

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

Servei de Programació

Juny 2018



**Diputació
Barcelona**

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

Servei de Programació

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 global..... | 3 |
| Polícia local..... | 27 |
| Gestió i tractament de residus i neteja viària..... | 55 |
| Eficiència energètica en l'enllumenat públic..... | 85 |
| Gestió sostenible del verd urbà..... | 113 |
| Serveis culturals..... | 141 |
| Biblioteques..... | 169 |
| Espais escènics..... | 197 |
| Museus locals..... | 225 |
| Escoles bressol..... | 249 |
| Escoles municipals de música..... | 279 |
| Esports..... | 309 |
| Serveis socials..... | 339 |
| Mercats municipals..... | 369 |
| Fires locals..... | 399 |
| Serveis locals d'ocupació..... | 429 |
| OMIC..... | 459 |
| Seguretat alimentària..... | 489 |
| Serveis de mediació ciutadana..... | 519 |

INFORME GLOBAL

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:

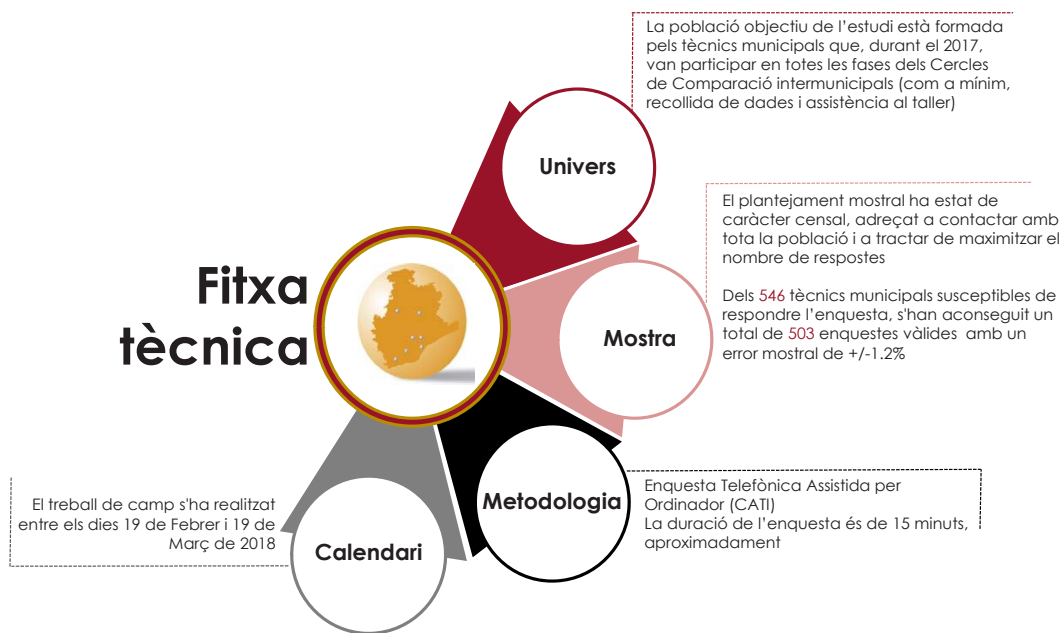
Aconseguir informació sobre la valoració i acceptació dels Cercles de Comparació i, sobretot, detectar aspectes de millora d'aquesta eina de gestió i benchmarking municipal.

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

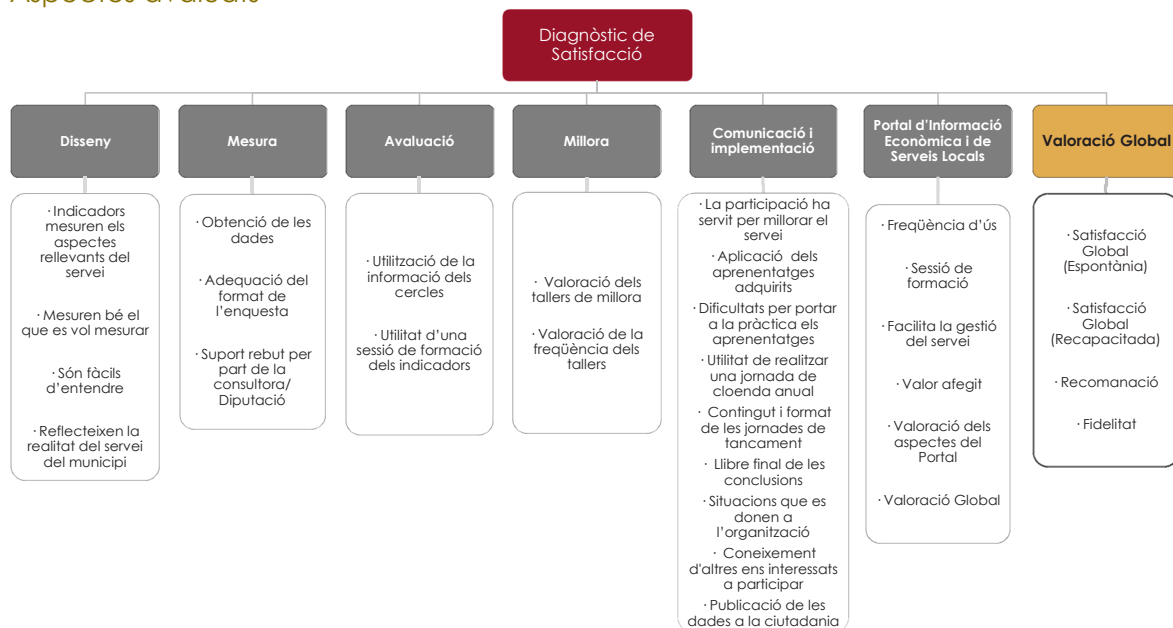
Taxa de resposta i error mostral, per Cercle:

| 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% |

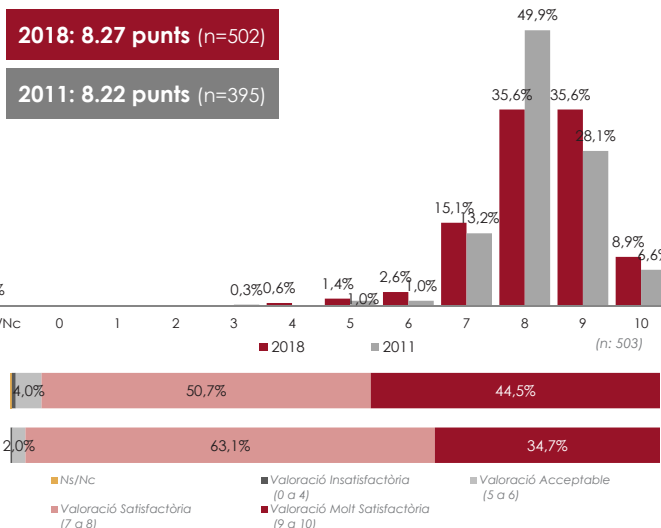
| Grandària del municipi | n | % |
|---------------------------|-----|-------|
| Menor de 20.000 habitants | 135 | 26.8% |
| De 20.001 a 40.000 | 124 | 24.7% |
| De 40.001 a 75.000 | 111 | 22.1% |
| Més de 75.000 | 123 | 24.5% |
| Sense determinar | 10 | 2.0% |

| 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



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 | |

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.



2. Resultats globals

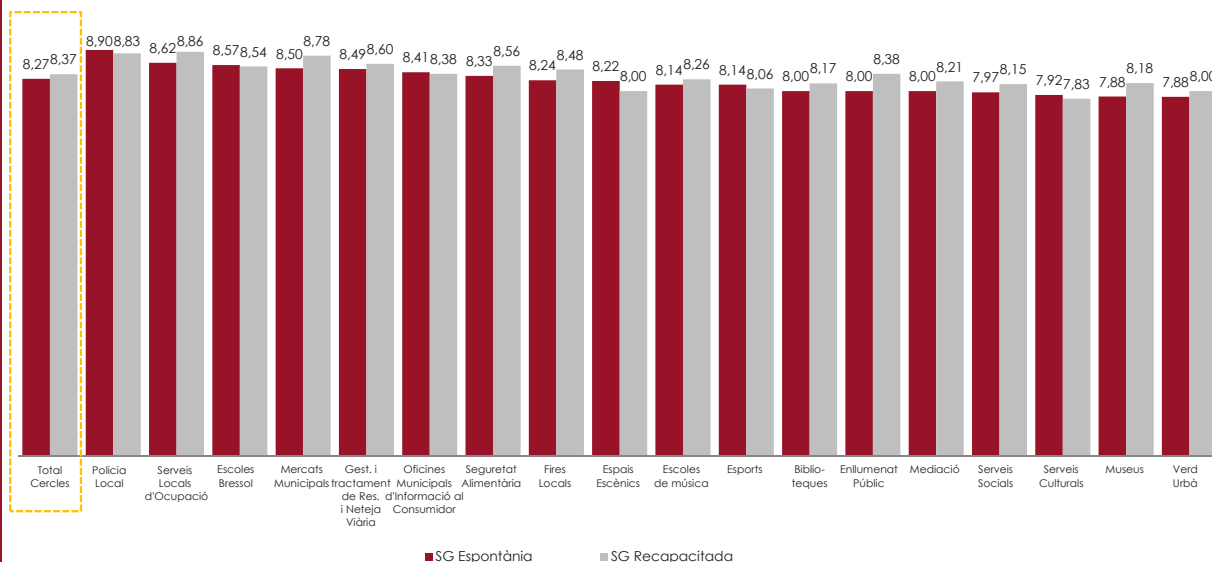
Les diferències més elevades entre les dues satisfaccions es produeixen en **Enllumenat Públic (0,38)** i **Museus (0,29)**. Aquest col·lectiu es mostra notablement més satisfets després de valorar tots els aspectes del Cercle.

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).



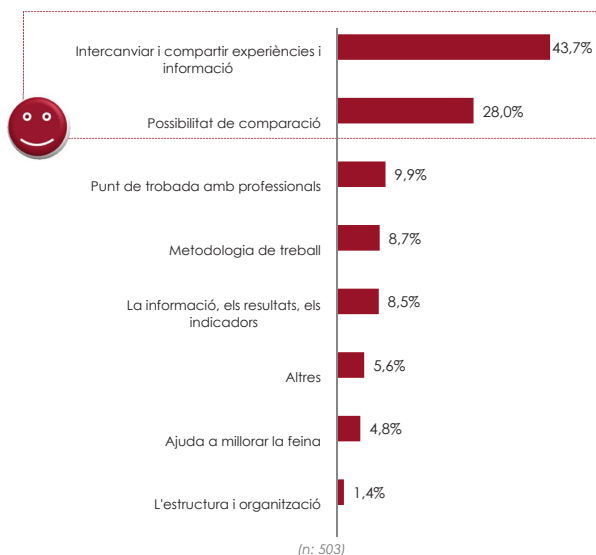
2. Resultats globals

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

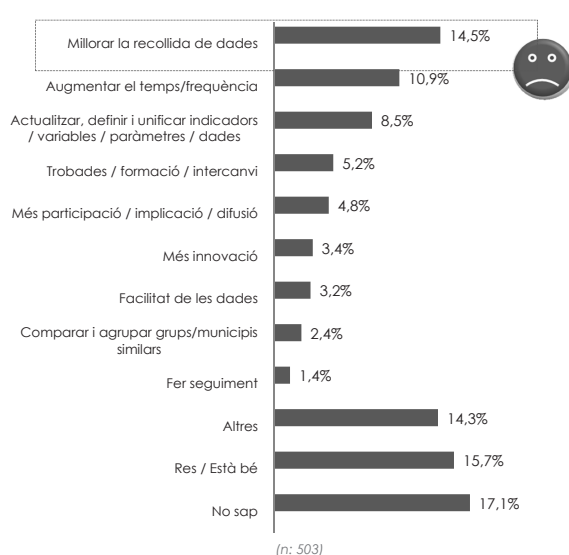
La **recollida de les dades** emergeix com l'aspecte que cal millorar de manera prioritària.

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?



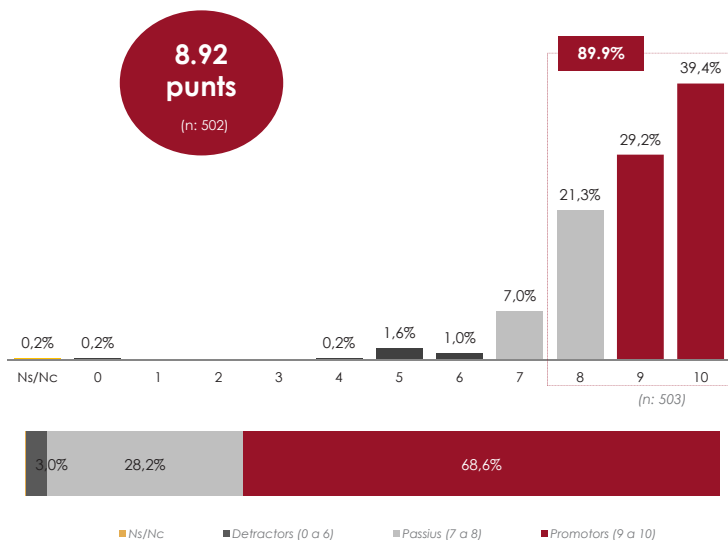
2. Resultats globals

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 | - |

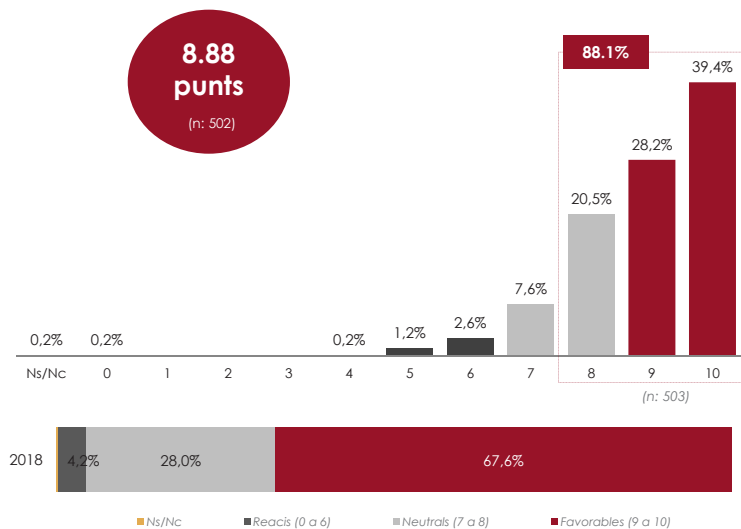
2. Resultats globals

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 | |

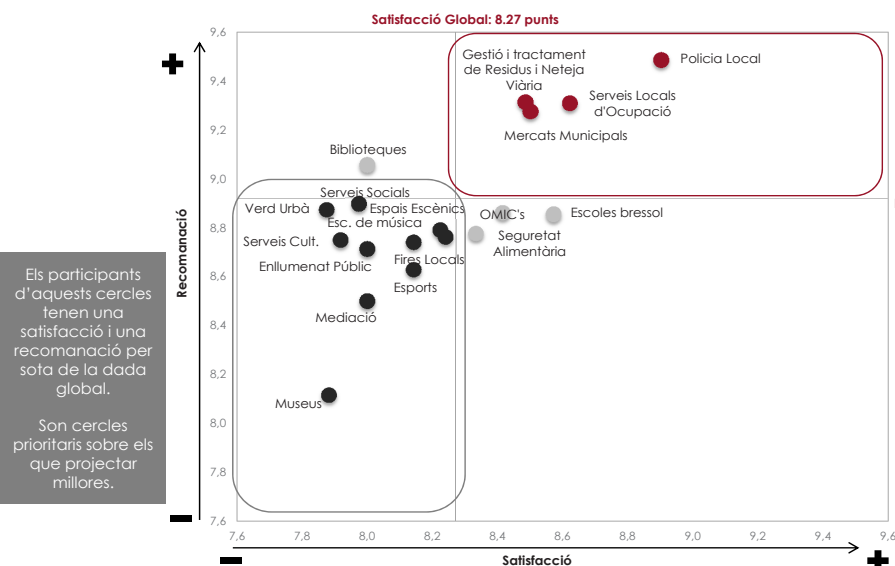
2. Resultats globals

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 tenen una satisfacció i una recomanació per sota de la dada global.

Son cercles prioritari sobre els que projectar millors.

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.

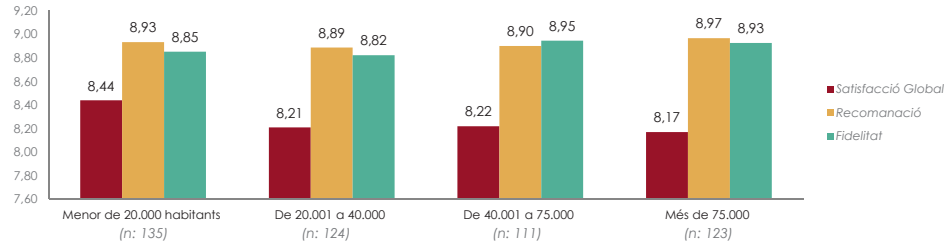
2. Resultats globals

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

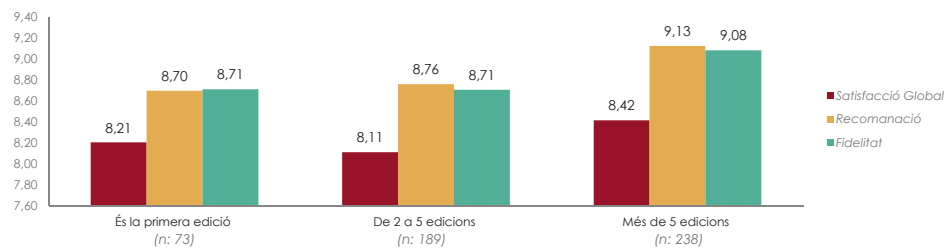
Segons el nombre d'edicions, com més edicions hagi participat més nivell de satisfacció, recomanació i fidelitat

Valoració global

Resultats segmentats, segons Grandària del municipi



Resultats segmentats, segons Nombre de participacions



2. Resultats globals

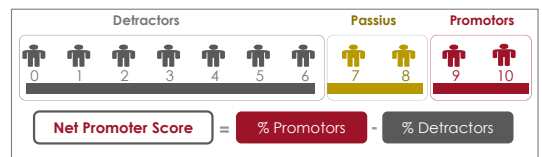
El Net Promoter Score és un indicador que permet mesurar la lleialtat dels participants.

Valoració global

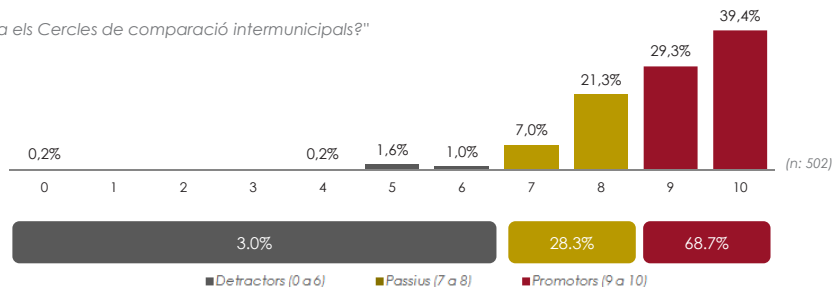
Net Promoter Score (NPS)

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%



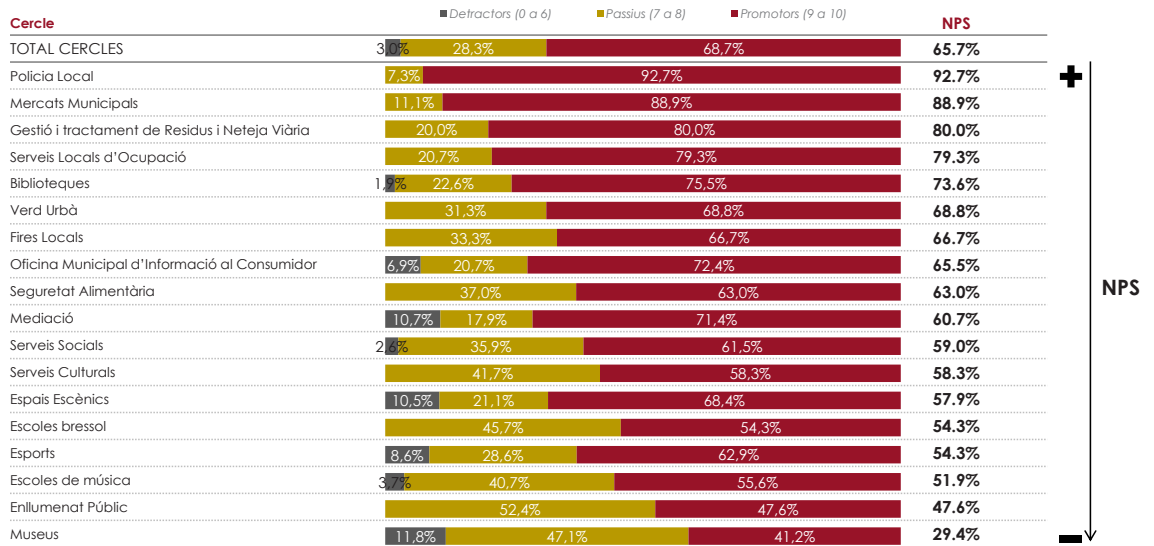
2. Resultats globals

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

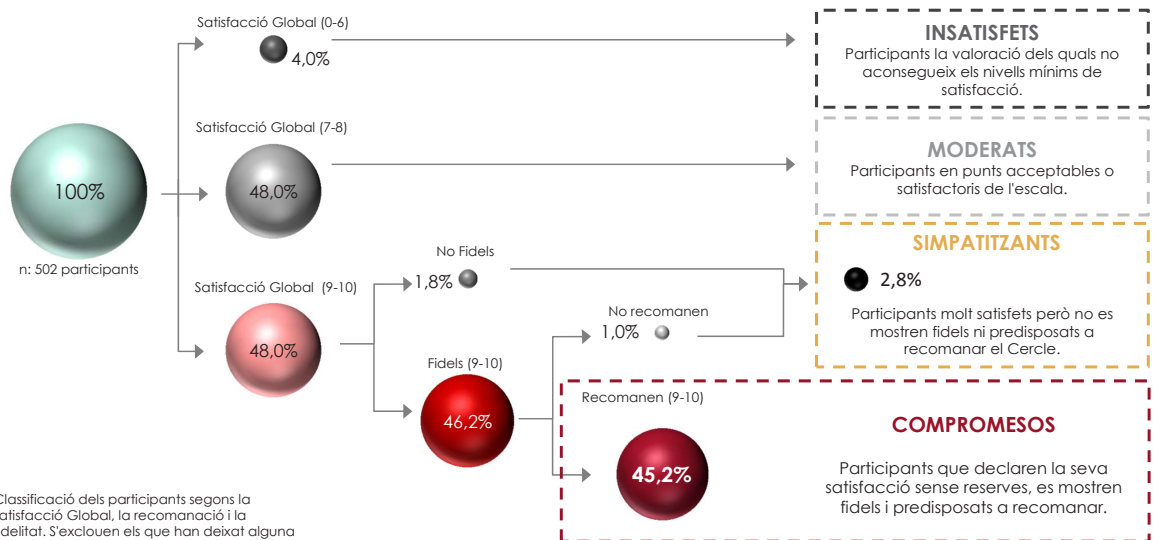
Net Promoter Score (NPS)



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%**.



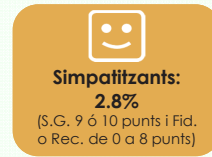
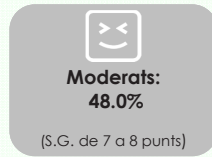
2. Resultats globals

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

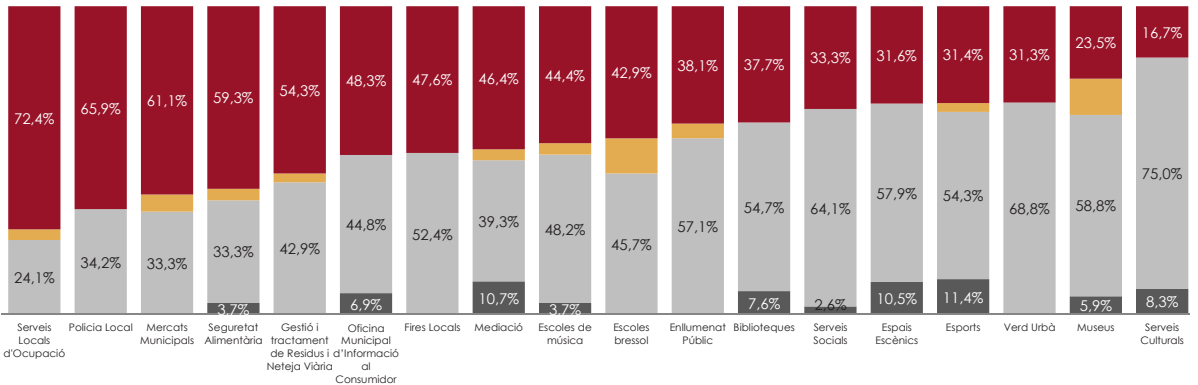
Serveis Culturals i Museus són es cercles amb el nivell de compromís més baix (16.7% i 23.5%, respectivament).

Valoració global

Nivell de Compromís



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



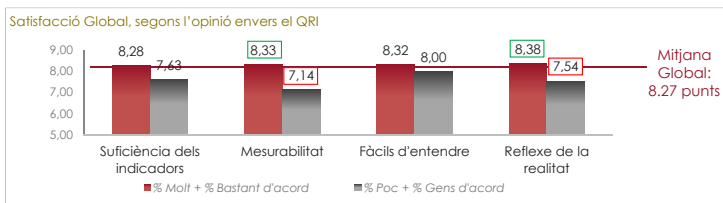
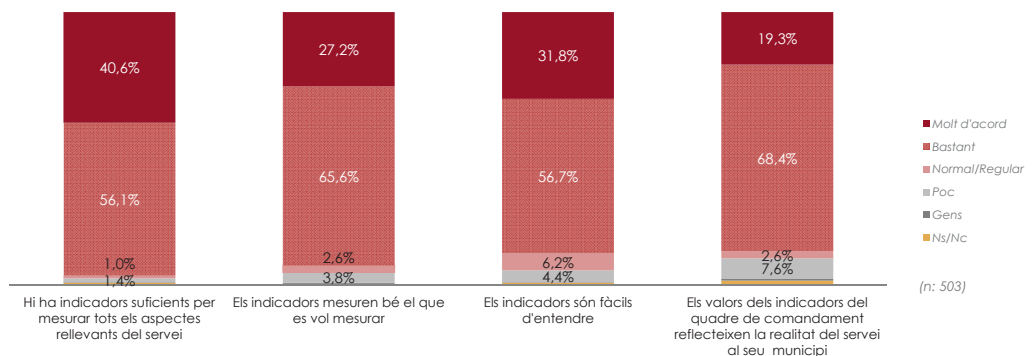
3. Resultats per fase

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...



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

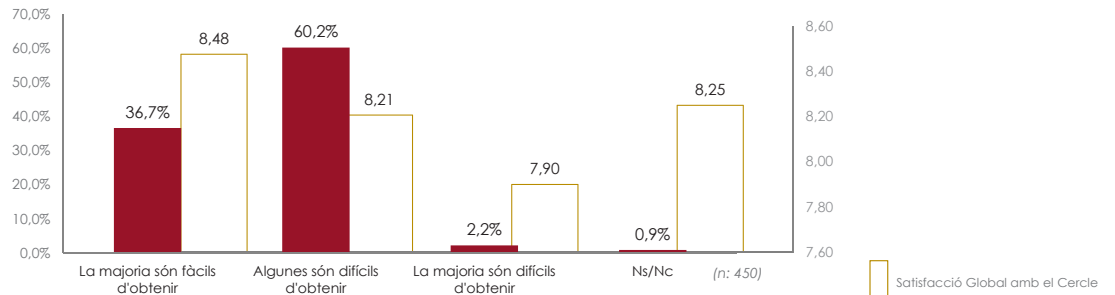


3. Resultats per fase

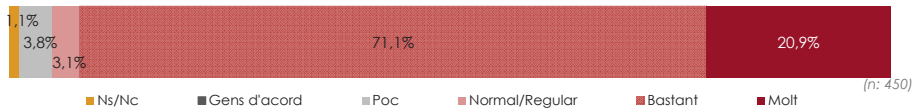
MESURA

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.

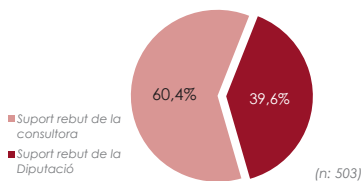
3. Resultats per fase

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.

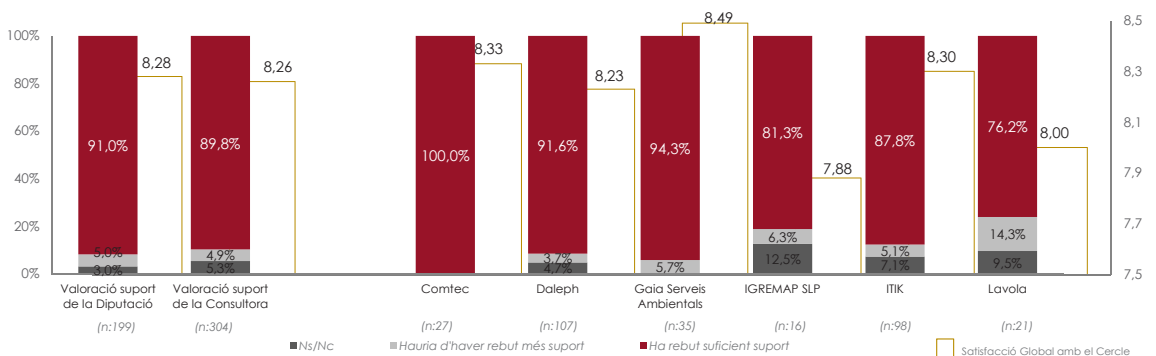
El cercle que ha rebut suport de Gaia Serveis Ambientals (Gestió i tractament de Residus i Neteja Viària) es mostra més satisfet amb el Cercle.

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 |

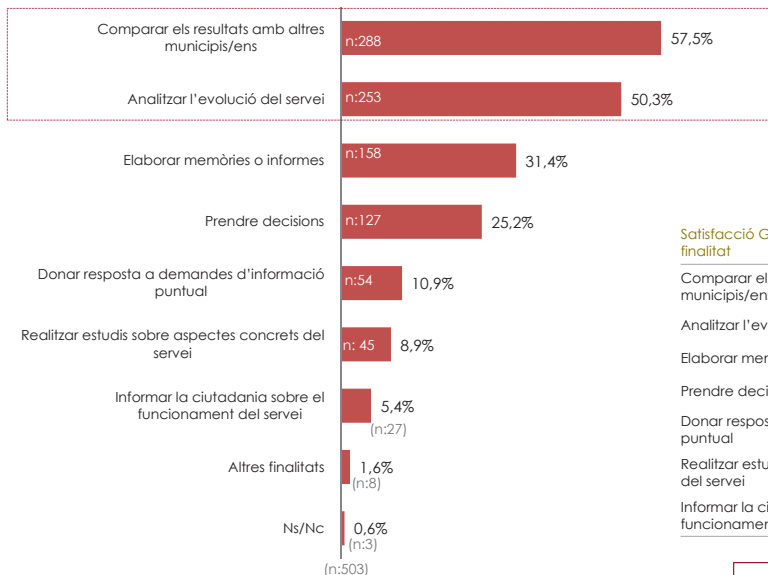


3. Resultats per fase

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 |

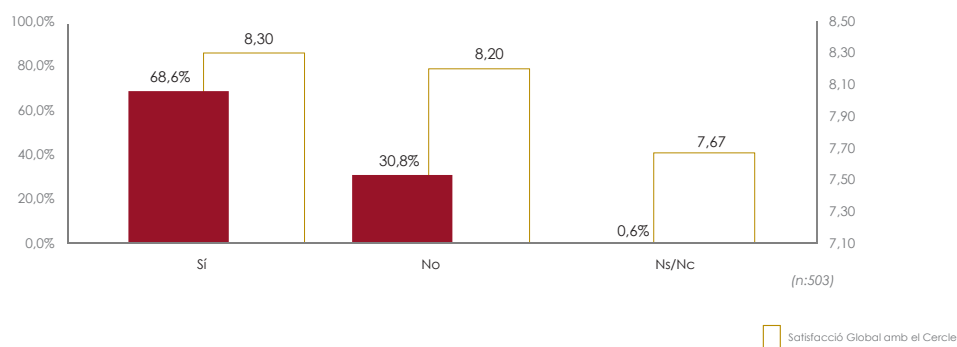
Es marquen les finalitats que tenen els nivells de Satisfacció i Recomanació més elevats

(*) 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?

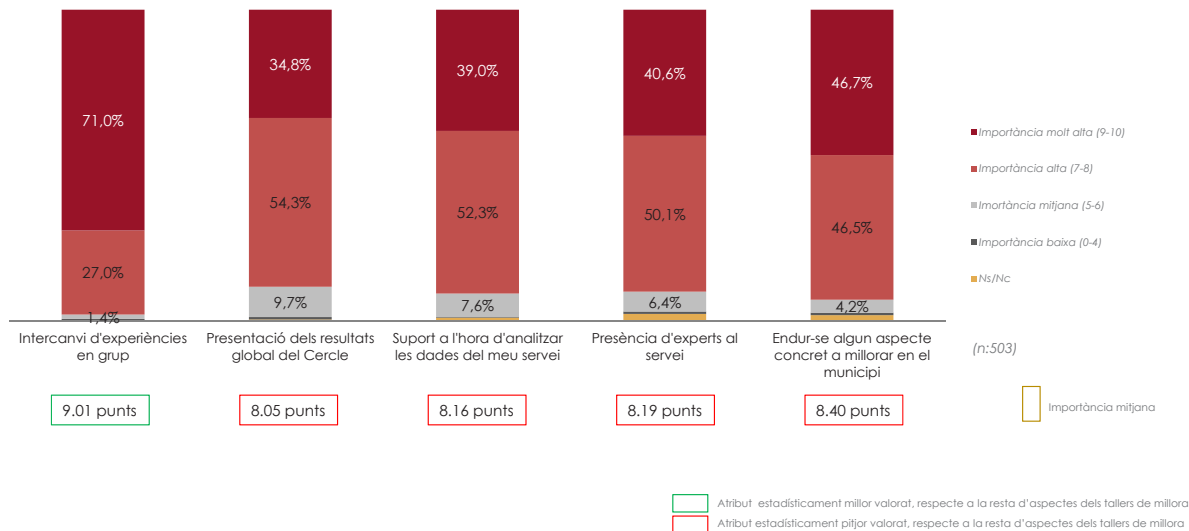


3 Resultats per fase

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

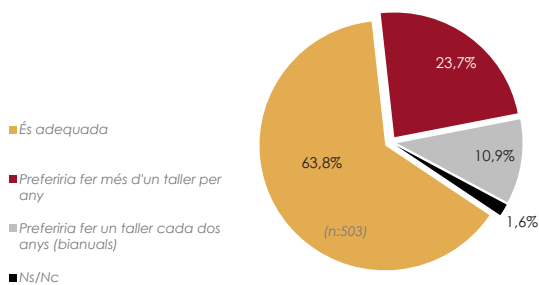
Respecte als tallers de millora, en quina mesura és important cadascun dels següents aspectes



3. Resultats per fase

MILLORA

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



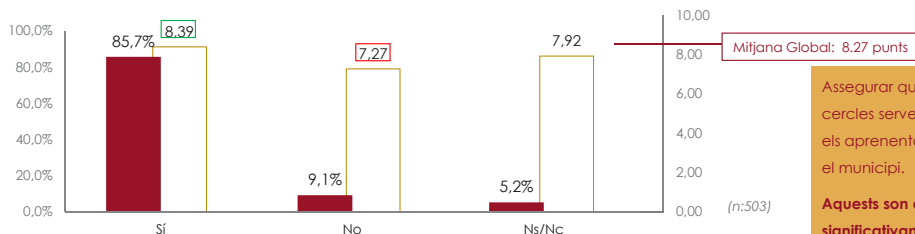
3. Resultats per fase

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

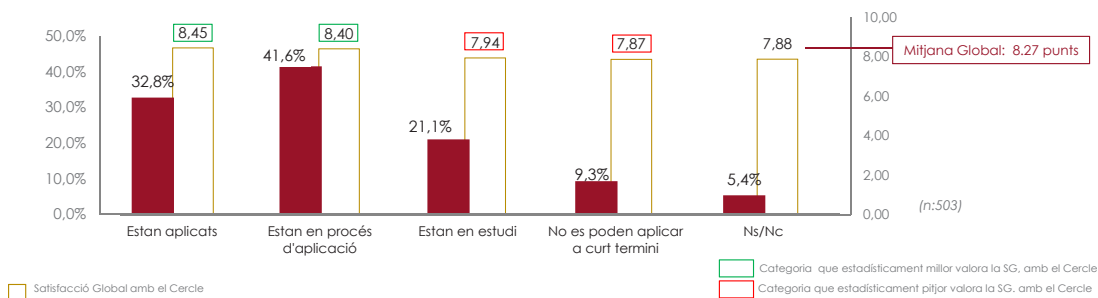
La participació als cercles de comparació en el darrers anys li ha servit per millorar el seu servei?



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

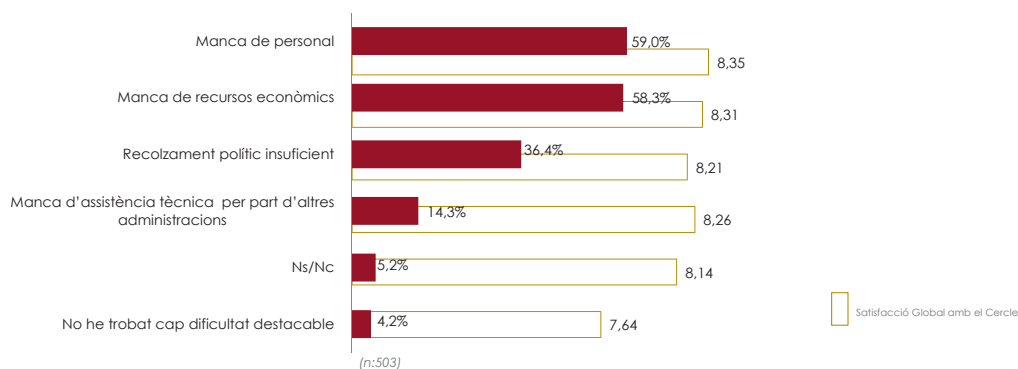
3. Resultats per fase

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?



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



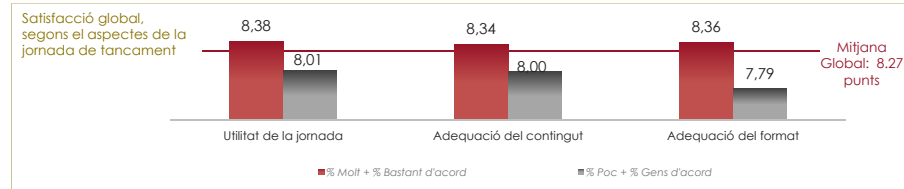
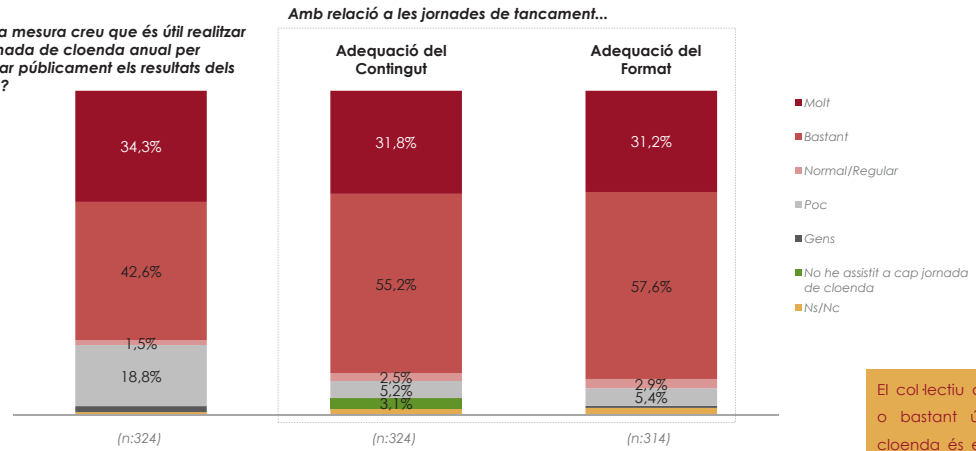
3. Resultats per fase

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



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

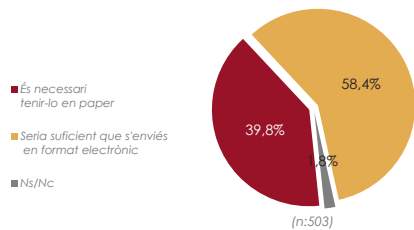
El 81.9% dels participants troben molt o bastant útil el llibre final on es recullen les conclusions de l'edició del cercle.

COMUNICACIÓ I IMPLEMENTACIÓ

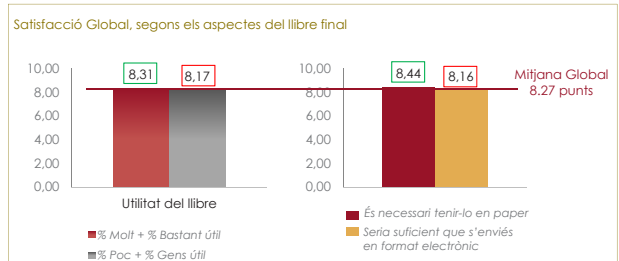
Amb relació al llibre final on es recullen les conclusions de la darrera edició del cercle, creu que es molt, bastant, poc o gens útil?



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).



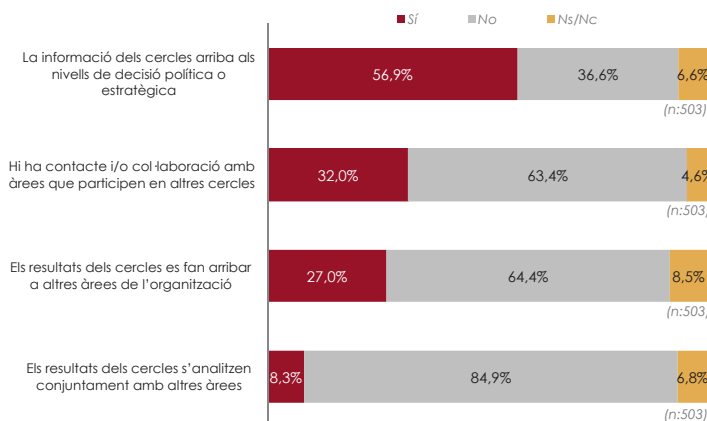
8,31 Categoria/col·lectiu que estadísticament millor valora la SG, amb el Cercle
8,17 Categoria/col·lectiu que estadísticament pitjor valora la SG, amb el Cercle

3. Resultats per fase

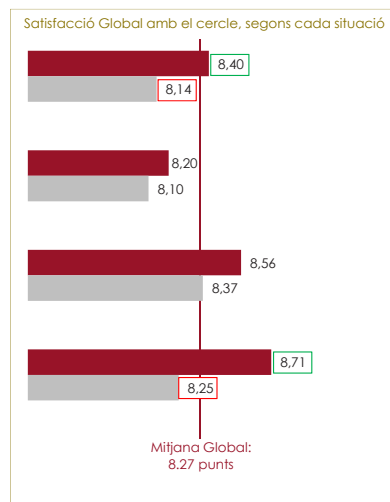
La situació que més es dona a les organitzacions és que la **informació dels cercles arriba als nivells de decisió política o estratègica** (56.9%).

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.



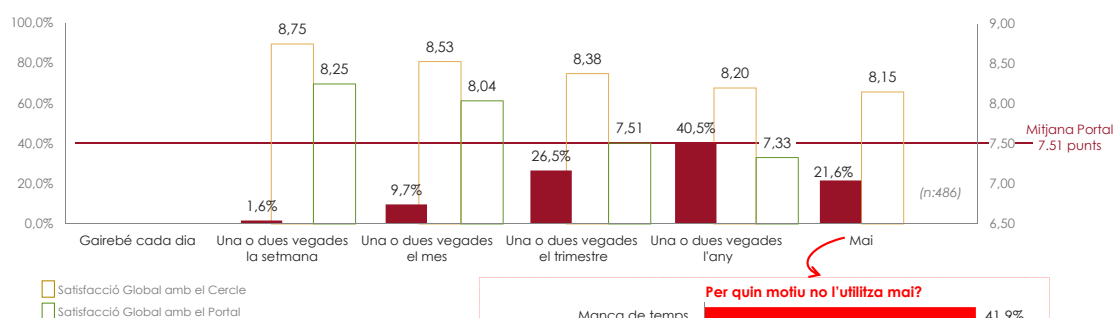
 Categoria/cal·lectiu que estadísticament millor valora la SG. amb el Cercle
 Categoria/cal·lectiu que estadísticament pitjor valora la SG. amb el Cercle

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"

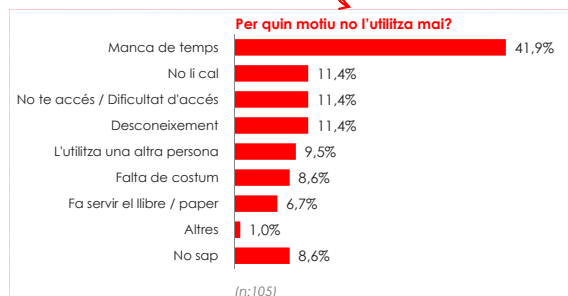
PORTAL D'INFORMACIÓ ECONÒMICA I DE SERVEIS LOCALS

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

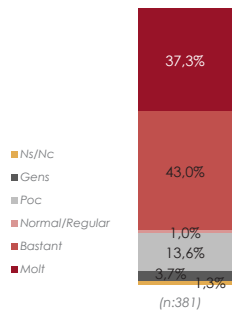
Bona percepció del Portal com a eina que facilita la gestió de la informació i com a eina que aporta un valor afegit.

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

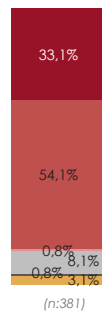
Que el portal faciliti la feina i que aquest aportí un valor afegit, són dos aspectes que incideixen notablement en els nivells de satisfacció amb el Portal Web.

PORTAL D'INFORMACIÓ ECONÒMICA I DE SERVEIS LOCALS

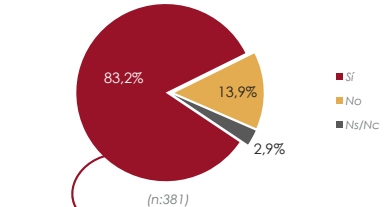
Creu que seria útil realitzar una sessió de formació sobre l'ús del portal?



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



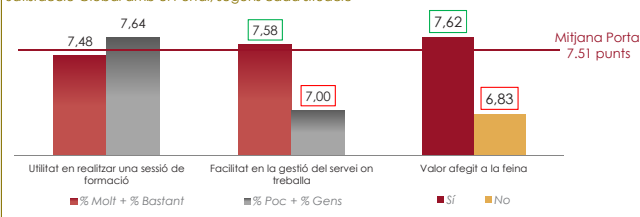
Tenir accés al portal li aporta algun valor afegit a la seva feina respecte de si no el tingués?



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



Satisfacció Global amb el Portal, segons cada situació



3. Resultats per fase

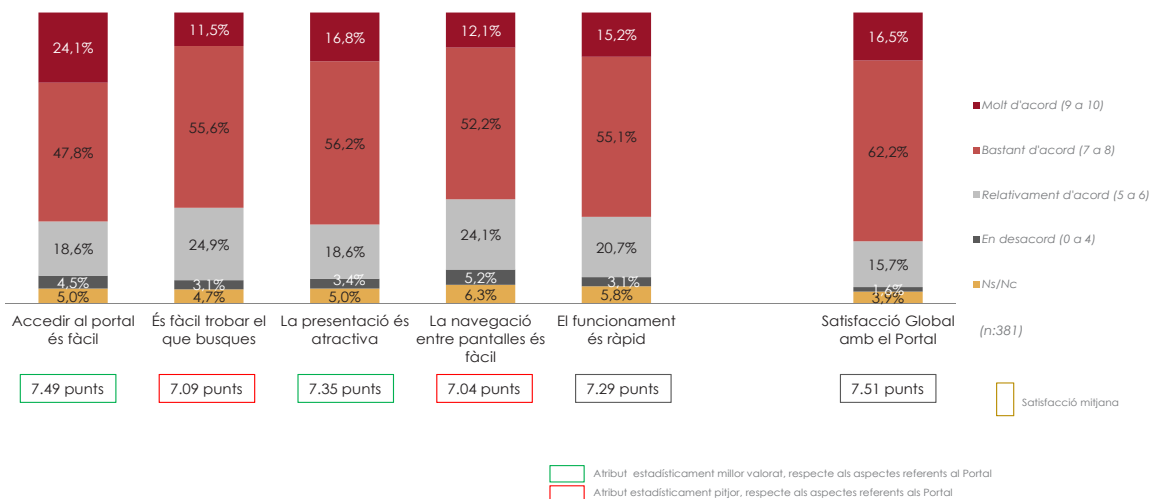
Percepció acceptable del Portal Web (7.51 punts).

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:

Els 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

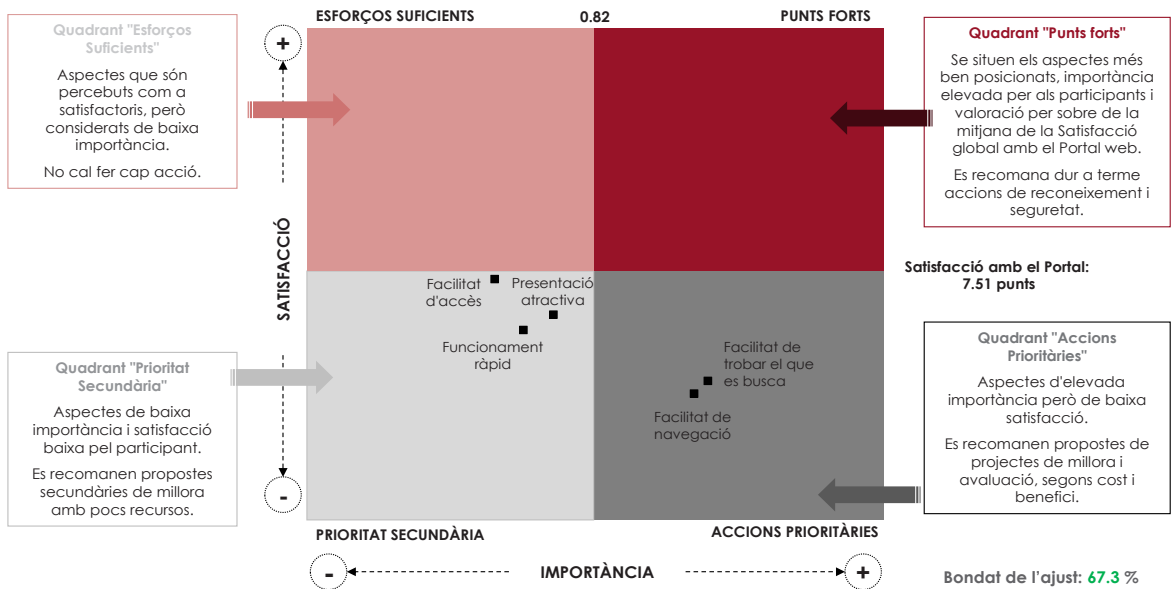
✓ Satisfacció Global amb el Portal web

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

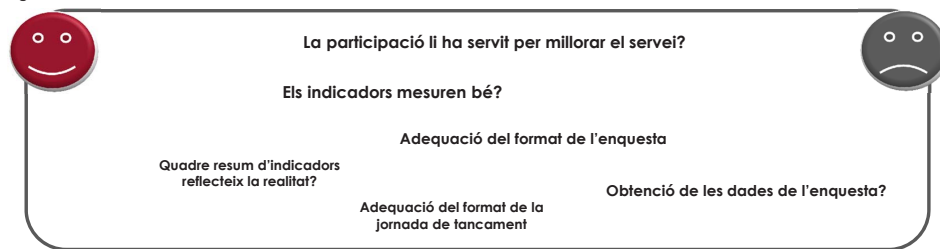
S'han realitzat diverses anàlisis de segmentació AID (Automatic Interaction Detection). És un mètode explicatiu que estudia la relació de dependència entre una variable criteri (dependent) i múltiples predictores (variables independents o explicatives).

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.

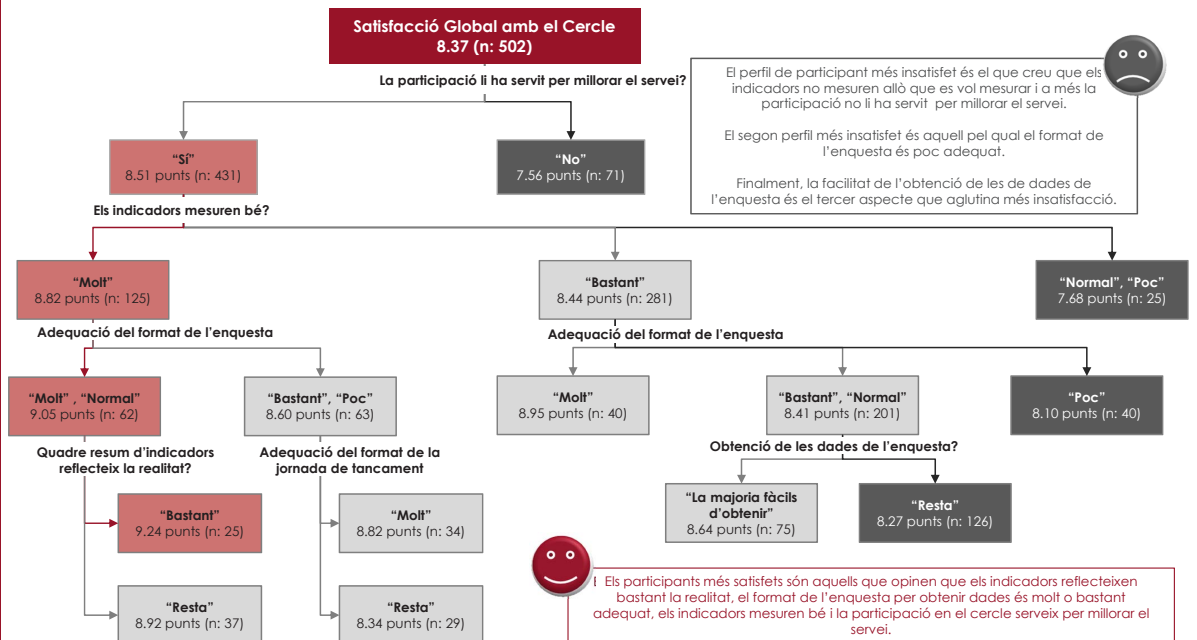
Un cop realitzat l'anàlisi de segmentació, de tots els aspectes que es recullen en el qüestionari es presenten a continuació les variables que més discriminen segons els nivells de satisfacció:



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 resolt, 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**.



POLICIA LOCAL



POLICIA LOCAL

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 44 tècnics municipals que van participar en els dos últims anys en el Cercle de comparació intermunicipal de Policia local.
- ⚙ 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 44 tècnics municipals que van participar en el Cercle, s'han aconseguit un total de 41 enquestes vàlides, amb un error mostral de $\pm 4,0$ %.
- ⚙ 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 Policia Local** 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:

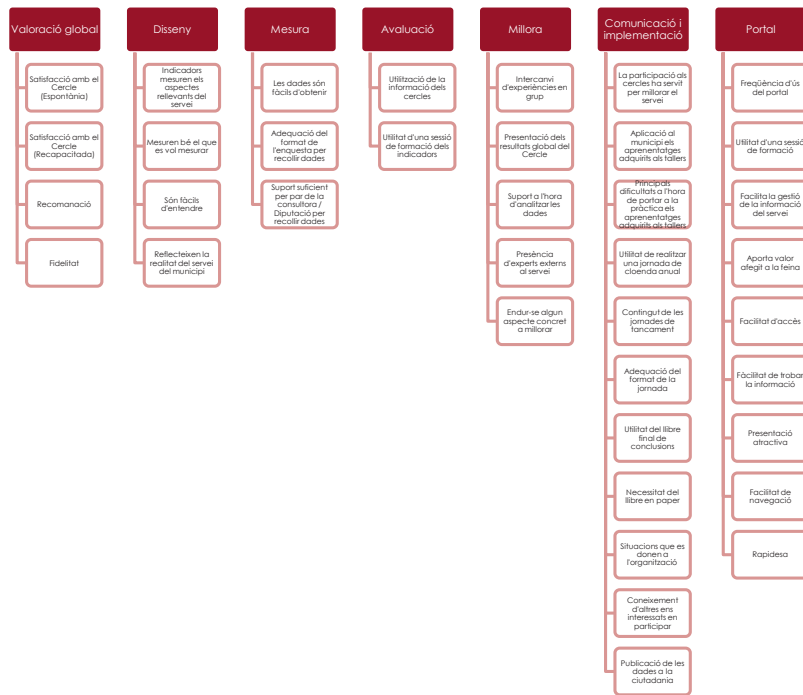
- Valoració global dels Cercles (aspectes positius i de millora) i de cada servei.
- Determinació de l'impacte i utilitat de cadascuna de les fases (disseny, mesura, avaluació, millora i comunicació i implementació).
- Valoració del Portal d'Informació Econòmica i de Serveis Locals (freqüència d'ús,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

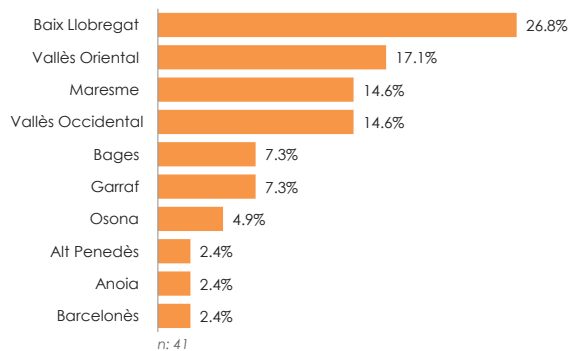


Distribució de la mostra

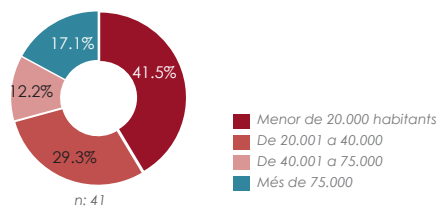
Municipis que han participat en l'estudi

| Municipis | |
|----------------------------|-----------------------------|
| Cabrera de Mar | Sant Andreu de la Barca |
| Caldes de Montbui | Sant Boi de Llobregat |
| Canovelles | Sant Climent de Llobregat |
| Cardedeu | Sant Cugat del Vallès |
| Castellar del Vallès | Sant Feliu de Llobregat |
| Cornellà de Llobregat | Sant Joan Despí |
| Esparreguera | Sant Joan de Vilatorrada |
| Esplugues de Llobregat | Sant Pere de Ribes |
| Franqueses del Vallès, les | Sant Sadurní d'Anoia |
| Garriga, la | Sant Vicenç de Montalt |
| Igualada | Santa Coloma de Gramenet |
| Malgrat de Mar | Santa Maria de Palautordera |
| Manlleu | Santa Perpètua de Mogoda |
| Manresa | Santpedor |
| Mataró | Sitges |
| Molins de Rei | Torelló |
| Mollet del Vallès | Vacarisses |
| Montgat | Vilanova i la Geltrú |
| Olesa de Montserrat | Vilassar de Mar |
| Palau-Solità i Plegamans | |
| Prat de Llobregat, el | |
| Rubi | |

Comarca



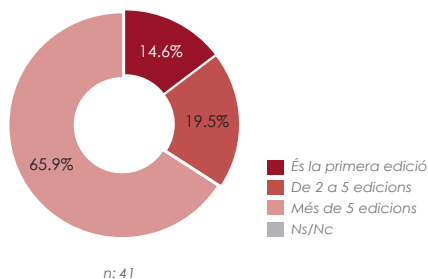
Grandària del municipi



Distribució de la mostra

Nombre d'edicions en què ha participat

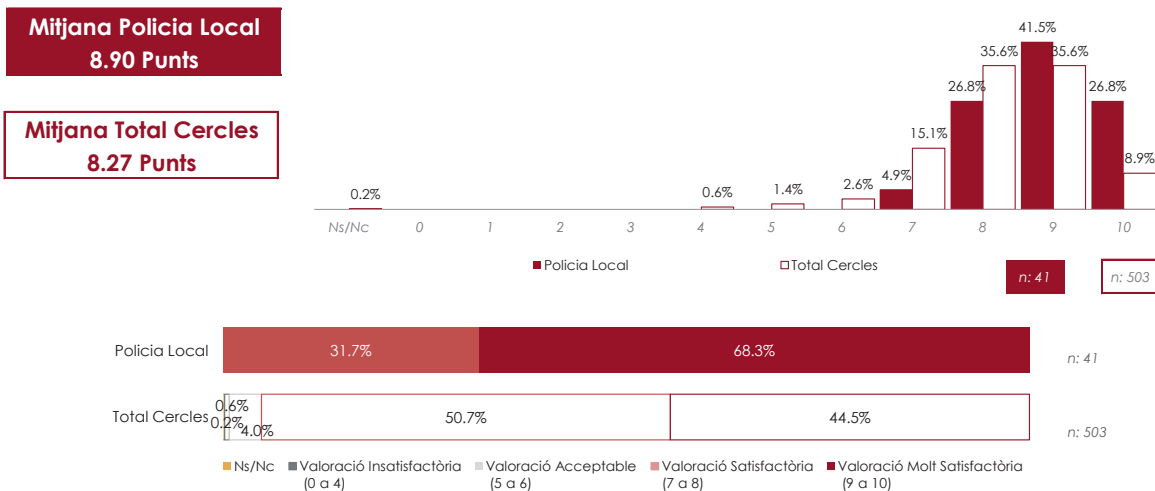
Nombre d'edicions en què ha participat



2. Visió global

Valoració Global. Satisfacció Global

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

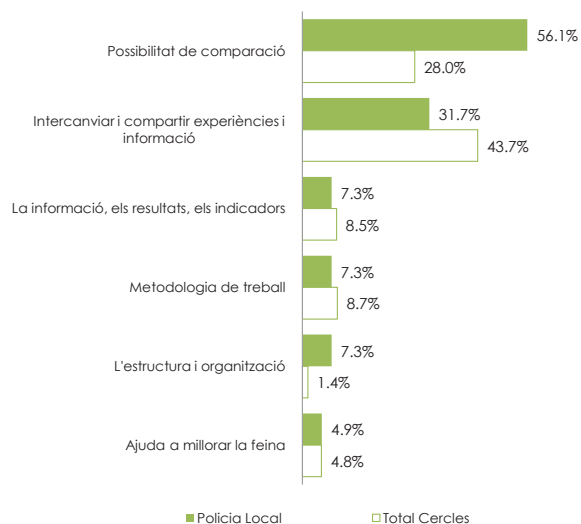


El 68.3% dels participants en el Cercle de Policia Local atorga valoracions molt satisfactòries (9 ó 10), i la mitjana és de 8.90 punts, 0.63 per sobre del total de Cercles.



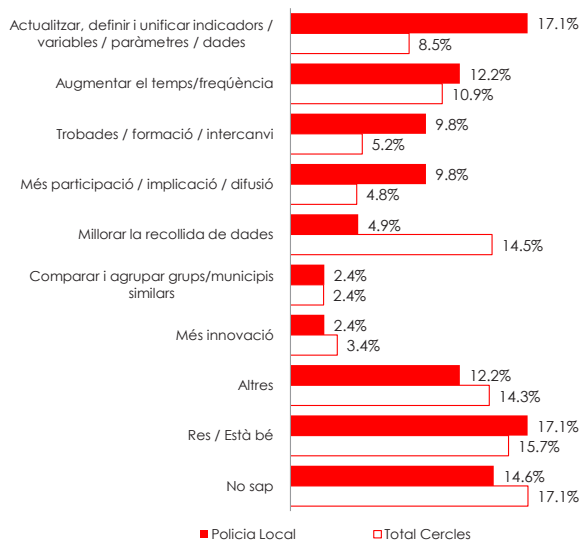
Valoració Global

Què és el que més li agrada del Cercle?



Cercle: 41 Participants
Total Cercles: 503 Participants

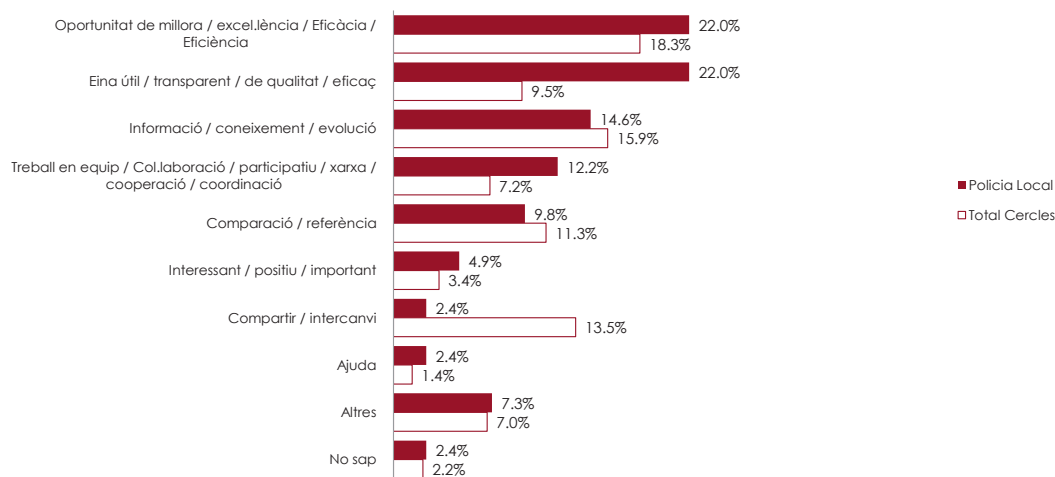
Què creu que és més important millorar dels Cercles de Comparació?



Cercle: 41 Participants
Total Cercles: 503 Participants

Valoració Global

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



Cercle: 41 Participants
Total Cercles: 503 Participants

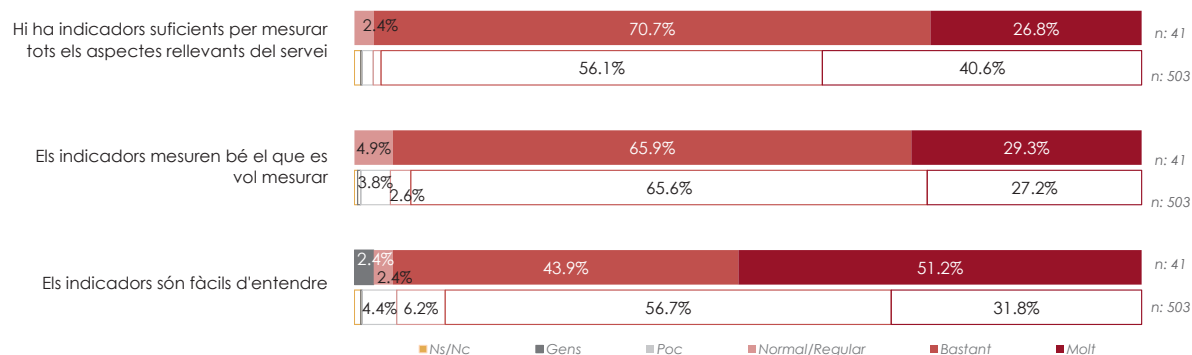
Els cercles representen una Oportunitat de millora i una eina útil, transparent, de qualitat i eficaç, per un 22.0% de participants, respectivament.



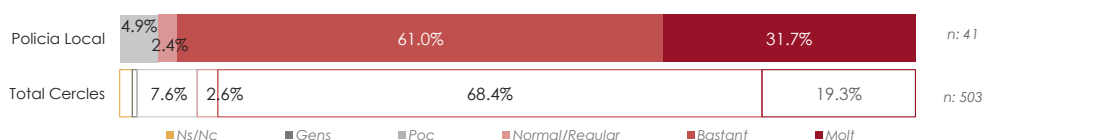
3. Resultats específics per fases

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?

