

Resultats de l'enquesta d'avaluació dels Cercles de comparació intermunicipal

Servei de Programació

Biblioteques

Juny 2018



**Diputació
Barcelona**

Resultats de l'enquesta d'avaluació dels Cercles de comparació intermunicipal

Servei de Programació

Biblioteques

Juny 2018



**Diputació
Barcelona**

Àrea de Presidència
Direcció de Serveis de Planificació Econòmica
Servei de Programació
Edifici Can Serra
Rambla de Catalunya, 126, 5è pis
08008 Barcelona
Tel. 934 022 237
s.programacio@diba.cat
<https://transparencia.diba.cat/ca/enquestes-de-satisfaccio>

ÍNDEX

Informe de resultats del Cercle de comparació de biblioteques	3
Informe global de resultats de l'enquesta d'avaluació dels Cercles de comparació intermunicipal	31



Informe de resultats del Cercle de comparació de biblioteques



BIBLIOTEQUES

Fitxa tècnica

- ⚙ Tècnica d'investigació: Enquesta Telefònica Assistida per Ordinador (CATI).
- ⚙ Durada del qüestionari: aproximadament, 15 minuts.
- ⚙ Univers: la població objectiu de l'estudi estarà formada pels 56 tècnics municipals que van participar en els dos últims anys en el Cercle de comparació intermunicipal de Biblioteques.
- ⚙ Mostra: el plantejament mostral ha estat de caràcter censal, adreçat a contactar amb tota la població i a tractar de maximitzar el nombre de respostes, per tal d'assolir un 90% de resposta a nivell global. Dels 56 tècnics municipals que van participar en el Cercle, s'han aconseguit un total de 53 enquestes vàlides, amb un error mostral de $\pm 3,1$ %.
- ⚙ Calendari: el treball de camp s'ha realitzat entre el 19 de febrer i el 19 de març de 2018.

Índex

1. Introducció i objectius
2. Visió global
3. Resultats específics per fases
4. Visió global: satisfacció, fidelitat i recomanació
5. Annexos

1. Introducció i objectius

Introducció i Antecedents

Anualment, la Diputació de Barcelona impulsa, organitza i dinamitza els **Cercles de Comparació Intermunicipal (CCI)** que són un instrument de suport a l'avaluació i millora de la prestació i la gestió dels serveis públics municipals. Els Cercles, integrats per experts municipals, s'articulen mitjançant una reunió anual on s'hi intercanvien experiències i es detecten i difonen bones pràctiques.

Al llarg dels anys, el nombre de serveis municipals analitzats - i, per tant, de Cercles - ha anat en augment. En aquest sentit, el 2009, el nombre de serveis analitzats va ser 12; enguany són ja 19 Cercles.

En aquest document, **STIGA presenta els resultats de l'edició 2018** de l'estudi, a partir de les enquestes telefòniques realitzades als assistents al **Cercle de Biblioteques**, pel que fa al seu funcionament, als resultats assolits i als diversos elements que el configuren.

El projecte s'ha desenvolupat d'acord amb el que preveu la norma *UNE - ISO 20252 "Investigació de mercat, social i opinió"*, norma sota la qual STIGA Barcelona té certificat el seu sistema de gestió.

Objectius

L'objectiu principal de l'estudi és:

Aconseguir informació sobre la valoració i acceptació dels Cercles de Comparació i, sobretot, detectar aspectes de millora d'aquesta eina de gestió i benchmarking municipal.

En grans línies:

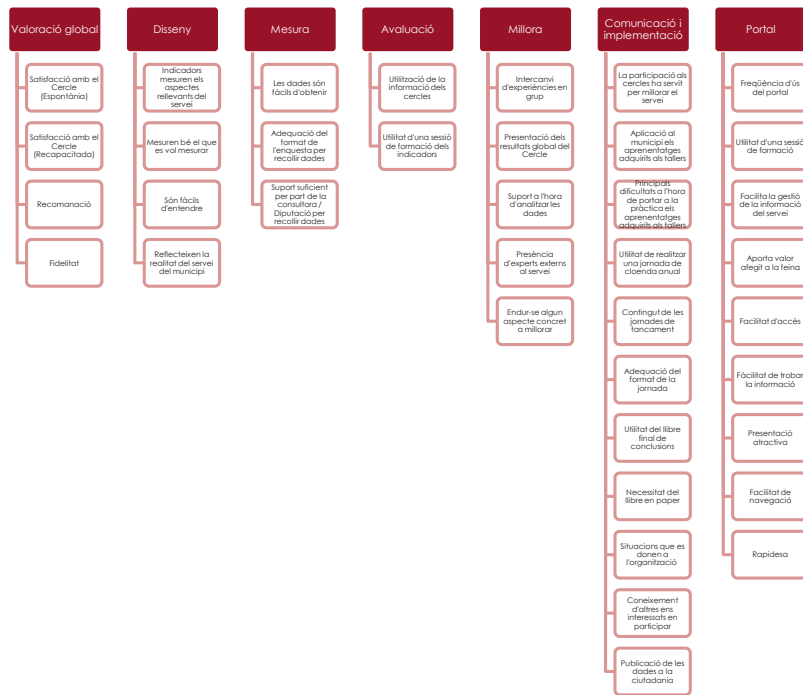
- Valoració global dels Cercles (aspectes positius i de millora) i de cada servei.
- Determinació de l'impacte i utilitat de cadascuna de les fases (disseny, mesura, avaluació, millora i comunicació i implementació).
- Valoració del Portal d'Informació Econòmica i de Serveis Locals (freqüència d'ús, usabilitat, utilitat, etc.).

Fitxa Tècnica

A continuació es presenta el grau de participació dels diferents serveis en l'enquesta de Cercles de Comparació

	Enquestes vàlides	Taxa de resposta (%)
Biblioteques	53	94,6%
Enllumenat Públic	21	95,5%
Escoles bressol	35	87,2%
Escoles de música	28	90,3%
Espais Escènics	19	95,0%
Esports	35	89,7%
Fires Locals	21	95,5%
Gestió i tractament de Residus i Neteja Viària	35	92,1%
Mediació	28	87,5%
Mercats Municipals	18	94,7%
Museus	17	100,0%
Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC)	29	90,6%
Polícia Local	41	93,2%
Seguretat Alimentària	27	93,1%
Serveis Culturals	12	92,3%
Serveis Locals d'Ocupació	29	96,7%
Serveis Socials	39	90,7%
Verd Urbà	16	84,2%
Total general	503	92,1%

Aspectes Avaluats

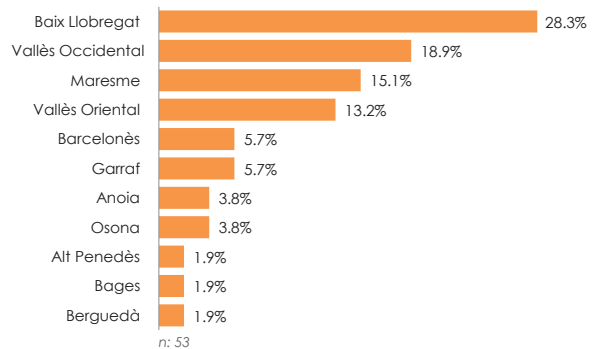


Distribució de la mostra

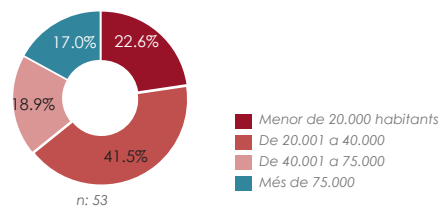
Municipis que han participat en l'estudi

Municipis	
Arenys de Mar	Montornès del Vallès
Badalona	Olesa de Montserrat
Barberà del Vallès	Piera
Berga	Pineda de Mar
Caldes de Montbui	Prat de Llobregat, el
Canovelles	Premià de Mar
Cardedeu	Ripollet
Castellar del Vallès	Sabadell
Castelldefels	Sant Adrià de Besòs
Cerdanyola del Vallès	Sant Andreu de la Barca
Cornellà de Llobregat	Sant Boi de Llobregat
Esparreguera	Sant Cugat del Vallès
Esplugues de Llobregat	Sant Feliu de Llobregat
Garriga, la	Sant Joan Despí
Gavà	Sant Just Desvern
Granollers	Sant Pere de Ribes
Hospitalet de Llobregat, l'	Sant Quirze del Vallès
Igualada	Sant Vicenç dels Horts
Maigrat de Mar	Santa Perpètua de Mogoda
Manlleu	Sitges
Manresa	Terrassa
Marfornell	Tordera
Masnou, el	Vic
Mataró	Viafranca del Penedès
Malins de Rei	Vilanova i la Geltrú
Mollet del Vallès	Vilassar de Mar
Montcada i Reixac	

Comarca

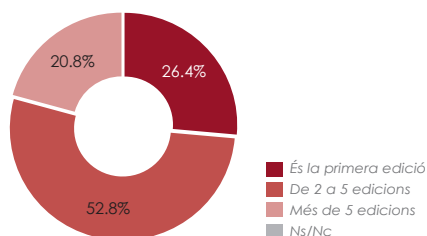


Grandària del municipi



Distribució de la mostra

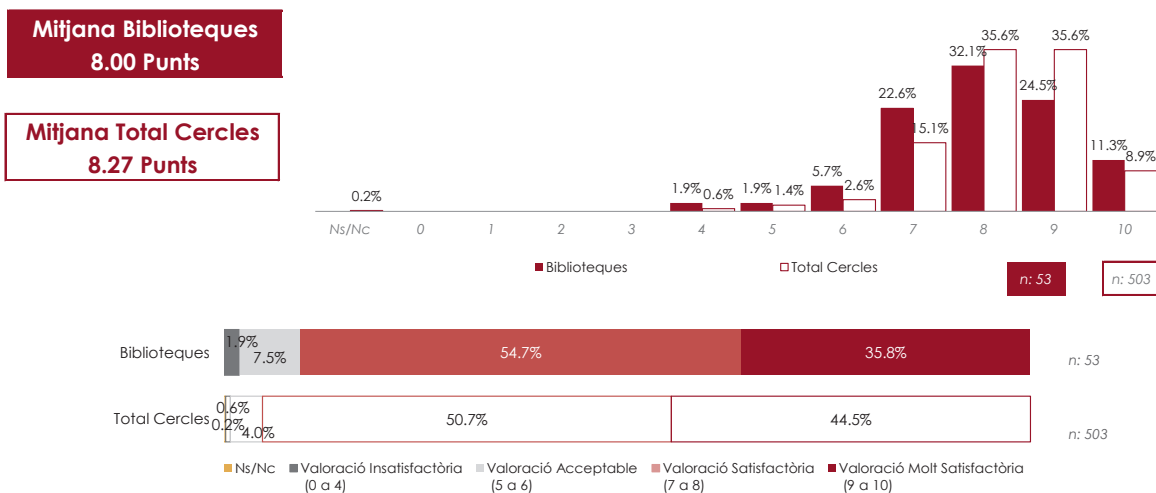
Nombre d'edicions en què ha participat



2. Visió global

Valoració Global. Satisfacció Global

Valori, de 0 a 10, la seva satisfacció amb el Cercle de Comparació en què ha participat



El 35.8% dels participants en el Cercle de Biblioteques atorga valoracions molt satisfactòries (9 ó 10), i la mitjana és de 8.00 punts, 0.27 per sota del total de Cercles.

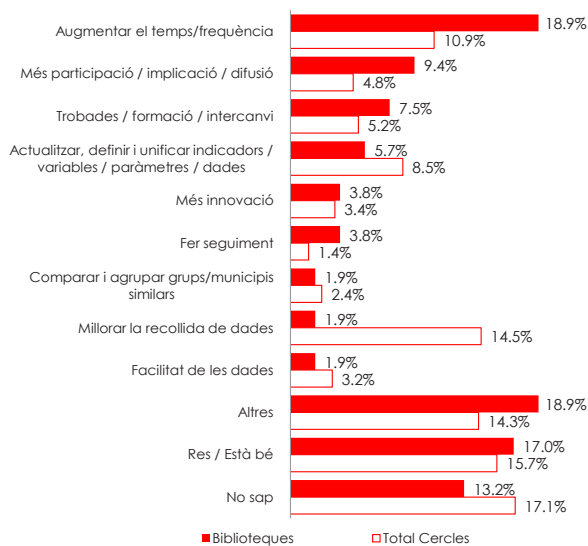
Valoració Global

Què és el que més li agrada del Cercle?



Cercle: 53 Participants
Total Cercles: 503 Participants

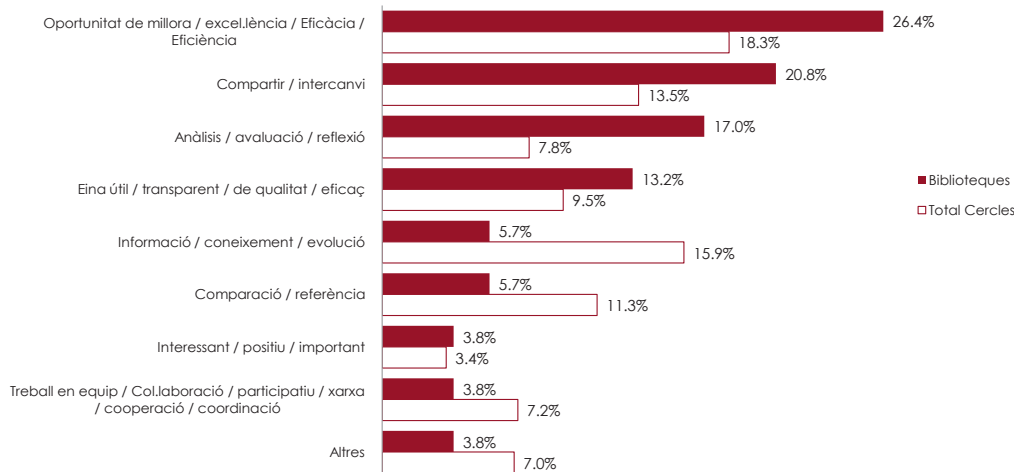
Què creu que és més important millorar dels Cercles de Comparació?



Cercle: 53 Participants
Total Cercles: 503 Participants

Valoració Global

Pot definir en una paraula el que representen els Cercles per a vostè?



Cercle: 53 Participants
Total Cercles: 503 Participants

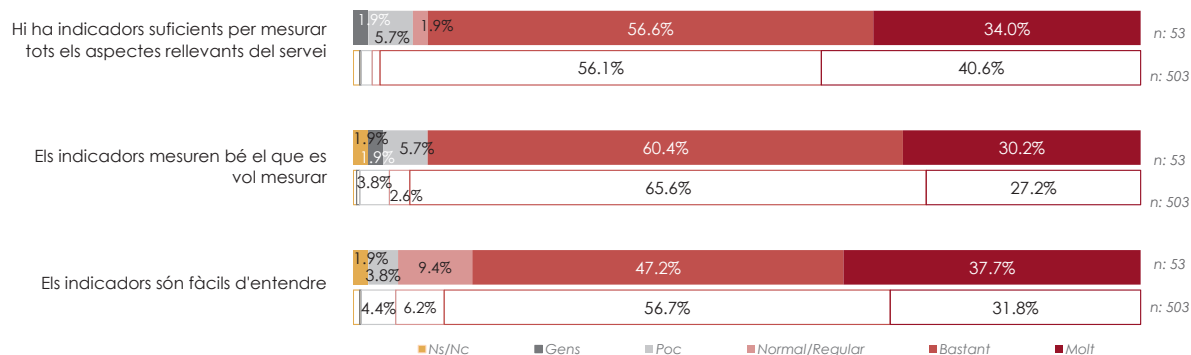
Els cercles destaquen com a oportunitat de millora.



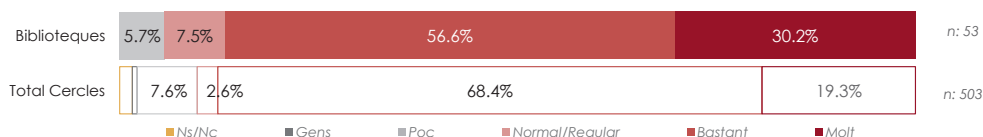
3. Resultats específics per fases

Fase de Disseny

Amb relació al quadre resum d'indicadors, valori el seu grau d'acord amb els aspectes següents:



Creu que els valors dels indicadors del quadre de comandament reflecteixen la realitat del servei al seu municipi?

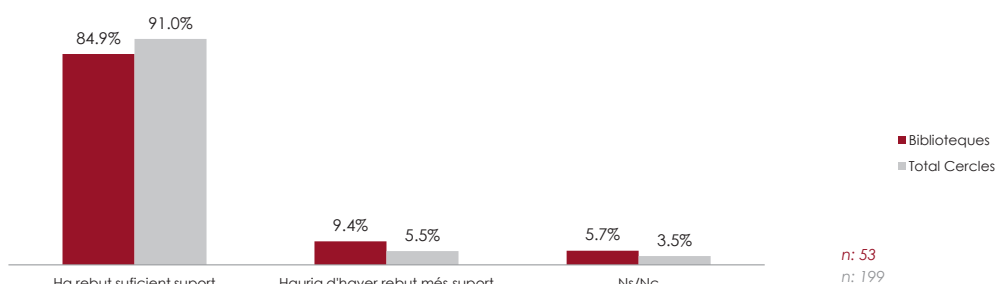


El 86.8% dels participants estan molt o bastant d'acord amb el fet que els indicadors reflecteixen la realitat del servei al municipi



Fase de Mesura

Respecte a la complementació i validació de l'enquesta del seu municipi, ha rebut suficient suport per part del servei de referència de la Diputació per recollir les dades? (*)

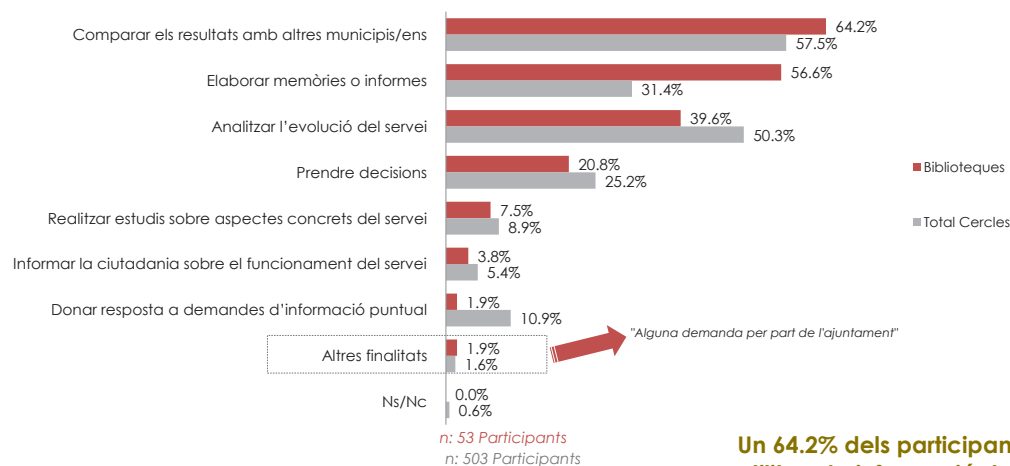


El 84.9% considera que el suport rebut per part del servei de referència de la Diputació ha estat suficient. A nivell global de Cercles, el pes d'aquest col·lectiu arriba al 91.0%

(*) A l'annex es recullen els motius que han donat els participants que consideren que "haurien d'haver rebut més suport".

