



# DIGITALITZA'T

PROJECTE DE FORMACIÓ I ACOMPANYAMENT DIGITAL



Ajuntament de L'Hospitalet

L'any 2021 va néixer el primer punt d'acompanyament digital comunitari de la ciutat, situat al barri de La Florida. L'objectiu era proporcionar suport a la ciutadania en tot allò relacionat amb l'entorn digital, especialment en la realització de tràmits i gestions online. Aquest fou l'embrió del projecte **Digitalitza't**.

A causa de l'èxit d'aquest punt, l'any 2023 es va escalar el servei de forma itinerant a altres districtes de la ciutat mitjançant un contenidor marítim adaptat com a punt d'acompanyament digital: el TIC Truck, que actualment ofereix atenció a Collblanc. El projecte ha seguit creixent durant el 2024 amb l'obertura de 3 MercaTICs, parades habilitades als Mercats Municipals del Centre, Santa Eulàlia i Bellvitge.

Aquest document presenta una breu anàlisi dels resultats entre gener i desembre de 2024. El projecte **Digitalitza't** és possible gràcies a la cooperació entre l'Ajuntament de l'Hospitalet de Llobregat, la Fundació Mobile World Capital Barcelona i la Fundació Sargim.



## PREMIS I RECONeixEMENTS

**Magallanes-Elcano**  
- 1r premi

Categoria Inclusió  
i Apoderament

**GrausTIC**  
- 1r premi

Categoria Integració  
social a través de la  
digitalització

**Confederació  
del 3r sector**  
- 1r premi

Categoria  
Transformació  
social i impacte

**Go!ODS**

Categoria educació  
de qualitat i millora  
de vida des les  
persones

**Agenda 2030  
Barcelona**

- Menció d'honor



# JOVES TRANSFORMANT COMUNITATS

Transformem la comunitat amb el talent dels joves. Els joves formats per esdevenir Agents Digitals Comunitaris són referència de la ciutadania per acompanyar el procés de digitalització de forma més humana.