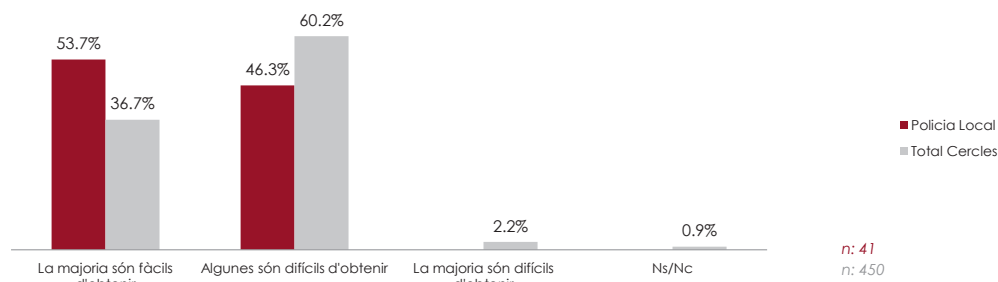


El 92.7% dels participants estan molt o bastant d'acord amb el fet que els indicadors reflecteixen la realitat del servei al municipi

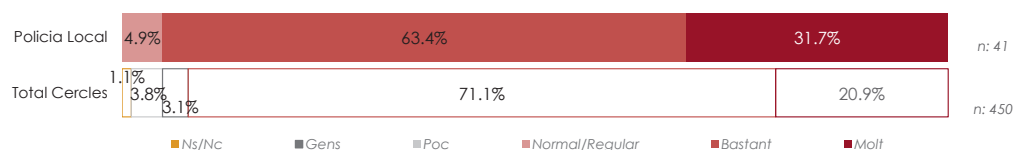


Fase de Mesura

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

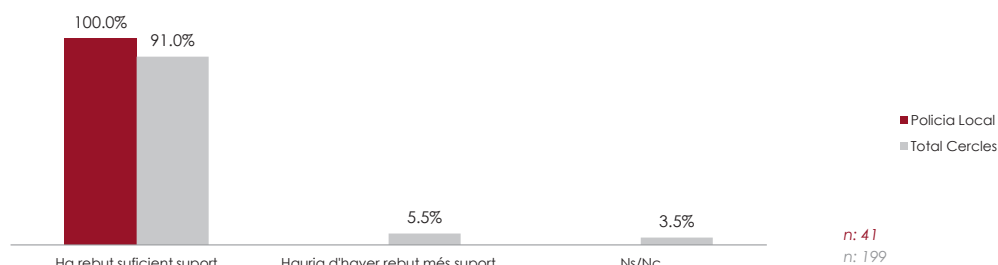


Creu que el format de l'enquesta és adequat per recollir la informació?



Fase de Mesura

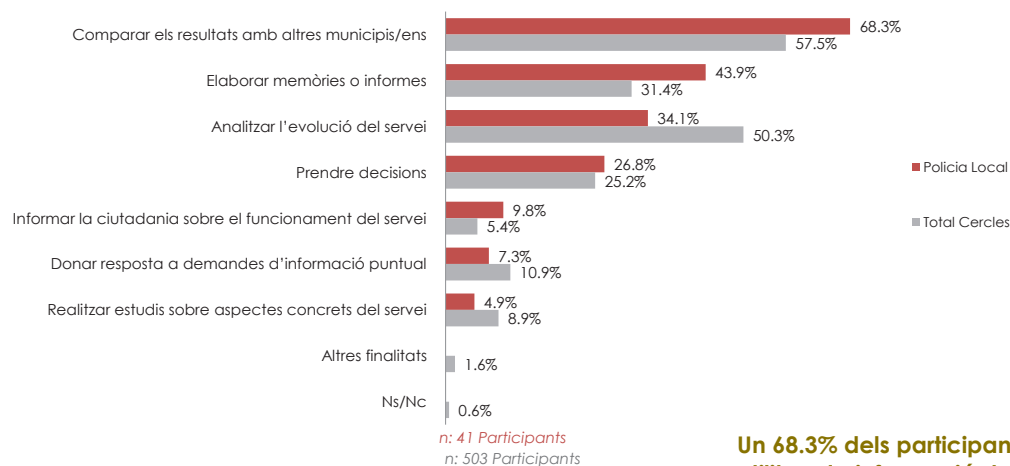
Respecte a la complementació i validació de l'enquesta del seu municipi, ha rebut suficient suport per part del servei de referència de la diputació per recollir les dades?



El 100.0% considera que el suport rebut per part del servei de referència de la Diputació en la recollida de les dades ha estat suficient

Fase d'Avaluació

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



Un 68.3% dels participants utilitzen la informació dels Cercles per poder comparar-se amb altres municipis. Els participants que utilitzen la informació per prendre decisions són els més satisfets amb els Cercles (9.18).

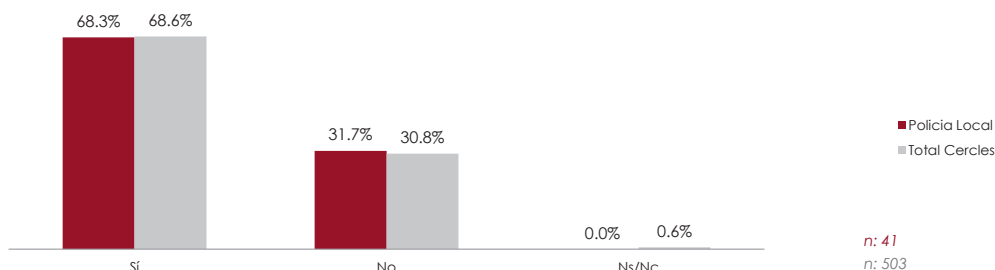
| Satisfacció amb el Cercle, segons les principals utilitats | Polícia Local | | Total Cercles | |
|--|---------------|-------------|---------------|-------------|
| | n | S.G. Cercle | n | S.G. Cercle |
| Comparar els resultats amb altres municipis/ens | 28 | 8.82 | 288 | 8.24 |
| Elaborar memòries o informes | 18 | 8.94 | 158 | 8.29 |
| Analitzar l'evolució del servei | 14 | 8.79 | 253 | 8.19 |
| Prendre decisions | 11 | 9.18 | 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

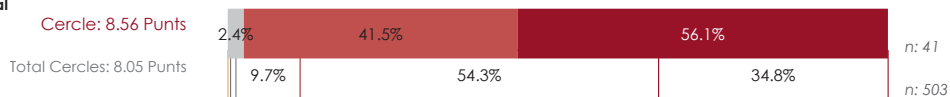
Fase de Millora

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

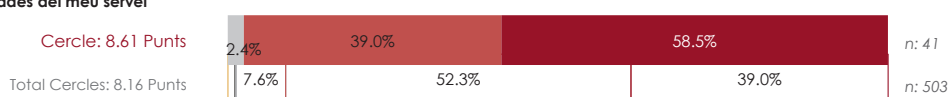
Intercanvi d'experiències en grup



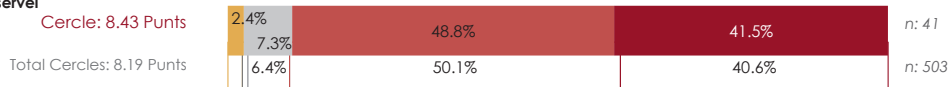
Presentació dels resultats global



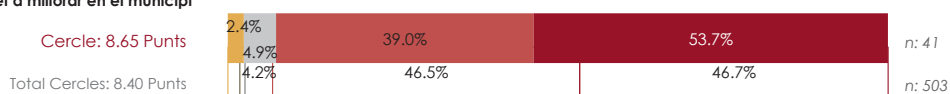
Suport a l'hora d'analitzar les dades del meu servei



Presència d'experts externs al servei



Endur-se algun aspecte concret a millorar en el municipi

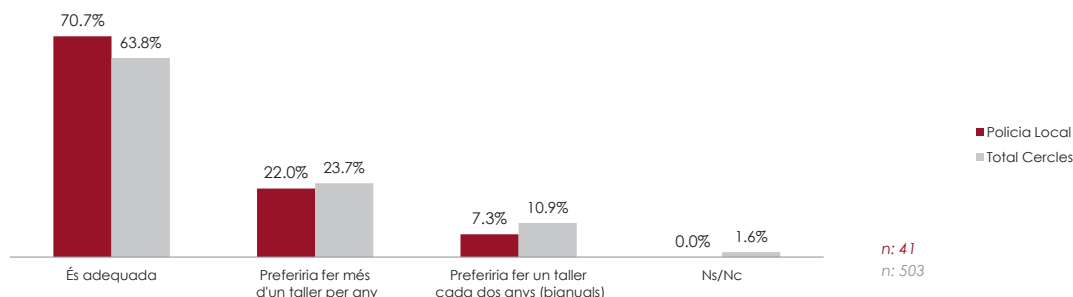


Intercanviar experiències en grup és l'aspecte més important en els tallers de millora (9.02 punts), seguit de la possibilitat de endur-se algun aspecte a millorar en el municipi (8.65).



Fase de Millora

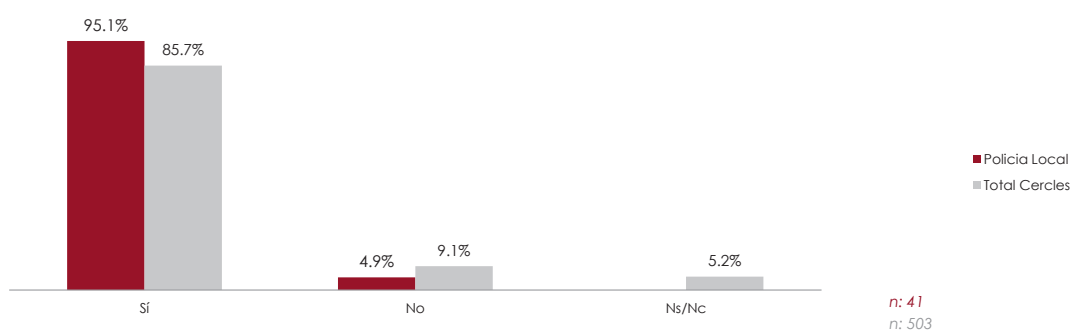
Com valora la freqüència dels tallers de millora? (*)



El 70.7% dels participants valoren adequada la freqüència dels tallers de millora.

Fase de Comunicació i implementació

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



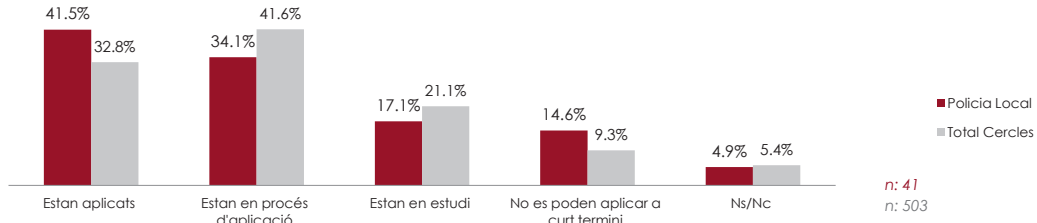
Satisfacció amb el Cercle, segons si la participació li ha servit per millor el servei

| | Policia Local | | Total Cercles | |
|-------|---------------|-------------|---------------|-------------|
| | n | S.G. Cercle | n | S.G. Cercle |
| Sí | 39 | 9.00 | 431 | 8.39 |
| No | 2 | 7.00 | 46 | 7.27 |
| Ns/Nc | 0 | . | 26 | 7.92 |

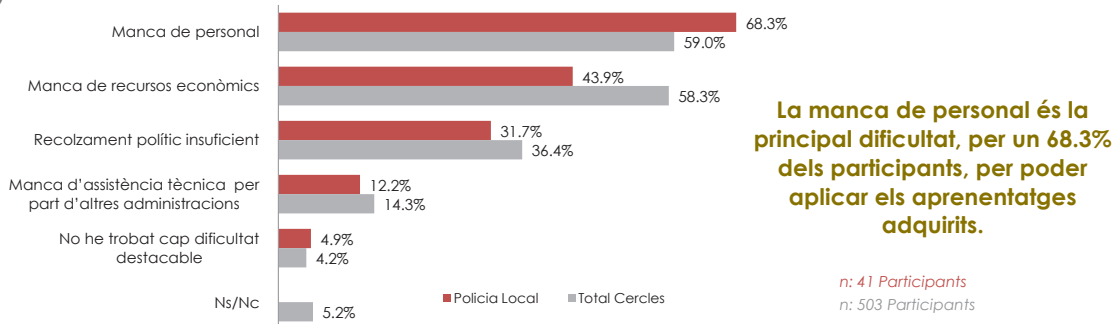
El 95.1% dels participants consideren que la participació en els cercles li ha servit per millorar el seu servei. Aquests situen la seva satisfacció global amb el cercle en els 9.00 punts.

Fase de Comunicació i implementació

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

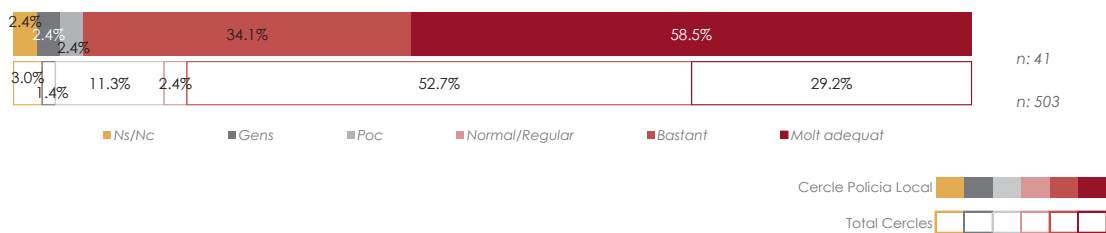


Quines són per a vostè les principals dificultats a l'hora de portar a la pràctica els aprenentatges adquirits en els tallers? (Pregunta de resposta múltiple)

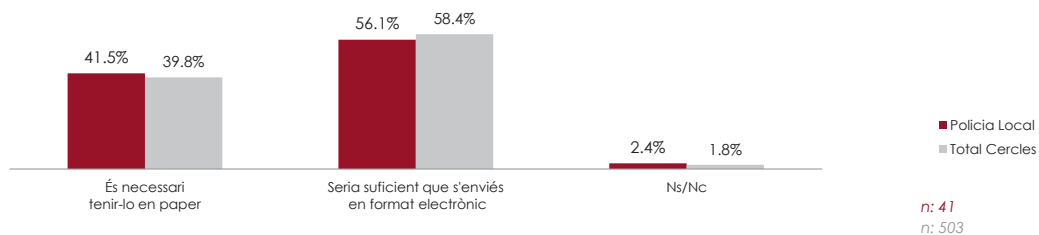


Fase de Comunicació i implementació. Llibre final

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?



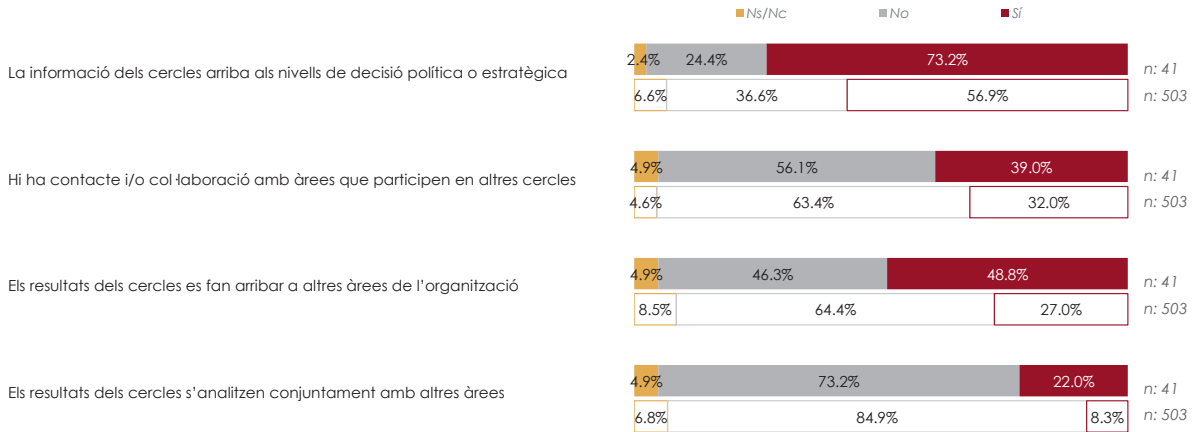
Creu que és necessari tenir-lo en paper o seria suficient que s'enviés en format electrònic?



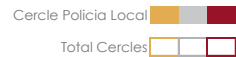
El 92.6% creu que el llibre és molt o bastant útil i més de la meitat dels participants (56.1%) seria suficient que s'enviés en format electrònic.

Fase de Comunicació i implementació.

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

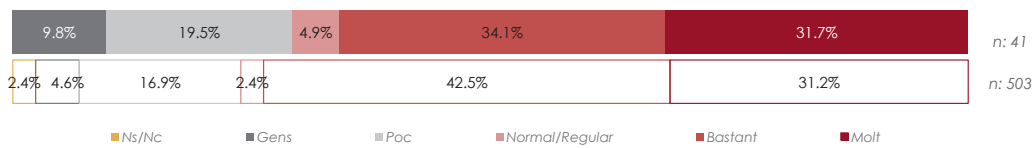


En el 73.2% dels casos la informació dels cercles arriba als nivells de decisió política o estratègica, mentre que només un 22.0% de les organitzacions analitzen els resultats amb altres àrees.



Fase de Comunicació i implementació

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

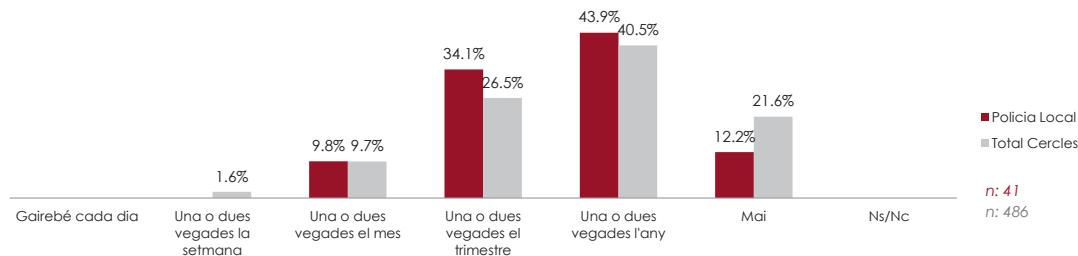


El 65.9% veuria molt o bastant factible que les dades dels cercles es publiquessin per al conjunt de la ciutadania



Portal d'Informació Econòmica i de Serveis Locals

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

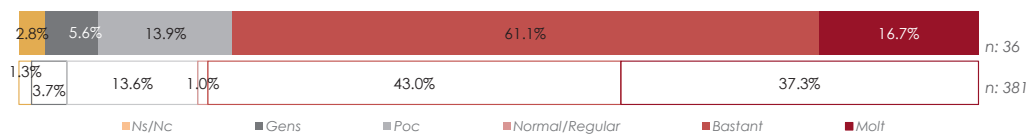


El 43.9% dels participants utilitzen el Portal web "una o dues vegades l'any", seguit d'un 34.1% que ho fa "una o dues vegades al trimestre"

(*) 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?

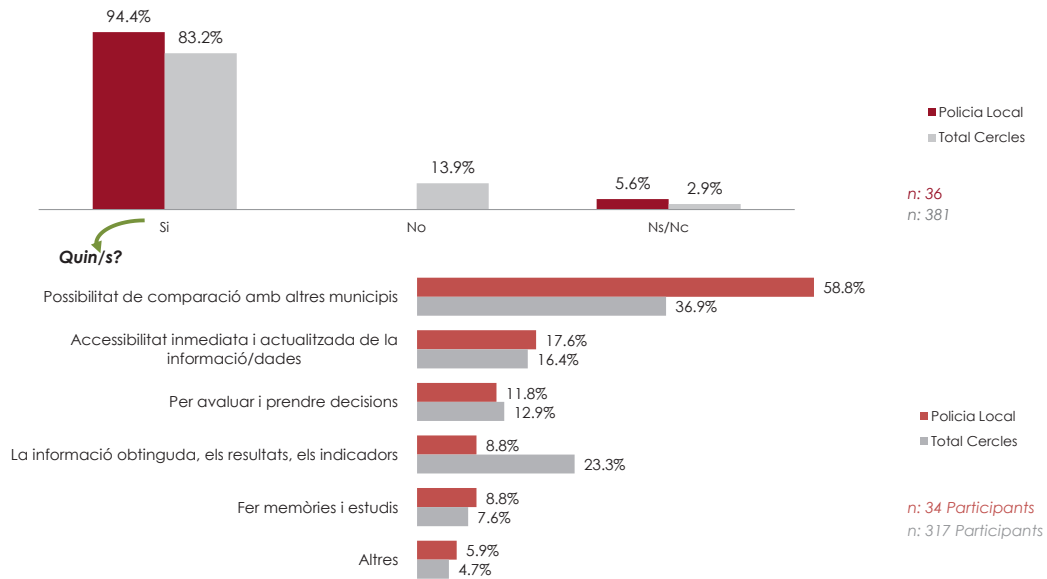


El 97.3% dels participants creuen que el Portal web li pot facilitar molt o bastant la gestió de la informació del servei on treballa.



Portal d'Informació Econòmica i de Serveis Locals

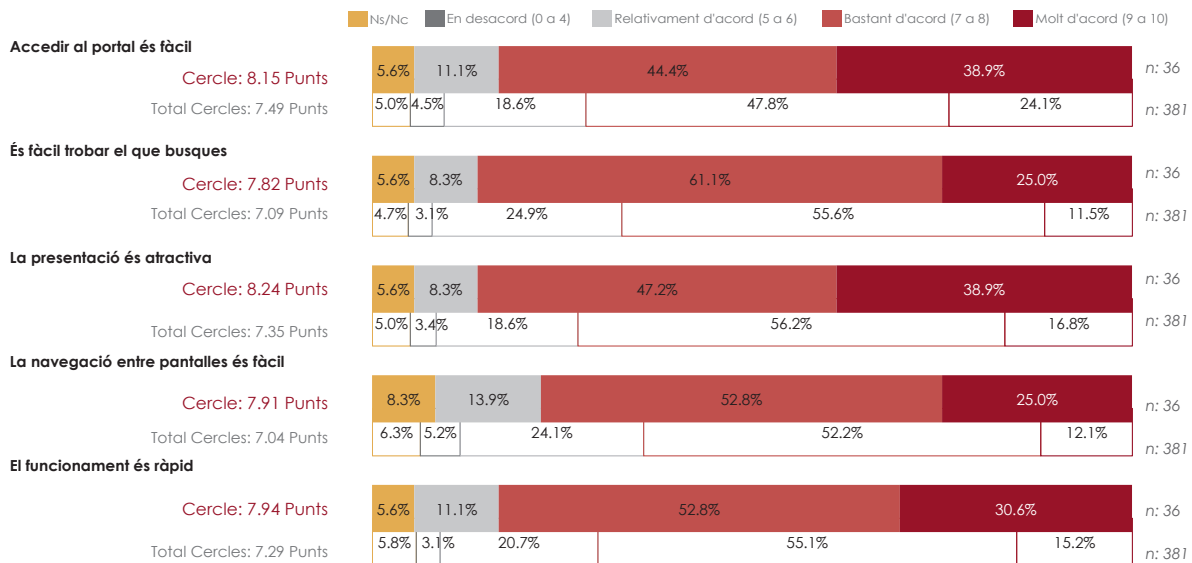
Tenir accés al portal li aporta algun valor afegit a la seva feina respecte de si no el tingués? (*)



Un 94.4% considera que tenir accés al portal els aporta un valor afegit a la 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:



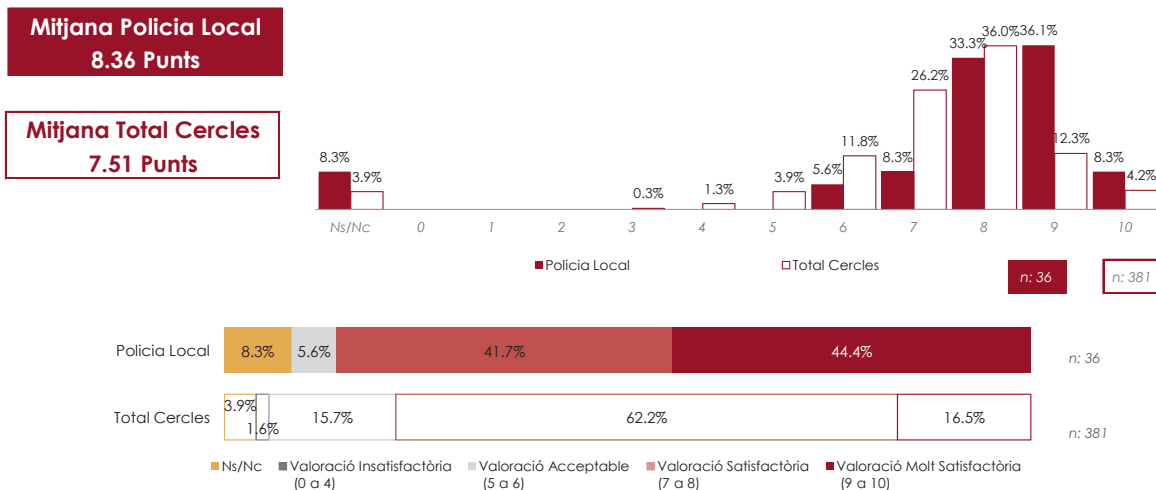
Valoracions satisfactòries en relació amb el Portal.

L'aspecte millor valorat és la Presentació atractiva (8.24), seguit de la Facilitat d'accedir al portal (8.15 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



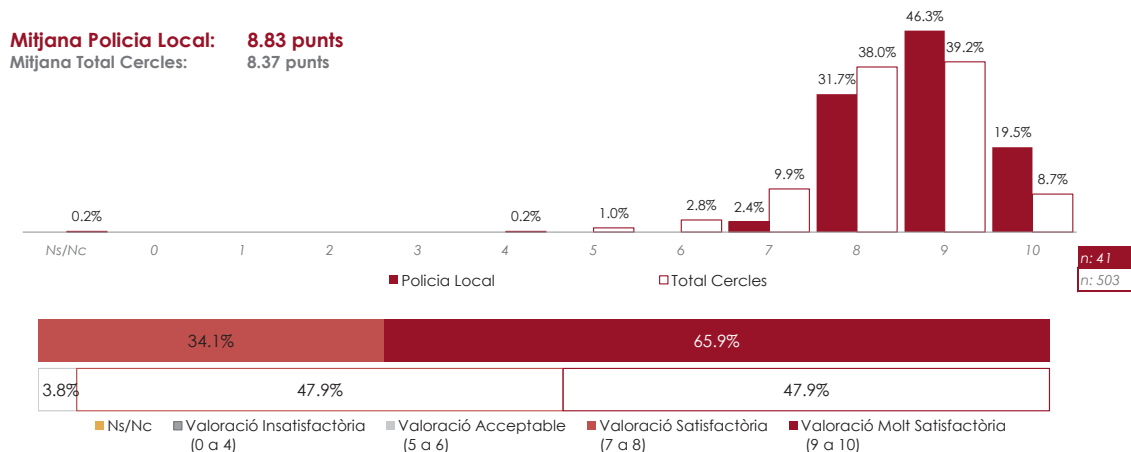
La Satisfacció amb el Portal obté una valoració de 8.36 punts, 0.85 punts per sobre de la mitjana de Cercles. 4 de cada 10 participants atorguen valoracions superiors als 8 punts; mentre que cap participant declara estar insatisfet.

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 65.9% dels participants en el Cercle de Policia Local atorga valoracions molt satisfactòries (9 ó 10), i la mitjana és de 8.83 punts.

(*) Aquesta pregunta s'ha fet 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). Aquesta última és la que es presenta a la diapositiva actual

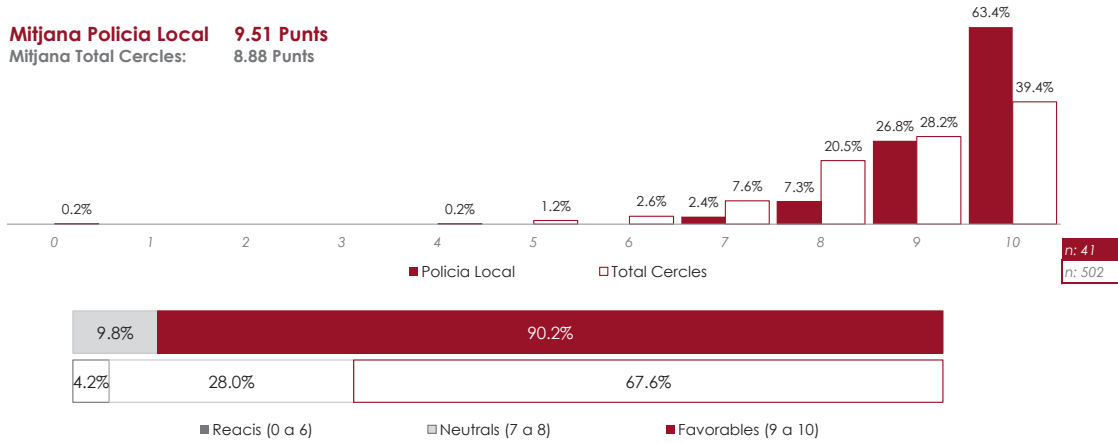


Valoració Global

Fidelitat

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

Mitjana Policia Local 9.51 Punts
Mitjana Total Cercles: 8.88 Punts



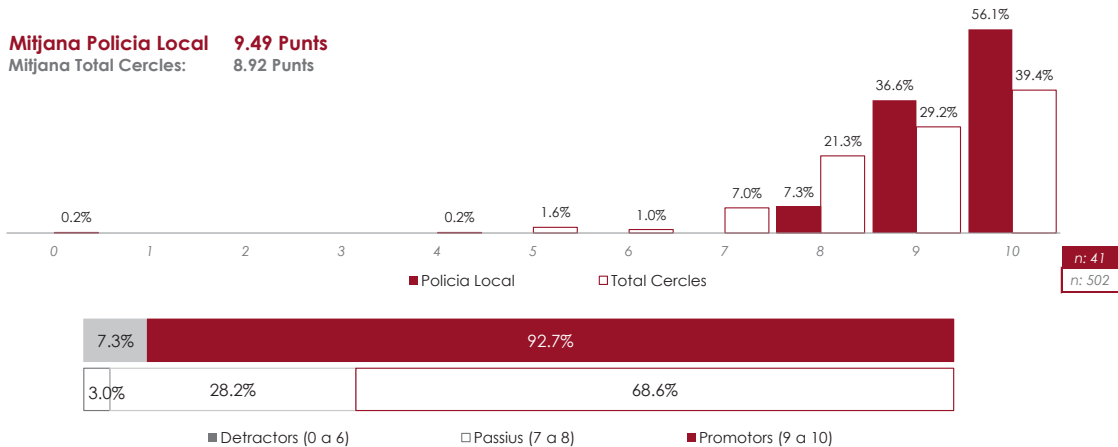
Els participants del cercle de Policia Local són molt proclius a tornar participar en els Cercles (9.51 punts), i més favorables respecte al total dels Cercles.

Valoració Global

Recomanació

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

Mitjana Policia Local 9.49 Punts
Mitjana Total Cercles: 8.92 Punts



El 92.7% dels enquestats recomanarien, sens dubte (9 i 10), participar en els Cercles; mentre que cap participant es declara detractor.



Valoració Global. Net Promoter Score (NPS)

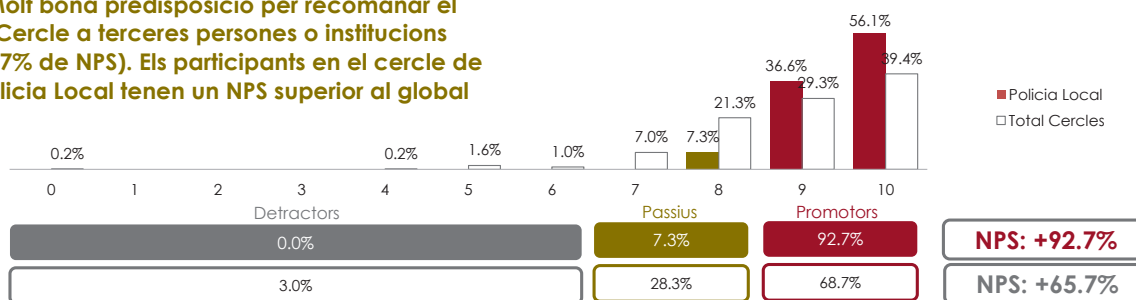
Moltes companyies segueixen un indicador denominat Índex de Promotors Nets (NPS, en anglès), que mesura la lleialtat dels clients cap a una companyia. Segons el seu creador, F. Reichheld, l'indicador més útil de creixement per a una organització és la disposició del client a recomanar el producte o servei 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 (92.7% de NPS). Els participants en el cercle de Policia Local tenen un NPS superior al global



5. Annexos

Comparativa de cercles. Fase Disseny, Mesura i Millora

| | Total Cercles | Biblioteques | Edificis de cultura pública | Escoles de música | Escoles de bressol | Entorn de l'edifici públic | Esports Escènics | Esports | Fires Locals | Gestió i manteniment de residu i neteja via | Mediació Municipal | Museus | Oficina Municipal d'informació Consumidor | Polícia Local | Seguretat Alimentària | Serveis Culturals | Serveis Locals d'ocupació | Serveis Socials | Verd lliba | |
|----------------------|---|--------------|-----------------------------|-------------------|--------------------|----------------------------|------------------|---------|--------------|---|--------------------|--------|---|---------------|-----------------------|-------------------|---------------------------|-----------------|------------|--|
| D I S S E N Y | 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% | |
| | Amb relació al quadre resum d'indicadors, valori el seu grau d'acord amb els següents aspectes: - Indicadors suficients per mesurar tots els aspectes rellevants del servei ⁽¹⁾ - Els indicadors mesuren bé el que es vol mesurar ⁽¹⁾ - Els indicadors són fàcils d'entendre ⁽¹⁾ - Els indicadors del quadre de comandament reflecteixen la realitat del servei al municipi ⁽¹⁾ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| M E S U R A | 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% | |
| R E S U L T A | 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% | |
| | Els valors dels indicadors del quadre de comandament reflecteixen la realitat del servei al municipi ⁽¹⁾ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| M E S U R A | 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% | |
| | Creu que dades de l'enquesta són fàcils o difícils d'obtenir? Creu que el format de l'enquesta és molt, bastant, poc o gens adequat per recollir la informació? ⁽¹⁾ Considera que ha rebut suport suficient per part de la consultora / Diputació o hauria d'haver rebut més suport per recollir les dades? Respecte als tallers de millora, valori de 0 a 10, en quina mesura és important cadascun dels següents aspectes: - Intercanvi d'experiències en grup ⁽²⁾ - Presentació dels resultats globals del Cercle ⁽²⁾ - Suport a l'hora d'anitzar les dades del meu servei ⁽²⁾ - Presència d'experts externs al servei ⁽²⁾ - Endur-se algun aspecte concret a millorar en el municipi ⁽²⁾ - La freqüència dels tallers de millora és adequada (1 a 10any) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| M E S U R A | 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% | 53.7% | 22.2% | 16.7% | 44.8% | 25.6% | 18.8% | |
| M E S U R A | 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% | 94.3% | 96.3% | 75.0% | 89.7% | 92.3% | 87.5% | |
| M E S U R A | 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% | |
| M E S U R A | 9.01 | 9.09 | 9.24 | 8.83 | 8.82 | 8.21 | 9.14 | 9.14 | 9.40 | 9.18 | 9.65 | 8.71 | 9.17 | 9.02 | 9.37 | 8.75 | 9.14 | 8.33 | 8.88 | |
| M E S U R A | 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 | |
| M E S U R A | 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 | |
| M E S U R A | 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 | |
| M E S U R A | 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 | |
| M E S U R A | 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% | |
| | 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 Escènics | Esports | Fires Locals | Genèri i Festes i Nege Viària | Mediació | Mercats Municipals | Museus | Oficina Municipal d'Informació al Consumidor | Polícia Local | Esport i Alimentació | Serveis Culturals | Serveis Locals d'ocupació | Serveis Socials | Verd Urbà |
|--|--------------|-------------------|-----------------|-------------------|------------------|---------|--------------|-------------------------------|----------|--------------------|--------|--|---------------|----------------------|-------------------|---------------------------|-----------------|-----------|
| Total | 31.41 | 56.60 | 14.29 | 10.71 | 36.84 | 34.29 | 23.81 | 28.57 | 46.43 | 16.67 | 23.53 | 41.38 | 43.90 | 48.15 | 8.33 | 34.48 | 15.38 | 25.00 |
| Per a què utilitza principalment la informació dels cercles?: Elaborar memòries o informes | 1.89 | 4.76 | 8.57 | 7.14 | 26.32 | 8.57 | 19.05 | 17.14 | 10.71 | 27.78 | 23.53 | 6.90 | 7.32 | 7.41 | 16.67 | 6.90 | 15.38 | 6.25 |
| Donar resposta a demandes d'informació puntual | 7.55 | 4.76 | 28.57 | 21.43 | 5.26 | 11.43 | 4.76 | 11.43 | 3.57 | 5.56 | 11.76 | 6.90 | 4.88 | 7.41 | 8.33 | 3.45 | 5.13 | 0.00 |
| Realitzar estudis sobre aspectes concrets | 39.62 | 71.43 | 45.71 | 57.14 | 31.58 | 48.57 | 42.86 | 51.43 | 53.57 | 50.00 | 47.06 | 62.07 | 34.15 | 33.33 | 41.67 | 68.97 | 61.54 | 81.25 |
| Analitzar l'evolució del servei | 64.15 | 76.19 | 62.86 | 60.71 | 57.89 | 42.86 | 47.62 | 80.00 | 35.71 | 77.78 | 52.94 | 48.28 | 68.29 | 59.26 | 41.67 | 13.79 | 69.23 | 56.25 |
| Comparar els resultats amb altres municipis/ens | 3.77 | 9.52 | 8.57 | 3.57 | 21.05 | 8.57 | 0.00 | 0.00 | 7.14 | 0.00 | 5.88 | 6.90 | 9.76 | 3.70 | 0.00 | 3.45 | 2.56 | 0.00 |
| Informar la ciutadania sobre el funcionament del servei | 20.75 | 14.29 | 28.57 | 21.43 | 10.53 | 25.71 | 42.86 | 5.71 | 35.71 | 16.67 | 23.53 | 24.14 | 26.83 | 14.81 | 33.33 | 62.07 | 23.08 | 31.25 |
| Prendre decisions | 67.9% | 57.1% | 71.4% | 60.7% | 73.7% | 65.7% | 66.7% | 57.1% | 75.0% | 72.2% | 82.4% | 65.5% | 68.3% | 55.6% | 100.0% | 79.3% | 79.5% | 50.0% |
| Utilitat de realitzar una sessió de formació per aprofundir en l'anàlisi i interpretació dels indicadors | 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 de Comunicació i implementació

| | Total | Biblioteques | Enllumenat públic | Escoles bressol | Escoles de música | Esports | Escoles de Escènica | Esports | Files Locals | Centres de Recursos i Netjeu Vial | Mediació | Mercats Municipals | Museus | Oficina d'Informació al Consumidor | Polícia Local | Seguretat Alimentària | Serveis Culturals | Serveis Locals d'ocupació | Serveis Socials | Verd Urbà |
|--|--------|--------------|-------------------|-----------------|-------------------|---------|---------------------|---------|--------------|-----------------------------------|----------|--------------------|--------|------------------------------------|---------------|-----------------------|-------------------|---------------------------|-----------------|-----------|
| La participació als cercles de comparació en els darrers anys li ha servit per millorar el seu servei? | 85.7% | 84.9% | 95.2% | 85.7% | 85.7% | 84.2% | 84.2% | 71.4% | 85.7% | 80.0% | 89.3% | 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 municipal els aprenentatges adquirits als tallers? | 32.8% | 37.7% | 28.6% | 14.3% | 39.3% | 21.1% | 21.1% | 31.4% | 28.6% | 40.0% | 46.4% | 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? Manca de recursos econòmics | 58.3% | 64.2% | 85.7% | 54.3% | 67.9% | 63.2% | 63.2% | 62.9% | 47.4% | 74.3% | 50.0% | 61.1% | 76.5% | 41.4% | 43.9% | 74.1% | 41.7% | 48.3% | 30.8% | 87.5% |
| Manca de personal | 59.0% | 49.1% | 28.6% | 42.9% | 60.7% | 84.2% | 84.2% | 51.4% | 66.7% | 57.1% | 46.4% | 50.0% | 82.4% | 55.2% | 48.3% | 70.4% | 83.3% | 75.9% | 71.8% | 37.5% |
| Manca d'assistència tècnica per part d'altres administracions | 14.3% | 20.8% | 9.5% | 22.9% | 14.3% | 15.8% | 15.8% | 2.9% | 14.3% | 11.4% | 10.7% | 5.6% | 5.9% | 10.3% | 12.2% | 29.6% | 0.0% | 13.8% | 28.2% | 0.0% |
| Recolliment poc satisfactori | 36.4% | 37.7% | 38.1% | 17.1% | 35.7% | 31.6% | 31.6% | 42.9% | 38.1% | 45.7% | 28.6% | 38.9% | 23.5% | 51.7% | 31.7% | 40.7% | 41.7% | 27.6% | 41.0% | 43.8% |
| No ha treballat cap dificultat destacable | 4.2% | 1.9% | 4.8% | 5.7% | 3.6% | 5.3% | 5.3% | 5.7% | 0.0% | 2.9% | 7.1% | 5.6% | 0.0% | 3.4% | 4.9% | 3.7% | 8.3% | 10.3% | 2.6% | 0.0% |
| En quina mesura creu que és útil realitzar una jornada de ciència anual per presentar públicament els resultats del treball dels cercles? | 76.9% | . | . | 85.7% | 67.9% | . | 67.9% | 77.1% | 66.7% | 60.0% | 82.1% | 72.2% | . | 86.2% | . | 66.7% | . | 93.1% | 82.1% | . |
| Ampliació a les jornades de treball a les quals ha assistit, creu que el contingut ha estat molt, bastant, poc o gens adequat? | 87.0% | . | . | 97.1% | 78.6% | . | 78.6% | 80.0% | 90.5% | 85.7% | 82.1% | 88.9% | . | 82.8% | . | 85.2% | . | 100.0% | 87.2% | . |
| I el format de la jornada, creu que ha estat molt, bastant, poc o gens adequat? | 88.9% | . | . | 97.1% | 81.5% | . | 81.5% | 80.0% | 85.0% | 93.9% | 85.2% | 88.2% | . | 92.6% | . | 92.0% | . | 96.6% | 84.6% | . |
| 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? | 81.9% | 88.7% | 85.7% | 77.1% | 92.9% | 89.5% | 89.5% | 82.9% | 66.7% | 77.1% | 75.0% | 77.8% | 100.0% | 72.4% | 92.7% | 70.4% | 66.7% | 82.8% | 82.1% | 81.3% |
| Creu que les situacions següents es donen a la seva organització: La informació dels cercles arriba als nivells de decisió política o estratègica | 56.9% | 56.6% | 42.9% | 80.0% | 60.7% | 63.2% | 63.2% | 60.0% | 47.6% | 65.7% | 53.6% | 38.9% | 47.1% | 44.8% | 73.2% | 33.3% | 41.7% | 58.6% | 66.7% | 37.5% |
| Hi ha contacte i/o col·laboració amb àrees que participen en altres cercles | 32.0% | 28.3% | 42.9% | 34.3% | 32.1% | 31.6% | 31.6% | 20.0% | 52.4% | 37.1% | 46.4% | 38.9% | 23.5% | 31.0% | 39.0% | 22.2% | 41.7% | 27.6% | 23.1% | 12.5% |
| Els resultats dels cercles es fan arribar a altres àrees de l'organització | 27.0% | 28.3% | 33.3% | 22.9% | 21.4% | 52.6% | 52.6% | 20.0% | 14.3% | 28.6% | 39.3% | 16.7% | 17.6% | 20.7% | 48.8% | 7.4% | 41.7% | 27.6% | 17.9% | 31.3% |
| Els resultats dels cercles s'anitzen conjuntament amb altres àrees | 8.3% | 7.5% | 9.5% | 11.4% | 3.6% | 15.8% | 15.8% | 8.6% | 0.0% | 8.6% | 0.0% | 11.1% | 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: 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. Portal web

| | Biblioteques | Enllumenat públic | Escoles bressol | Escoles de música | Epis Esportius | Fres Localitat | Costell i Increment de Residus Hèrigo Viària | Mediació Municipal | Mercats Municipals | Museus | Oficina Municipal d'Informació al Consumidor | Polícia Local | Seguretat Alimentària | Serveis Culturals | Serveis d'ocupació | Serveis Socials | Verd Urbà |
|---|--------------|-------------------|-----------------|-------------------|----------------|----------------|--|--------------------|--------------------|--------|--|---------------|-----------------------|-------------------|--------------------|-----------------|-----------|
| Total | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Amb quina freqüència utilitza el Portal d'informació Econòmica i de Serveis Locals ⁽¹⁾ | 3.8% | 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% | 3.4% | 2.6% | 6.3% |
| 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% | 64.3% | 76.0% | 89.5% | 90.9% | . | 72.7% | 77.8% | 85.7% | 72.7% | 92.0% | 87.5% | 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% | 85.7% | 85.7% | 92.0% | 84.2% | 90.9% | . | 72.7% | 97.2% | 95.2% | 90.9% | 88.0% | 90.6% | 72.7% |
| Terminar accés al portal li aporta algun valor afegit a la feina respecte de si no el tingues? ⁽¹⁾ | 94.0% | 73.3% | 82.6% | 72.7% | 68.8% | 57.1% | 84.0% | 84.2% | 90.9% | . | 81.8% | 94.4% | 76.2% | 81.8% | 88.0% | 93.8% | 63.6% |
| En relació amb el Portal, valori de 0 a 10 el seu grau d'acord amb els aspectes següents: Facilitat d'accés al portal ⁽²⁾ | 7.49 | 7.33 | 7.39 | 6.32 | 7.80 | 7.71 | 7.00 | 7.22 | 7.50 | . | 7.23 | 8.15 | 8.20 | 7.60 | 7.38 | 7.76 | 6.70 |
| Facilitat de trobar el que es busca ⁽²⁾ | 7.09 | 6.80 | 6.91 | 6.32 | 7.13 | 7.36 | 7.09 | 6.71 | 7.27 | . | 6.64 | 7.82 | 7.35 | 7.60 | 6.96 | 7.21 | 6.30 |
| Presentació atractiva ⁽²⁾ | 7.35 | 6.80 | 7.86 | 7.00 | 6.93 | 7.89 | 7.17 | 6.94 | 7.00 | . | 7.27 | 8.24 | 7.65 | 7.80 | 6.92 | 7.69 | 6.50 |
| Facilitat de navegació entre pantalles ⁽²⁾ | 7.04 | 6.51 | 7.14 | 6.56 | 6.87 | 7.57 | 7.13 | 6.71 | 6.91 | . | 6.86 | 7.91 | 7.32 | 7.20 | 6.88 | 7.07 | 6.70 |
| Rapidesa del funcionament ⁽²⁾ | 7.29 | 6.67 | 7.55 | 7.00 | 7.07 | 7.57 | 7.09 | 7.71 | 7.18 | . | 7.36 | 7.94 | 7.63 | 7.10 | 7.04 | 7.41 | 7.10 |
| Satisfacció Global amb el Portal, en general ⁽²⁾ | 7.51 | 7.30 | 7.52 | 6.83 | 7.13 | 7.70 | 8.00 | 7.54 | 7.42 | . | 7.55 | 8.36 | 7.76 | 7.70 | 7.42 | 7.40 | 6.60 |
| | n: 503 | n: 53 | n: 21 | n: 35 | n: 28 | n: 19 | n: 35 | n: 21 | n: 35 | 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.

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



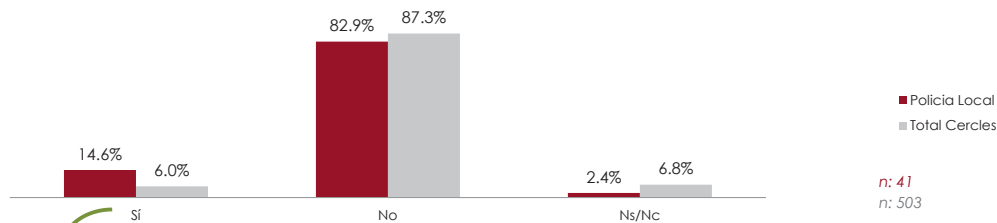
Comparativa de cercles. Valoració Global

| | Biblioteques | Enllumenat públic | Escoles bressol | Escoles de música | Espais Esbònics | Espais | Fres Localitat | Gestió i Planificació | Mediació | Mercats Municipals | Museus | Oficina d'Informació al Consumidor | Polícia Local | Seguretat Alimentària | Serveis Culturals | Serveis Locals d'ocupació | Serveis Socials | Verd Urbà |
|---|--------------|-------------------|-----------------|-------------------|-----------------|--------|----------------|-----------------------|----------|--------------------|--------|------------------------------------|---------------|-----------------------|-------------------|---------------------------|-----------------|-----------|
| Total | 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 |
| Valori, de 0 a 10, la seva satisfacció amb el Cercle de Comparació en el qual vostè ha participat (de 0 a 10) (1) | 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 |
| Valori, de 0 a 10, la seva satisfacció amb el Cercle de Comparació en el qual vostè ha participat (de 0 a 10) (2) | 8,88 | 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 |
| En quina mesura, de 0 a 10, tornaria a participar en els Cercles? (de 0 a 10) | 8,92 | 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 |
| En quina mesura recomanaria, de 0 a 10, participar en els Cercles de Comparació Intermunicipals? (de 0 a 10) | 65,7% | 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% |
| Net Promoter Score | 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?



Quins/s?

- Altres caps del Baix Maresme
- Benestar Social i Mediació ciutadana.
- Súria (Policia local)
- Serveis socials, municipals
- Martorelles
- Policia local de Cubelles

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

Què és el que més li agrada del Cercle?

- Els obliguen a treure els números i la informació amb altres companys
- La possibilitat de compartir dades, eines de recursos
- Les eines que son útils per poder millorar l'eficàcia i efectivitat...la gestió de l'organització
- La interacció amb altres policies i poder comparar
- L'estructura com està muntat
- Les dades de totes les policies que es recullen, compartir experiències
- La possibilitat d'explotar una informació comparada
- L'oportunitat de poder intercanviar experiències i posar en valor amb altres
- El rigor de tot l'estudi i bon ambient
- El resultat de la recollida de les dades i que sempre es comproven.
- El canvi de metodologia i compartir dades
- Intercanviar experiències entre els policies
- Poder comparar amb altres policies
- Tot, tenir informació per poder comparar amb els altres
- La utilitat de poder comparar dades
- Possibilitat de poder comparar dades amb companys i relacionar-se amb ells
- Dades per treballar amb qualitat
- Comunicació, intercanvi d'informació amb altres comandaments de policia local i contacte amb els tècnics de la Diputació
- Poder posar problemes homogenis dels cossos policials
- La informació comparativa amb altres ajuntaments
- Avantatge de comparació amb altres policies, per saber si van bé o no
- Metòdica de treball, el feedback
- Possibilitat d'utilitzar les dades
- Posada en comú de la informació de diferents municipis, la comparativa
- Comparació amb municipis de mateixes característiques
- La reunió i comparació de les diferents organitzacions policials
- Possibilitat de conèixer com estan e intercanviar experiències entre municipis per millorar
- La infraestructura i la forma de treballar, poder comparar poblacions similars
- Informació, fer autoaprenentatge en comparació amb altres poblacions i demostra als polítics
- Esta molt be estructurat compleixen a l'hora de donar la informació

- Intercanvi d'informació per comparar
- Metodologia
- Retorn d'informació
- Tractament de les dades i comparativa
- Comparar-me
- Poder comparar
- Comparativa
- Retorn d'informació i comparar
- Dades i comparar-me
- Nivell comparar-me
- Comparativa amb altres municipis



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?

| | |
|--|---------------------------------------|
| <i>Dades distorsionen mostres, criteris estrictes per quantificar per tots</i> | <i>Implicació política</i> |
| <i>Tractament més global de la informació</i> | <i>Tot correcte</i> |
| <i>Una mica més de treball in situ i amb els companys, més sessions de treball</i> | <i>Poder compartir les dades</i> |
| <i>Reajustar alguns indicadors</i> | <i>Correcte</i> |
| <i>Més personalitzat</i> | <i>Més sessions de treball</i> |
| <i>Conferència final, persones mes importants i innovadores</i> | <i>Satisfet</i> |
| <i>Anar incorporant ítems nous.</i> | <i>Noves variables</i> |
| <i>Poder fer aquestes reunions sense limitació d' usuaris (policies de tots els municipis)</i> | <i>Satisfet</i> |
| <i>La manera en que s'interpreten alguns indicadors</i> | <i>Intentar aplicar els resultats</i> |
| <i>Diputació i generalitat haurien de posar-se d'acord i col·laborar</i> | |
| <i>Estó satisfet</i> | |
| <i>Ajustar méss alguns indicadors</i> | |
| <i>Actualitzar indicadors e incorporar</i> | |
| <i>Millorar la recollida de dades (que tots treballin amb els mateixos ítems)</i> | |
| <i>Satisfet</i> | |
| <i>Més sovint</i> | |
| <i>El tancament de l'estudi, planificar una trobada anual de l'estudi. Ampliar l'estudi amb alguna jornada monogràfica</i> | |
| <i>Poder aplicar les dades i afirmacions</i> | |
| <i>Als tallers hi ha massa gent per poder parlar. Fer més tallers</i> | |
| <i>Ser una eina viva per poder posar nous indicadors o treure els obsolets</i> | |
| <i>Disposar de més temps</i> | |
| <i>Tenir més dades d'altres municipis</i> | |
| <i>Les dades son una mica antigues quan es comença a treballar amb elles (dades obsoletes)</i> | |
| <i>La aportació contrastada de dades de la policia</i> | |
| <i>Tenir la informació dels organigrames per saber quants recursos humans destinen a cada àrea d'estudi</i> | |

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

Pot definir en una paraula el que representen els Cercles?

| | |
|---|---|
| <i>Autocontrol de punts forts i febles</i> | <i>Projecte</i> |
| <i>Eina important</i> | <i>Oportunitat</i> |
| <i>Eines de gestió</i> | <i>Informació</i> |
| <i>Oportunitat de millora</i> | <i>Lloc de trobada</i> |
| <i>Optimització de recursos</i> | <i>Conèixer comparatives i intercanviar i compartir</i> |
| <i>Coordinació</i> | <i>Coneixement</i> |
| <i>Eina operativa</i> | <i>Oportunitat per fer balanç</i> |
| <i>Situar-nos en el Mapa</i> | <i>Ajuda</i> |
| <i>Quadre de comandament</i> | <i>Oportunitat de millora</i> |
| <i>Oportunitat de compartir</i> | <i>Eficiència</i> |
| <i>Oportunitat</i> | <i>Comparació</i> |
| <i>Referència</i> | <i>Profitós</i> |
| <i>Direcció de millora</i> | <i>Informació important o rellevant</i> |
| <i>Utilitat</i> | |
| <i>Productius</i> | |
| <i>coordinació i estratègia</i> | |
| <i>Sapiguer on és</i> | |
| <i>Millora</i> | |
| <i>Manera de exposar i tractar dades policials de manera pràctica</i> | |
| <i>Transparència</i> | |
| <i>Capacitat de participar entre diferents municipis</i> | |
| <i>Cooperació</i> | |
| <i>Millora</i> | |
| <i>Comparativa</i> | |
| <i>Dinamisme</i> | |
| <i>Transparència</i> | |
| <i>Oportunitat de millora</i> | |

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?

- Ho fa una altra persona*
- Les claus no les tenim*
- No ho trobo necessari*
- Manca de temps*
- Manca de temps*

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

- Anàlisi de la informació i tenir les gràfiques*
- Poder fer comparacions, tenir accés a determinada informació...(recursos humans, econòmics)*
- Informació ja tractada (gràfics, comparatives..)*
- Poder saber com estem i prendre decisions*
- Accés a moltes dades per prendre decisions*
- Aporta la informació necessària per poder comparar ítems*
- La riquesa de la informació a l'abast*
- Poder tenir accés directe a les dades per poder-les comparar*
- La possibilitat de cercar o fer comparatives amb diversos municipis i emetre informes amb diferents indicadors*
- Comparatives, informació general*
- Dades a mà i contrastar*
- Tenir informació de referència de municipis semblants*
- Constatar informació para explicar al polític el nivell del servei comparativament*
- Informació, indicadors i possibilitat de comparar*
- Consciència, avaluació interna, coneixement del servei*
- Accés a informació de treball, establir comparatives d'interès*
- Poder comparar la seva situació amb altres municipis i saber el que han de millorar o el que està be*
- Immediatesa en comparar informació amb altres municipis o comarques*
- Poder comparar amb altres municipis quina activitat tenen*
- Comparar diferents aspectes*
- Analitzar i comparar*

- Comparar*
- Accedir a informació i comparar*
- Comparatives*
- Rapidesa i accessibilitat*
- Informació ràpida i eficient*
- Disposar d'informació*
- Comparar dades*
- Informació fàcil*
- Dades reals*
- Informació comparativa*
- Accés a les dades*
- Tenir ràpid les dades*
- Informació disponible*



GESTIÓ I TRACTAMENT DE RESIDUS I NETEJA VIÀRIA



GESTIÓ I TRACTAMENT DE RESIDUS I NETEJA VIÀRIA

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 38 tècnics municipals que van participar en els dos últims anys en el Cercle de comparació intermunicipal de Gestió i tractament de residus i Neteja viària.
- ⚙ 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 38 tècnics municipals que van participar en el Cercle, s'han aconseguit un total de 35 enquestes vàlides, amb un error mostral de $\pm 4,7$ %.
- ⚙ 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 Gestió i tractament de Residus i Neteja Viària** 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:

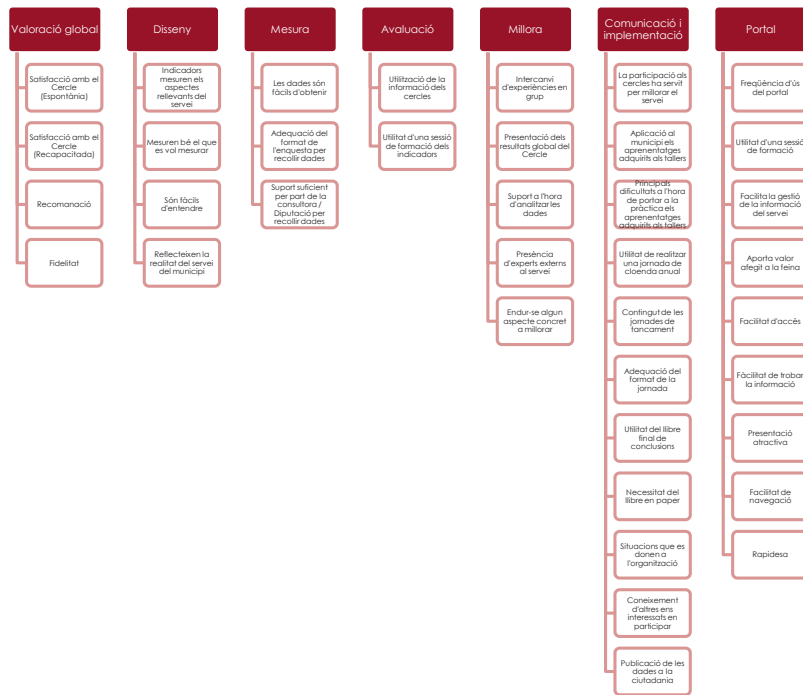
- Valoració global dels Cercles (aspectes positius i de millora) i de cada servei.
- Determinació de l'impacte i utilitat de cadascuna de les fases (disseny, mesura, avaluació, millora i comunicació i implementació).
- Valoració del Portal d'Informació Econòmica i de Serveis Locals (freqüència d'ús,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

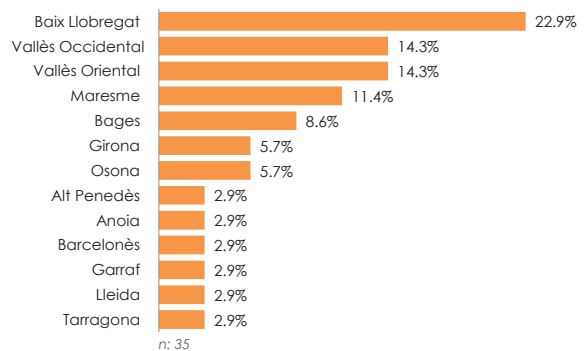


Distribució de la mostra

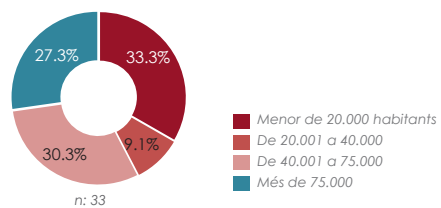
Municipis que han participat en l'estudi

| Municipis | |
|-----------------------------|-----------------------------|
| Cardedeu | Sant Sadurn d'Anoia |
| Castelldefels | Santa Coloma de Cervelló |
| Cerdanyola del Vallès | Santa Maria de Palautordera |
| Esplugues de Llobregat | Terrassa |
| Figueres | Torrelles de Llobregat |
| Gavà | Viladecans |
| Girona | Vilanova i la Geltrú |
| Granollers | Vilassar de Dalt |
| Hospitalet de Llobregat, l' | |
| Igualada | |
| Lleida | |
| Llçà d'Amunt | |
| Mancomunitat La Plana | |
| Mancomunitat del Cardener | |
| Manlleu | |
| Manresa | |
| Masnou, el | |
| Mataró | |
| Mollet del Vallès | |
| Montgat | |
| Navàs | |
| Palau-Solità i Plegamans | |
| Prat de Llobregat, el | |
| Reus | |
| Rubí | |
| Sant Boi de Llobregat | |
| Sant Quirze del Vallès | |

Comarca

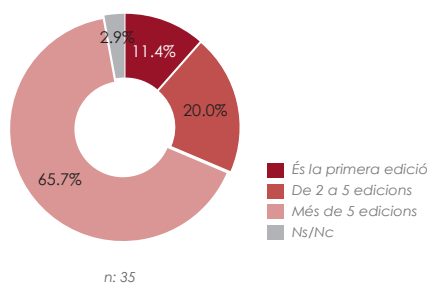


Grandària del municipi



Distribució de la mostra

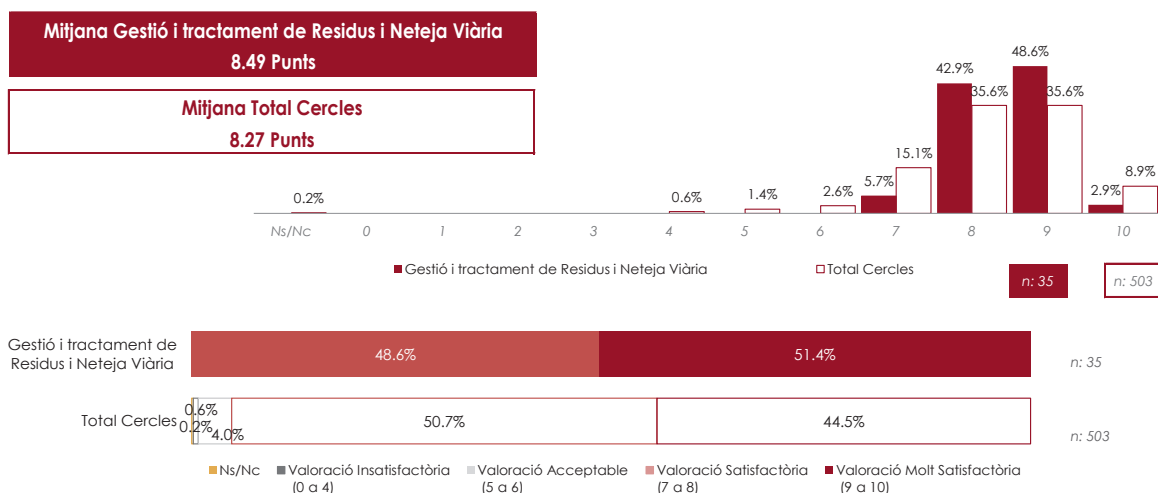
Nombre d'edicions en què ha participat



2. Visió global

Valoració Global. Satisfacció Global

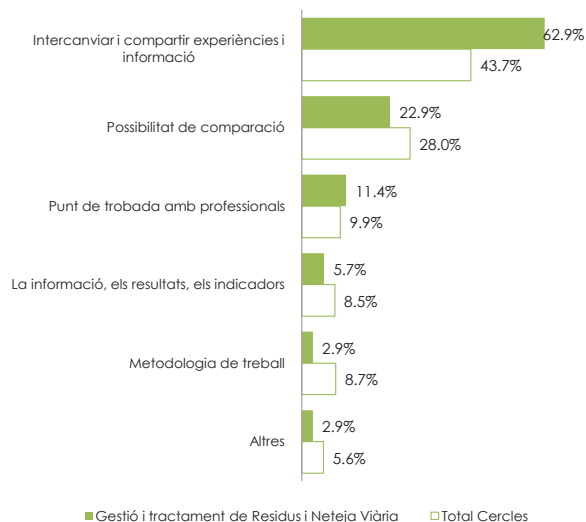
Valori, de 0 a 10, la seva satisfacció amb el Cercle de Comparació en què ha participat



El 51.4% dels participants en el Cercle de Gestió i tractament de Residus i Neteja Viària atorga valoracions molt satisfactòries (9 ó 10), i la mitjana és de 8.49 punts, 0.22 per sobre del total de Cercles

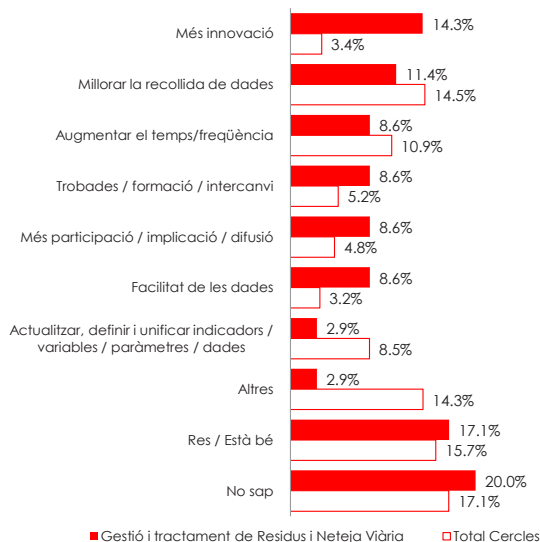
Valoració Global

Què és el que més li agrada del Cercle?



Cercle: 35 Participants
Total Cercles: 503 Participants

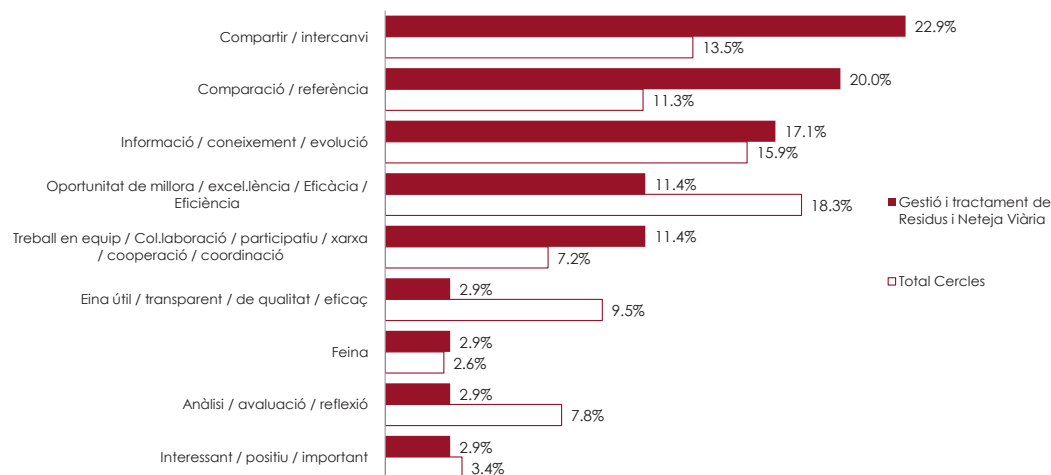
Què creu que és més important millorar dels Cercles de Comparació?



Cercle: 35 Participants
Total Cercles: 503 Participants

Valoració Global

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



Cercle: 35 Participants
Total Cercles: 503 Participants

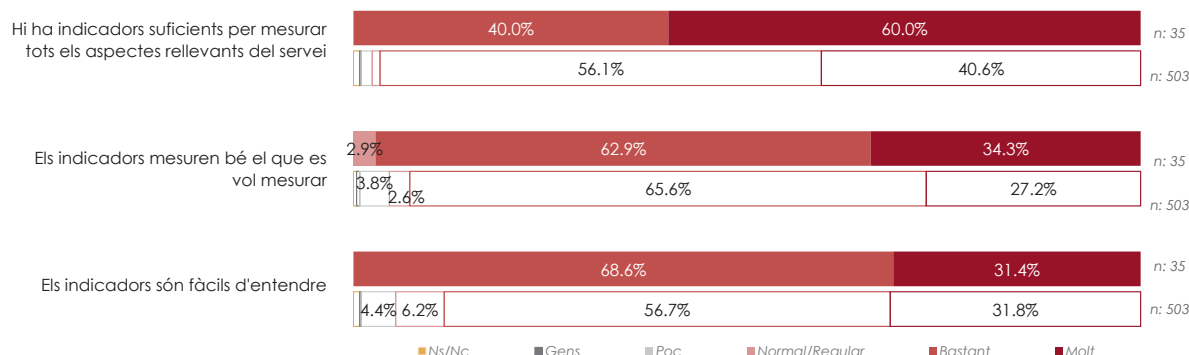
Els cercles representen, per un 22.9% dels participants, "Compartir/intercanvi"



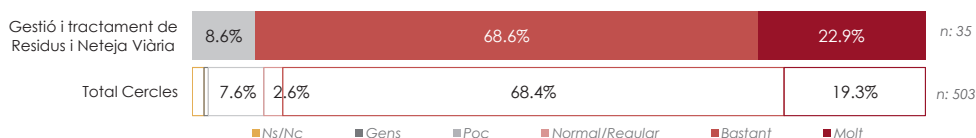
3. Resultats específics per fases

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?