Fase d'Avaluació

Per a què utilitza principalment la informació dels cercles? (*)



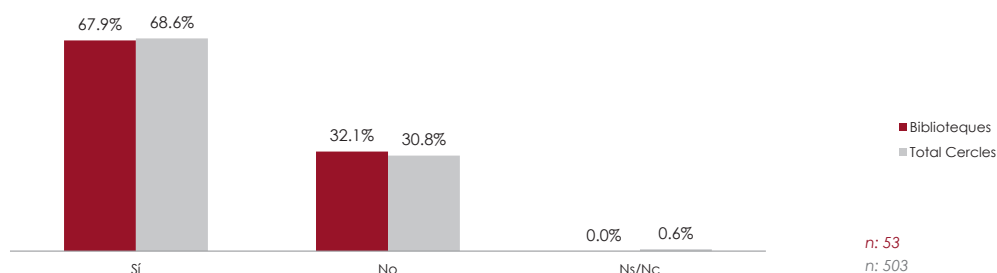
Un 64.2% dels participants utilitzen la informació dels Cercles per poder comparar-se amb altres municipis. Els participants que utilitzen la informació per elaborar memòries o informes són els més satisfets amb els Cercles.

Satisfacció amb el Cercle, segons les principals utilitats	Biblioteques		Total Cercles	
	n	S.G. Cercle	n	S.G. Cercle
Comparar els resultats amb altres municipis/ens	34	7.94	288	8.24
Elaborar memòries o informes	30	8.20	158	8.29
Analitzar l'evolució del servei	21	7.90	253	8.19
Prendre decisions	11	8.00	127	8.45

(*) Pregunta de resposta múltiple

Fase d'Avaluació

A més dels tallers de millora i la jornada de cloenda, creu que seria útil realitzar una sessió de formació per aprofundir en l'anàlisi i interpretació dels indicadors?



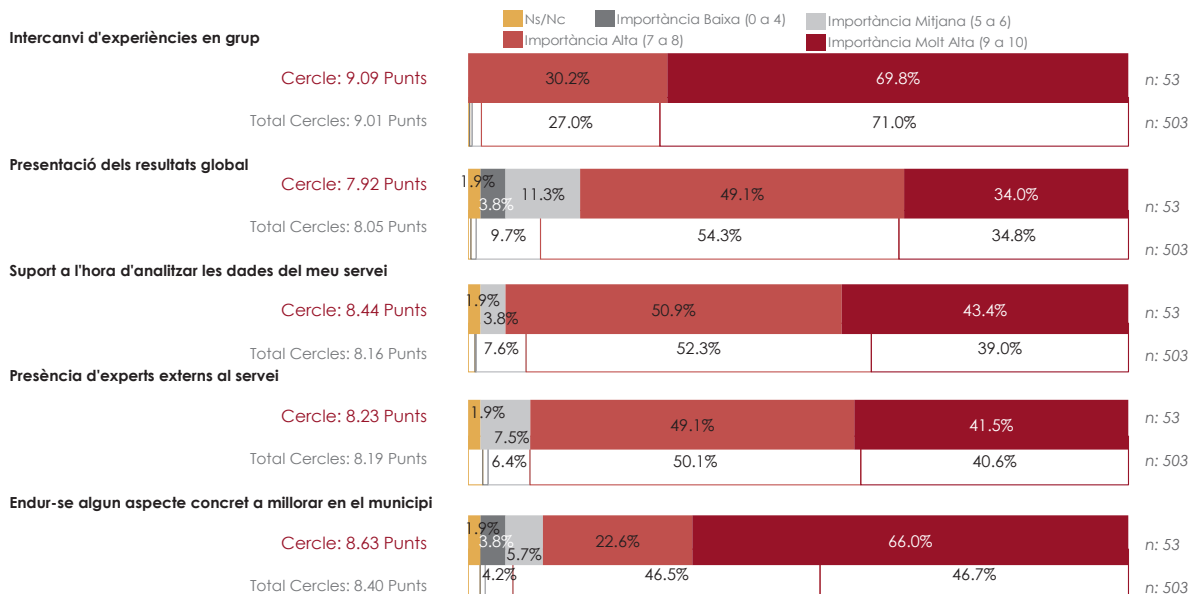
2 de cada 3 persones veuen útil realitzar una sessió per aprofundir en l'anàlisi i interpretació dels indicadors.

Aquests resultats es troben a la línia de la dada Global



Fase de Millora

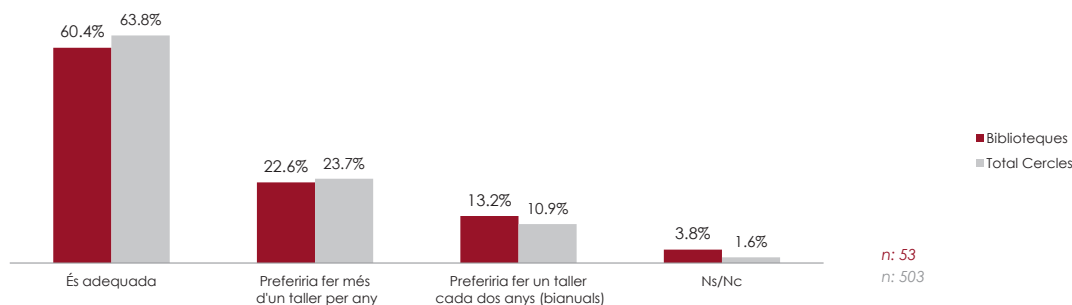
Respecte als tallers de millora, valori, de 0 a 10, en quina mesura és important per a vostè cadascun del aspectes següents:



Intercanviar experiències és l'aspecte més important en els tallers de millora, seguit de la possibilitat de endur-se algun aspecte a millorar en el municipi

Fase de Millora

Com valora la freqüència dels tallers de millora? (*)



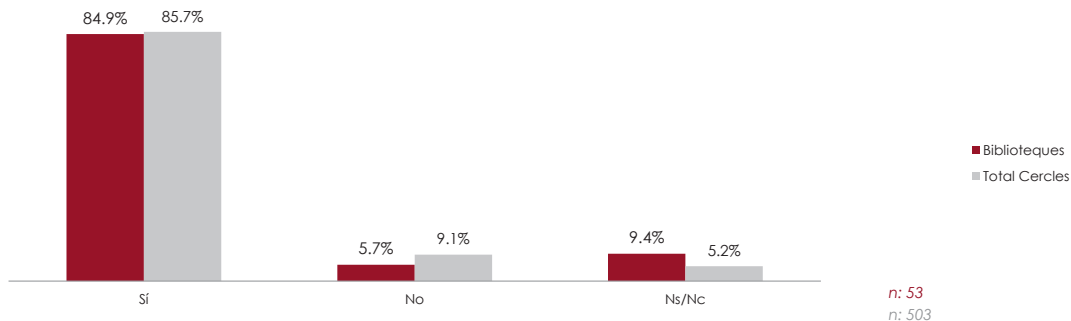
El 22.6% preferiria una freqüència més elevada dels tallers de millora

(*) Pregunta de resposta múltiple



Fase de Comunicació i implementació

La participació en els cercles de comparació en els darrers anys li ha servit per millorar el seu servei?



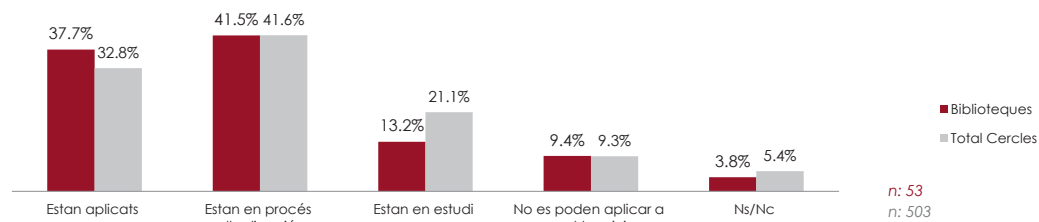
Satisfacció amb el Cercle, segons si la participació li ha servit per millor el servei

	Biblioteques		Total Cercles	
	n	S.G. Cercle	n	S.G. Cercle
Sí	45	8.22	431	8.39
No	3	5.00	46	7.27
Ns/Nc	5	7.80	26	7.92

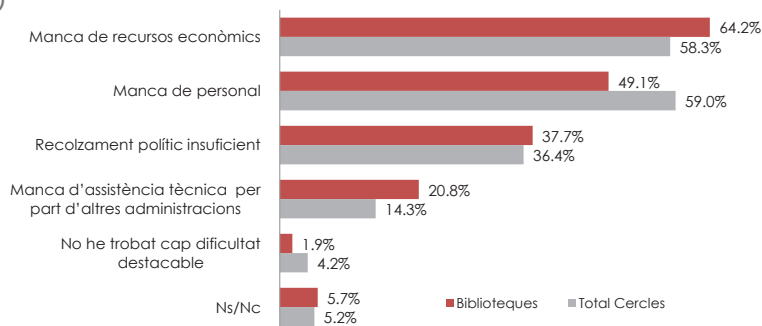
El 84.9% dels participants consideren que la participació en els cercles li ha servit per millorar el seu servei. Aquests situen la seva satisfacció global amb el cercle en els 8.22 punts.

Fase de Comunicació i implementació

Fins a quin punt han aplicat al seu municipi els aprenentatges adquirits als tallers? (Pregunta de resposta múltiple)



Quines són per a vostè les principals dificultats a l'hora de portar a la pràctica els aprenentatges adquirits en els tallers? (Pregunta de resposta múltiple)



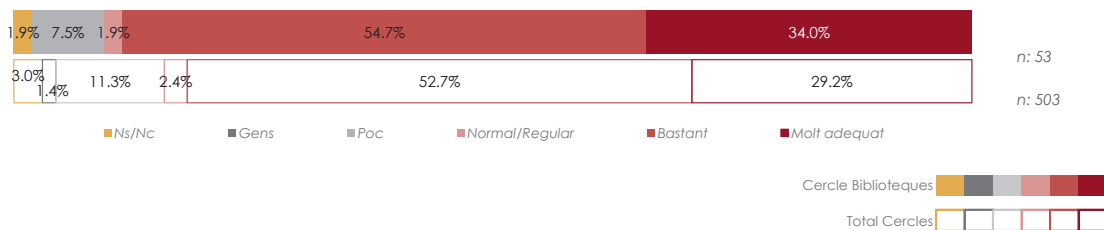
La manca de recursos econòmics és la principal dificultat per poder aplicar els aprenentatges adquirits

n: 53 Participants
n: 503 Participants

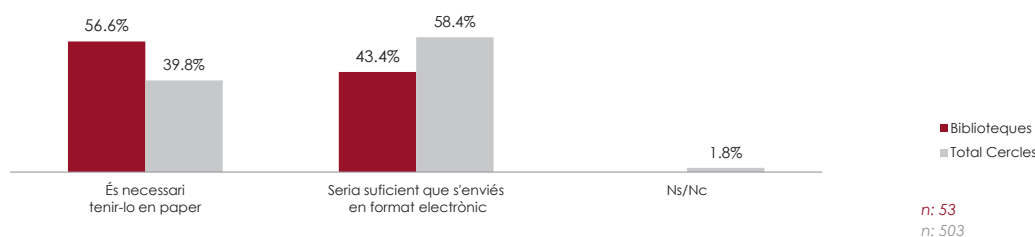


Fase de Comunicació i implementació. Llibre final

Amb relació al llibre final on es recullen les conclusions de la darrera edició del cercle, creu que es molt, bastant, poc o gens útil?



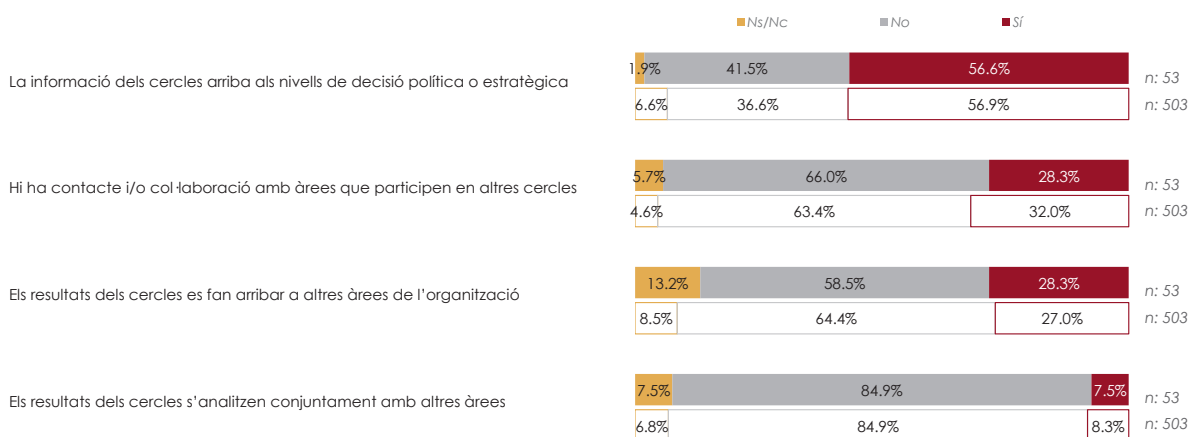
Creu que és necessari tenir-lo en paper o seria suficient que s'enviés en format electrònic?



El 88.7% creu que el llibre és molt o bastant útil i més de la meitat dels participants opinen que és necessari tenir-lo en paper

Fase de Comunicació i implementació.

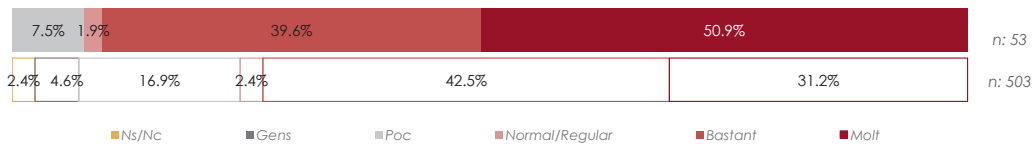
Creu que les situacions següents es donen a la seva organització?



En més de la meitat dels enquestats (56.6%) la informació dels cercles arriba als nivells de decisió política o estratègica, mentre que només un 7.5% de les organitzacions analitzen els resultats amb altres àrees.

Fase de Comunicació i implementació

Veuria factible que les dades dels Cercles es publiquessin per al conjunt de la ciutadania?

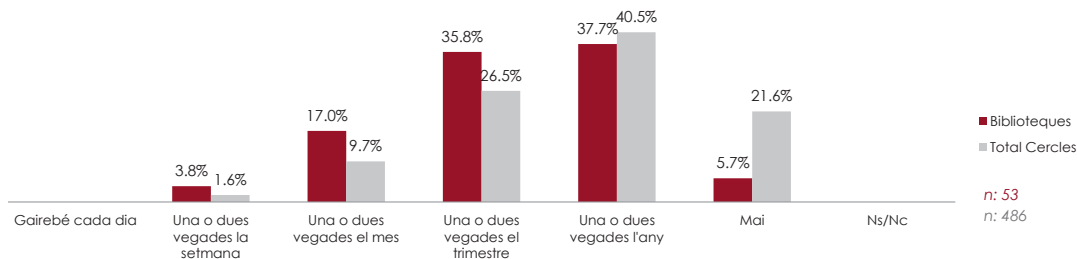


El 90.5% veuria molt o bastant factible que les dades dels cercles es publiquessin per al conjunt de la ciutadania



Portal d'Informació Econòmica i de Serveis Locals

Amb quina freqüència utilitza el Portal d'Informació Econòmica i de Serveis Locals? (*)

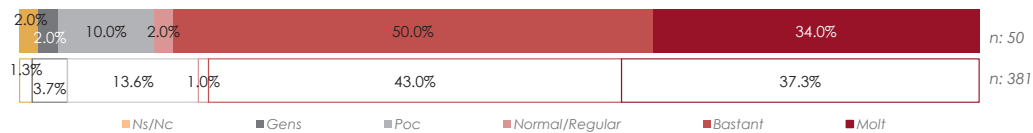


El 37.7% dels participants utilitzen el Portal web "una o dues vegades l'any", seguit d'un 35.8% que ho fa "una o dues vegades al trimestre"

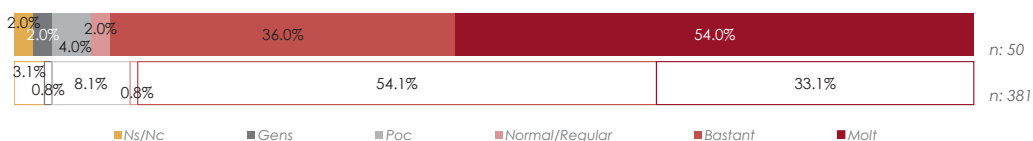
(*) A l'annex es recullen els motius que han donat els participants de per què no utilitzen "Mai" el Portal

Portal d'Informació Econòmica i de Serveis Locals

Creu que seria útil realitzar una sessió de formació sobre l'ús del portal?



Creu que el portal li facilita o li pot facilitar la gestió de la informació del servei on treballa?

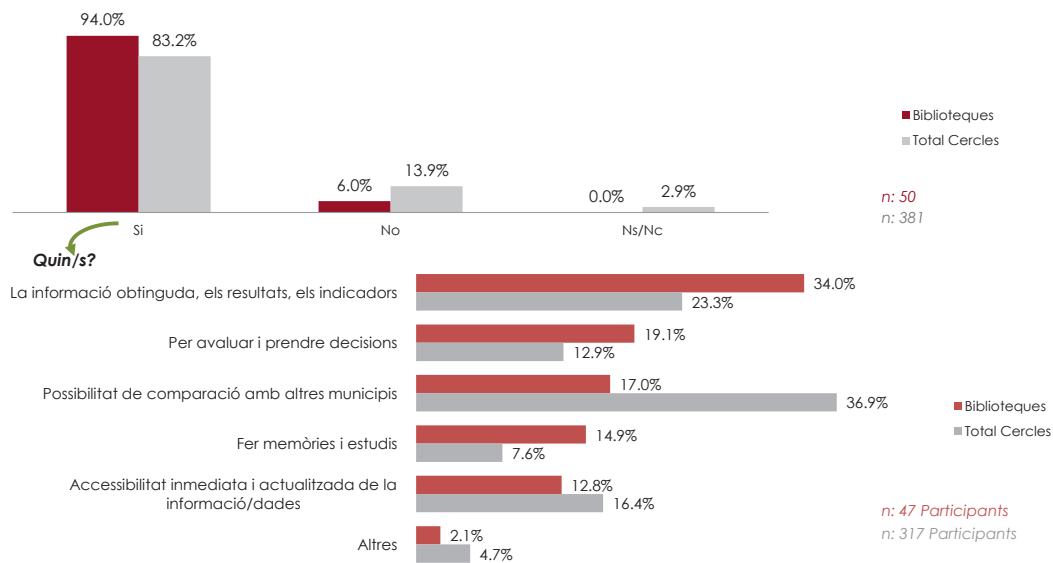


El 90.0% dels participants creuen que el Portal web li pot facilitar molt o bastant la gestió de la informació del servei on treballa



Portal d'Informació Econòmica i de Serveis Locals

Tenir accés al portal li aporta algun valor afegit a la seva feina respecte de si no el tingués? (*)

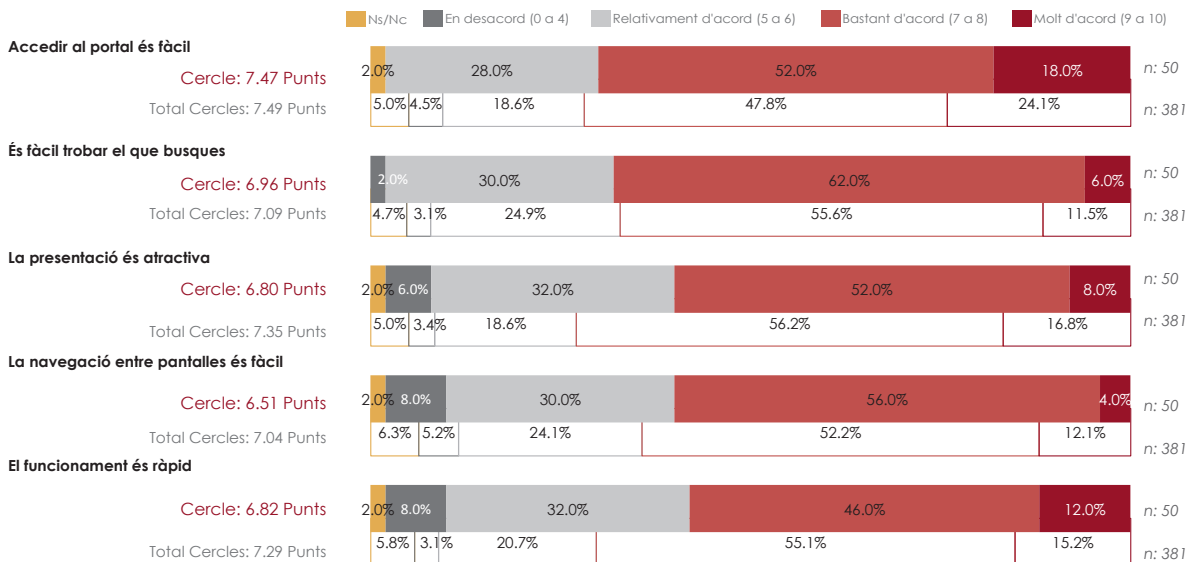


Un 94.0% considera que tenir accés al portal els hi aporta un valor afegit a la feina, un percentatge superior al Total Cercles.

