir i enriquir les propostes definitives del Pla. Entre el mes d'octubre de 2024 i fins al mes d'abril de 2025, es van dur a terme tres proves pilot a la ciutat que tenien com a principal objectiu identificar i mesurar la bretxa digital a la nostra ciutat. A continuació es presenten les proves pilot:

Enquesta sobre la bretxa digital a Mollet del Vallès². Durant el mes de febrer de 2025, es van dur a terme sis-centes enquestes telefòniques a la ciutadania de Mollet per tal d'avaluar el nivell de digitalització de la població i determinar quin és el perfil de persona que pateix bretxa digital al municipi.

En aquest sentit, l'enquesta mesurava la bretxa digital a través d'indicadors tenint en compte no només l'accés a internet o les formes d'ús i les competències digitals, sinó també l'aprofitament que s'obté de fer servir internet.

Els resultats de l'enquesta confirmen que factors com l'edat avançada, el nivell socioeconòmic baix, el nivell d'estudis reduït, la nacionalitat o el lloc de naixement de la població influeixen en la relació amb el món digital i constitueixen un factor crític en l'exclusió digital.

Per a més informació i per conèixer els resultats d'aquesta prova pilot, consulteu el Capítol 2 “La Bretxa Digital a Mollet del Vallès”, que es troba a la [pàgina 25](#).

Perfil sociodemogràfic de la ciutadania de Mollet en la tramitació electrònica a l'Ajuntament. A partir de l'any 2017, i amb l'aprovació de la Llei 39/2015, les persones jurídiques estan obligades a fer tots els tràmits amb l'administració pública de manera electrònica. D'altra banda, tots els ciutadans que tenen la condició de persona física, encara poden triar si volen fer els tràmits de forma presencial o en línia.

Per aquesta prova pilot ens vam centrar doncs en el nombre de ciutadans que havia fet algun tràmit online amb l'administració i veure si diferia de les persones que ho feien de forma presencial.

Per tal d'obtenir aquestes dades, l'Ajuntament va emprar les dades del cens de població i les va creuar amb les dades anonimitzades dels gairebé 9.500 ciutadans que l'any 2024 van fer almenys un tràmit amb l'Ajuntament, per captar així el seu perfil sociodemogràfic característic i possibles patrons dels que havien fet tràmits de forma online i presencial.

Per a més informació i per conèixer els resultats d'aquesta prova pilot, consulteu el Capítol 2 “La Bretxa Digital a Mollet del Vallès”, que es troba a la [pàgina 25](#).

Enquesta usuaris CAP Plana Lledó sobre l'ús de La Meva Salut. El fet que personal sanitari del Cap d'Atenció Primària Plana Lledó hagi format part del grup de suport local, va propiciar a que lideressin una prova pilot pionera per tal d'avaluar l'ús de l'aplicació La Meva Salut.

² Per consultar les preguntes de l'enquesta, [fes clic aquí](#).

A través de l'enquesta realitzada a 220 persones usuàries del Centre d'Atenció Primària Plana Lledó, s'ha analitzat la bretxa digital aplicada a una eina institucional del sistema de salut català, amb un enfocament interseccional que ha incorporat el factor edat, educació, gènere i origen migratori. Per tal d'arribar a tots els usuaris del centre, l'enquesta es va traduir a cinc idiomes diferents: català, castellà, francès, anglès i àrab.

L'anàlisi dels resultats de l'enquesta ha posat de manifest que l'ús efectiu de La Meva Salut no pot considerar-se només com una qüestió d'adopció tecnològica, sinó també com un dret vinculat a l'accés universal a la salut pública. En aquest sentit, les desigualtats digitals no només reproduïen bretxes digitals, sinó que s'entrellacen amb condicions socials i culturals. Per això es fa necessari formar la ciutadania en l'ús de l'eina per tal de garantir l'equitat sanitària.

De fet amb l'elaboració d'aquest estudi, l'equip del CAP Plana Lledó ha estat guardonat amb el Premi Dr. Carles Vallbona 2025, un reconeixement que atorga el Col·legi de Metges de Barcelona per destacar la recerca en l'àmbit de l'atenció primària i hospitalària.

Gràcies a aquesta prova pilot, el Servei Català de la Salut ha donat més recorregut a la iniciativa, i en el marc del programa Més Digitals, a Mollet s'oferiran formacions centrades en l'ús de l'aplicació La Meva Salut i es duran a terme al Centre Cívic de Can Borrell. Amb aquestes iniciatives és com reduïm la bretxa digital a Mollet.

PRÀCTIQUES INSPIRADORES

La visió que perseguim en aquest Pla d'Acció Integrada és que Mollet del Vallès sigui una ciutat digitalment inclusiva, on la ciutadania independentment de la seva situació social, econòmica o formativa, pugui accedir en igualtat de condicions a les oportunitats que ofereix el món digital.

Amb l'objectiu que aquesta visió esdevingui una realitat, ens hem inspirat en bones pràctiques d'altres ciutats, que ja han implementat actuacions concretes, per tal dissenyar les que volem implementar a la nostra ciutat. En aquest apartat es presenten algunes de les pràctiques més inspiradores que hem conegut i que hem agafat com a referent per continuar avançant cap a un Mollet més inclúsiu digitalment.

ÀMBIT INTERNACIONAL

La participació de Mollet del Vallès en les trobades internacionals de la xarxa Digi-Inclusion ha obert la porta a conèixer una gran varietat d'iniciatives impulsades per les ciutats i institucions que la conformen. Aquest intercanvi real de coneixement ha resultat molt enriquidor i ha permès identificar maneres efectives d'afrontar reptes comuns.

■ Voluntariat intergeneracional

Lepida ScpA (Itàlia)

Aquesta iniciativa promoguda per l'agència pública de serveis digitals Lepida, és un exemple destacat de voluntariat digital intergeneracional com a

bona pràctica. Organitzat amb la col·laboració de la Universitat Verde de Bolonya, aquest projecte forma estudiants de secundària en habilitats digitals i en el suport a persones grans, especialment majors de 65 anys, per reduir la bretxa digital des d'una perspectiva comunitària.

Per tal de dur a terme aquesta activitat, els estudiants reben una formació prèvia que inclou coneixements sobre barreres digitals, estratègies d'acompanyament per a persones vulnerables així com simulacions per afrontar situacions reals. Els joves voluntaris treballen en grups reduïts amb persones grans i, a través de sessions personalitzades, els ajuden a resoldre dubtes i aprendre a fer servir els dispositius digitals de forma autònoma.

Els resultats del voluntariat digital mostren una millora significativa en la confiança dels participants sèniors. A més, els joves adquireixen competències comunicatives, empatia, responsabilitat social i una major consciència del valor de la solidaritat entre generacions. L'èxit d'aquesta dinàmica col·laborativa entre generacions demostra el seu potencial per a ser replicada i integrada en el nostre Pla d'Acció Integrat, perquè qui ho vulgui, independentment de l'edat, pugui aprendre i fer servir la tecnologia.

■ Facilitadors digitals als centres cívics

Boulogne-sur-mer (França)

El fet que els tràmits administratius es facin cada vegada més per Internet va motivar la regió del nostre soci francès, a oferir un nou servei adaptat a les necessitats i noves demandes de la ciutadania.