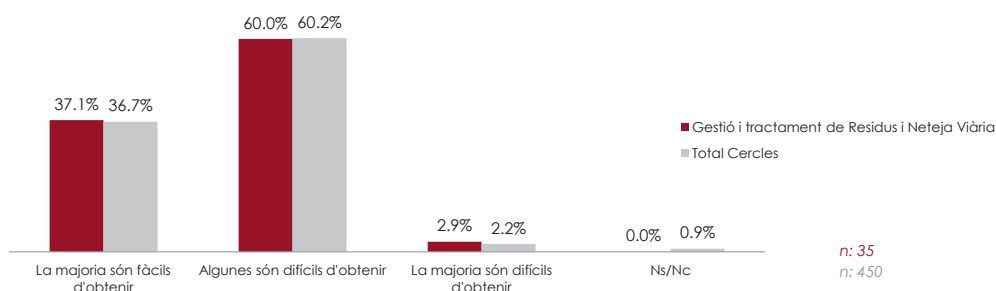


El 91.5% dels participants estan molt o bastant d'acord amb el fet que els indicadors reflecteixen la realitat del servei al municipi

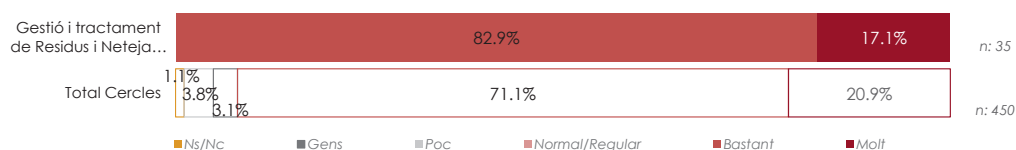


Fase de Mesura

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

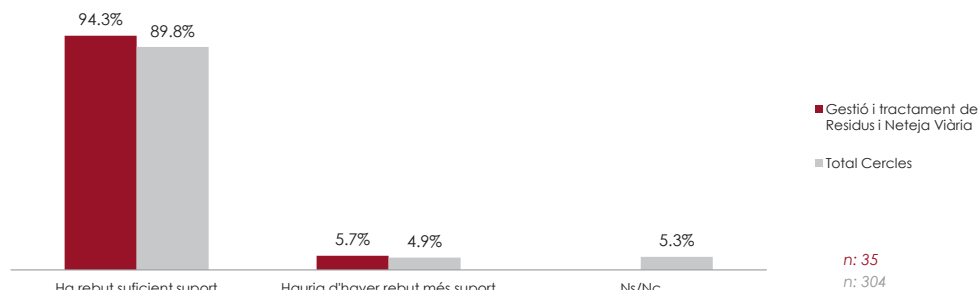


Creu que el format de l'enquesta és adequat per recollir la informació?



Fase de Mesura

Respecte a la complementació i validació de l'enquesta del seu municipi, ha rebut suficient suport per part de la consultora Gaia Serveis Ambientals per recollir les dades? (*)

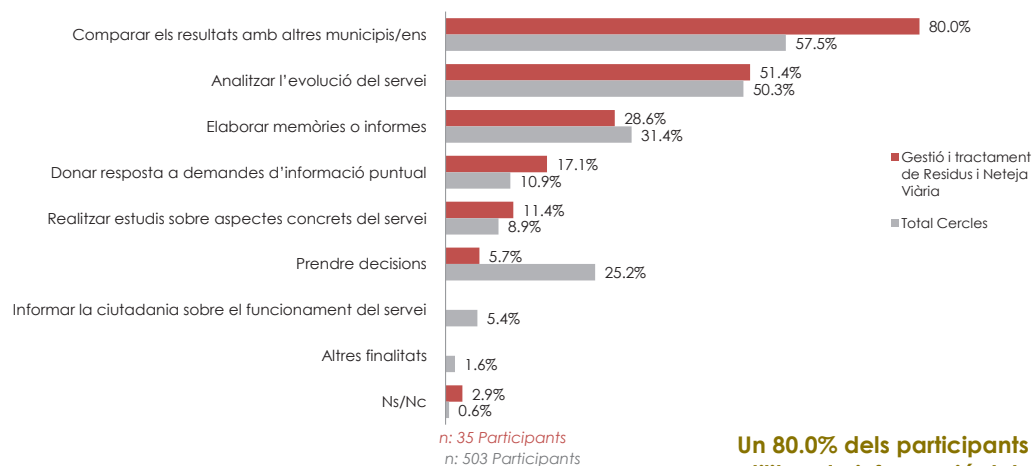


El 94.3% considera que el suport rebut per part de la consultora Gaia Serveis Ambientals ha estat suficient per recollir dades

(*) 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? (*)



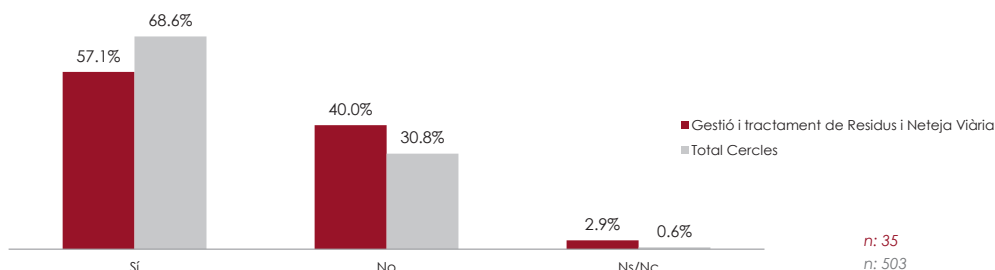
Un 80.0% dels participants utilitzen la informació dels Cercles per poder comparar-se amb altres municipis. Aquests són els més satisfets amb els Cercles (8.54 punts)

| Satisfacció amb el Cercle, segons les principals utilitats | Gestió i tractament de Residus i Neteja Viària | | Total Cercles | |
|--|--|-------------|---------------|-------------|
| | n | S.G. Cercle | n | S.G. Cercle |
| Comparar els resultats amb altres municipis/ens | 28 | 8.54 | 288 | 8.24 |
| Analitzar l'evolució del servei | 18 | 8.39 | 253 | 8.19 |
| Elaborar memòries o informes | 10 | 8.30 | 158 | 8.29 |
| Donar resposta a demandes d'informació puntual | 6 | 8.50 | 54 | 8.30 |



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?



El 57.1% dels participants veuen útil realitzar una sessió per aprofundir en l'anàlisi i interpretació dels indicadors

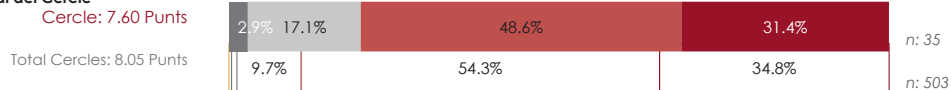
Fase de Millora

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

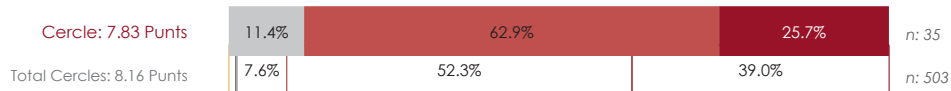
Intercanvi d'experiències en grup



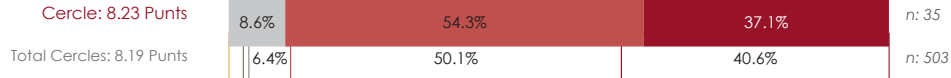
Presentació dels resultats global del Cercle



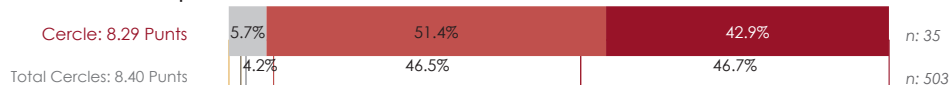
Suport a l'hora d'analitzar les dades del meu servei



Presència d'experts externs al servei



Endur-se algun aspecte concret a millorar en el municipi

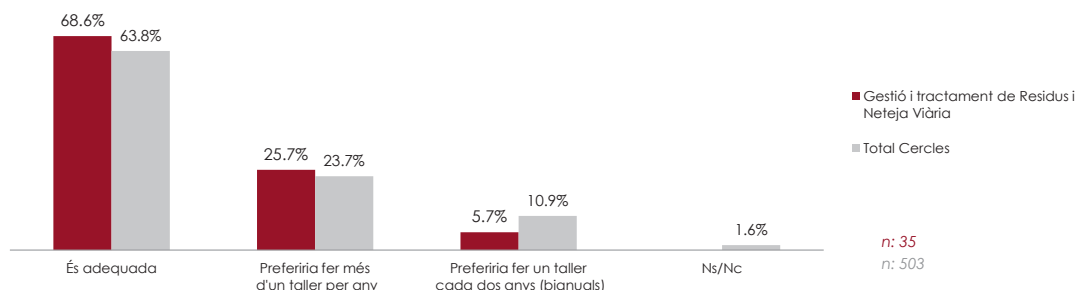


Intercanviar experiències és l'aspecte més important en els tallers de millora (9.40 punts), seguit de la possibilitat de endur-se algun aspecte a millorar en el municipi (8.29)



Fase de Millora

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

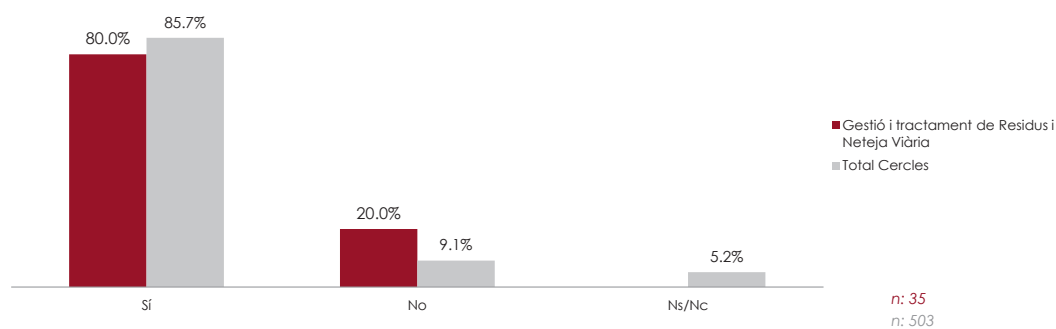


El 68.6% valora adequada la freqüència dels tallers de millora

(*) 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?



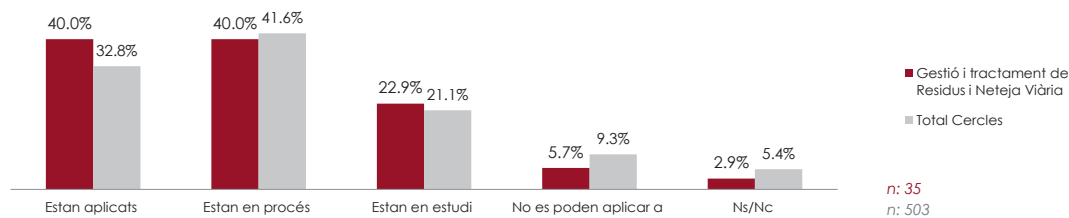
Satisfacció amb el Cercle, segons si la participació li ha servit per millor el servei

| | Gestió i tractament de Residus i Neteja Viària | | Total Cercles | |
|-------|--|-------------|---------------|-------------|
| | n | S.G. Cercle | n | S.G. Cercle |
| Sí | 28 | 8.57 | 431 | 8.39 |
| No | 7 | 8.14 | 46 | 7.27 |
| Ns/Nc | 0 | . | 26 | 7.92 |

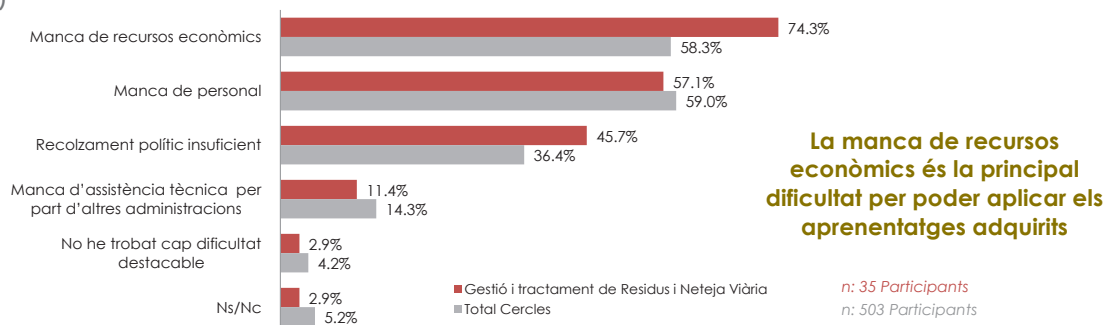
El 80.0% dels participants consideren que la participació en els cercles li ha servit per millorar el seu servei. Aquests situen la seva satisfacció global amb el cercle en els 8.57 punts

Fase de Comunicació i implementació

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

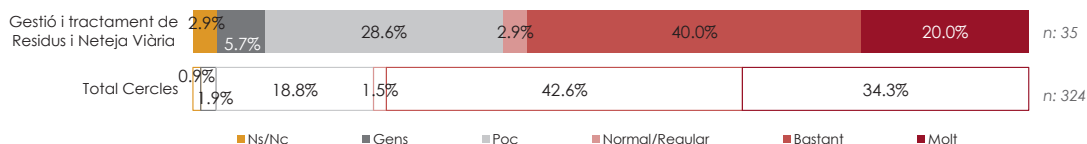


Quines són per a vostè les principals dificultats a l'hora de portar a la pràctica els aprenentatges adquirits en els tallers? (Pregunta de resposta múltiple)



Fase de Comunicació i implementació. Jornada de cloenda

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

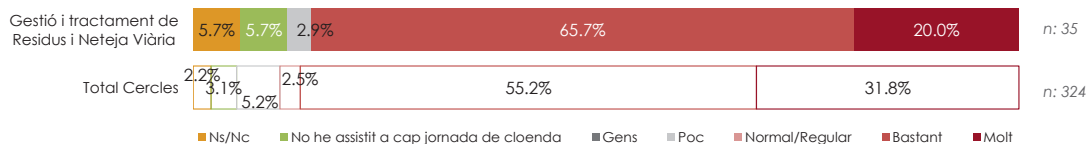


El 60.0% dels participants consideren molt o bastant útil realitzar una jornada de cloenda per presentar públicament els resultats

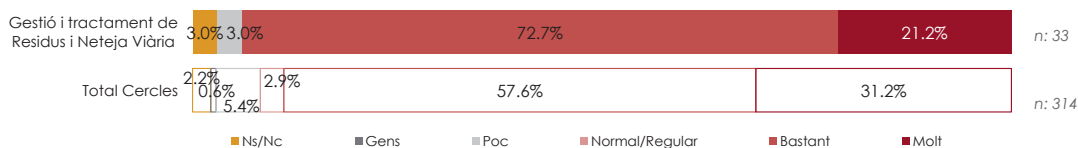


Fase de Comunicació i implementació. Jornada de cloenda

Amb relació a les jornades de tancament a les quals vostè ha assistit, creu que el contingut ha estat molt, bastant, poc o gens adequat? (*)



I el format de la jornada, creu que ha estat molt, bastant, poc o gens adequat? (**)

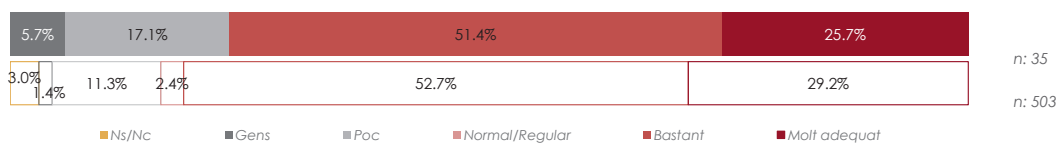


El 85.7% dels participants consideren molt o bastant adequat el contingut i el 93.9% creu que el format de la jornada de tancament és molt o bastant adequat

(*) A l'annex es recullen els motius que han donat els participants que consideren que el contingut de les jornades ha estat "poc" o "gens" adequat.
 (**) A l'annex es recullen els motius que han donat els participants que consideren que el format de la jornada ha estat "poc" o "gens" adequat.

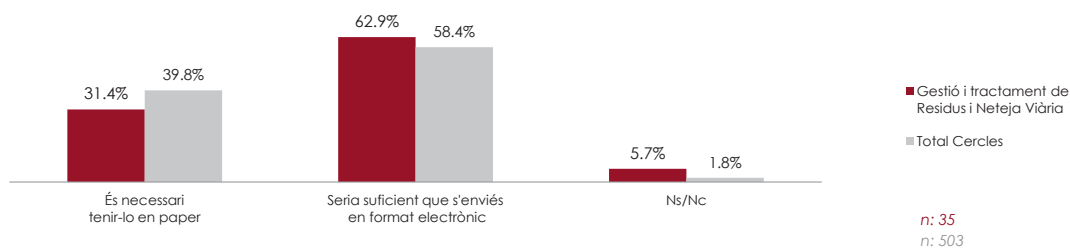
Fase de Comunicació i implementació. Llibre final

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?



Cercle Gestió i tractament de Residus i Neteja Viària
 Total Cercles

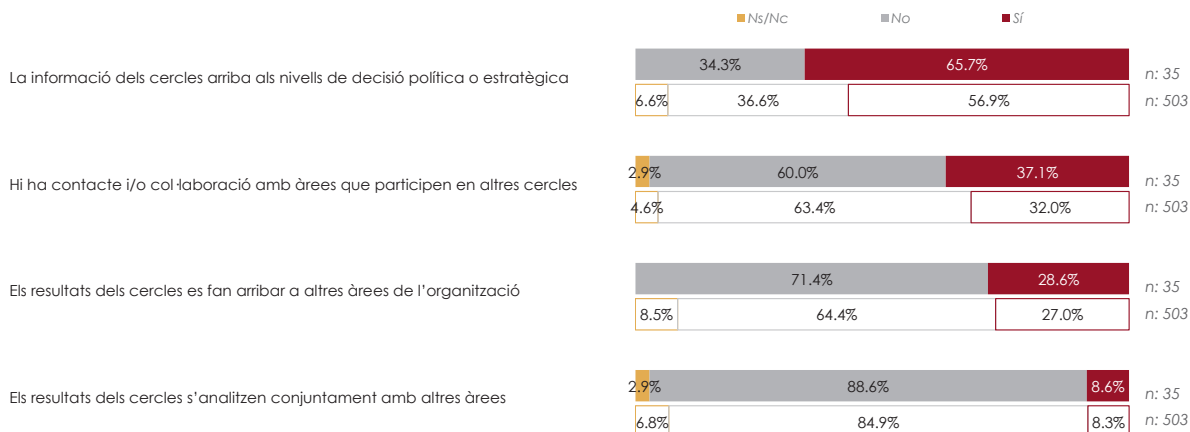
Creu que és necessari tenir-lo en paper o seria suficient que s'enviés en format electrònic?



El 77.1% creu que el llibre és molt o bastant útil i el 62.9% dels participants creu que seria suficient que s'enviés en format electrònic

Fase de Comunicació i implementació.

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

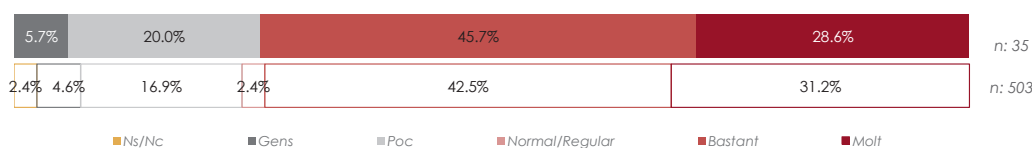


La informació dels cercles arriba als nivells de decisió política o estratègica és la situació que més es dona (65.7%), mentre que només un 8.6% de les organitzacions analitzen els resultats amb altres àrees

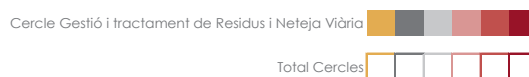


Fase de Comunicació i implementació

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

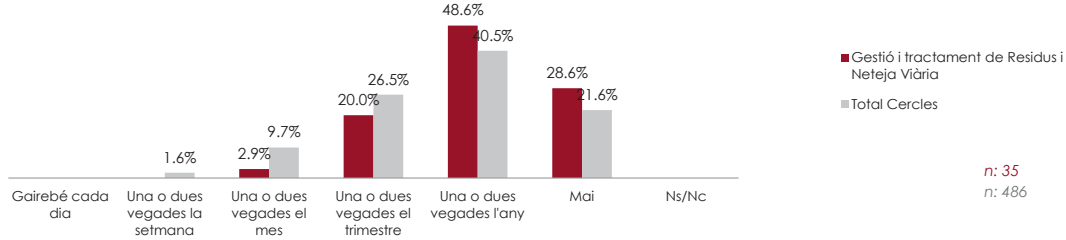


El 74.3% veuria molt o bastant factible que les dades dels cercles es publiquessin per al conjunt de la ciutadania



Portal d'Informació Econòmica i de Serveis Locals

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

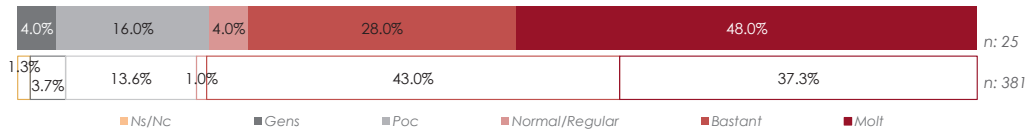


El 48.6% dels participants utilitzen el Portal web "una o dues vegades l'any", seguit d'un 28.6% que no ho fa mai

(*) 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

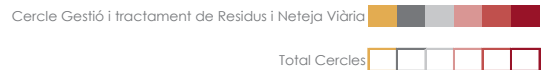
Creu que seria útil realitzar una sessió de formació sobre l'ús del portal?



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

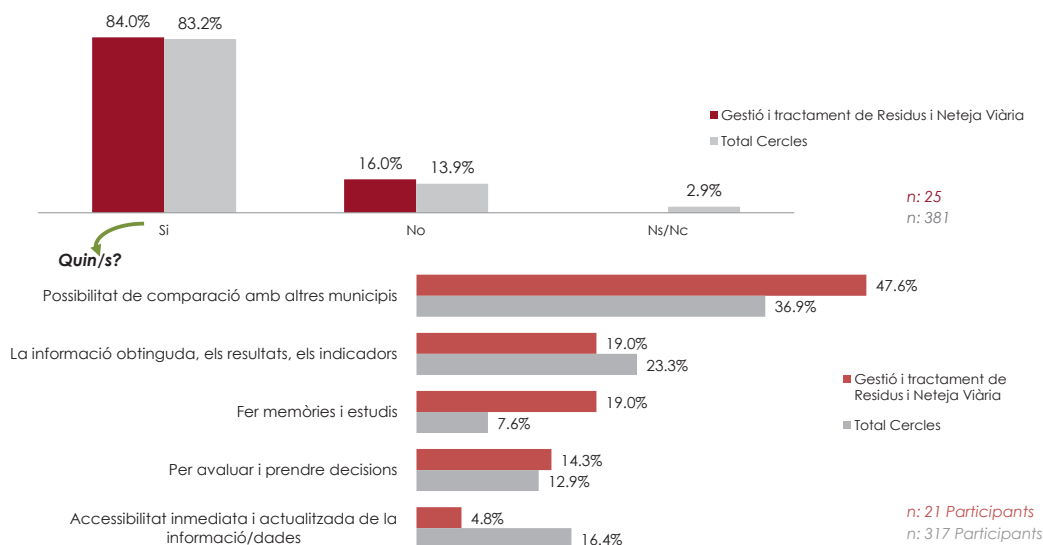


El 92.0% dels participants creuen que el Portal web li pot facilitar molt o bastant la gestió de la informació del servei on treballa



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? (*)

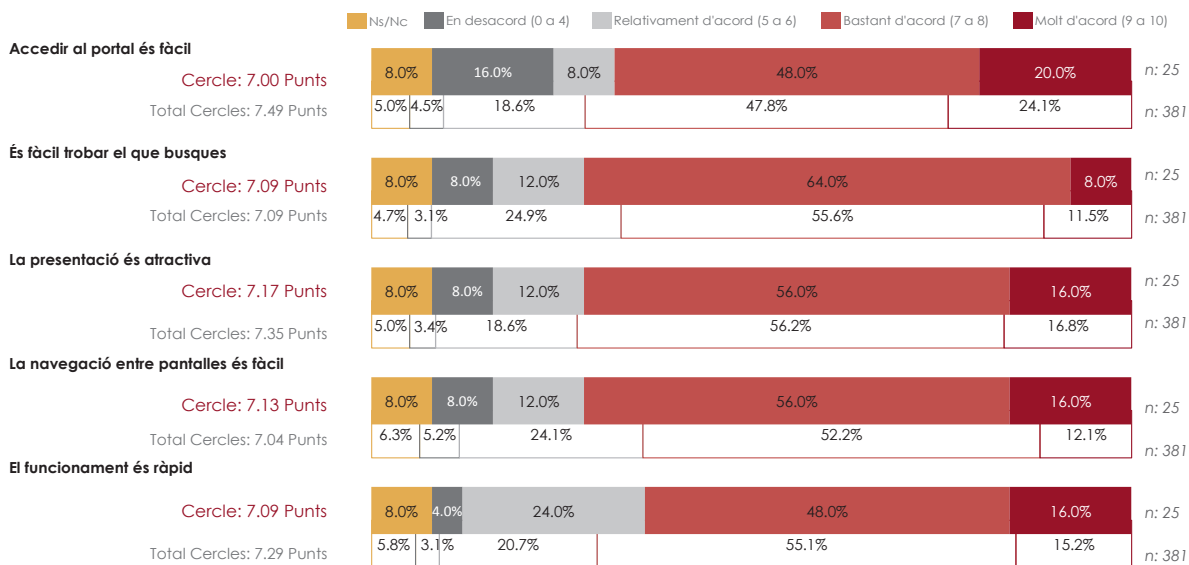


Un 84.0% considera que tenir accés al portal els aporta un valor afegit a la feina

(*) 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:



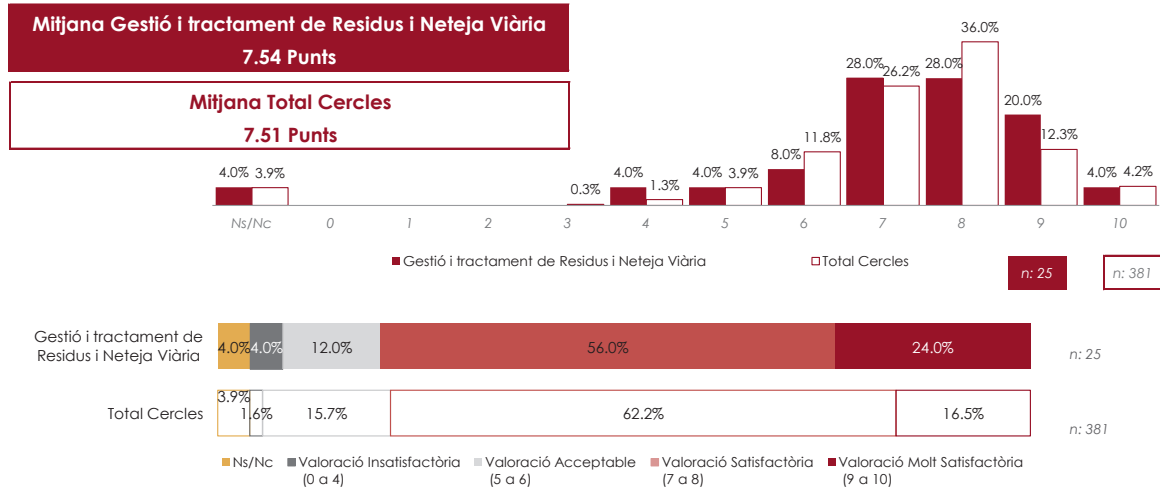
Valoracions satisfactòries en relació amb el Portal.

L'aspecte millor valorat és la Presentació atractiva (7.17 punts), mentre que la Facilitat per accedir al portal és el pitjor (7.00)



Portal d'Informació Econòmica i de Serveis Locals

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



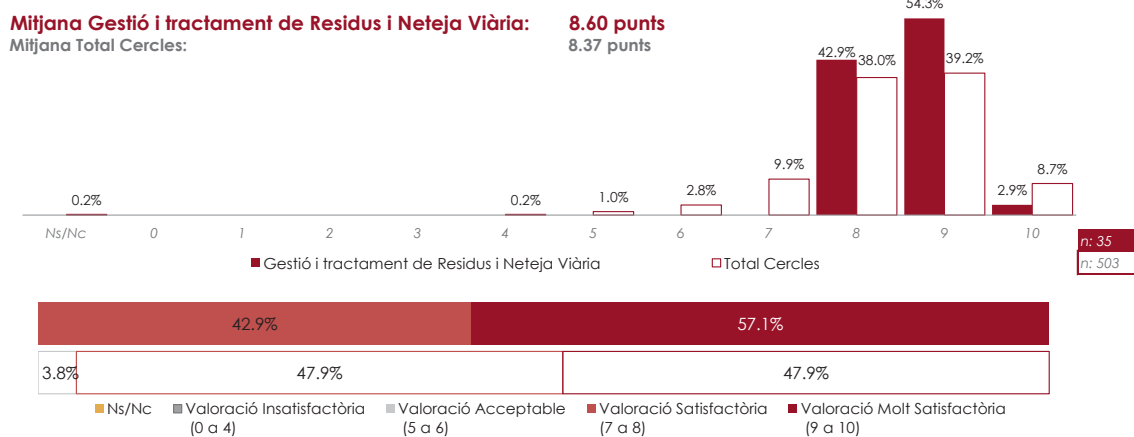
La Satisfacció amb el Portal obté una valoració de 7.54 punts. El 24.0% dels participants atorguen valoracions superiors als 8 punts; mentre que un 4.0% manifesta estar insatisfet

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 57.1% dels participants en el Cercle de Gestió i tractament de Residus i Neteja Viària atorga valoracions molt satisfactòries (9 ó 10), i la mitjana és de 8.60 punts

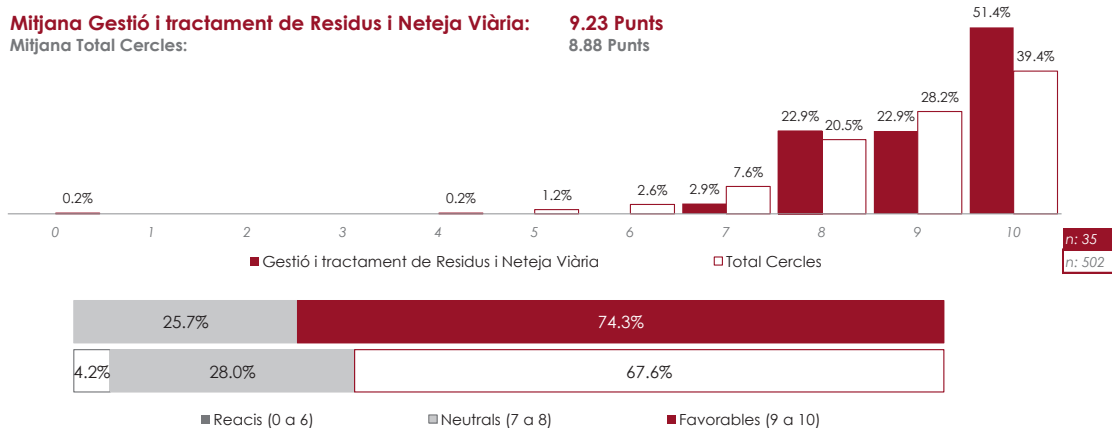
(*) Aquesta pregunta s'ha fet dues vegades durant l'enquesta: una al principi "Satisfacció espontània" i una altra al final "Satisfacció Recapitada" (un cop valorats tots els aspectes referents al cercle). Aquesta última és la que es presenta a la diapositiva actual



Valoració Global

Fidelitat

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

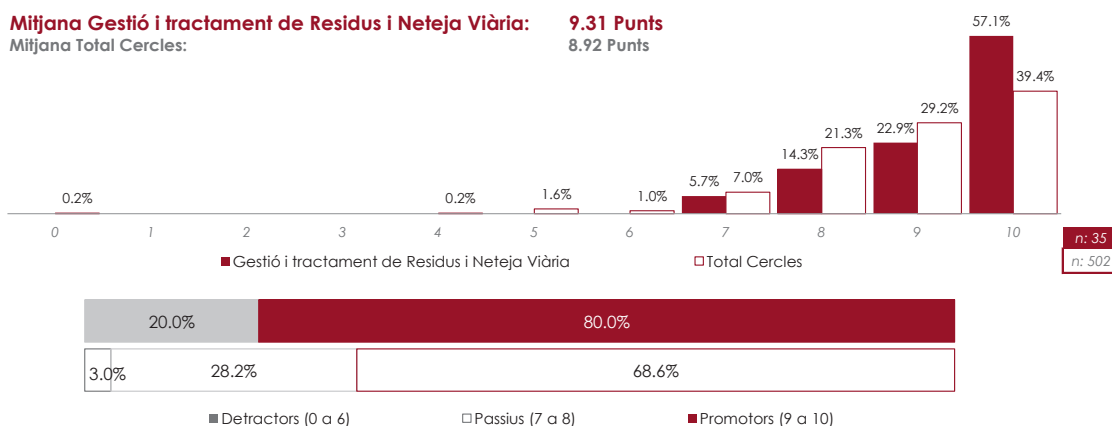


Els participants del cercle són molt favorables a tornar participar en els Cercles: el 74.3% atorga valoracions màximes de 9 o 10 punts, posicionant el seu nivell de fidelitat en els 9.23 punts.

Valoració Global

Recomanació

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



El 80.0% dels enquestats recomanarien, sens dubte (9 i 10), participar en els Cercles



Valoració Global. Net Promoter Score (NPS)

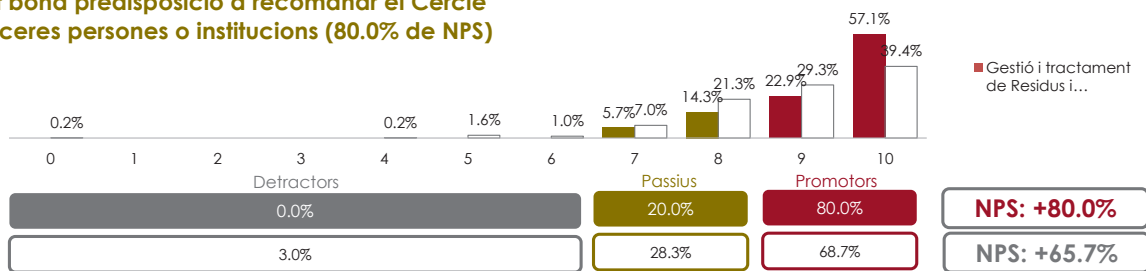
Moltes companyies segueixen un indicador denominat Índex de Promotors Nets (NPS, en anglès), que mesura la lleialtat dels clients cap a una companyia. Segons el seu creador, F. Reichheld, l'indicador més útil de creixement per a una organització és la disposició del client a recomanar el producte o servei 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 a recomanar el Cercle a terceres persones o institucions (80.0% de NPS)



5. Annexos

Comparativa de cercles. Fase Disseny. Mesura i Millora

| | Total Cercles | Biblioteques d'Enllumenat Públic | Escoles de Bressol | Escoles de música | Espais Escènics | Esports | Fires Locals | Gestió i Recolliment de Residus Viària | Medicació Municipal | Mercats Municipals | Oficina d'Informació al Consumidor | Polícia Local | Seguretat Alimentària | Serveis Culturals | Serveis Locals d'Ocupació | Serveis Socials | Verd Urbà |
|---------------|---------------|----------------------------------|--------------------|-------------------|-----------------|---------|--------------|--|---------------------|--------------------|------------------------------------|---------------|-----------------------|-------------------|---------------------------|-----------------|-----------|
| D I S S E N Y | 96.6% | 90.6% | 100.0% | 97.1% | 96.4% | 100.0% | 95.2% | 100.0% | 92.9% | 94.4% | 100.0% | 97.6% | 100.0% | 100.0% | 96.6% | 92.3% | 100.0% |
| | 92.8% | 90.6% | 95.2% | 100.0% | 85.7% | 89.5% | 100.0% | 97.1% | 82.1% | 100.0% | 82.4% | 89.7% | 88.9% | 83.3% | 96.6% | 97.4% | 93.8% |
| | 88.5% | 84.9% | 95.2% | 94.3% | 78.6% | 84.2% | 88.6% | 95.2% | 89.3% | 77.8% | 94.1% | 82.8% | 77.8% | 83.3% | 82.8% | 89.7% | 93.8% |
| | 87.7% | 86.8% | 90.5% | 97.1% | 85.7% | 94.7% | 82.9% | 100.0% | 91.4% | 88.9% | 82.4% | 93.1% | 81.5% | 58.3% | 96.6% | 84.6% | 75.0% |
| M E S U R A | 36.7% | . | 52.4% | 31.4% | 42.9% | 52.6% | 22.9% | 23.8% | 67.9% | 16.7% | 29.4% | 41.4% | 22.2% | 16.7% | 44.8% | 25.6% | 18.8% |
| | 92.0% | . | 100.0% | 88.6% | 85.7% | 100.0% | 91.4% | 95.2% | 89.3% | 94.4% | 100.0% | 79.3% | 96.3% | 75.0% | 89.7% | 92.3% | 87.5% |
| | 90.3% | 84.9% | 76.2% | 82.9% | 82.1% | 94.7% | 97.1% | 100.0% | 89.3% | 88.9% | 94.1% | 89.7% | 100.0% | 83.3% | 89.7% | 89.7% | 81.3% |
| | 9.01 | 9.09 | 9.24 | 8.83 | 8.82 | 8.21 | 9.14 | 9.14 | 9.18 | 9.65 | 8.71 | 9.17 | 9.02 | 9.37 | 8.75 | 9.14 | 8.33 |
| M I L L O R A | 8.05 | 7.92 | 8.00 | 8.29 | 7.64 | 7.26 | 8.09 | 8.05 | 8.43 | 8.18 | 7.94 | 8.14 | 8.56 | 7.89 | 7.58 | 8.76 | 8.10 |
| | 8.16 | 8.44 | 7.95 | 8.23 | 7.92 | 7.47 | 8.23 | 8.35 | 8.32 | 8.76 | 8.12 | 8.10 | 8.61 | 8.33 | 7.67 | 8.21 | 8.00 |
| | 8.19 | 8.23 | 8.43 | 8.42 | 7.88 | 7.22 | 8.23 | 8.30 | 7.71 | 8.88 | 7.76 | 8.46 | 8.43 | 8.30 | 8.25 | 8.14 | 8.05 |
| | 8.40 | 8.63 | 8.10 | 8.73 | 8.21 | 7.24 | 8.26 | 8.57 | 8.59 | 8.71 | 8.00 | 8.76 | 8.65 | 8.67 | 8.00 | 8.48 | 8.05 |
| 63.8% | 60.4% | 71.4% | 51.4% | 50.0% | 68.4% | 68.6% | 57.1% | 68.6% | 61.1% | 61.1% | 82.4% | 70.7% | 74.1% | 66.7% | 69.0% | 61.5% | 50.0% |
| 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: 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

| | Total | Biblioteques | Enllumenat públic | Escoles bressol | Escoles de música | Espais esportius | Espais esportius | Fites Locals | Castelló i Recreament de Vilafranca | Mediació | Mercats Municipals | Museus | Oficina Municipal de Comunitat | Policia Local | Seguretat Alimentària | Serveis Culturals | Serveis d'ocupació | Serveis Socials | Verd Urbà |
|--|--------------|--------------|-------------------|-----------------|-------------------|------------------|------------------|--------------|-------------------------------------|--------------|--------------------|--------------|--------------------------------|---------------|-----------------------|-------------------|--------------------|-----------------|--------------|
| Per a què utilitza principalment la informació dels cercles? Elaborar memòries o informes | 31.41 | 56.60 | 9.52 | 14.29 | 10.71 | 36.84 | 34.29 | 23.81 | 28.57 | 46.43 | 16.67 | 23.53 | 41.38 | 43.90 | 48.15 | 8.33 | 34.48 | 15.38 | 25.00 |
| Donar resposta a demandes d'informació puntual | 10.93 | 1.89 | 4.76 | 8.57 | 7.14 | 26.32 | 8.57 | 19.05 | 17.14 | 10.71 | 27.78 | 23.53 | 6.90 | 7.32 | 7.41 | 16.67 | 6.90 | 15.38 | 6.25 |
| Realitzar estudis sobre aspectes concrets | 8.95 | 7.55 | 4.76 | 28.57 | 21.43 | 5.26 | 11.43 | 4.76 | 11.43 | 3.57 | 5.56 | 11.76 | 6.90 | 4.88 | 7.41 | 8.33 | 3.45 | 5.13 | 0.00 |
| A. Analitzar l'evolució del servei | 50.30 | 39.62 | 71.43 | 45.71 | 57.14 | 31.58 | 48.57 | 42.86 | 51.43 | 53.57 | 50.00 | 47.06 | 62.07 | 34.15 | 33.33 | 41.67 | 68.97 | 61.54 | 81.25 |
| U. Comparar els resultats amb altres municipis/ens | 57.46 | 64.15 | 76.19 | 62.86 | 60.71 | 57.89 | 42.86 | 47.62 | 80.00 | 35.71 | 77.78 | 52.94 | 48.28 | 68.29 | 59.26 | 41.67 | 13.79 | 69.23 | 56.25 |
| C. Informar la ciutadania sobre el funcionament del servei | 5.37 | 3.77 | 9.52 | 8.57 | 3.57 | 21.05 | 8.57 | 0.00 | 0.00 | 7.14 | 0.00 | 5.88 | 6.90 | 9.76 | 3.70 | 0.00 | 3.45 | 2.56 | 0.00 |
| Prendre decisions | 25.25 | 20.75 | 14.29 | 28.57 | 21.43 | 10.53 | 25.71 | 42.86 | 5.71 | 35.71 | 16.67 | 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 | 68.6% | 67.9% | 57.1% | 71.4% | 60.7% | 73.7% | 65.7% | 66.7% | 57.1% | 75.0% | 72.2% | 82.4% | 65.5% | 68.3% | 55.6% | 100.0% | 79.3% | 79.5% | 50.0% |
| | 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 de Comunicació i implementació

| | Total | Biblioteques | Enllumenat públic | Escoles bressol | Escoles de música | Espais Escènics | Esports | Fines Locals | Qualitat i tractament de Residus i Netja Viària | Mercats Municipals | Museus | Oficina Municipal d'Informació al Consumidor | Polícia Local | Seguretat Alimentària | Serveis Culturals | Serveis Local d'ocupació | Serveis Socials | Verd Urbà |
|---|--------|--------------|-------------------|-----------------|-------------------|-----------------|---------|--------------|---|--------------------|--------|--|---------------|-----------------------|-------------------|--------------------------|-----------------|-----------|
| La participació als cercles de comparació en els darrers anys s'ha servit per millorar el seu servei? | 85.7% | 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? | 32.8% | 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% | 23.0% |
| Quines són les principals dificultats a l'hora de portar a la pràctica els aprenentatges adquirits en els tallers? Manca de recursos econòmics | 58.3% | 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 personal | 59.0% | 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 d'assistència tècnica per part d'altres administracions | 14.3% | 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% |
| Recobrament polític insuficient | 36.4% | 37.7% | 38.1% | 17.1% | 35.7% | 31.6% | 42.9% | 38.1% | 45.7% | 28.6% | 38.9% | 51.7% | 31.7% | 40.7% | 41.7% | 27.6% | 41.0% | 43.8% |
| No ha treball cap dificultat destacable | 4.2% | 1.9% | 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% |
| En quin mesura creu que és útil realitzar una jornada de cloenda anual per presentar públicament els resultats del Cercle? (1) | 76.9% | . | . | 85.7% | 67.9% | . | 77.1% | 66.7% | 60.0% | 82.1% | 72.2% | 86.2% | . | 66.7% | . | 93.1% | 82.1% | . |
| Amb relació a les jornades de tancament a les quals ha assistit, creu que el contingut ha estat molt, bastant, poc o gens adequat? | 87.0% | . | . | 97.1% | 78.6% | . | 80.0% | 90.5% | 85.7% | 82.1% | 88.9% | 82.8% | . | 85.2% | . | 100.0% | 87.2% | . |
| El format de la jornada, creu que ha estat molt, bastant, poc o gens adequat? | 88.9% | . | . | 97.1% | 81.5% | . | 80.0% | 85.0% | 93.9% | 85.2% | 88.2% | 92.6% | . | 92.0% | . | 96.6% | 84.6% | . |
| 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) | 81.9% | 88.7% | 85.7% | 77.1% | 92.9% | 89.5% | 82.9% | 66.7% | 77.1% | 75.0% | 100.0% | 72.4% | 92.7% | 70.4% | 66.7% | 82.8% | 82.1% | 81.3% |
| Creu que les situacions següents es donen a la seva organització? Hi ha contacte i/o col·laboració amb àrees que participen en altres cercles | 56.9% | 56.6% | 42.9% | 80.0% | 60.7% | 63.2% | 60.0% | 47.6% | 65.7% | 53.6% | 38.9% | 44.8% | 73.2% | 33.3% | 41.7% | 58.6% | 66.7% | 37.5% |
| Es resultats dels cercles es fan arribar a altres àrees de l'organització | 32.0% | 28.3% | 42.9% | 34.3% | 32.1% | 31.6% | 20.0% | 52.4% | 37.1% | 46.4% | 38.9% | 31.0% | 39.0% | 22.2% | 41.7% | 27.6% | 23.1% | 12.5% |
| Es resultats dels cercles s'anitzen conjuntament amb altres àrees | 27.0% | 28.3% | 33.3% | 22.9% | 21.4% | 52.6% | 20.0% | 14.3% | 28.6% | 39.3% | 16.7% | 20.7% | 48.8% | 7.4% | 41.7% | 27.6% | 17.9% | 31.3% |
| | 8.3% | 7.5% | 9.5% | 11.4% | 3.6% | 15.8% | 8.6% | 0.0% | 8.6% | 0.0% | 11.1% | 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: 18 | 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. Portal web

| | Total | Biblioteques | Enllumenat Públic | Escoles bressol | Escoles de música | Esports Esclènics | Esports | Fres Locals | Canals de Ràdio i Televisió Vidéo | Mediació | Mercats Municipals | Museus | Oficina Municipal d'Informació al Consumidor | Polícia Local | Seguretat Alimentària | Serveis Culturals | Serveis d'Occupació | Serveis Socials | Vend Urbà |
|--|--------|--------------|----------------------|--------------------|----------------------|----------------------|---------|-------------|---|----------|-----------------------|--------|---|------------------|--------------------------|----------------------|------------------------|--------------------|-----------|
| | 1,6% | 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% |
| | 80,3% | 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% |
| | 87,1% | 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% |
| | 83,2% | 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% |
| | 7,49 | 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 |
| | 7,09 | 6,96 | 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 |
| | 7,35 | 6,80 | 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 |
| | 7,04 | 6,51 | 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 |
| | 7,29 | 6,82 | 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 |
| | 7,51 | 7,30 | 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 |
| | 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.

(3) Percentatge agregat de Gairabé 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

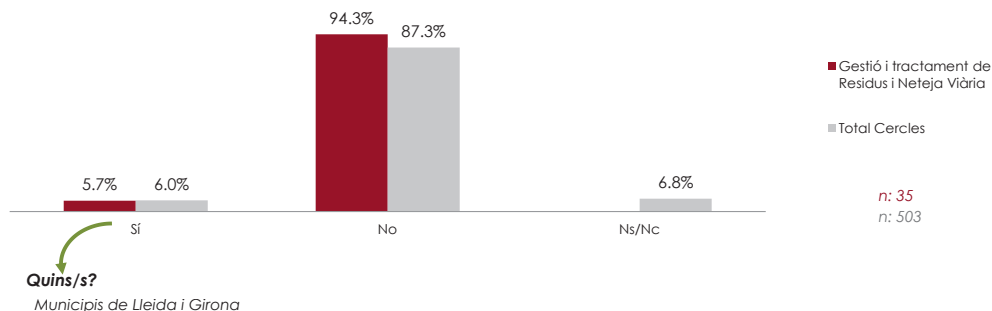
| | Total | Biblioteques | Enllumenat públic | Escoles bressol | Escoles de música | Espais Escènics | Esports | Fires Locals | Gestió i tractament de Residus i Netja Viària | Mercats Municipals | Museus | Oficina Municipal d'Consumidor | Polícia Local | Seguretat Alimentària | Serveis Culturals | Serveis locals d'ocupació | Serveis Socials | Venda tibia |
|-----------------------|--------|--------------|-------------------|-----------------|-------------------|-----------------|---------|--------------|---|--------------------|--------|--------------------------------|---------------|-----------------------|-------------------|---------------------------|-----------------|-------------|
| V A L O R A C I Ó | 8,27 | 8,00 | 8,00 | 8,57 | 8,14 | 8,22 | 8,14 | 8,24 | 8,49 | 8,50 | 7,88 | 8,41 | 8,90 | 8,33 | 7,92 | 8,62 | 7,97 | 7,88 |
| L O C A L I T A T S | 8,37 | 8,17 | 8,38 | 8,54 | 8,26 | 8,00 | 8,06 | 8,48 | 8,60 | 8,78 | 8,18 | 8,38 | 8,83 | 8,56 | 7,83 | 8,86 | 8,15 | 8,00 |
| Í N D I C A D O R S | 8,88 | 9,00 | 8,76 | 8,83 | 8,85 | 8,68 | 8,63 | 8,48 | 9,23 | 9,06 | 8,18 | 8,90 | 9,51 | 8,78 | 8,58 | 9,38 | 8,77 | 8,63 |
| C O M P A R A T I V A | 8,92 | 9,06 | 8,71 | 8,86 | 8,74 | 8,79 | 8,63 | 8,76 | 9,31 | 9,28 | 8,12 | 8,86 | 9,49 | 8,78 | 8,75 | 9,31 | 8,90 | 8,88 |
| N e t Promoter Score | 65,7% | 73,6% | 47,6% | 54,3% | 51,9% | 57,9% | 54,3% | 66,7% | 80,0% | 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: 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 recapitada 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?

Poder coincidir amb companys d'altres municipis i compartir opinions i experiències
 Possibilitat de conèixer els projectes i experiències de altres municipis
 Rens les dades d'altres municipis per comparar
 Poder compartir experiències amb altres ajuntaments
 Les dades son funcionals pel dia a dia
 Comparativa amb altres
 La reunió dels resultats finals, els indicadors i comunicació amb altres persones
 Compartir l'espai amb tècnics de residus
 Compartir experiències amb altres tècnics
 Poder comparar amb municipis de referència i tenir instruments
 L'intercanvi d'informació amb altres tècnics
 Intercanvi de experiències, de coneixements
 La trobada i compartir les experiències
 Comparar amb la resta de companys
 Poder comparar dades amb altres municipis
 Poder comparar i tenir dades
 Relació amb altres serveis d'altres poblacions (compartir experiències)
 Poder tenir experiències amb altres municipis
 Compartir experiències amb altres tècnics d'altres municipis
 Les experiències d'altres municipis
 Plantejat en general
 L'obtenció de resultats de municipis. Compartir experiències amb altres municipis
 Compartir experiències amb altres companys
 Poder compartir experiències
 Intercanvi d'experiències amb altres ajuntaments
 Intercanvi
 Punt de trobada entre els diferents professionals del sector
 Poder comparar

Compara les dades
 Compartir experiències
 L'informació que desprèn d'altres municipis
 Compartir experiències i relacions amb altres ajuntaments
 Poder parlar amb els tècnics d'altres administracions, compartir
 Compartir l'informació
 Poder comparar les dades



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?

- Fer 2 jornades perquè és massa informació*
- Correcte*
- Ampliar el temps per poder aprofundir*
- Desenvolupar aspectes més profundament*
- El fet de conèixer realment segons quins indicadors estan mesurats*
- Plantejar i comentar experiències noves*
- Casos mes pràctics i intervenció de més ajuntaments*
- Enquesta bianual..proposar preguntes per ells*
- Està satisfet*
- La facilitat de les dades*
- Tractar temes específics i rondes de reunions amb els tècnics*
- Noves idees i estudis*
- Més ajuntaments implicats*
- Innovar el model cada any*
- Les dades recollides haurien de ser compatibles entre municipis*
- Veure les actuacions innovadores*
- Que les dades siguin reals, fàcils d'agafar i que es puguin comparar*
- Facilitar més estona per parlar amb els altres tècnics*
- Fiabilitat de les dades*
- Està satisfet*
- Parlar de noves tecnologies*
- Fer l'enquesta*
- Més idees i estratègies en la sessió de posada en comú*
- Més participació, més reunions*
- La transparència de les dades*
- Tot bé*
- Satisfet*

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

Pot definir en una paraula el que representen els Cercles?

- | | |
|--|--|
| <i>Interessant</i> | <i>Informació</i> |
| <i>Compartir</i> | <i>Cooperació</i> |
| <i>Informació</i> | <i>Veure el que fan els altres per poder-ho aplicar al teu</i> |
| <i>Nova visió</i> | <i>Espai de recerca</i> |
| <i>Oportunitat</i> | <i>Útil</i> |
| <i>Compartir</i> | |
| <i>Super interessant, és una font d'informació</i> | |
| <i>Anàlisi</i> | |
| <i>Comparació de dades</i> | |
| <i>Compartir experiències i informació entre municipis</i> | |
| <i>Treballar en xarxa</i> | |
| <i>Punt de referència</i> | |
| <i>Participatiu</i> | |
| <i>Intercanvi</i> | |
| <i>Millora</i> | |
| <i>Compartir</i> | |
| <i>Comparativa</i> | |
| <i>Comparació</i> | |
| <i>Comparativa amb altres</i> | |
| <i>Millora</i> | |
| <i>Compartir</i> | |
| <i>Compartir</i> | |
| <i>Compartir experiències amb professionals del sector i saber si van bé</i> | |
| <i>Contrast d'informació</i> | |
| <i>Professionalització</i> | |
| <i>Feina</i> | |
| <i>Comparació</i> | |
| <i>Informació</i> | |
| <i>Excel·lència</i> | |



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 ?

No sap

No sap què dir

A continuació es recullen els literals de les preguntes obertes referents a la fase de **COMUNICACIÓ I IMPLEMENTACIÓ**

Per quin/s motiu/s creu que el contingut de les jornades de tancament a les quals ha assistit és poc o gens adequat?

Trobo a faltar una jornada més tècnica amb ponents que expliquin les dades

Per quin/s motiu/s creu que el format de la jornada és poc o fens adequat?

Per lo mateix, troba a faltar ponents que expliquin coses sobre els serveis

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
no té temps
No li cal
Manca de temps
No té accés
Per que no tinc temps

Perquè té les dades en paper
No tinc costum. No és una eina de feina
Manca de temps
Manca de temps

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

Puc mirar les dades
Agilitat i comparar amb altres municipis
Poder fer comparatives més acurades
Tema d'obtenir i comparar dades
Tenir punts de referència
Poder fer informes memòries, comparatives amb altres municipis
Dades històriques, compartir amb altres municipis
Es pot ensenyar als polítics
Dades de comparació
A l'hora de fer informes o dades per poder valorar els indicadors, si estan dintre de la mitjana
Fer millor informes
Comparació amb altres municipis
Recordar i assimilar millor temes del cercle
L'accés a la informació, analitzar la evolució
Reforça temes de criteri econòmic
Poder obtenir informació de manera ràpida
Informació per anàlisi
Em permet comparar i analitzar
Tenir els indicadors actualitzats i poder comparar-los
Fer informes, estadístiques
Consultar dades



EFICIÈNCIA ENERGÈTICA EN L'ENLLUMENAT PÚBLIC



EFICIÈNCIA ENERGÈTICA EN L'ENLLUMENAT PÚBLIC

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 22 tècnics municipals que van participar en els dos últims anys en el Cercle de comparació intermunicipal d'Enllumenat públic.
- ⚙ 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 22 tècnics municipals que van participar en el Cercle, s'han aconseguit un total de 21 enquestes vàlides, amb un error mostral de $\pm 4,7$ %.
- ⚙ 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 d'Enllumenat Públic**, 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:

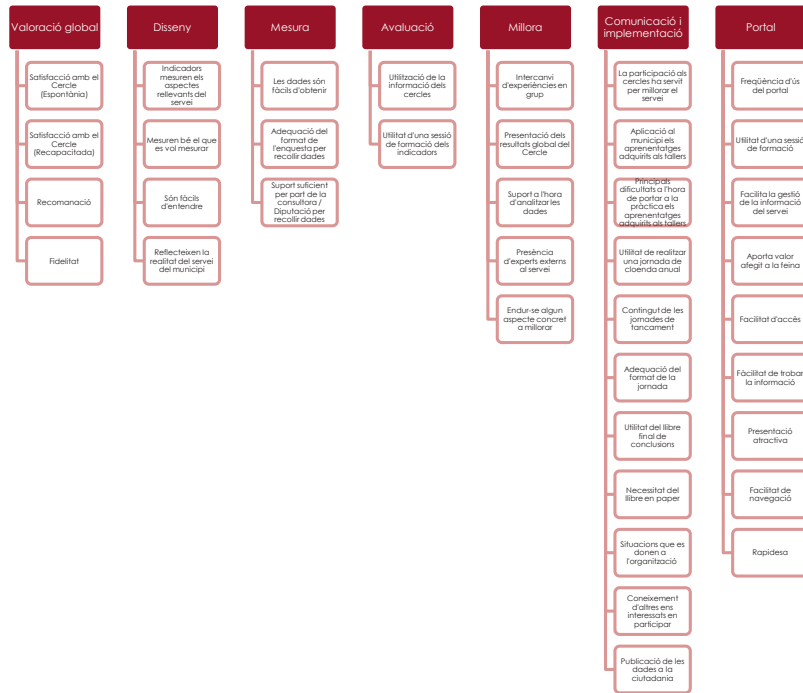
- Valoració global dels Cercles (aspectes positius i de millora) i de cada servei.
- Determinació de l'impacte i utilitat de cadascuna de les fases (disseny, mesura, avaluació, millora i comunicació i implementació).
- Valoració del Portal d'Informació Econòmica i de Serveis Locals (freqüència d'ús,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

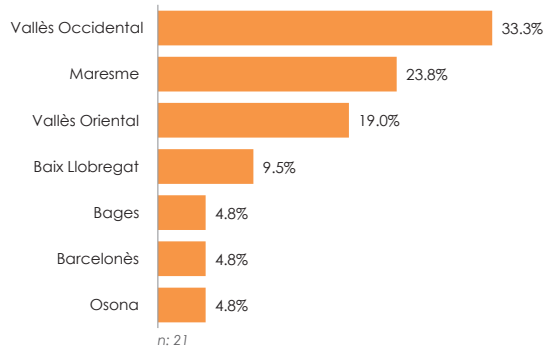


Distribució de la mostra

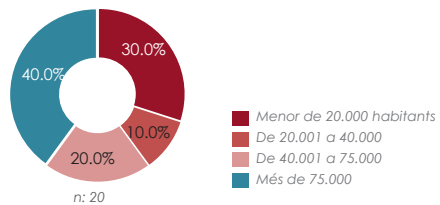
Municipis que han participat en l'estudi

| Municipis |
|----------------------------|
| Argentona |
| Badalona |
| Barberà del Vallès |
| Cabrils |
| Canovelles |
| Cerdanyola del Vallès |
| Consell Comarcal d'Osona |
| Franqueses del Vallès, les |
| Granollers |
| Manresa |
| Mataró |
| Mollet del Vallès |
| Montgat |
| Prat de Llobregat, el |
| Sabadell |
| Sant Boi de Llobregat |
| Sant Cugat del Vallès |
| Sant Quirze del Vallès |
| Terrassa |
| Vilassar de Mar |

Comarca

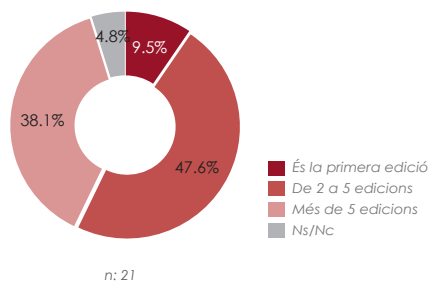


Grandària del municipi



Distribució de la mostra

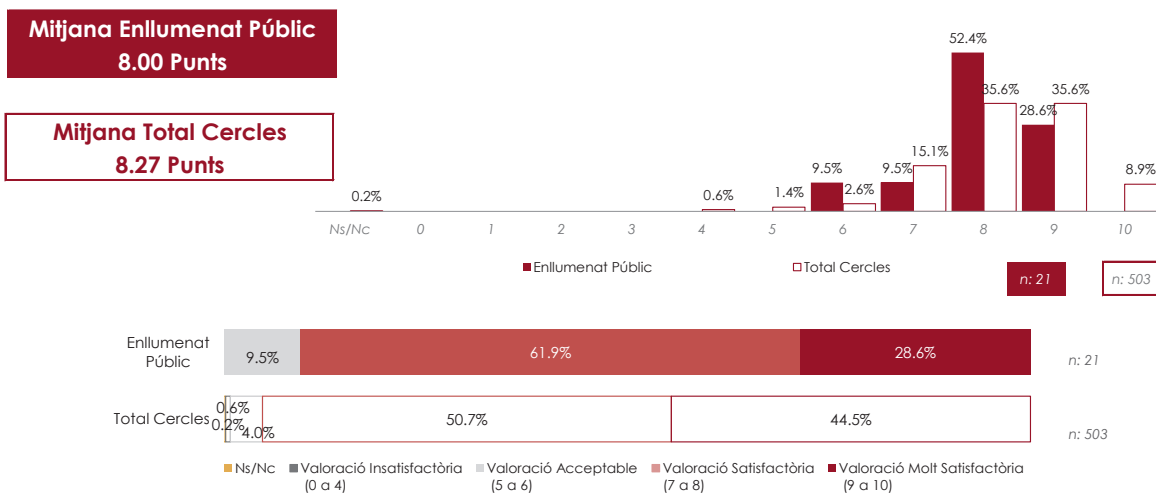
Nombre d'edicions en què ha participat



2. Visió global

Valoració Global. Satisfacció Global

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

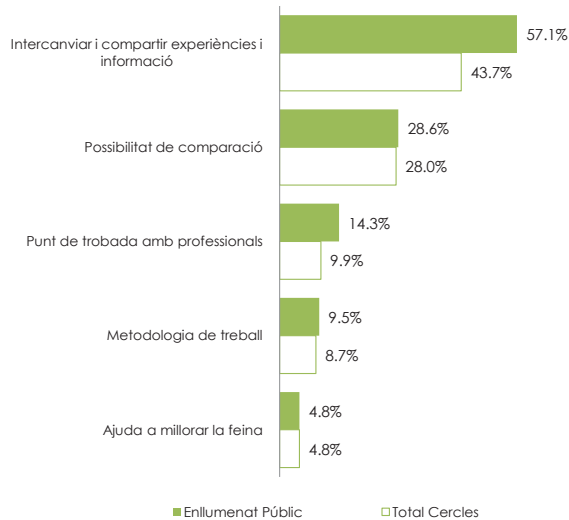


El 28.6% dels participants en el Cercle d'Enllumenat Públic atorga valoracions molt satisfactòries (9 ó 10), i la mitjana és de 8.00 punts, 0.27 per sota del total de Cercles.



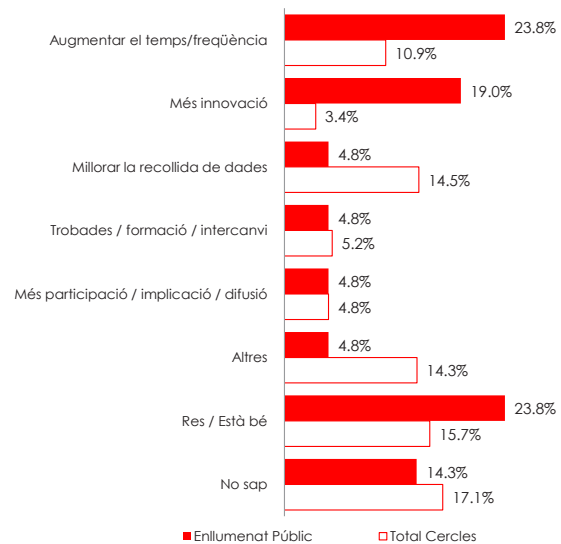
Valoració Global

Què és el que més li agrada del Cercle?



Cercle: 21 Participants
Total Cercles: 503 Participants

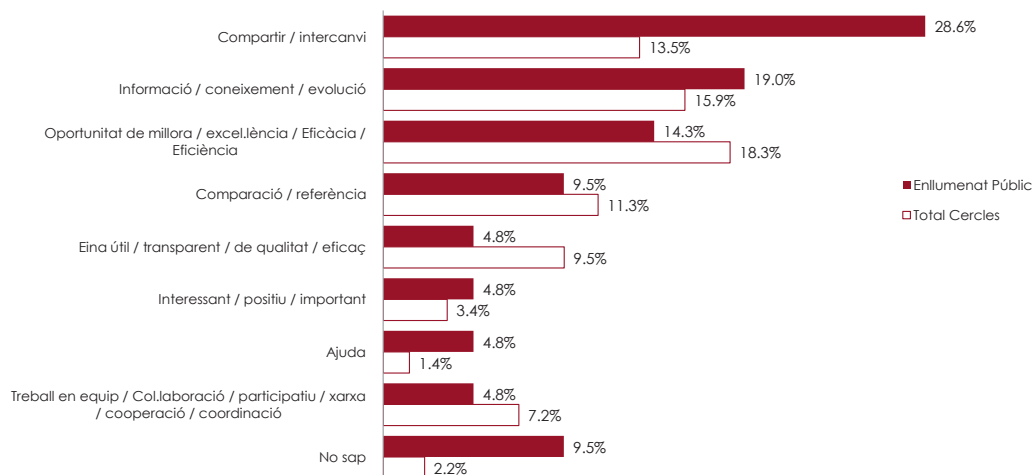
Què creu que és més important millorar dels Cercles de Comparació?



Cercle: 21 Participants
Total Cercles: 503 Participants

Valoració Global

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



Cercle: 21 Participants
Total Cercles: 503 Participants

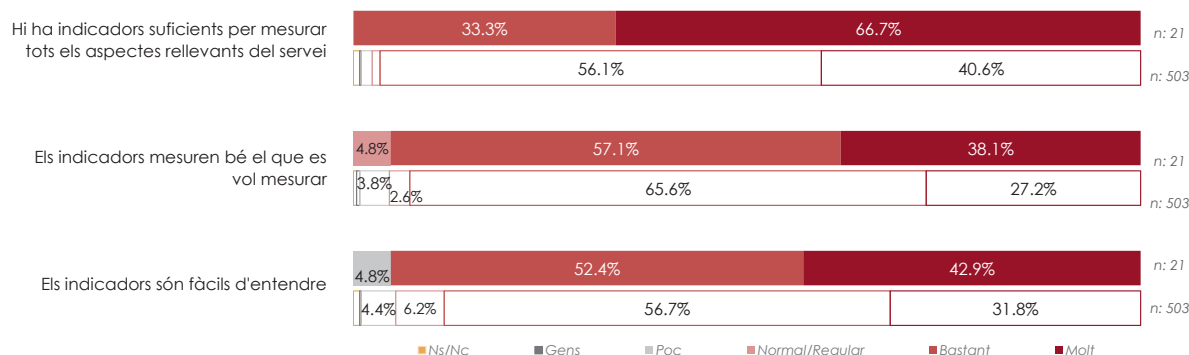
Els cercles representen una opció per Compartir i intercanviar experiències (28.6%)



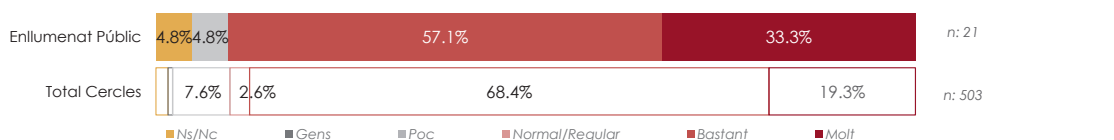
3. Resultats específics per fases

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?

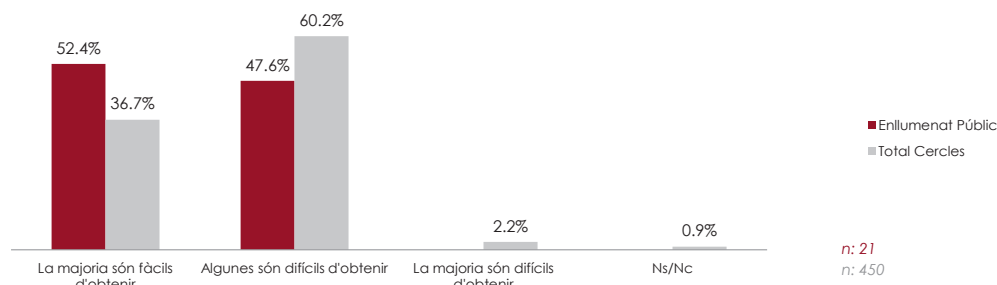


El 90.4% dels participants estan molt o bastant d'acord amb el fet que els indicadors reflecteixen la realitat del servei al municipi

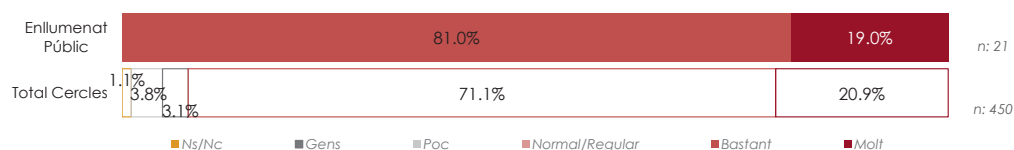


Fase de Mesura

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

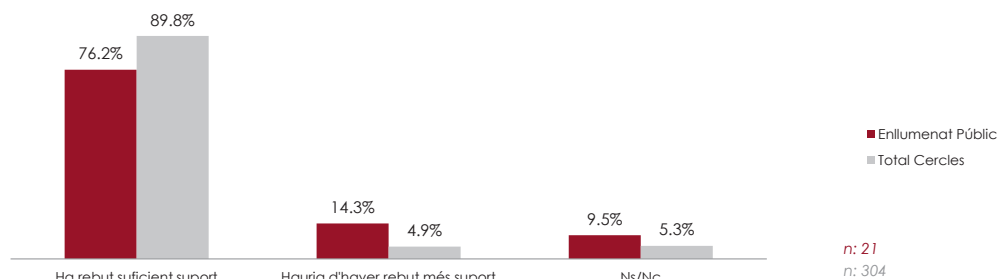


Creu que el format de l'enquesta és adequat per recollir la informació?