(*) A l'annex es recullen els literals que han donat els participants que consideren que el Portal els aporta valor afegit a la seva feina.

Portal d'Informació Econòmica i de Serveis Locals

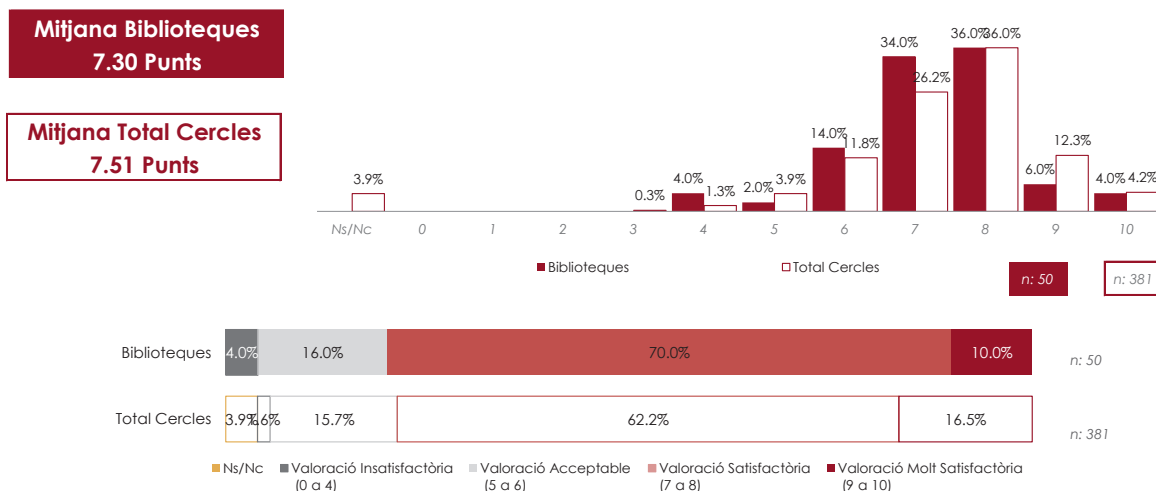
En relació amb el Portal, valori, de 0 a 10, el seu grau d'acord amb els aspectes següents:



Valoracions moderades en relació amb el Portal.
L'aspecte millor valorat és la Facilitat d'accedir al portal (7.47 punts)

Portal d'Informació Econòmica i de Serveis Locals

Valori, si us plau, de 0 a 10, la seva satisfacció amb el Portal, en general



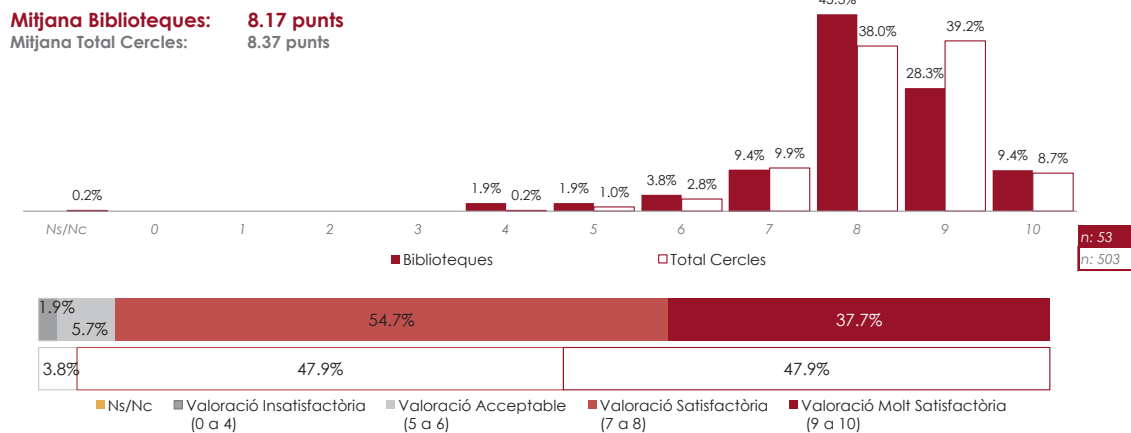
La Satisfacció amb el Portal obté una valoració de 7.30 punts.
7 de cada 10 participants atorguen valoracions entre els 7 i 8 punts; mentre que un 4.0% manifesta estar insafesfet

4. Visió global: satisfacció, fidelitat i recomanació

Valoració Global

Satisfacció Global

Valori, de 0 a 10, la seva satisfacció amb el Cercle de Comparació en què ha participat (*)



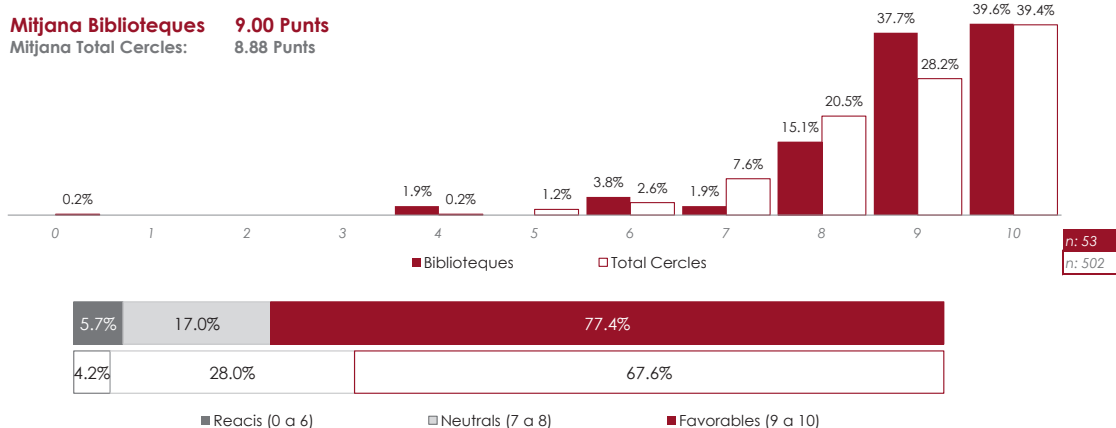
El 37.7% dels participants en el Cercle de Biblioteques atorga valoracions molt satisfactòries (9 ó 10), i la mitjana és de 8.17 punts.

(*) Aquesta pregunta s'ha fet dues vegades durant l'enquesta: una al principi "Satisfacció espontànea" i una altra al final "Satisfacció Recapitada" (un cop valorats tots els aspectes referents al cercle). Aquesta última és la que es presenta a la diapositiva actual

Valoració Global

Fidelitat

En quina mesura, de 0 a 10, tornaria vostè a participar en els Cercles?

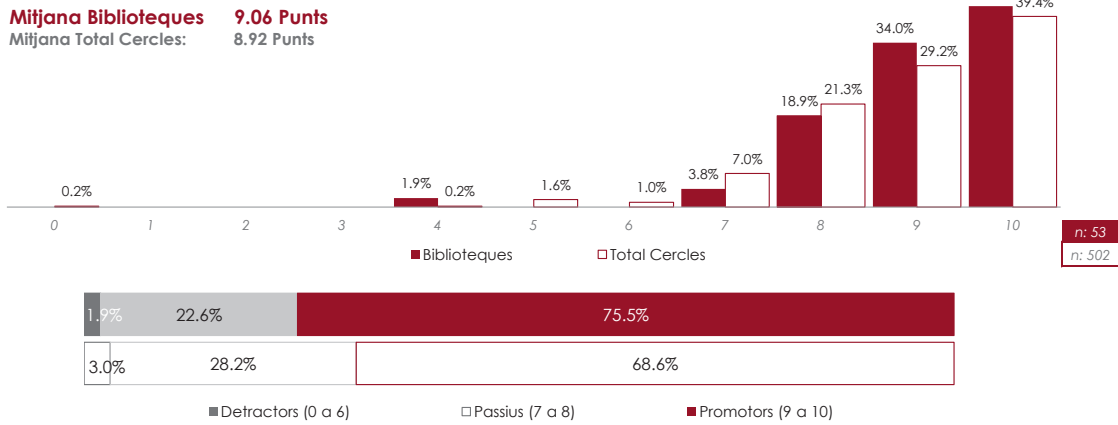


Els participants del cercle de Biblioteques són molt proclius a tornar a participar en els Cercles, i més favorables respecte al total.

Valoració Global

Recomanació

En quina mesura recomanaria, de 0 a 10, participar en els Cercles de comparació intermunicipals?



El 75.5% dels enquestats recomanarien, sens dubte (9 i 10), participar en els Cercles; mentre que només un 1.9% és detractor.

Valoració Global. Net Promoter Score (NPS)

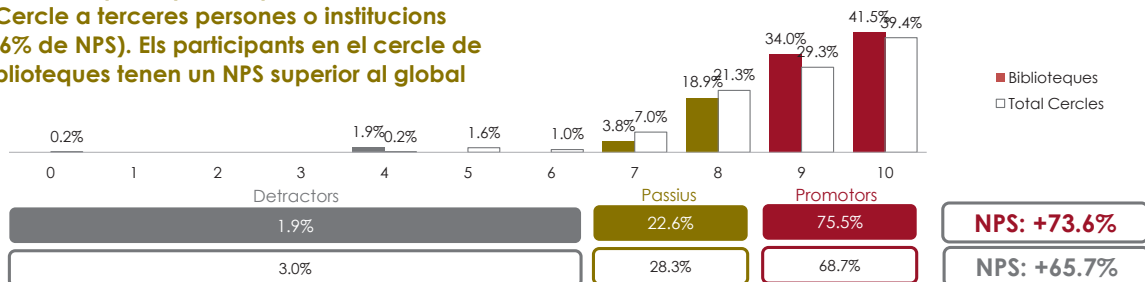
Moltes companyies segueixen un indicador denominat Índex de Promotors Nets (NPS, en anglès), que mesura la lleialtat dels clients cap a una companyia. Segons el seu creador, F. Reichheld, l'indicador més útil de creixement per a una organització és la disposició del client a recomanar el producte o servei a una altra persona, dada que es considera relacionada amb les taxes de creixement de la companyia.

Aquest indicador, sobre una escala numèrica llarga, suposa agrupar la predisposició dels clients per recomanar els serveis de l'empresa, en 3 categories (de 0 a 6 DETRACTORS; de 7-8 PASSIUS; i de 9-10 PROMOTORS). La xifra de Promotors Nets es correspon amb la diferència entre el percentatge de Promotors i el de Detractors.

"Recomanaria els Cercles de Comparació intermunicipal?"



Molt bona predisposició per recomanar el Cercle a terceres persones o institucions (73.6% de NPS). Els participants en el cercle de Biblioteques tenen un NPS superior al global



5. Annexos

Comparativa de cercles. Fase Disseny, Mesura i Millora

	Total Cercles	Biblioteques	Enllumenat públic	Escoles de bressol	Escoles de música	Espais escènics	Esports	Fires locals	Centres de residus i neteja viària	Mediació municipal	Mercats municipals	Museus	Oficina municipal d'informació al consumidor	Polícia local	Seguretat alimentària	Serveis culturals	Serveis locals d'ocupació	Serveis socials	Verd urbà
D	96.6%	90.6%	100.0%	97.1%	96.4%	100.0%	100.0%	95.2%	100.0%	92.9%	94.4%	100.0%	96.6%	97.6%	100.0%	100.0%	96.6%	92.3%	100.0%
I	92.8%	90.6%	95.2%	100.0%	85.7%	89.5%	94.3%	100.0%	97.1%	82.1%	100.0%	82.4%	89.7%	95.1%	88.9%	83.3%	96.6%	97.4%	93.8%
S	88.5%	84.9%	95.2%	94.3%	78.6%	84.2%	88.6%	95.2%	100.0%	89.3%	77.8%	94.1%	82.8%	95.1%	77.8%	83.3%	82.8%	89.7%	93.8%
E	87.7%	86.8%	90.5%	97.1%	85.7%	94.7%	82.9%	100.0%	91.4%	75.0%	88.9%	82.4%	93.1%	92.7%	81.5%	58.3%	96.6%	84.6%	75.0%
N	36.7%		52.4%	31.4%	42.9%	52.6%	22.9%	23.8%	37.1%	67.9%	16.7%	29.4%	41.4%	53.7%	22.2%	16.7%	44.8%	25.6%	18.8%
Y	92.0%		100.0%	88.6%	85.7%	100.0%	91.4%	95.2%	100.0%	89.3%	94.4%	100.0%	79.3%	95.1%	96.3%	75.0%	89.7%	92.3%	87.5%
M	90.3%	84.9%	76.2%	82.9%	82.1%	94.7%	97.1%	100.0%	94.3%	89.3%	88.9%	94.1%	89.7%	100.0%	100.0%	83.3%	89.7%	89.7%	81.3%
E	9.01	9.09	8.83	8.82	8.21	9.14	9.14	9.40	9.18	9.18	9.65	8.71	9.17	9.02	9.37	8.75	9.14	8.33	8.88
S	8.05	7.92	8.00	8.29	7.64	7.26	8.09	8.05	7.60	8.43	8.18	7.94	8.14	8.56	7.89	7.58	8.76	8.10	7.56
I	8.16	8.44	7.95	8.23	7.92	7.47	8.23	8.35	7.83	8.32	8.76	8.12	8.10	8.61	8.33	7.67	8.21	8.00	7.50
L	8.19	8.23	8.43	8.42	7.88	7.22	8.23	8.30	8.23	7.71	8.88	7.76	8.46	8.43	8.30	8.25	8.14	8.05	8.25
O	8.40	8.63	8.10	8.73	8.21	7.24	8.26	8.57	8.29	8.59	8.71	8.00	8.76	8.65	8.67	8.00	8.48	8.05	8.19
R	63.8%	60.4%	71.4%	51.4%	50.0%	68.4%	68.6%	57.1%	68.6%	57.1%	61.1%	82.4%	65.5%	70.7%	74.1%	66.7%	69.0%	61.5%	50.0%
A	n: 503	n: 53	n: 21	n: 35	n: 28	n: 19	n: 35	n: 21	n: 35	n: 28	n: 18	n: 17	n: 29	n: 41	n: 27	n: 12	n: 29	n: 39	n: 16

(1) Percentatge agregat de Molt i Bastant
(2) Valoracions de 0 a 10.

En verd es marquen els cercles que obtenen un resultat superior al cercle analitzat.



Comparativa de cercles. Fase d'Avaluació

	Biblioteques	Enllumenat Públic	Escoles bressol	Escoles de música	Esports Esportius	Esports	Fites Locals	Gestió i tractament de Residus Verds	Mercats Municipals	Museus	Oficina Municipal de Comarques	Policia Local	Seguretat Alimentària	Serveis Culturals	Serveis socials d'ocupació	Serveis Socials	Verd Urbà
Total																	
Per a què utilitza principalment la informació dels cercles? Elaborar memòries o informes	56.60	9.52	14.29	10.71	36.84	34.29	23.81	28.57	46.43	23.53	41.38	43.90	48.15	8.33	34.48	15.38	25.00
Donar resposta a demandes d'informació puntual	1.89	4.76	8.57	7.14	26.32	8.57	19.05	17.14	10.71	23.53	6.90	7.32	7.41	16.67	6.90	15.38	6.25
Realitzar estudis sobre aspectes concrets	7.55	4.76	28.57	21.43	5.26	11.43	4.76	11.43	3.57	11.76	6.90	4.88	7.41	8.33	3.45	5.13	0.00
Analitzar l'evolució del servei	39.62	71.43	45.71	57.14	31.58	48.57	42.86	51.43	53.57	47.06	62.07	34.15	33.33	41.67	68.97	61.54	81.25
Comparar els resultats amb altres municipis/ens	64.15	76.19	62.86	60.71	57.89	42.86	47.62	80.00	35.71	52.94	48.28	68.29	59.26	41.67	13.79	69.23	56.25
Informar la ciutadania sobre el funcionament del servei	3.77	9.52	8.57	3.57	21.05	8.57	0.00	0.00	7.14	5.88	6.90	9.76	3.70	0.00	3.45	2.56	0.00
Prendre decisions	20.75	14.29	28.57	21.43	10.53	25.71	42.86	5.71	35.71	23.53	24.14	26.83	14.81	33.33	62.07	23.08	31.25
Utilitat de realitzar una sessió de formació per aprofundir en l'anàlisi i interpretació dels indicadors	67.9%	57.1%	71.4%	60.7%	73.7%	65.7%	66.7%	57.1%	75.0%	82.4%	65.5%	68.3%	55.6%	100.0%	79.3%	79.5%	50.0%
	n: 53	n: 21	n: 35	n: 28	n: 19	n: 35	n: 21	n: 35	n: 28	n: 17	n: 29	n: 41	n: 27	n: 12	n: 29	n: 39	n: 16

(1) Percentatge agregat de Molt i Bastant

(2) Valoracions de 0 a 10.

En verd es marquen els cercles que obtenen un resultat superior al cercle analitzat.