En aquest sentit, l'any 2021 es van instal·lar oficines electròniques als centres cívics de la regió anomenades "Ouipi". Aquests caixers permeten als residents, especialment a la gent gran, accedir a informació i fer tràmits en línia de tot tipus. El que fa aquesta experiència interessant és que aquests caixers compten amb la presència d'un facilitador digital que dona suport a les persones que ho necessitin, ja sigui de forma presencial o en remot. Tanmateix, aquesta persona que presta suport, també imparteix formació sobre eines i competències digitals. Una de les actuacions del Pla de Mollet del Vallès, consisteix a crear la figura del facilitador digital a la nostra ciutat i aquest servei ens ha resultat molt inspirador.

ÀMBIT REGIONAL

- Programa [Més Digitals](#)

Secretaria de Polítiques Digitals – Generalitat de Catalunya

El programa Més Digitals, és una iniciativa promoguda per la Direcció General de Societat Digital de la Generalitat de Catalunya que té com a finalitat capacitar més de 90.000 persones en situació de risc d'exclusió digital, com ara persones grans, persones amb diversitat funcional, en situació d'atur o que es trobin en risc d'exclusió. A totes aquestes persones se'ls ofereix formació en competències digitals bàsiques per incrementar la seva autonomia en l'entorn digital. En aquesta línia, l'any 2025, l'Ajuntament va signar un conveni de col·laboració amb el Consorci Localret i la Generalitat per tal de dur a terme el programa al municipi. La valoració dels cursos ha estat molt positiva per part dels més de cent molletans i molletanes que hi ha pogut assistir, i és per aquest motiu que es continuaran programant cursos com a actuacions del pla.

ÀMBIT LOCAL

- Projecte [Digitalitza't](#)

Ajuntament de l'Hospitalet de Llobregat en col·laboració amb la Fundació Sargim

Inspirats per les bones pràctiques sobre la figura del facilitador digital que l'Ajuntament de Mollet havia vist en altres ciutats sòcies de la xarxa Digi-Inclusion, durant la tardor del 2024 vam fer una visita d'estudi a l'Ajuntament de l'Hospitalet de Llobregat, per tal de conèixer el projecte Digitalitza't. El projecte es va engegar a la ciutat per tal de fer front a dues problemàtiques socials del territori: l'ocupabilitat dels joves en risc d'exclusió social i la manca d'habilitats digitals de la ciutadania. Per donar resposta a aquest repte, es van formar joves en competències digitals i els van ensenyar els serveis digitals existents a l'Ajuntament, a d'altres administracions públiques i al sector privat, perquè poguessin dinamitzar punts d'acompanyament digital i poder acompanyar la ciutadania amb pocs coneixements i inseguretat envers el món digital a l'hora de fer tràmits o bé resoldre dubtes existents i millorar així les habilitats digitals de la població.

TAULA D'ACTUACIONS

La xarxa Digi-Inclusion té com a objectiu impulsar la inclusió digital no només atorgant accés a la tecnologia, sinó permetent que les persones desenvolupin les habilitats necessàries i s'empoderin per aprofitar al màxim les oportunitats que ofereix

el món digital. En aquest sentit, l'Ajuntament de Mollet del Vallès proposa implementar un total de 24 actuacions, agrupades en 6 categories, que tenen per objectiu reduir la bretxa digital.

 ACCÉS DIGITAL Objectiu Ofereir i garantir l'accés gratuït a dispositius digitals i internet a grups digitalment exclosos.	ACCIONS
	1. Préstec d'ordinadors portàtils 2. Difondre aules d'informàtica i els punts WIFI gratuït 3. Banc de Dispositius Digitals: reciclatge de dispositius digitals 4. Promoure l'aprofitament dels Bons Socials de telefonia i internet oferts pel sector privat
	RESULTATS ESPERATS Les famílies de Mollet que així ho necessitin i compleixin amb els criteris d'accés que ho determinin, tindran accés gratuït a dispositius digitals i connexió a internet més econòmica. Aquest fet farà que més persones digitalment excloses puguin accedir a eines digitals, assegurant la igualtat d'oportunitats de la ciutadania en l'accés a dispositius i a la xarxa. Augmentaran les oportunitats educatives, laborals, d'accés als serveis en línia i la participació en la societat actual.



Objectiu

ACCIONS: SUPORT I ASSESSORAMENT

5. Crear la figura del Facilitador Digital
6. Promoure el voluntariat digital
7. Crear un recull de videotutorials per a fer tràmits en línia

ACCIONS: FORMACIÓ I CURSOS ESPECÍFICS

8. Eines digitals per a col·lectius exclosos
9. Entorn digital i famílies: seguretat digital per a infants i adolescents
10. Eines digitals per docents
11. Campament Digital d'estiu per a nens, nenes i adolescents
12. Competències digitals pel futur professional dels joves
13. Eines digitals per a persones amb discapacitat

RESULTATS ESPERATS

Gràcies a la implementació d'aquests nous serveis, es produirà una millora en la inclusió digital a la ciutat. La ciutadania guanyarà autonomia en l'ús d'eines digitals i per tant això els hi reportarà beneficis socials, econòmics, i més capacitat d'influència i participació en els afers públics. Amb l'increment de l'oferta de formació en competències i capacitat digital, la ciutadania adquirirà coneixements i habilitats per desenvolupar-se amb autonomia en entorns digitals. Tot això farà que augmenti l'accés als serveis públics digitals i es redueixi significativament la bretxa digital, especialment entre persones grans o en situació de vulnerabilitat. Garantint així que la ciutadania es pugui beneficiar de forma igualitària de les oportunitats del món digital.



Objectiu

Incrementar el nivell de confiança de la ciutadania en l'ús de les eines digitals i garantir que en treguin el màxim de benefici social, per trobar una millor feina i guanyar autonomia en el món digital.

ACCIONS

14. Formació en l'ús de l'aplicació "La Meva Salut"
15. Capacitar la ciutadania en la realització de tràmits electrònics
16. El certificat digital
17. Incorporar la capacitació en competències digitals bàsiques en el pla de treball d'usuaris de serveis socials

RESULTATS ESPERATS

La ciutadania farà un ús més efectiu de les eines digitals, a través de formació específica. Augmentarà així la seva autonomia digital, millorarà l'accés a oportunitats laborals, educatives, socials i econòmiques reduint així les desigualtats de l'entorn digital.



Objectiu

Assegurar que tota la ciutadania sigui conscient dels beneficis que ofereix el món digital.