**TITULACIÓ**  
AGENTS DIGITALS  
COMUNITARIS



**JOVES QUE S'HAN  
FORMAT DURANT  
EL PROJECTE**

27



**JOVES QUE HAN  
RETORNAT AL SISTEMA  
EDUCATIU**

5



**JOVES QUE HAN  
ESTAT CONTRACTATS  
PEL PROJECTE**

15



**JOVES QUE  
HAN TROBAT UNA  
ALTRA FEINA**

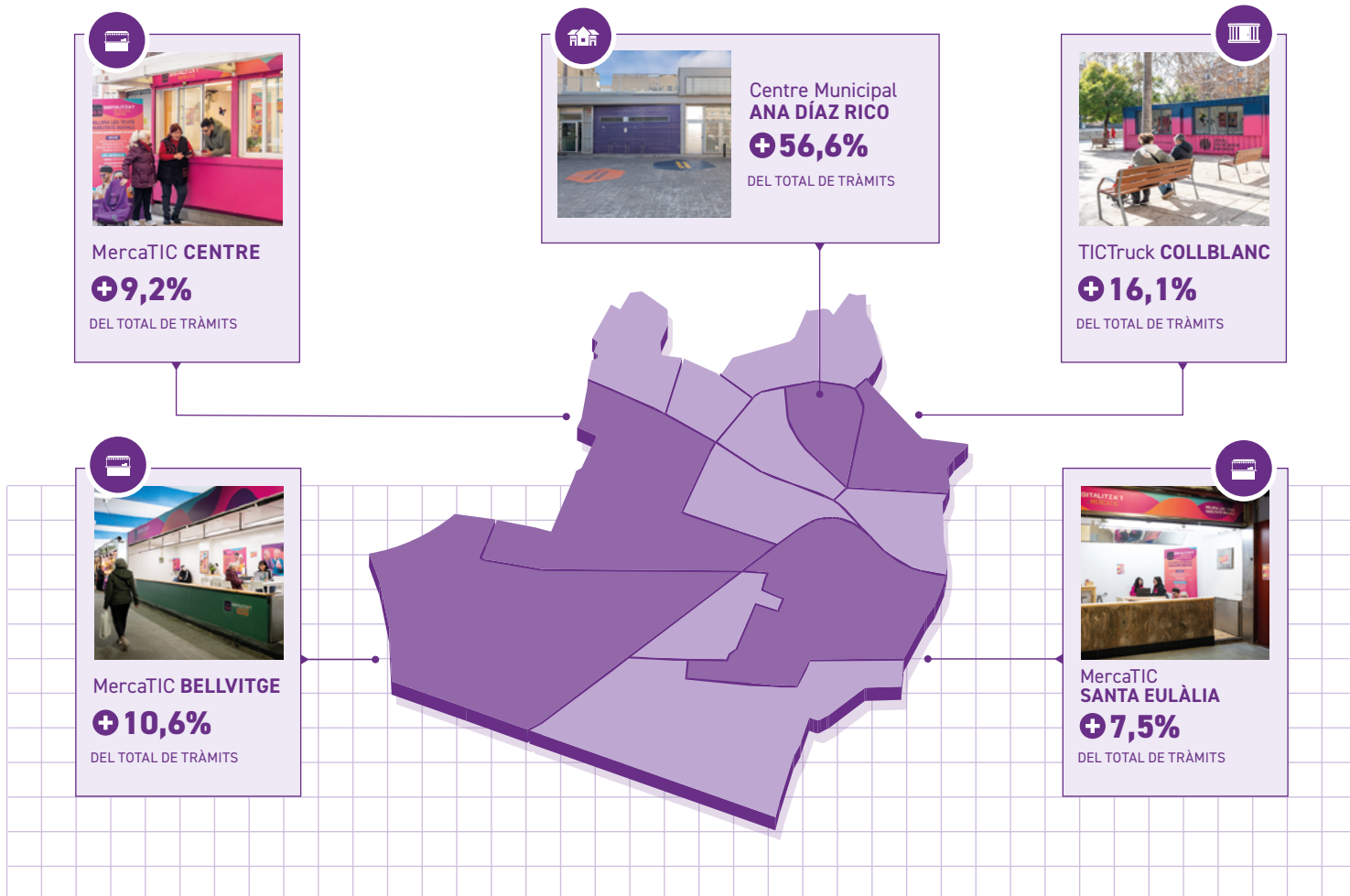
2



# 5 PUNTS D'ACOMPANYAMENT DIGITAL A L'H

Els cinc punts d'acompanyament digital es despleguen per l'Hospitalet de Llobregat adaptant-se a les realitats de cada territori i cobrint funcions molt diverses.

## BARRIS EN ELS QUALS S'HA IMPLEMENTAT EL PROGRAMA



# IMPACTE GENERAL DEL SERVEI

L'acompanyament digital és un recurs per tota la ciutadania, la nostra comunitat continua creixent i aquest any la meitat de les persones ateses utilitzen el servei per primera vegada.

TOTAL DE PERSONES ATESES

15.873



PERSONES ATESES PER PRIMERA VEGADA

7.388



TOTAL DE TRÀMITS REALITZATS

14.009



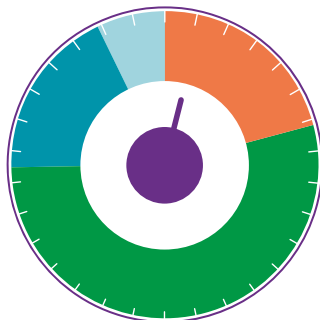
## DURADA DEL SERVEI

Menys de 5 min  
20,9%

Entre 5 i 10 min  
53,9%

Entre 10 i 15 min  
18,1%

Més de 15 min  
7,1%



## COM HAN CONEGUT EL SERVEI

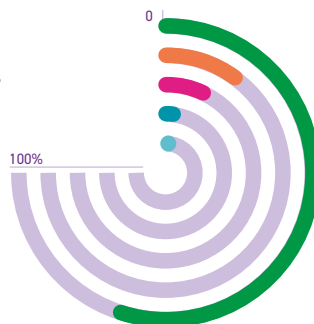
Algú m'ho ha recomanat  
73,5%

Serveis públics  
9,2%

Centre Municipal Ana Díaz Rico  
5%

Passava pel lloc  
3,2%

Cartelleria o XXSS  
1,5%



73,5% Han conegut el servei recomanat per algú

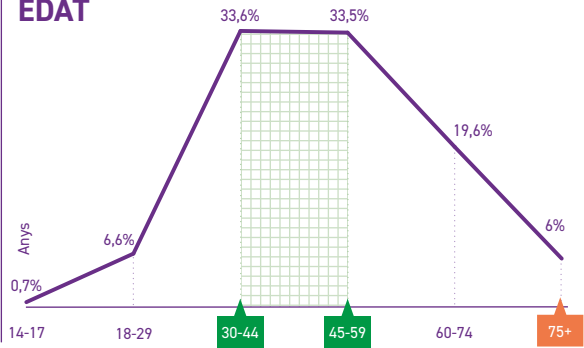
53,9% de les persones utilitzem el servei entre 5 i 10 minuts



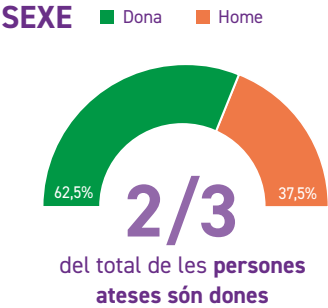
# COM SÓN LES PERSONES ATESES?