Comparativa de cercles. Fase de Comunicació i implementació

	Biblioteques	Enfornament Públic	Escoles bressol	Escoles de música	Espais Escènics	Esports	Fines Locals	Costell i tractament de Residus i Netja Vida	Mercats Municipals	Museus	Oficina Municipal d'Informació al Consumidor	Polícia Local	Seguretat Alimentària	Serveis Culturals	Serveis Locals d'ocupació	Serveis Socials	Verd Urbà
Total	85.7%	95.2%	85.7%	85.7%	84.2%	71.4%	85.7%	80.0%	83.3%	82.4%	86.2%	95.1%	88.9%	66.7%	96.6%	84.6%	87.5%
La participació als cercles de comparació en els darrers anys si ha servit per millorar el seu servei?	84.9%	95.2%	85.7%	85.7%	84.2%	71.4%	85.7%	80.0%	83.3%	82.4%	86.2%	95.1%	88.9%	66.7%	96.6%	84.6%	87.5%
Fins a quin punt han aplicat al seu municipi els aprenentatges adquirits als tallers?	37.7%	28.6%	14.3%	39.3%	21.1%	31.4%	28.6%	40.0%	33.3%	17.6%	41.4%	41.5%	18.5%	8.3%	62.1%	23.1%	25.0%
Quines són les principals dificultats a l'hora de portar a la pràctica els aprenentatges adquirits en els tallers?	64.2%	85.7%	54.3%	67.9%	63.2%	62.9%	47.6%	74.3%	61.1%	76.5%	41.4%	43.9%	74.1%	41.7%	48.3%	30.8%	87.5%
Manca de recursos econòmics	49.1%	28.6%	42.9%	60.7%	84.2%	51.4%	66.7%	57.1%	46.4%	82.4%	55.2%	68.3%	70.4%	83.3%	75.9%	71.8%	37.5%
Manca de personal	20.8%	9.5%	22.9%	14.3%	15.8%	2.9%	14.3%	11.4%	10.7%	5.9%	10.3%	12.2%	29.6%	0.0%	13.8%	28.2%	0.0%
Manca d'assistència tècnica per part d'altres administracions	36.4%	38.1%	17.1%	35.7%	31.6%	42.9%	38.1%	45.7%	28.6%	23.5%	51.7%	31.7%	40.7%	41.7%	27.6%	41.0%	43.8%
Recobrament polític insuficient	4.2%	4.8%	5.7%	3.6%	5.3%	5.7%	0.0%	2.9%	7.1%	0.0%	3.4%	4.9%	3.7%	8.3%	10.3%	2.6%	0.0%
No ha trobat cap dificultat destacable	76.9%	85.7%	67.9%	67.9%	77.1%	66.7%	60.0%	82.1%	72.2%	86.2%	86.2%	85.2%	66.7%	93.1%	82.1%	82.1%	82.1%
En quina mesura creu que és útil realitzar una jornada de Cercles? (1)	87.0%	97.1%	78.6%	80.0%	80.0%	90.5%	85.7%	82.1%	88.9%	82.8%	82.8%	85.2%	85.2%	100.0%	100.0%	87.2%	87.2%
Amb relació a les jornades de l'entorn a les quals ha assistit, creu que el contingut ha estat molt, bastant, poc o gens adequat?	88.9%	97.1%	81.5%	80.0%	85.0%	80.0%	93.9%	85.2%	88.2%	92.6%	92.6%	92.0%	92.0%	96.6%	96.6%	84.6%	84.6%
I el format de la jornada, creu que ha estat molt, bastant, poc o gens adequat?	81.9%	85.7%	77.1%	92.9%	89.5%	82.9%	66.7%	77.1%	75.0%	77.8%	72.4%	92.7%	70.4%	66.7%	82.8%	82.1%	81.3%
En relació al llibre final on es recullen les conclusions de la darrera edició del cercle, creu que és molt, bastant, poc o gens útil? (1)	56.9%	42.9%	80.0%	60.7%	63.2%	60.0%	47.6%	65.7%	53.6%	47.1%	44.8%	73.2%	33.3%	41.7%	58.6%	66.7%	37.5%
Creu que les situacions següents es donen a la seva organització? La informació dels cercles arriba als nivells de decisió política o estratègica	32.0%	42.9%	34.3%	32.1%	31.6%	20.0%	52.4%	37.1%	46.4%	23.5%	31.0%	39.0%	22.2%	41.7%	27.6%	23.1%	12.5%
Hi ha contacte i/o col·laboració amb àrees que participen en altres cercles	27.0%	33.3%	22.9%	21.4%	52.6%	20.0%	14.3%	28.6%	16.7%	17.6%	20.7%	48.8%	7.4%	41.7%	27.6%	17.9%	31.3%
Es realitzen dels cercles s'analitzen conjuntament amb altres àrees	8.3%	9.5%	11.4%	3.6%	15.8%	8.6%	0.0%	8.6%	0.0%	5.9%	10.3%	22.0%	0.0%	16.7%	10.3%	2.6%	6.3%
	n: 503	n: 53	n: 21	n: 35	n: 28	n: 19	n: 35	n: 21	n: 35	n: 28	n: 17	n: 41	n: 27	n: 12	n: 29	n: 39	n: 16

(1) Percentatge agregat de Molt i Bastant.
 (2) Valoracions de 0 a 10.

En verd es marquen els cercles que obtenen un resultat superior al cercle analitzat



Comparativa de cercles. Portal web

	Biblioteques	Enllumenat Públic	Escoles bressol	Escoles de música	Esports Escènics	Esports	Fres Locals	Canals de Residus i Netja Vialitat	Mediació	Mercats Municipals	Museus	Oficina Municipal d'Informació al Consumidor	Polícia Local	Seguretat Alimentària	Serveis Culturals	Serveis d'ocupació	Serveis Socials	Vend Urbà	
Total	1,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Amb quina freqüència utilitza el Portal d'Informació Econòmica i de Serveis Locals ⁽¹⁾	3,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	8,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	.	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	3,4%	2,6%	6,3%	81,8%
Creu que seria útil realitzar una sessió de formació sobre l'ús del Portal? ⁽¹⁾	84,0%	60,0%	82,6%	81,8%	75,0%	75,0%	64,3%	76,0%	89,5%	90,9%	.	72,7%	77,8%	85,7%	72,7%	92,0%	87,5%	81,8%	81,8%
Creu que el portal li facilita o li pot facilitar la gestió de la informació del servei on treballa? ⁽¹⁾	90,0%	73,3%	87,0%	81,8%	81,3%	85,7%	85,7%	92,0%	84,2%	90,9%	.	72,7%	97,2%	95,2%	90,9%	88,0%	90,6%	72,7%	72,7%
Tenir accés al portal li aporta algun valor afegit a la feina respecte de si no el tingués? ⁽¹⁾	94,0%	73,3%	82,6%	72,7%	68,8%	78,6%	57,1%	84,0%	84,2%	90,9%	.	81,8%	94,4%	76,2%	81,8%	88,0%	93,8%	63,6%	63,6%
En relació amb el Portal, valori el seu grau d'acord amb els aspectes següents: Facilitat d'accés al portal ⁽²⁾	7,47	7,33	7,39	6,32	7,80	7,70	7,71	7,00	7,22	7,50	.	7,23	8,15	8,20	7,60	7,38	7,76	6,70	6,70
Facilitat de trobar el que es busca ⁽²⁾	7,09	6,80	6,91	6,32	7,13	7,36	7,64	7,09	6,71	7,27	.	6,64	7,82	7,35	7,60	6,96	7,21	6,30	6,30
Presentació atractiva ⁽²⁾	7,35	6,80	7,86	7,00	6,93	7,89	7,93	7,17	6,94	7,00	.	7,27	8,24	7,65	7,80	6,92	7,69	6,50	6,50
Facilitat de navegació en tre pantalles ⁽²⁾	7,04	6,40	7,14	6,56	6,87	7,57	7,71	7,13	6,71	6,91	.	6,86	7,91	7,32	7,20	6,88	7,07	6,70	6,70
Rapidesa del funcionament ⁽²⁾	7,29	6,67	7,55	7,00	7,07	7,50	7,57	7,09	7,71	7,18	.	7,36	7,94	7,63	7,10	7,04	7,41	7,10	7,10
Satisfacció Global amb el Portal, en general ⁽²⁾	7,51	6,93	7,52	6,83	7,13	7,70	8,00	7,54	7,42	7,73	.	7,55	8,36	7,76	7,70	7,42	7,40	6,60	6,60
	n: 503	n: 21	n: 35	n: 28	n: 19	n: 35	n: 21	n: 35	n: 28	n: 18	n: 17	n: 29	n: 41	n: 27	n: 12	n: 29	n: 39	n: 16	n: 16

(1) Percentatge agregat de Molt i Bastant.

(2) Valoracions de 0 a 10.

(3) Percentatge agregat de Gairebé cada dia i Una o dues vegades a la setmana. En verd es marquen els cercles que obtenen un resultat superior al cercle analitzat.

Comparativa de cercles. Valoració Global

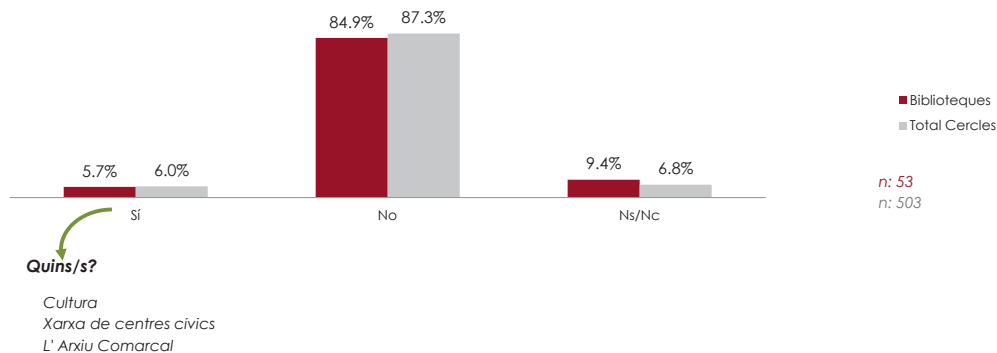
	Total	Biblioteques	Enllumenat públic	Escoles bressol	Escoles de música	Espais Esportius	Esports	Fres Local	Centres d'Estudis i Horari Votat	Mediació	Mercats Municipals	Museus	Oficina d'Informació al Consumidor	Polícia Local	Seguretat Alimentària	Serveis Culturals	Serveis Locals d'Ocupació	Serveis Socials	Verd Urbà
Valor, de 0 a 10, la seva satisfacció amb el Cercle de Comparació en el qual vostè ha participat (de 0 a 10) (1)	8,27	8,00	8,00	8,57	8,14	8,22	8,14	8,24	8,49	8,00	8,50	7,88	8,41	8,90	8,33	7,92	8,62	7,97	7,88
Valor, de 0 a 10, la seva satisfacció amb el Cercle de Comparació en el qual vostè ha participat (de 0 a 10) (2)	8,37	8,17	8,38	8,54	8,26	8,00	8,06	8,48	8,60	8,21	8,78	8,18	8,38	8,83	8,56	7,83	8,86	8,15	8,00
J. En quina mesura, de 0 a 10, tornaria a participar en els Cercles? (de 0 a 10)	8,88	9,00	8,76	8,83	8,85	8,68	8,63	8,48	9,23	8,61	9,06	8,18	8,90	9,51	8,78	8,58	9,38	8,77	8,63
L. En quina mesura recomanaria, de 0 a 10, participar en els Cercles de Comparació Intermunicipals? (de 0 a 10)	8,92	9,06	8,71	8,86	8,74	8,79	8,63	8,76	9,31	8,50	9,28	8,12	8,86	9,49	8,78	8,75	9,31	8,90	8,88
Net Promoter Score	65,7%	73,6%	47,6%	54,3%	51,9%	57,9%	54,3%	66,7%	80,0%	60,7%	88,9%	29,4%	65,5%	92,7%	63,0%	58,3%	79,3%	59,0%	68,8%
	n: 503	n: 53	n: 21	n: 35	n: 28	n: 19	n: 35	n: 21	n: 35	n: 28	n: 18	n: 17	n: 29	n: 41	n: 27	n: 12	n: 29	n: 39	n: 16

(1) La pregunta de la Satisfacció Global amb el Cercle es realitza dues vegades durant l'enquesta. Aquesta satisfacció és espontània i es realitza al principi del qüestionari
 (2) La pregunta de la Satisfacció Global amb el Cercle es realitza dues vegades durant l'enquesta. Aquesta satisfacció és recapacitada i es realitza al final del qüestionari (un cop valorats tots els aspectes referents al cercle)



Fase de Comunicació i implementació

Coneix algun altre ens local que voldria participar en els Cercles?



A continuació es recullen els literals de les preguntes obertes referents al **Bloc Global**

Què és el que més li agrada del Cercle?

Compartir experiències
Compartir temps i experiències amb companys amb situacions semblants
Estudi de casos i metodologia. Oportunitat de millora
Poder treballar conjuntament amb altres biblioteques d'altres municipis
Nous mètodes de treball per millorar el servei
Les eines e indicadors que els hi dona per saber si van en la bona direcció a la feina
Poder compartir experiències amb la resta de biblioteques i aprendre dels altres
Es un punt de trobada i es pot reflexionar sobre el servei i els aspectes a treballar
Tot. Des de l'avaluació i valoració, compartir experiències, etc...
Poder compartir experiències amb altres biblioteques
Intercanvi d'experiències amb companys, metodologia de treball que proposen als cercles
Metodologia i el compartir amb altres biblioteques, veure problemes comuns o no, solucions...
Després va poder extreure un resultat pràctic a la seva feina, una bona reflexió per saber el què poder fer
Compartir experiències amb altres companys
Trobar-se els tècnics municipals amb els tècnics de biblioteques
El nivell de resultats, reflexió i anàlisi, comparar amb altres biblioteques
S'arriba a un pla de millora i el seguiment de dades estadístiques
La possibilitat de reflexionar i la metodologia
Poder comparar dades amb equipaments similars en població
El fet de poder comparar experiències i bones pràctiques
Poder compartir las experiències amb altres biblioteques
Poder compartir amb altres biblioteques d'experiències
Es molt pràctic, entres en contacte amb biblioteques similars, i parten de millores
Compartir experiències, facilitat que els donen per conèixer dades i estadístiques, ajuda per analitzar
Compartir les problemàtiques amb altres biblioteques i buscar solucions
Aportació de professionals estadístics i les eines i compartir experiències entre directors de biblioteques
Es un suport a l'hora de negociar amb l'ajuntament
El fet de compartir un espai amb altres companys i compartir punts de vista
Poder tenir informació com podem millorar el servei
Els treballs en equip i recollida de dades de totes les biblioteques
El fet de poder compartir experiències amb altres municipis

Possibilitat de comparar amb altres biblioteques
Els punts forts amb altres biblioteques
La dinàmica de treball de les últimes edicions
Compartir l'opinió amb altres professionals
La dinàmica i les comparatives.
La sessió pràctica que vam fer
Compartir les presencials
Compartir amb altres companys
Compartir experiències
Compartir
Compartir experiències amb altres Biblioteques.
Intercanvi d'experiències
El recull final
Comparar amb altres biblioteques
Comparar
Visualització de dades
Quantitat de dades disponibles
Es poden explotar moltes dades
La participació dels tècnics municipals
La mecànica de treball i espai de reflexió
El treball conjunt i els resultats
Que participen els ajuntaments



A continuació es recullen els literals de les preguntes obertes referents al [Bloc Global](#)

Què creu que és més important millorar dels Cercles de comparació?

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> No tenen sentit (la diputació ja té eines per aconseguir aquests objectius) Correcte Fer més d'una sessió de treball No sap tot correcte Tipologia de biblioteques molt diferents (es difícil però s'hauria de millorar a l'hora de fer grups) Introduir altres indicadors que no estan aplicats Aprofundir més en les realitats amb altres municipis (per veure com resoldre les situacions) El temps de dedicació S'ha perdut el contacte i l'intercanvi d'idees (ara es més on-line i no es fan trobades com abans) El timing (massa llargues algunes sessions) Amb els anys s'han anat modificant les activitats. Posar noves idees, la participació del tècnic La trobada taller, hauria de ser compartida i al final no ho és. Hauria de durar més hores Són molt interessants i es fa curta la jornada de la trobada per poder trobar solucions que es puguin aplicar al servei Indicadors d'anàlisi, inclouria més de valor social Les propostes d'avaluació La comunicació amb la biblioteca Sessió de matí i tarda queda curt de temps Res en general, poder tenir més temps per treballar amb les propostes Caldria preguntar a la biblioteca quins són els aspectes a tractar per millorar i que no vinguin predits Està bé, perquè ho van fer amb petits grups, li agrada aquest últim grup, i poder estar amb el tècnic de cultura Poder trobar algun mecanisme per poder col·laborar més en les sessions Més participació per part dels tècnics i polítics dels ajuntaments El temps de resposta del que ha passat, l'edició dels resultats finals Fer un seguiment entre sessions Fer-los més propers a les realitats de les Biblioteques | <ul style="list-style-type: none"> El seguiment que es fa després Insistir més amb les conclusions Està satisfeta El temps la durada La durada es breu Tot correcte Comparativa amb Europa El tema de l'assistència als cercles Qualitat i els resultats Està satisfeta Més participatiu L'accés a les dades No sap, està bé Metodologia de treball Mes difusió La presència dels tècnics Masses hores juntes |
|---|--|

A continuació es recullen els literals de les preguntes obertes referents al [Bloc Global](#)

Pot definir en una paraula el que representen els Cercles?

- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> Avaluació Obligació Millorar Utilitat Millorar Projectes de millora Comparació Eficàcia Importants Compartir Compartir Útil Dades Comparació amb altres biblioteques Coordinació Anàlisi Millora continua Professionalitat Millora Cooperació Experiència Eina de treball Millora Aprenentatge Millora Obtenir diferents punts de vista Transparència Reflexió Avaluar Utilitat | <ul style="list-style-type: none"> Comparació Compartir Reflexió i situació d'un context i saber posicionar-te Pràctics Avaluació Avaluació compartida Útil Anàlisi Compartir y avaluar Compartir Compartir Oportunitat de millora Oportunitat de compartir Millora Ampliació de coneixements transversals Útil Reflexió Situar-te Millora Millora Avaluació Compartir Un aprenentatge de millora |
|--|--|



A continuació es recullen els literals de les preguntes obertes referents a la fase de **MESURA**

Quin tipus de suport li ha mancat en la recollida de dades ?

Les dades en sí
No sé, Claredat
Dades econòmiques ha estat complicat comunicar-se amb la consultora
La comunicació prèvia

A continuació es recullen els literals de les preguntes obertes referents al **PORTAL D'INFORMACIÓ ECONÒMICA I DE SERVEIS LOCALS**

Per quin/s motiu/s no utilitza mai el portal web?

Manca de temps
Manca de temps
No te temps

Quin/s valor/s afegit/s li aporta a la seva feina tenir accés al portal ?

Dades que d'altres forma no tindria
Informació general e informació de què es basen els cercles
Son dades molt fiables
Tenir accés a les dades
Accedir a les dades
Disposar de dades comparatives i contrastades
Dades i arguments
L'accés a les dades, comparativa
Tenir referendats els resultats en sí, poder consultar-los i disposar d'ells.
Dades comparatives
Quan fa la memòria anual el consulta moltíssim
Tinc dades que puc accedir
Em porta informació per contrastar
Està tot molt ben endreçat
Per elaborar informes i presentar-los a l'ajuntament sobre per ex mancances
Buscar més informació
Permet fer més fàcilment creuament de dades
Per quan rep consultes externes, doncs poder donar resposta, sobretot a final d'any quan es passen les dades.
En cas de dubtes pots necessitar eines d'un gràfic i es fàcil, estalviar feines, exportar gràfic, taules, és molt útil
Disposar d'unes dades estructurades que li permeten desenvolupar la seva tasca amb un rigor estadístic
Comparar amb altres municipis la informació dels indicadors. Comparar en equipaments esportius
Poder planificar accions futures
Facilita, estalvia temps, l'ajuda a fer memòries, informes i plans d'acció

Visualitzar les dades econòmiques del municipi
Tenir les dades treballades
Tenir dades actuals
Pressa de decisions en funció de les dades q obtenim
Tenir la informació recollida que facilita l'anàlisi posterior.
Eines per avaluar i prendre decisions
Dificultat per decidir
Gràfics de diferents tipus
Allà hi ha totes les dades i ajuda a fer totes les coses.
Per poder les dades
Consultar les dades més ràpidament
Informació per prendre decisions
Les dades estan recollides en un sol espai.
Tenir coneixement de l'estat econòmic
Informació per prendre decisions
Més informació amb dades concretes
Poder comparar amb altres municipis en relació altres anys
Tenir més dades per analitzar i poder prendre decisions
Informació global de tot
El fet de poder comparar la informació actualitzada.
Informació per fer valoracions
Les dades estadístiques es una eina fantàstica
Comparar dades
Dades comparatives que no tindrien d'altre forma



Informe global de resultats de l'enquesta d'avaluació dels Cercles de comparació intermunicipal



INFORME GLOBAL

1. Introducció
2. Resultats globals
3. Resultats per fase
4. Anàlisi de segmentació
5. Conclusions

1. Introducció

Introducció i antecedents

Anualment, la Diputació de Barcelona impulsa, organitza i dinamitza els Cercles de Comparació Intermunicipals (CCI) que són un instrument de suport a l'avaluació i millora de la prestació i la gestió dels serveis públics municipals. Els Cercles, integrats per experts municipals, s'articulen mitjançant una reunió anual on s'intercanvien experiències i es detecten i difonen bones pràctiques.