ACCIONS

18. Diploma "Mollet Digital"
19. A Mollet tothom connectat!
20. Mollet del Vallès ciutat Digital

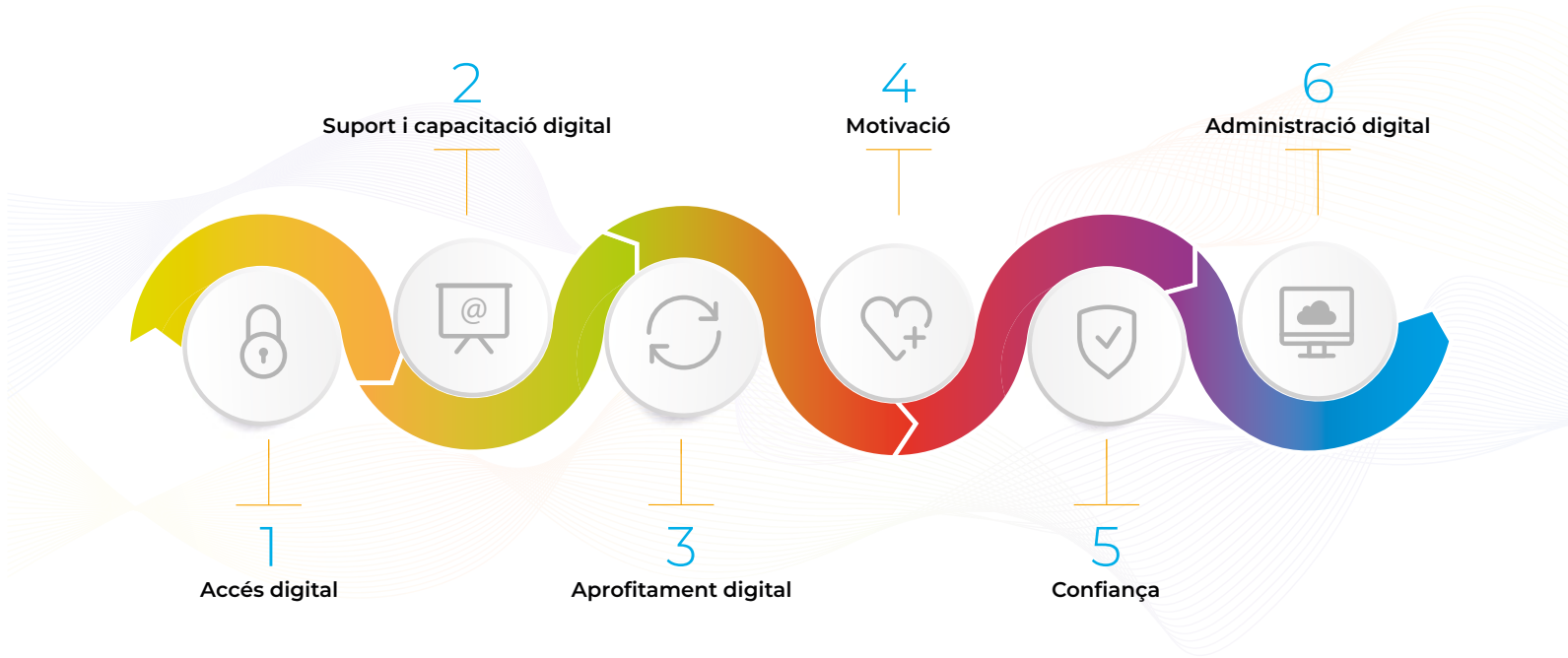
RESULTATS ESPERATS

Fomentarem la consciència ciutadana sobre els beneficis del món digital, inspirant a més persones a formar-se, participar activament i aprofitar les oportunitats que brinda el món digital en la seva vida quotidiana.

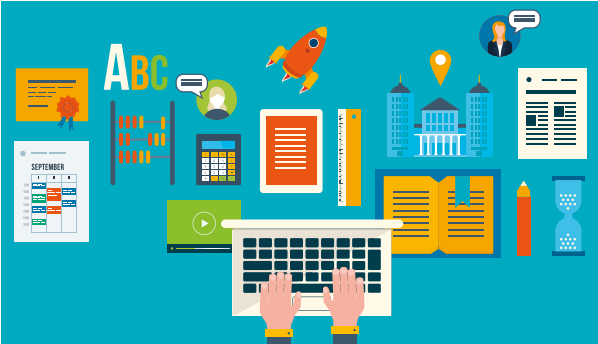
	CONFIANÇA	ACCIONS
	Objectiu Ajudar la ciutadania a desmitificar pors, inseguretats i riscos relacionats amb el món digital.	21. Ciberseguretat per a persones sèniors 22. Riscos associats al món digital: formació per a joves
	ADMINISTRACIÓ DIGITAL	ACCIONS
	Objectiu Repensar els serveis administratius digitals i fer-los més intuïtius, clars i entenedors. I a la vegada els empleats públics milloraran les seves habilitats digitals a través de formació continua per tal que les administracions i els serveis no se'n ressentin.	23. Revisar els tràmits de l'administració digital de Mollet del Vallès 24. Impulsar un pla de competències digitals
	RESULTATS ESPERATS	Augmentarà el nivell de confiança i autonomia de la gent gran i joves envers les eines digitals i sabran distingir entorns digitals segurs.
		RESULTATS ESPERATS
		Amb la transformació de models de tramitació, la ciutadania accedirà a uns serveis digitals de l'Ajuntament i augmentarà el nombre de tràmits en línia fets amb l'Ajuntament de Mollet. Es veurà enfortida la confiança en l'administració i en l'ús dels mitjans digitals.

ACTUACIONS INDIVIDUALS

TIPUS D'ACCIONS



1. PRÉSTEC D'ORDINADORS PORTÀTILS



Descripció

Posar a disposició de la ciutadania digitalment exclosa ordinadors portàtils en format de préstec al Centre Cívic l’Era.

Organització líder: Xarxa de centres cívics

Socis implicats: Departament de contractació i compres. Departament de serveis socials.

Termini per implementar l'actuació: 9 mesos

Recursos financers: Els recursos financers provindran de l'Ajuntament de Mollet del Vallès i d'oportunitats de finançament a escala regional, nacional o internacional.

Objectiu principal

Facilitar l'accés a la tecnologia a la ciutadania digitalment exclosa mitjançant el préstec d'ordinadors portàtils, afavorint la inclusió digital i reduint la bretxa digital per garantir la igualtat d'oportunitats en l'accés a dispositius digitals.

Objectius mesurables

- 1. Número d'ordinadors portàtils en préstec
- 2. Número de ciutadans que utilitzen el servei
- 3. Número d'hores d'ús dels portàtils
- 4. Número de membres d'una unitat familiar que l'utilitzen

Acció	Lideratge	Socis implicats	Termini
Activar el contracte públic pel lloguer dels dispositius digitals.	Xarxa de centres cívics	Departament de contractació i compres de l'Ajuntament de Mollet del Vallès	4 mesos
Establir els criteris socials per accedir al servei de lloguer d'ordinadors portàtils.	Departament de Serveis Socials	Xarxa de centres cívics. Àrea de nova ciutadania. Departament de joventut.	3 mesos
Posada en marxa del servei de préstec de portàtils.	Xarxa de centres cívics	Xarxa de centres cívics i culturals. Centre de Formació d'Adults de Mollet. Departament de serveis socials. Departament de joventut. Àrea de nova ciutadania.	6 mesos

2. DIFONDRE AULES D'INFORMÀTICA I PUNTS WIFI GRATUÏT



Descripció

Difondre les aules d'informàtica disponibles a la ciutat i els punts de connexió WIFI.