La majoria de les visites les realitza la població activa, essent el gènere femení qui utilitza amb més freqüència aquest servei.

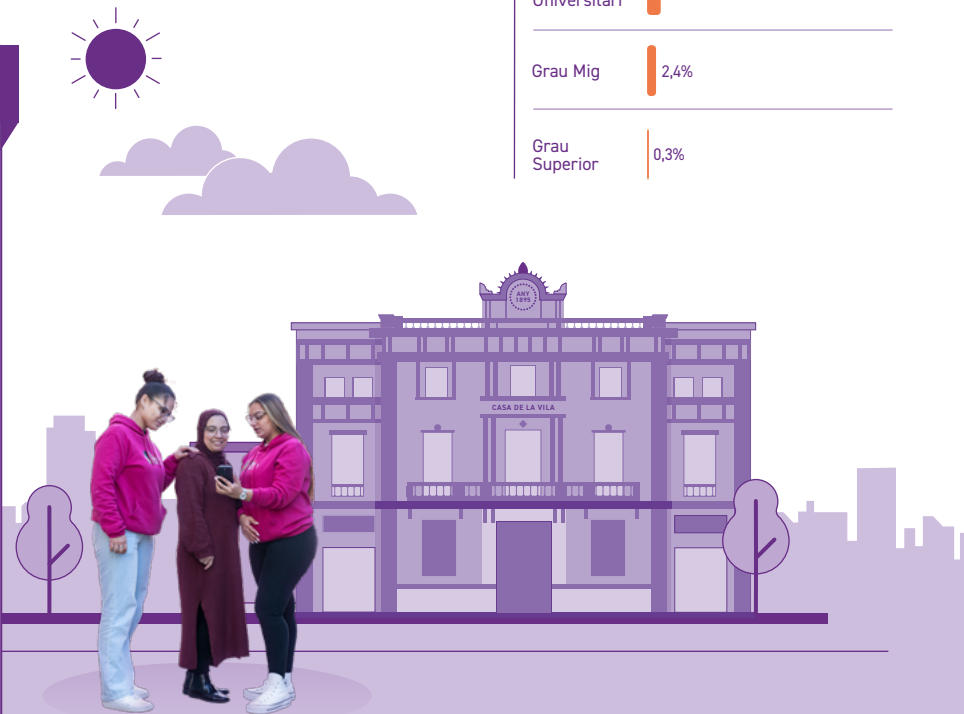
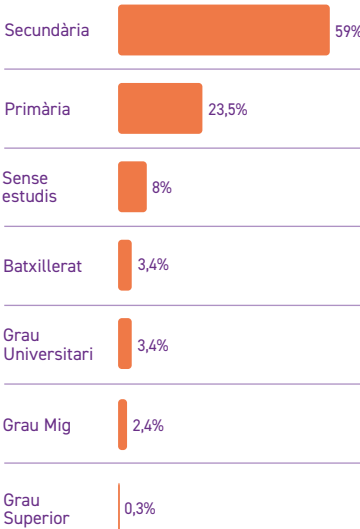
## EDAT