Al llarg dels anys, el nombre de serveis municipals analitzats - i, per tant, de Cercles - ha anat en augment. En aquest sentit, el 2009, el nombre de serveis analitzats va ser 12; enguany són ja 19 Cercles.

En aquest document, STIGA presenta els resultats de l'edició 2018 de l'estudi, a partir de les enquestes telefòniques realitzades als assistents al Cercles de comparació intermunicipals, pel que fa al seu funcionament, als resultats assolits i als diversos elements que els configuren.

El projecte s'ha desenvolupat d'acord amb el que preveu la norma UNE - ISO 20252 "Investigació de mercat, social i opinió", norma sota la qual STIGA Barcelona té certificat el seu sistema de gestió.

1. Introducció

Objectius

L'objectiu principal de l'estudi és:

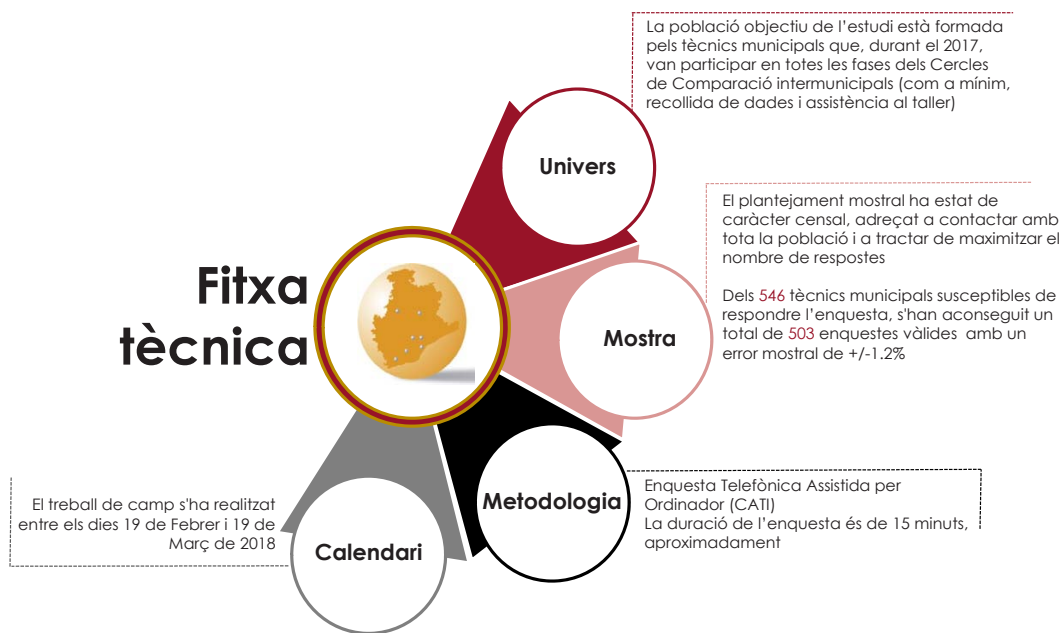
Aconseguir informació sobre la valoració i acceptació dels Cercles de Comparació i, sobretot, detectar aspectes de millora d'aquesta eina de gestió i benchmarking municipal.

En grans línies:

- ✓ Valoració global dels Cercles (aspectes positius i de millora) i de cada servei.
- ✓ Determinació de l'impacte i utilitat de cadascuna de les fases (disseny, mesura, avaluació, millora i comunicació i implementació).
- ✓ Valoració del Portal d'Informació Econòmica i de Serveis Locals (freqüència d'ús, usabilitat, utilitat, etc.).

1.Introducció

Fitxa tècnica



1.Introducció

Fitxa Tècnica

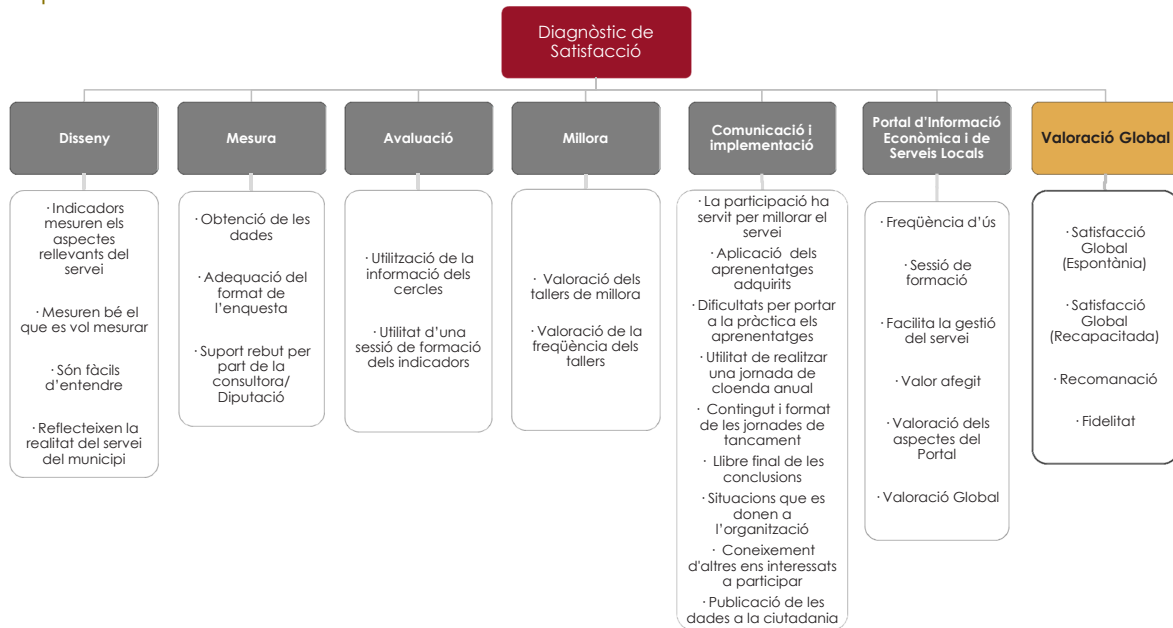
Taxa de resposta i error mostral, per Cercle:

Cercle	Taxa de resposta (%)	Error mostral
Museus	100.0%	0.0%
Serveis Locals d'Ocupació	96.7%	3.4%
Fires Locals	95.5%	4.7%
Enllumenat Públic	95.5%	4.7%
Espais Escènics	95.0%	5.2%
Mercats Municipals	94.7%	5.4%
Biblioteques	94.6%	3.1%
Polícia Local	93.2%	4.0%
Seguretat Alimentària	93.1%	5.0%
Serveis Culturals	92.3%	8.2%
Gestió i tractament de Residus i Neteja Viària	92.1%	4.7%
Serveis Socials	90.7%	4.8%
Oficines Municipals d'Informació al Consumidor	90.6%	5.7%
Escoles de música	90.3%	5.9%
Esports	89.7%	4.7%
Mediació	87.5%	6.7%
Escoles bressol	87.2%	5.9%
Verd Urbà	84.2%	10.0%
Total general	92.1%	1.2%



1.Introducció

Aspectes avaluats



1.Introducció

Distribució de la mostra

Les 503 enquestes han quedat distribuïdes d'aquesta manera, segons el Cercle:

Cercle	n	%
Biblioteques	53	10.5%
Polícia Local	41	8.2%
Serveis Socials	39	7.8%
Escoles bressol	35	7.0%
Esports	35	7.0%
Gestió i tractament de Residus i Neteja Viària	35	7.0%
Oficines Municipals d'Informació al Consumidor	29	5.8%
Serveis Locals d'Ocupació	29	5.8%
Escoles de música	28	5.6%
Mediació	28	5.6%
Seguretat Alimentària	27	5.4%
Enllumenat Públic	21	4.2%
Fires Locals	21	4.2%
Espais Escènics	19	3.8%
Mercats Municipals	18	3.6%
Museus	17	3.4%
Verd Urbà	16	3.2%
Serveis Culturals	12	2.4%

1. Introducció

Distribució de la mostra

Les 503 enquestes han quedat distribuïdes d'aquesta manera, segons comarca, grandària del municipi i nombre d'edicions:

Comarca	n	%
Baix Llobregat	113	22.5%
Vallès Occidental	105	20.9%
Vallès Oriental	68	13.5%
Maresme	63	12.5%
Barcelonès	33	6.6%
Bages	27	5.4%
Osona	25	5.0%
Garraf	23	4.6%
Alt Penedès	17	3.4%
Anoia	16	3.2%
Baix Camp	4	0.8%
Berguedà	4	0.8%
Alt Empordà	1	0.2%
Gironès	1	0.2%
Montsià	1	0.2%
Segrià	1	0.2%
Tarragonès	1	0.2%

Grandària del municipi	n	%
Menor de 20.000 habitants	135	26.8%
De 20.001 a 40.000	124	24.7%
De 40.001 a 75.000	111	22.1%
Més de 75.000	123	24.5%
Sense determinar	10	2.0%

Nombre d'edicions en què ha participat	n	%
És la primera edició	73	14.5%
De 2 a 5 edicions	189	37.6%
Més de 5 edicions	238	47.3%
Ns/Nc	3	0.6%

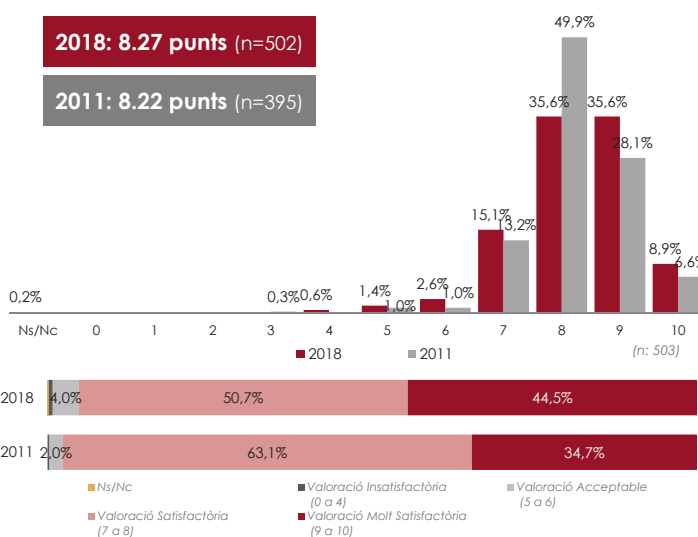
2. Resultats globals

Valoració global

Satisfacció Global amb el Cercle

El nivell de satisfacció amb els cercles **millora**, respecte a l'última edició de 2011. El 44.5% (+9.8 p.p.) dels participants es mostra molt satisfet.

Per cercles, **Polícia Local** es troba al capdavant, mentre que **Museus** i **Verd Urbà** se situen a la cua del rànquing.



Resultats segmentats

Cercle	Mitjana	Dif. Cercle vs. Total
Polícia Local	8.90	
Serveis Locals d'Ocupació	8.62	
Escoles bressol	8.57	
Mercats Municipals	8.50	
Residus - Neteja	8.49	
Oficina Municipal d'Informació al Consumidor	8.41	
Seguretat Alimentària	8.33	
Fires Locals	8.24	
Espais Escènics	8.22	
Escoles de música	8.14	
Esports	8.14	
Biblioteques	8.00	
Enllumenat Públic	8.00	
Mediació	8.00	
Serveis Socials	7.97	
Serveis Culturals	7.92	
Museus	7.88	
Verd Urbà	7.88	



2. Resultats globals

Les diferències més elevades entre les dues satisfaccions es produeixen en

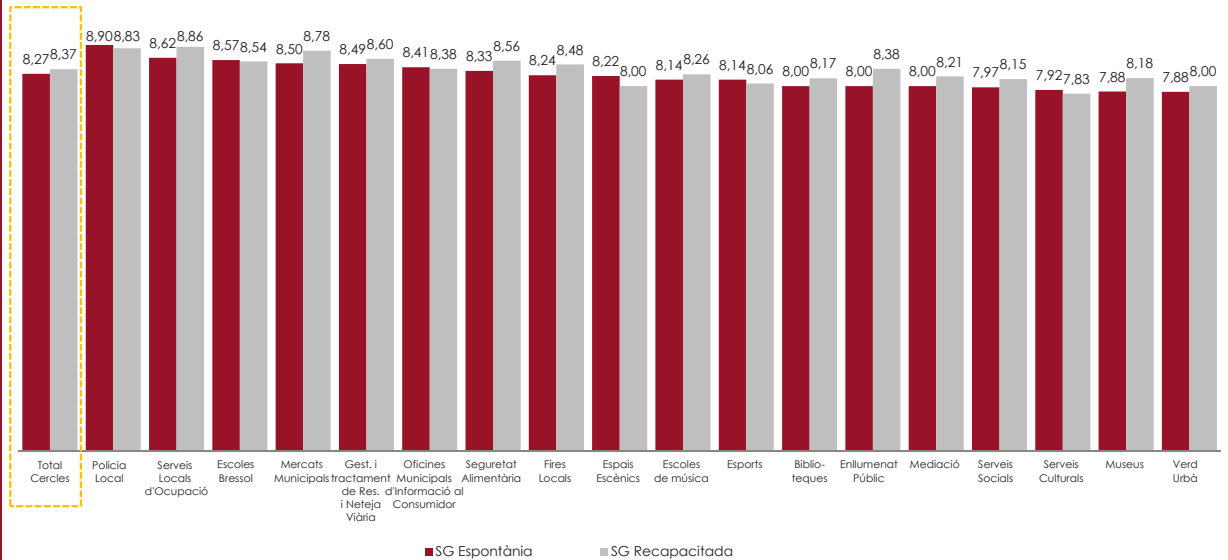
Enllumenat Públic (0,38) i **Museus (0,29)**. Aquest col·lectiu es mostra notablement més satisfets després de valorar tots els aspectes del Cercle.

En els cercles d'**Escoles Bressol** i **OMIC** l'impacte del moment de fer la pregunta en el qüestionari és molt baix.

Valoració global

Satisfacció Espontània vs Satisfacció Recapacitada, segons Cercle

La pregunta de la Satisfacció Global s'ha realitzat dues vegades durant l'enquesta: una al principi "Satisfacció espontània" i una altra al final "Satisfacció Recapacitada" (un cop valorats tots els aspectes referents al cercle).



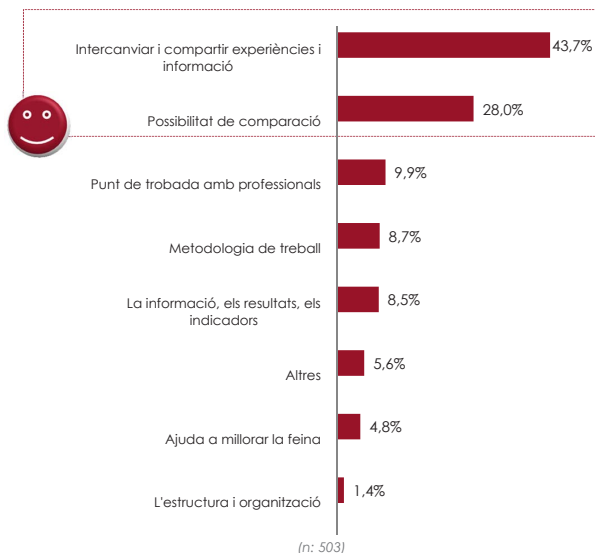
2. Resultats globals

Intercanviar i compartir experiències i tenir la possibilitat de comparació és el que més agrada dels Cercles

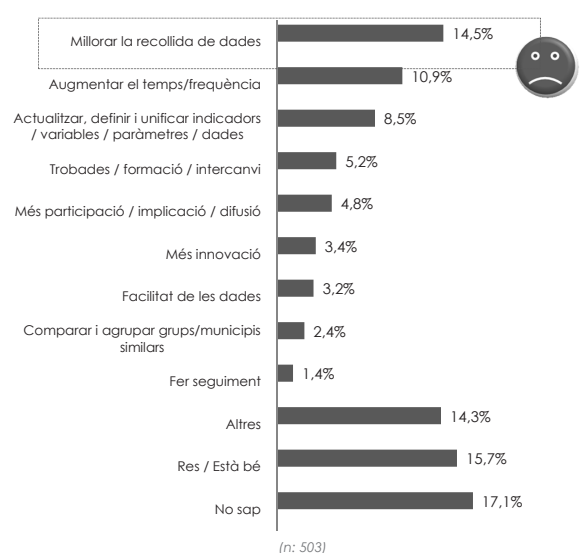
La **recollida de les dades** emergeix com l'aspecte que cal millorar de manera prioritària.

Valoració global

Què és el que més li agrada del Cercle?



Què creu que és més important millorar dels Cercles



2. Resultats globals

El Cercle representa, per un 18.3% dels participants, una **Oportunitat de millora** i d'excel·lència

Valoració global

Pot definir en una paraula el que representen els Cercles per a vostè?

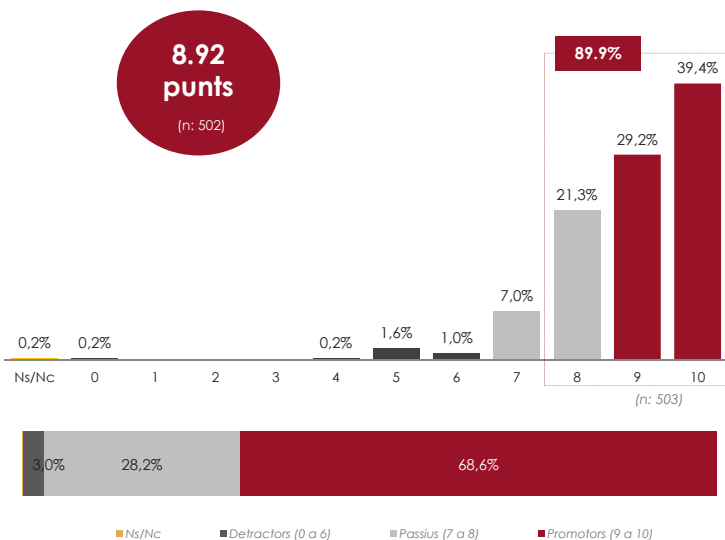


2. Resultats globals

Bon nivell de recomanació (8.92 punts), on un 89.9% dels participants recomanen els Cercles amb una valoració superior als 7 punts.

Polícia Local és el cercle amb el nivell de recomanació més elevat (9.49 punts); mentre que els participants del Cercle de **Museus** són els que menys recomanen (8.12).