Organització líder: Xarxa de centres cívics

Socis implicats: Departament de Comunicació i Premsa. Biblioteca Can Mulà – Jordi Solé Tura. Centre de Formació d'Adults de Mollet. Xarxa de centres cívics. Centres d'envelliment actiu.

Termini per implementar l'actuació: 6 mesos

Recursos financers: Els recursos financers provindran de l'Ajuntament de Mollet del Vallès.

Objectiu principal

Garantir que la ciutadania coneix els punts WIFI i les aules d'informàtica disponibles a la ciutat per tal de garantir que puguin fer un ús autònom dels dispositius digitals ubicats a les aules i accedir gratuïtament al WIFI ubicat als espais públics.

Objectius mesurables

- 1. Número d'aules d'informàtica disponibles
- 2. Número d'usos de les aules
- 3. Número de punts WIFI gratuït
- 4. Número de connexions als punts WIFI

Acció	Lideratge	Socis implicats	Termini
Identificar totes les aules d'informàtica disponibles i punts WIFI a la ciutat, amb dades clares com ubicació, horaris, condicions d'ús i normes d'ús.	Grup de suport local	Xarxa equipaments cívics, culturals i d'envelliment actiu. Departament TIC. Biblioteca. Centre de Formació d'Adults.	2 mesos
Crear material informatiu (fulletons, cartells i continguts digitals) amb informació clara i accessible i triar els canals de comunicació.	Departament de Comunicació i Premsa		1 mes
Fer difusió a la ciutadania dels recursos existents a través de campanyes informatives.	Departament de Comunicació i Premsa		3 mesos

3. BANC DE DISPOSITIUS DIGITALS: RECICLATGE DE DISPOSITIUS DIGITALS



Descripció
Recuperar o reutilitzar dispositius electrònics que estiguin en desús perquè la ciutadania que els necessiti en pugui fer ús.

Organització líder: Instituts de secundària

Socis implicats: Departament de serveis socials. Departament d'Educació. Creu Roja. Càritas. Centre de Formació d'Adults de Mollet.

Termini per implementar l'actuació: 6 mesos

Recursos financers: Els recursos financers provindran de l'Ajuntament de Mollet del Vallès i d'oportunitats de finançament a escala regional, nacional o internacional.

Objectiu principal
Fomentar la recollida i reutilització de dispositius electrònics en desús a través d'un punt de recollida per tal de reacondicionar-los mitjançant tallers de reciclatge i posar-los a disposició de les persones que en necessitin, promovent la sostenibilitat i l'economia circular digital.

Objectius mesurables

- Número de dispositius electrònics cedits i reacondicionats
- Número de persones que en fan ús

Acció	Lideratge	Socis implicats	Termini
Establir un espai accessible i adequat en un equipament de l'Ajuntament per a la recepció dels dispositius donats.	Grup de suport local	Departament de Serveis Socials	2 mesos
Comunicar a la ciutadania la possibilitat i els beneficis de la donació i fer la recollida de dispositius.	Departament de Comunicació i Premsa	Xarxa de centres cívics. Biblioteca. Centre de Formació d'Adults.	2 mesos
Planificar i organitzar els tallers on es reparin i reacondicionin els dispositius per garantir-ne la funcionalitat i seguretat.	Centres de secundària	Departament d'Educació. Xarxa de centres cívics.	2 mesos
Distribuir els dispositius a persones o col·lectius que els necessitin, prioritzant aquells digitalment exclosos.	Xarxa de centres cívics	Departament de Serveis Socials	Un cop finalitzades les accions prèvies

4. PROMOURE L'APROFITAMENT DELS BONS SOCIALS DE TELEFONIA I INTERNET OFERTS PEL SECTOR PRIVAT



Organització líder: Departament de Serveis Socials

Socis implicats: Càritas. Creu Roja. Centre de Formació d'Adults de Mollet.

Durada: Vindrà determinada en funció de la disponibilitat d'aquestes ajudes per part de les empreses privades.

Recursos financers: Aquesta actuació no comporta despesa econòmica, però sí hores de recursos humans les treballadores dels equips del Departament de Serveis Socials.

Descripció
Informar i sensibilitzar els col·lectius vulnerables sobre les ajudes econòmiques disponibles per a telefonia i internet ofertes per companyies privades per tal de reduir les factures d'internet i mòbil.

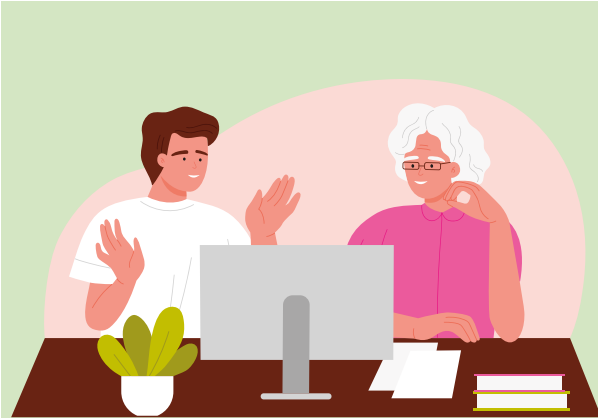
Objectiu principal
Facilitar l'accés a internet a persones en situació d'exclusió social, perceptores de l'ingrés mínim vital, en situació d'atur o pensionistes, a través de la reducció de la quota d'internet i telefonia mòbil.

Objectius mesurables

- Número de persones que es beneficien de la reducció de la quota

Acció	Lideratge	Socis implicats	Termini
Detectar quines companyies de telefonia ofereixen aquests bons socials, conèixer els requisits, condicions i procediments de sol·licitud que estableixen.	Departament de Serveis Socials	Càritas. Creu Roja. Centre de Formació d'Adults de Mollet.	3 mesos
Sessions informatives i formació per a professionals del Departament de Serveis Socials perquè puguin orientar correctament les persones interessades i sol·licitar l'ajut pels que ho necessitin.	Departament de Serveis Socials		2 mesos

5. CREAR LA FIGURA DEL FACILITADOR DIGITAL



Organització líder: Xarxa de centres cívics

Socis implicats: Departament de Serveis Socials. Oficina d'Atenció al Ciutadà (OAC). Departament d'Educació. Oficina d'Habitatge. Departament de gent gran. Creu Roja. Càritas. Centre de Formació d'Adults. Departament d'Esports.

Termini per implementar l'actuació: 9 mesos

Recursos financers: Els recursos financers provindran de l'Ajuntament de Mollet del Vallès i d'oportunitats de finançament a escala regional, nacional o internacional.

Descripció
Suport i acompanyament personalitzat per aprendre a fer tot tipus de tràmits i gestions en línia, amb l'assessorament d'una persona professional especialitzada.

Objectiu principal
Posar a disposició de la ciutadania un nou servei d'acompanyament digital que ajudi a reduir la bretxa digital.