Fase de Mesura

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

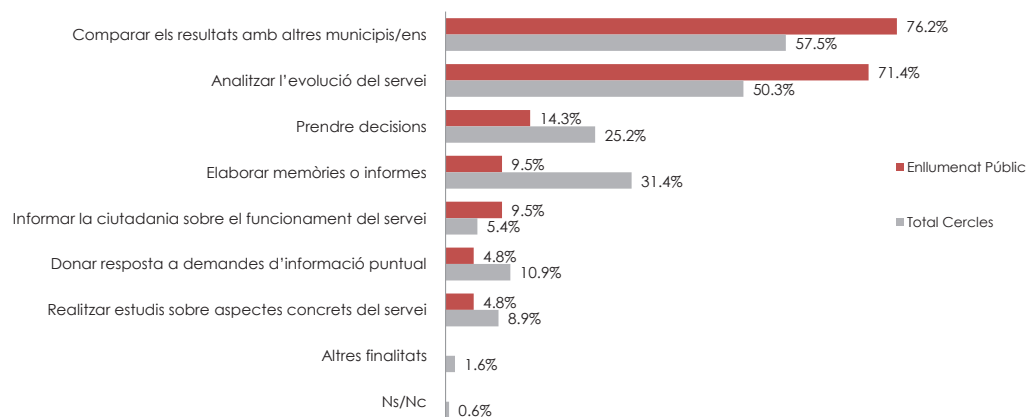


El 76.2% considera que el suport rebut per part de la consultora Lavola per recollir les dades ha estat suficient

(*) 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 76.2% dels participants utilitzen la informació dels Cercles per poder comparar-se amb altres municipis. Els participants que utilitzen la informació per analitzar l'evolució del servei són els més satisfets amb els Cercles (8.20)

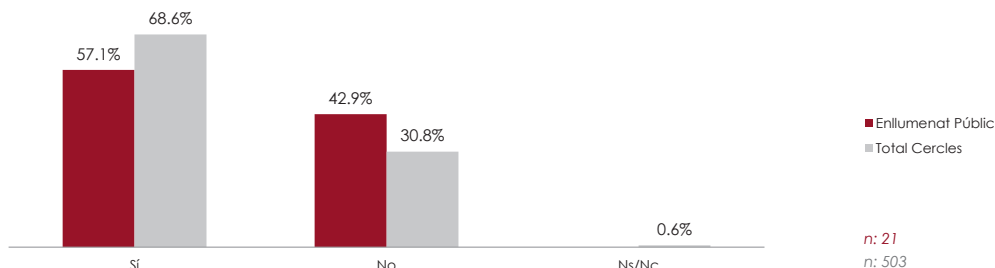
| Satisfacció amb el Cercle, segons les principals utilitats | Enllumenat Públic | | Total Cercles | |
|--|-------------------|-------------|---------------|-------------|
| | n | S.G. Cercle | n | S.G. Cercle |
| Comparar els resultats amb altres municipis/ens | 16 | 7.88 | 288 | 8.24 |
| Analitzar l'evolució del servei | 15 | 8.20 | 253 | 8.19 |
| Prendre decisions | 3 | 7.33 | 127 | 8.45 |
| Elaborar memòries o informes | 2 | 7.50 | 158 | 8.29 |

(*) 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?



El 57.1% dels participants veuen útil realitzar una sessió per aprofundir en l'anàlisi i interpretació dels indicadors.

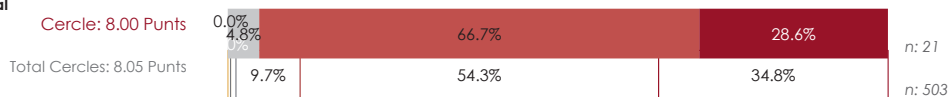
Fase de Millora

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

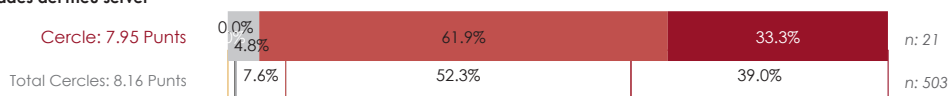
Intercanvi d'experiències en grup



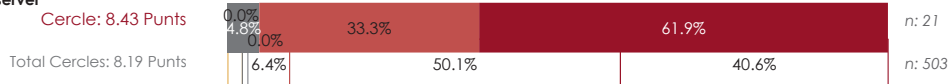
Presentació dels resultats global



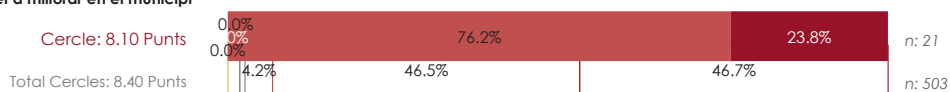
Suport a l'hora d'analitzar les dades del meu servei



Presència d'experts externs al servei



Endur-se algun aspecte concret a millorar en el municipi

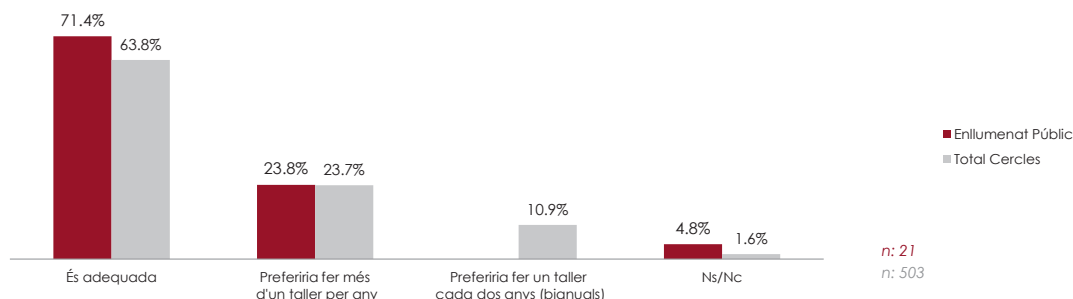


Intercanviar experiències en grup és l'aspecte més important en els tallers de millora, seguit de la Presència d'experts externs al servei



Fase de Millora

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

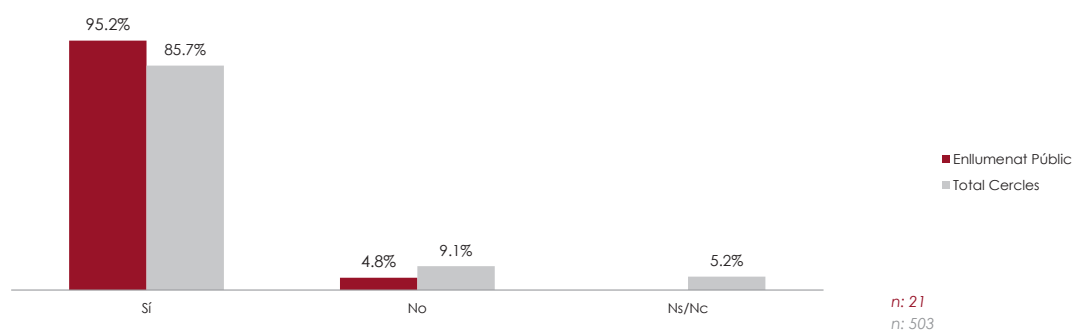


El 71.4% dels enquestats valoren adequada la freqüència dels tallers de millora

(*) 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?



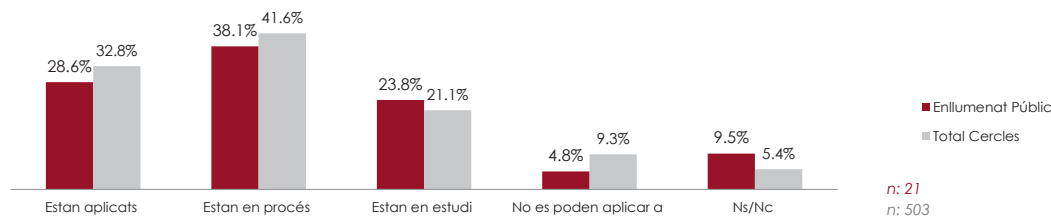
Satisfacció amb el Cercle, segons si la participació li ha servit per millor el servei

| | Enllumenat Públic | | Total Cercles | |
|-------|-------------------|-------------|---------------|-------------|
| | n | S.G. Cercle | n | S.G. Cercle |
| Sí | 20 | 8.05 | 431 | 8.39 |
| No | 1 | 7.00 | 46 | 7.27 |
| Ns/Nc | 0 | . | 26 | 7.92 |

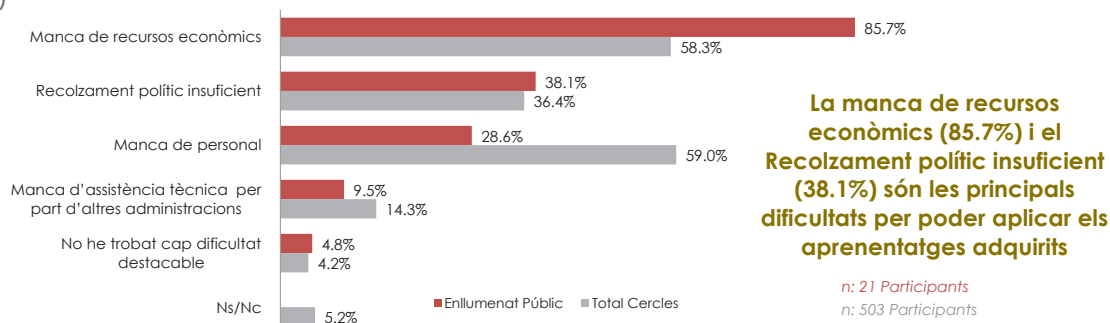
El 95.2% dels participants consideren que la participació en els cercles li ha servit per millorar el seu servei. Aquests situen la seva satisfacció global amb el cercle en els 8.05 punts.

Fase de Comunicació i implementació

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

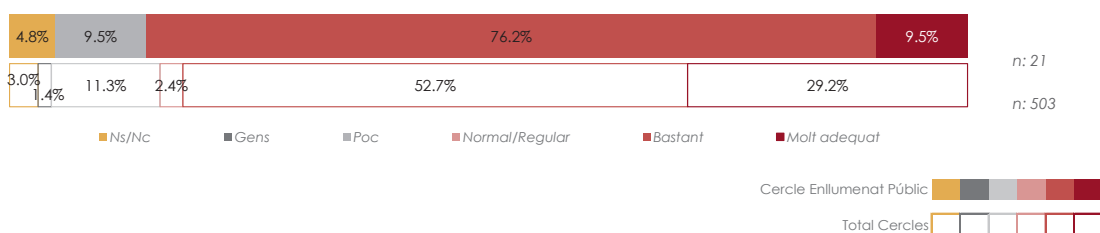


Quines són per a vostè les principals dificultats a l'hora de portar a la pràctica els aprenentatges adquirits en els tallers? (Pregunta de resposta múltiple)

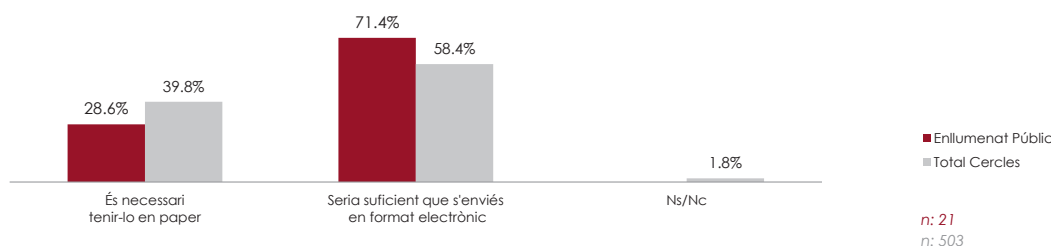


Fase de Comunicació i implementació. Llibre final

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?



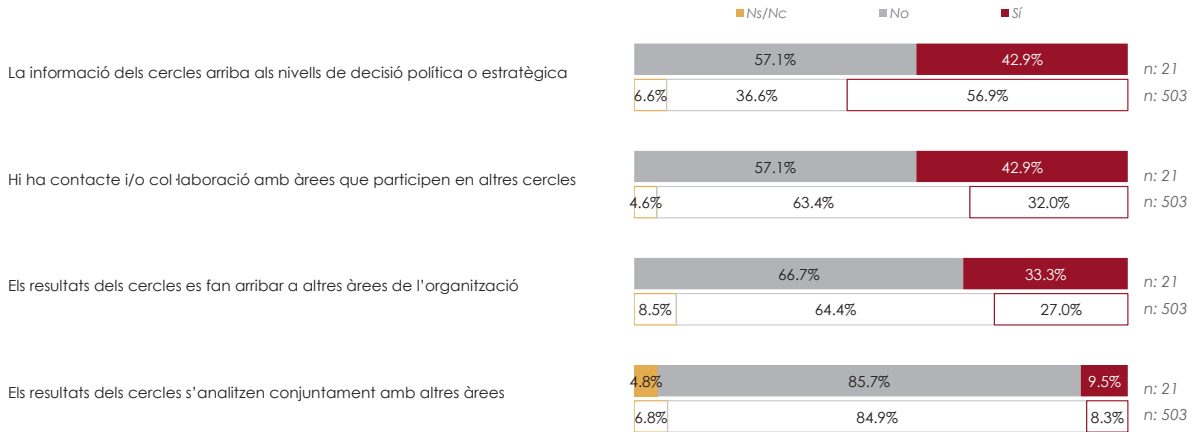
Creu que és necessari tenir-lo en paper o seria suficient que s'enviés en format electrònic?



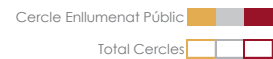
El 85.7% dels participants creuen que el llibre és molt o bastant útil i el 71.4% opina que seria suficient que s'enviés en format electrònic

Fase de Comunicació i implementació.

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

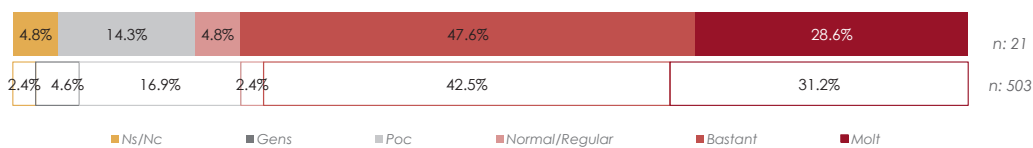


El 42.9% dels participants afirma que la informació dels cercles arriba als nivells de decisió política o estratègica i un altre 42.9% que hi ha contacte i/o col·laboració amb àrees que participen en altres cercles.

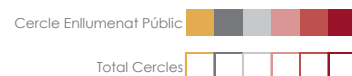


Fase de Comunicació i implementació

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

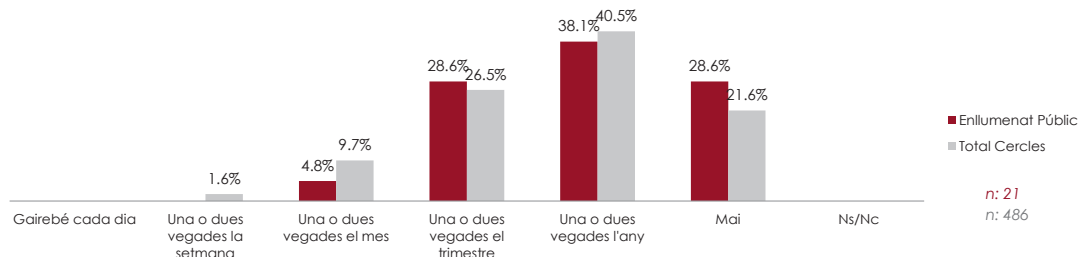


El 76.2% veuria molt o bastant factible que les dades dels cercles es publiquessin per al conjunt de la ciutadania



Portal d'Informació Econòmica i de Serveis Locals

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

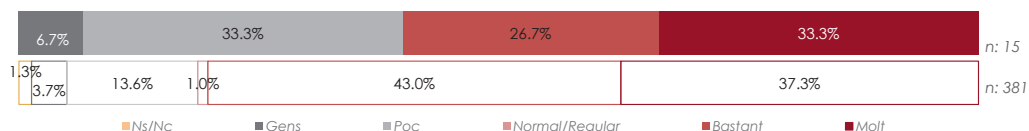


El 38.1% dels participants utilitzen el Portal web "una o dues vegades l'any", seguit d'un 28.6% que ho fa "una o dues vegades al trimestre" i un altre 28.6% que no ho fa mai

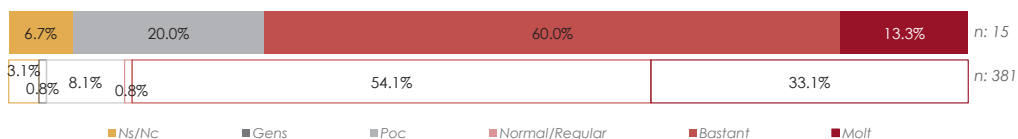
(*) A l'annex es recullen els motius que han donat els participants de per què no utilitzen "Mai" el Portal

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?

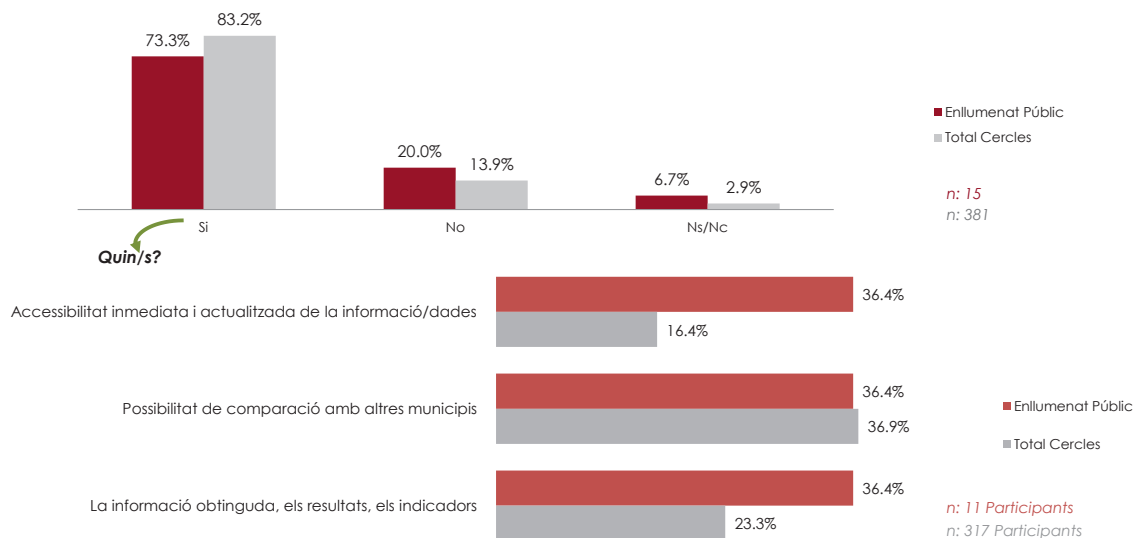


El 73.3% dels participants creuen que el Portal web li pot facilitar molt o bastant la gestió de la informació del servei on treballa



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? (*)

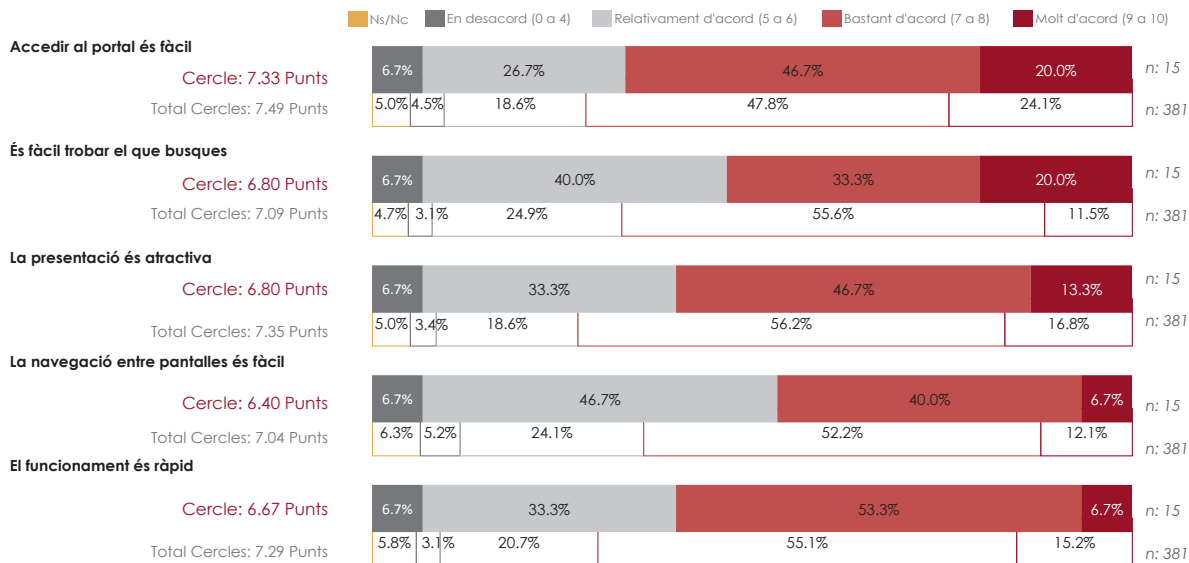


Un 73.3% considera que tenir accés al portal els aporta un valor afegit a la feina.

(*) A l'annex es recullen els lèxics 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:



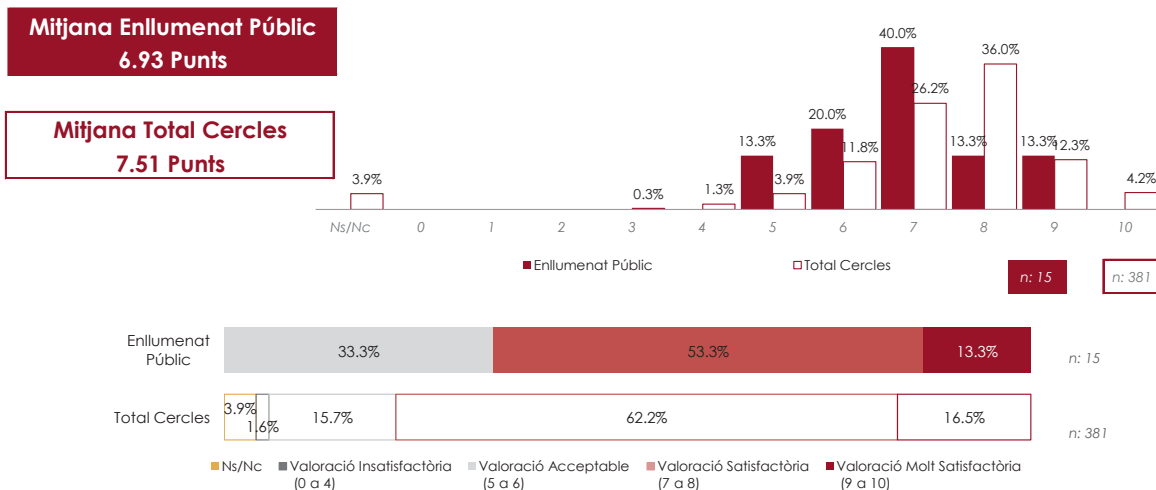
Valoracions moderades en relació amb el Portal.

L'aspecte millor valorat és la Facilitat d'accedir al portal (7.33 punts), mentre que la Navegació entre pantalles és el pitjor (6.40)



Portal d'Informació Econòmica i de Serveis Locals

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



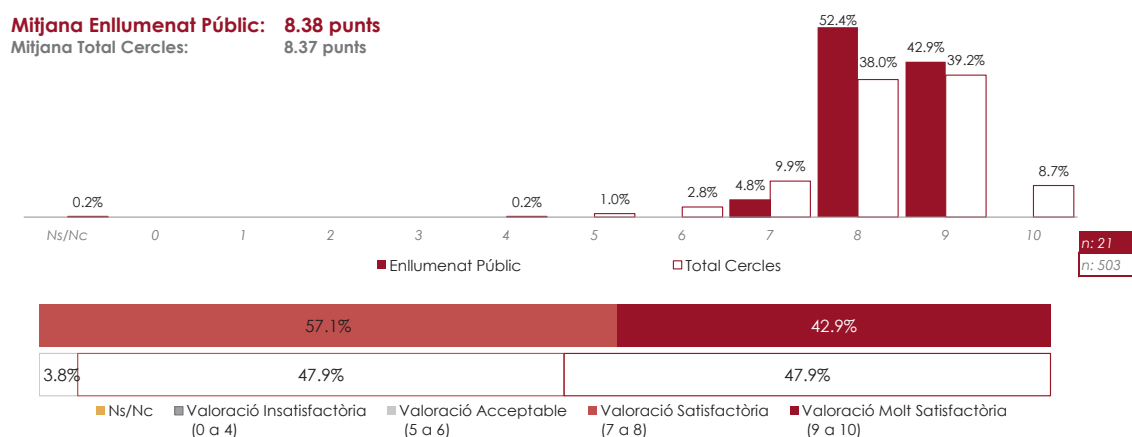
La Satisfacció amb el Portal obté una valoració moderada de 6.93 punts. El 53.3% dels participants atorguen valoracions entre els 7 i 8 punts

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 (*)



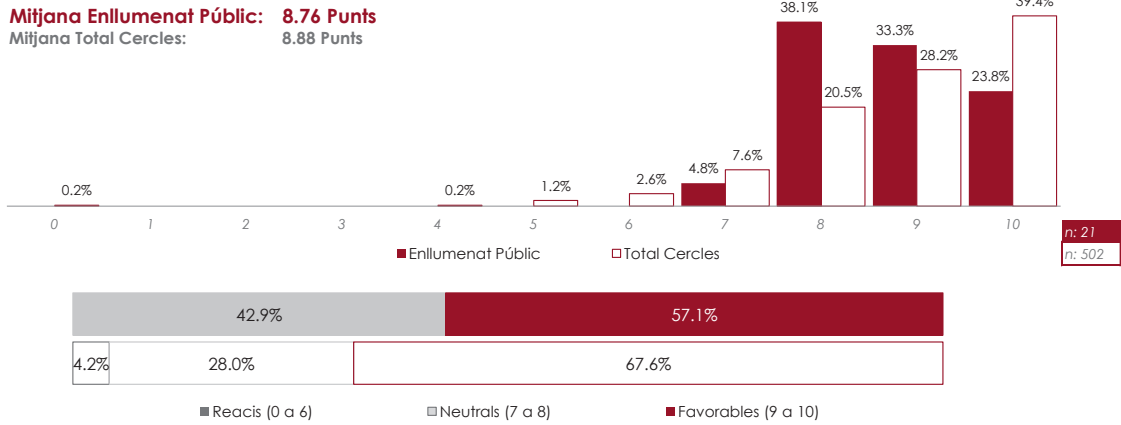
El 42.9% dels participants en el Cercle d'Enllumenat Públic atorga valoracions molt satisfactòries (9 ó 10), i la mitjana és de 8.38 punts.

(*) Aquesta pregunta s'ha fet 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). 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?

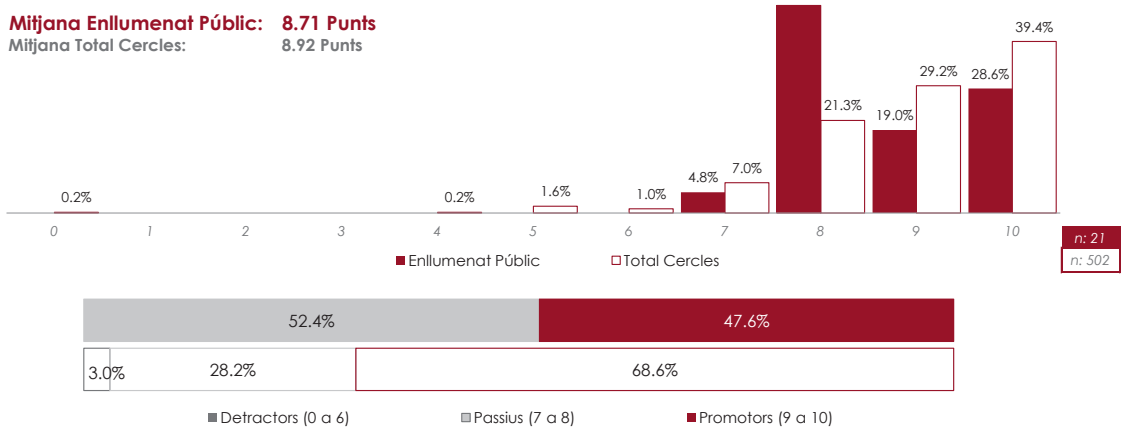


Els participants del cercle d'Enllumenat Públic són molt proclius a tornar participar en els Cercles (8.76 punts)

Valoració Global

Recomanació

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



El 47.6% dels enquestats recomanarien, sens dubte (9 i 10), participar en els Cercles; mentre que no es registra cap detractor



Valoració Global. Net Promoter Score (NPS)

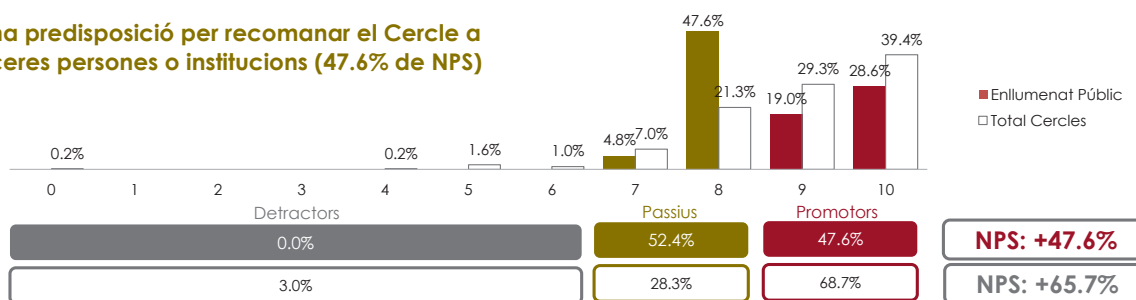
Moltes companyies segueixen un indicador denominat Índex de Promotors Nets (NPS, en anglès), que mesura la lleialtat dels clients cap a una companyia. Segons el seu creador, F. Reichheld, l'indicador més útil de creixement per a una organització és la disposició del client a recomanar el producte o servei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



Bona predisposició per recomanar el Cercle a terceres persones o institucions (47.6% de NPS)



5. Annexos

Comparativa de cercles. Fase Disseny, Mesura i Millora

| | Total Cercles | Biblioteques | Enllumenat públic | Escoles bressol | Escoles de música | Esports | Fires Locals | Ceïlís i Incandescents de Molt Alta Velocitat | Mediació Municipal | Museus | Oficina d'Informació al Consumidor | Polícia Local | Seqüestral Alimnària | Serveis Culturals | Serveis Locals d'Ocupació | Serveis Socials | Verd Urbà | |
|-------------------|---------------|--------------|-------------------|-----------------|-------------------|---------|--------------|---|--------------------|--------|------------------------------------|---------------|----------------------|-------------------|---------------------------|-----------------|-----------|-------|
| D I S S E N Y | 96.6% | 90.6% | 100.0% | 97.1% | 96.4% | 100.0% | 95.2% | 100.0% | 92.9% | 94.4% | 96.6% | 97.6% | 100.0% | 100.0% | 96.6% | 92.3% | 100.0% | |
| | 92.8% | 90.6% | 95.2% | 100.0% | 85.7% | 94.3% | 100.0% | 97.1% | 82.1% | 100.0% | 82.4% | 89.7% | 88.9% | 83.3% | 96.6% | 97.4% | 93.8% | |
| | 88.5% | 84.9% | 95.2% | 94.3% | 78.6% | 88.6% | 95.2% | 100.0% | 89.3% | 77.8% | 94.1% | 95.1% | 77.8% | 83.3% | 82.8% | 89.7% | 93.8% | |
| M E S U R A | 87.7% | 86.8% | 90.5% | 97.1% | 85.7% | 94.7% | 100.0% | 91.4% | 75.0% | 88.9% | 93.1% | 92.7% | 81.5% | 58.3% | 96.6% | 84.6% | 75.0% | |
| | 36.7% | . | 52.4% | 31.4% | 42.9% | 52.6% | 22.9% | 37.1% | 67.9% | 16.7% | 29.4% | 53.7% | 22.2% | 16.7% | 44.8% | 25.6% | 18.8% | |
| | 92.0% | . | 100.0% | 88.6% | 85.7% | 100.0% | 91.4% | 95.2% | 100.0% | 89.3% | 94.4% | 95.1% | 96.3% | 75.0% | 89.7% | 92.3% | 87.5% | |
| R E S U L T A D S | 90.3% | 84.9% | 76.2% | 82.9% | 82.1% | 94.7% | 100.0% | 94.3% | 89.3% | 88.9% | 89.7% | 100.0% | 100.0% | 83.3% | 89.7% | 89.7% | 81.3% | |
| | 9.01 | 9.09 | 9.24 | 8.83 | 8.82 | 8.21 | 9.14 | 9.40 | 9.18 | 9.65 | 8.71 | 9.17 | 9.02 | 9.37 | 8.75 | 9.14 | 8.88 | |
| | 8.05 | 7.92 | 8.00 | 8.29 | 7.64 | 7.26 | 8.09 | 7.60 | 8.43 | 8.18 | 7.94 | 8.14 | 8.56 | 7.89 | 8.76 | 8.10 | 7.56 | |
| M I L L O R A | 8.16 | 8.44 | 7.95 | 8.23 | 7.92 | 7.47 | 8.23 | 7.83 | 8.32 | 8.76 | 8.12 | 8.10 | 8.33 | 7.67 | 8.21 | 8.00 | 7.50 | |
| | 8.19 | 8.23 | 8.43 | 8.42 | 7.88 | 7.22 | 8.23 | 8.23 | 7.71 | 8.88 | 7.76 | 8.46 | 8.30 | 8.25 | 8.14 | 8.05 | 8.25 | |
| | 8.40 | 8.63 | 8.10 | 8.73 | 8.21 | 7.24 | 8.26 | 8.29 | 8.59 | 8.71 | 8.00 | 8.76 | 8.65 | 8.67 | 8.00 | 8.48 | 8.05 | |
| 63.8% | 60.4% | 71.4% | 51.4% | 50.0% | 68.4% | 68.6% | 57.1% | 68.6% | 57.1% | 61.1% | 82.4% | 70.7% | 74.1% | 66.7% | 69.0% | 61.5% | 50.0% | |
| | n: 503 | n: 53 | n: 21 | n: 35 | 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 Escènics | Esports | Fires Locals | Genèsi i Història del Museu | Mediació | Mercats Municipals | Museus | Oficina d'Atenció al Consumidor | Polícia Local | Seguretat Alimentària | Serveis Culturals | Serveis d'ocupació | Serveis Socials | Verd Urbà |
|--|--------------|-------------------|-----------------|-------------------|------------------|--------------|--------------|-----------------------------|--------------|--------------------|--------------|---------------------------------|---------------|-----------------------|-------------------|--------------------|-----------------|--------------|
| Total | 31.41 | 9.52 | 14.29 | 10.71 | 36.84 | 34.29 | 23.81 | 28.57 | 46.43 | 16.67 | 23.53 | 41.38 | 43.90 | 48.15 | 8.33 | 34.48 | 15.38 | 25.00 |
| 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 | 16.67 | 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 | 27.78 | 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 | 5.56 | 11.76 | 6.90 | 4.88 | 7.41 | 8.33 | 3.45 | 5.13 | 0.00 |
| A | 39.62 | 71.43 | 45.71 | 57.14 | 31.58 | 48.57 | 42.86 | 51.43 | 53.57 | 50.00 | 47.06 | 62.07 | 34.15 | 33.33 | 41.67 | 68.97 | 61.54 | 81.25 |
| V | 64.15 | 76.19 | 62.86 | 60.71 | 57.89 | 42.86 | 47.62 | 80.00 | 35.71 | 77.78 | 52.94 | 48.28 | 68.29 | 59.26 | 41.67 | 13.79 | 69.23 | 56.25 |
| A | 3.77 | 9.52 | 8.57 | 3.57 | 21.05 | 8.57 | 0.00 | 0.00 | 7.14 | 0.00 | 5.88 | 6.90 | 9.76 | 3.70 | 0.00 | 3.45 | 2.56 | 0.00 |
| L | 20.75 | 14.29 | 28.57 | 21.43 | 10.53 | 25.71 | 42.86 | 5.71 | 35.71 | 16.67 | 23.53 | 24.14 | 26.83 | 14.81 | 33.33 | 62.07 | 23.08 | 31.25 |
| U | 67.9% | 57.1% | 71.4% | 60.7% | 73.7% | 65.7% | 66.7% | 57.1% | 75.0% | 72.2% | 82.4% | 65.5% | 68.3% | 55.6% | 100.0% | 79.3% | 79.5% | 50.0% |
| Comparar els resultats amb altres municipis/ens | 5.37 | 9.52 | 8.57 | 3.57 | 21.05 | 8.57 | 0.00 | 0.00 | 7.14 | 0.00 | 5.88 | 6.90 | 9.76 | 3.70 | 0.00 | 3.45 | 2.56 | 0.00 |
| Informar la ciutadania sobre el funcionament del servei | 25.25 | 14.29 | 28.57 | 21.43 | 10.53 | 25.71 | 42.86 | 5.71 | 35.71 | 16.67 | 23.53 | 24.14 | 26.83 | 14.81 | 33.33 | 62.07 | 23.08 | 31.25 |
| Prendre decisions | 68.6% | 57.1% | 71.4% | 60.7% | 73.7% | 65.7% | 66.7% | 57.1% | 75.0% | 72.2% | 82.4% | 65.5% | 68.3% | 55.6% | 100.0% | 79.3% | 79.5% | 50.0% |
| Utilitat de realitzar una sessió de formació per aprofundir en l'anàlisi i interpretació dels indicadors | 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 de Comunicació i implementació

| | Total | Biblioteques | Enllumenat públic | Escoles bressol | Escoles de música | Esports Escènics | Esports | Fites Locals | Gratificació i Reconeixement | Mediació | Mercats Municipals | Museus | Oficina d'Informació al Consumidor | Polícia Local | Seguretat Alimentària | Serveis Culturals | Serveis Locals d'ocupació | Serveis Socials | Verd Urbà |
|--|--------|--------------|-------------------|-----------------|-------------------|------------------|---------|--------------|------------------------------|----------|--------------------|--------|------------------------------------|---------------|-----------------------|-------------------|---------------------------|-----------------|-----------|
| La participació als cercles de comparació en els darrers anys i si ha servit per millorar el seu servei? | 85.7% | 84.9% | 95.2% | 85.7% | 85.7% | 84.2% | 71.4% | 85.7% | 80.0% | 89.3% | 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? | 32.8% | 37.7% | 28.6% | 14.3% | 39.3% | 21.1% | 31.4% | 28.6% | 40.0% | 46.4% | 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? Manca de recursos econòmics | 58.3% | 64.2% | 85.7% | 54.3% | 67.9% | 63.2% | 62.9% | 47.6% | 74.3% | 50.0% | 61.1% | 76.5% | 41.4% | 43.9% | 74.1% | 41.7% | 48.3% | 30.8% | 87.5% |
| Manca de personal | 59.0% | 49.1% | 28.6% | 42.9% | 60.7% | 84.2% | 51.4% | 66.7% | 57.1% | 46.4% | 50.0% | 82.4% | 55.2% | 68.3% | 70.4% | 83.3% | 75.9% | 71.8% | 37.5% |
| Manca d'assistència tècnica per part d'altres administracions | 14.3% | 20.8% | 9.5% | 22.9% | 14.3% | 15.8% | 2.9% | 14.3% | 11.4% | 10.7% | 5.6% | 5.9% | 10.3% | 12.2% | 29.6% | 0.0% | 13.8% | 28.2% | 0.0% |
| Recobrament polític insuficient | 36.4% | 37.7% | 38.1% | 17.1% | 35.7% | 31.6% | 42.9% | 38.1% | 45.7% | 28.6% | 38.9% | 23.5% | 51.7% | 31.7% | 40.7% | 41.7% | 27.6% | 41.0% | 43.8% |
| No ha treballat cap difficultat destacable | 4.2% | 1.9% | 4.8% | 5.7% | 3.6% | 5.3% | 5.7% | 0.0% | 2.9% | 7.1% | 5.6% | 0.0% | 3.4% | 4.9% | 3.7% | 8.3% | 10.3% | 2.6% | 0.0% |
| En quina mesura creu que és útil realitzar una jornada de Cercles? (1) | 76.9% | . | . | 85.7% | 67.9% | . | 77.1% | 66.7% | 60.0% | 82.1% | 72.2% | . | 86.2% | . | 66.7% | . | 93.1% | 82.1% | . |
| Amb relació a les jornades de tancament a les quals ha assistit, creu que el contingut ha estat molt, bastant, poc o gens adequat? | 87.0% | . | . | 97.1% | 78.6% | . | 80.0% | 90.5% | 85.7% | 82.1% | 88.9% | . | 82.8% | . | 85.2% | . | 100.0% | 87.2% | . |
| I el format de la jornada, creu que ha estat molt, bastant, poc o gens adequat? | 88.9% | . | . | 97.1% | 81.5% | . | 80.0% | 85.0% | 93.9% | 85.2% | 88.2% | . | 92.6% | . | 92.0% | . | 96.6% | 84.6% | . |
| 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? | 81.9% | 88.7% | 85.7% | 77.1% | 92.9% | 89.5% | 82.9% | 66.7% | 77.1% | 75.0% | 77.8% | 100.0% | 72.4% | 92.7% | 70.4% | 66.7% | 82.8% | 82.1% | 81.3% |
| Creu que les situacions següents es donen a la seva organització? La informació dels cercles arriba als nivells de decisió política o estratègica | 56.9% | 56.6% | 42.9% | 80.0% | 60.7% | 63.2% | 60.0% | 47.6% | 65.7% | 53.6% | 38.9% | 47.1% | 44.8% | 73.2% | 33.3% | 41.7% | 58.6% | 66.7% | 37.5% |
| Hi ha contacte i/o col·laboració amb àrees que participen en altres cercles | 32.0% | 28.3% | 42.9% | 34.3% | 32.1% | 31.6% | 20.0% | 52.4% | 37.1% | 46.4% | 38.9% | 23.5% | 31.0% | 39.0% | 22.2% | 41.7% | 27.6% | 23.1% | 12.5% |
| Els resultats dels cercles es fan arribar a altres àrees de l'organització | 27.0% | 28.3% | 33.3% | 22.9% | 21.4% | 52.6% | 20.0% | 14.3% | 28.6% | 39.3% | 16.7% | 17.6% | 20.7% | 48.8% | 7.4% | 41.7% | 27.6% | 17.9% | 31.3% |
| Els resultats dels cercles s'anitzen conjuntament amb altres àrees | 8.3% | 7.5% | 9.5% | 11.4% | 3.6% | 15.8% | 8.6% | 0.0% | 8.6% | 0.0% | 11.1% | 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: 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. Portal web

| | Total | Biblioteques | Enllumenat públic | Escoles bressol | Escoles de música | Episodis Escènics | Esports | Fres Local | Castells i Increment de Residus i Hèrigo Viària | Mediació Municipal | Mercats Municipals | Museus | Oficina Municipal d'Informació al Consumidor | Polícia Local | Seguretat Alimentària | Serveis Culturals | Serveis d'ocupació | Serveis Socials | Verd Urbà |
|---|--------|--------------|-------------------|-----------------|-------------------|-------------------|---------|------------|---|--------------------|--------------------|--------|--|---------------|-----------------------|-------------------|--------------------|-----------------|-----------|
| Amb quina freqüència utilitza el Portal d'informació Econòmica i de Serveis Locals ⁽¹⁾ | 1,6% | 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% |
| Creu que seria útil realitzar una sessió de formació sobre l'ús del Portal? ⁽¹⁾ | 80,3% | 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% |
| Creu que el portal li facilita o li pot facilitar la gestió de la informació del servei on treballa? ⁽¹⁾ | 87,1% | 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% |
| P Tenir accés al portal li aporta algun valor afegit a la feina respecte de si no el tingues? ^{(1), (2)} O En relació amb el Portal, valori de 0 a 10, el seu grau d'acord amb els aspectes següents: (valoracions de 0 a 10) R Facilitat d'accés al portal ⁽²⁾ A Facilitat de trobar el que es busca ⁽²⁾ L Presentació atractiva ⁽²⁾ W Facilitat de navegació entre pantalles ⁽²⁾ E Rapidesa del funcionament ⁽²⁾ B Satisfacció Global amb el Portal, en general ⁽²⁾ | 7,49 | 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 |
| | 7,09 | 6,96 | 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 |
| | 7,35 | 6,80 | 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 |
| | 7,04 | 6,51 | 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 |
| | 7,29 | 6,82 | 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 |
| | 7,51 | 7,30 | 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 |
| | 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.

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



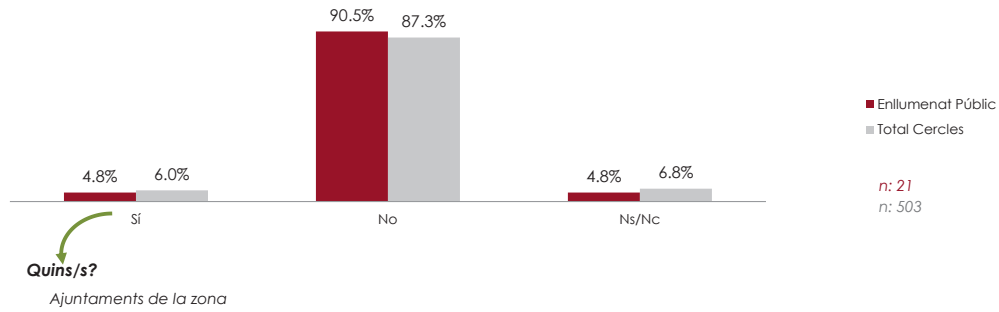
Comparativa de cercles. Valoració Global

| | Total | Biblioteques | Enllumenat públic | Escoles bressol | Escoles de música | Esports escolars | Esports | Fres Localitat | Cercle i Museu Històric i Herència Viària | Mediació | Mercats Municipals | Museus | Oficina d'Informació al Consumidor | Polícia Local | Seguiment Alimentari | Serveis Culturals | Serveis Locals d'ocupació | Serveis Socials | Verd Urbà |
|-----|--------------|--------------|-------------------|-----------------|-------------------|------------------|--------------|----------------|---|--------------|--------------------|--------------|------------------------------------|---------------|----------------------|-------------------|---------------------------|-----------------|--------------|
| V A | 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 | 8.42 | 7.97 | 7.88 |
| O K | 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 |
| L O | 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 |
| G O | 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 |
| B A | 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% | 48.8% |
| L | 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?

- Possibilitat de contactar amb altra gent
- Possibilitat de contactar amb companys d'altres ajuntaments
- Compartir experiències
- Poder veure el que fan els companys
- Compartir experiències amb altres ajuntaments, per poder millorar
- El compartir amb altres companys les experiències viscudes.
- Un grup més reduït aquest any que facilita que els temes siguin més específics
- Compartir experiències amb altres tècnics
- Punt de trobada municipal, intercanvi d'experiències i opinions
- Intercanvi d'experiències
- Possibilitat d'intercanvi de la informació i comparació amb altres municipis
- Compartir experiències
- Poder compartir experiències i comparar
- La informació, la comparativa municipal, les xerrades
- Informació d'altres ajuntaments per comparar
- Conèixer altres experiències
- L'aportació d'altres companys
- Conèixer altres companys que treballen del mateix, i fer comparacions
- La jornada que es fa un cop al any
- Dades objectives que els permeten fer el servei més ajustat
- El fet de poder comparar amb altres 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?

Fer-los més àgils i eficients
Una sola reunió és temps insuficient
Més sessions durant l'any
Massa repetidora, no aporta valor afegit
Poder tenir més temps, més dedicació per poder desenvolupar bé els cercles
Hi hauria d'haver un tema central diferent cada any
És difícil perquè manté ja l'idea vigent. Poder tenir un punt més atractiu, nou, no sortir de l'objectiu principal però sí alguna novetat de gestió i tecnològica de la matèria
Està bé
2 reunions l'any
La difusió dels resultats
Més temps per comparar
És bastant correcte
Compartir més informació
La part més innovadora, més innovació
Satisfeta
Tot correcte
Els formularis tenen molts indicadors i això fa que et perdís.

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

Pot definir en una paraula el que representen els Cercles?

Excel·lència
Compartir
Compartir
Radiografia d'on és
Oportunitat de millora
Compartir experiències
Intercanvi d'informació (problemes, experiències..etc)
Coneixements
Experiència, intercanvi
Bona gestió
Ajuda
Compartir experiències
Millora
Informació addicional, compartida
Comparació
Trobada
Transparència
Referència
Possibilitat de conèixer experiències

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 ?

*Més comprensió en els indicadors (més claredat)
No és suport el que rep, però sí seguiment*

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?

*Per temps
No te la contrasenya o l'enllaç
Per manca de temps.
Fa 2 anys va canviar de departament
Perquè no tinc temps*

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

*Tenir informació i capacitat de comparar amb altres municipis
Informació disponible
Informació, comparatives y dades
La rapidesa de tenir informació i poder fer comparatives, indicadors
Comparativa de municipis
La facilitat d'accés a les dades
Disposar d'informació
Informació fàcil
Dades
Allà obté dades que a vegades desconeix*

GESTIÓ SOSTENIBLE DEL VERD URBÀ

GESTIÓ SOSTENIBLE DEL VERD URBÀ

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 19 tècnics municipals que van participar en els dos últims anys en el Cercle de comparació intermunicipal del Verd urbà.
- ⚙ 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 19 tècnics municipals que van participar en el Cercle, s'han aconseguit un total de 16 enquestes vàlides, amb un error mostral de $\pm 10,0$ %.
- ⚙ 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 Verd Urbà** 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.).

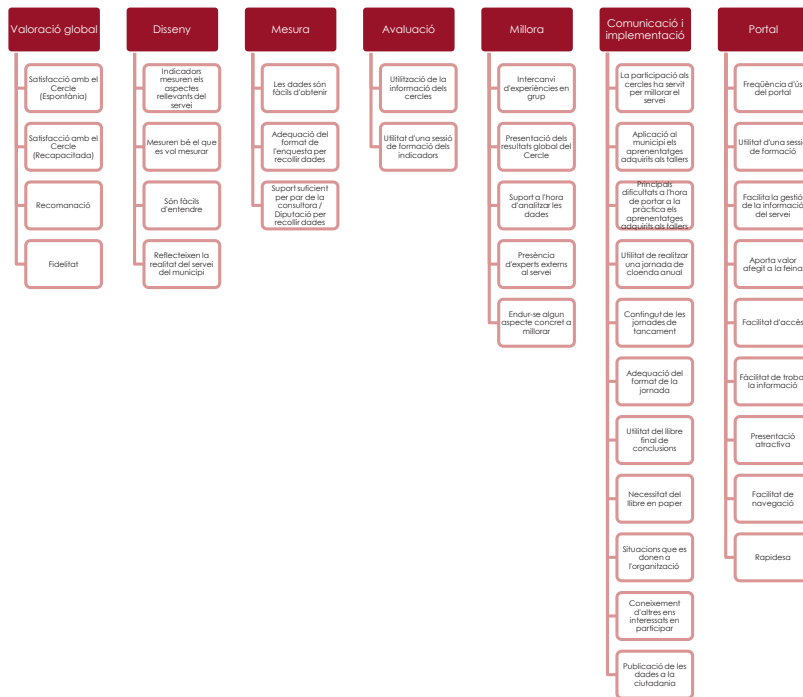
Fitxa Tècnica

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

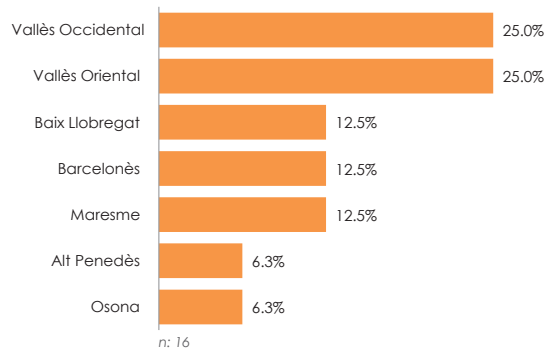


Distribució de la mostra

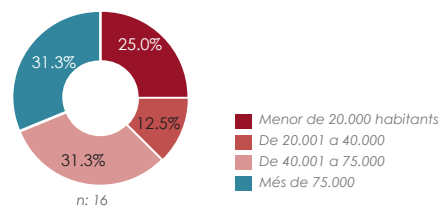
Municipis que han participat en l'estudi

| Municipis |
|-----------------------------|
| Argentona |
| Barcelona |
| Cardener |
| Castelldefels |
| Garriga, la |
| Gavà |
| Granollers |
| Hospitalet de Llobregat, l' |
| Malgrat de Mar |
| Mollet del Vallès |
| Montcada i Reixac |
| Sabadell |
| Sant Cugat del Vallès |
| Terrassa |
| Vic |
| Vilafranca del Penedès |

Comarca

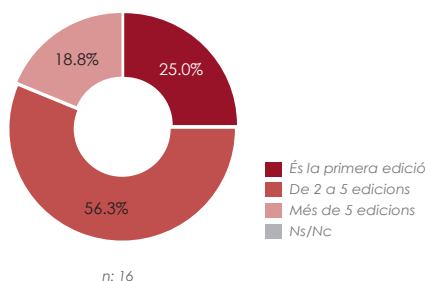


Grandària del municipi



Distribució de la mostra

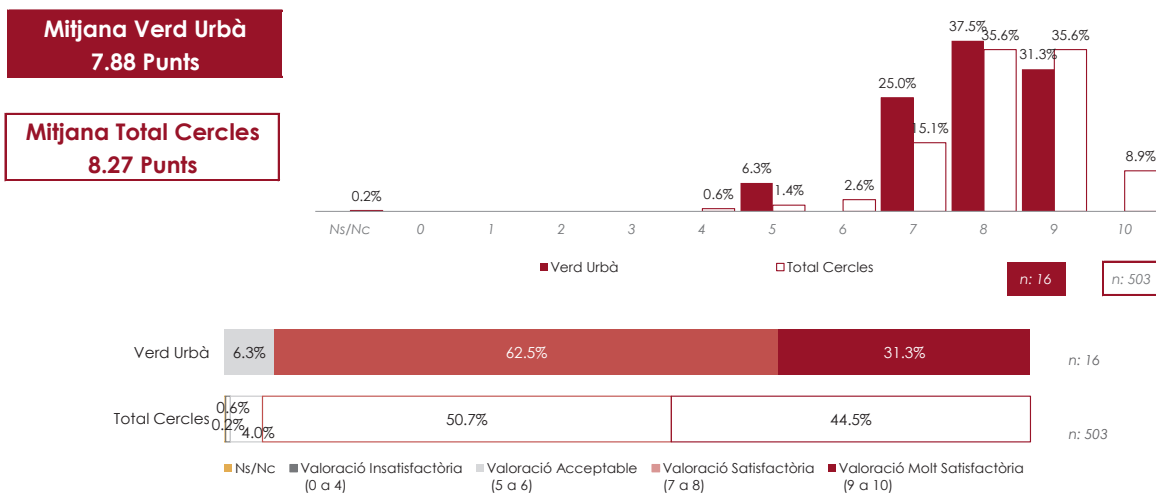
Nombre d'edicions en què ha participat



2. Visió global

Valoració Global. Satisfacció Global

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

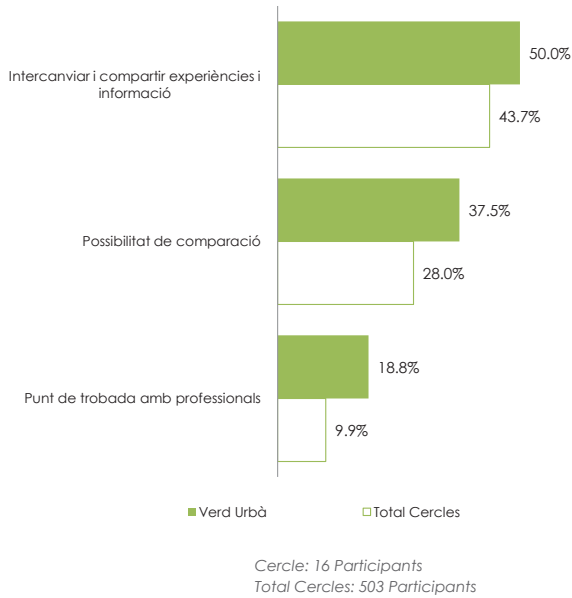


El 31.3% dels participants en el Cercle de Verd Urbà atorga valoracions molt satisfactòries (9 ó 10), i la mitjana és de 7.88 punts.

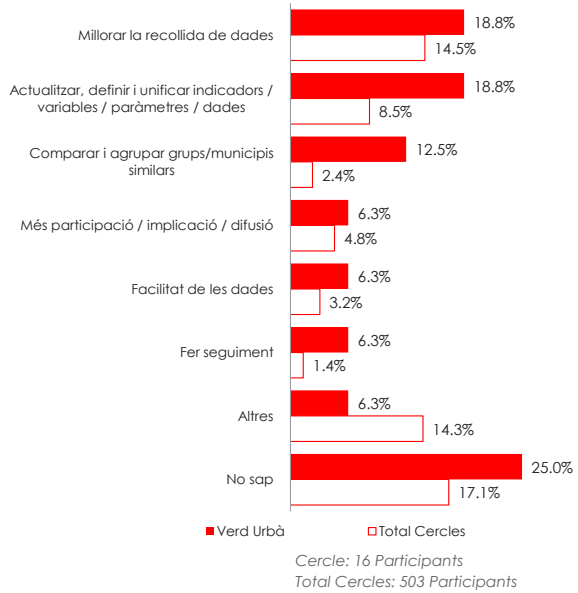


Valoració Global

Què és el que més li agrada del Cercle?

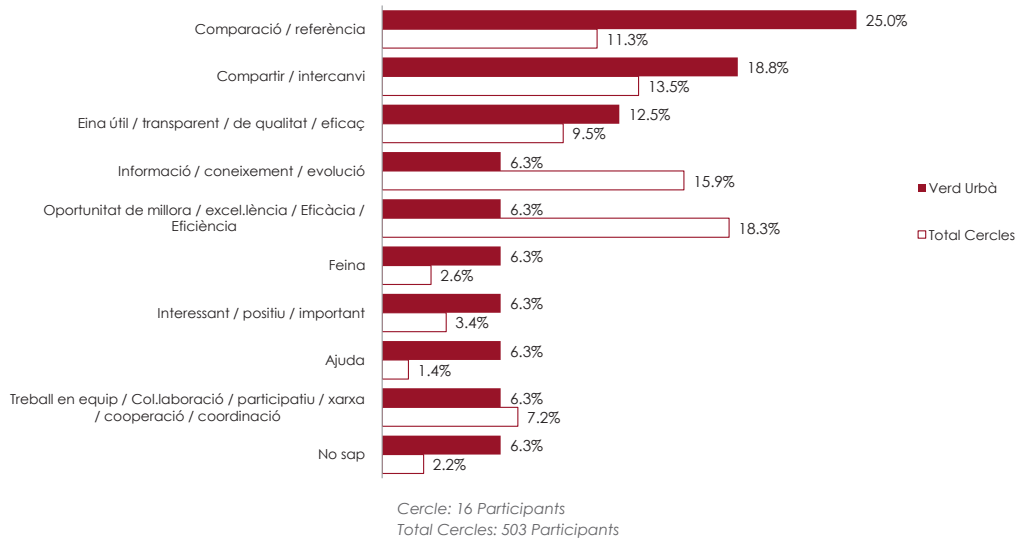


Què creu que és més important millorar dels Cercles de Comparació?



Valoració Global

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



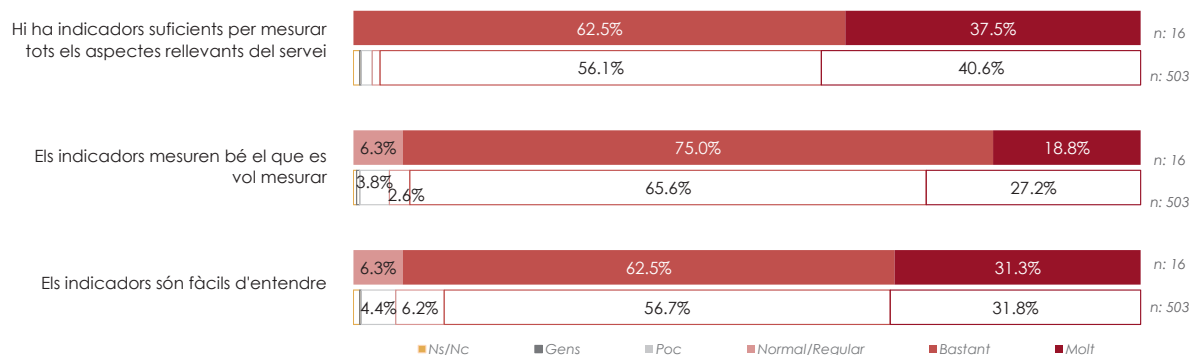
Els cercles es defineixen, principalment, com a eina de Comparació / referència (25.0%) i com a instrument per Compartir / intercanvi (18.8%)



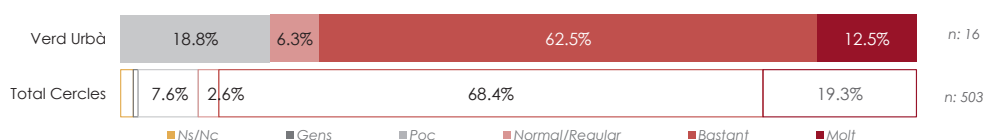
3. Resultats específics per fases

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?

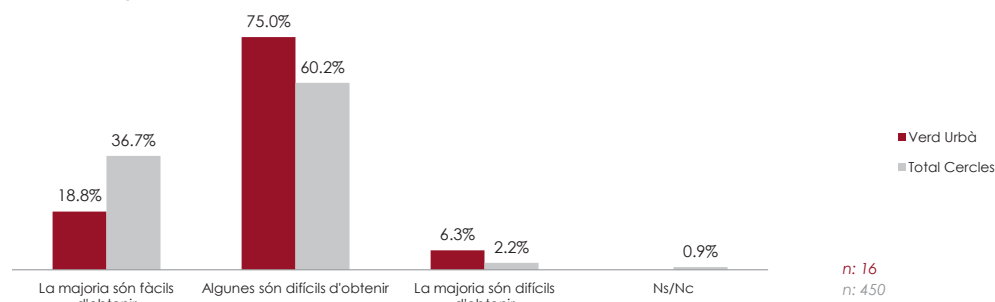


El 75.0% dels participants estan molt o bastant d'acord amb el fet que els indicadors reflecteixen la realitat del servei al municipi

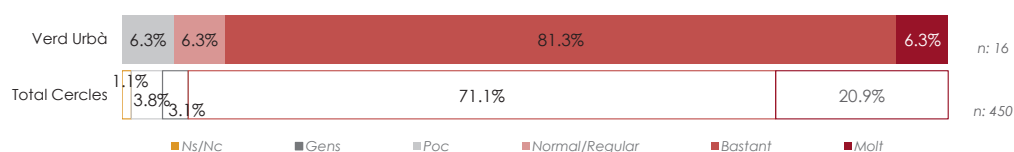


Fase de Mesura

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? (*)

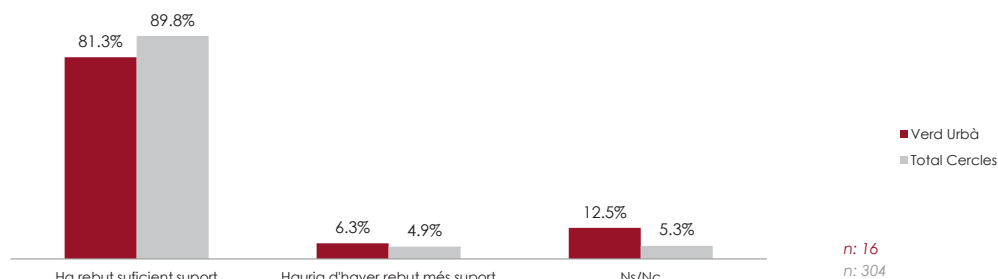


(*) A l'annex es recullen els motius que han donat els participants que consideren que el format de l'enquesta és "poc" o "gens" adequat.



Fase de Mesura

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

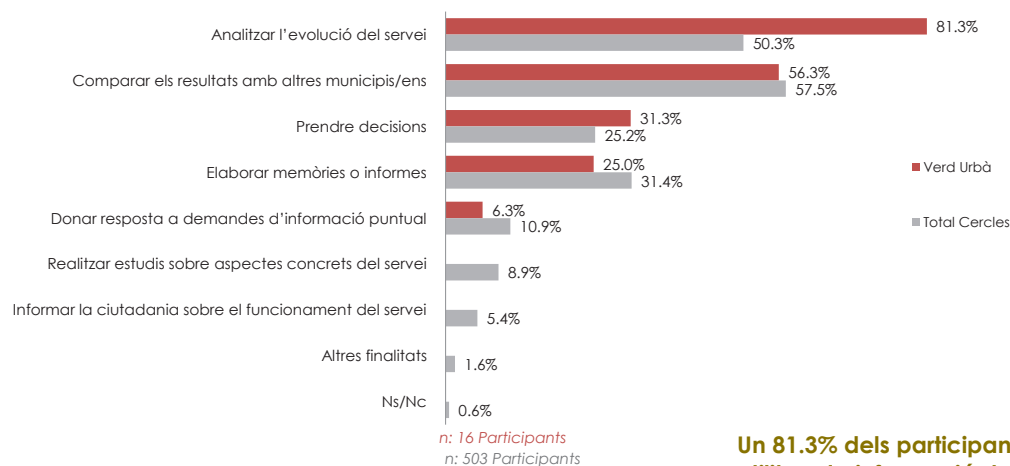


El 81.3% considera que el suport rebut per part de la consultora IGREMAP SLP en la recollida de les dades ha estat suficient. A nivell global de Cercles, el pes d'aquest col·lectiu arriba al 89.8%

(*) 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 81.3% dels participants utilitzen la informació dels Cercles per analitzar l'evolució del servei. Tot i així, els participants que utilitzen la informació per elaborar memòries o informes són els més satisfets amb els Cercles.

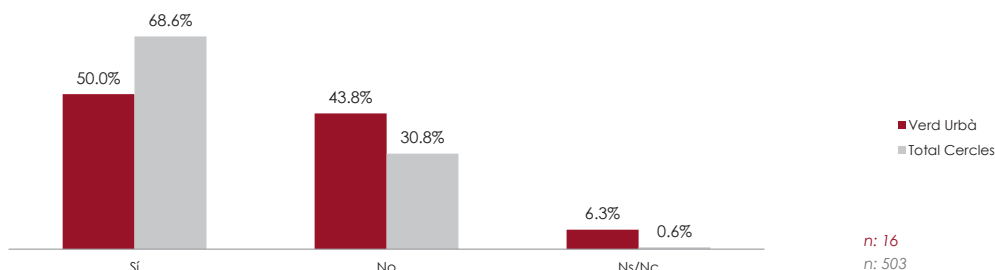
| Satisfacció amb el Cercle, segons les principals utilitats | Verd Urbà | | Total Cercles | |
|--|-----------|-------------|---------------|-------------|
| | n | S.G. Cercle | n | S.G. Cercle |
| Analitzar l'evolució del servei | 13 | 7.77 | 253 | 8.19 |
| Comparar els resultats amb altres municipis/ens | 9 | 7.56 | 288 | 8.24 |
| Prendre decisions | 5 | 8.00 | 127 | 8.45 |
| Elaborar memòries o informes | 4 | 8.50 | 158 | 8.29 |

(*) 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?

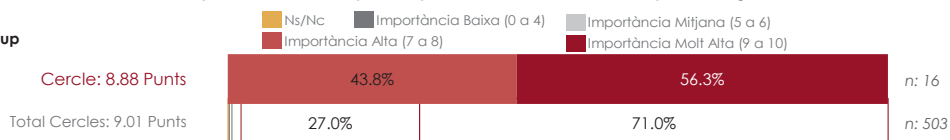


La meitat dels enquestats (50.0%) veuen útil realitzar una sessió per aprofundir en l'anàlisi i interpretació dels indicadors.