Valoració global
Recomanació del Cercle



Resultats segmentats

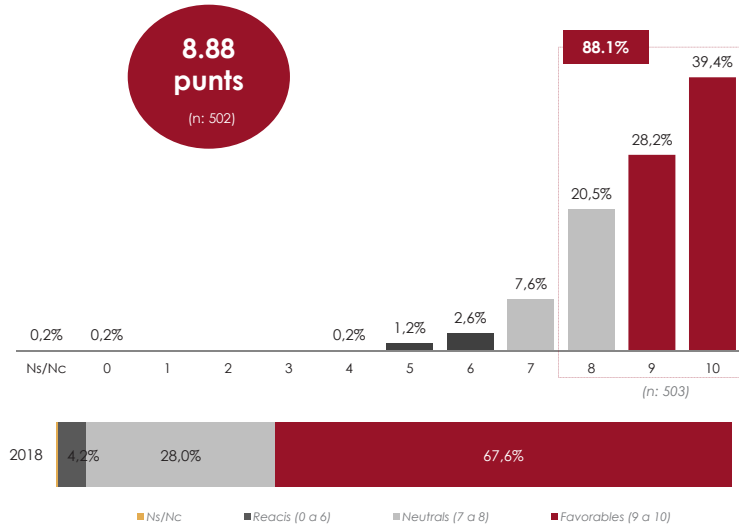
Cercle	Mitjana	Dif. Cercle Vs. Total
Polícia Local	9.49	■
Gestió i tractament de Residus i Neteja Viària	9.31	■
Serveis Locals d'Ocupació	9.31	■
Mercats Municipals	9.28	■
Biblioteques	9.06	■
Serveis Socials	8.90	■
Verd Urbà	8.88	■
Oficines Municipals d'Informació al Consumidor	8.86	■
Escoles bressol	8.86	■
Espais Escènics	8.79	■
Seguretat Alimentària	8.78	■
Fires Locals	8.76	■
Serveis Culturals	8.75	■
Escoles de música	8.74	■
Enllumenat Públic	8.71	■
Esports	8.63	■
Mediació	8.50	■
Museus	8.12	■

2. Resultats globals

Alt nivell de fidelització (8.88 punts), on un 88.1% dels participants són molt favorables a tornar participar en el Cercle.

Polícia Local és el cercle més fidel (9.51 punts); mentre que **Museus i Fires Locals** no arriben als 8.50 punts.

Valoració global
Fidelització amb el Cercle



Resultats segmentats

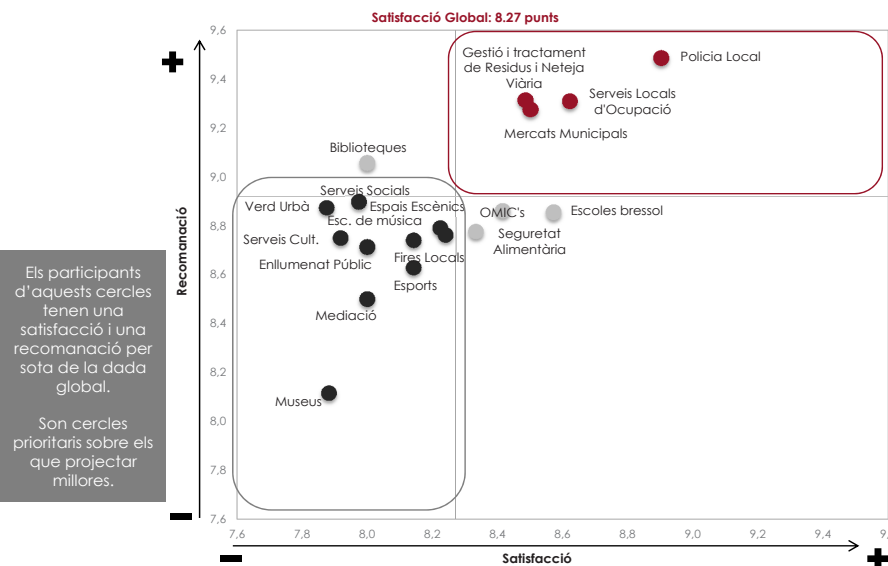
Cercle	Mitjana	Dif. Cercle vs. Total
Polícia Local	9.51	
Serveis Locals d'Ocupació	9.38	
Gestió i tractament de Residus i Neteja Viària	9.23	
Mercats Municipals	9.06	
Biblioteques	9.00	
Oficines Municipals d'Informació al Consumidor	8.90	
Escoles de música	8.85	
Escoles bressol	8.83	
Seguretat Alimentària	8.78	
Serveis Socials	8.77	
Enllumenat Públic	8.76	
Espais Escènics	8.68	
Esports	8.63	
Verd Urbà	8.63	
Mediació	8.61	
Serveis Culturals	8.58	
Fires Locals	8.48	
Museus	8.18	

2. Resultats globals

Polícia Local encapçala els principals rànquings globals: Satisfacció, Recomanació i Fidelització.

Museus és el cercle pitjor posicionat tot i que la diferència amb la resta de Cercles no és significativa.

Valoració global
Posicionament dels Cercles, segons Satisfacció i Recomanació



Els participants d'aquests cercles estan més satisfets i tenen nivells de recomanació superiors al global.

L'objectiu en aquests cercles és mantenir la gestió i la forma de treballar actual.

Els participants d'aquests cercles tenen una satisfacció i una recomanació per sota de la dada global.

Son cercles prioritari sobre els que projectar millors.

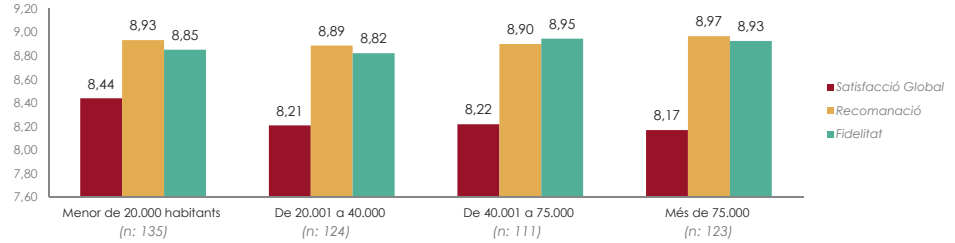
2. Resultats globals

Els participants dels municipis més petits estan més satisfets amb el Cercle que la resta.

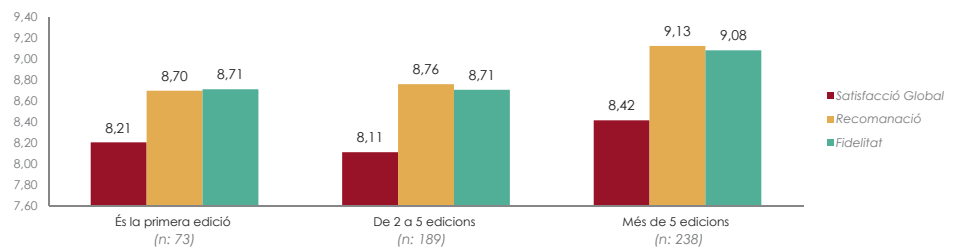
Segons el nombre d'edicions, com més edicions hagi participat més nivell de satisfacció, recomanació i fidelitat

Valoració global

Resultats segmentats, segons Grandària del municipi



Resultats segmentats, segons Nombre de participacions



2. Resultats globals

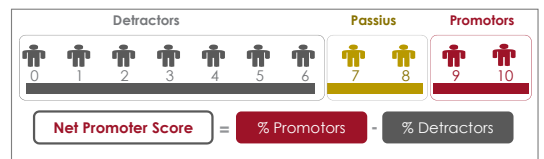
El Net Promoter Score és un indicador que permet mesurar la lleialtat dels participants.

Valoració global

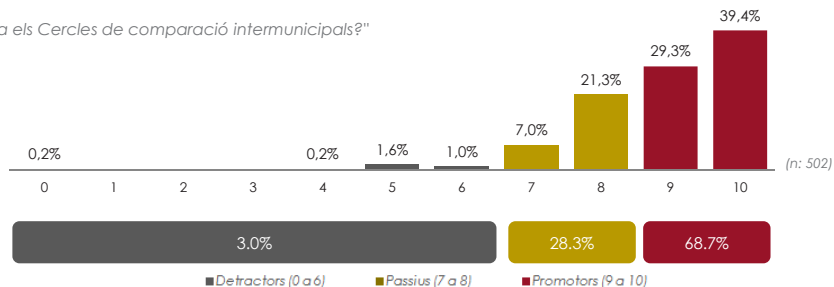
Net Promoter Score (NPS)

Moltes organitzacions segueixen un indicador denominat Índex de Promotors Nets (NPS, en anglès), que mesura la lleialtat dels usuaris cap a una organització o projecte. Segons el seu creador, F. Reichheld, l'indicador més útil de creixement/reconeixement per a una organització és la disposició dels participants per recomanar el Cercle a una altra persona/institució.

Aquest indicador, sobre una escala numèrica llarga, suposa agrupar la predisposició dels clients per recomanar els Cercles, en 3 categories (de 0 a 6 DETRACTORS; de 7-8 PASSIUS; i de 9-10 PROMOTORS). La xifra de Promotors Nets es correspon amb la diferència entre el percentatge de Promotors i el de Detractors.



"Recomanaria els Cercles de comparació intermunicipals?"



NPS:
+65.7%

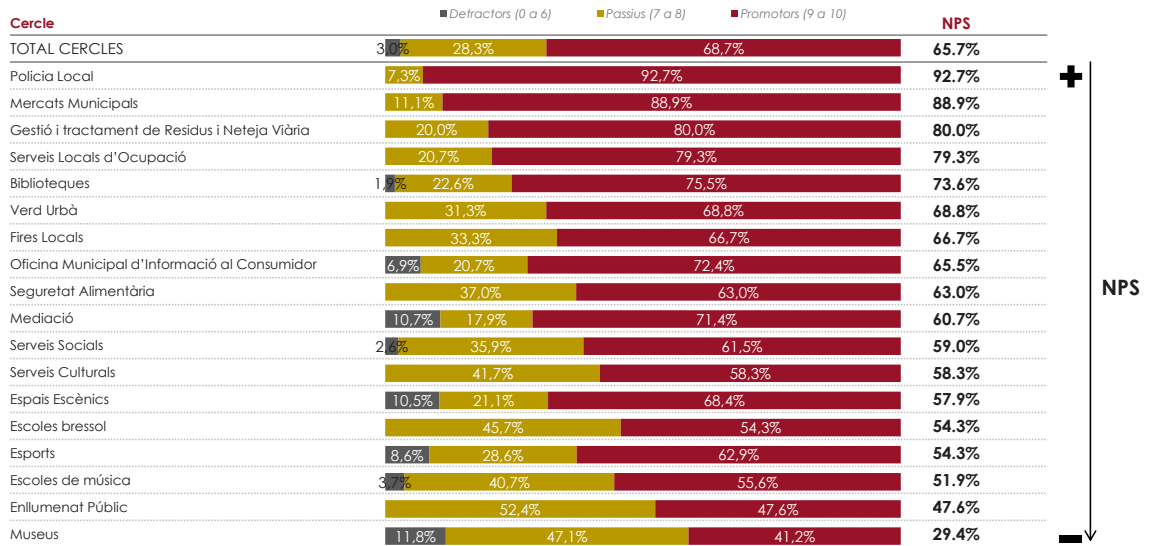
2. Resultats globals

Polícia Local, el cercle amb el NPS més elevat (92.7%), té un 92.7% de promotors. Seguit de **Mercats Municipals** (88.9%).

Museus és el cercle amb menys predisposició a recomanar i el que té el major nombre de participants detractors (11.8%).

Valoració global

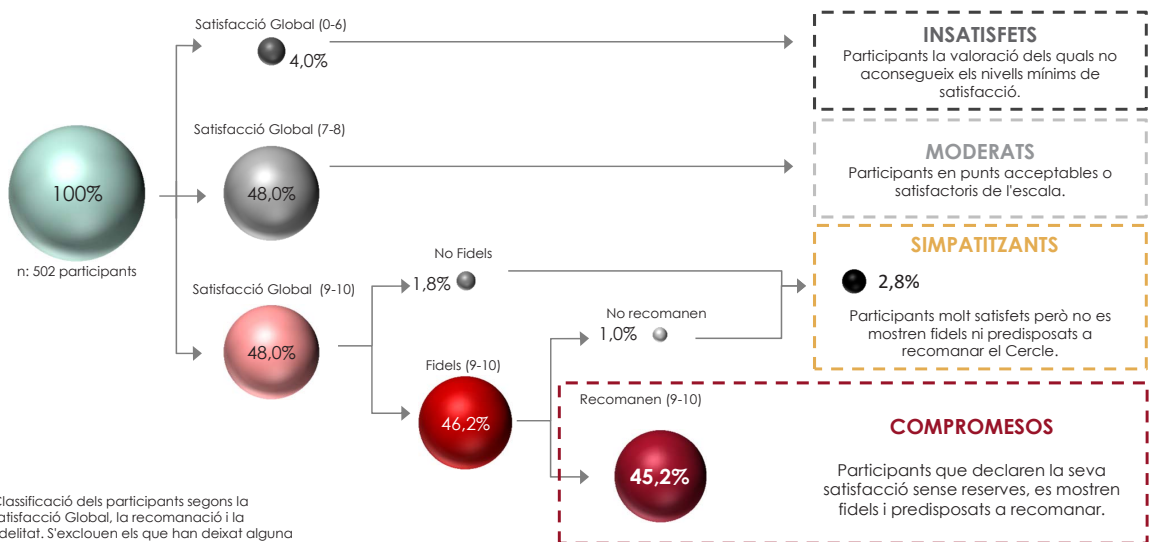
Net Promoter Score (NPS)



Valoració global

Nivell de Compromís

Classificació dels participants segons el nivell de compromís amb els Cercles de comparació intermunicipals, a partir de les valoracions atorgades en la Satisfacció Global amb el Cercle, la Fidelitat i la Recomanació.



A nivell global, el nivell de compromís es del **45.2%**.

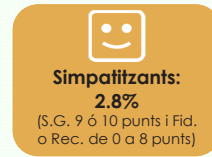
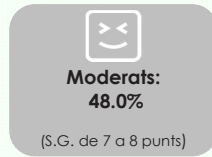
2. Resultats globals

El cercle més "compromès" és el de **Serveis Locals d'Ocupació** (72.4%), seguit de **Polícia Local** (65.9%).

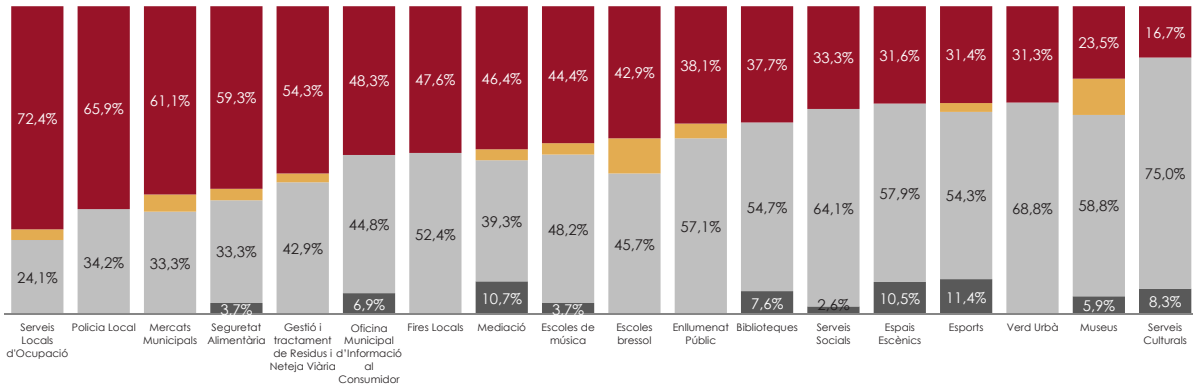
Serveis Culturals i Museus són es cercles amb el nivell de compromís més baix (16.7% i 23.5%, respectivament)

Valoració global

Nivell de Compromís



n: 502 participants. Només s'han tingut en compte les enquestes en què s'han valorat les tres preguntes.



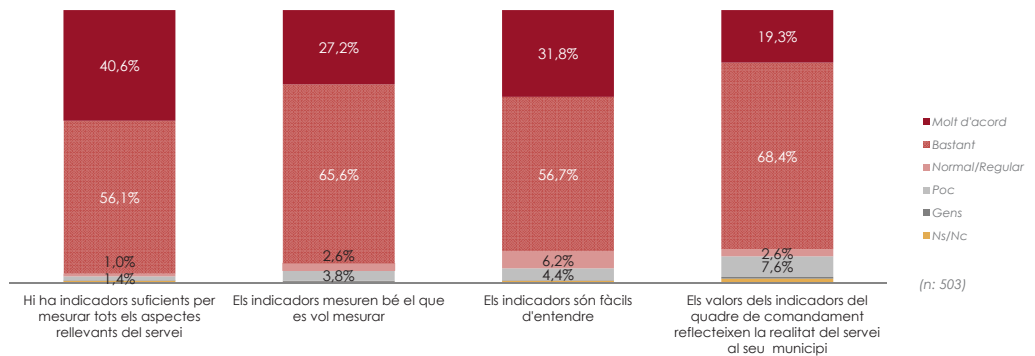
3. Resultats per fase

Entre els aspectes referents al quadre resum d'indicadors, el millor valorat és la **suficiència** per mesurar tots els aspectes del servei i els que major impacte tenen sobre la Satisfacció Global són que **mesurin bé** i que els valor dels indicadors siguin un **reflex de la realitat del servei al municipi**.

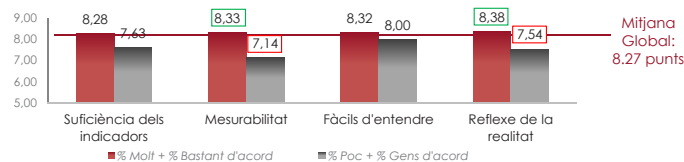
DISSENY

Quadre Resum d'Indicadors

Amb relació al quadre resum d'indicadors, valori el seu grau d'acord amb...



Satisfacció Global, segons l'opinió envers el QRI



El valor dels indicadors han de ser un **reflex de la realitat del servei al municipi** i han de mesurar bé el que es vol mesurar

■ Categoria que estadísticament millor valora la SG. amb el Cercle
■ Categoria que estadísticament pitjor valora la SG. amb el Cercle

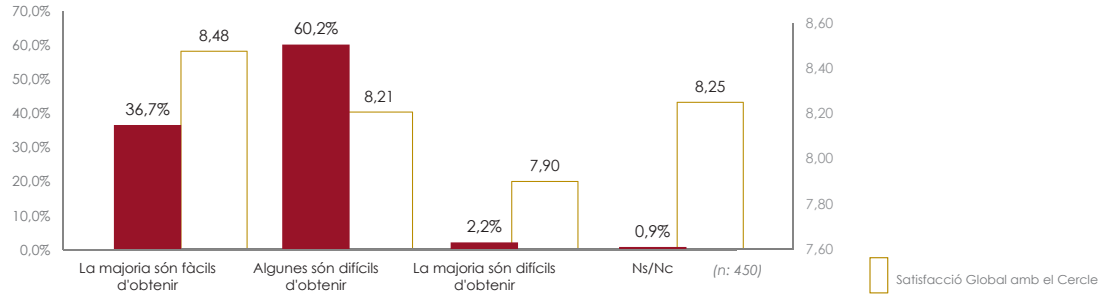


3. Resultats per fase

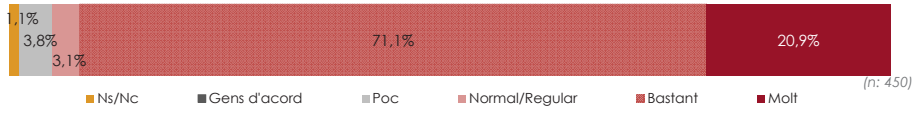
MESURA

L'enquesta

Creu que les dades de l'enquesta són fàcils o difícils d'obtenir?