Objectius mesurables

- 1. Número de persones que fan ús del servei
- 2. Número de cursos oferts
- 3. Enquesta de satisfacció

Acció	Lideratge	Socis implicats	Termini
Definir la tipologia de serveis que oferirà la figura del facilitador digital.	Grup de suport local	OAC. Departament de Serveis Socials. Departament d'Educació. Oficina d'Habitatge	6 mesos
Identificació de l'espai on s'ubicarà el servei de facilitació digital, formacions i horari d'atenció a la ciutadania.	Xarxa centres cívics	Departament de Serveis Socials	3 mesos
Contractació i formació del personal especialitzat.	Departament de Recursos Humans	OAC. Departament de Serveis Socials. Departament d'Educació. Oficina d'Habitatge	9 mesos
Difusió del servei entre la ciutadania a través d'una campanya de comunicació online i en paper.	Departament de Comunicació i Premsa	Ràdio Mollet. Vallès Visió. Quatre Cantons	2 mesos

6. PROMOURE EL VOLUNTARIAT DIGITAL



Organització líder: Departament de Joventut

Socis implicats: Departament de Serveis Socials. Centres d'educació secundària de la ciutat. Departament de gent gran. Xarxa de centres cívics. Biblioteca Can Mulà –Jordi Solé Tura.

Termini per implementar l'actuació: 9 mesos

Recursos financers: Els recursos financers provindran de l'Ajuntament de Mollet del Vallès

Descripció
Crear una xarxa de voluntariat digital per connectar persones amb coneixements digitals amb altres persones que tenen dificultats per utilitzar la tecnologia en el seu dia a dia (tràmits en línia, ús del mòbil, aplicacions, seguretat digital, etc.).

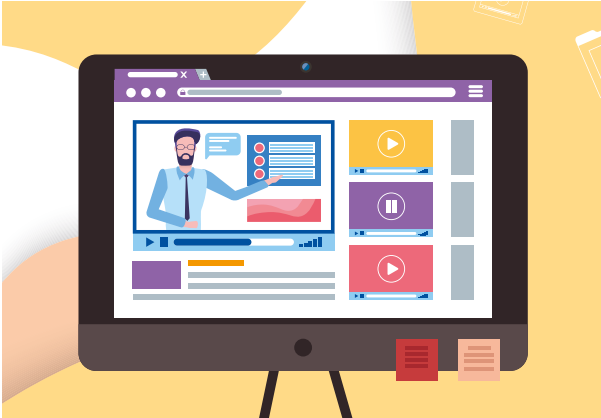
Objectiu principal
Fomentar la inclusió digital i promoure la solidaritat i l'aprenentatge intergeneracional.

Objectius mesurables

- 1. Número de voluntaris digitals
- 2. Número de persones que es beneficien del voluntariat digital
- 3. Qüestionari de satisfacció del voluntariat digital

Acció	Lideratge	Socis implicats	Termini
Creació i aprovació del reglament que regularà el voluntariat digital a Mollet.	Departament de Joventut	Departament serveis jurídics	6 mesos
Campanya de comunicació per tal de captar voluntaris així com usuaris que vulguin rebre aquest suport digital.	Departament de Joventut	Departament de Serveis Socials. Servei comunitari. Biblioteca. Centres d'educació secundària de la ciutat. Departament de gent gran. Xarxa de centres cívics.	4 mesos
Implementació d'un curs d'iniciació al voluntariat sobre els factors essencials que cal tenir en compte per al bon exercici de l'acció voluntària.	Departament de Joventut	Departament de Serveis Socials.	1 mes
Taula de seguiment del servei de voluntariat digital.	Departament de Joventut	Departament de Serveis Socials. Servei comunitari.	Trimestral

7. CREAR UN RECURLL DE VIDEOTUTORIALS PER FER TRÀMITS EN LÍNIA



Organització líder: Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC)

Socis implicats: Departament de Serveis Socials. Departament de Salut – CAP. Departament de gent gran. Xarxa de centres cívics. Departament d'Esports. Oficina d'Habitatge. Departament d'Educació. Departament de Joventut.

Termini per implementar l'actuació: 6 mesos

Recursos financers: Els recursos financers provindran de l'Ajuntament de Mollet del Vallès i d'oportunitats de finançament a escala regional, nacional o internacional.

Descripció

Creació d'un repositori de videotutorials pràctics, en diferents formats i llengües, que expliquin pas a pas com realitzar tràmits i gestions en línia de manera senzilla, clara i segura.

- Objectiu principal**
- Facilitar l'autonomia digital de la ciutadania.
- Objectius mesurables**
- 1. Número de videotutorials
 - 2. Número de visualitzacions

Acció	Lideratge	Socis implicats	Termini
Anàlisi i identificació dels tràmits i gestions més freqüents. Identificar els tutorials ja existents.	OAC	Servei d'atenció ciutadana. Entitats socials. Departament de Serveis Socials.	3 mesos
Decidir el format del repositori i posterior creació.	OAC	Departament de Salut – CAP. Departament de gent gran. Xarxa de centres cívics. Departament d'Esports. Oficina d'Habitatge. Departament d'Educació. Departament de Joventut.	1 mes
Fer difusió dels videotutorials a través de diferents mitjans i canals.	Departament de comunicació i premsa		2 mesos

FORMACIÓ EN CAPACITACIÓ I COMPETÈNCIES DIGITALS

- 8. EINES DIGITALS PER COL·LECTIUS EXCLOSOS
- 9. ENTORN DIGITAL I FAMÍLIES: SEGURETAT DIGITAL PER A INFANTS I ADOLESCENTS
- 10. EINES DIGITALS PER DOCENTS
- 11. CAMPAMENT DIGITAL D'ESTIU PER A NENS, NENES I ADOLESCENTS
- 12. COMPETÈNCIES DIGITALS PEL FUTUR PROFESSIONAL DELS JOVES
- 13. EINES DIGITALS PER A PERSONES AMB DISCAPACITAT

Organització líder: Totes les actuacions són ofertes per la Fundació Cibervoluntarios amb la col·laboració de la Xarxa de centres cívics

Socis implicats: Fundació Cibervoluntarios. Departament d'Educació. Departament de Serveis Socials. Departament de Joventut. IMSD. Departament de gent gran.

Termini per implementar d'actuació: 10 mesos

Recursos financers: Els recursos financers provindran de l'Ajuntament de Mollet del Vallès i d'oportunitats de finançament a escala regional, nacional o internacional.

Descripció

Cursos en competències digitals adaptades al nivell i les necessitats de cada col·lectiu.

Objectiu principal

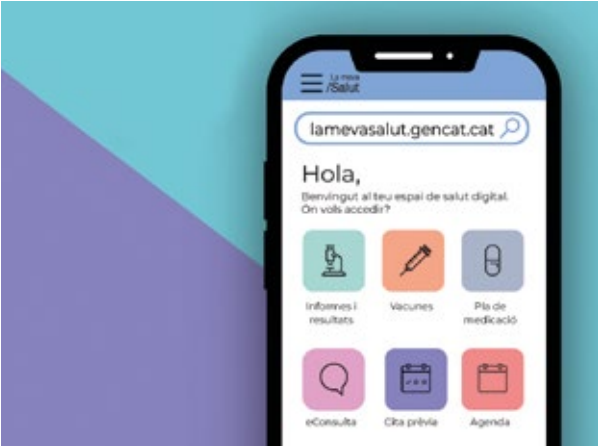
Fomentar la inclusió digital i l'autonomia tecnològica de tota la ciutadania, amb especial atenció als diferents col·lectius: infants, joves, famílies, persones amb discapacitat, docents

i persones en situació d'exclusió. S'oferiran continguts adaptats per a cada perfil, amb un enfocament pràctic i que busca reduir la bretxa digital, promoure l'ús crític i segur de les tecnologies i empoderar les persones com a protagonistes actives del seu aprenentatge digital.