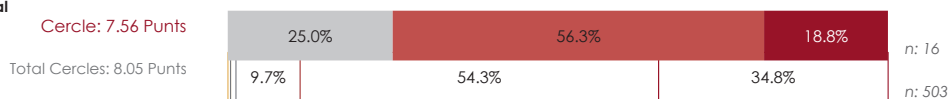
Fase de Millora

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

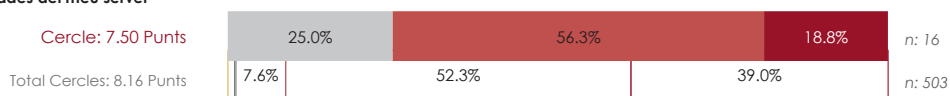
Intercanvi d'experiències en grup



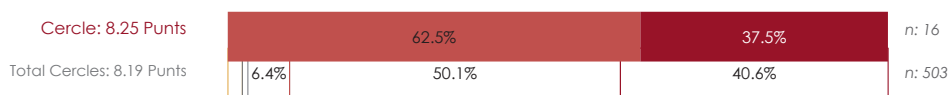
Presentació dels resultats global



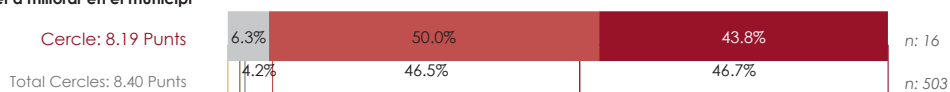
Suport a l'hora d'analitzar les dades del meu servei



Presència d'experts externs al servei



Endur-se algun aspecte concret a millorar en el municipi

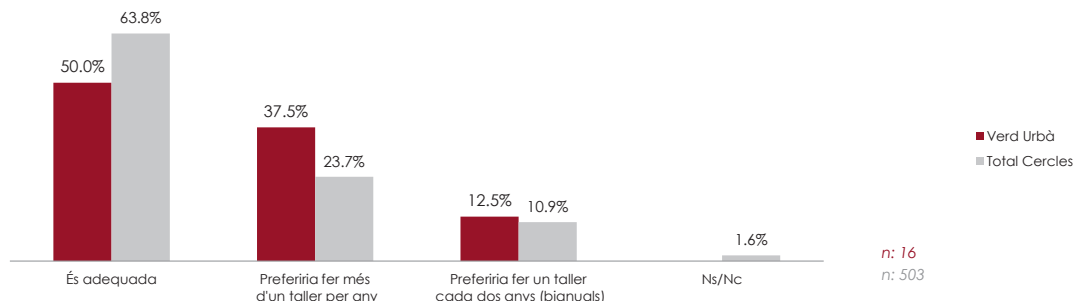


Intercanviar experiències en grup és l'aspecte més important (8.88 punts) en els tallers de millora, seguit de la Presència en els tallers d'experts externs al servei (8.25)



Fase de Millora

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

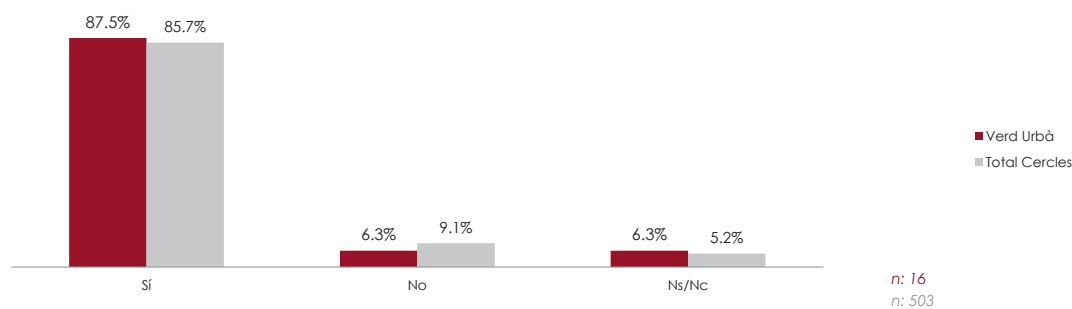


El 50.0% considera adequada la freqüència dels tallers de millora, mentre que un 37.5% preferiria fer més d'un taller a l'any.

(*) 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?



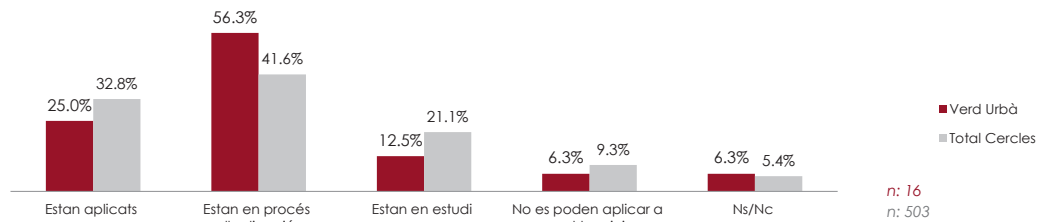
Satisfacció amb el Cercle, segons si la participació li ha servit per millor el servei

| | Verd Urbà | | Total Cercles | |
|-------|-----------|-------------|---------------|-------------|
| | n | S.G. Cercle | n | S.G. Cercle |
| Sí | 14 | 7.93 | 431 | 8.39 |
| No | 1 | 8.00 | 46 | 7.27 |
| Ns/Nc | 1 | 7.00 | 26 | 7.92 |

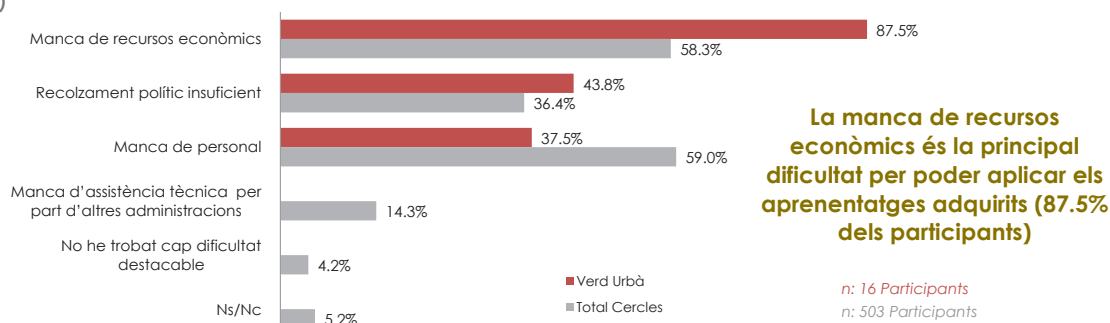
**El 87.5% dels participants consideren que la participació en els cercles li ha servit per millorar el seu servei (1.8 p.p. per sobre de la dada global dels Cercles)
Aquests situen la seva satisfacció global amb el cercle en els 7.93 punts.**

Fase de Comunicació i implementació

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

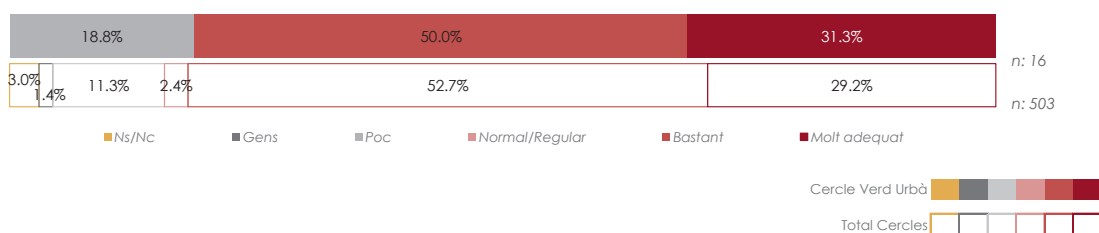


Quines són per a vostè les principals dificultats a l'hora de portar a la pràctica els aprenentatges adquirits en els tallers? (Pregunta de resposta múltiple)

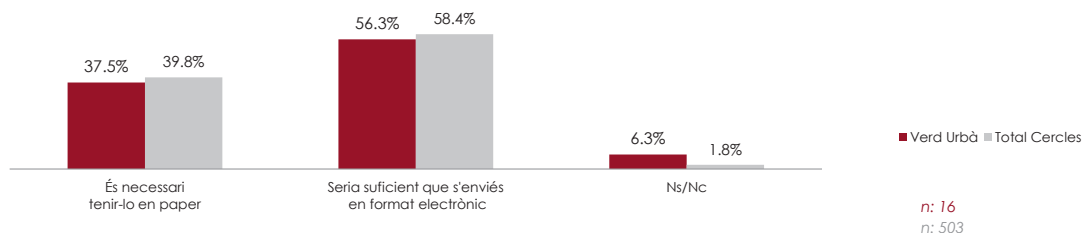


Fase de Comunicació i implementació. Llibre final

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?



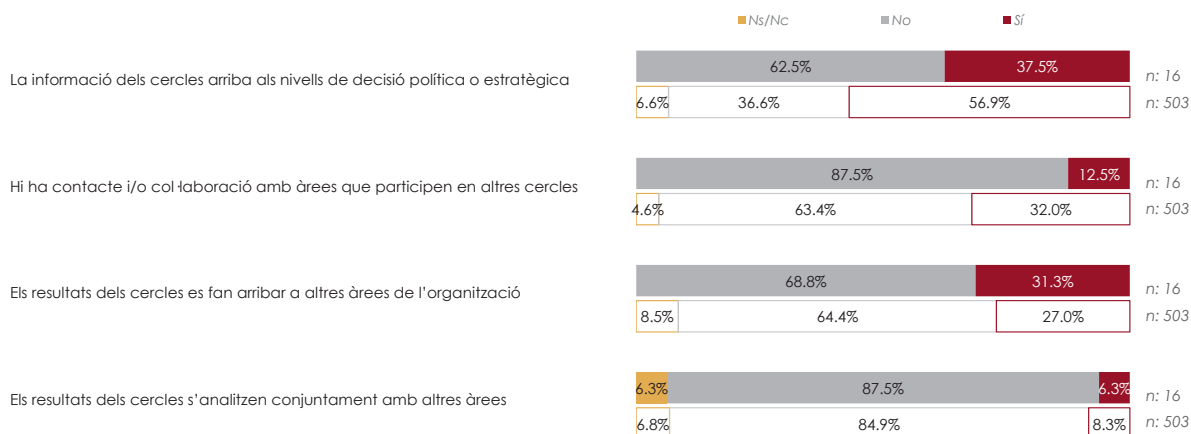
Creu que és necessari tenir-lo en paper o seria suficient que s'enviés en format electrònic?



El 81.3% creu que el llibre és molt o bastant útil i més de la meitat dels participants (56.3%) opinen que seria suficient que s'enviés en format electrònic.

Fase de Comunicació i implementació

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

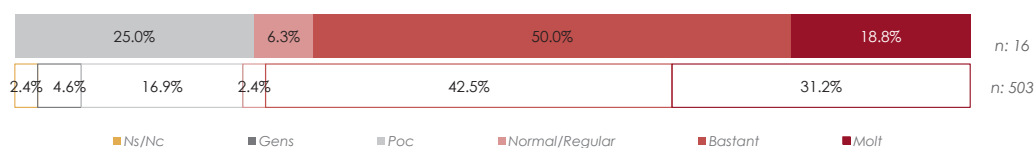


Un terç dels enquestats creu que a la seva organització la informació dels cercles arriba als nivells de decisió política o estratègica (37.5%) i per un altre 31.3% els resultats es fan arribar a altres àrees de l'organització.



Fase de Comunicació i implementació.

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

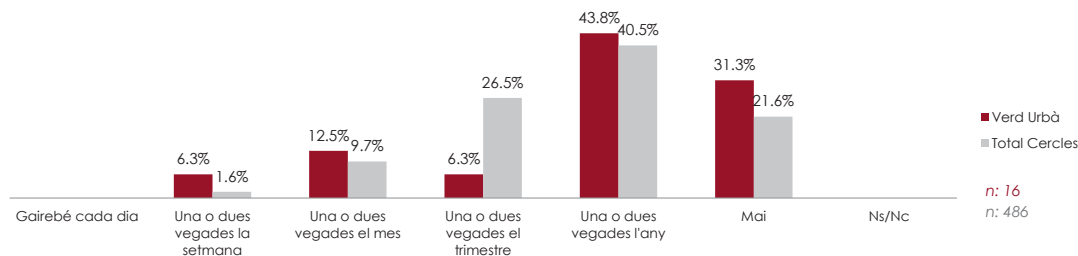


El 68.8% veuria molt o bastant factible que les dades dels cercles es publiquessin per al conjunt de la ciutadania



Portal d'Informació Econòmica i de Serveis Locals

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

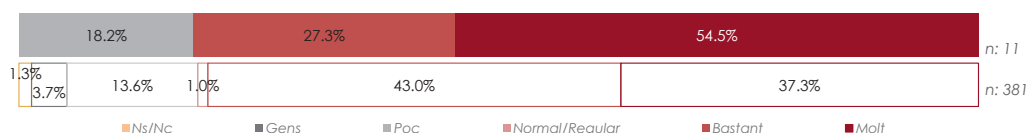


Poca taxa d'utilització del portal: un 31.3% no l'utilitza mai, mentre que la majoria dels participants (43.8%) utilitzen el Portal web "una o dues vegades l'any".

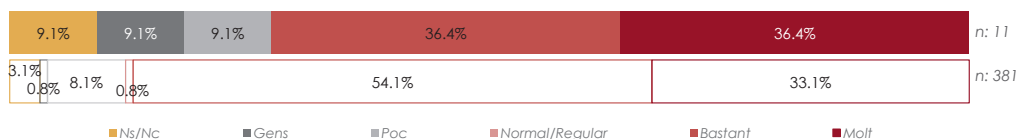
(*) A l'annex es recullen els motius de per què no utilitzen "Mai" el Portal.

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?

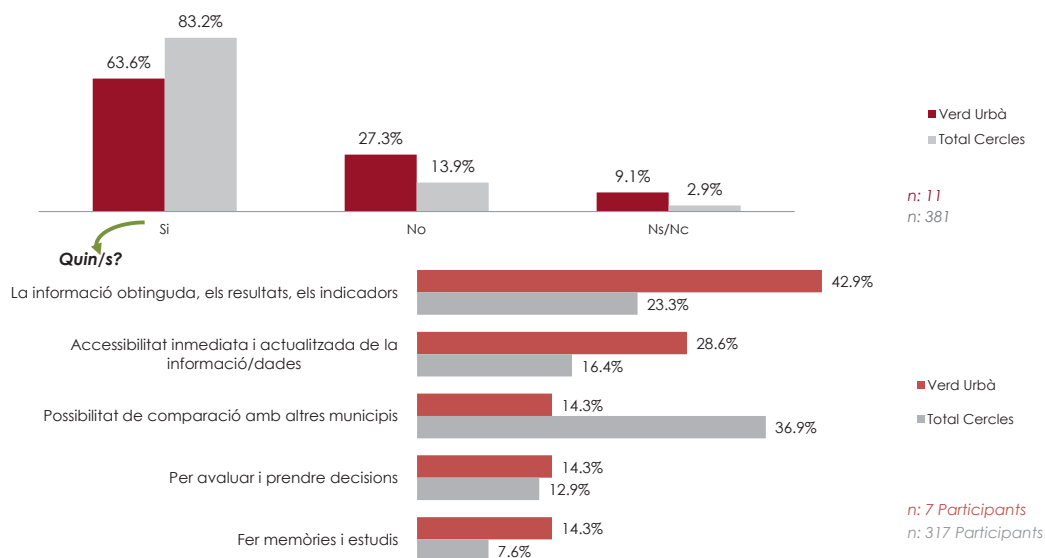


Un 81.8% dels participants creuen que seria molt o bastant útil realitzar una sessió de formació sobre l'ús del portal i un 72.8% creu que el portal li facilita o li pot facilitar la gestió de la informació on treballa.



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? (*)

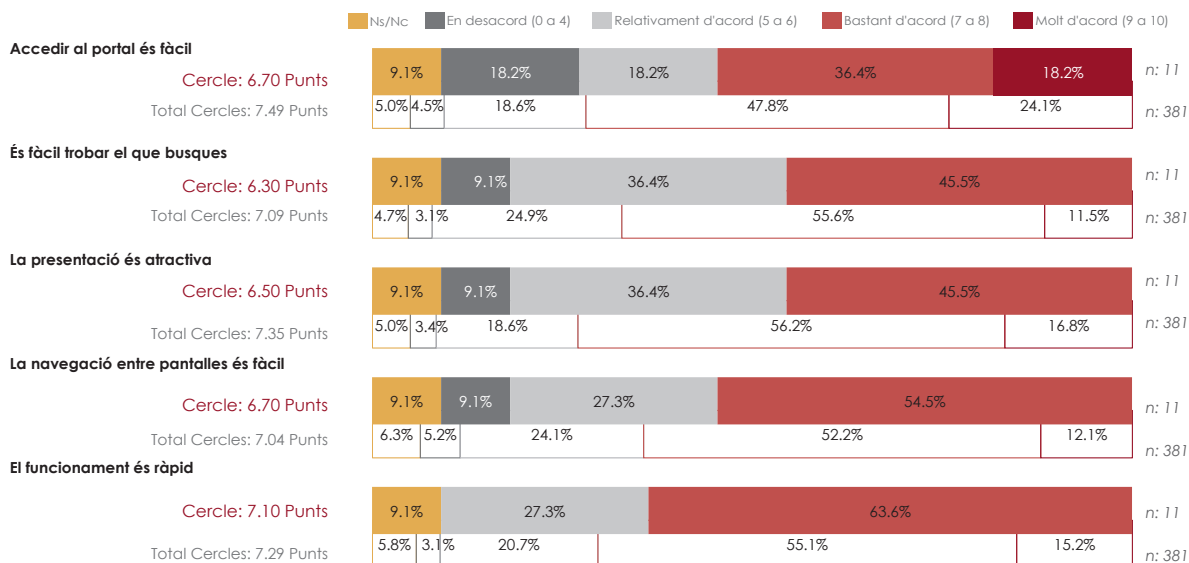


Un 63.6% considera que tenir accés al portal els aporta un valor afegit a la feina.

(*) A l'annex es recullen els lèxics 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

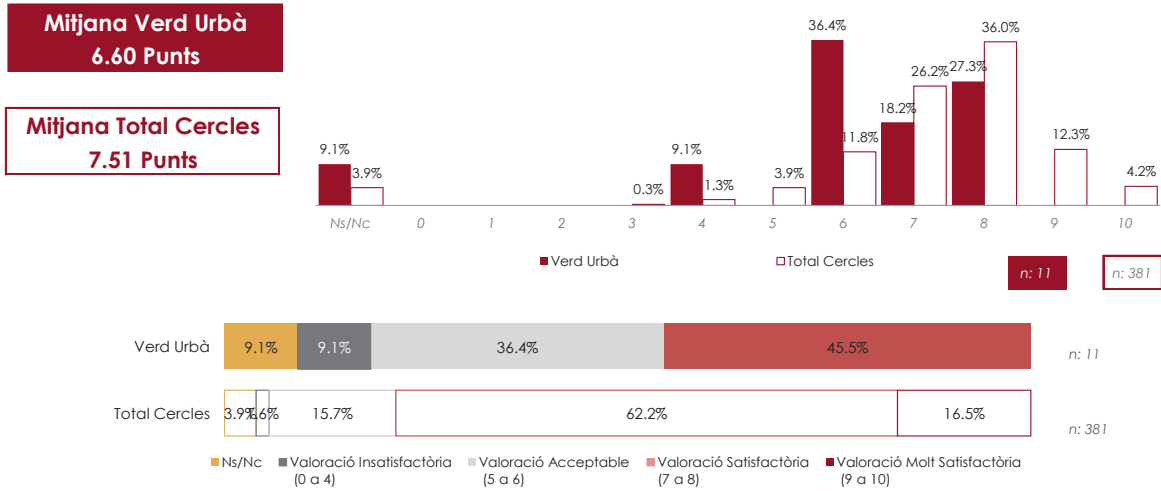
En relació amb el Portal, valori, de 0 a 10, el seu grau d'acord amb els aspectes següents:



Valoracions moderades en relació amb el Portal. Només supera els 7.00 punts el Funcionament del portal (7.10). La resta d'aspectes es situen a la part intermitja de l'escala de valoracions

Portal d'Informació Econòmica i de Serveis Locals

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



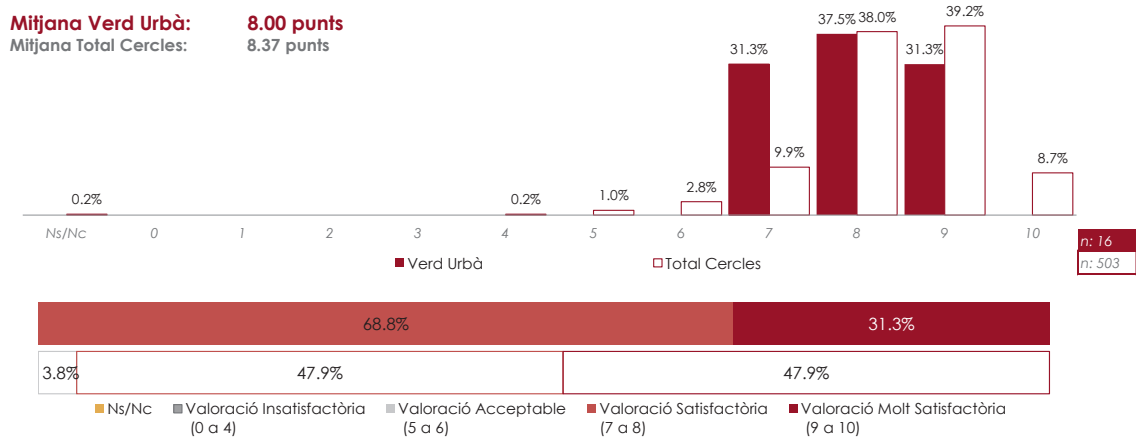
La Satisfacció amb el Portal obté una valoració moderada de 6.60 punts. 4 de cada 10 participants atorguen valoracions entre els 7 i 8 punts; mentre que un 9.1% es mostra insafet

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 (*)



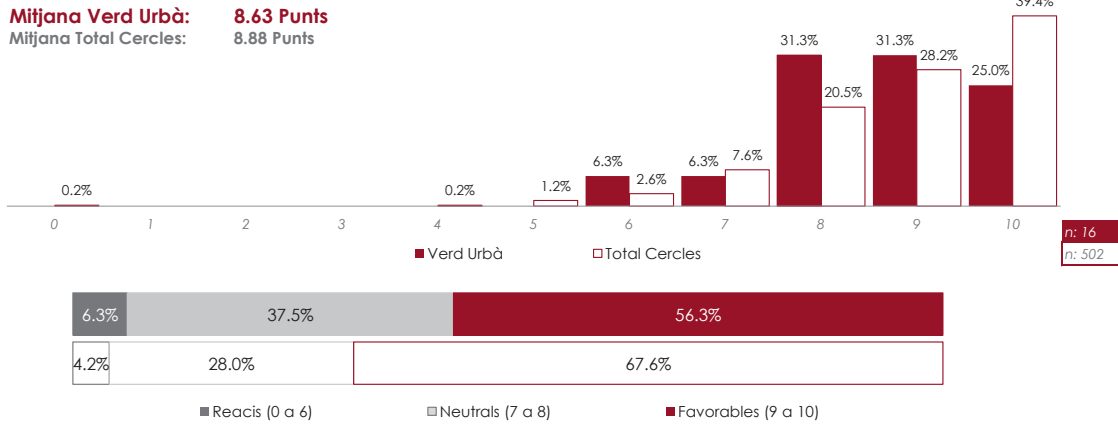
El 31.3% dels participants en el Cercle de Verd Urbà atorga valoracions molt satisfactòries (9 ó 10), i la mitjana és de 8.00 punts.

(*) Aquesta pregunta s'ha fet 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). 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?

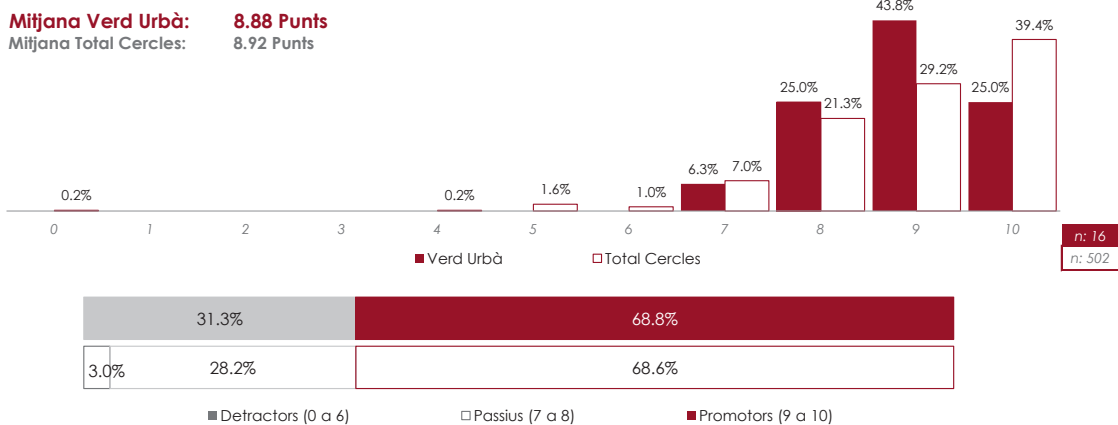


Els participants del cercle de Verd Urbà són bastant proclius a tornar participar en els Cercles (8.63 punts)

Valoració Global

Recomanació

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



El 68.8% dels enquestats recomanarien, sens dubte (9 i 10), participar en els Cercles; mentre que no es registra cap detractor.



Valoració Global. Net Promoter Score (NPS)

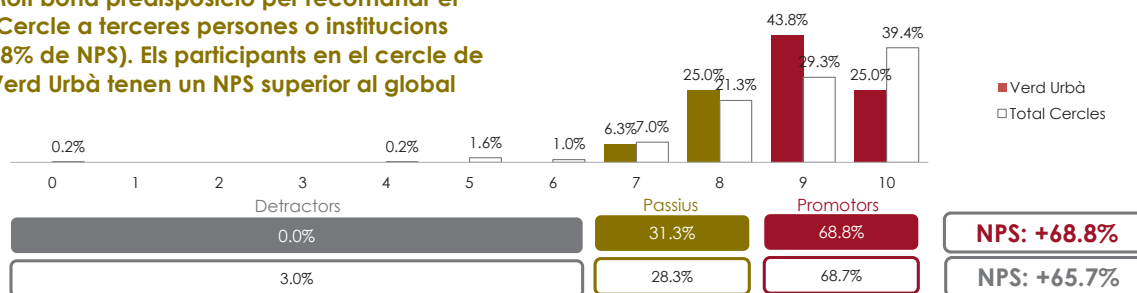
Moltes companyies segueixen un indicador denominat Índex de Promotors Nets (NPS, en anglès), que mesura la lleialtat dels clients cap a una companyia. Segons el seu creador, F. Reichheld, l'indicador més útil de creixement per a una organització és la disposició del client a recomanar el producte o servei 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 (68.8% de NPS). Els participants en el cercle de Verd Urbà tenen un NPS superior al global



5. Annexos

Comparativa de cercles. Fase Disseny, Mesura i Millora

| | Total Cercles | Biblioteques | Enllumenat públic | Escoles bressol | Escoles de música | Esports Escènics | Esports Locals | Genèric de Residus i Neteja Viària | Mediació Municipal | Mercats Municipals | Museus | Oficis Municipals 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% | 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 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| S | 92,8% | 90,6% | 95,2% | 100,0% | 85,7% | 89,5% | 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 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| E | 88,5% | 84,9% | 95,2% | 94,3% | 78,6% | 84,2% | 88,6% | 100,0% | 89,3% | 77,8% | 94,1% | 82,8% | 95,1% | 77,8% | 83,3% | 82,8% | 89,7% | 93,8% |
| Z | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| N | 87,7% | 86,8% | 90,5% | 97,1% | 85,7% | 94,7% | 82,9% | 91,4% | 75,0% | 88,9% | 82,4% | 93,1% | 92,7% | 81,5% | 58,3% | 96,6% | 84,6% | 75,0% |
| E | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| S | 36,7% | | 52,4% | 31,4% | 42,9% | 52,6% | 22,9% | 37,1% | 67,9% | 16,7% | 29,4% | 41,4% | 53,7% | 22,2% | 16,7% | 44,8% | 25,6% | 18,8% |
| U | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| R | 92,0% | | 100,0% | 88,6% | 85,7% | 100,0% | 91,4% | 100,0% | 89,3% | 94,4% | 100,0% | 79,3% | 95,1% | 96,3% | 75,0% | 89,7% | 92,3% | 87,5% |
| A | 90,3% | 84,9% | 76,2% | 82,8% | 82,1% | 94,7% | 97,1% | 100,0% | 89,3% | 88,9% | 94,1% | 89,7% | 100,0% | 100,0% | 83,3% | 89,7% | 89,7% | 81,3% |
| M | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| I | 9,01 | 9,09 | 9,24 | 8,83 | 8,82 | 8,21 | 9,14 | 9,40 | 9,18 | 9,65 | 8,71 | 9,17 | 9,02 | 9,37 | 8,75 | 9,14 | 8,33 | 8,88 |
| L | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| L | 8,05 | 7,92 | 8,00 | 8,29 | 7,64 | 7,26 | 8,09 | 7,60 | 8,43 | 8,18 | 7,94 | 8,14 | 8,56 | 7,89 | 7,58 | 8,76 | 8,10 | 7,56 |
| L | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| O | 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 | 8,33 | 7,67 | 8,21 | 8,00 | 7,50 |
| R | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| A | 8,19 | 8,23 | 8,43 | 8,42 | 7,88 | 7,22 | 8,23 | 8,30 | 7,71 | 8,88 | 7,76 | 8,46 | 8,43 | 8,30 | 8,25 | 8,14 | 8,05 | 8,25 |
| | 8,40 | 8,63 | 8,10 | 8,73 | 8,21 | 7,24 | 8,26 | 8,29 | 8,59 | 8,71 | 8,00 | 8,76 | 8,65 | 8,67 | 8,00 | 8,48 | 8,05 | 8,19 |
| | 63,8% | 60,4% | 71,4% | 51,4% | 50,0% | 68,4% | 68,6% | 57,1% | 68,6% | 61,1% | 82,4% | 65,5% | 70,7% | 74,1% | 66,7% | 69,0% | 61,5% | 50,0% |
| | 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: 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 Escènics | Esports | Fires Locals | Genèsi i Història del Museu | Mediació | Mercats Municipals | Museus | Oficina Municipal d'Informació al Consumidor | Polícia Local | Seguretat Alimentària | Serveis Culturals | Serveis Locals d'Ocupació | Serveis Socials | Verd Urbà |
|--|--------------|-------------------|-----------------|-------------------|------------------|--------------|--------------|-----------------------------|--------------|--------------------|--------------|--|---------------|-----------------------|-------------------|---------------------------|-----------------|--------------|
| Total | 56.60 | 9.52 | 14.29 | 10.71 | 36.84 | 34.29 | 23.81 | 28.57 | 46.43 | 16.67 | 23.53 | 41.38 | 43.90 | 48.15 | 8.33 | 34.48 | 15.38 | 25.00 |
| Per a què utilitza principalment la informació dels cercles?: Elaborar memòries o informes | 1.89 | 4.76 | 8.57 | 7.14 | 26.32 | 8.57 | 19.05 | 17.14 | 10.71 | 27.78 | 23.53 | 6.90 | 7.32 | 7.41 | 16.67 | 6.90 | 15.38 | 6.25 |
| Donar resposta a demandes d'informació puntual | 7.55 | 4.76 | 28.57 | 21.43 | 5.26 | 11.43 | 4.76 | 11.43 | 3.57 | 5.56 | 11.76 | 6.90 | 4.88 | 7.41 | 8.33 | 3.45 | 5.13 | 0.00 |
| Realitzar estudis sobre aspectes concrets | 39.62 | 71.43 | 45.71 | 57.14 | 31.58 | 48.57 | 42.86 | 51.43 | 53.57 | 50.00 | 47.06 | 62.07 | 34.15 | 33.33 | 41.67 | 68.97 | 61.54 | 81.25 |
| Analitzar l'evolució del servei | 64.15 | 76.19 | 62.86 | 60.71 | 57.89 | 42.86 | 47.62 | 80.00 | 35.71 | 77.78 | 52.94 | 48.28 | 68.29 | 59.26 | 41.67 | 13.79 | 69.23 | 56.25 |
| Comparar els resultats amb altres municipis/ens | 3.77 | 9.52 | 8.57 | 3.57 | 21.05 | 8.57 | 0.00 | 0.00 | 7.14 | 0.00 | 5.88 | 6.90 | 9.76 | 3.70 | 0.00 | 3.45 | 2.56 | 0.00 |
| Informar la ciutadania sobre el funcionament del servei | 20.75 | 14.29 | 28.57 | 21.43 | 10.53 | 25.71 | 42.86 | 5.71 | 35.71 | 16.67 | 23.53 | 24.14 | 26.83 | 14.81 | 33.33 | 62.07 | 23.08 | 31.25 |
| Prendre decisions | 68.6% | 57.1% | 71.4% | 60.7% | 73.7% | 65.7% | 66.7% | 57.1% | 75.0% | 72.2% | 82.4% | 65.5% | 68.3% | 55.6% | 100.0% | 79.3% | 79.5% | 50.0% |
| Utilitat de realitzar una sessió de formació per aprofundir en l'anàlisi i interpretació dels indicadors | 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 de Comunicació i implementació

| | Total | Biblioteques | Enllumenat públic | Escoles bressol | Escoles de música | Escoles d'escènica | Esports | Rifes locals | Centres de restauració i neteja via | Mediació | Mercats Municipals | Museus | Oficina d'informació al consumidor | Polícia Local | Seguretat Alimentària | Serveis Culturals | Serveis Locals d'ocupació | Serveis Socials | Verd Urbà |
|--|--------|--------------|-------------------|-----------------|-------------------|--------------------|---------|--------------|-------------------------------------|----------|--------------------|--------|------------------------------------|---------------|-----------------------|-------------------|---------------------------|-----------------|-----------|
| La participació als cercles de comparació en els darrers anys li ha servit per millorar el seu servei? | 85,7% | 84,9% | 95,2% | 85,7% | 85,7% | 84,2% | 71,4% | 85,7% | 80,0% | 89,3% | 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 municipal els aprenentatges adquirits als tallers? | 32,8% | 37,7% | 28,6% | 14,3% | 39,3% | 21,1% | 31,4% | 28,6% | 40,0% | 46,4% | 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? | 58,3% | 64,2% | 85,7% | 54,3% | 67,9% | 63,2% | 62,9% | 47,6% | 74,3% | 50,0% | 61,1% | 76,6% | 41,4% | 43,9% | 74,1% | 41,7% | 48,3% | 30,8% | 87,5% |
| Manca de recursos econòmics | 59,0% | 49,1% | 28,6% | 42,9% | 60,7% | 84,2% | 51,4% | 66,7% | 57,1% | 46,4% | 50,0% | 82,4% | 55,2% | 68,3% | 70,4% | 88,3% | 75,9% | 71,8% | 37,5% |
| Manca de personal | 14,3% | 20,8% | 9,5% | 22,9% | 14,3% | 15,8% | 2,9% | 14,3% | 11,4% | 10,7% | 5,6% | 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% | 37,7% | 38,1% | 17,1% | 35,7% | 31,6% | 42,9% | 38,1% | 45,7% | 28,6% | 38,9% | 23,5% | 51,7% | 31,7% | 40,7% | 41,7% | 27,6% | 41,0% | 43,8% |
| Recolliment poc satisfactori | 4,2% | 1,9% | 4,8% | 5,7% | 3,6% | 5,3% | 5,7% | 0,0% | 2,8% | 7,1% | 5,6% | 0,0% | 3,4% | 4,9% | 3,7% | 8,3% | 10,3% | 2,6% | 0,0% |
| No ha treballat cap dificultat destacable | 76,9% | . | . | 85,7% | 67,9% | . | 77,1% | 66,7% | 60,0% | 82,1% | 72,2% | . | 86,2% | . | 66,7% | . | 93,1% | 82,1% | . |
| En quina mesura creu que és útil realitzar una jornada de ciència anual per presentar públicament els resultats del Cercle? (1) | 87,0% | . | . | 97,1% | 78,6% | . | 80,0% | 90,5% | 85,7% | 82,1% | 88,9% | . | 82,8% | . | 85,2% | . | 100,0% | 87,2% | . |
| En quina mesura creu que és útil realitzar una jornada de ciència anual per presentar públicament els resultats del Cercle? (2) | 88,9% | . | . | 97,1% | 81,5% | . | 80,0% | 85,0% | 93,9% | 85,2% | 88,2% | . | 92,6% | . | 92,0% | . | 96,6% | 84,6% | . |
| 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) | 81,9% | 88,7% | 85,7% | 77,1% | 92,9% | 89,5% | 82,9% | 66,7% | 77,1% | 75,0% | 77,8% | 100,0% | 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? (2) | 56,9% | 56,6% | 42,9% | 80,0% | 60,7% | 63,2% | 60,0% | 47,6% | 65,7% | 53,6% | 38,9% | 47,1% | 44,8% | 73,2% | 33,3% | 41,7% | 58,6% | 66,7% | 37,5% |
| La informació dels cercles arriba als nivells de decisió política o estratègica | 32,0% | 28,3% | 42,9% | 34,3% | 32,1% | 31,6% | 20,0% | 52,4% | 37,1% | 46,4% | 38,9% | 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% | 28,3% | 33,3% | 22,9% | 21,4% | 52,6% | 20,0% | 14,3% | 28,6% | 39,3% | 16,7% | 17,6% | 20,7% | 48,8% | 7,4% | 41,7% | 27,6% | 17,9% | 31,3% |
| Es resultats dels cercles es fan arribar a altres àrees de l'organització | 8,3% | 7,5% | 9,5% | 11,4% | 3,6% | 15,8% | 8,6% | 0,0% | 8,6% | 0,0% | 11,1% | 5,9% | 10,3% | 22,0% | 0,0% | 16,7% | 10,3% | 2,6% | 6,3% |
| Es resultats dels cercles s'anitzen conjuntament amb altres àrees | 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. Portal web

| | Total | Biblioteques | Enllumenat públic | Escoles bressol | Escoles de música | Escoles d'Escànics | Esports | Fres Local | Centres d'Iniciació de Residència i Herència Viària | Mediació | Mercats Municipals | Museus | Oficina Municipal d'Informació al Consumidor | Polícia Local | Seguretat Alimentària | Serveis Culturals | Serveis Locals d'ocupació | Serveis Socials | Verd Urbà |
|---|--------|--------------|-------------------|-----------------|-------------------|--------------------|---------|------------|---|----------|--------------------|--------|--|---------------|-----------------------|-------------------|---------------------------|-----------------|-----------|
| Amb quina freqüència utilitza el Portal d'informació Econòmica i de Serveis Locals ⁽¹⁾ | 1,6% | 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% |
| Creu que seria útil realitzar una sessió de formació sobre l'ús del Portal? ⁽¹⁾ | 80,3% | 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% |
| Creu que el portal li facilita o li pot facilitar la gestió de la informació del servei on treballa? ⁽¹⁾ | 87,1% | 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% |
| tenir accés al portal li aporta algun valor afegit a la feina respecte de si no el tingues? ^{(1), (2)} | 83,2% | 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% |
| En relació amb el Portal, valori de 0 a 10 el seu grau d'acord amb els aspectes següents: Facilitat d'accés al portal ⁽²⁾ | 7,49 | 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 |
| Facilitat de trobar el que es busca ⁽²⁾ | 7,09 | 6,96 | 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 |
| Presentació atractiva ⁽²⁾ | 7,35 | 6,80 | 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 |
| Facilitat de navegació entre pantalles ⁽²⁾ | 7,04 | 6,51 | 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 |
| Rapidesa del funcionament ⁽²⁾ | 7,29 | 6,82 | 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 |
| Satisfacció Global amb el Portal, en general ⁽²⁾ | 7,51 | 7,30 | 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 |
| | 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.

(3) Percentatge agregat de Gairobé 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

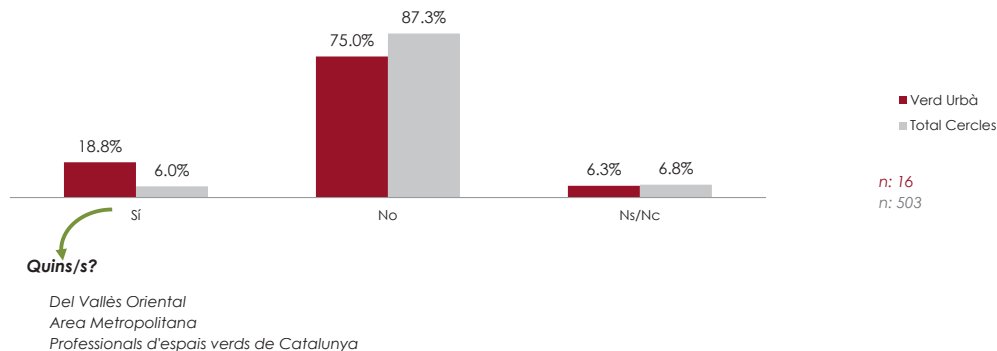
| | Biblioteques | Enllumenat públic | Escoles bressol | Escoles de música | Esports Escènics | Esports | Fres Localitat | Centre i Parcs i Hermitage Viaria | Mediació | Mercats Municipals | Museus | Oficina d'Informació al Consumidor | Polícia Local | Seguretat Alimentària | Serveis Culturals | Serveis Locals d'ocupació | Serveis Socials | Verd Urbà | |
|---------------------------|--------------|-------------------|-----------------|-------------------|------------------|---------|----------------|-----------------------------------|----------|--------------------|--------|------------------------------------|---------------|-----------------------|-------------------|---------------------------|-----------------|-----------|--|
| Total | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| V A L O R A T I O N A R I | 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 | |
| (1) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| K A C | 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 | |
| (2) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| L O C A L | 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 | |
| (3) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| G O B E R N | 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 | |
| (4) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| L | 65.7% | 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% | |
| Net Promoter Score | 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?

- Comparativa
- Poder compartir experiències amb altres municipis.
- Possibilitat de trobada i compartir
- Compartir informació.
- Intercanvi d'experiències entre diferents municipis i poder compartir problemes
- La informació comparativa amb altres municipis, punts forts dels municipis
- Debat
- Comparativa entre municipis
- El fet de poder contrastar i compartir experiències amb altres municipis
- Poder comparar indicadors
- La interrelació i l'anàlisi de la situació
- Comparació de dades entre municipis
- Conèixer la realitat del municipis i comparar-los amb un mateix
- La filosofia de fer un debat entre ajuntaments per millorar el servei i comparar dades
- Possibilitat de compartir el coneixement amb altres tècnics
- La interacció amb problemàtiques d'altres 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?

Més seguiment ,cada 6 mesos
Revisar indicadors
Recollida de dades impliqui menys feina o en èpoques de menys feina
Intentar fer arribar la informació als polítics
Les dades comparativament
Millorar el tema dels paràmetres
Facilitat la metodologia de recollida de dades
El rigor de les dades en alguns casos
Diferència entre municipis grans, mitjans, petits, etc
No s'han revisat els índex (es va dir que es faria) No es poden comparar certs municipis
Els indicadors,més informació en els tallers
El fet de prioritzar anualment algun tema

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

Pot definir en una paraula el que representen els Cercles?

Bon servei
Comparació
Conèxement, comparar-me
Compartir
Intercanvi
Qualitat
Punt de trobada
Compartir
Informació
Eina fonamental
Comparació
Support
Punt de referència
Utilitat
Feina (negativa), Parar per analitzar (positiva)

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

Per quin/s motiu/s creu que el *format de l'enquesta* es poc o gens adequat? (Literals)

Poc estandaritzat la forma d'obtenir les dades

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

Un diàleg més fluid i amb coneixement (eren nous)

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?

Per què no el coneixia

L'utilitza el tècnic

Per què no està acostumada a fer-ho i per què amb les conclusions ja en té suficient

No l'hi fa falta

Manca de temps

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

Coneixements

Tenir dades macro que permetin planificar

Fer informes, comparar amb altres municipis

Immediatesa en poder tenir dades o informació

Informació tècnica de suport a la gestió

Tinc las dades de forma ràpida

Informació dubtosa

SERVEIS CULTURALS

SERVEIS CULTURALS

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 13 tècnics municipals que van participar en els dos últims anys en el Cercle de comparació intermunicipal de Serveis culturals.
- ⚙ 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 13 tècnics municipals que van participar en el Cercle, s'han aconseguit un total de 12 enquestes vàlides, amb un error mostral de $\pm 8,2$ %.
- ⚙ 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 Serveis Culturals** 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:

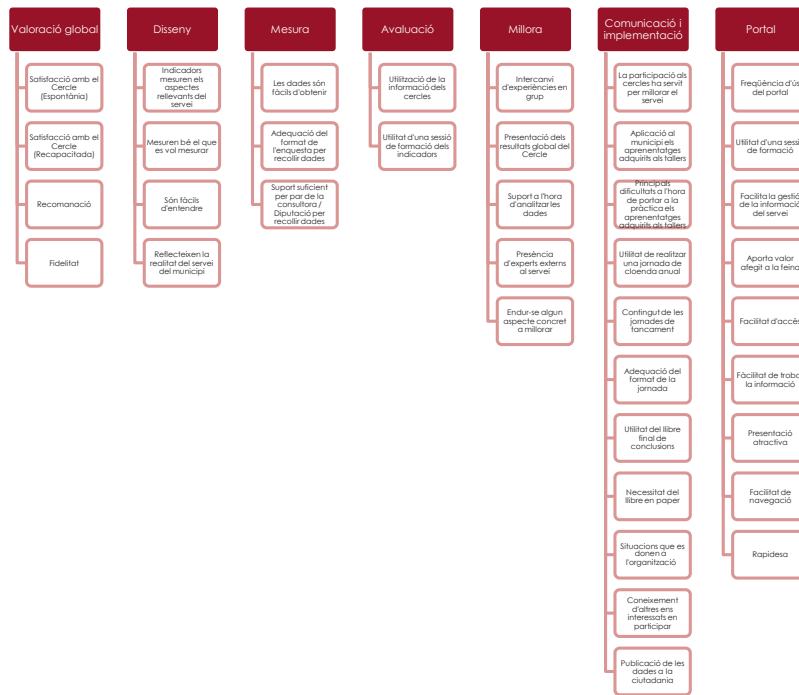
- Valoració global dels Cercles (aspectes positius i de millora) i de cada servei.
- Determinació de l'impacte i utilitat de cadascuna de les fases (disseny, mesura, avaluació, millora i comunicació i implementació).
- Valoració del Portal d'Informació Econòmica i de Serveis Locals (freqüència d'ús,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

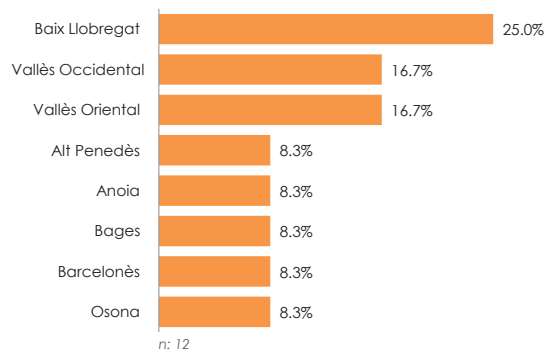


Distribució de la mostra

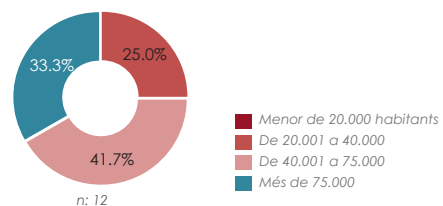
Municipis que han participat en l'estudi

| Municipis |
|-----------------------------|
| Castelldefels |
| Granollers |
| Hospitalet de Llobregat, l' |
| Igualada |
| Manresa |
| Mollet del Vallès |
| Prat de Llobregat, el |
| Sabadell |
| Sant Cugat del Vallès |
| Sant Joan Despí |
| Vic |
| Vilafranca del Penedès |

Comarca

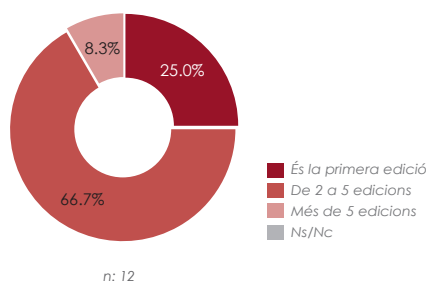


Grandària del municipi



Distribució de la mostra

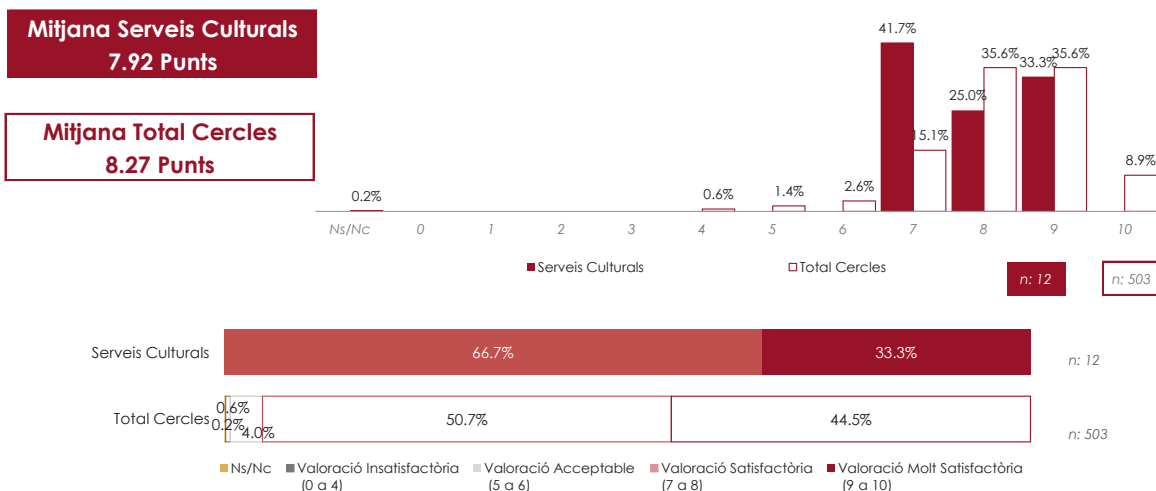
Nombre d'edicions en què ha participat



2. Visió global

Valoració Global. Satisfacció Global

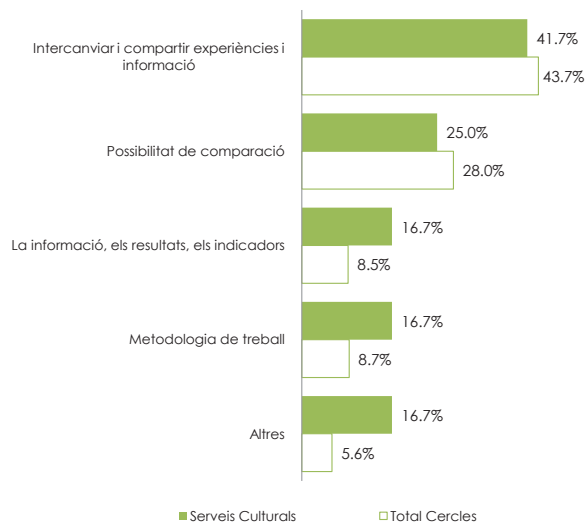
Valori, de 0 a 10, la seva satisfacció amb el Cercle de Comparació en què ha participat



El 33.3% dels participants en el Cercle de Serveis Culturals atorga valoracions molt satisfactòries (9 ó 10), i la mitjana és de 7.92 punts, 0.35 per sota del total de Cercles.

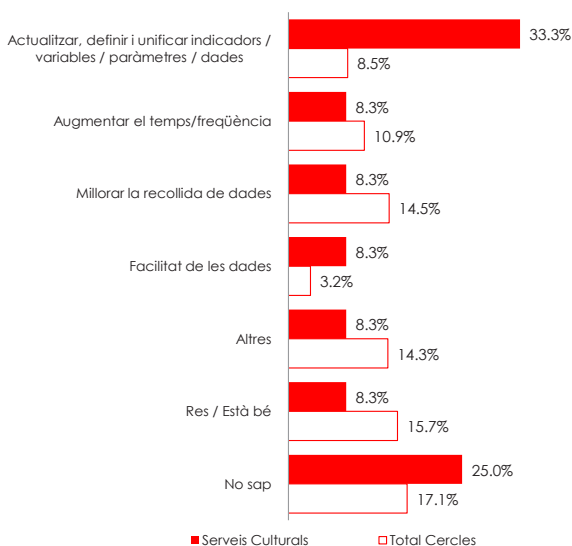
Valoració Global

Què és el que més li agrada del Cercle?



Cercle: 12 Participants
Total Cercles: 503 Participants

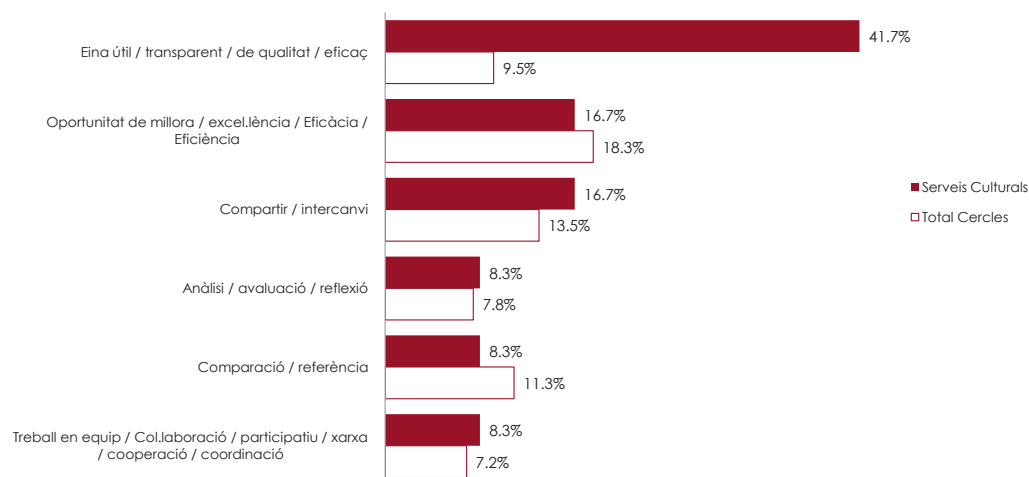
Què creu que és més important millorar dels Cercles de Comparació?



Cercle: 12 Participants
Total Cercles: 503 Participants

Valoració Global

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



Cercle: 12 Participants
Total Cercles: 503 Participants

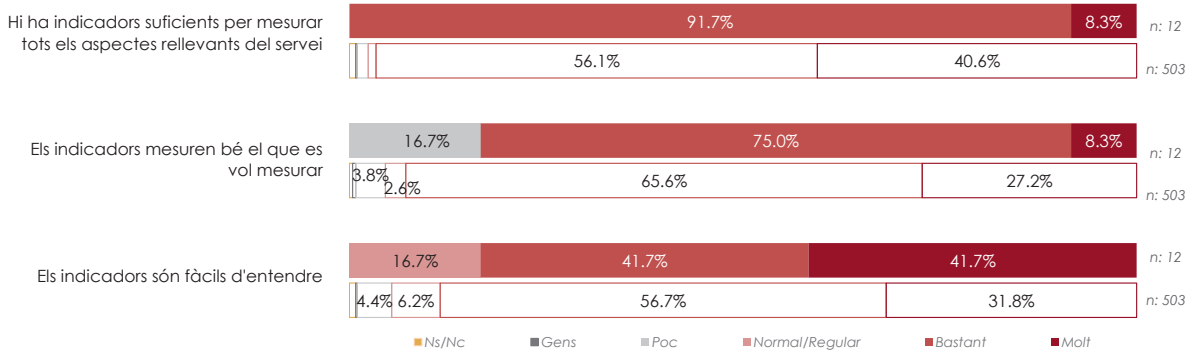
Els cercles destaquen com a eina útil, transparent, de qualitat i eficaç, per un 41.7% dels participants



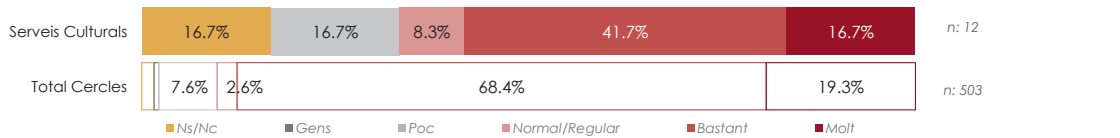
3. Resultats específics per fases

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?

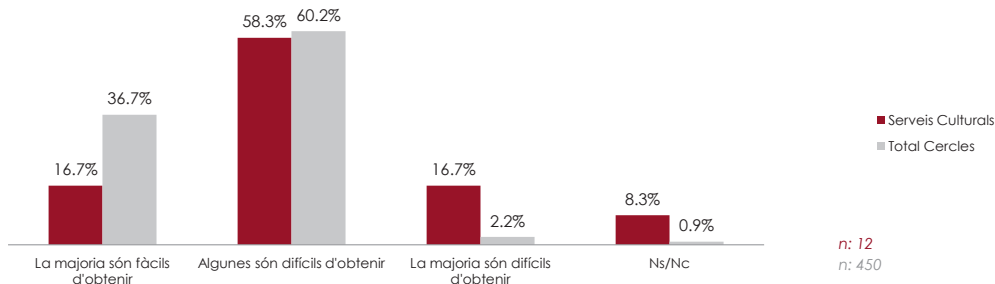


El 58.4% dels participants estan molt o bastant d'acord amb el fet que els indicadors reflecteixen la realitat del servei al municipi

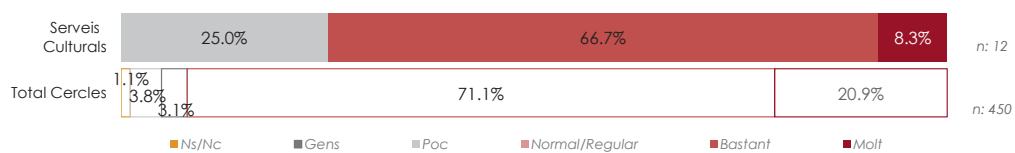


Fase de Mesura

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? (*)

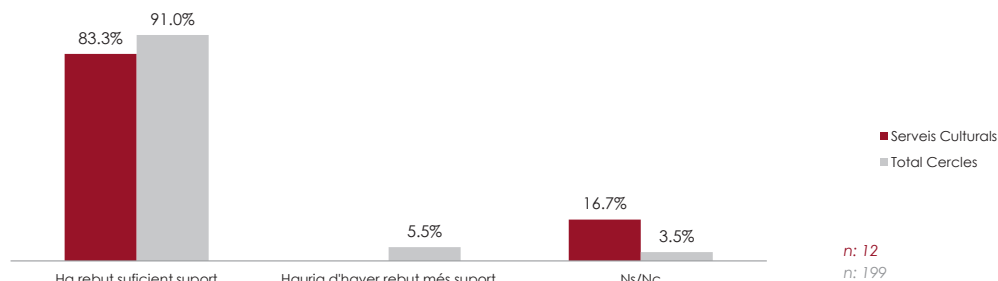


(*) A l'annex es recullen els motius que han donat els participants que consideren que el format de l'enquesta és "poc" o "gens" adequat.



Fase de Mesura

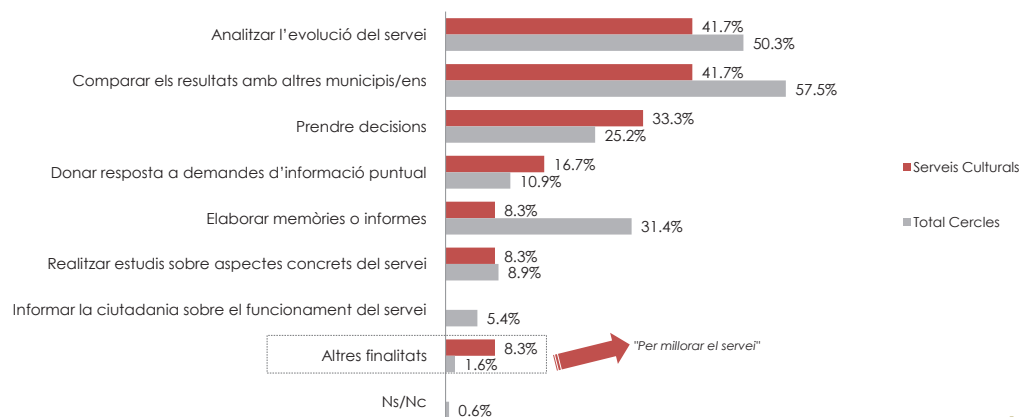
Respecte a la complementació i validació de l'enquesta del seu municipi, ha rebut suficient suport per part del servei de referència de la Diputació per recollir les dades?



El 83.3% considera que el suport rebut per part del servei de referència de la Diputació ha estat suficient.

Fase d'Avaluació

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



El 41.7% utilitza la informació dels Cercles per analitzar l'evolució del servei i un altre 41.7% per poder comparar-se amb altres municipis.

Els participants que utilitzen la informació per prendre decisions són els més satisfets amb els Cercles (8.50 punts)

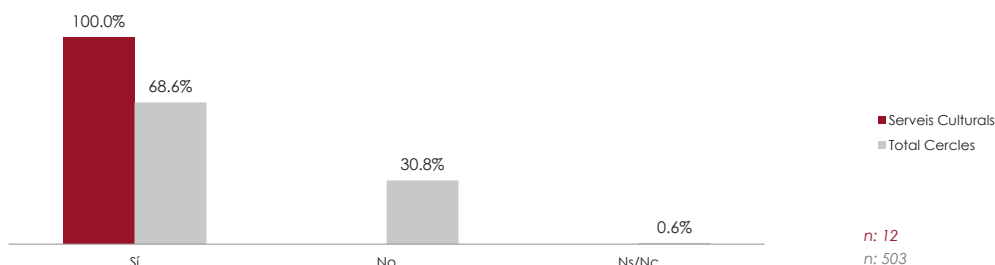
| Satisfacció amb el Cercle, segons les principals utilitats | Serveis Culturals | | Total Cercles | |
|--|-------------------|-------------|---------------|-------------|
| | n | S.G. Cercle | n | S.G. Cercle |
| Analitzar l'evolució del servei | 5 | 7.80 | 253 | 8.19 |
| Comparar els resultats amb altres municipis/ens | 5 | 7.80 | 288 | 8.24 |
| Prendre decisions | 4 | 8.50 | 127 | 8.45 |
| Donar resposta a demandes d'informació puntual | 2 | 7.00 | 54 | 8.30 |

(*) 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?

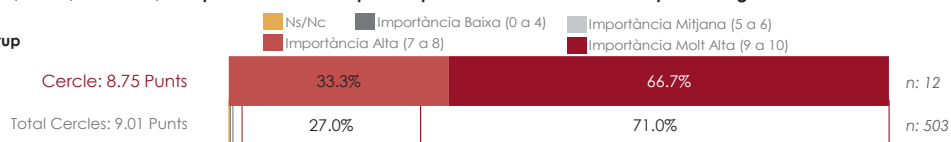


Tots els participants del cercle de Serveis Culturals creuen que seria útil realitzar una sessió per aprofundir en l'anàlisi i interpretació dels indicadors.

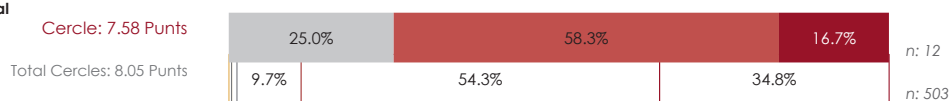
Fase de Millora

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

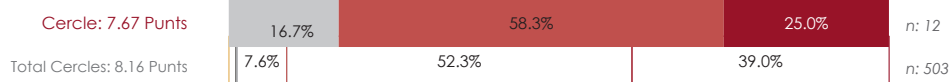
Intercanvi d'experiències en grup



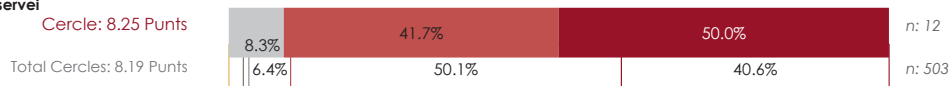
Presentació dels resultats global



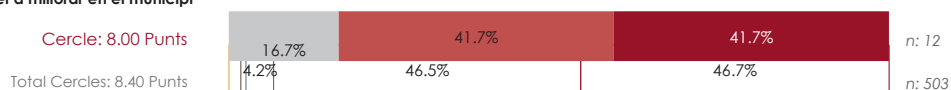
Suport a l'hora d'analitzar les dades del meu servei



Presència d'experts externs al servei



Endur-se algun aspecte concret a millorar en el municipi

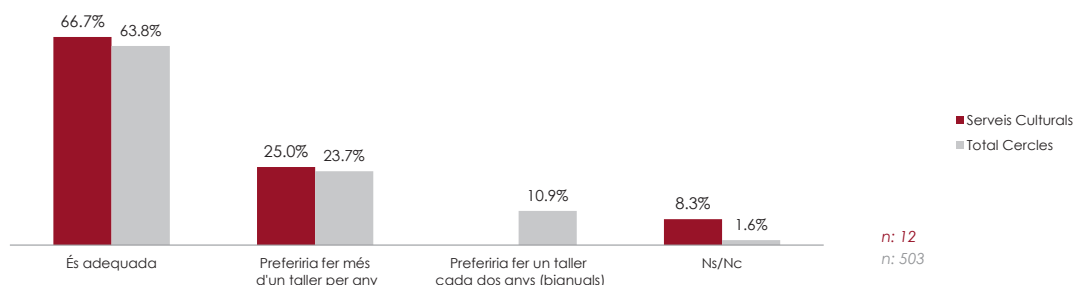


Intercanviar experiències (8.75) i la presència d'experts externs al servei (8.25) són els aspectes més importants en els tallers de millora.



Fase de Millora

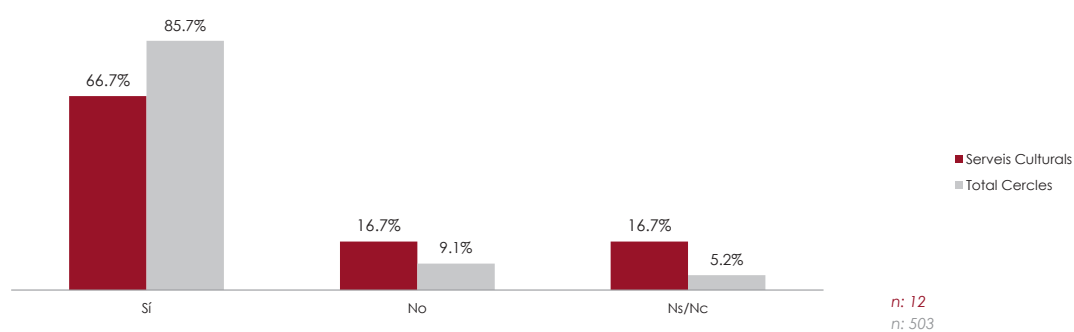
Com valora la freqüència dels tallers de millora? (*)



El 25.0% preferiria una freqüència més elevada dels tallers de millora.

Fase de Comunicació i implementació

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



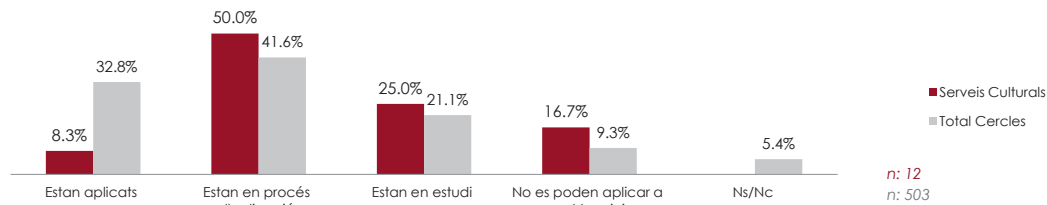
Satisfacció amb el Cercle, segons si la participació li ha servit per millor el servei

| | Serveis Culturals | | Total Cercles | |
|-------|-------------------|-------------|---------------|-------------|
| | n | S.G. Cercle | n | S.G. Cercle |
| Sí | 8 | 8.00 | 431 | 8.39 |
| No | 2 | 8.00 | 46 | 7.27 |
| Ns/Nc | 2 | 7.50 | 26 | 7.92 |

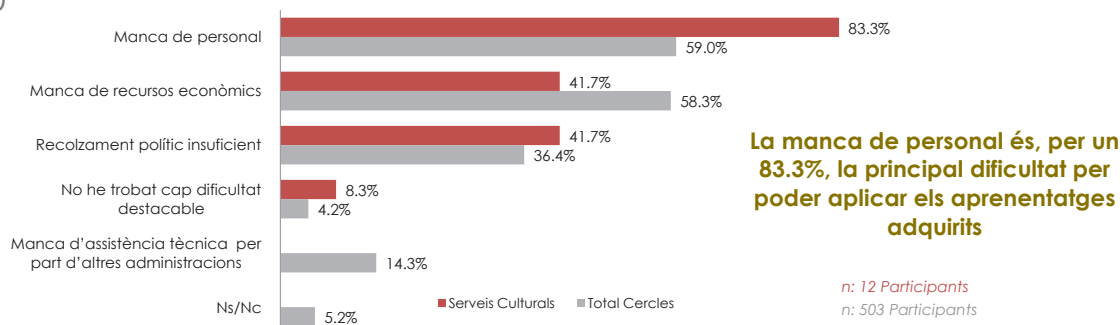
El 66.7% dels participants consideren que la participació en els cercles li ha servit per millorar el seu servei. Aquests situen la seva satisfacció global amb el cercle en els 8.00 punts.