Creu que el format de l'enquesta és adequat per recollir la informació?



La satisfacció dels participants que creuen que el format de l'enquesta és molt o bastant adequat és de 8.33 punts.

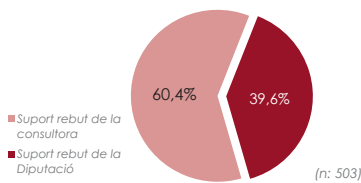
3. Resultats per fase

Els nivells de satisfacció amb els Cercles no varien en funció de si s'ha rebut suport de la Diputació o d'una consultora a l'hora de recollir les dades.

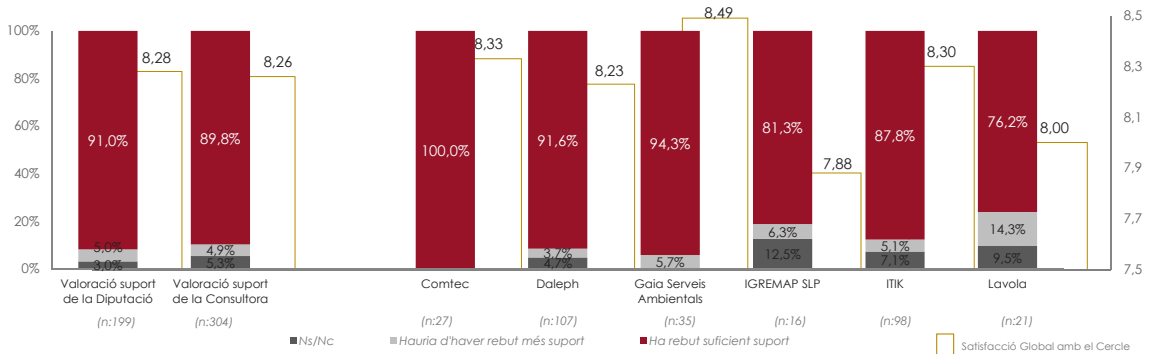
El cercle que ha rebut suport de Gaia Serveis Ambientals (Gestió i tractament de Residus i Neteja Viària) es mostra més satisfet amb el Cercle.

MESURA

Valoració del Suport rebut en la recollida de les dades



Cercle	Consultora
Gestió i tractament de Residus i Neteja Viària	Gaia Serveis Ambientals
Enllumenat Públic	Lavola
Verd urbana	IGREMAP SLP
Serveis Socials	
Fires Locals	
Oficina Municipal d'Informació al Consumidor	Daleph
Mercats Municipals	
Escoles de música	
Escoles bressol	ITIK
Esports	
Seguretat Alimentària	Comtec

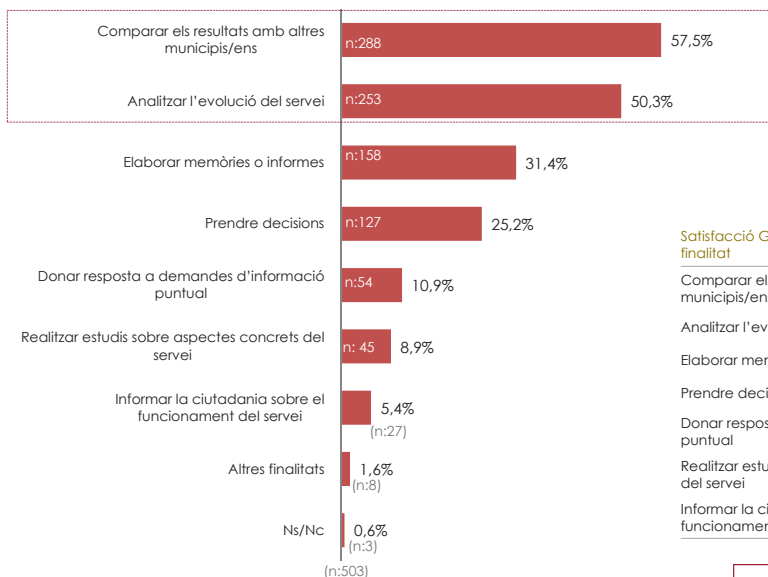


3. Resultats per fase

La principal utilitat de la informació dels cercles és poder **Comparar els resultats amb altres municipis/ens.**

AVALUACIÓ

Per a què utilitza principalment la informació dels cercles (*)



Per assegurar alts nivells de Satisfacció i Recomanació la informació del Cercle ha de ser servir, principalment, per **prendre decisions**

Satisfacció Global i Recomanació, segons finalitat	Satisfacció	Recomanació
Comparar els resultats amb altres municipis/ens	8.24	8.93
Analitzar l'evolució del servei	8.19	8.91
Elaborar memòries o informes	8.29	8.87
Prendre decisions	8.45	9.09
Donar resposta a demandes d'informació puntual	8.30	8.71
Realitzar estudis sobre aspectes concrets del servei	8.27	9.09
Informar la ciutadania sobre el funcionament del servei	8.67	9.04

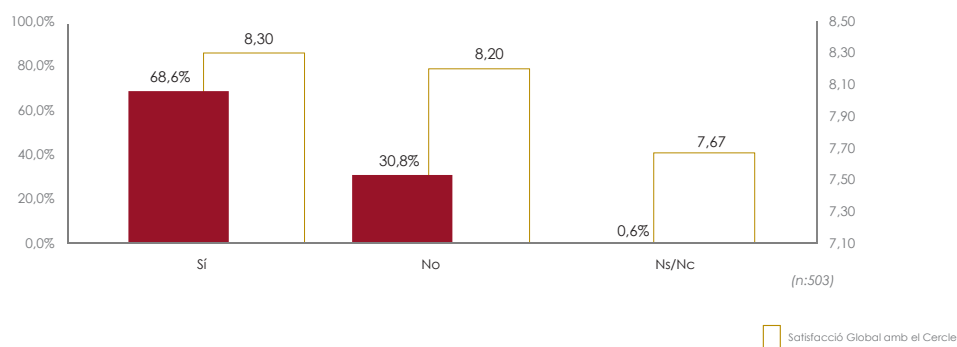
Es marquen les finalitats que tenen els nivells de Satisfacció i Recomanació més elevats

(*) Pregunta multiresposta. El percentatge és sobre el total de participants

3 Resultats per fase

AVALUACIÓ

Creu que seria útil realitzar una sessió de formació per aprofundir en l'anàlisi i interpretació dels indicadors?

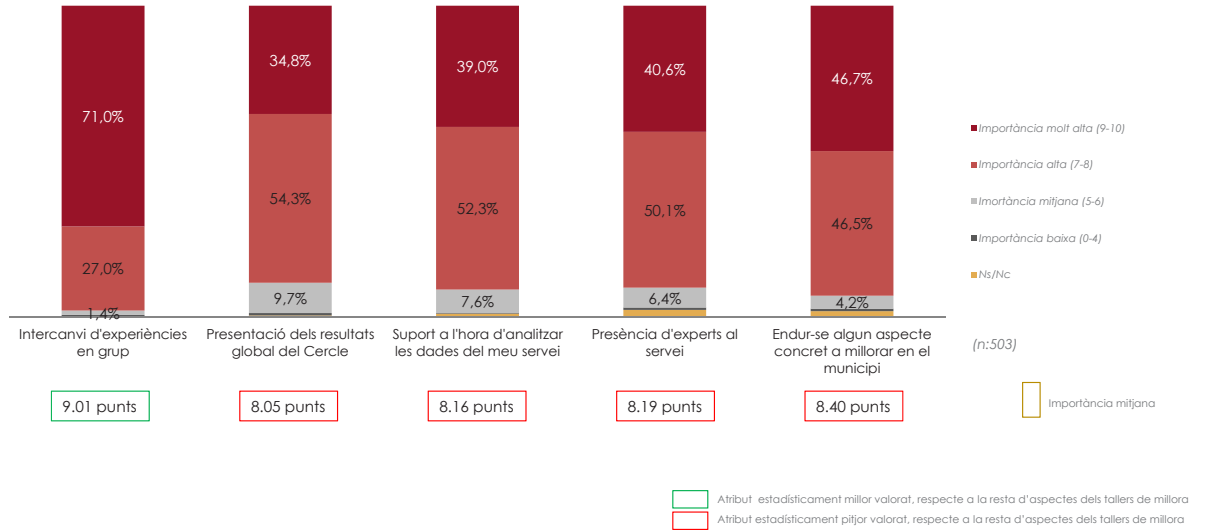


3 Resultats per fase

L'aspecte més important dels tallers de millora, i de manera estadísticament significativa, és el **intercanvi d'experiències en grup** (9.01 punts), seguit de poder endur-se algun aspecte concret a millorar en el municipi (8.40).

MILLORA

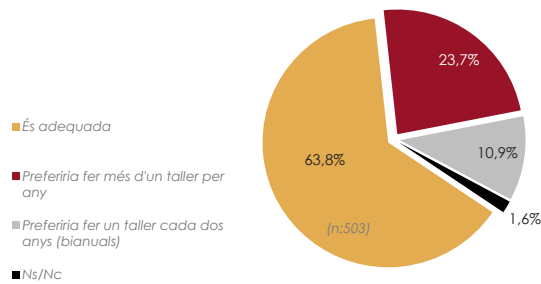
Respecte als tallers de millora, en quina mesura és important cadascun dels següents aspectes



3. Resultats per fase

MILLORA

Respecte als tallers de millora, com valora la freqüència dels tallers de millora?



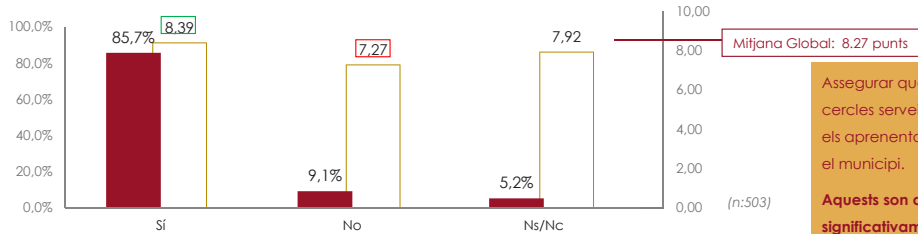
3. Resultats per fase

Per al 85,7% dels tècnics, la participació en els CCI els ha servit per millorar el servei

En el 74,4% dels casos, els aprenentatges estan aplicats o en procés d'aplicació. I en aquests casos, els participants estan estadísticament més satisfets amb el Cercle que la resta.

COMUNICACIÓ I IMPLEMENTACIÓ

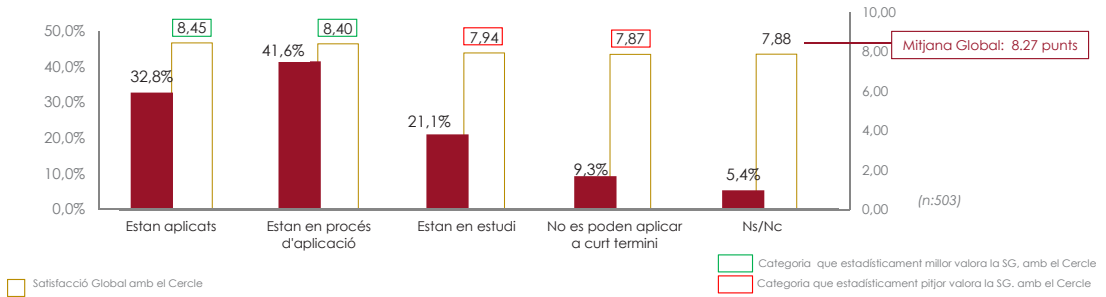
La participació als cercles de comparació en el darrers anys li ha servit per millorar el seu servei?



Assegurar que la participació en els cercles serveixi per millorar el servei i que els aprenentatges es puguin aplicar en el municipi.

Aquests són dos aspectes que incideixen significativament en els nivells de satisfacció globals.

Fins a quin punt han aplicat al seu municipi els aprenentatges adquirits als tallers?



■ Satisfacció Global amb el Cercle

■ Categoria que estadísticament millor valora la SG. amb el Cercle
 ■ Categoria que estadísticament pitjor valora la SG. amb el Cercle

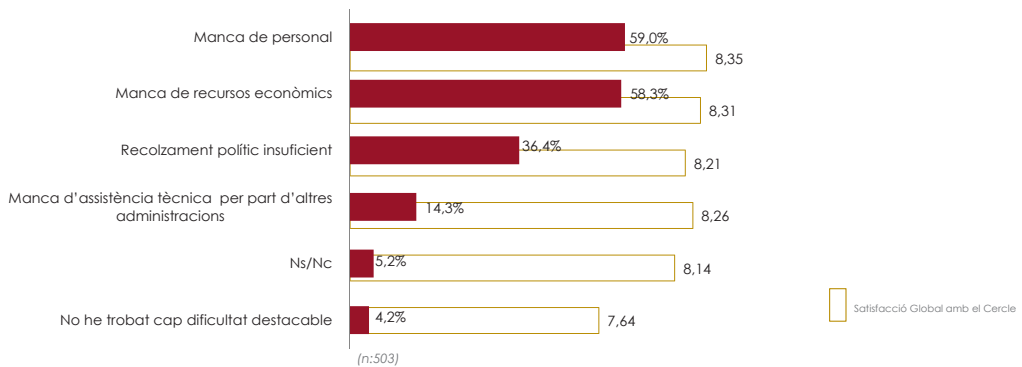
3. Resultats per fase

La manca de personal (59,0%) i la manca de recursos econòmics (58,3%) són les principals dificultats a l'hora de portar a la pràctica els aprenentatges adquirits.

En els municipis més petits la principal dificultat és la manca de personal, mentre que en els més grans són la manca de recursos econòmics i falta de recolzament polític.

COMUNICACIÓ I IMPLEMENTACIÓ

Quines són per a Vostè les principals dificultats a l'hora de portar a la pràctica els aprenentatges adquirits en els tallers?



■ Satisfacció Global amb el Cercle

Resultats segmentats per la grandària del municipi

(% si)	Menor de 20.000 habitants	De 20.001 a 40.000	De 40.001 a 75.000	Més de 75.000
Manca de personal	60,7%	67,7%	53,2%	52,9%
Manca de recursos econòmics	57,0%	54,8%	61,3%	58,5%
Recolzament polític insuficient	36,3%	33,1%	37,8%	37,4%
Manca d'assistència tècnica per part d'altres administracions	18,5%	12,9%	11,7%	13,0%

■ Es marquen els trams poblacionals on més es dona cada dificultat

3. Resultats per fase

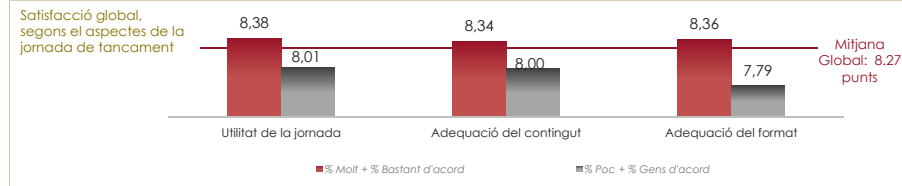
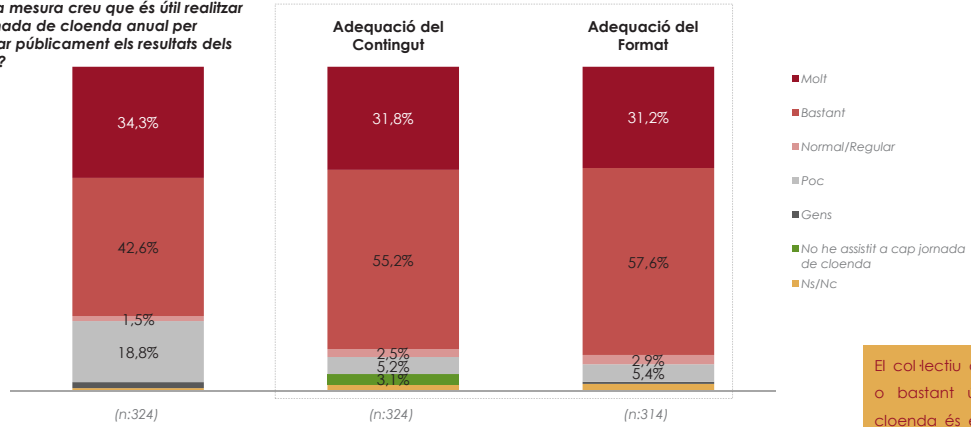
El 76.9% dels participants troben molt o bastant útil realitzar una jornada de cloenda per presentar els resultats.

Molt bona percepció de l'adequació del contingut i format de la jornada.

COMUNICACIÓ I IMPLEMENTACIÓ

En quin mesura creu que és útil realitzar una jornada de cloenda anual per presentar públicament els resultats dels Cercles?

Amb relació a les jornades de tancament...



El col·lectiu que considera molt o bastant útil la jornada de cloenda és el més satisfet amb els Cercles (8.38 punts). Per tant, fer útil la jornada de cloenda, assegura nivells de satisfacció més elevats, que nos pas el contingut o al format.

3. Resultats per fase

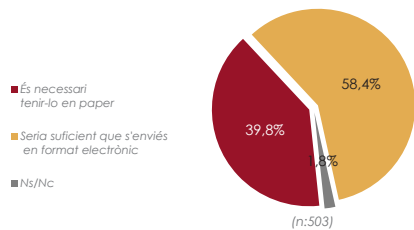
El 81.9% dels participants troben molt o bastant útil el llibre final on es recullen les conclusions de l'edició del cercle.

COMUNICACIÓ I IMPLEMENTACIÓ

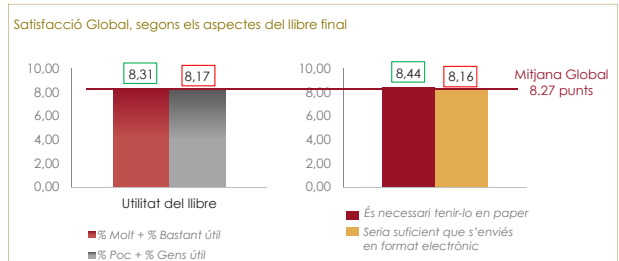
Amb relació al llibre final on es recullen les conclusions de la darrera edició del cercle, creu que es molt, bastant, poc o gens útil?



Creu que és necessari tenir-lo en paper o seria suficient que s'enviés en format electrònic?



El col·lectiu que creu que seria suficient que s'enviés en format electrònic és majoritari, (58.4% dels participants) però els nivells de satisfacció globals, estadísticament, més elevats amb el Cercle es troben entre aquells que consideren necessari tenir-lo en paper (8.44 punts).