- Objectius mesurables**
- 1. Número de persones matriculades als cursos
 - 2. Número de cursos oferts
 - 3. Qüestionari de satisfacció

Acció	Lideratge	Socis implicats	Termini
Disseny del programa formatiu adaptat, coherent i inclusiu per a cada un dels col·lectius als qui va destinat.	Cibervoluntarios	Xarxa de centres cívics. Departament d'Educació. Departament de Serveis Socials. Departament de Joventut. IMSD.	5 mesos
Escollir espais i establir un calendari de cursos, amb inscripcions i avaluacions.	Xarxa de centres cívics	Cibervoluntarios. Departament de gent gran.	3 mesos
Aprofitar la difusió de la programació de cursos de centres cívics i culturals per donar a conèixer aquests nou cursos.	Departament de comunicació i premsa	Xarxa de centres cívics. Departament d'Educació. Departament de Serveis Socials. Departament de Joventut. IMSD.	2 mesos

14. FORMACIÓ EN L'ÚS DE L'APLICACIÓ “LA MEVA SALUT”



Organització líder: Centre d'Atenció Primària Plana Lledó

Socis implicats: Departament de Serveis Socials. Xarxa de centres cívics. Departament de gent gran. Departament de Comunicació i premsa. Càritas. Creu Roja. Centre de Formació d'Adults.

Termini per implementar l'actuació: 4 mesos

Recursos financers: Aquesta activitat compta amb el suport de la Generalitat a través del programa Més Digitals.

Descripció

Oferir cursos per tal que la ciutadania de Mollet conegui l'aplicació de La Meva Salut i l'utilitzi de forma adequada, una eina digital que permet consultar i gestionar informació de salut de manera segura i còmoda.

Objectiu principal

Formar la ciutadania en l'ús de l'aplicació “La Meva Salut” per tal de fer efectiu el dret d'accés universal a la salut pública i garantir així l'equitat sanitària.

Objectius mesurables

- Número d'assistents als cursos
- Hores de curs impartides
- Augment de l'ús de la plataforma
- Número de nous usuaris

Acció	Lideratge	Socis implicats	Termini
Disseny i planificació de les sessions formatives, així com definir els continguts.	Centre d'Atenció Primària Plana Lledó	Generalitat de Catalunya - Programa Més Digitals	2 mesos
Escollir espais i establir un calendari de les sessions.		Xarxa de centres cívics	2 mesos
Difondre la formació sobre l'ús de l'aplicació La Meva Salut a la ciutadania de Mollet.	Centre d'Atenció Primària Plana Lledó	Departament de Comunicació i Premsa. Departament de Gent Gran. Xarxa de centres cívics. Càritas. Creu Roja. Centre de Formació d'Adults.	2 mesos

15. CAPACITAR LA CIUTADANIA EN LA REALITZACIÓ DE TRÀMITS ELECTRÒNICS



Organització líder: Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC)

Socis implicats: Xarxa de centres cívics. Departament de Comunicació i premsa.

Termini per implementar d'actuació: 10 mesos

Recursos financers: Els recursos financers provindran de l'Ajuntament de Mollet del Vallès i d'oportunitats de finançament a escala regional, nacional o internacional.

Descripció

Implementar cursos de capacitació dirigits a la ciutadania per facilitar l'ús de les eines digitals i les plataformes en línia per a la realització de tràmits administratius amb l'Ajuntament de Mollet del Vallès.

Objectiu principal

Millorar la competència digital de la ciutadania a través de tallers pràctics per a que puguin gestionar de manera autònoma i eficient els seus tràmits administratius en línia, promovent així la simplificació de processos, l'estalvi de temps i la reducció de barreres d'accés als serveis públics.

Objectius mesurables

- Número de persones assistents
- Enquesta de satisfacció

Acció	Lideratge	Socis implicats	Termini
Identificar els tràmits electrònics més realitzats a l'Ajuntament.	OAC	Municipal departments related to administrative procedures (Housing, Education, etc.)	2 mesos
Planificar les sessions formatives i tallers pràctics.			4 mesos
Escollir espais on es duran a terme els cursos.	Xarxa de centres cívics	OAC	2 mesos
Difondre els cursos a través dels diferents departaments de l'Ajuntament.	Departament de Comunicació i Premsa	OAC. Xarxa de centres cívics.	2 mesos

16. EL CERTIFICAT DIGITAL



Organització líder: Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC)

Socis implicats: Xarxa de centres cívics. Departament de Comunicació i premsa.

Termini per implementar l'actuació: 4 mesos

Recursos financers: Els recursos financers provindran de l'Ajuntament de Mollet del Vallès i d'oportunitats de finançament a escala regional, nacional o internacional.

Descripció

Organitzar tallers adreçats a la ciutadania per comprendre el procés d'obtenció, instal·lació i ús d'un certificat digital.

Objectiu principal

Garantir que la ciutadania de Mollet del Vallès tingui un accés segur i eficient a la tramitació digital.

Objectius mesurables

- Número de persones assistents als cursos
- Número de nous certificats emesos
- Enquesta de satisfacció

Acció	Lideratge	Socis implicats	Termini
Desenvolupar el contingut dels cursos amb presentacions específiques per a l'obtenció i ús del certificat digital.	OAC	Xarxa de centres cívics	2 mesos
Escollir espais físics adequats amb ordinadors i connexió a internet on es duran a terme els tallers.	Xarxa de centres cívics	OAC	2 mesos
Difondre la formació per a l'obtenció del certificat digital.	Departament de Comunicació i Premsa	OAC. Xarxa de centres cívics.	2 mesos

17. INCORPORAR LA CAPACITACIÓ EN COMPETÈNCIES DIGITALS BÀSIQUES EN EL PLA DE TREBALL D'USUARIS DE SERVEIS SOCIALS



Organització líder: Departament de Serveis Socials

Socis implicats: Càritas. Creu Roja. Biblioteca Can Mulà-Jordi Solé Tura. Xarxa de centres cívics. Centre de Formació d'Adults. Departament de gent gran. EMFO. Mollet Hub.

Termini per implementar l'actuació: 6 mesos

Recursos financers: Les tasques es realitzaran amb personal propi del Departament de Serveis Socials de l'Ajuntament de Mollet del Vallès.

Descripció

Incloure formacions en competències digitals als plans de treball dirigits a les persones usuàries dels serveis socials municipals.

Objectiu principal

Reduir la bretxa digital, especialment entre els col·lectius vulnerables o amb menys accés a les eines digitals i millorar les seves habilitats digitals bàsiques. Afavorint així la seva inclusió digital i social i millorant la seva autonomia personal i laboral.