## SEXE



## NIVELL D'ESTUDIS

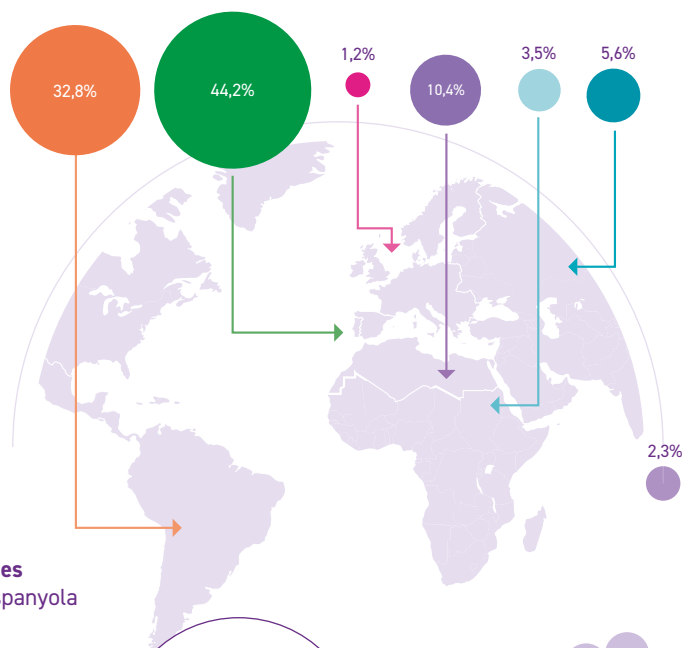


# COM SÓN LES PERSONES ATESES?

El perfil sociodemogràfic de les persones ateses es correspon equitativament amb la ciutadania empadronada.

## NACIONALITAT

- Amèrica Llatina
- Espanya
- Europa
- Àfrica del Nord
- Àfrica Sub-Sahariana
- Àsia
- Altres



**44,2%**  
de les persones ateses  
tenen nacionalitat espanyola

## OCUPACIÓ

|             |       |
|-------------|-------|
| Treballant  | 55,7% |
| Aturat/da   | 26,6% |
| Jubilat/da  | 8,8%  |
| Pensionista | 6,4%  |
| Estudiant   | 2,3%  |

Les **persones que treballen** utilitzen molt aquest servei

Si! I la nacionalitat **espanyola** és la més atesa



# COM SÓN ELS TRÀMITS?

Acompanyem i formem la ciutadania per la realització de tràmits digitals eminentment d'organismes públics, contribuint a reduir la pressió assistencial.

## TRÀMITS PÚBLICS

97%

## EL TRÀMIT Nº1 PREINSCRIPCIÓ ESCOLAR

### TOP 5 TRÀMITS

|                       | Persones |
|-----------------------|----------|
| Preinscripció Escolar | 1.144    |
| Eines Google          | 1.042    |
| Ajuntament            | 1.035    |
| Certificats           | 976      |
| Agència Tributària    | 807      |

Persones

Percentatge

|                       |   |      |
|-----------------------|---|------|
| Preinscripció Escolar | 1 | 8,2% |
| Eines Google          | 2 | 7,4% |
| Ajuntament            | 3 | 7,3% |
| Certificats           | 4 | 6,9% |
| Agència tributària    | 5 | 5,7% |

90%

TRÀMITS  
REALITZATS  
AMB ÈXIT



Jo he fet tots **els meus tràmits**  
amb molta facilitat al punt  
d'acompanyament digital



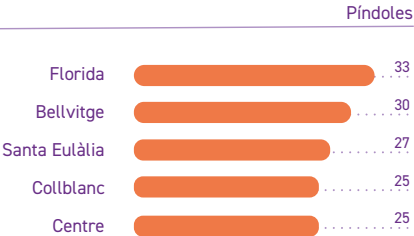
# CAPACITACIÓ CIUTADANA AMB PÍNDOLES FORMATIVES

Píndoles formatives dinàmiques i pràctiques que milloren les habilitats digitals en base a les necessitats de la comunitat.

## PÍNDOLES REALITZADES

140

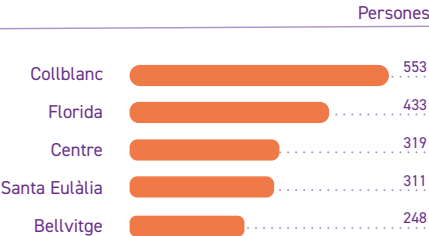
### DIVISIÓ SEGONS EL BARRI



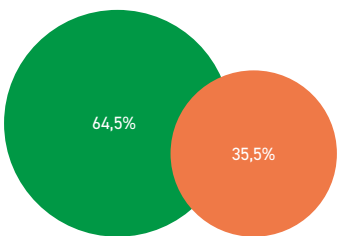
## TOTAL D'ASSISTENTS

1.864

### DIVISIÓ SEGONS EL BARRI

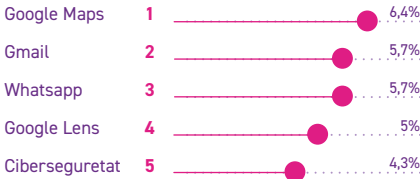


## SEXE



La majoria d'assistents a les càpsules són dones

## TOP 5 TEMÀTIQUES



El punt d'acompanyament de Collblanc té la quantitat més gran d'assistents a píndoles formatives





Ajuntament de L'Hospitalet