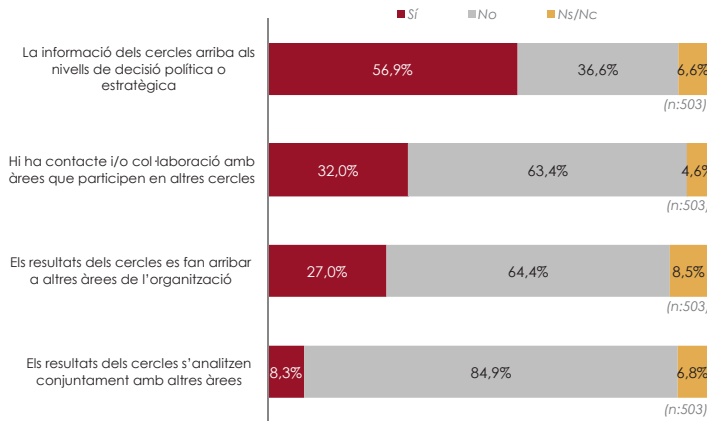
Green box: Categoria/col·lectiu que estadísticament millor valora la SG, amb el Cercle
Red box: Categoria/col·lectiu que estadísticament pitjor valora la SG, amb el Cercle

3. Resultats per fase

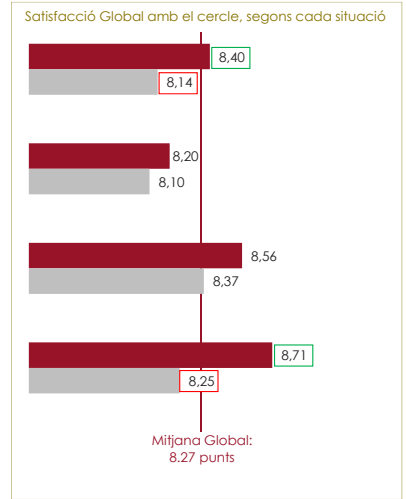
La situació que més es dona a les organitzacions és que la **informació dels cercles arriba als nivells de decisió política o estratègica** (56.9%).

COMUNICACIÓ I IMPLEMENTACIÓ

Creu que les situacions següents es donen a la seva organització?



Els nivells de satisfacció amb el Cercle són estadísticament més elevats quan en les organitzacions **els resultats s'analitzen amb altres àrees** i la informació dels Cercles **arriba als nivells de decisió política o estratègica**, respecte a si no es donessin.



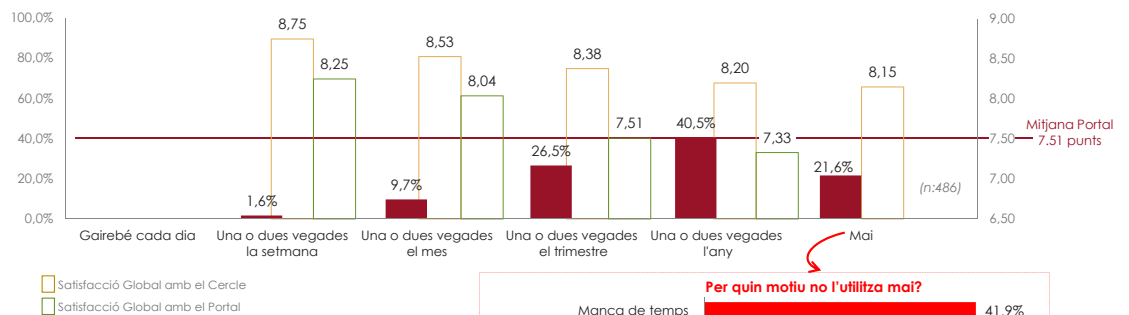
 Categoria/cal·lectiu que estadísticament millor valora la SG. amb el Cercle
 Categoria/cal·lectiu que estadísticament pitjor valora la SG. amb el Cercle

3. Resultats per fase

El 40,5% dels participants utilitzen el Portal web "una o dues vegades l'any", seguit del 26,5% que ho fa "una o dues vegades el trimestre".

PORTAL D'INFORMACIÓ ECONÒMICA I DE SERVEIS LOCALS

Amb quina freqüència utilitza el Portal d'Informació Econòmica i de Serveis Locals? (*)



Com major sigui la freqüència d'us del Portal web, majors són els nivells de satisfacció.

El 31,6% no utilitza mai el Portal, principalment, per manca de temps (41,9%).



(*) El bloc del Portal no es realitza quan el Cercle és de Museus



3. Resultats per fase

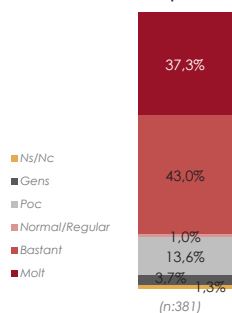
Bona percepció del Portal com a eina que facilita la gestió de la informació i com a eina que aporta un valor afegit.

El 80,3% creu necessari realitzar una sessió de formació sobre el seu ús.

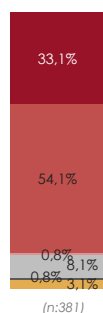
Que el portal faciliti la feina i que aquest aporti un valor afegit, són dos aspectes que incideixen notablement en els nivells de satisfacció amb el Portal Web.

PORTAL D'INFORMACIÓ ECONÒMICA I DE SERVEIS LOCALS

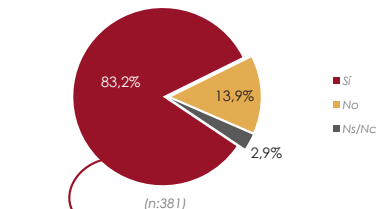
Creu que seria útil realitzar una sessió de formació sobre l'ús del portal?



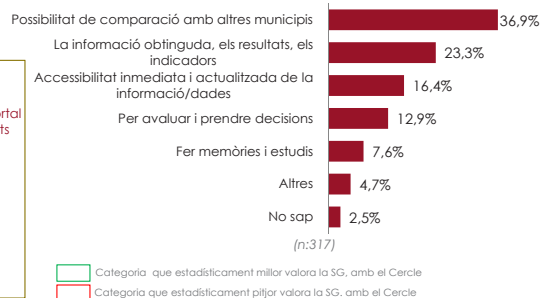
Creu que el portal li facilita o li pot facilitar la gestió de la informació del servei on treballa?



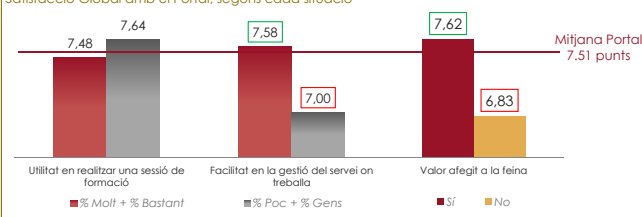
Tenir accés al portal li aporta algun valor afegit a la seva feina respecte de si no el tingués?



Quin/s valor/s afegit/s li aporta?



Satisfacció Global amb el Portal, segons cada situació



3. Resultats per fase

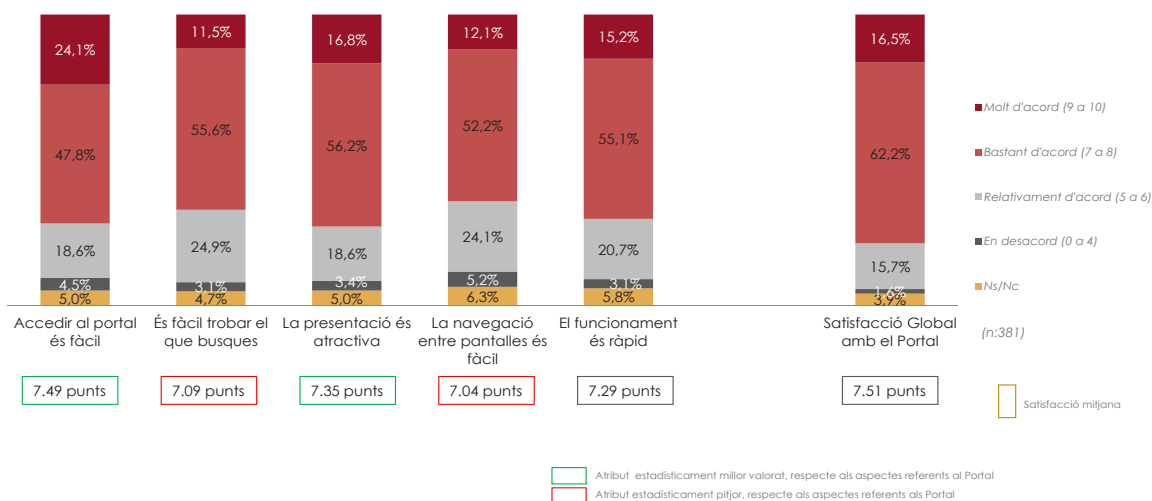
Percepció acceptable del Portal Web (7.51 punts).

Els aspectes millor valorats són: la facilitat d'accedir al portal (7.49) i la Presentació atractiva (7.35).

Aquests atributs tenen nivells de satisfacció estadísticament superiors a la resta d'aspectes.

PORTAL D'INFORMACIÓ ECONÒMICA I DE SERVEIS LOCALS

En relació amb el Portal, valori, de 0 a 10, el seu grau d'acord amb els aspectes següents:



3. Resultats per fase

PORTAL D'INFORMACIÓ ECONÒMICA I DE SERVEIS LOCALS

Anàlisi d'Importància – Fonament teòric

L'objectiu principal es determinar en quina mesura els diferents atributs expliquen la Satisfacció Global amb el Portal d'Informació Econòmica i de Serveis Locals. La hipòtesis fonamental de l'anàlisi es la següent:

Es enquestats donaran una puntuació a la Satisfacció Global amb el Portal web que ha d'estar més relacionada amb aquells atributs que, per a ells, són més importants.

La finalitat de l'anàlisi d'importància és establir quins són els diferents atributs amb més pes en la Satisfacció Global. L'eina estadística utilitzada ha estat l'anàlisi de regressió múltiple, que consisteix a quantificar la relació entre una variable, que es dirà variable dependent, i un conjunt de variables, a les que s'anomenen variables independents.

El resultat de l'anàlisi de regressió es grafica mitjançant una matriu. Aquesta es defineix per l'encreuament de les valoracions de Satisfacció de cadascun dels atributs i els coeficients d'Importància. L'eix horitzontal explica la importància dels atributs, situant a la dreta els aspectes considerats d'Alta importància (segons la regressió realitzada), a l'esquerra els considerats de Baixa importància, i, al mig, els d'importància mitjana. D'altra banda, tots els aspectes amb satisfacció per sota de la mitjana queden a la part baixa de la matriu (eix de satisfacció) i aquells atributs amb una puntuació superior a la mitjana queden per sobre d'aquest eix.

Àrea	Importància	Satisfacció
Punts Forts	↑	↑
Accions Prioritàries	↑	↓
Prioritat Secundària	↓	↓
Esforsos Suficients	↓	↑

Variable Dependent

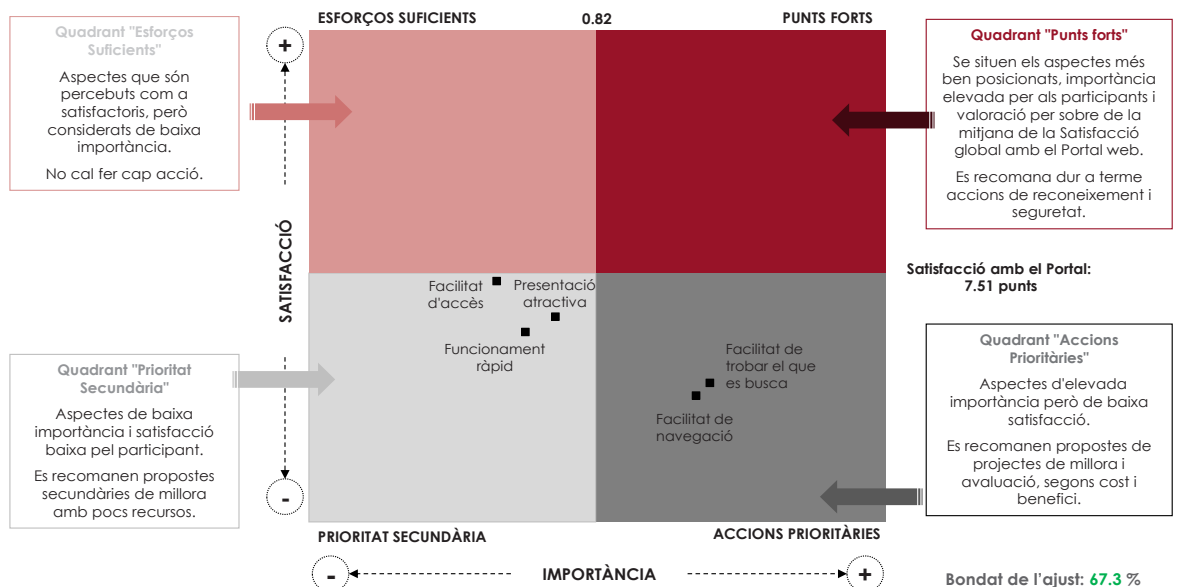
✓ Satisfacció Global amb el Portal web

Variables Independents

- Facilitat d'accedir al portal
- Facilitat per trobar el que busques
 - Presentació atractiva
- Facilitat de navegació entre pantalles
 - Funcionament ràpid

3. Resultats per fase

PORTAL D'INFORMACIÓ ECONÒMICA I DE SERVEIS LOCALS



Que tots els aspectes referents al Portal se situïn per sota de la global, ens fa pensar que hi ha **aspectes ben resolts que no es pregunten en el qüestionari.**

4. Anàlisi de segmentació

Anàlisi de Segmentació

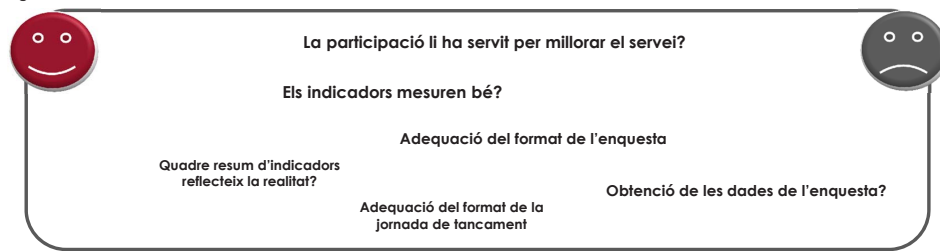
S'han realitzat diverses anàlisis de segmentació AID (Automatic Interaction Detection). És un mètode explicatiu que estudia la relació de dependència entre una variable criteri (dependent) i múltiples predictores (variables independents o explicatives).

Els objectius d'aquesta tècnica estadística són els següents:

- 1 Configurar **grups** al més **homogenis** en el seu interior i al més heterogenis entre sí, mesurant aquesta homogeneïtat i heterogeneïtat respecte de la variable a explicar.
- 2 Detectar, d'entre tot el conjunt de **variables explicatives**, quines són les que més contribueixen a la variació del fenomen a explicar.

Els resultats d'aquesta tècnica es representen mitjançant un arbre de segmentació. El mètode utilitzat per crear l'arbre és el CHAID (Chi Square Automatic Interaction Detector) que utilitza els estadístics F o Chi-quadrat per seleccionar les variables predictores. Cada partició pot tenir diversos nodes.

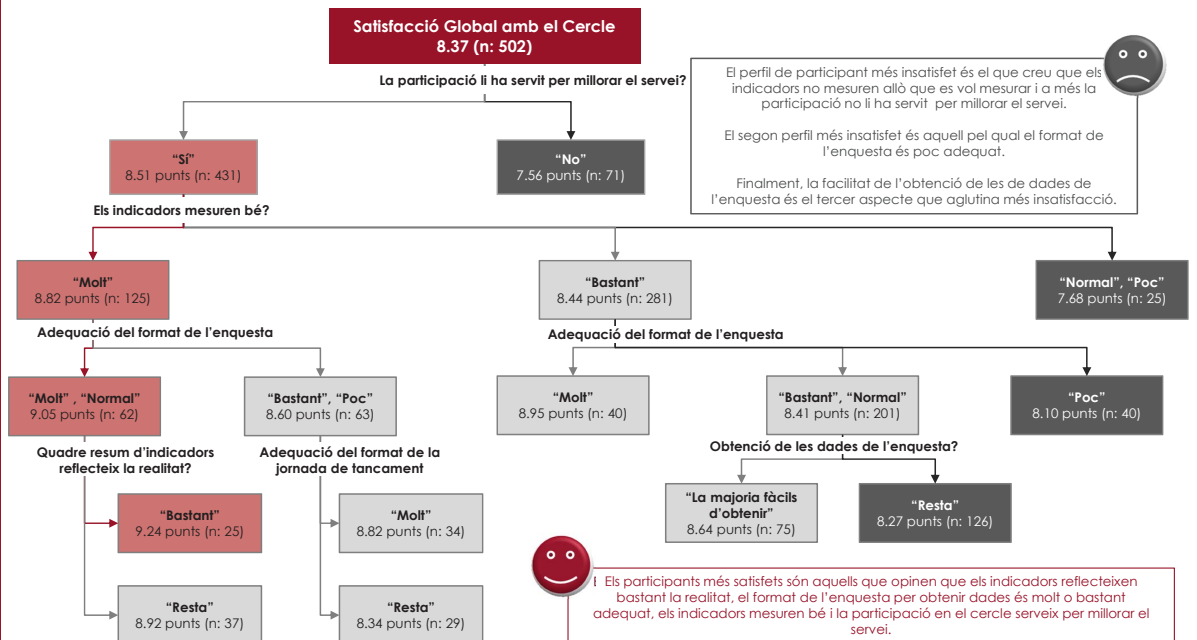
Un cop realitzat l'anàlisi de segmentació, de tots els aspectes que es recullen en el qüestionari es presenten a continuació les variables que més discriminen segons els nivells de satisfacció:



4. Anàlisi de segmentació

Si la **participació li ha servit per millorar el servei** es revela com una de les principals variables per definir perfils de participants a l'hora de valorar la Satisfacció Global amb el Cercle.

Les fases amb més aspectes que defineixen perfils són la de **disseny** i la de **mesura** (indicadors i enquesta)



5. Conclusions

En termes globals, els nivells de satisfacció amb els Cercles de comparació intermunicipals són satisfactoris; així com les taxes de recomanació, fidelitat i nivell de compromís.

La informació dels cercles s'utilitza, principalment per poder comparar-se amb altres municipis/ens. La comparació i l'intercanvi d'experiències és el que més agrada dels Cercles.

A la vista dels resultats, recomanem:

- ❖ Donar prioritat a la millora del **disseny dels indicadors** per tal que aquests mesurin allò que es vol avaluar i que siguin un reflex de la realitat.
- ❖ Adequar el format de l'enquesta i facilitar l'obtenció de les dades.
- ❖ Dissenyar els Cercles **com una eina eminentment pràctica**. Per una banda, que serveixi per prendre decisions, per aplicar els aprenentatges en el municipi i, sobretot, per poder millorar el servei que ofereixen.

5. Conclusions

Respecte a les jornades de tancament, tot i que el contingut i el format estan molt ben resolts, aquest últim -l'**adequació del format**- emergeix com un aspecte que defineix un dels col·lectius de participants més satisfets amb el Cercle.

El Portal d'Informació Econòmica i de Serveis Locals obté valoracions satisfactòries (7.51 punts). Tot i així:

- ❖ És necessari realitzar una **sessió de formació sobre el seu ús**: un 80.3% dels participants així ho creu. De manera que els punts febles del Portal -la Facilitat de navegació i la Facilitat de trobar el que es busca- puguin millorar la seva percepció.
- ❖ El Portal té, bàsicament, dos objectius: **facilitar la feina i aportar un valor afegit**.



**Diputació
Barcelona**

Àrea de Presidència

Direcció de Serveis de Planificació Econòmica

Servei de Programació

Edifici Can Serra

Rambla de Catalunya, 126, 5è

08008 Barcelona

Tel. 934 022 237

s.programacio@diba.cat

<https://transparencia.diba.cat/ca/enquestes-de-satisfaccio>