Objectius mesurables

- Número de persones derivades als cursos
- Número de persones assistents als cursos
- Número d'hores de formació
- Qüestionari de satisfacció

Acció	Lideratge	Socis implicats	Termini
Identificació de les formacions en competències digitals que s'ofereixen a Mollet del Vallès.	Grup de suport local	Càritas. Creu Roja. Biblioteca Can Mulà-Jordi Solé Tura. Xarxa de centres cívics. Centre de Formació d'Adults. Departament de gent gran. EMFO. Mollet Hub.	4 mesos
Formar els equips de serveis socials sobre l'oferta existent de les formacions en competències digitals.			1 mes
Seguiment i avaluació per mesurar el funcionament d'aquest pla de treball.	Departament de Serveis Socials		Trimestral

18. DIPLOMA “MOLLET DIGITAL”



Descripció
Crear el diploma “Mollet Digital”. Les persones que vulguin obtenir aquest diploma hauran de completar un itinerari digital a la ciutat de Mollet del Vallès. Aquest itinerari inclourà: realitzar un tràmit amb l'administració electrònica, consultar una notícia a la pàgina web municipal o assistir a una formació en competències digitals entre d'altres.

Acció	Lideratge	Socis implicats	Termini
Definició de l'itinerari a seguir per tal d'obtenir el diploma.	Departament d'innovació	Departament de gent gran. Xarxa de centres cívics. Creu Roja. Càritas. Centre de Formació d'Adults. EMFO. Associacions de veïns. Associacions de jubilats	3 mesos
Llançar una campanya de comunicació “Mollet Digital” per donar a conèixer el programa i animar a participar-hi.	Departament comunicació i premsa		2 mesos
Monitoritzar i avaluar el nombre de ciutadans que hagin completat l'itinerari per tal d'obtenir el diploma.	Departament d'innovació		3 mesos
Cerimònia d'entrega de diplomes.	Departament d'innovació		Trimestral

Organització líder: Departament d'innovació

Socis implicats: Departament de gent gran. Xarxa de centres cívics. Creu Roja. Càritas. Centre de Formació d'Adults. EMFO. Associacions de veïns. Associacions de jubilats. Departament de Serveis Socials. Departament comunicació i premsa.

Termini per implementar l'actuació: 9 mesos

Recursos financers: Els recursos financers provindran de l'Ajuntament de Mollet del Vallès.

Objectiu principal
Difondre els recursos digitals existents oferts per l'Ajuntament dels quals la ciutadania se'n pot beneficiar.

Objectius mesurables

- Número de persones que han iniciat l'itinerari
- Número de persones que han finalitzat l'itinerari
- Qüestionari de satisfacció

19. A MOLLET TOTHOM CONNECTAT!



Descripció
Impulsar una campanya de comunicació amb ciutadans i negocis locals que hagin superat la bretxa digital i actuïn com a models d'èxit.

Organització líder: Departament de Comunicació i Premsa

Socis implicats: Departament de Gent Gran. Centre de Formació d'Adults. Departament de Serveis Socials. Mollet Hub. Departament de Joventut. Vallès Visió.

Termini per implementar l'actuació: 6 mesos

Recursos financers: Els recursos financers provindran de l'Ajuntament de Mollet del Vallès.

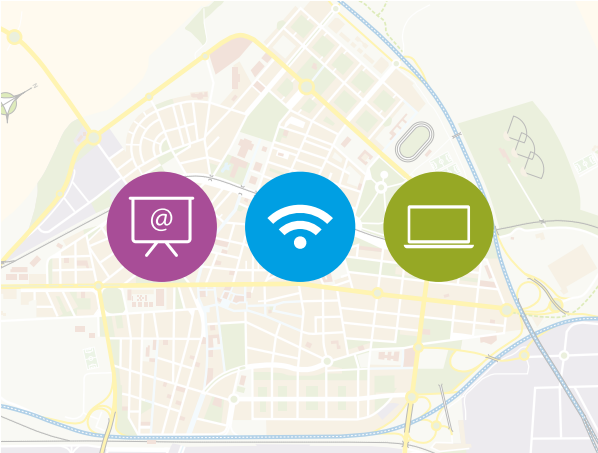
Objectiu principal
Motivar a la ciutadania a formar-se en competències digitals i fer-la conscient dels beneficis que aporta el món digital a través de testimonis de ciutadans que han superat la bretxa digital.

Objectius mesurables

- Número de vídeos enregistrats
- Número de visualitzacions del material comunicatiu
- Número d'interaccions a xarxes socials

Acció	Lideratge	Socis implicats	Termini
Identificació dels perfils dels protagonistes de diferents edats, gènere i origen que hagin superat la bretxa digital amb èxit.	Departament de Comunicació i Premsa	Departament de Serveis Socials. CFA. Mollet Hub. Departament de Joventut. Departament de gent gran.	1 mes
Preparació del guió de les entrevistes, identificar els missatges clau i el posterior enregistrament de l'entrevista.	Departament de Comunicació i Premsa	Vallès Visió	2 mesos
Producció de diferents materials comunicatius en diferents formats (vídeos i publicacions a xarxes).	Departament de Comunicació i Premsa		4 mesos
Definir els canals de comunicació, calendari i públic objectiu.	Departament de Comunicació i Premsa	Departament de Serveis Socials. CFA. Mollet Hub. Departament de Joventut. Departament de gent gran.	2 mesos
Llançament de la campanya de comunicació.	Departament de Comunicació i Premsa		2 mesos

20. MOLLET DEL VALLÈS CIUTAT DIGITAL



Organització líder: Departament de Comunicació i Premsa

Socis implicats: Xarxa de centres cívics. Departament de Gent gran. Mollet Hub. EMFO. Biblioteca Can Mulà-Jordi Solé Tura. Centre de Formació d'Adults. Centre d'Atenció Primària Cap Plana Lledó.

Termini per implementar l'actuació: 6 mesos

Recursos financers: Els recursos financers provindran de l'Ajuntament de Mollet del Vallès.

Descripció

Creació d'un mapa que permeti identificar i visibilitzar fàcilment els recursos digitals existents a la ciutat.

Objectiu principal

Facilitar l'accés als serveis digitals oferts a la ciutat, fomentar la inclusió digital i garantir que tota la ciutadania tingui les mateixes oportunitats per connectar-se i aprendre.

Objectius mesurables

- 1. Número de visualitzacions al mapa digital
- 2. Número de mapes distribuïts en format paper

Acció	Lideratge	Socis implicats	Termini
Recollida d'informació que s'inclourà en el mapa per tipologia i ubicació.	Departament de Comunicació i Premsa	Xarxa de centres cívics. Departament de Gent gran. Mollet Hub. EMFO. Biblioteca Can Mulà-Jordi Solé Tura. Centre de Formació d'Adults. Centre d'Atenció Primària Cap Plana Lledó.	3 mesos
Disseny del mapa tant en format paper com online.			3 mesos
Fer difusió de l'eina a través de diferents canals de la ciutat (en paper i digital).			3 mesos
Actualitzacions regulars del contingut del document.			semestral

21. CIBERSEGURETAT PER A PERSONES SÈNIORS



Organització líder: Departament de Gent Gran

Socis implicats: Centre de Serveis El Lledoner. Ateneu Gran. Fundació Ferrer i Guàrdia. Centre de Formació d'Adults.