Fase de Comunicació i implementació

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

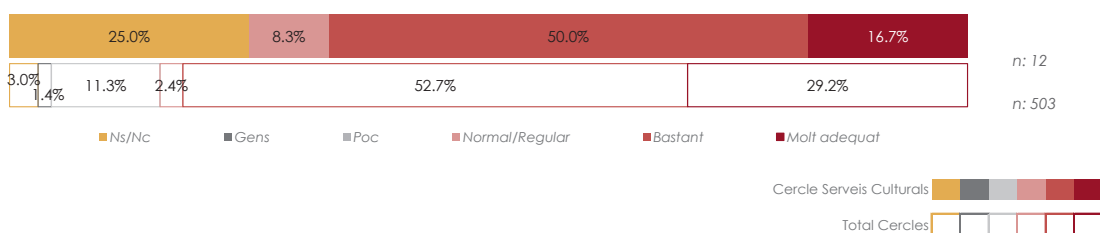


Quines són per a vostè les principals dificultats a l'hora de portar a la pràctica els aprenentatges adquirits en els tallers? (Pregunta de resposta múltiple)

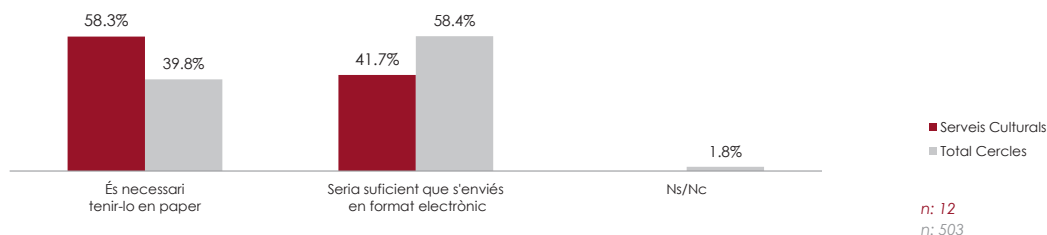


Fase de Comunicació i implementació. Llibre final

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?



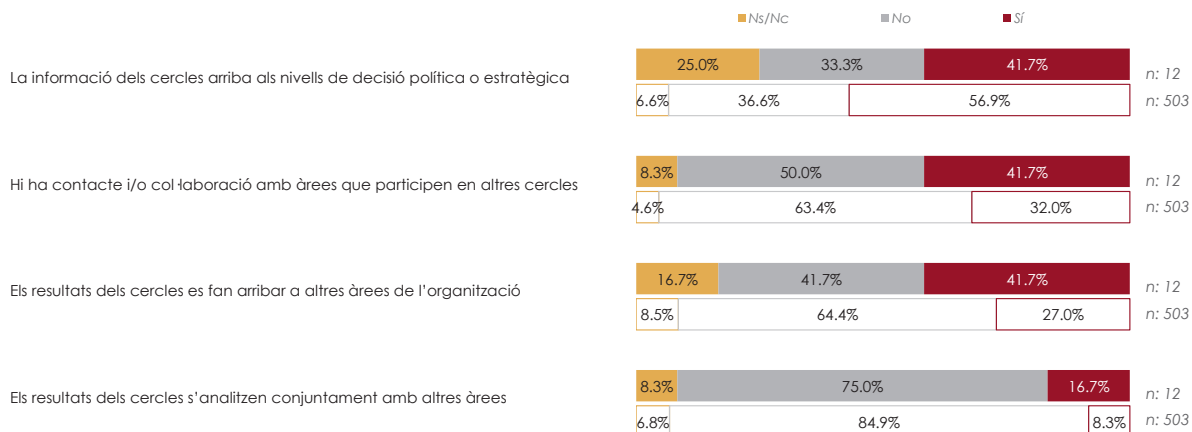
Creu que és necessari tenir-lo en paper o seria suficient que s'enviés en format electrònic?



El 66.7% creu que el llibre és molt o bastant útil i el 58.3% creu que és necessari tenir-lo en paper

Fase de Comunicació i implementació.

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

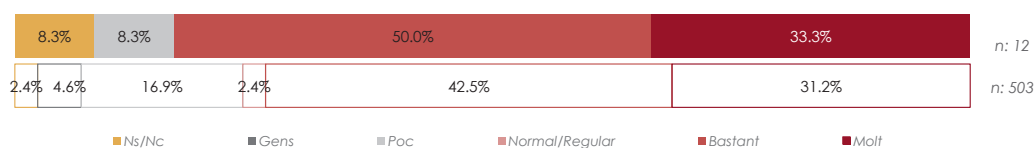


La situació que menys es dona entre els participants del Cercle és l'anàlisi dels resultats amb altres àrees (16.7%); la resta de situacions es donen en la mateixa proporció (41.7%)



Fase de Comunicació i implementació.

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

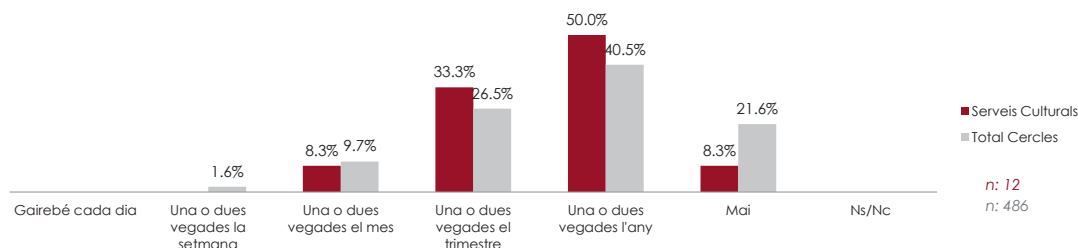


El 83.3% veuria molt o bastant factible que les dades dels cercles es publiquessin per al conjunt de la ciutadania



Portal d'Informació Econòmica i de Serveis Locals

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

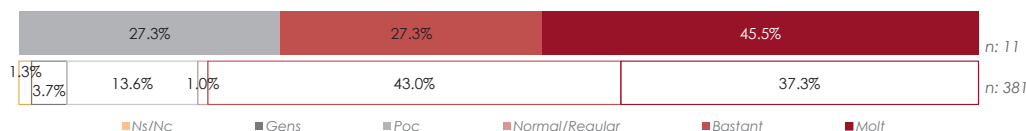


El 50.0% dels participants utilitzen el Portal web "una o dues vegades l'any", seguit d'un 33.3% que ho fa "una o dues vegades al trimestre"

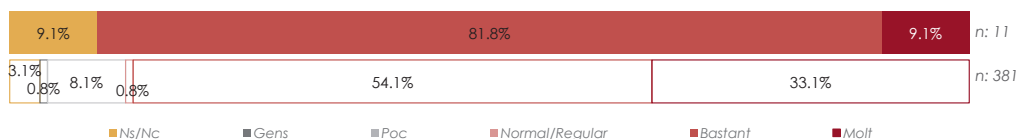
(*) A l'annex es recullen els motius que han donat els participants de per què no utilitzen "Mai" el Portal.

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?

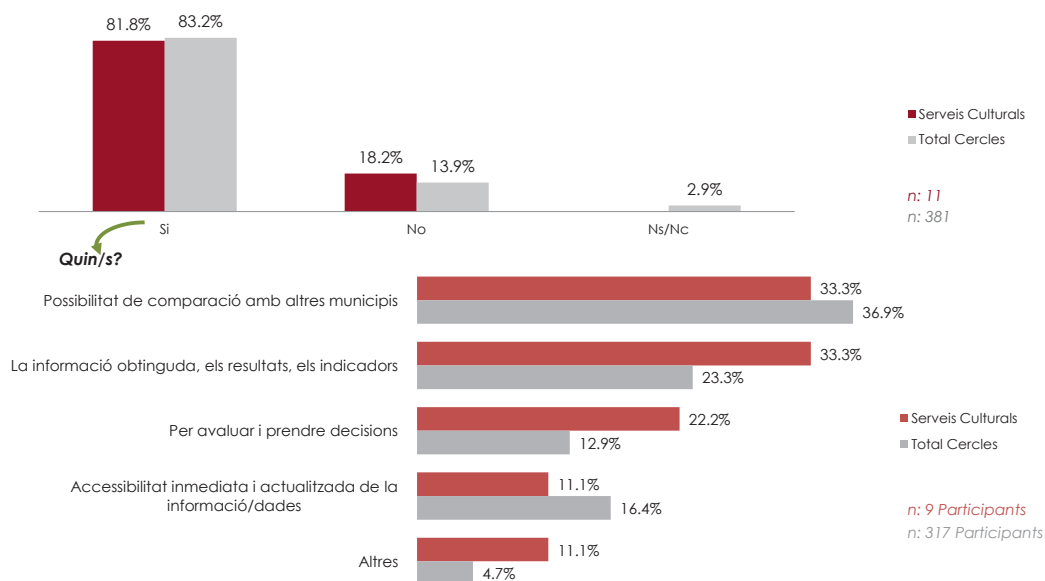


Un 72.8% dels participants creuen que seria molt o bastant útil realitzar una sessió de formació i per un 90.9% el portal li facilita o li pot facilitar la gestió de la informació on treballa.



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? (*)

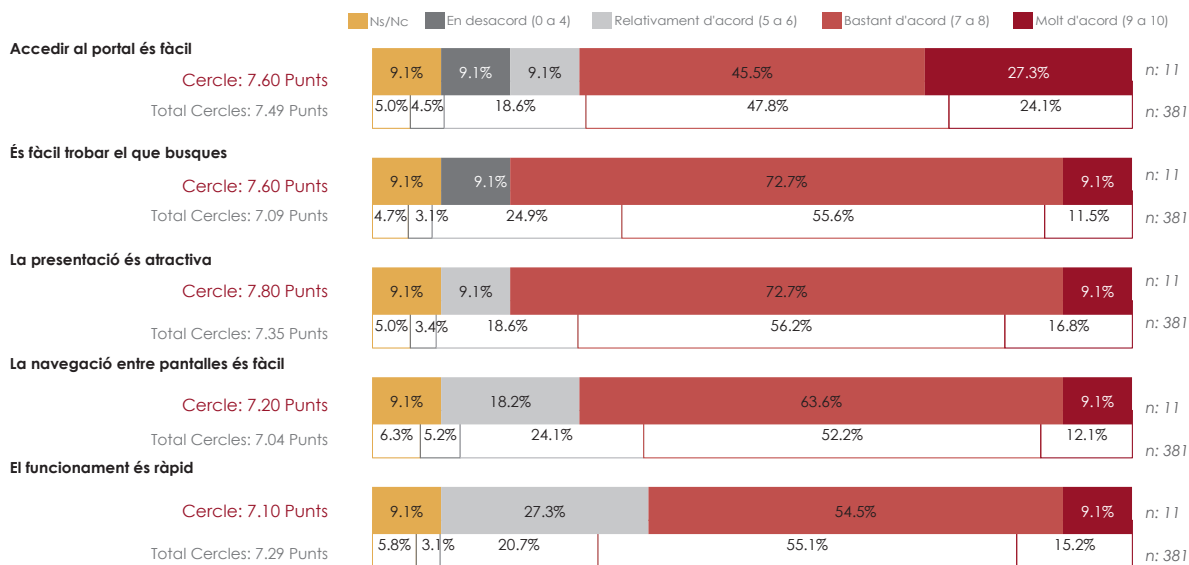


Un 81.8% considera que tenir accés al portal els aporta un valor afegit a la feina.

(*) A l'annex es recullen els lèxics 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:

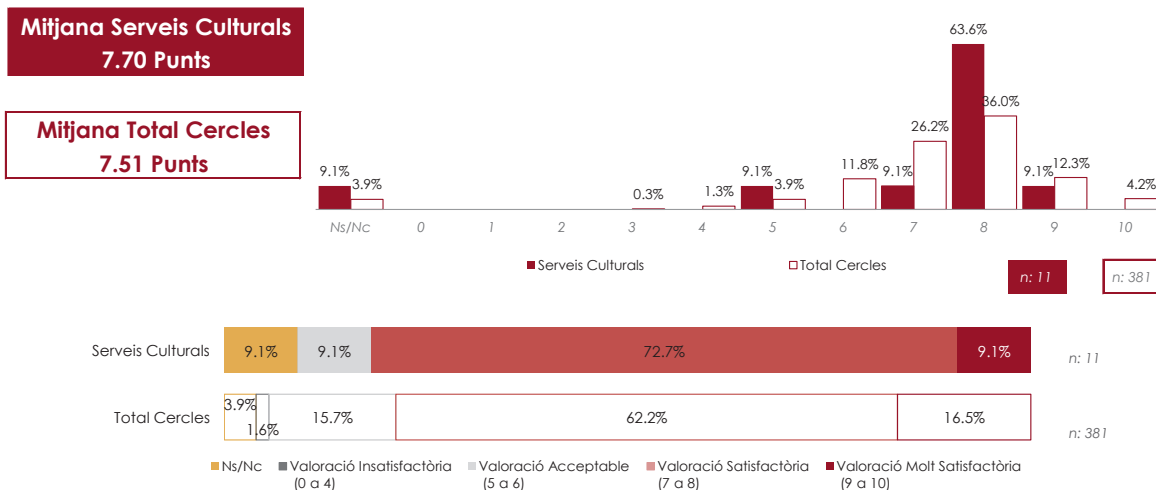


Valoracions moderades en relació amb el Portal. L'aspecte millor valorat és la Presentació atractiva (7.80 punts)



Portal d'Informació Econòmica i de Serveis Locals

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



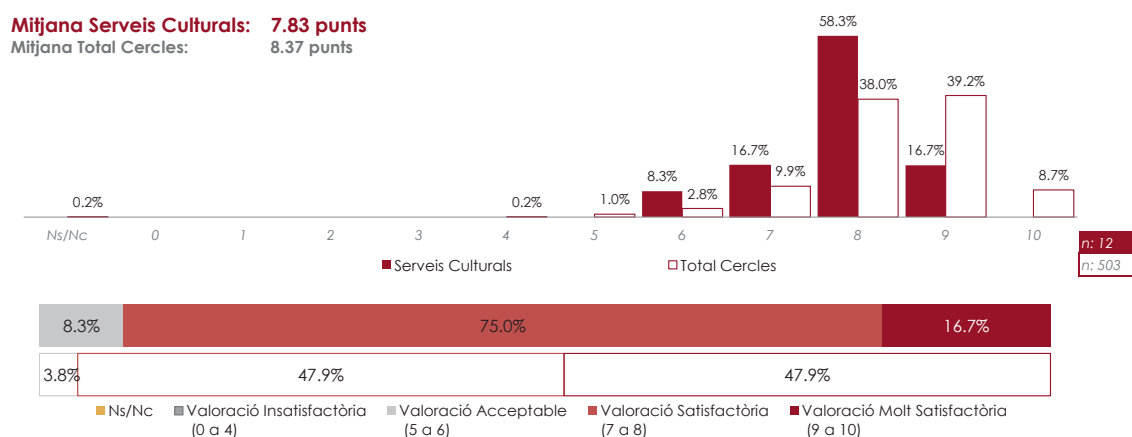
La Satisfacció amb el Portal obté una valoració de 7.70 punts. 8 de cada 10 participants atorguen valoracions entre els 7 i 10 punts; mentre que un 9.1% manifesta "acceptable" el Portal.

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 16.7% dels participants en el Cercle de Serveis Culturals atorga valoracions molt satisfactòries (9 ó 10), i la mitjana és de 7.83 punts.

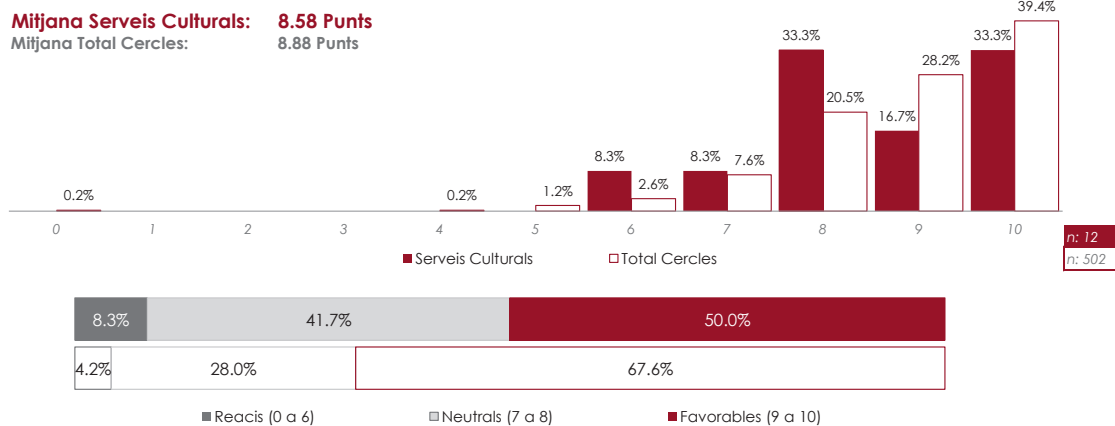
(*) Aquesta pregunta s'ha fet dues vegades durant l'enquesta: una al principi "Satisfacció espontània" i una altra al final "Satisfacció Recapacitada" (un cop valorats tots els aspectes referents al cercle). Aquesta última és la que es presenta a la diapositiva actual



Valoració Global

Fidelitat

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

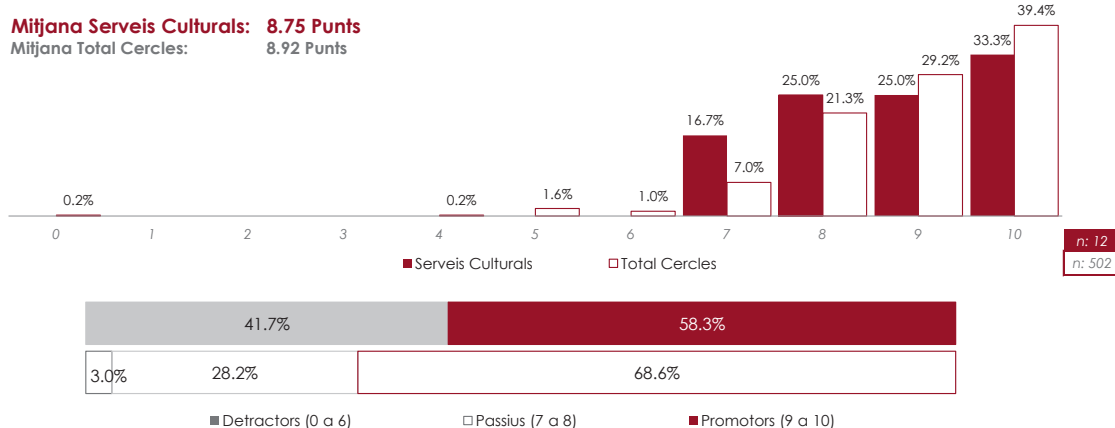


Els participants del cercle de Serveis Culturals són molt proclius a tornar participar en els Cercles

Valoració Global

Recomanació

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



El 58.3% dels enquestats recomanarien, sens dubte (9 i 10), participar en els Cercles; mentre que cap participant es considera detractor



Valoració Global. Net Promoter Score (NPS)

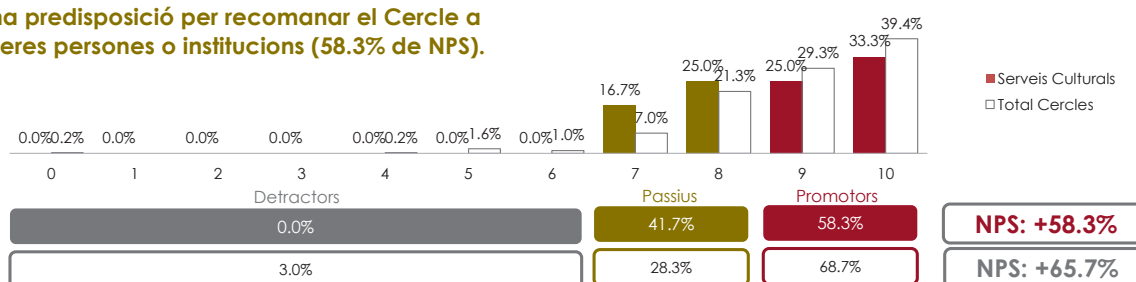
Moltes companyies segueixen un indicador denominat Índex de Promotors Nets (NPS, en anglès), que mesura la lleialtat dels clients cap a una companyia. Segons el seu creador, F. Reichheld, l'indicador més útil de creixement per a una organització és la disposició del client a recomanar el producte o servei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



Bona predisposició per recomanar el Cercle a terceres persones o institucions (58.3% de NPS).



5. Annexos

Comparativa de cercles. Fase Disseny, Mesura i Millora

| | Total Cercles | Biblioteques | Entornament públic | Escoles de bressol | Escoles de música | Esports | Esports locals | Centros de veïns i barrials | Mediació | Mercats Municipals | Museus | Oficina Municipal d'Informació al Consumidor | Polícia Local | Seguretat Alimentària | Serveis Culturals | Serveis Locals d'Ocupació | Serveis Socials | Verd Llibre |
|---------------|---------------|--------------|--------------------|--------------------|-------------------|---------|----------------|-----------------------------|----------|--------------------|--------|--|---------------|-----------------------|-------------------|---------------------------|-----------------|-------------|
| D I S S E N Y | 96,6% | 100,0% | 100,0% | 97,1% | 96,4% | 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% |
| | 92,8% | 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% |
| | 88,5% | 84,9% | 95,2% | 94,3% | 78,6% | 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% |
| M E S U R A | 87,7% | 86,8% | 90,5% | 97,1% | 85,7% | 94,7% | 100,0% | 91,4% | 75,0% | 88,9% | 82,4% | 93,1% | 92,7% | 81,5% | 58,3% | 96,6% | 84,6% | 75,0% |
| | 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% |
| | 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% |
| A | 90,3% | 84,9% | 76,2% | 82,9% | 82,1% | 94,7% | 100,0% | 94,3% | 89,3% | 88,9% | 94,1% | 89,7% | 100,0% | 100,0% | 83,3% | 89,7% | 89,7% | 81,3% |
| | 9,01 | 9,24 | 8,83 | 8,82 | 8,21 | 9,14 | 9,14 | 9,40 | 9,18 | 9,65 | 8,71 | 9,17 | 9,02 | 9,37 | 8,75 | 9,14 | 8,33 | 8,88 |
| | 8,05 | 7,92 | 8,00 | 8,29 | 7,64 | 7,26 | 8,09 | 8,05 | 8,43 | 8,18 | 7,94 | 8,14 | 8,56 | 7,89 | 7,58 | 8,76 | 8,10 | 7,56 |
| M I L L O R A | 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 | 8,33 | 7,67 | 8,21 | 8,00 | 7,50 |
| | 8,19 | 8,23 | 8,43 | 8,42 | 7,88 | 7,22 | 8,23 | 8,30 | 7,71 | 8,88 | 7,76 | 8,46 | 8,43 | 8,30 | 8,25 | 8,14 | 8,05 | 8,25 |
| | 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 | 8,00 | 8,48 | 8,05 | 8,19 |
| 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% |
| | 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: 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 Escènics | Esports | Fires Locals | Genèsi i Història del Barri i del Veïnatge | Mediació | Mercats Municipals | Museus | Oficina Municipal d'Informació al Consumidor | Polícia Local | Seguretat Alimentària | Serveis Culturals | Serveis Locals d'ocupació | Serveis Socials | Verd Urbà |
|--|--------------|-------------------|-----------------|-------------------|------------------|--------------|--------------|--|--------------|--------------------|--------------|--|---------------|-----------------------|-------------------|---------------------------|-----------------|--------------|
| Total | 56.60 | 9.52 | 14.29 | 10.71 | 36.84 | 34.29 | 23.81 | 28.57 | 46.43 | 16.67 | 23.53 | 41.38 | 43.90 | 48.15 | 8.33 | 34.48 | 15.38 | 25.00 |
| Per a què utilitza principalment la informació dels cercles?: Elaborar memòries o informes | 1.89 | 4.76 | 8.57 | 7.14 | 26.32 | 8.57 | 19.05 | 17.14 | 10.71 | 27.78 | 23.53 | 6.90 | 7.32 | 7.41 | 16.67 | 6.90 | 15.38 | 6.25 |
| Donar resposta a demandes d'informació puntual | 7.55 | 4.76 | 28.57 | 21.43 | 5.26 | 11.43 | 4.76 | 11.43 | 3.57 | 5.56 | 11.76 | 6.90 | 4.88 | 7.41 | 8.33 | 3.45 | 5.13 | 0.00 |
| Realitzar estudis sobre aspectes concrets | 39.62 | 71.43 | 45.71 | 57.14 | 31.58 | 48.57 | 42.86 | 51.43 | 53.57 | 50.00 | 47.06 | 62.07 | 34.15 | 33.33 | 41.67 | 68.97 | 61.54 | 81.25 |
| Analitzar l'evolució del servei | 64.15 | 76.19 | 62.86 | 60.71 | 57.89 | 42.86 | 47.62 | 80.00 | 35.71 | 77.78 | 52.94 | 48.28 | 68.29 | 59.26 | 41.67 | 13.79 | 69.23 | 56.25 |
| Comparar els resultats amb altres municipis/ens | 3.77 | 9.52 | 8.57 | 3.57 | 21.05 | 8.57 | 0.00 | 0.00 | 7.14 | 0.00 | 5.88 | 6.90 | 9.76 | 3.70 | 0.00 | 3.45 | 2.56 | 0.00 |
| Informar la ciutadania sobre el funcionament del servei | 20.75 | 14.29 | 28.57 | 21.43 | 10.53 | 25.71 | 42.86 | 5.71 | 35.71 | 16.67 | 23.53 | 24.14 | 26.83 | 14.81 | 33.33 | 62.07 | 23.08 | 31.25 |
| Prendre decisions | 67.9% | 57.1% | 71.4% | 60.7% | 73.7% | 65.7% | 66.7% | 57.1% | 75.0% | 72.2% | 82.4% | 65.5% | 68.3% | 55.6% | 100.0% | 79.3% | 79.5% | 50.0% |
| Utilitat de realitzar una sessió de formació per aprofundir en l'anàlisi i interpretació dels indicadors | 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 de Comunicació i implementació

| | Biblioteques | Enllumenat públic | Escoles bressol | Escoles de música | Esports | Escoles de Escènica | Esports | Files Locals | Centres de Recreació i Neteja Via | 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 |
|--|--------------|-------------------|-----------------|-------------------|--------------|---------------------|--------------|--------------|-----------------------------------|--------------------|--------------------|--------------|--|---------------|-----------------------|-------------------|---------------------------|-----------------|--------------|
| Total | 85.7% | 95.2% | 85.7% | 85.7% | 84.2% | 71.4% | 80.0% | 89.3% | 85.3% | 82.4% | 86.2% | 95.1% | 88.9% | 66.7% | 96.6% | 84.6% | 87.5% | 87.5% | 87.5% |
| La participació als cercles de comparació en els darrers anys i li ha servit per millorar el seu servei? | 37.7% | 28.6% | 14.3% | 39.3% | 21.1% | 31.4% | 40.0% | 46.4% | 33.3% | 17.6% | 41.4% | 41.5% | 18.5% | 8.3% | 62.1% | 23.1% | 25.0% | 25.0% | 25.0% |
| Fins a quin punt han aplicat al seu municipal els aprenentatges adquirits als tallers? | 58.3% | 85.7% | 54.3% | 67.9% | 63.2% | 62.9% | 74.3% | 50.0% | 61.1% | 76.5% | 41.4% | 43.9% | 74.1% | 41.7% | 48.3% | 30.8% | 87.5% | 87.5% | 87.5% |
| Quines són les principals dificultats a l'hora de portar a la pràctica els aprenentatges adquirits en els tallers? Manca de recursos econòmics | 59.0% | 28.6% | 42.9% | 60.7% | 84.2% | 51.4% | 66.7% | 57.1% | 46.4% | 50.0% | 82.4% | 68.3% | 70.4% | 83.3% | 75.9% | 71.8% | 37.5% | 37.5% | 37.5% |
| Manca de personal | 14.3% | 9.5% | 22.9% | 14.3% | 15.8% | 2.9% | 14.3% | 11.4% | 10.7% | 5.6% | 5.9% | 12.2% | 29.6% | 0.0% | 13.8% | 28.2% | 0.0% | 0.0% | 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% | 38.9% | 23.5% | 31.7% | 40.7% | 41.7% | 27.6% | 41.0% | 43.8% | 43.8% | 43.8% |
| Recolliment poc/insuficient | 4.2% | 4.8% | 5.7% | 3.6% | 5.3% | 5.7% | 0.0% | 2.9% | 7.1% | 5.6% | 0.0% | 3.4% | 3.7% | 8.3% | 10.3% | 2.6% | 0.0% | 0.0% | 0.0% |
| No ha trobat cap dificultat destacable | 76.9% | 85.7% | 67.9% | 77.1% | 66.7% | 60.0% | 82.1% | 72.2% | 82.1% | 88.9% | 82.8% | 85.2% | 66.7% | 93.1% | 100.0% | 87.2% | 82.1% | 82.1% | 82.1% |
| En quina mesura creu que és útil realitzar una jornada de Ciència i Innovació per presentar públicament els resultats del treball? | 87.0% | 97.1% | 78.6% | 80.0% | 90.5% | 85.7% | 82.1% | 88.9% | 82.8% | 85.2% | 92.6% | 92.0% | 66.7% | 96.6% | 84.6% | 84.6% | 84.6% | 84.6% | 84.6% |
| Amb relació a les jornades de tancament 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% | 93.9% | 85.2% | 88.2% | 88.2% | 88.2% | 92.6% | 92.0% | 66.7% | 96.6% | 84.6% | 84.6% | 84.6% | 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% | 77.1% | 75.0% | 77.8% | 100.0% | 72.4% | 70.4% | 66.7% | 66.7% | 82.8% | 82.1% | 81.3% | 81.3% | 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? | 56.9% | 42.9% | 80.0% | 60.7% | 63.2% | 60.0% | 47.6% | 65.7% | 53.6% | 38.9% | 47.1% | 33.3% | 41.7% | 41.7% | 58.6% | 66.7% | 37.5% | 37.5% | 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% | 28.3% | 34.3% | 32.1% | 31.6% | 20.0% | 52.4% | 37.1% | 46.4% | 38.9% | 23.5% | 22.2% | 41.7% | 41.7% | 27.6% | 23.1% | 12.5% | 12.5% | 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% | 39.3% | 16.7% | 17.6% | 7.4% | 41.7% | 41.7% | 27.6% | 17.9% | 31.3% | 31.3% | 31.3% |
| Es resultats dels cercles es fan arribar a altres àrees de l'organització | 8.3% | 7.5% | 11.4% | 3.6% | 15.8% | 8.6% | 0.0% | 8.6% | 0.0% | 11.1% | 5.9% | 0.0% | 16.7% | 16.7% | 10.3% | 2.6% | 6.3% | 6.3% | 6.3% |
| Es resultats dels cercles s'analitzen conjuntament amb altres àrees | 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: 27 | n: 12 | n: 29 | n: 39 | n: 16 | n: 16 | 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

| | Total | Biblioteques | Enllumenat públic | Escoles bressol | Escoles de música | Escoles d'escànica | Esports | Fres Local | Centres d'informació de residència i herència viària | Mediació | Mercats Municipals | Museus | Oficina Municipal d'informació al consumidor | Polícia Local | Seguretat Alimentària | Serveis Culturals | Serveis Locals d'ocupació | Serveis Socials | Verd Urbà |
|---|--------|--------------|-------------------|-----------------|-------------------|--------------------|---------|------------|--|----------|--------------------|--------|--|---------------|-----------------------|-------------------|---------------------------|-----------------|-----------|
| Amb quina freqüència utilitza el Portal d'informació Econòmica i de Serveis Locals ⁽¹⁾ | 1.6% | 0.0% | 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% |
| Creu que seria útil realitzar una sessió de formació sobre l'ús del Portal? ⁽¹⁾ | 80.3% | 60.0% | 82.6% | 81.8% | 75.0% | 64.3% | 75.0% | 89.5% | 90.9% | 90.9% | 90.9% | . | 72.7% | 77.8% | 85.7% | 72.7% | 92.0% | 87.5% | 81.8% |
| Creu que el portal li facilita o li pot facilitar la gestió de la informació del servei on treballa? ⁽¹⁾ | 87.1% | 73.3% | 87.0% | 81.8% | 81.3% | 85.7% | 85.7% | 92.0% | 84.2% | 84.2% | 90.9% | . | 72.7% | 97.2% | 95.2% | 90.9% | 88.0% | 90.6% | 72.7% |
| P Tenir accés al portal li aporta algun valor afegit a la feina respecte de si no el tingues? ^{(1), (2)} O En relació amb el Portal, valori de 0 a 10, el seu grau d'acord amb els aspectes següents: (valoracions de 0 a 10) R Facilitat d'accés al portal ⁽²⁾ A Facilitat de trobar el que es busca ⁽²⁾ L Presentació atractiva ⁽²⁾ W Facilitat de navegació entre pantalles ⁽²⁾ E Rapidesa del funcionament ⁽²⁾ B Satisfacció Global amb el Portal, en general ⁽²⁾ | 7.49 | 7.33 | 7.39 | 6.32 | 7.80 | 7.70 | 7.71 | 7.00 | 7.22 | 7.50 | 7.23 | . | 7.23 | 8.15 | 8.20 | 7.60 | 7.38 | 7.76 | 6.70 |
| | 7.09 | 6.96 | 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 |
| | 7.35 | 6.80 | 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 |
| | 7.04 | 6.51 | 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 |
| | 7.29 | 6.67 | 7.55 | 7.00 | 7.07 | 7.50 | 7.57 | 7.09 | 7.71 | 7.18 | 7.18 | . | 7.36 | 7.94 | 7.63 | 7.10 | 7.04 | 7.41 | 7.10 |
| | 7.51 | 7.30 | 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 |
| | 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.

(3) Percentatge agregat de Gairobé 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

| | Biblioteques | Enllumenat públic | Escoles de bressol | Escoles de música | Espais Esportius | Espais Esportius | Fres Localitat | Centre i Museu de Història i Herència Viària | Mediació Municipal | Museus | Oficina d'Informació al Consumidor | Polícia Local | Seguretat Alimentària | Serveis Culturals | Serveis Socials d'ocupació | Serveis Socials | Verd Urbà |
|--------------|--------------|-------------------|--------------------|-------------------|------------------|------------------|----------------|--|--------------------|--------------|------------------------------------|---------------|-----------------------|-------------------|----------------------------|-----------------|--------------|
| Total | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 8.27 | 8.00 | 8.00 | 8.57 | 8.14 | 8.22 | 8.14 | 8.24 | 8.49 | 8.00 | 8.50 | 8.41 | 8.90 | 8.33 | 7.92 | 8.62 | 7.97 | 7.88 |
| 8.37 | 8.17 | 8.38 | 8.54 | 8.26 | 8.00 | 8.06 | 8.48 | 8.60 | 8.21 | 8.78 | 8.38 | 8.83 | 8.56 | 7.83 | 8.86 | 8.15 | 8.00 |
| 8.88 | 9.00 | 8.76 | 8.83 | 8.85 | 8.68 | 8.63 | 8.48 | 9.23 | 8.61 | 9.06 | 8.90 | 9.51 | 8.78 | 8.58 | 9.38 | 8.77 | 8.63 |
| 8.92 | 9.06 | 8.71 | 8.86 | 8.74 | 8.79 | 8.63 | 8.76 | 9.31 | 8.50 | 9.28 | 8.86 | 9.49 | 8.78 | 8.75 | 9.31 | 8.90 | 8.88 |
| 65.7% | 73.6% | 47.6% | 54.3% | 51.9% | 57.9% | 54.3% | 66.7% | 80.0% | 60.7% | 88.9% | 65.5% | 92.7% | 63.0% | 58.3% | 79.3% | 59.0% | 48.8% |
| n:503 | n: 53 | n: 21 | n: 35 | n: 28 | n: 19 | n: 35 | n: 21 | n: 35 | n: 28 | n: 18 | n: 29 | n: 41 | n: 27 | n: 12 | n: 29 | n: 39 | n: 16 |

Valori, de 0 a 10, la seva satisfacció amb el Cercle de Comparació en el qual vostè ha participat (de 0 a 10) (1)

Valori, de 0 a 10, la seva satisfacció amb el Cercle de Comparació en el qual vostè ha participat (de 0 a 10) (2)

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

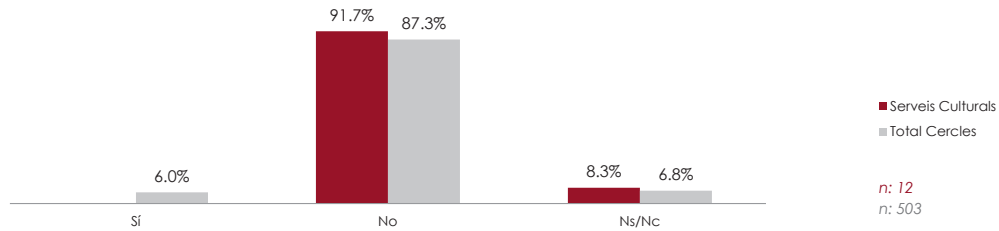
En quina mesura recomanaria, de 0 a 10, participar en els Cercles de Comparació Intermunicipals? (de 0 a 10)

Net Promoter Score

(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?

- El poder tenir una referència, intercanvi i comparar amb altres municipis
- La eina en si mateix.
- Possibilitat de obtenir dades de tots els municipis
- El conèixer experiències similars
- La possibilitat de tenir un marc de referència
- Informació recollida es molt útil comparant el mateix
- Metodologia comparativa
- Els resultats i poder-los mirar compartir amb altres municipis, experiències
- Compartir amb altres professionals del camp d altres coneixements, compartir
- La proximitat a l'hora de compartir coneixements.
- El tractament que es dona al que treballen als cercles (la metodologia de treball)



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?

Trobar uns indicadors que funcionin per tothom
Adequar els indicadors
Tot correcte
Agilitzar les dades
El quadre d'indicadors
Massa informació que no depèn de tu
Disposar de recursos, temps, personal per poder dedicar-se
Indicadors més compartits
Complexitat (temps de recollida de dades, feina)

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

Pot definir en una paraula el que representen els Cercles?

Perspectiva, comparació, punt de referència
Una eina clau per la planificació cultural
Eina útil
Compartir
Avaluació
Millora
Transparència, avaluació
Eina de gestió
Eina interessant
Compartir
Xarxa
Millora

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

Per quin/s motiu/s creu que el *format de l'enquesta* es poc o gens adequat? (Literals)

Els indicadors són dades que mesuren coses diferents
La visualització de la pantalla
Es difícil el poder llegir, moltes dades

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?

No sap

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

Dades per poder prendre decisions d'una manera més subjectiva, tens dades de referència
Agilitat
Per accedir a la informació concreta
Informació i contacte amb altres estaments
Plantejar decisions de departament i posicionar els diferents serveis
Informació comparativa
Reflexió, coneixement
És una eina més de gestió.
Disposar de informació i comparativa amb altres municipis

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:

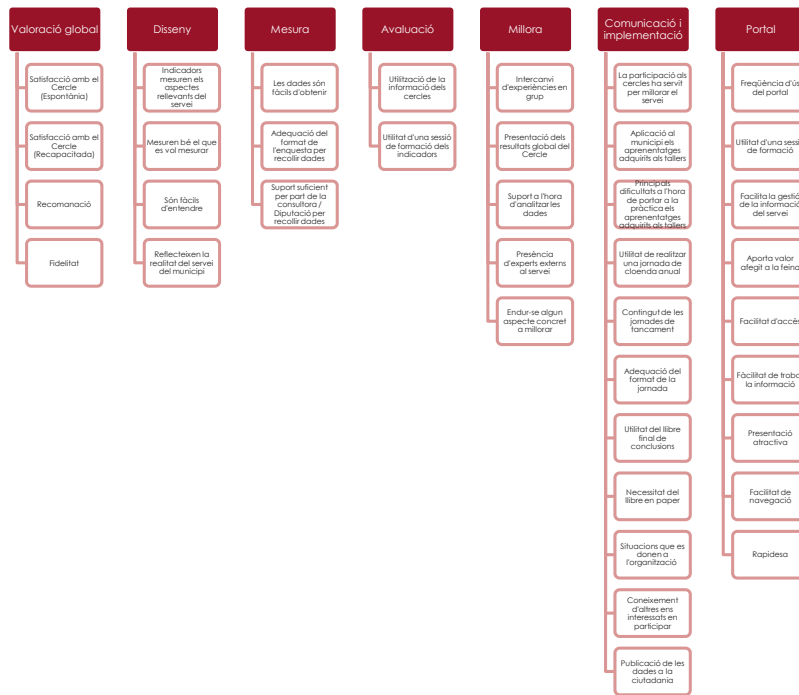
- Valoració global dels Cercles (aspectes positius i de millora) i de cada servei.
- Determinació de l'impacte i utilitat de cadascuna de les fases (disseny, mesura, avaluació, millora i comunicació i implementació).
- Valoració del Portal d'Informació Econòmica i de Serveis Locals (freqüència d'ús,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

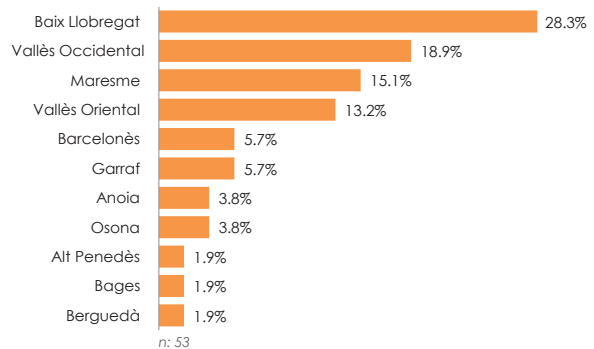


Distribució de la mostra

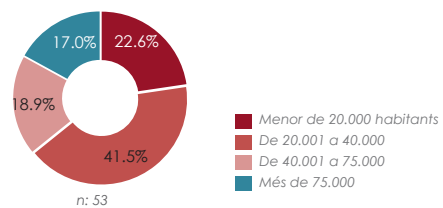
Municipis que han participat en l'estudi

| 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 | Ripolllet |
| 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 | Vilafranca del Penedès |
| Malins de Rei | Vilanova i la Geltrú |
| Mollet del Vallès | Vilassar de Mar |
| Montcada i Reixac | |

Comarca

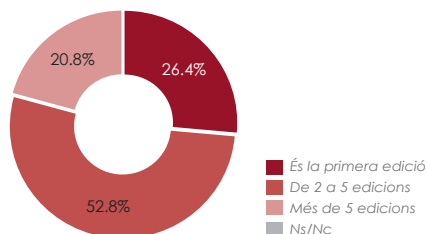


Grandària del municipi



Distribució de la mostra

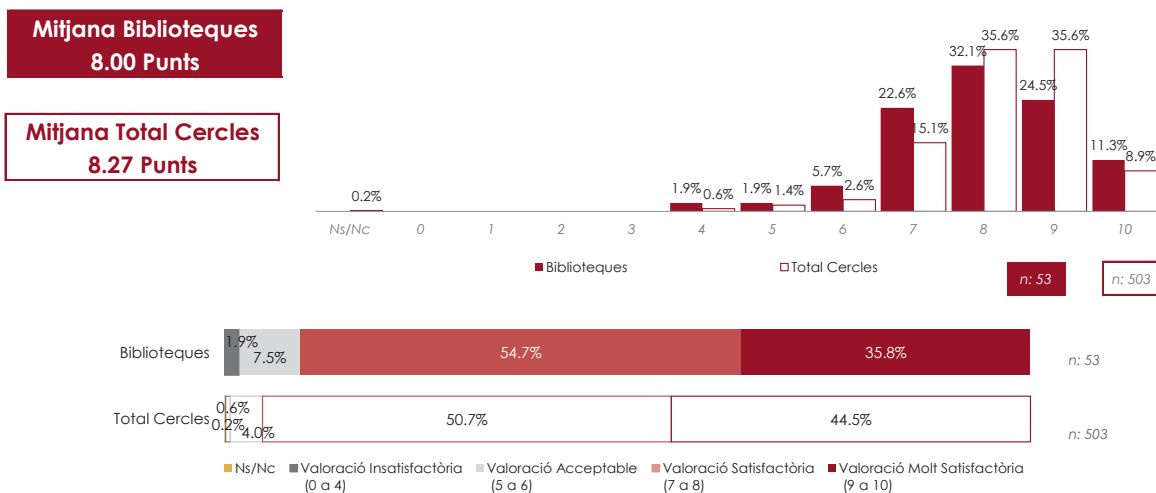
Nombre d'edicions en què ha participat



2. Visió global

Valoració Global. Satisfacció Global

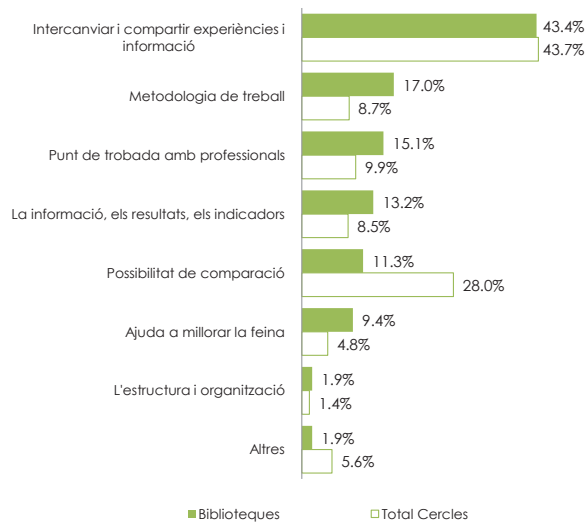
Valori, de 0 a 10, la seva satisfacció amb el Cercle de Comparació en què ha participat



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.

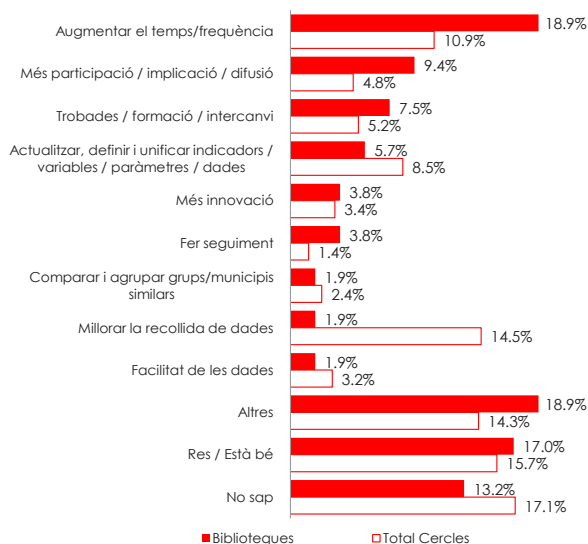
Valoració Global

Què és el que més li agrada del Cercle?



Cercle: 53 Participants
Total Cercles: 503 Participants

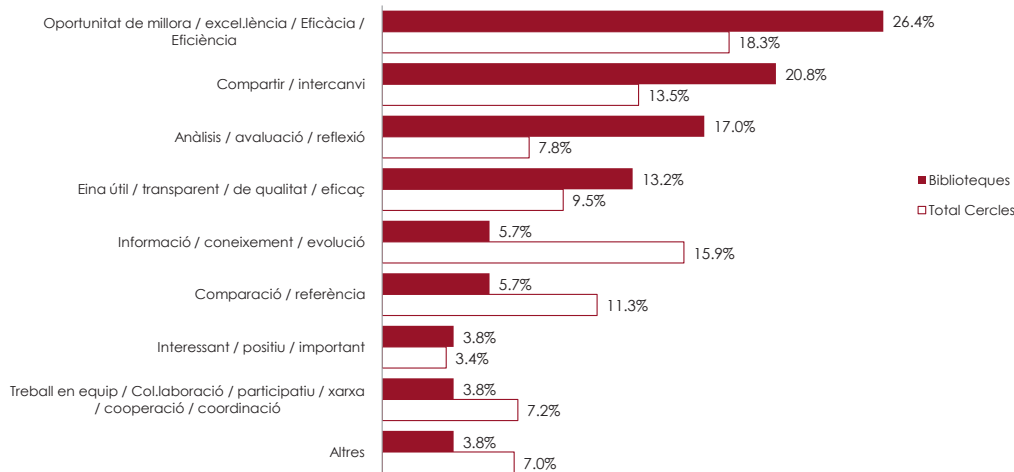
Què creu que és més important millorar dels Cercles de Comparació?



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

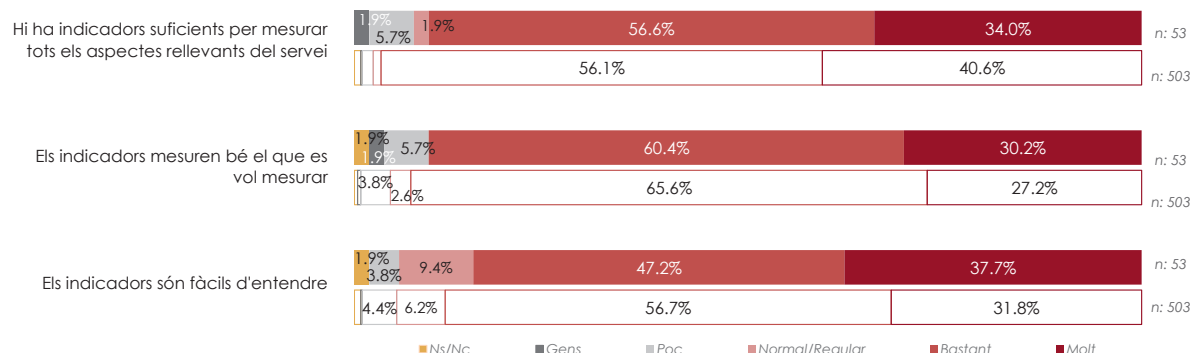
Els cercles destaquen com a oportunitat de millora.



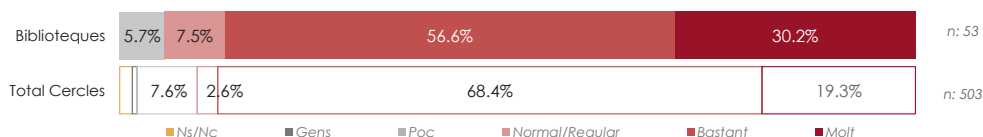
3. Resultats específics per fases

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?

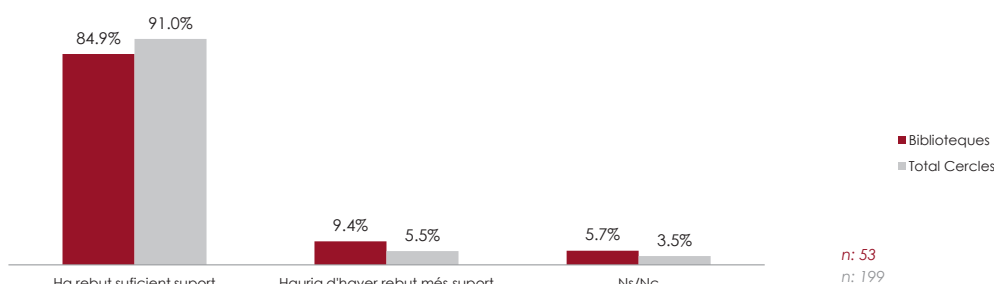


El 86.8% dels participants estan molt o bastant d'acord amb el fet que els indicadors reflecteixen la realitat del servei al municipi



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? (*)



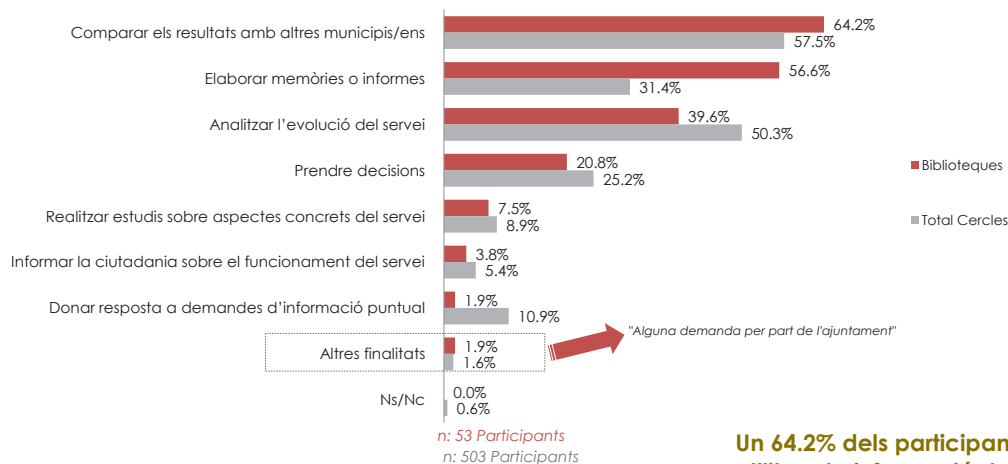
El 84.9% considera que el suport rebut per part del servei de referència de la Diputació ha estat suficient. A nivell global de Cercles, el pes d'aquest col·lectiu arriba al 91.0%

(*) 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? (*)



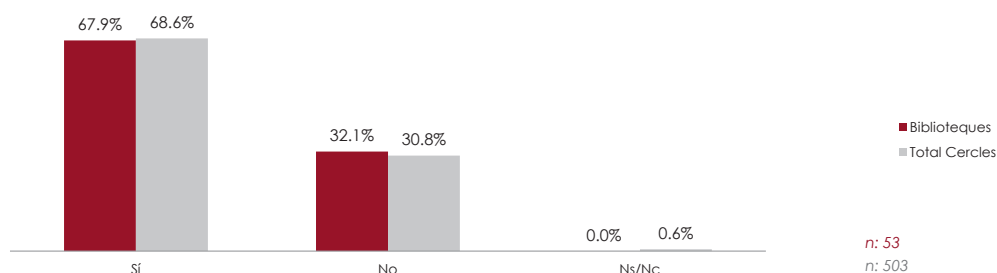
Un 64.2% dels participants utilitzen la informació dels Cercles per poder comparar-se amb altres municipis. Els participants que utilitzen la informació per elaborar memòries o informes són els més satisfets amb els Cercles.

| 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?



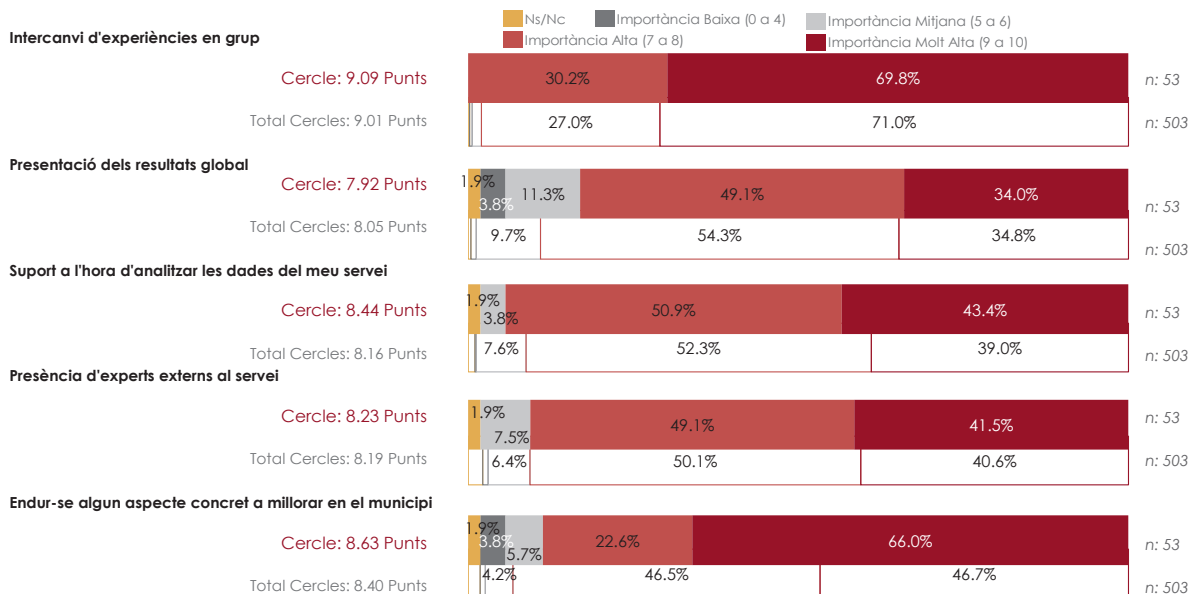
2 de cada 3 persones veuen útil realitzar una sessió per aprofundir en l'anàlisi i interpretació dels indicadors.

Aquests resultats es troben a la línia de la dada Global



Fase de Millora

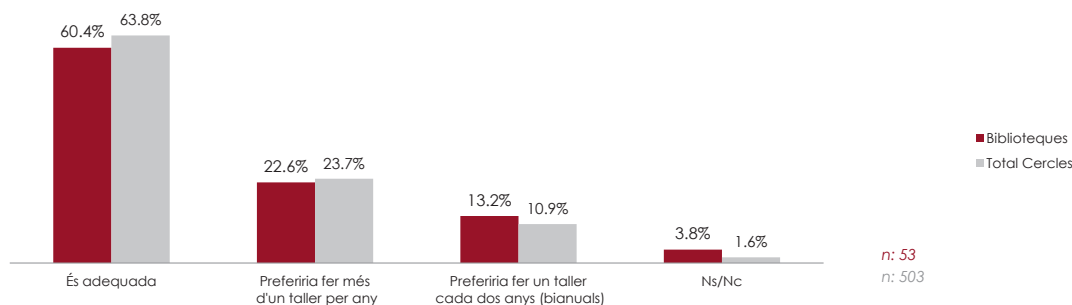
Respecte als tallers de millora, valori, de 0 a 10, en quina mesura és important per a vostè cadascun del aspectes següents:



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? (*)

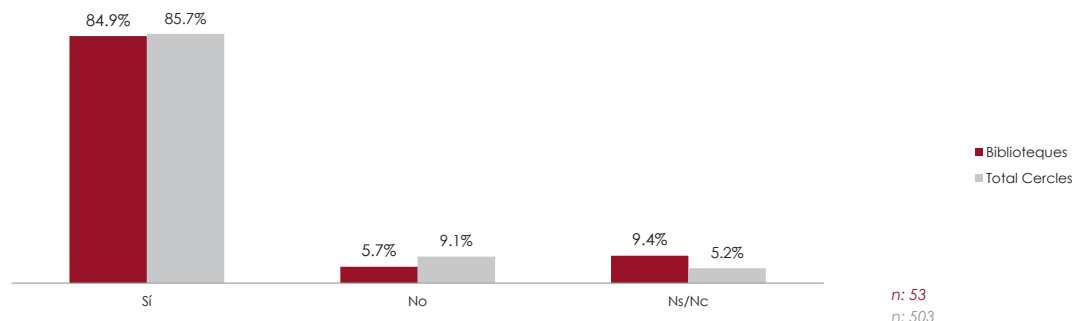


El 22.6% preferiria una freqüència més elevada dels tallers de millora

(*) 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?



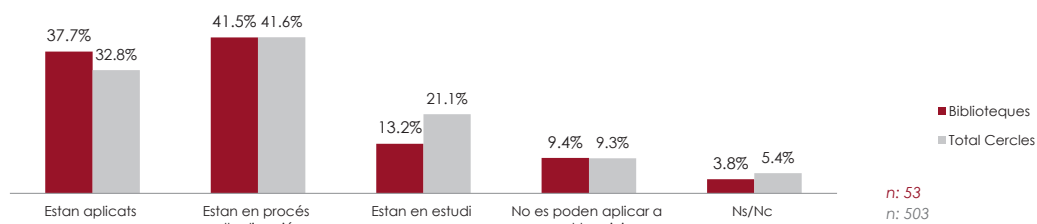
Satisfacció amb el Cercle, segons si la participació li ha servit per millor el servei

| | 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 |

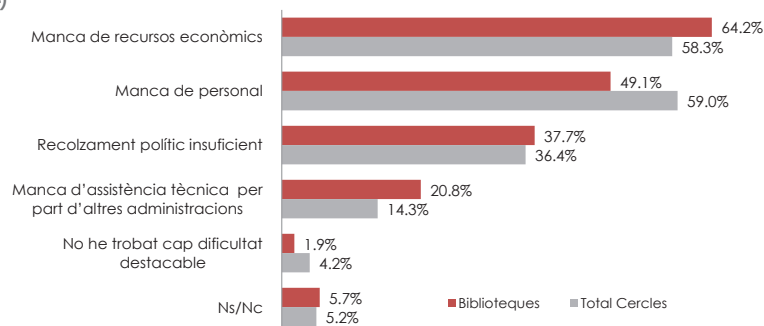
El 84.9% dels participants consideren que la participació en els cercles li ha servit per millorar el seu servei. Aquests situen la seva satisfacció global amb el cercle en els 8.22 punts.

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)



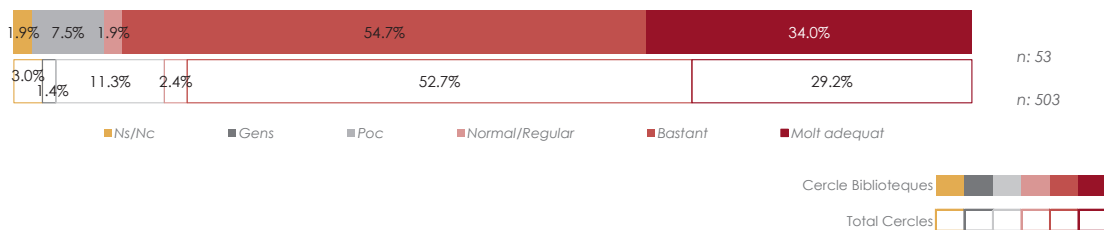
La manca de recursos econòmics és la principal dificultat per poder aplicar els aprenentatges adquirits

n: 53 Participants
n: 503 Participants

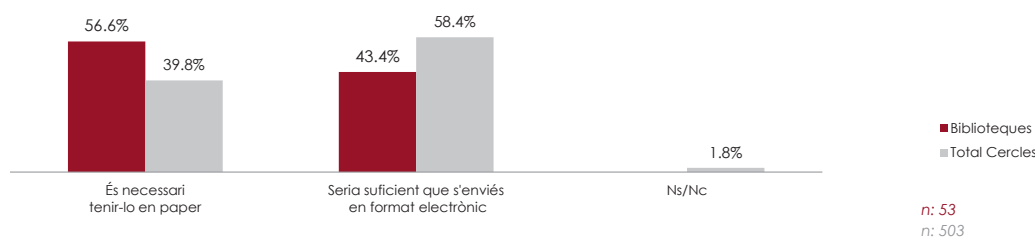


Fase de Comunicació i implementació. Llibre final

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?



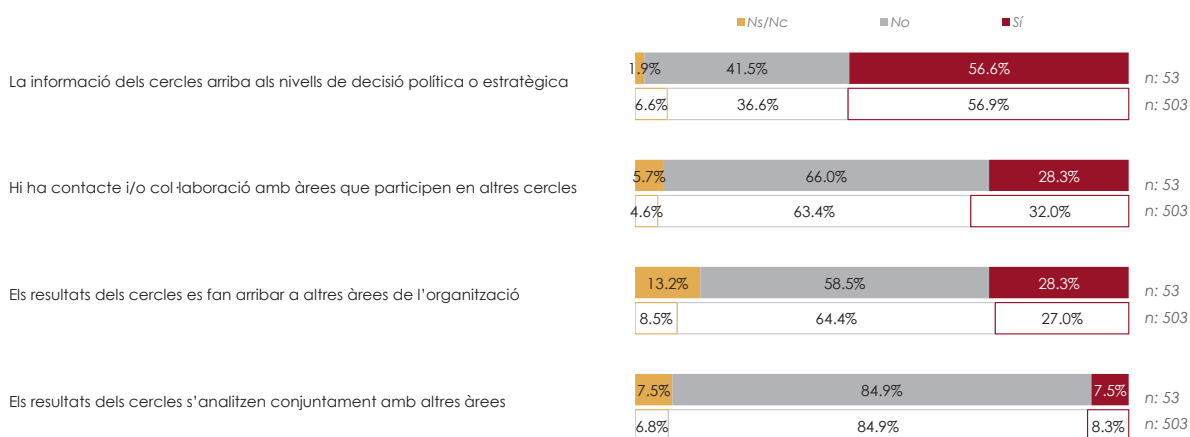
Creu que és necessari tenir-lo en paper o seria suficient que s'enviés en format electrònic?



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?

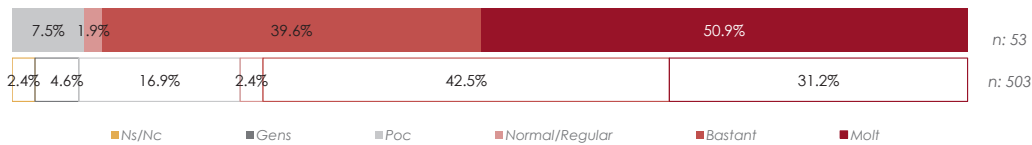


En més de la meitat dels enquestats (56.6%) la informació dels cercles arriba als nivells de decisió política o estratègica, mentre que només un 7.5% de les organitzacions analitzen els resultats amb altres àrees.



Fase de Comunicació i implementació

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

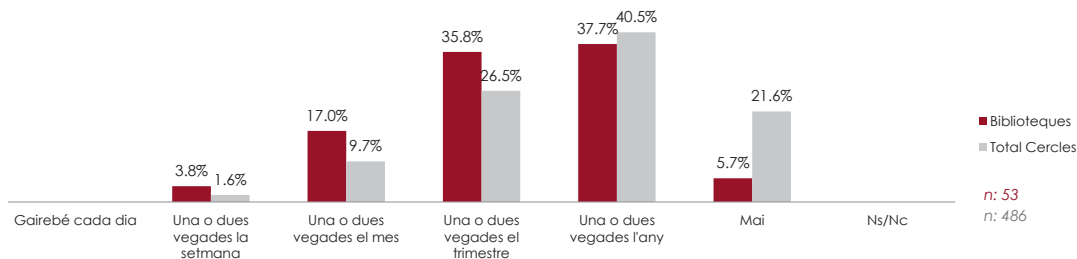


El 90.5% veuria molt o bastant factible que les dades dels cercles es publiquessin per al conjunt de la ciutadania



Portal d'Informació Econòmica i de Serveis Locals

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

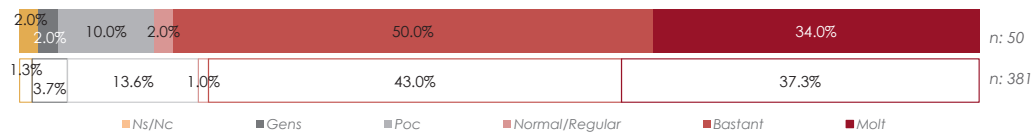


El 37.7% dels participants utilitzen el Portal web "una o dues vegades l'any", seguit d'un 35.8% que ho fa "una o dues vegades al trimestre"

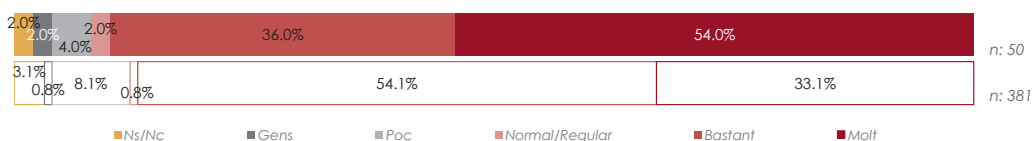
(*) A l'annex es recullen els motius que han donat els participants de per què no utilitzen "Mai" el Portal

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?