Termini per implementar l'actuació: 6 mesos

Recursos financers: Els recursos financers provindran de l'Ajuntament de Mollet del Vallès i d'oportunitats de finançament a escala regional, nacional o internacional.

Descripció

Realitzar cursos de ciberseguretat adreçats a persones sèniors per aprendre a utilitzar dispositius i serveis digitals amb confiança.

Objectiu principal

Garantir que les persones sèniors adquireixin coneixements i habilitats pràctiques per protegir-se davant de riscos i amenaces en l'entorn digital. Donar-los eines per tal de fomentar una navegació segura, prevenir estafes i aprendre a detectar continguts falsos i així augmentar la seva autonomia i confiança a l'hora de desenvolupar-se en l'entorn digital.

Objectius mesurables

- 1. Número de persones assistents als cursos
- 2. Enquesta de satisfacció

Acció	Lideratge	Socis implicats	Termini
Definir continguts apropiats per a la tipologia d'usuari sènior.	Departament de Gent Gran	Departament de Gent Gran. Centre de Serveis El Lledoner. Ateneu Gran	3 mesos
Establir calendari de les sessions, espais i durada.	Departament de Gent Gran	Xarxa de centres cívics.	3 mesos
Promocionar els cursos amb cartells, xarxes socials i col·laboració amb entitats de gent gran.	Departament de Comunicació i Premsa	Departament de Gent Gran. Xarxa de centres cívics.	3 mesos

22. RISCOS ASSOCIATS AL MÓN DIGITAL: FORMACIÓ PER A JOVES



Organització líder: Regidories d'infància i joventut amb el suport de la Policia Local i els Mossos d'Esquadra.

Socis implicats: Institut Municipal d'Educació. Departament de Joventut. Centres d'educació secundària. Centres d'educació primària

Termini per implementar l'actuació: 6 mesos

Recursos financers: Els recursos financers provindran de l'Ajuntament de Mollet del Vallès.

Descripció

Programar xerrades per fer un ús correcte i responsable de les noves tecnologies per l'alumnat de les escoles de primària i secundària de la ciutat.

Objectiu principal

Promoure un ús correcte i responsable de les noves tecnologies entre l'alumnat de primària i secundària, fomentant la seguretat digital i la prevenció de riscos. Sensibilitzar els joves sobre els avantatges i perills del món digital, potenciant habilitats per a una navegació segura i ètica a les escoles i instituts de la ciutat.

Objectius mesurables

1. Número d'alumnat assistent a les xerrades

Acció	Lideratge	Socis implicats	Termini
Definir objectius i continguts de les xerrades.	Regidories d'infància i joventut.	Institut Municipal d'Educació. Centres d'educació secundària. Centres d'educació primària.	3 mesos
Contactar amb escoles i instituts per oferir les xerrades i coordinar calendaris.	Institut Municipal d'Educació.	Centres d'educació secundària. Centres d'educació primària.	2 mesos
Dissenyar materials i recursos pedagògics adaptats per primària i secundària.	Policia Local i Mossos d'Esquadra.	Institut Municipal d'Educació.	3 mesos
Realitzar les xerrades a les institucions educatives i recollir feedback per millorar futures edicions.	Policia Local de Mollet del Vallès.	Institut Municipal d'Educació. Centres d'educació secundària. Centres d'educació primària.	3 mesos

23. REVISAR ELS TRÀMITS DE L'ADMINISTRACIÓ DIGITAL DE MOLLET DEL VALLÈS



Organització líder: Oficina d'Atenció Ciutadana i transformació digital

Socis implicats: Departaments municipals relacionats amb els tràmits.

Durada: 18 mesos

Recursos financers: Els recursos financers provindran de l'Ajuntament de Mollet del Vallès.

Descripció

Revisar els tràmits electrònics de l'Ajuntament de Mollet del Vallès per fer-los més intuïtius i entenedors per la ciutadania.

Objectiu principal

Simplificar el llenguatge, millorar la navegació i garantir una experiència digital intuïtiva i clara en els serveis municipals en línia per augmentar el nombre de tràmits fets per la ciutadania en format en línia.

Objectius mesurables

1. Número de tràmits revisats
2. Número de tràmits en línia fets per la ciutadania

Acció	Lideratge	Socis implicats	Termini
Identificar els tràmits més utilitzats presencialment i testear-los amb persones usuàries reals per identificar dificultats i possibles propostes de millora.	Oficina d'Atenció Ciutadana	Departaments municipals relacionats amb els tràmits	12 mesos
Revisar els tràmits i fer propostes de millora.			9 mesos
Implementar els canvis dels tràmits revisats a la seu electrònica.			12 mesos

24. IMPULSAR UN PLA DE COMPETÈNCIES DIGITALS



Descripció
Impulsar un Pla de Formació Digital per formar i capacitar els i les empleades públiques en competències digitals i intel·ligència artificial.

Organització líder: Departament de Recursos Humans

Socis implicats: Servei d'Atenció a la Ciutadania, Transformació Digital i Qualitat dels Processos.

Durada: 6 mesos

Recursos financers: Els recursos financers provindran de l'Ajuntament de Mollet del Vallès.

Objectiu principal
Enfortir les competències digitals del personal de l'Ajuntament per garantir un ús eficient i segur de les tecnologies, afavorir la seva adaptabilitat als entorns digitals i impulsar la millora contínua en la qualitat i la prestació dels serveis. Aquest reforç competencial ha de permetre augmentar la productivitat i facilitar la transformació digital de l'administració mitjançant un equip preparat i actualitzat, capaç de donar resposta a les necessitats de la ciutadania.

- Objectius mesurables**
- 1. Número de cursos oferts
 - 2. Número de treballadors assistents a cursos
 - 3. Enquesta de satisfacció

Acció	Lideratge	Socis implicats	Termini
Dur a terme una diagnosi inicial per conèixer el nivell actual de competències digitals dels treballadors.	Departament de Recursos Humans	Servei d'Atenció a la Ciutadania, Transformació Digital i Qualitat dels Processos	2 mesos
Disseny del pla formatiu i establir nivells i objectius.			3 mesos
Mesurar l'impacte del pla a través de qüestionaris i detectar possibles millores.			anual

Pla d'Acció Integrada de Mollet del Vallès

© Ajuntament de Mollet del Vallès
Plaça major, 1
08100 Mollet del Vallès
www.molletvallès.cat

Amb el suport del URBACT IV Secretariat

Coordinació
Departament de Projectes Europeus i Relacions
Internacionals de l'Ajuntament de Mollet del Vallès

Traducció i revisió lingüística
Morote Traducciones S.L.

Disseny i maquetació
coco creatividad

ISBN: 978-84-128022-4-5

La versió electrònica està subjecta a una llicència
Creative Commons del tipus “Reconeixement – No
Comercial – Sense Obra Derivada” (cc by-nc-nd)

Mollet del Vallès



No deixem ningú enrere en el món digital

PLA D'ACCIÓ INTEGRADA PER L'EQUITAT DIGITAL



Ajuntament de
Mollet del Vallès

Digi-inclusion

URBACT



Co-funded by
the European Union
Interreg