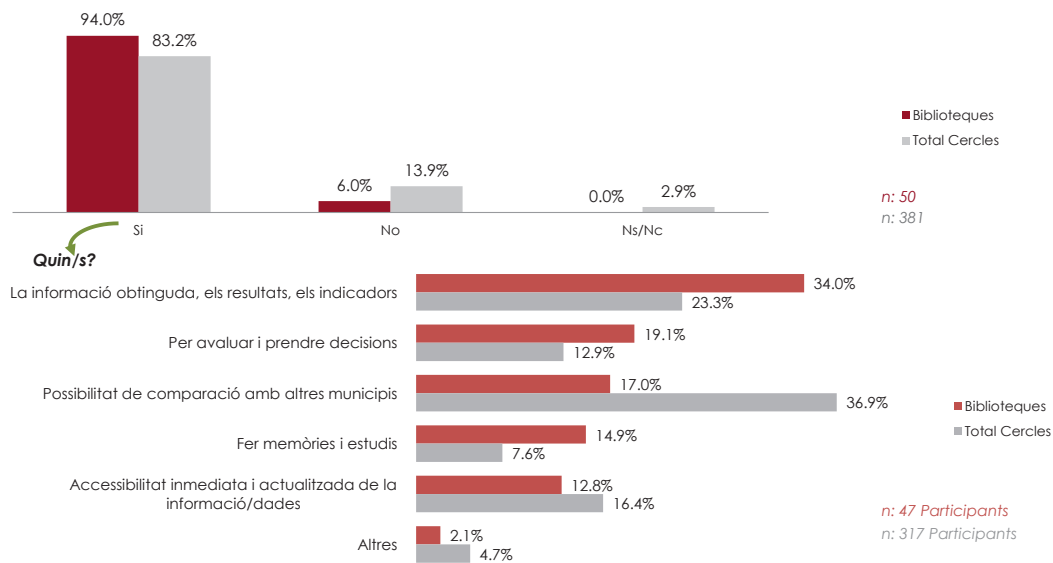


El 90.0% dels participants creuen que el Portal web li pot facilitar molt o bastant la gestió de la informació del servei on treballa



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? (*)

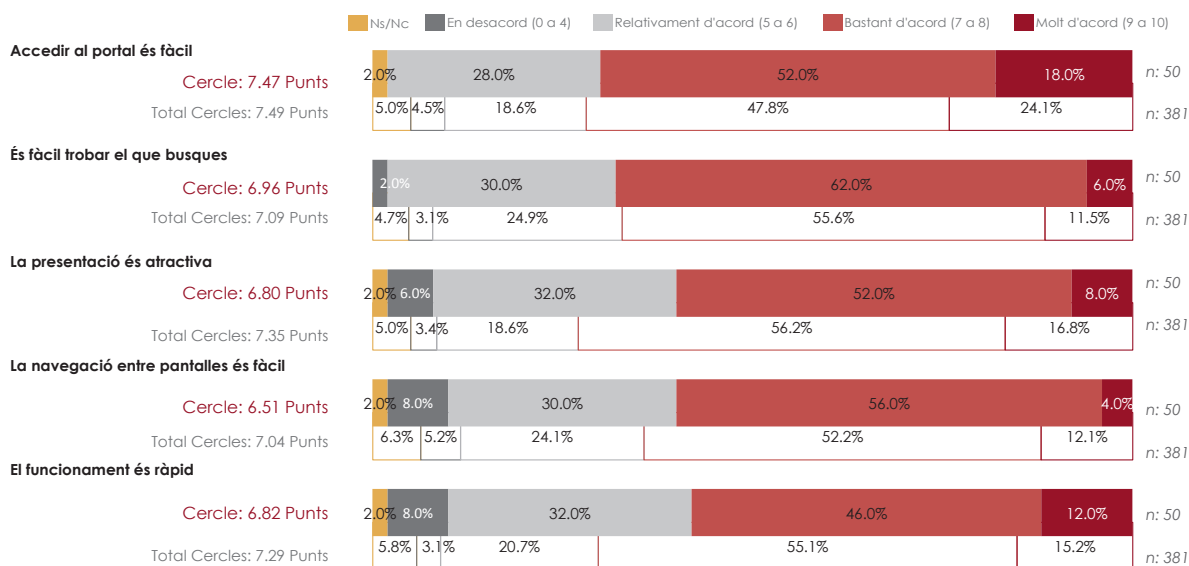


Un 94.0% considera que tenir accés al portal els hi aporta un valor afegit a la feina, un percentatge superior al Total Cercles.

(*) 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

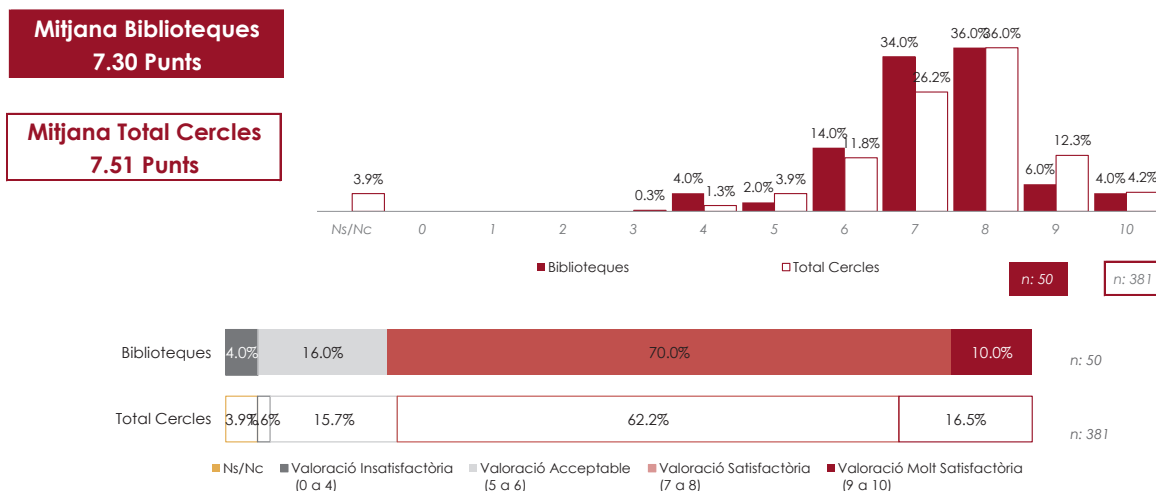
En relació amb el Portal, valori, de 0 a 10, el seu grau d'acord amb els aspectes següents:



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



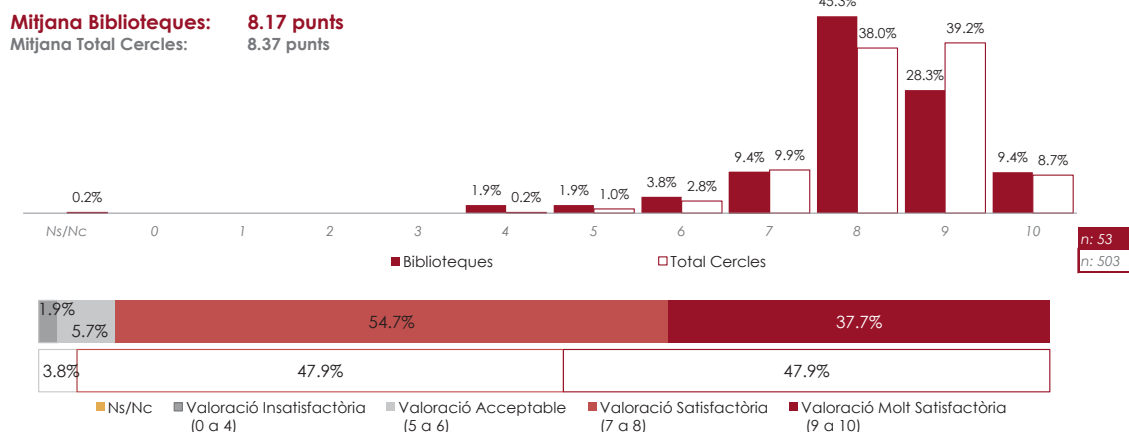
La Satisfacció amb el Portal obté una valoració de 7.30 punts.
7 de cada 10 participants atorguen valoracions entre els 7 i 8 punts; mentre que un 4.0% manifesta estar insafet

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 (*)



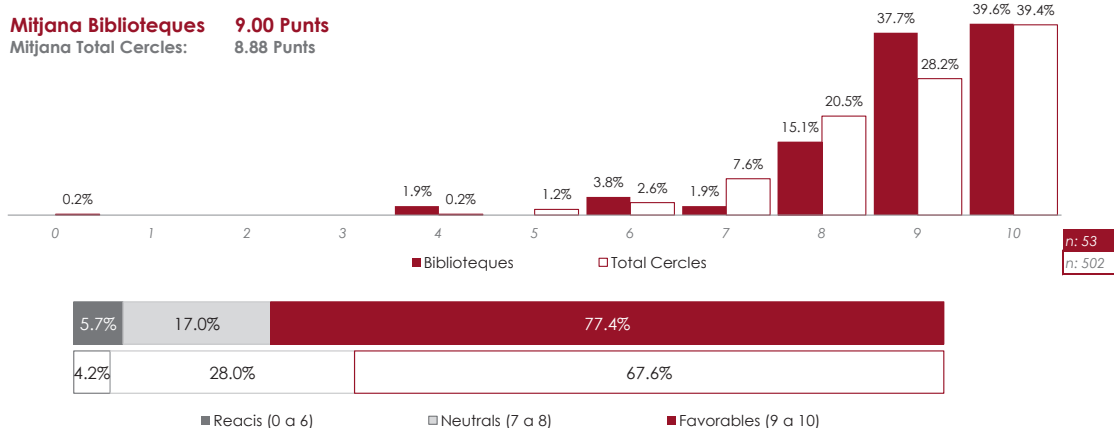
El 37.7% dels participants en el Cercle de Biblioteques atorga valoracions molt satisfactòries (9 ó 10), i la mitjana és de 8.17 punts.

(*) 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?

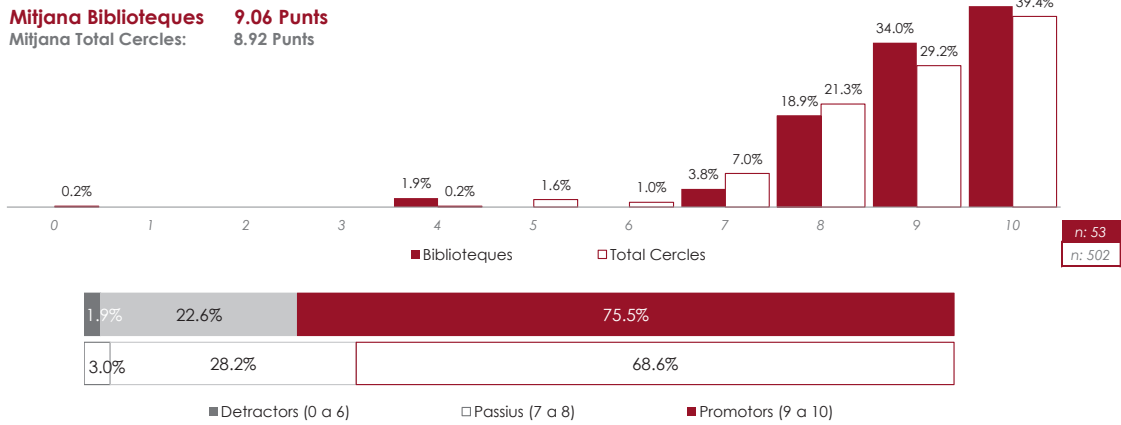


Els participants del cercle de Biblioteques són molt proclius a tornar a participar en els Cercles, i més favorables respecte al total.

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)

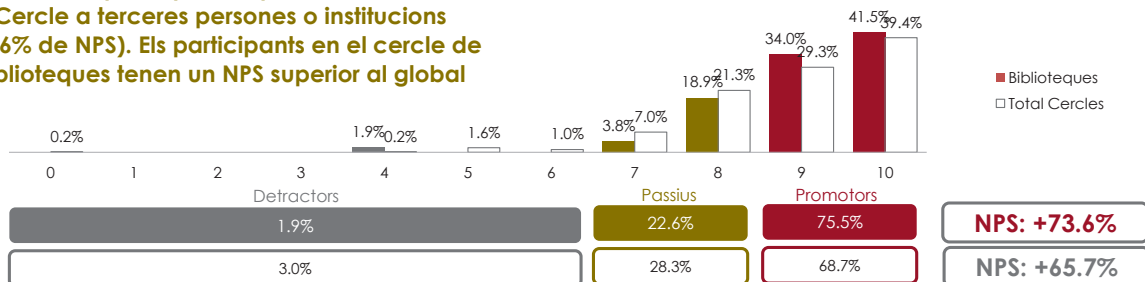
Moltes companyies segueixen un indicador denominat Índex de Promotors Nets (NPS, en anglès), que mesura la lleialtat dels clients cap a una companyia. Segons el seu creador, F. Reichheld, l'indicador més útil de creixement per a una organització és la disposició del client a recomanar el producte o servei 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 | |
|---|---------------|--------------|-------------------|--------------------|-------------------|-----------------|---------|--------------|------------------------------------|--------------------|--------------------|--------|--|---------------|-----------------------|-------------------|---------------------------|-----------------|-----------|-------|
| DISENY | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Amb relació al quadre resum d'indicadors, valori el seu grau d'acord amb els següents aspectes: | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| - Indicadors suficients per mesurar tots els aspectes rellevants del servei ⁽¹⁾ | 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% | 93.8% |
| - Els indicadors mesuren bé el que es vol mesurar ⁽¹⁾ | 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% | 93.8% |
| - Els indicadors són fàcils d'entendre ⁽¹⁾ | 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% | 93.8% |
| Els valors dels indicadors del quadre de comandament reflecteixen la realitat del servei al municipi ⁽¹⁾ | 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% | 75.0% |
| MESURA | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Creu que les dades de l'enquesta són fàcils o difícils d'obtenir? | 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% | 18.8% |
| Creu que el format de l'enquesta és molt, bastant, poc o gens adequat per recollir la informació? | 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% | 87.5% |
| Considera que ha rebut suport suficient per part de la consultiu/ Diputació o hauria d'haber rebut més suport per recollir les dades? | 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% | 81.3% |
| MILLORA | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Respecte als tallers de millora, valori de 0 a 10, en quina mesura és important cada un dels següents aspectes: | 9.01 | 9.09 | 8.24 | 8.83 | 8.82 | 8.21 | 9.14 | 9.14 | 9.40 | 9.18 | 9.65 | 8.71 | 9.17 | 9.02 | 9.37 | 8.75 | 9.14 | 8.33 | 8.88 | 8.88 |
| - Intercanvi d'experiències en grup ⁽²⁾ | 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 | 7.56 |
| - Suport a l'hora d'anàlitzar les dades del meu servei ⁽²⁾ | 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 | 7.50 |
| - Presència d'experts externs al servei ⁽²⁾ | 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 | 8.25 |
| - Endur-se algun aspecte concret a millorar en el municipi ⁽²⁾ | 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 | 8.19 |
| - La freqüència dels tallers de millora és adequada (1 a 1 any) ⁽²⁾ | 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% | 50.0% |
| | 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 | 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 | Fires Locals | Gestió i tractament de Residus Verds | Mediació | Mercats Municipals | Museus | Oficina Municipal de Comunitat | 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 | 16.67 | 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 | 27.78 | 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 | 5.56 | 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 | 50.00 | 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 | 77.78 | 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 | 0.00 | 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 | 16.67 | 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% | 72.2% | 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: 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 de Comunicació i implementació

| | Biblioteques | Enfornament Públic | Escoles bressol | Escoles de música | Espais Escènics | Esports | Fines Locals | Centres de Recreació i Netedat | Mediació | 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% | 89.3% | 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 s'ha servit per millorar el seu servei? | 84.9% | 95.2% | 85.7% | 85.7% | 84.2% | 71.4% | 85.7% | 80.0% | 89.3% | 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% | 44.4% | 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% | 50.0% | 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% | 50.0% | 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% | 5.6% | 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% | 38.9% | 23.5% | 51.7% | 31.7% | 40.7% | 41.7% | 27.6% | 41.0% | 45.8% |
| Recobrament polític insuficient | 4.2% | 4.8% | 5.7% | 3.6% | 5.3% | 5.7% | 0.0% | 2.9% | 7.1% | 5.6% | 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% | 82.1% | 72.2% | 86.2% | 86.2% | 85.2% | 85.2% | 85.2% | 93.1% | 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% | 90.5% | 88.9% | 88.9% | 82.8% | 82.8% | 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'any, creu que el contingut ha estat molt, bastant, poc o gens adequat? | 88.9% | 97.1% | 81.5% | 80.0% | 85.0% | 88.2% | 88.2% | 92.6% | 92.6% | 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% | 100.0% | 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% | 38.9% | 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% | 38.9% | 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% | 39.3% | 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% | 11.1% | 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: 18 | 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. Portal web

| | Biblioteques | Enllumenat Públic | Escoles bressol | Escoles de música | Esports Escènics | Esports | Fres Locals | Canals de Residui 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% | 8,6% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 3,4% | 2,6% | 6,3% |
| Amb quina freqüència utilitza el Portal d'Informació Econòmica i de Serveis Locals ⁽¹⁾ | 84,0% | 60,0% | 82,6% | 81,8% | 75,0% | 8,6% | 64,3% | 76,0% | 89,5% | 90,9% | . | 72,7% | 77,8% | 85,7% | 72,7% | 92,0% | 87,5% | 81,8% |
| Creu que seria útil realitzar una sessió de formació sobre l'ús del Portal? ⁽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% |
| Creu que el portal li facilita o li pot facilitar la gestió de la informació del servei on treballa? ⁽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% |
| Tenir accés al portal li aporta algun valor afegit a la feina respecte de si no el tingués? ⁽¹⁾ | 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 |
| En relació amb el Portal, valori el seu grau d'acord amb els aspectes següents: Facilitat d'accés al portal ⁽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 |
| Facilitat de trobar el que es busca ⁽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 |
| Presentació atractiva ⁽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 |
| Facilitat de navegació en tre pantalles ⁽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 |
| Rapidesa del funcionament ⁽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 |
| Satisfacció Global amb el Portal, en general ⁽²⁾ | 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 |

(1) Percentatge agregat de Molt i Bastant.

(2) Valoracions de 0 a 10.

(3) Percentatge agregat de Gairabé 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

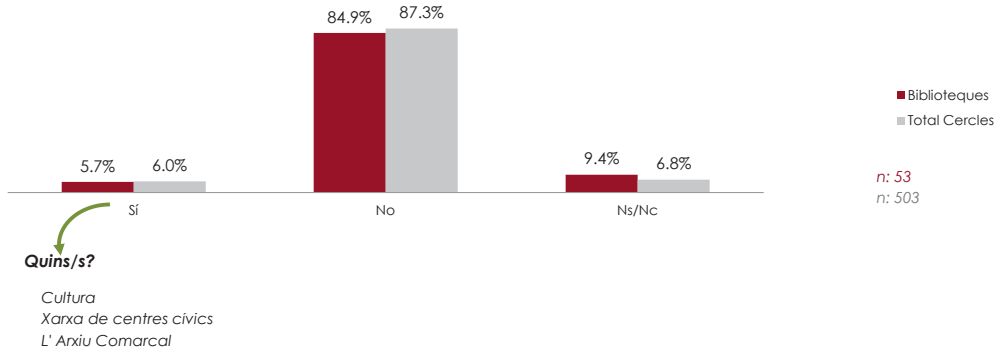
| | Total | Biblioteques | Enllumenat públic | Escoles bressol | Escoles de música | Espais Esportius | Esports | Fres Local | Centres de Recreació i Temps Lliure | Mediació | Mercats Municipals | Museus | Oficina d'Informació al Consumidor | Polícia Local | Seguretat Alimentària | Serveis Culturals | 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 |
| I. 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?

- 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

- 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?

- | | |
|------------------------------------|--|
| Avaluació | Comparació |
| Obligació | Compartir |
| Millorar | Reflexió i situació d'un context i saber posicionar-te |
| Utilitat | Pràctics |
| Millorar | Avaluació |
| Projectes de millora | Avaluació compartida |
| Comparació | Útil |
| Eficàcia | Anàlisi |
| Importants | Compartir y avaluar |
| Compartir | Compartir |
| Compartir | Compartir |
| Útil | Oportunitat de millora |
| Dades | Oportunitat de compartir |
| Comparació amb altres biblioteques | Millora |
| Coordinació | Ampliació de coneixements transversals |
| Anàlisi | Útil |
| Millora continua | Reflexió |
| Professionalitat | Situar-te |
| Millora | Millora |
| Cooperació | Millora |
| Experiència | Avaluació |
| Eina de treball | Compartir |
| Millora | Un aprenentatge de millora |
| Aprenentatge | |
| Millora | |
| Obtenir diferents punts de vista | |
| Transparència | |
| Reflexió | |
| Avaluar | |
| Utilitat | |



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

ESPAIS ESCÈNICS

ESPAIS ESCÈNICS

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 20 tècnics municipals que van participar en els dos últims anys en el Cercle de comparació intermunicipal d'Espais escènics.
- ⚙ 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 20 tècnics municipals que van participar en el Cercle, s'han aconseguit un total de 19 enquestes vàlides, amb un error mostral de $\pm 5,2$ %.
- ⚙ 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 d'Espais Escènics**, 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:

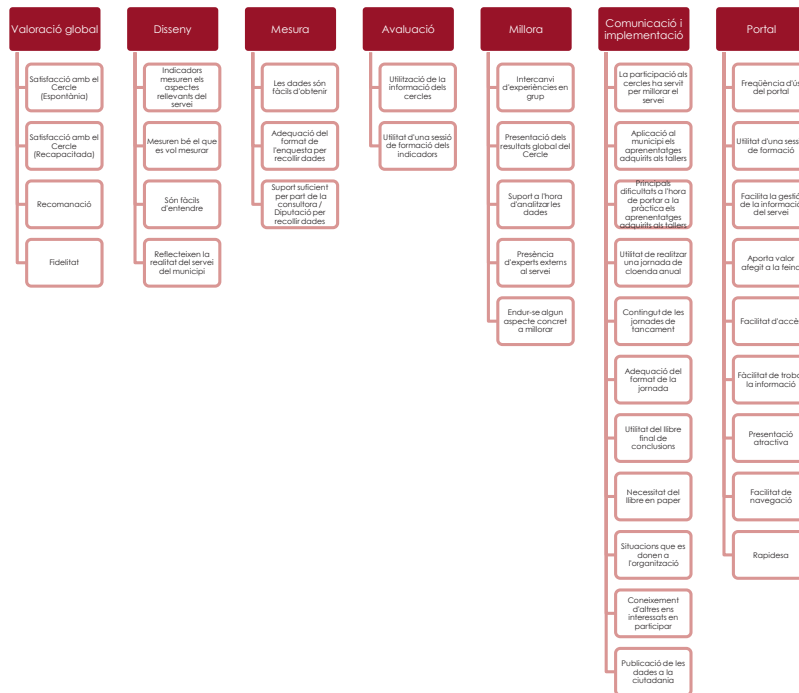
- Valoració global dels Cercles (aspectes positius i de millora) i de cada servei.
- Determinació de l'impacte i utilitat de cadascuna de les fases (disseny, mesura, avaluació, millora i comunicació i implementació).
- Valoració del Portal d'Informació Econòmica i de Serveis Locals (freqüència d'ús,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

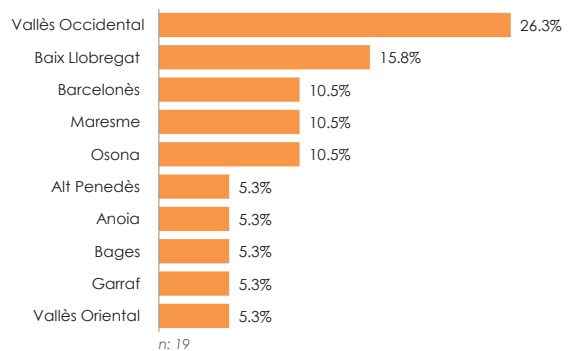


Distribució de la mostra

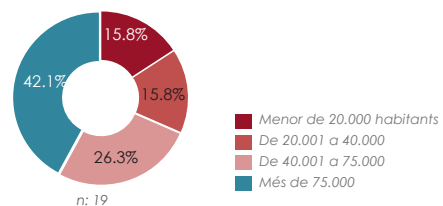
Municipis que han participat en l'estudi

| Municipis |
|-----------------------------|
| Arenys de Mar |
| Badalona |
| Castelldefels |
| Hospitalet de Llobregat, l' |
| Igualada |
| Llinars del Vallès |
| Manresa |
| Mataró |
| Montcada i Reixac |
| Prat de Llobregat, el |
| Rubí |
| Sabadell |
| Sant Cugat del Vallès |
| Sant Feliu de Llobregat |
| Terrassa |
| Torelló |
| Vic |
| Vilafranca del Penedès |
| Vilanova i la Geltrú |

Comarca

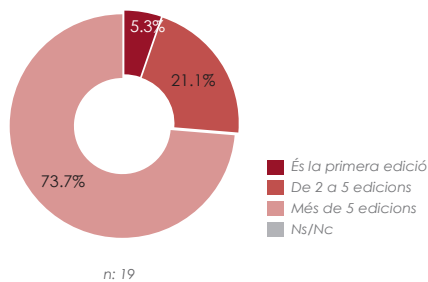


Grandària del municipi



Distribució de la mostra

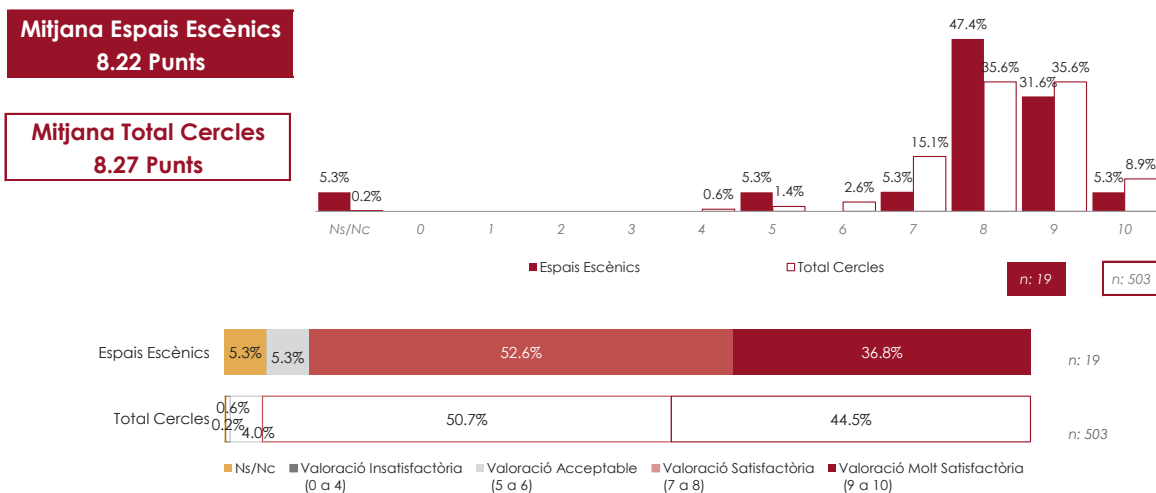
Nombre d'edicions en què ha participat



2. Visió global

Valoració Global. Satisfacció Global

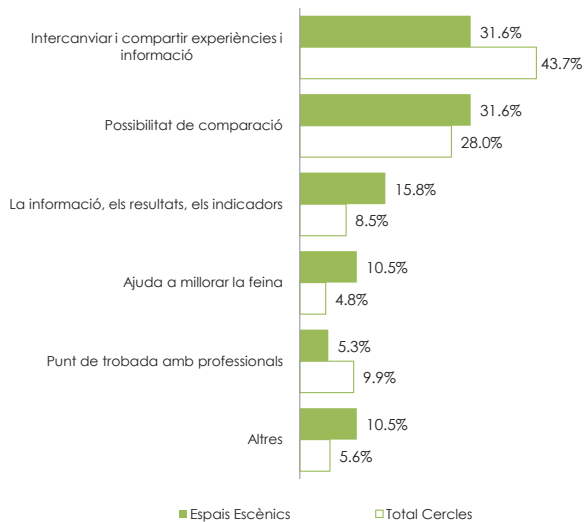
Valori, de 0 a 10, la seva satisfacció amb el Cercle de Comparació en què ha participat



El 36.8% dels participants en el Cercle d'Espais Escènics atorga valoracions satisfactòries (9 ó 10), i la mitjana és de 8.22 punts, 0.05 per sota del total de Cercles.

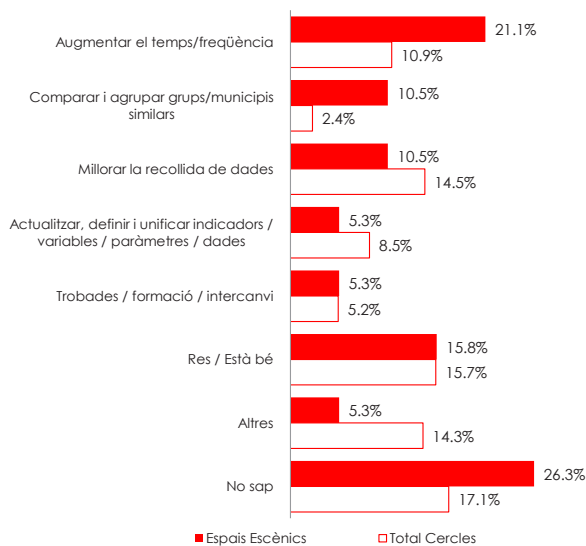
Valoració Global

Què és el que més li agrada del Cercle?



Cercle: 19 Participants
Total Cercles: 503 Participants

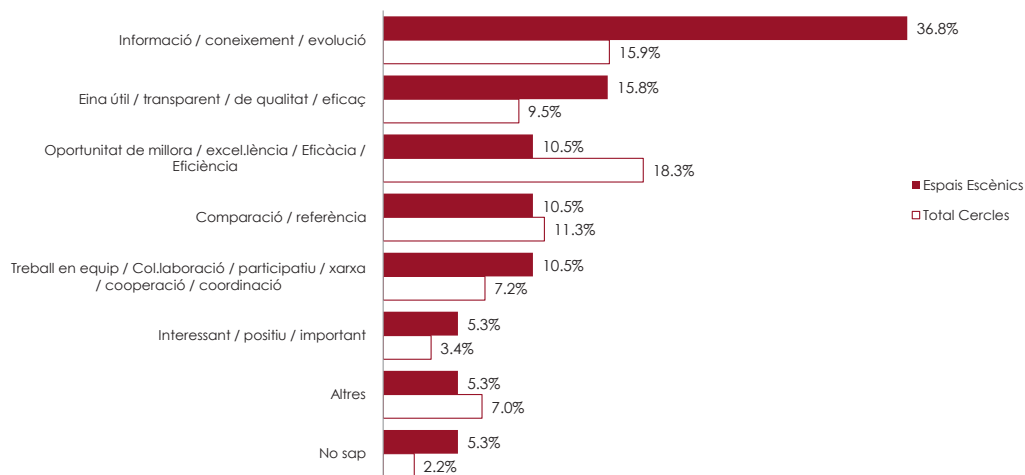
Què creu que és més important millorar dels Cercles de Comparació?



Cercle: 19 Participants
Total Cercles: 503 Participants

Valoració Global

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



Cercle: 19 Participants
Total Cercles: 503 Participants

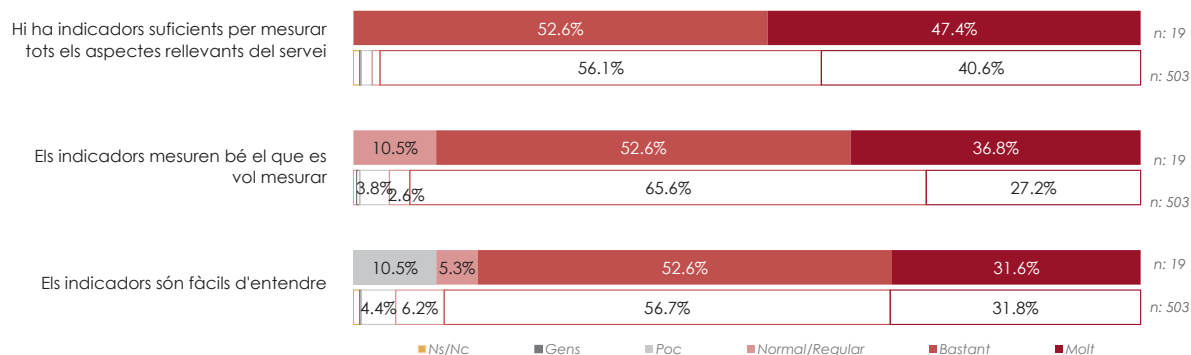
Els cercles es defineixen com a "Informació/coneixement i evolució". També destaca com a eina útil, transparent i eficaç.



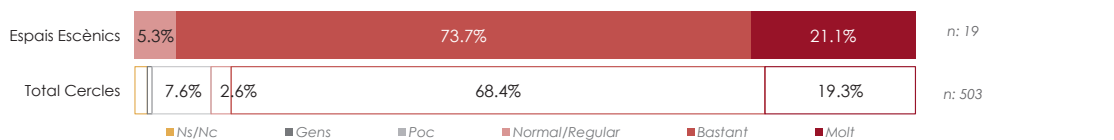
3. Resultats específics per fases

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?

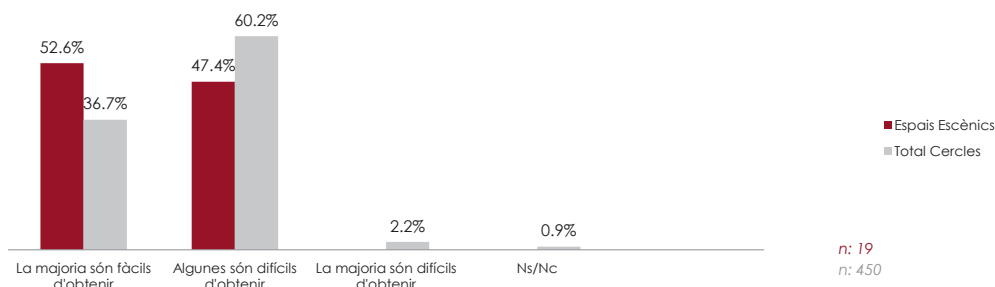


El 94.8% dels participants estan molt o bastant d'acord amb el fet que els indicadors reflecteixen la realitat del servei al municipi

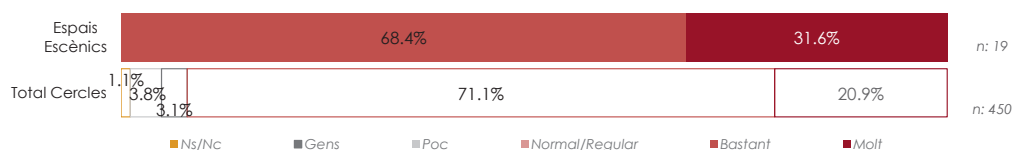


Fase de Mesura

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

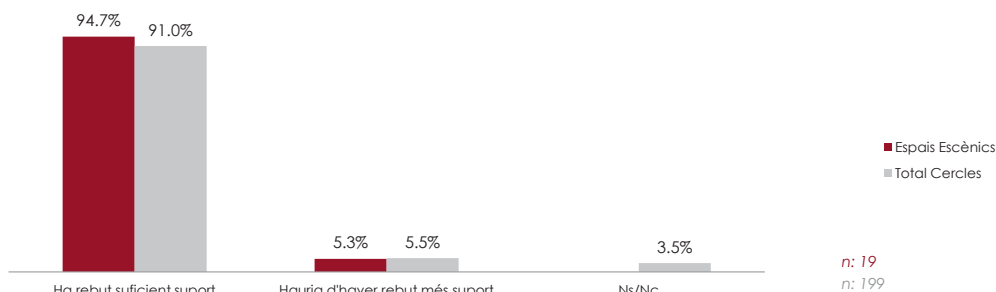


Creu que el format de l'enquesta és adequat per recollir la informació?



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? (*)

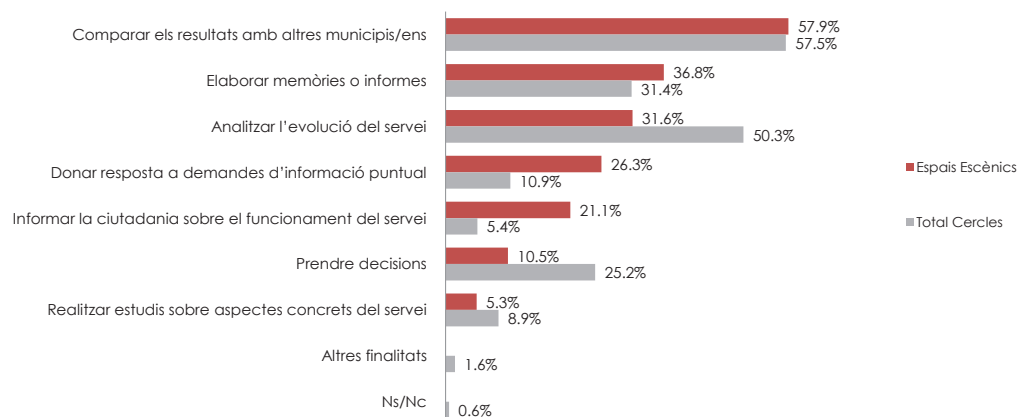


El 94.7% considera que el suport rebut per part del servei de referència de la Diputació ha estat suficient. Aquest col·lectiu té major pes, respecte al nivell global de Cercles.

(*) 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 57.9% dels participants utilitzen la informació dels Cercles per poder comparar-se amb altres municipis. Els participants que utilitzen la informació per donar resposta a demandes puntuals són els més satisfets.

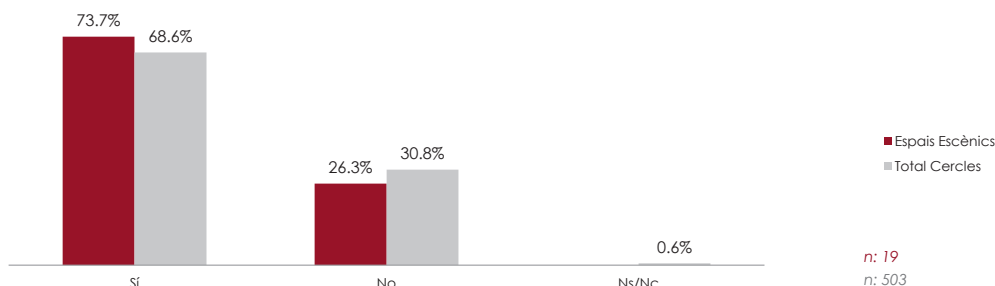
| Satisfacció amb el Cercle, segons les principals utilitats | Espais Escènics | | Total Cercles | |
|--|-----------------|-------------|---------------|-------------|
| | n | S.G. Cercle | n | S.G. Cercle |
| Comparar els resultats amb altres municipis/ens | 10 | 8.40 | 288 | 8.24 |
| Elaborar memòries o informes | 7 | 8.00 | 158 | 8.29 |
| Analitzar l'evolució del servei | 6 | 7.50 | 253 | 8.19 |
| Donar resposta a demandes d'informació puntual | 4 | 8.75 | 54 | 8.30 |

(*) Pregunta de resposta múltiple



Fase d'Avaluació

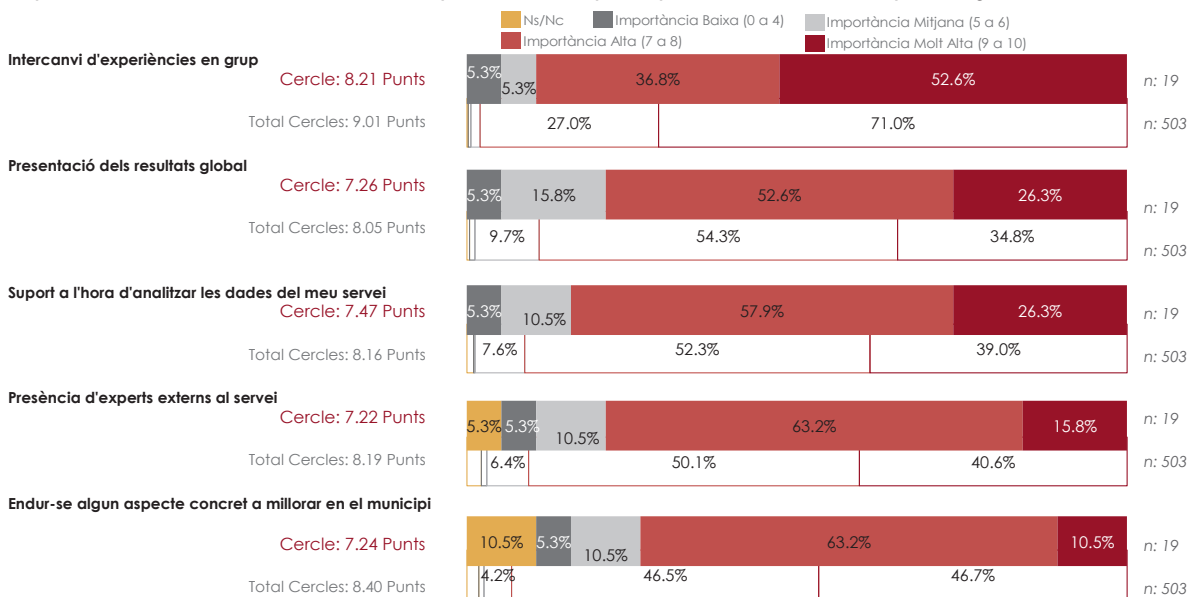
A més dels tallers de millora i la jornada de cloenda, creu que seria útil realitzar una sessió de formació per aprofundir en l'anàlisi i interpretació dels indicadors?



El 73.7% dels participants veuen útil realitzar una sessió per aprofundir en l'anàlisi i interpretació dels indicadors.

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:

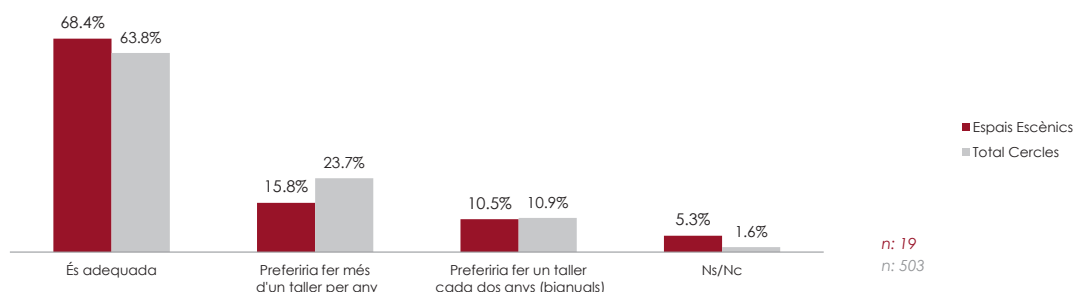


Intercanviar experiències és l'aspecte més important en els tallers de millora, seguit del Suport a l'hora d'analitzar les dades del servei



Fase de Millora

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

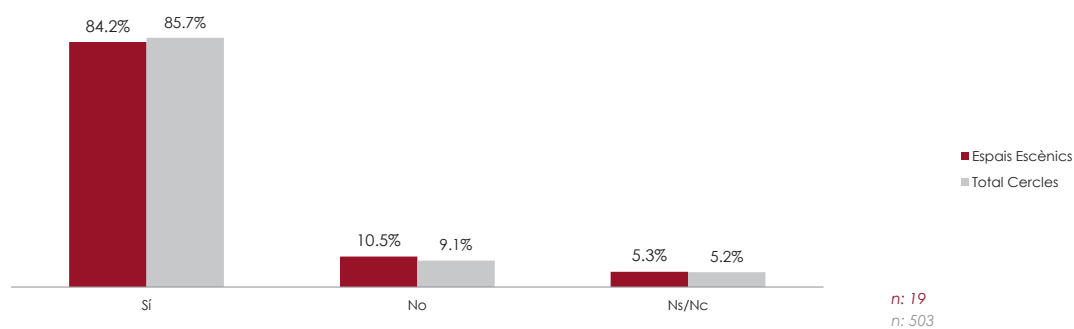


El 68.4% considera adequada la freqüència amb la que es realitzen els tallers de millora. La resta es distribueix de manera força similar entre aquells que prefereixen més o menys freqüència.

(*) 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?



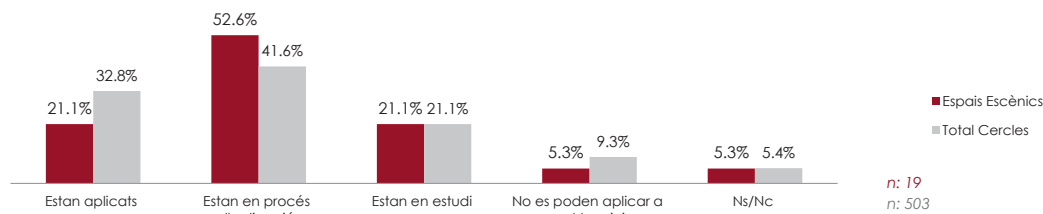
Satisfacció amb el Cercle, segons si la participació li ha servit per millor el servei

| | Espais Escènics | | Total Cercles | |
|-------|-----------------|-------------|---------------|-------------|
| | n | S.G. Cercle | n | S.G. Cercle |
| Sí | 16 | 8.38 | 431 | 8.39 |
| No | 2 | 5.00 | 46 | 7.27 |
| Ns/Nc | 1 | 9.00 | 26 | 7.92 |

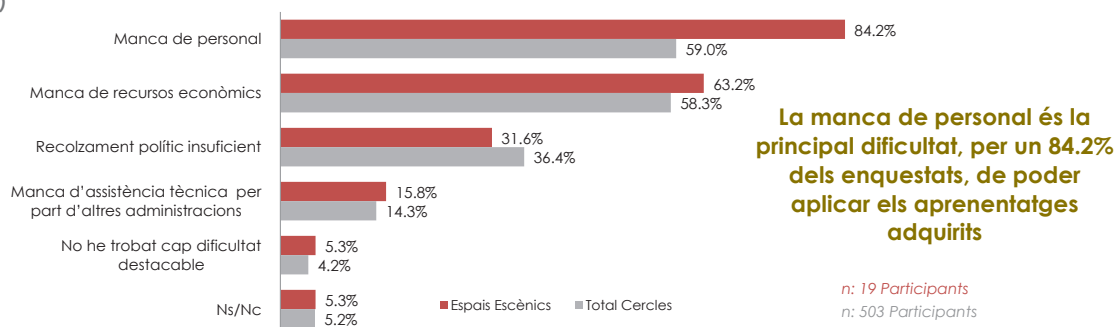
El 84.2% dels participants consideren que la participació en els cercles li ha servit per millorar el seu servei. Aquests situen la seva satisfacció global amb el cercle en els 8.38 punts.

Fase de Comunicació i implementació

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

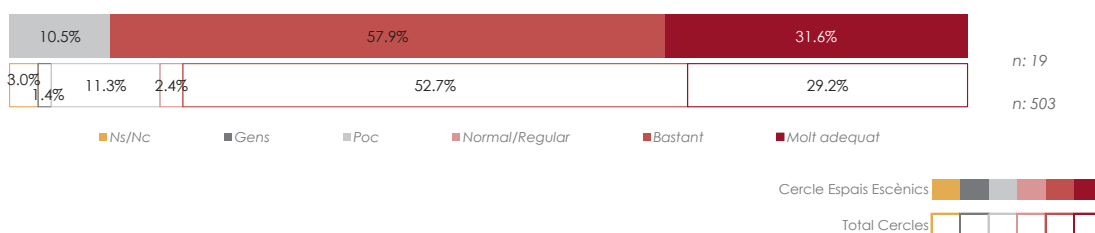


Quines són per a vostè les principals dificultats a l'hora de portar a la pràctica els aprenentatges adquirits en els tallers? (Pregunta de resposta múltiple)

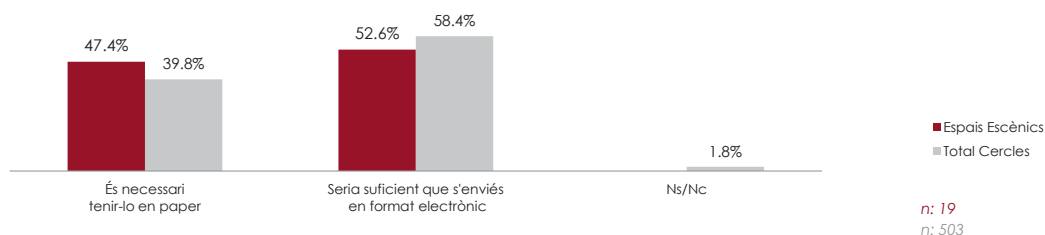


Fase de Comunicació i implementació. Llibre final

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?



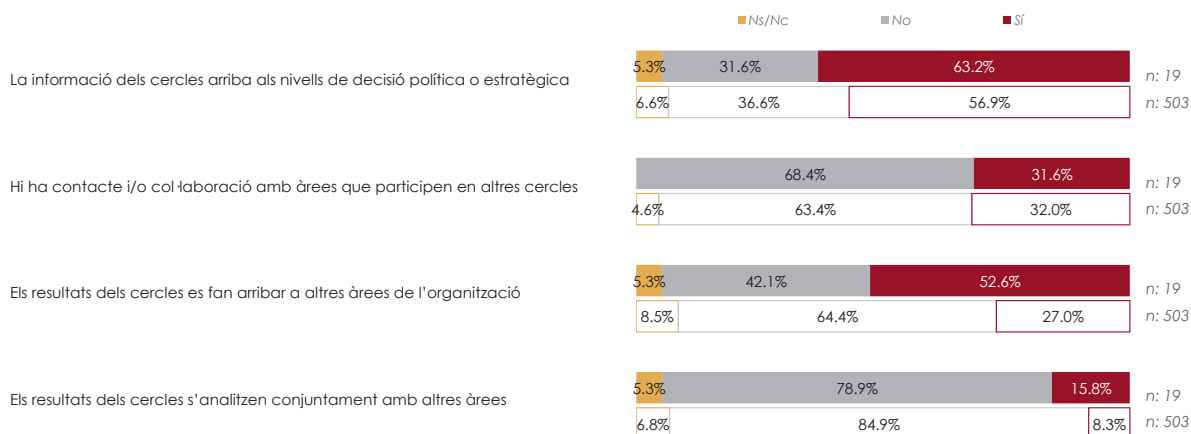
Creu que és necessari tenir-lo en paper o seria suficient que s'enviés en format electrònic?



El 89.5% creu que el llibre és molt o bastant útil i la meitat dels participants opinen que seria suficient que s'enviés en format electrònic.

Fase de Comunicació i implementació

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

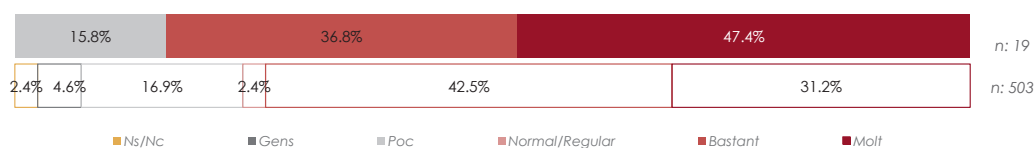


En més de la meitat dels enquestats (63.2%) la informació dels cercles arriba als nivells de decisió política o estratègica i en el 52.6% dels casos arriba a altres àrees de l'organització. Mentre que la situació que menys es dona és l'anàlisi conjunt dels resultats amb altres àrees (15.8%).



Fase de Comunicació i implementació

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

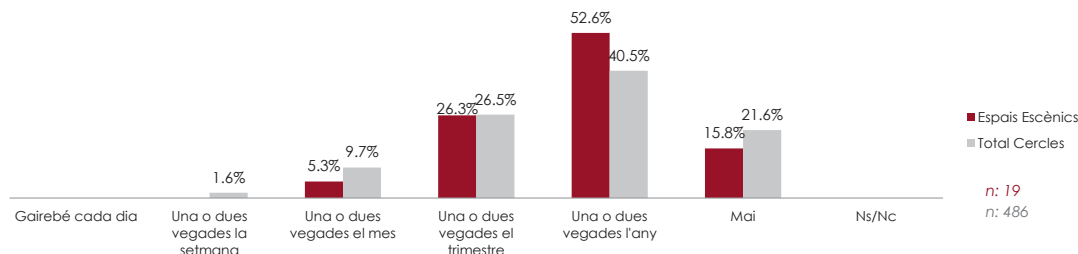


El 84.2% veuria molt o bastant factible que les dades dels cercles es publiquessin per al conjunt de la ciutadania



Portal d'Informació Econòmica i de Serveis Locals

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

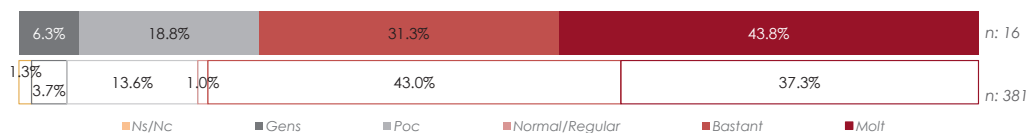


La meitat dels participants (52.6%) utilitza el Portal "una o dues vegades a l'any", seguit d'un 26.3% que ho fa "una o dues vegades el trimestre".

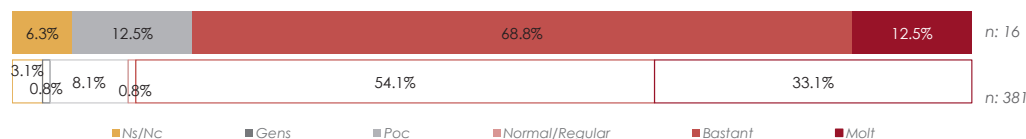
(*) A l'annex es recullen els motius que han donat els participants de per què no utilitzen "Mai" el Portal.

Portal d'Informació Econòmica i de Serveis Locals

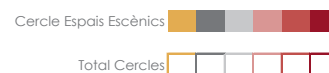
Creu que seria útil realitzar una sessió de formació sobre l'ús del portal?



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

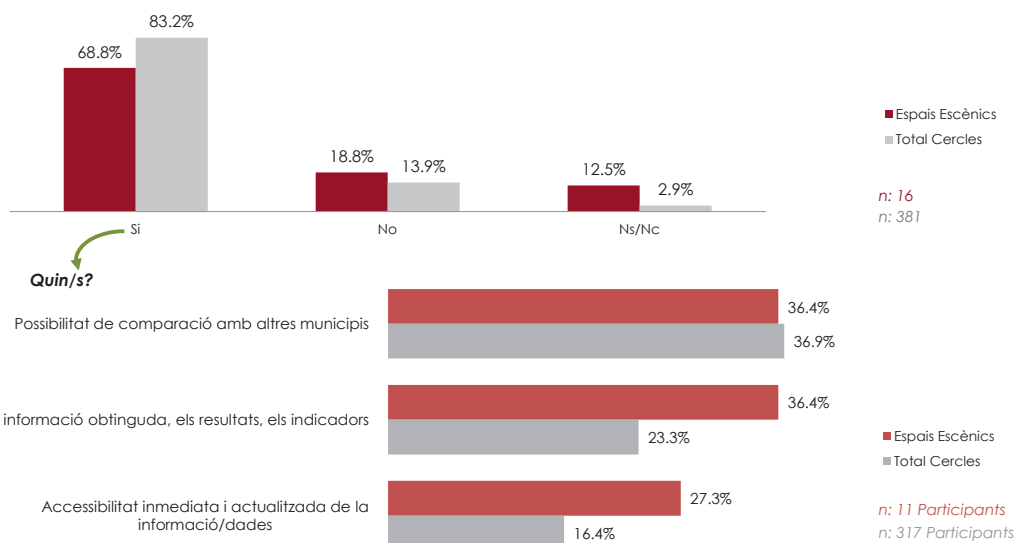


Un 75.1% dels participants creuen que seria molt o bastant útil realitzar una sessió de formació i per un 81.3% el portal li facilita o li pot facilitar la gestió de la informació on treballa.



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? (*)

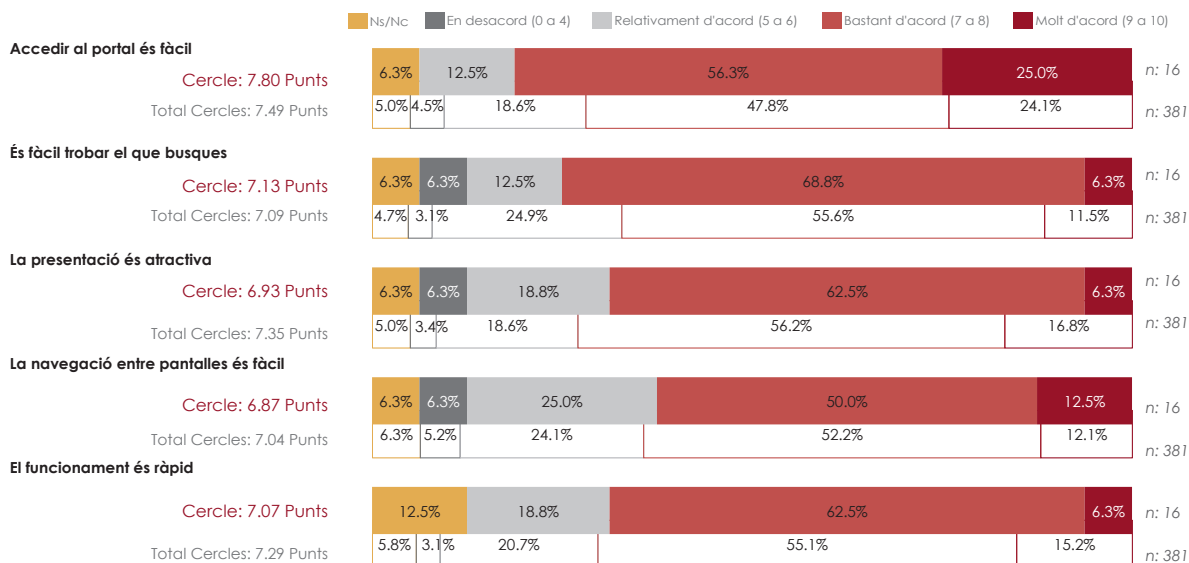


Un 68.8% considera que tenir accés al portal els aporta un valor afegit a la feina.

(*) A l'annex es recullen els lèxics 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:



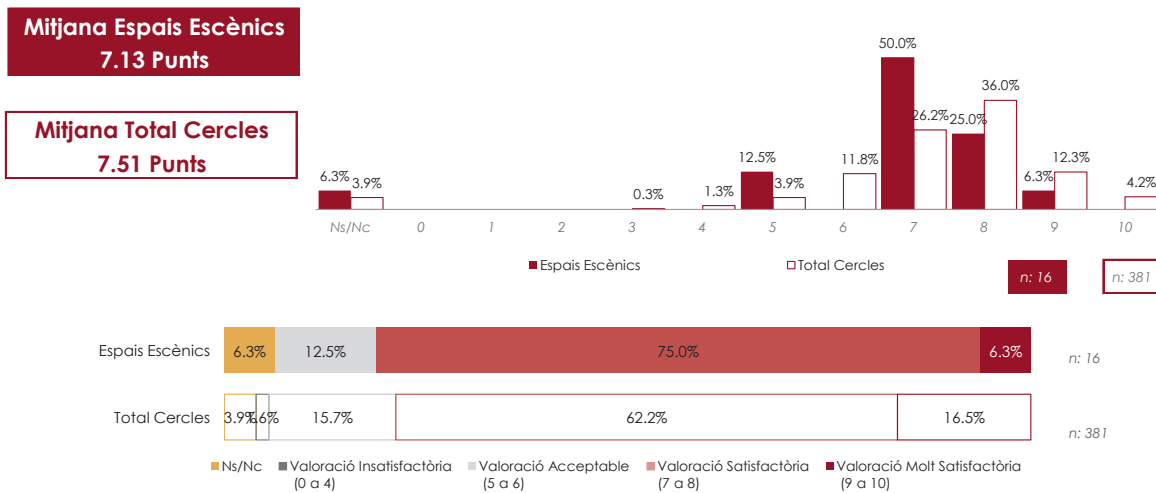
Valoracions moderades en relació amb el Portal.

L'aspecte millor valorat és la Facilitat d'accedir al portal (7.80 punts), mentre que els aspectes que no arriben als 7.00 punts són: la Presentació atractiva (6.93) i la Facilitat de navegació entre pantalles (6.87)



Portal d'Informació Econòmica i de Serveis Locals

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



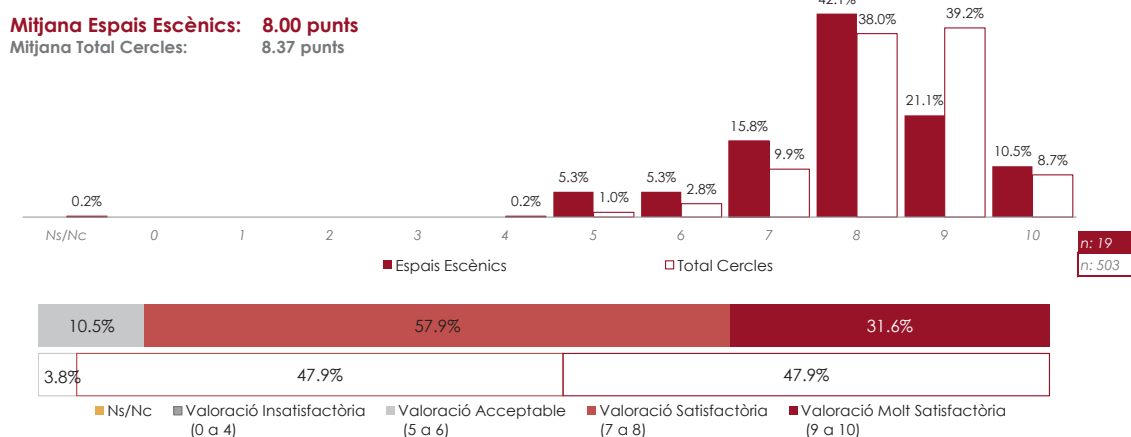
La Satisfacció amb el Portal obté una valoració de 7.13 punts. 7 de cada 10 participants atorguen valoracions entre els 7 i 8 punts.

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 31.6% dels participants en el Cercle d'Espais Escènics atorga valoracions satisfactòries (9 ó 10), i la mitjana és de 8.00 punts.

(*) Aquesta pregunta s'ha fet 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). Aquesta última és la que es presenta a la diapositiva actual

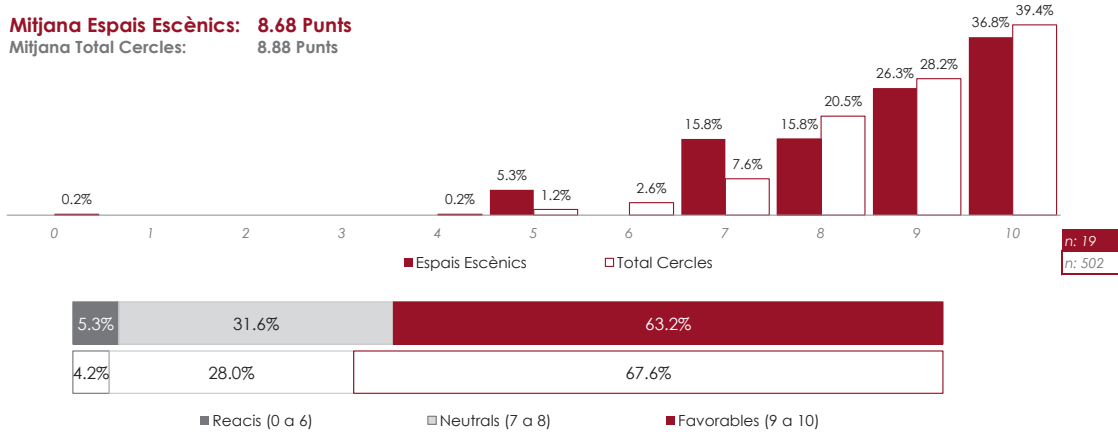


Valoració Global

Fidelitat

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

Mitjana Espais Escènics: **8.68 Punts**
 Mitjana Total Cercles: 8.88 Punts



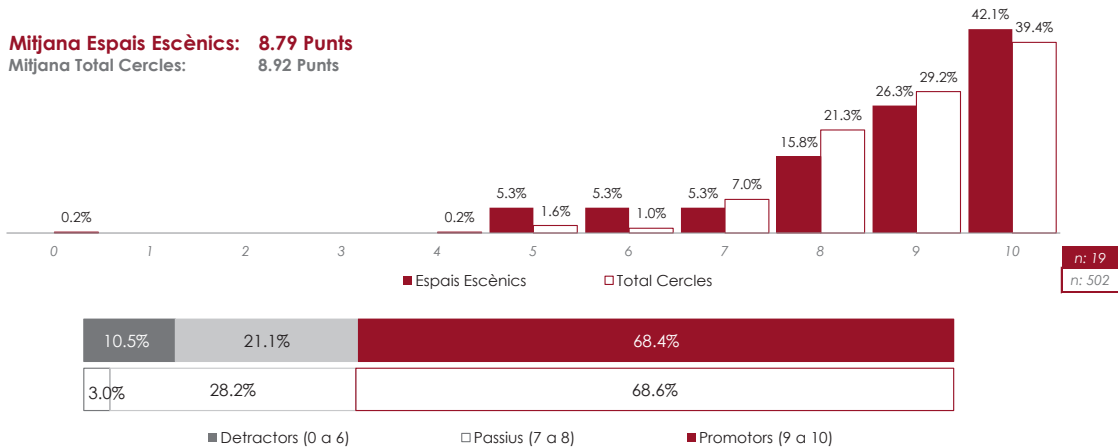
Els participants del cercle d'Espais Escènics són molt favorables a tornar a participar en els Cercles: el 63.2% atorga valoracions màximes de 9 o 10 punts posicionant el seu nivell de fidelitat en els 8.68 punts

Valoració Global

Recomanació

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

Mitjana Espais Escènics: **8.79 Punts**
 Mitjana Total Cercles: 8.92 Punts



El 68.4% dels enquestats recomanarien, sens dubte (9 i 10), participar en els Cercles; mentre que un 10.5% es declara detractor



Valoració Global. Net Promoter Score (NPS)

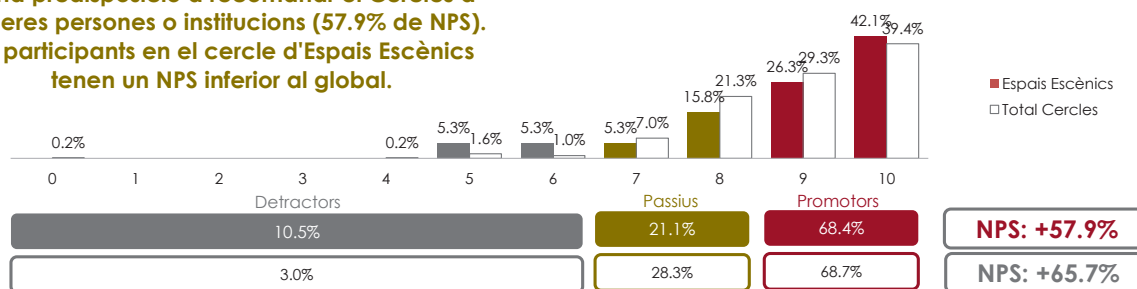
Moltes companyies segueixen un indicador denominat Índex de Promotors Nets (NPS, en anglès), que mesura la lleialtat dels clients cap a una companyia. Segons el seu creador, F. Reichheld, l'indicador més útil de creixement per a una organització és la disposició del client a recomanar el producte o servei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



Bona predisposició a recomanar el Cercles de Comparació a terceres persones o institucions (57.9% de NPS). Els participants en el cercle d'Espais Escènics tenen un NPS inferior al global.



5. Annexos

Comparativa de cercles. Fase Disseny, Mesura i Millora

| | Total Cercles | Biblioteques | Enllumenat públic | Escoles bressol | Escoles de música | Espais Escènics | Esports | Fires Locals | Centres d'Increment de Reserves i Netja Viaria | Mercats Municipals | Museus | Oficina Municipal d'Iniciació al Consumidor | Policia Local | Seguretat Alimentària | Serveis Culturals | Serveis d'ocupació | Serveis Socials | Verd Urbà | |
|-----------|---------------|--------------|-------------------|-----------------|-------------------|-----------------|---------|--------------|--|--------------------|--------|---|---------------|-----------------------|-------------------|--------------------|-----------------|-----------|-------|
| DISENY | 96.6% | 90.6% | 100.0% | 97.1% | 96.4% | 100.0% | 100.0% | 95.2% | 100.0% | 94.4% | 100.0% | 96.6% | 97.6% | 100.0% | 100.0% | 96.6% | 92.3% | 100.0% | |
| | 92.8% | 90.6% | 95.2% | 100.0% | 85.7% | 89.5% | 94.3% | 100.0% | 97.1% | 100.0% | 82.4% | 89.7% | 95.1% | 88.9% | 83.3% | 96.6% | 97.4% | 93.8% | |
| | 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% |
| MESURA | 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% |
| | 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% |
| | 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% |
| AVALUACIÓ | 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% |
| | 9.01 | 9.09 | 9.24 | 8.83 | 8.82 | 8.21 | 9.14 | 9.14 | 9.40 | 9.18 | 9.65 | 8.71 | 9.17 | 9.02 | 9.37 | 8.75 | 9.14 | 8.33 | 8.88 |
| | 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 |
| MILLORA | 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 |
| | 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 |
| | 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 |
| | 63.8% | 60.4% | 71.4% | 51.4% | 50.0% | 68.4% | 68.6% | 57.1% | 68.6% | 57.1% | 61.1% | 82.4% | 70.7% | 74.1% | 66.7% | 69.0% | 61.5% | 50.0% | |
| | 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

| | Totals | Biblioteques | Enllumenat públic | Escoles bressol | Escoles de música | Epais Escènics | Espais Escènics | Esports | Fires Locals | Casals i Espais de Residència i Neteja Viària | Mediació Municipal | Mercats Municipals | Museus | Oficina Municipal d'Informació al Consumidor | Polícia Local | Seguiment Alimentari | Serveis Culturals | Serveis d'ocupació | Serveis Socials | Verd Urbà |
|--|--------|--------------|-------------------|-----------------|-------------------|----------------|-----------------|---------|--------------|---|--------------------|--------------------|--------|--|---------------|----------------------|-------------------|--------------------|-----------------|-----------|
| Per a què utilitza principalment la informació dels cercles? Elaborar memòries o informes | 31.41 | 56.60 | 9.52 | 14.29 | 10.71 | 34.84 | 34.29 | 23.81 | 28.57 | 46.43 | 16.67 | 23.53 | 23.53 | 41.38 | 43.90 | 48.15 | 8.33 | 34.48 | 15.38 | 25.00 |
| Donar resposta a demandes d'informació puntual | 10.93 | 1.89 | 4.76 | 8.57 | 7.14 | 26.32 | 8.57 | 19.05 | 17.14 | 10.71 | 27.78 | 23.53 | 23.53 | 6.90 | 7.32 | 7.41 | 16.67 | 6.90 | 15.38 | 6.25 |
| Realitzar estudis sobre aspectes concrets | 8.95 | 7.55 | 4.76 | 28.57 | 21.43 | 5.26 | 11.43 | 4.76 | 11.43 | 3.57 | 5.56 | 11.76 | 11.76 | 6.90 | 4.88 | 7.41 | 8.33 | 3.45 | 5.13 | 0.00 |
| Analitzar l'evolució del servei | 50.30 | 39.62 | 71.43 | 45.71 | 57.14 | 31.58 | 48.57 | 42.86 | 51.43 | 53.57 | 50.00 | 47.06 | 47.06 | 62.07 | 34.15 | 33.33 | 41.67 | 68.97 | 61.54 | 81.25 |
| Comparar els resultats amb altres municipis/ens | 57.46 | 64.15 | 76.19 | 62.86 | 60.71 | 57.89 | 42.86 | 47.62 | 80.00 | 35.71 | 77.78 | 52.94 | 48.28 | 48.28 | 68.29 | 59.26 | 41.67 | 13.79 | 69.23 | 56.25 |
| Informar la ciutadania sobre el funcionament del servei | 5.37 | 3.77 | 9.52 | 8.57 | 3.57 | 21.05 | 8.57 | 0.00 | 0.00 | 7.14 | 0.00 | 5.88 | 6.90 | 6.90 | 9.76 | 3.70 | 0.00 | 3.45 | 2.56 | 0.00 |
| Prendre decisions | 25.25 | 20.75 | 14.29 | 28.57 | 21.43 | 10.53 | 25.71 | 42.86 | 5.71 | 35.71 | 16.67 | 23.53 | 24.14 | 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'analisi i interpretació dels indicadors | 68.6% | 67.9% | 57.1% | 71.4% | 60.7% | 73.7% | 65.7% | 66.7% | 57.1% | 75.0% | 72.2% | 82.4% | 65.5% | 65.5% | 68.3% | 55.6% | 100.0% | 79.3% | 79.5% | 50.0% |
| | 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: 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

| | Total | Biblioteques | Enllumenat públic | Escoles bressol | Escoles de música | Esports | Centres de Recreació i Neteges Vies | Mediació | Mercats Municipals | Museus | Oficina Municipal d'Informació al Consumidor | Polícia Local | Seguretat Alimentària | Serveis Culturals | Serveis Locals d'Ocupació | Serveis Socials | Verd Urbà |
|---|--------|--------------|-------------------|-----------------|-------------------|---------|-------------------------------------|----------|--------------------|--------|--|---------------|-----------------------|-------------------|---------------------------|-----------------|-----------|
| La participació als cercles de comparació en els darrers anys li ha servit per millorar el seu servei? | 85.7% | 84.9% | 95.2% | 85.7% | 85.7% | 71.4% | 80.0% | 89.3% | 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 municipal els aprenentatges adquirits als tallers? | 32.8% | 37.7% | 28.6% | 14.3% | 39.3% | 31.4% | 40.0% | 46.4% | 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? Manca de recursos econòmics | 58.3% | 64.2% | 85.7% | 54.3% | 67.9% | 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 personal | 59.0% | 49.1% | 28.6% | 42.9% | 60.7% | 51.4% | 66.7% | 57.1% | 50.0% | 82.4% | 55.2% | 68.3% | 70.4% | 88.3% | 75.9% | 71.8% | 37.5% |
| Manca d'assistència tècnica per part d'altres administracions | 14.3% | 20.8% | 9.5% | 22.9% | 14.3% | 2.9% | 14.3% | 11.4% | 5.6% | 5.9% | 10.3% | 12.2% | 29.6% | 0.0% | 13.8% | 28.2% | 0.0% |
| Recolliment poc interessant | 36.4% | 37.7% | 38.1% | 17.1% | 35.7% | 42.9% | 38.1% | 45.7% | 38.9% | 23.5% | 51.7% | 31.7% | 40.7% | 41.7% | 27.6% | 41.0% | 43.8% |
| No ha treballat cap difusor destacable | 4.2% | 1.9% | 4.8% | 5.7% | 3.6% | 5.7% | 0.0% | 2.9% | 5.6% | 0.0% | 3.4% | 4.9% | 3.7% | 8.3% | 10.3% | 2.6% | 0.0% |
| En quina mesura creu que és útil realitzar una jornada de ciència anual per presentar públicament els resultats del Cercle? (1) | 76.9% | . | . | 85.7% | 67.9% | 77.1% | 66.7% | 60.0% | 72.2% | . | 86.2% | . | 66.7% | . | 93.1% | 82.1% | . |
| En quina mesura creu que és útil realitzar una jornada de ciència anual per presentar públicament els resultats del Cercle? (2) | 87.0% | . | . | 97.1% | 78.6% | 80.0% | 90.5% | 85.7% | 88.9% | . | 82.8% | . | 85.2% | . | 100.0% | 87.2% | . |
| En quina mesura creu que és útil realitzar una jornada de ciència anual per presentar públicament els resultats del Cercle? (3) | 88.9% | . | . | 97.1% | 81.5% | 80.0% | 85.0% | 93.9% | 88.2% | . | 92.6% | . | 92.0% | . | 96.6% | 84.6% | . |
| 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) | 81.9% | 88.7% | 85.7% | 77.1% | 92.9% | 82.9% | 66.7% | 77.1% | 77.8% | 100.0% | 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? (2) | 56.9% | 56.6% | 42.9% | 80.0% | 60.7% | 60.0% | 47.6% | 65.7% | 38.9% | 47.1% | 44.8% | 73.2% | 33.3% | 41.7% | 58.6% | 66.7% | 37.5% |
| La informació dels cercles arriba als nivells de decisió política o empresarial? | 32.0% | 28.3% | 42.9% | 34.3% | 32.1% | 20.0% | 52.4% | 46.4% | 38.9% | 23.5% | 31.0% | 39.0% | 22.2% | 41.7% | 27.6% | 23.1% | 12.5% |
| Participen en altres cercles? | 27.0% | 28.3% | 33.3% | 22.9% | 21.4% | 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 els cercles es fan arribar a altres àrees de l'organització | 8.3% | 7.5% | 9.5% | 11.4% | 3.6% | 8.6% | 0.0% | 8.6% | 11.1% | 5.9% | 10.3% | 22.0% | 0.0% | 16.7% | 10.3% | 2.6% | 6.3% |
| Es realitzen els cercles s'analitzen conjuntament amb altres àrees | n: 503 | n: 53 | n: 21 | n: 35 | n: 28 | n: 19 | 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. Portal web

| | Total | Biblioteques | Enllumenat públic | Escoles bressol | Escoles de música | Esports Escènics | Esports | Fres Localitat | Centres d'Iniciació de Residència Viena | Mediació Municipal | Museus Municipals | Oficina Municipal d'Informació al Consumidor | Polícia Local | Seguretat Alimentària | Serveis Culturals | Serveis d'ocupació | Serveis Socials | Verd Urbà |
|--|--------|--------------|-------------------|-----------------|-------------------|------------------|---------|----------------|---|--------------------|-------------------|--|---------------|-----------------------|-------------------|--------------------|-----------------|-----------|
| Amb quina freqüència utilitza el Portal d'informació Econòmica i de Serveis Locals ⁽¹⁾ | 1,6% | 0,0% | 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% |
| Creu que seria útil realitzar una sessió de formació sobre l'ús del Portal? ⁽¹⁾ | 80,3% | 60,0% | 82,6% | 81,8% | 89,5% | 75,0% | 76,0% | 89,5% | 90,9% | 90,9% | 77,8% | 85,7% | 85,7% | 92,0% | 92,0% | 92,0% | 87,5% | 81,8% |
| Creu que el portal li facilita o li pot facilitar la gestió de la informació del servei on treballa? ⁽¹⁾ | 87,1% | 73,3% | 87,0% | 81,8% | 84,2% | 85,7% | 92,0% | 84,2% | 90,9% | 97,2% | 97,2% | 95,2% | 90,9% | 88,0% | 90,9% | 88,0% | 90,6% | 72,7% |
| P Tenir accés al portal li aporta algun valor afegit a la feina respecte de si no el tingues? ^{(1), (2)} R En relació amb el Portal, valori de 0 a 10, el seu grau d'acord amb els aspectes següents: (valoracions de 0 a 10) O Facilitat d'accés al portal? ⁽²⁾ T Facilitat de trobar el que es busca? ⁽²⁾ A Presentació atractiva? ⁽²⁾ L Facilitat de navegació entre pantalles? ⁽²⁾ W Rapidesa del funcionament? ⁽²⁾ E Satisfacció Global amb el Portal, en general? ⁽²⁾ B | 7,49 | 7,47 | 7,33 | 7,39 | 6,32 | 7,80 | 7,71 | 7,00 | 7,22 | 7,50 | 7,23 | 8,15 | 8,20 | 7,60 | 7,38 | 7,76 | 7,21 | 6,70 |
| | 7,09 | 6,96 | 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 |
| | 7,35 | 6,80 | 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 |
| | 7,04 | 6,51 | 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 |
| | 7,29 | 6,82 | 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 |
| | 7,51 | 7,30 | 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 |
| | n: 503 | n: 53 | n: 21 | n: 35 | n: 28 | n: 19 | n: 35 | n: 21 | n: 35 | n: 28 | n: 18 | 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.

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



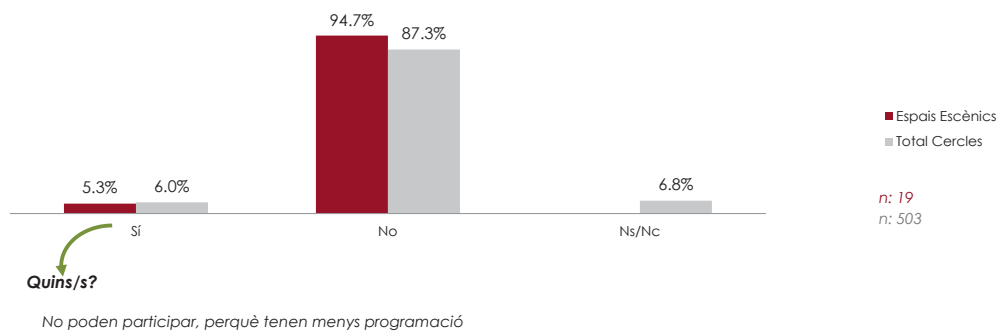
Comparativa de cercles. Valoració Global

| | Biblioteques | Enllumenat públic | Escoles bressol | Escoles de música | Esports Esbòtics | Esports | Fres Localitat | Gestió i Planificació de l'Espai Viari | Mediació | Mercats Municipals | Museus | Oficina d'Informació al Consumidor | Polícia Local | Serveis Alimentaris | Serveis Culturals | Serveis Locals d'ocupació | Serveis Socials | Verd Urbà | |
|---|--------------|-------------------|-----------------|-------------------|------------------|-------------|----------------|--|--------------|--------------------|-------------|------------------------------------|---------------|---------------------|-------------------|---------------------------|-----------------|--------------|--|
| Total | 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 | 8,42 | 7,97 | 7,88 | |
| Valori, de 0 a 10, la seva satisfacció amb el Cercle de Comparació en el qual vostè ha participat (de 0 a 10) (1) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Valori, de 0 a 10, la seva satisfacció amb el Cercle de Comparació en el qual vostè ha participat (de 0 a 10) (2) | 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 | |
| En quina mesura, de 0 a 10, tornaria a participar en els Cercles? (de 0 a 10) | 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 | |
| En quina mesura recomanaria, de 0 a 10, participar en els Cercles de Comparació Intermunicipals? (de 0 a 10) | 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 | 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% | 48,8% | |
| | 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?

- Els resultats resultants de comparar amb altres teatres
- Conèixer diferents realitats
- És una bona oportunitat
- Possibilitat de comparar
- Poder trobar els companys, compartir experiències i opinions
- Possibilitat de tenir les teves dades
- Poder confrontar moltes diferents formes de treballar i estudiar
- Pots compartir amb altres experiències
- La relació amb altres municipis
- Les dinàmiques de millora que es planifiquen cada any
- Possibilitat d'intercanvi d'opinions i els resultats
- Conèixer les posicions, comparar
- Compartir experiències i indicadors
- El intercanvi d'opinions amb altres companys
- Pequè no és la realitat
- Contrastar informació amb altres espais
- Comparativa amb altres i mitjanes globals
- Els resultats són molt útils per valorar la feina. El treball que fan aquell dia
- Recull dades



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?

No res
Es una mica massa llarg
Reformular variables
Algunes de les xerrades que es varen fer fa 2 anys
Exercici poc pràctic degut a la gran diversitat
Està satisfeta
Las sessions formatives són curtes
No sap, cada any hi ha alguna variable perquè fos d'un altre manera
No sap, ja l'agraden
Tinc moltes dades i no és fàcil l'accés
La durada de les jornades
Agrupació per particularitats comunes
La localització de les comparacions del diferents municipis
Aspectes qualitatius..mira usuaris únics
Recopilar la informació és feixuc. Va millorant tot

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

Pot definir en una paraula el que representen els Cercles?

Eina
Informació
Col·laboració
Compromís de dades reals en document, comparar
Estar al dia de les altres escèniques en món municipal
Situació
És una manera de posar dades a totes las feines que se estan fent, comparar
Bona eina
Espai de creixement, coneixement, en la seva tasca
Millora
Rigositat
Espai de col·laboració
Dades
Informació
Informació
Dades objectives
Possibilitat de millorar, oportunitat
Moltes hores per preparar-ho

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 ?

Ajudes en la programació

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?

*Perquè el tinc en paper
Per qüestió interna municipal
Manca de temps, manca de coneixements per usar-lo*

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

*Informació per comprar espectacles
Més informació
Informació d'altres llocs
Estar més al cas de les coses que no fan prou bé
Més informació i estar més connectat de dades
Una visió més ampla de les dades
Sempre es coneixement de les dades de situació, comparacions
Situar-se
Disposo de informació en qualsevol moment
Accés a la informació
Dades al dia*

MUSEUS LOCALS

MUSEUS LOCALS

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 17 tècnics municipals que van participar en els dos últims anys en el Cercle de comparació intermunicipal de Museus.
- ⚙ 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 17 tècnics municipals que van participar en el Cercle, s'han aconseguit un total de 17 enquestes vàlides, amb un error mostral de $\pm 0,0$ %.
- ⚙ 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 Museus** 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:

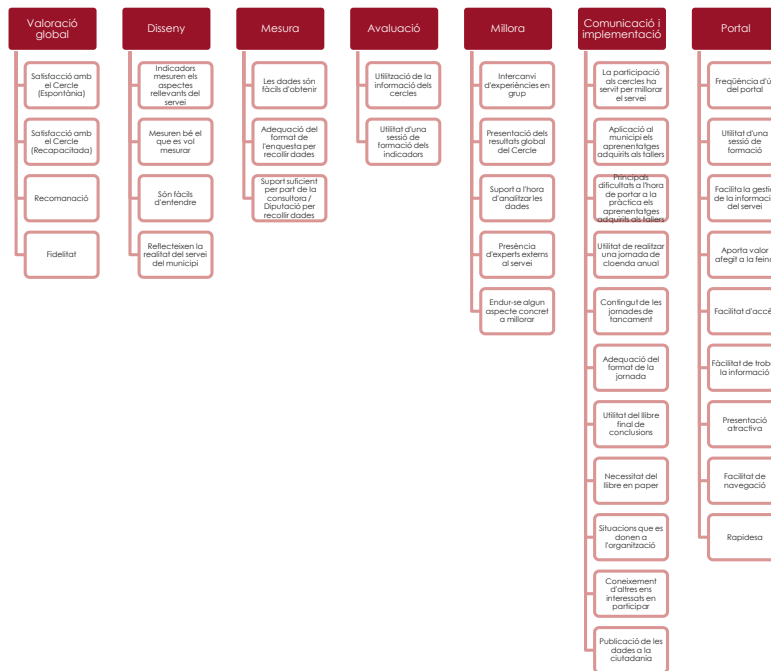
- Valoració global dels Cercles (aspectes positius i de millora) i de cada servei.
- Determinació de l'impacte i utilitat de cadascuna de les fases (disseny, mesura, avaluació, millora i comunicació i implementació).
- Valoració del Portal d'Informació Econòmica i de Serveis Locals (freqüència d'ús,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

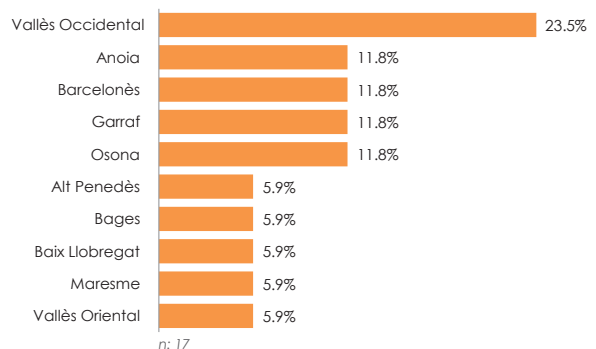


Distribució de la mostra

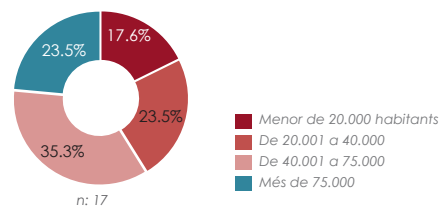
Municipis que han participat en l'estudi

| Municipis |
|-----------------------------|
| Arenys de Mar |
| Badalona |
| Capellades |
| Cerdanyola del Vallès |
| Esplugues de Llobregat |
| Folgueroles |
| Hospitalet de Llobregat, l' |
| Igualada |
| Manlleu |
| Manresa |
| Mollet del Vallès |
| Ripollat |
| Sant Cugat del Vallès |
| Vilafranca del Penedès |
| Vilanova i la Geltrú |

Comarca

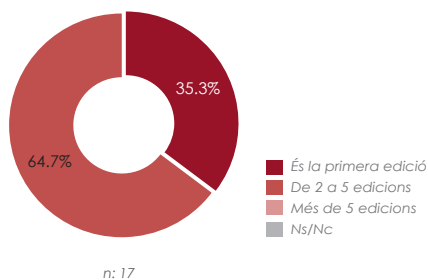


Grandària del municipi



Distribució de la mostra

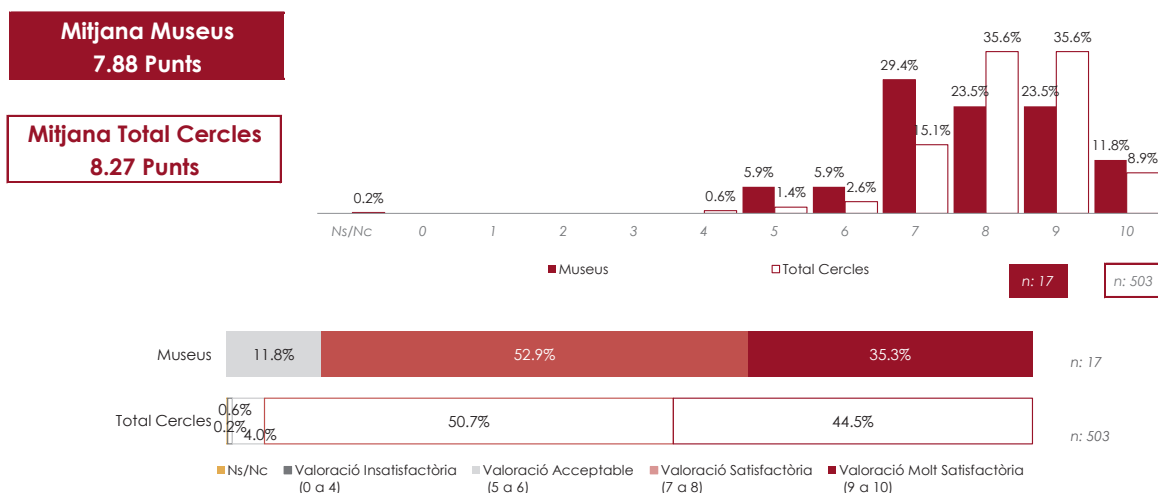
Nombre d'edicions en què ha participat



2. Visió global

Valoració Global. Satisfacció Global

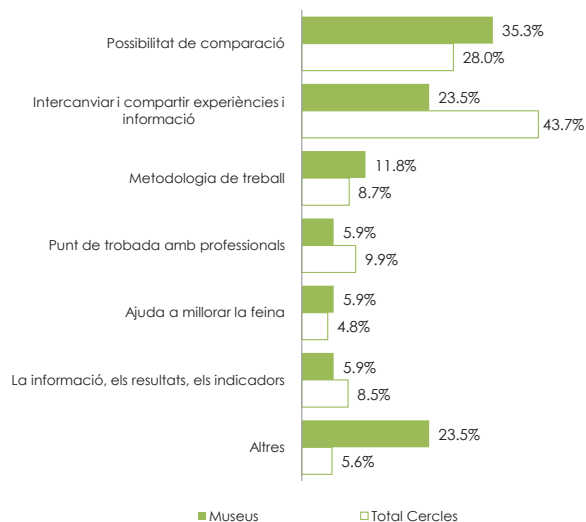
Valori, de 0 a 10, la seva satisfacció amb el Cercle de Comparació en què ha participat



El 35.3% dels participants en el Cercle de Museus atorga valoracions molt satisfactòries (9 ó 10), i la mitjana és de 7.88 punts.

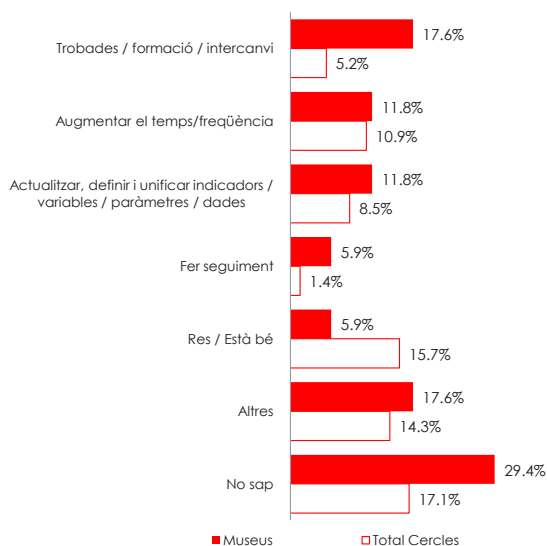
Valoració Global

Què és el que més li agrada del Cercle?



Cercle: 17 Participants
Total Cercles: 503 Participants

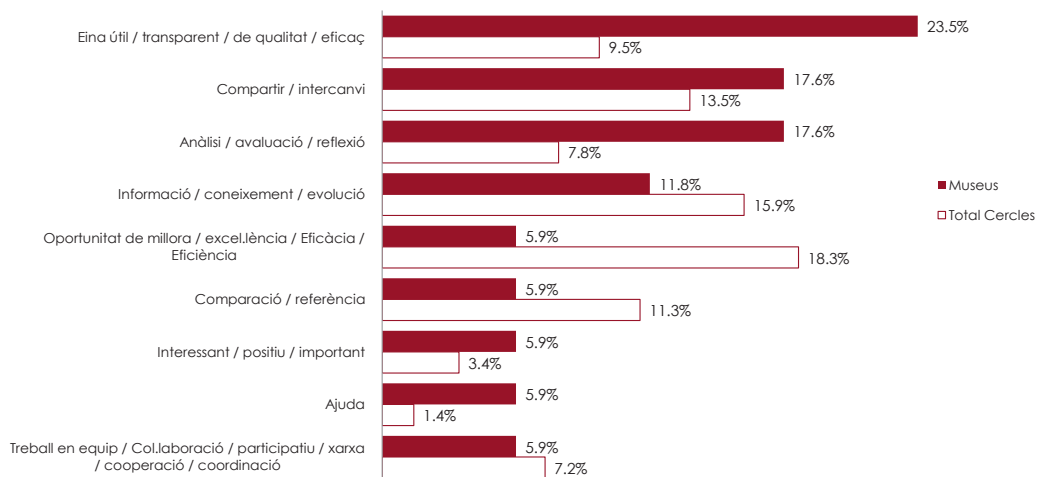
Què creu que és més important millorar dels Cercles de Comparació?



Cercle: 17 Participants
Total Cercles: 503 Participants

Valoració Global

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



Cercle: 17 Participants
Total Cercles: 503 Participants

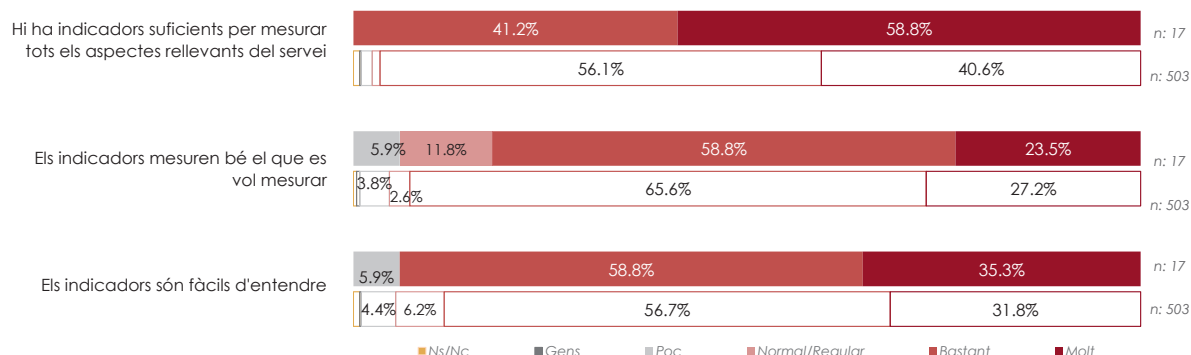
Els cercles representen una Eina útil, transparent, de qualitat i eficaç, per un 23.5% dels enquestats



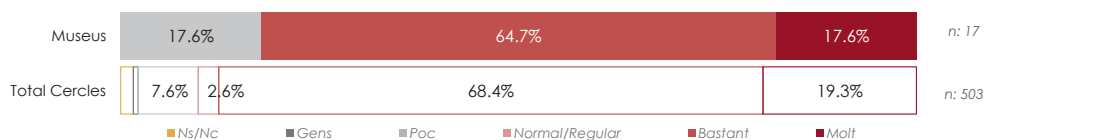
3. Resultats específics per fases

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?

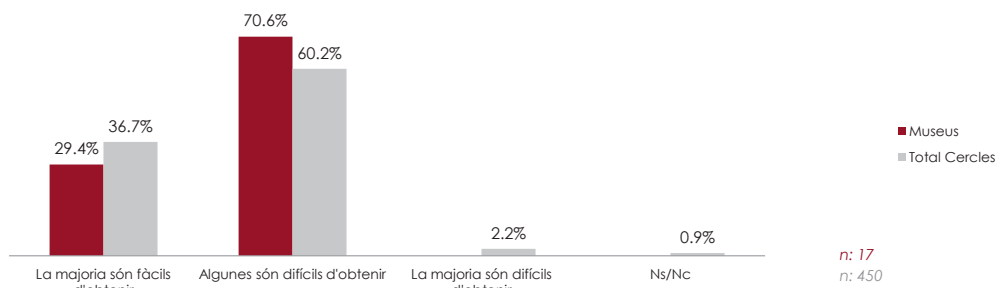


El 82.3% dels participants estan molt o bastant d'acord amb el fet que els indicadors reflecteixen la realitat del servei al municipi

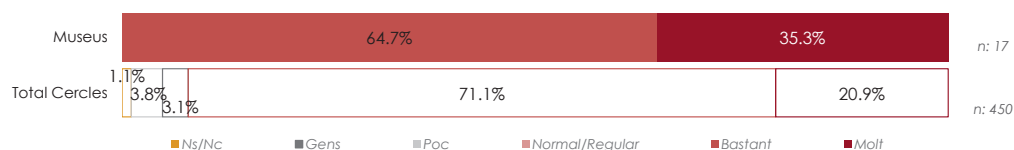


Fase de Mesura

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

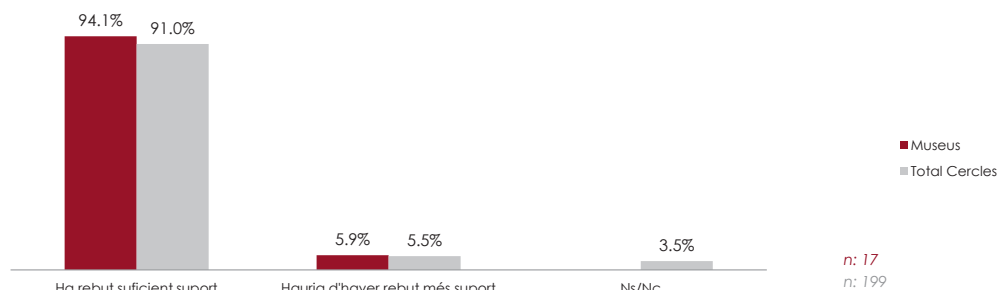


Creu que el format de l'enquesta és adequat per recollir la informació?



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? (*)

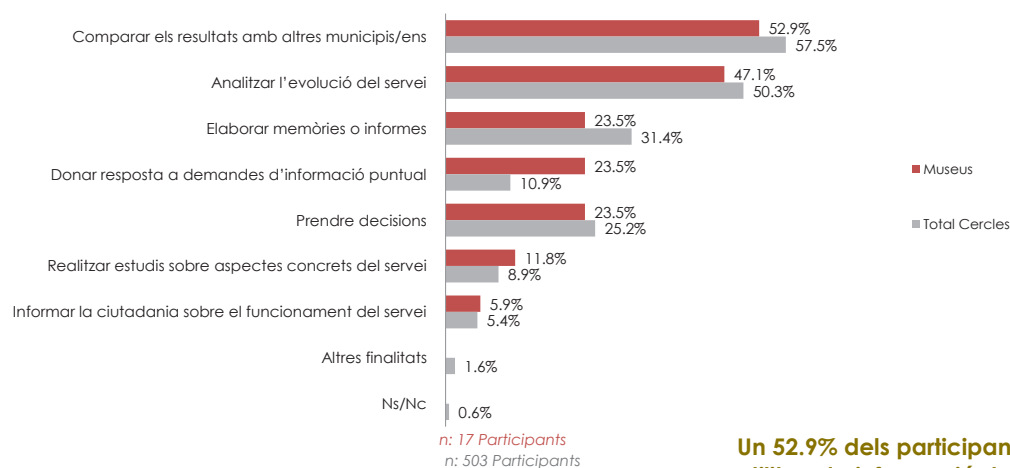


El 94.1% considera que el suport rebut per part del servei de referència de la Diputació ha estat suficient per recollir les dades

(*) 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 52.9% dels participants utilitzen la informació dels Cercles per poder comparar-se amb altres municipis. Aquests són els més satisfets amb els Cercles (8.11 punts)

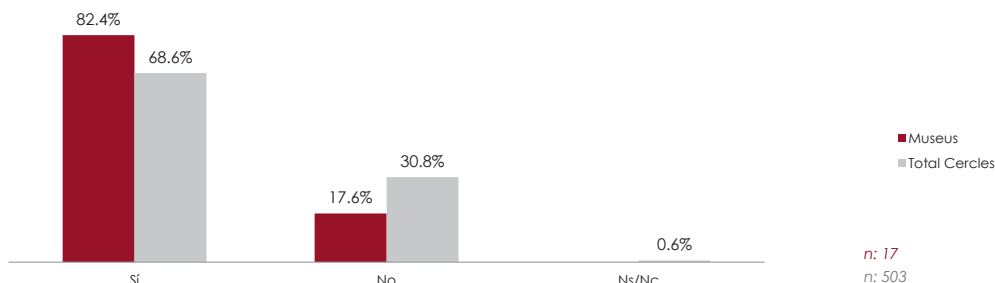
| Satisfacció amb el Cercle, segons les principals utilitats | Museus | | Total Cercles | |
|--|--------|-------------|---------------|-------------|
| | n | S.G. Cercle | n | S.G. Cercle |
| Comparar els resultats amb altres municipis/ens | 9 | 8.11 | 288 | 8.24 |
| Analitzar l'evolució del servei | 8 | 7.75 | 253 | 8.19 |
| Elaborar memòries o informes | 4 | 7.75 | 158 | 8.29 |
| Donar resposta a demandes d'informació puntual | 4 | 8.00 | 54 | 8.30 |

(*) 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?

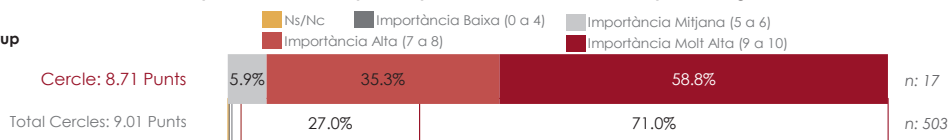


El 82.4% dels participants veuen útil realitzar una sessió per aprofundir en l'anàlisi i interpretació dels indicadors

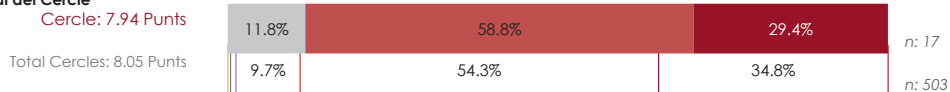
Fase de Millora

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

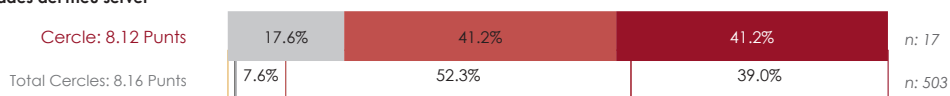
Intercanvi d'experiències en grup



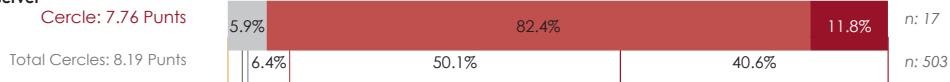
Presentació dels resultats global del Cercle



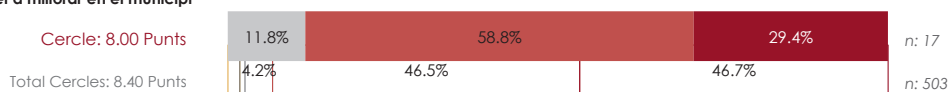
Suport a l'hora d'analitzar les dades del meu servei



Presència d'experts externs al servei



Endur-se algun aspecte concret a millorar en el municipi

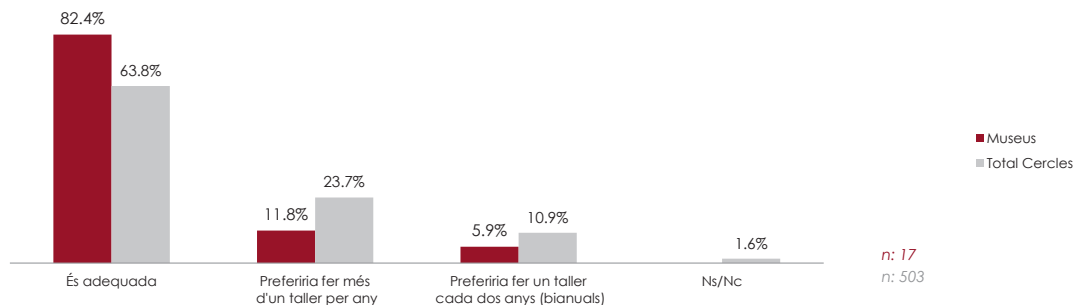


Intercanviar experiències és l'aspecte més important en els tallers de millora (8.71 punts), seguit del suport a l'hora d'analitzar les dades del servei (8.12)



Fase de Millora

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

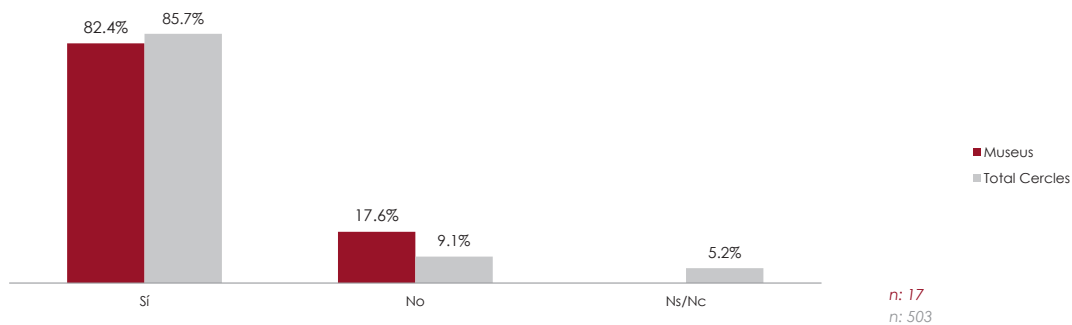


El 82.4% valora adequada la freqüència dels tallers de millora

(*) 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

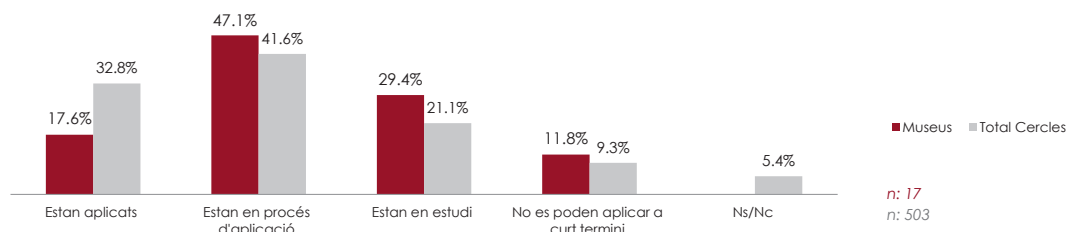
| | Museus | | Total Cercles | |
|-------|--------|-------------|---------------|-------------|
| | n | S.G. Cercle | n | S.G. Cercle |
| Sí | 14 | 8.07 | 431 | 8.39 |
| No | 3 | 7.00 | 46 | 7.27 |
| Ns/Nc | 0 | . | 26 | 7.92 |

El 82.4% 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 8.07 punts.

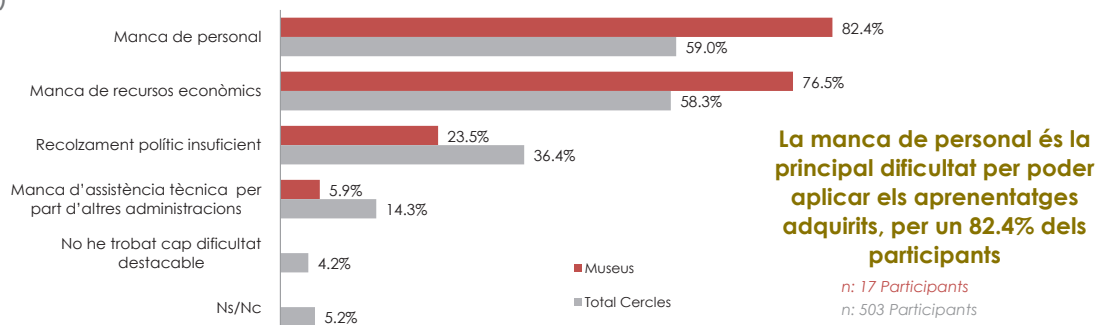


Fase de Comunicació i implementació

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

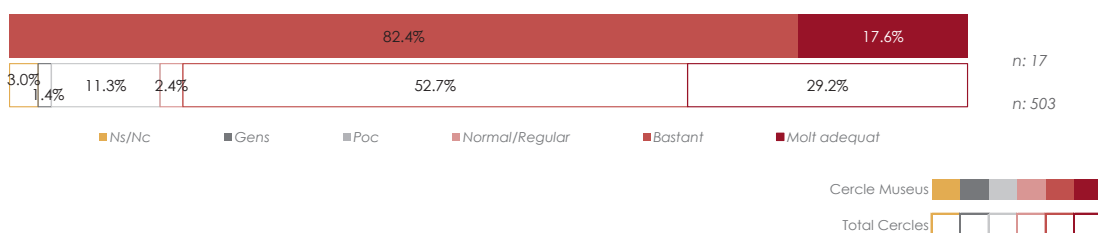


Quines són per a vostè les principals dificultats a l'hora de portar a la pràctica els aprenentatges adquirits en els tallers? (Pregunta de resposta múltiple)

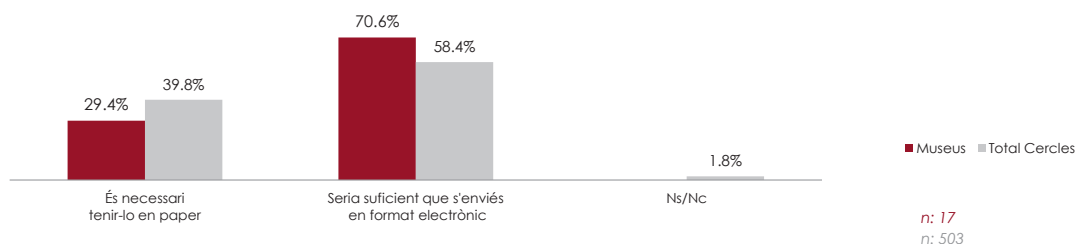


Fase de Comunicació i implementació. Llibre final

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?



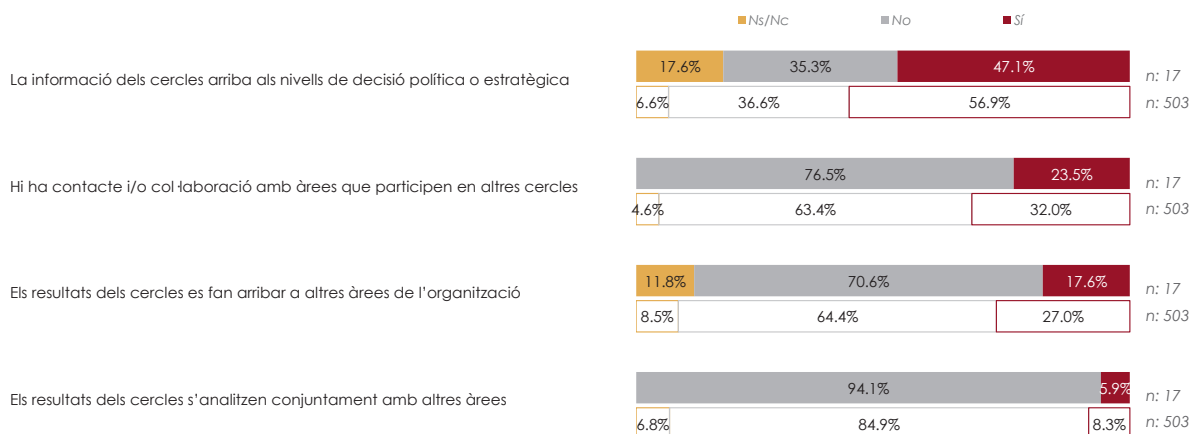
Creu que és necessari tenir-lo en paper o seria suficient que s'enviés en format electrònic?



El 100.0% creu que el llibre és molt o bastant útil i el 70.6% creu que seria suficient que s'enviés en format electrònic

Fase de Comunicació i implementació.

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

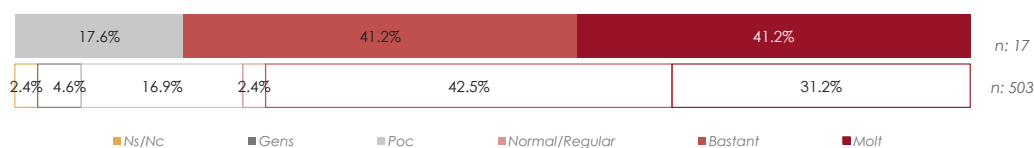


En el 47.1% dels casos, la informació dels cercles arriba als nivells de decisió política o estratègica, mentre que només un 5.9% de les organitzacions analitzen conjuntament els resultats amb altres àrees



Fase de Comunicació i implementació

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



El 82.4% veuria molt o bastant factible que les dades dels cercles es publiquessin per al conjunt de la ciutadania

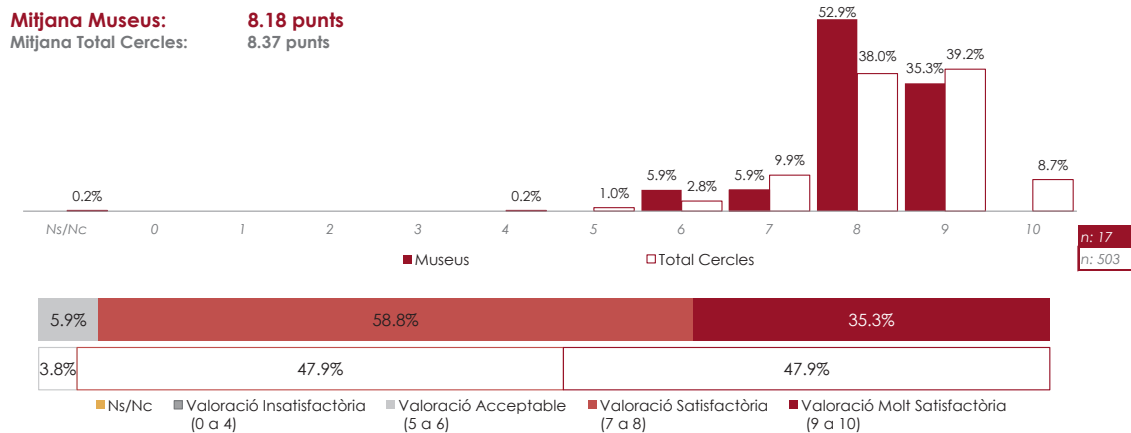


4. Visió global: satisfacció, fidelitat i recomanació

Valoració Global

Satisfacció Global

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



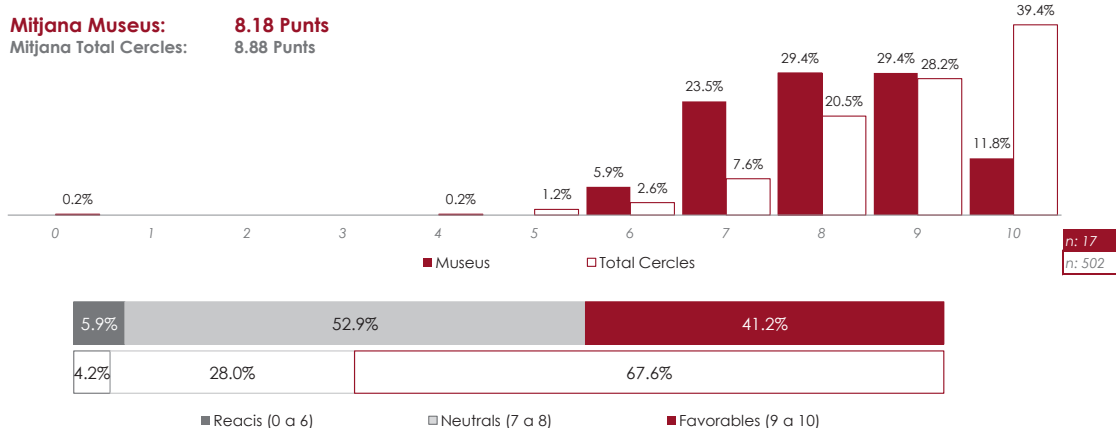
El 35.3% dels participants en el Cercle de Museus atorga valoracions molt satisfactòries (9 ó 10), i la mitjana és de 8.18 punts

(*) Aquesta pregunta s'ha fet 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). 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?

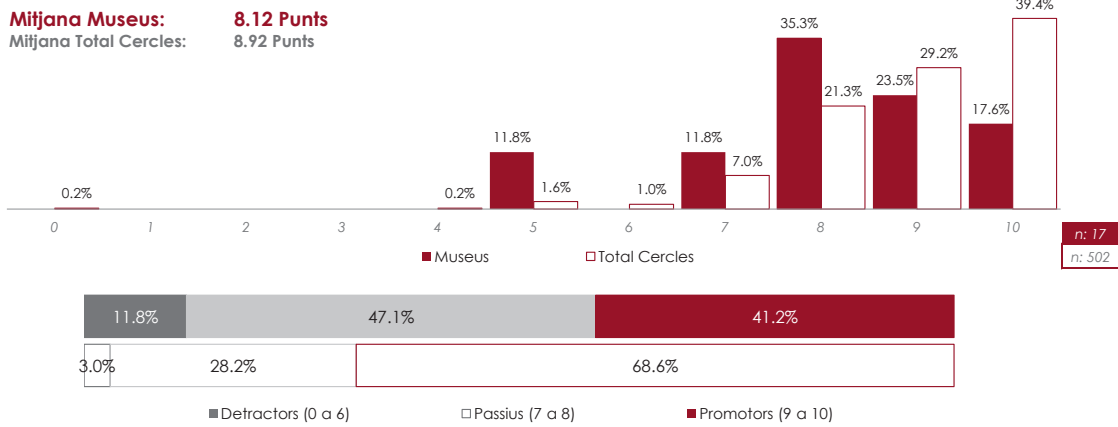


Els participants del cercle de Museus són molt proclius a tornar participar en els Cercles

Valoració Global

Recomanació

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



El 41.2% dels enquestats recomanarien, sens dubte (9 i 10), participar en els Cercles; mentre que un 11.8% es declara detractor

Valoració Global. Net Promoter Score (NPS)

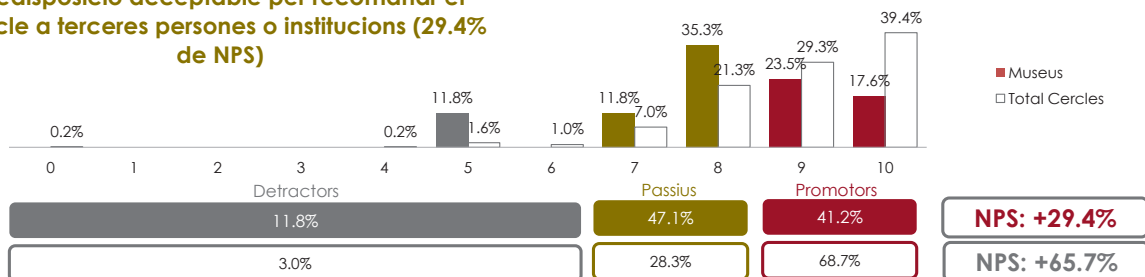
Moltes companyies segueixen un indicador denominat Índex de Promotors Nets (NPS, en anglès), que mesura la lleialtat dels clients cap a una companyia. Segons el seu creador, F. Reichheld, l'indicador més útil de creixement per a una organització és la disposició del client a recomanar el producte o servei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



Predisposició acceptable per recomanar el Cercle a terceres persones o institucions (29.4% de NPS)



5. Annexos

Comparativa de cercles. Fase Disseny, Mesura i Millora

| | Total Cercles | Biblioteques | Enllumenat públic | Escoles bressol | Escoles de música | Escoles Escèniques | Espais Esportius | Fires Locals | Grups d'Iniciació de Residus i Temps lliure | Mercats Municipals | Museus | Oficina Municipal d'Iniciació al Consumidor | Polícia Local | Seguretat Alimentària | Serveis Culturals | Serveis d'ocupació | Serveis Socials | Verd Urbà | |
|---|---------------|--------------|-------------------|-----------------|-------------------|--------------------|------------------|---------------|---|--------------------|---------------|---|---------------|-----------------------|-------------------|--------------------|-----------------|--------------|--------------|
| DISENY | 96.6% | 90.6% | 100.0% | 97.1% | 96.4% | 100.0% | 100.0% | 95.2% | 100.0% | 92.9% | 100.0% | 94.4% | 96.6% | 97.6% | 100.0% | 100.0% | 96.6% | 92.3% | 100.0% |
| Amb relació al quadre resum d'indicadors, valor el seu grau d'acord amb els següents aspectes: - Indicadors suficients per mesurar tots els aspectes rellevants del servei ⁽¹⁾ - Els indicadors mesuren bé el que es vol mesurar ⁽¹⁾ - Els indicadors són fàcils d'entendre ⁽¹⁾ | 92.8% | 90.6% | 95.2% | 100.0% | 85.7% | 89.5% | 94.3% | 100.0% | 97.1% | 82.1% | 100.0% | 94.4% | 89.7% | 95.1% | 88.9% | 83.3% | 96.6% | 97.4% | 93.8% |
| MESURA | 88.5% | 84.9% | 95.2% | 94.3% | 78.6% | 84.2% | 88.6% | 95.2% | 100.0% | 89.3% | 94.1% | 77.8% | 82.8% | 95.1% | 77.8% | 83.3% | 82.8% | 89.7% | 93.8% |
| Els valors dels indicadors del quadre de comandament reflecteixen la realitat del servei al municipi ⁽¹⁾ | 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% |
| Creu que les dades de l'enquesta són fàcils o difícils d'obtenir? | 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% |
| Creu que el format de l'enquesta és molt, bastant, pocs o gens adequat per recollir la informació? ⁽¹⁾ | 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% |
| Considera que ha rebut suport suficient per part de la consultora/diputació o hauria d'haver rebut més suport per recollir les dades? | 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% |
| Respecte als tallers de millora, valor de 0 a 10, en quina mesura és important cada un dels següents aspectes: - Intercanvi d'experiències en grup ⁽²⁾ - Presentació dels resultats globals del Cercle ⁽²⁾ | 9.01 | 9.09 | 9.24 | 8.83 | 8.82 | 8.21 | 9.14 | 9.14 | 9.40 | 9.18 | 9.65 | 8.71 | 9.17 | 9.02 | 9.37 | 8.75 | 9.14 | 8.33 | 8.88 |
| Respecte als tallers de millora, valor de 0 a 10, en quina mesura és important cada un dels següents aspectes: - Intercanvi d'experiències en grup ⁽²⁾ - Presentació dels resultats globals del Cercle ⁽²⁾ | 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 |
| Respecte als tallers de millora, valor de 0 a 10, en quina mesura és important cada un dels següents aspectes: - Intercanvi d'experiències en grup ⁽²⁾ - Presentació dels resultats globals del Cercle ⁽²⁾ | 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 |
| Respecte als tallers de millora, valor de 0 a 10, en quina mesura és important cada un dels següents aspectes: - Intercanvi d'experiències en grup ⁽²⁾ - Presentació dels resultats globals del Cercle ⁽²⁾ | 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 |
| Respecte als tallers de millora, valor de 0 a 10, en quina mesura és important cada un dels següents aspectes: - Intercanvi d'experiències en grup ⁽²⁾ - Presentació dels resultats globals del Cercle ⁽²⁾ | 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 |
| Respecte als tallers de millora, valor de 0 a 10, en quina mesura és important cada un dels següents aspectes: - Intercanvi d'experiències en grup ⁽²⁾ - Presentació dels resultats globals del Cercle ⁽²⁾ | 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% |
| | 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 | Espais escènics | Esports | Fites Locals | Gestió i tractament de residus i reciclatge | Mediació | Mercats Municipals | Museus | Oficina Municipal de Comunitat | Policia Local | Seguretat Alimentària | Serveis Culturals | Serveis d'ocupació | Serveis Socials | Verd Urbà |
|--|--------------|-------------------|-----------------|-------------------|-----------------|--------------|--------------|---|--------------|--------------------|--------------|--------------------------------|---------------|-----------------------|-------------------|--------------------|-----------------|--------------|
| Total | 31.41 | 9.52 | 14.29 | 10.71 | 36.84 | 34.29 | 23.81 | 28.57 | 46.43 | 16.67 | 23.53 | 41.38 | 43.90 | 48.15 | 8.33 | 34.48 | 15.38 | 25.00 |
| Per a què utilitza principalment la informació dels cercles? Elaborar memòries o informes | 1.89 | 4.76 | 8.57 | 7.14 | 26.32 | 8.57 | 19.05 | 17.14 | 10.71 | 27.78 | 23.53 | 6.90 | 7.32 | 7.41 | 16.67 | 6.90 | 15.38 | 6.25 |
| Donar resposta a demandes d'informació puntual | 8.95 | 4.76 | 28.57 | 21.43 | 5.26 | 11.43 | 4.76 | 11.43 | 3.57 | 5.56 | 11.76 | 6.90 | 4.88 | 7.41 | 8.33 | 3.45 | 5.13 | 0.00 |
| Realitzar estudis sobre aspectes concrets | 50.30 | 71.43 | 45.71 | 57.14 | 31.58 | 48.57 | 42.86 | 51.43 | 53.57 | 50.00 | 47.06 | 62.07 | 34.15 | 33.33 | 41.67 | 68.97 | 61.54 | 81.25 |
| Analitzar l'evolució del servei | 57.46 | 76.19 | 62.86 | 60.71 | 57.89 | 42.86 | 47.62 | 80.00 | 35.71 | 77.78 | 52.94 | 48.28 | 68.29 | 59.26 | 41.67 | 13.79 | 69.23 | 56.25 |
| Comparar els resultats amb altres municipis/ens | 5.37 | 9.52 | 8.57 | 3.57 | 21.05 | 8.57 | 0.00 | 0.00 | 7.14 | 0.00 | 5.88 | 6.90 | 9.76 | 3.70 | 0.00 | 3.45 | 2.56 | 0.00 |
| Informar la ciutadania sobre el funcionament del servei | 25.25 | 14.29 | 28.57 | 21.43 | 10.53 | 25.71 | 42.86 | 5.71 | 35.71 | 16.67 | 23.53 | 24.14 | 26.83 | 14.81 | 33.33 | 62.07 | 23.08 | 31.25 |
| Prendre decisions | 68.6% | 57.1% | 71.4% | 60.7% | 73.7% | 65.7% | 66.7% | 57.1% | 75.0% | 72.2% | 82.4% | 65.5% | 68.3% | 55.6% | 100.0% | 79.3% | 79.5% | 50.0% |
| Utilitat de realitzar una sessió de formació per aprofundir en l'anàlisi i interpretació dels indicadors | 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 |

(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

| | Total | Biblioteques | Enllumenat públic | Escoles bressol | Escoles de música | Espais Escènics | Esports | Fines Locals | Cerchi 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 |
|--|-------|--------------|-------------------|-----------------|-------------------|-----------------|---------|--------------|---|--------------------|--------|--|---------------|-----------------------|-------------------|---------------------------|-----------------|-----------|
| La participació als cercles de comparació en els darrers anys si li ha servit per millorar el seu servei? | 85.7% | 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? | 32.8% | 37.7% | 28.6% | 14.3% | 39.3% | 21.1% | 31.4% | 28.6% | 40.0% | 33.3% | 17.4% | 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? | 58.3% | 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 | 59.0% | 49.1% | 28.6% | 42.9% | 60.7% | 84.2% | 51.4% | 66.7% | 57.1% | 50.0% | 82.4% | 55.2% | 68.3% | 70.4% | 83.3% | 75.9% | 71.8% | 37.5% |
| Manca de personal | 14.3% | 20.8% | 9.5% | 22.9% | 14.3% | 15.8% | 2.9% | 14.3% | 11.4% | 5.6% | 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% | 37.7% | 38.1% | 17.1% | 35.7% | 31.6% | 42.9% | 38.1% | 45.7% | 38.9% | 23.5% | 51.7% | 31.7% | 40.7% | 41.7% | 27.6% | 41.0% | 48.8% |
| Recobrament polític insuficient | 4.2% | 1.9% | 4.8% | 5.7% | 3.6% | 5.3% | 5.7% | 0.0% | 2.9% | 5.6% | 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% | . | 77.1% | 66.7% | 60.0% | 82.1% | 72.2% | . | 86.2% | . | 66.7% | . | 93.1% | 82.1% | . |
| En quina mesura creu que és útil realitzar una jornada de treball conjunta per presentar públicament els resultats del Cercle? (1) | 87.0% | . | 97.1% | 78.6% | . | 80.0% | 90.5% | 85.7% | 82.1% | 88.9% | . | 82.8% | . | 85.2% | . | 100.0% | 87.2% | . |
| Amb relació a les jornades de l'encament 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% | 93.9% | 85.2% | 88.2% | . | 92.6% | . | 92.0% | . | 96.6% | 84.6% | . |
| I el format de la jornada, creu que ha estat molt, bastant, poc o gens adequat? | 81.9% | 88.7% | 85.7% | 77.1% | 92.9% | 89.5% | 82.9% | 66.7% | 77.1% | 77.8% | 100.0% | 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% | 56.6% | 42.9% | 80.0% | 60.7% | 63.2% | 60.0% | 47.6% | 65.7% | 38.9% | 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% | 28.3% | 42.9% | 34.3% | 32.1% | 31.6% | 20.0% | 52.4% | 37.1% | 38.9% | 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% | 28.3% | 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% | 7.5% | 9.5% | 11.4% | 3.6% | 15.8% | 8.6% | 0.0% | 8.6% | 11.1% | 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: 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



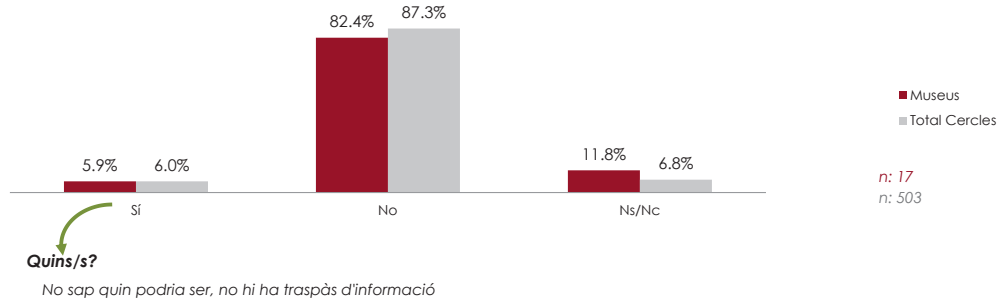
Comparativa de cercles. Valoració Global

| | Biblioteques | Enllumenat públic | Escoles bressol | Escoles de música | Esports Escènics | Esports | Fres Localitat | Cercle i Museu | Mediació | Mercats Municipals | Museus | Oficina d'Informació al Consumidor | Polícia Local | Serveis Alimentaris | Serveis Culturals | Serveis Locals d'ocupació | Serveis Socials | Verd Urbà |
|---|--------------|-------------------|-----------------|-------------------|------------------|-------------|----------------|----------------|-------------|--------------------|-------------|------------------------------------|---------------|---------------------|-------------------|---------------------------|-----------------|-------------|
| Total | 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 | 8.42 | 7.97 | 7.88 |
| Valori, de 0 a 10, la seva satisfacció amb el Cercle de Comparació en el qual vostè ha participat (de 0 a 10) (1) | 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 | 8.42 | 7.97 | 7.88 |
| Valori, de 0 a 10, la seva satisfacció amb el Cercle de Comparació en el qual vostè ha participat (de 0 a 10) (2) | 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 |
| En quina mesura, de 0 a 10, tornaria a participar en els Cercles? (de 0 a 10) | 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 |
| En quina mesura recomanaria, de 0 a 10, participar en els Cercles de Comparació Intermunicipals? (de 0 a 10) | 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 | 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% | 48.8% |
| | 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?

- Intentar posar dades comparatives reals als sectors, ajuda a comptabilitzar aspectes de la seva feina. Intercanvi d'opinions i experiències
- Posar en comú problemàtiques
- Les iniciatives del personal
- Una òptica diferent que fa que sigui interessant a nivell de "inputs"
- Comparar dades
- El propi sentit de compartir experiències amb altres museus i poder-te comparar
- Poder comparar
- Posar en comú les bones pràctiques i coses que es poden incorporar
- Disposa de eina de comparació
- Possibilitat de comparació
- La forma de treballar
- El fet de poder participar de les preguntes que l'hi han de fer als museus, poder seguir l'enquesta i poder contestar bé
- Capacitat d'anàlisi
- El concepte (els paràmetres de medició) la metodologia que s'ha establert pels mediadors (indicadors)
- Possibilitat d'avaluar comparativament
- Espais de reflexió
- Possibilitat de relació amb altres museus



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?

Les persones que els estan avaluant poder tenir un millor coneixement previ del seu sector
Poder comparar els diferents àmbits
Interlocució directe amb museus. Cas a cas
Un cop fet el retorn a vegades no hi ha un seguiment
Donar més eines de comparació
La freqüència o intentar buscar ponts per aprofundir aquesta relació
Comparar entre iguals
Tot correcte
Índex son millorables-molt conuïts
Les definicions de les variables
Que sigui revisable
Tema d'enquestes ens implica molta dedicació

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

Pot definir en una paraula el que representen els Cercles?

Una eina per poder millorar, li dona recursos per millorar respecte a museus similars
Una millora del propi museu amb relació a la resta
Informació
Reflexió
Cooperació
Punt de referència
Mecanisme d'autoavaluació
En comú les dades
Eina de gestió
Compartir
Pràctic
Autoavaluació
Contradicció: es una eina útil però manca temps
Ajut
Oportunitat
Una oportunitat per entrar en contacte amb altres entitats i poder mirar més enllà del dia a dia
Interrelació

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* ?

No sap

ESCOLES BRESSOL

ESCOLES BRESSOL

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 40 tècnics municipals que van participar en els dos últims anys en el Cercle de comparació intermunicipal d'Escoles bressol.
- ⚙ 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 40 tècnics municipals que van participar en el Cercle, s'han aconseguit un total de 35 enquestes vàlides, amb un error mostral de $\pm 5,9$ %.
- ⚙ 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 d'Escoles Bressol**, 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:

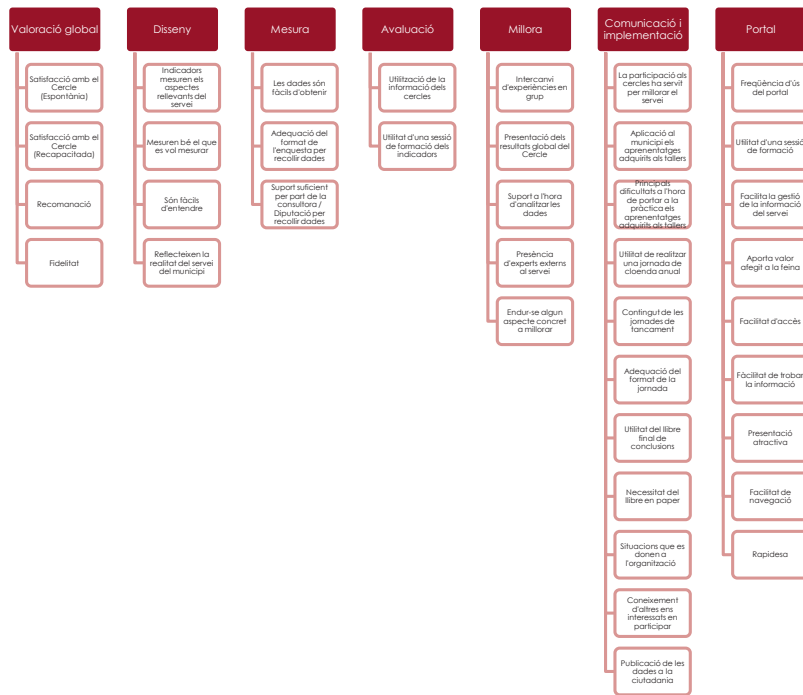
- Valoració global dels Cercles (aspectes positius i de millora) i de cada servei.
- Determinació de l'impacte i utilitat de cadascuna de les fases (disseny, mesura, avaluació, millora i comunicació i implementació).
- Valoració del Portal d'Informació Econòmica i de Serveis Locals (freqüència d'ús,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

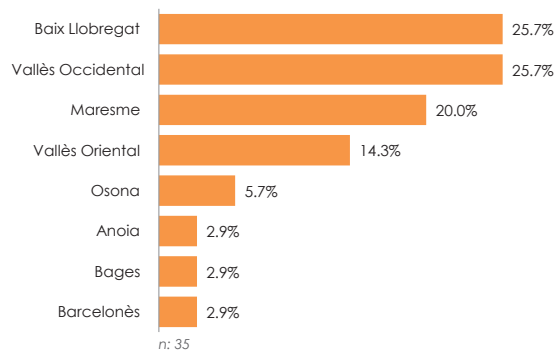


Distribució de la mostra

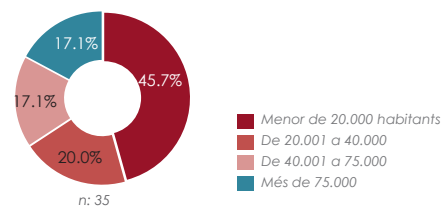
Municipis que han participat en l'estudi

| Municipis | |
|-----------------------------|-------------------------|
| Barberà del Vallès | Sant Andreu de la Barca |
| Cabrils | Sant Boi de Llobregat |
| Canet de Mar | Sant Cebrià de Vallalta |
| Castellar del Vallès | Sant Just Desvern |
| Castellbisbal | Sant Vicenç dels Horts |
| Cerdanyola del Vallès | Terrassa |
| Franqueses del Vallès, les | Torelló |
| Hospitalet de Llobregat, l' | Vallirana |
| Igualada | Vic |
| Llinars del Vallès | Viladecans |
| Martorell | Viassar de Mar |
| Mataró | |
| Mollet del Vallès | |
| Montornès del Vallès | |
| Navàs | |
| Palau-Solità i Plegamans | |
| Prat de Llobregat, el | |
| Premià de Dalt | |
| Rubí | |
| Sabadell | |

Comarca

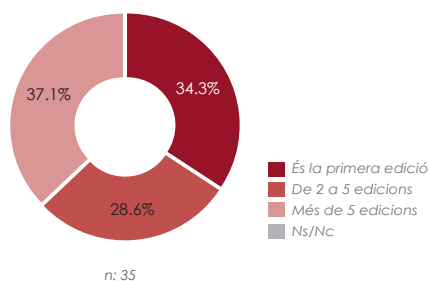


Grandària del municipi



Distribució de la mostra

Nombre d'edicions en què ha participat



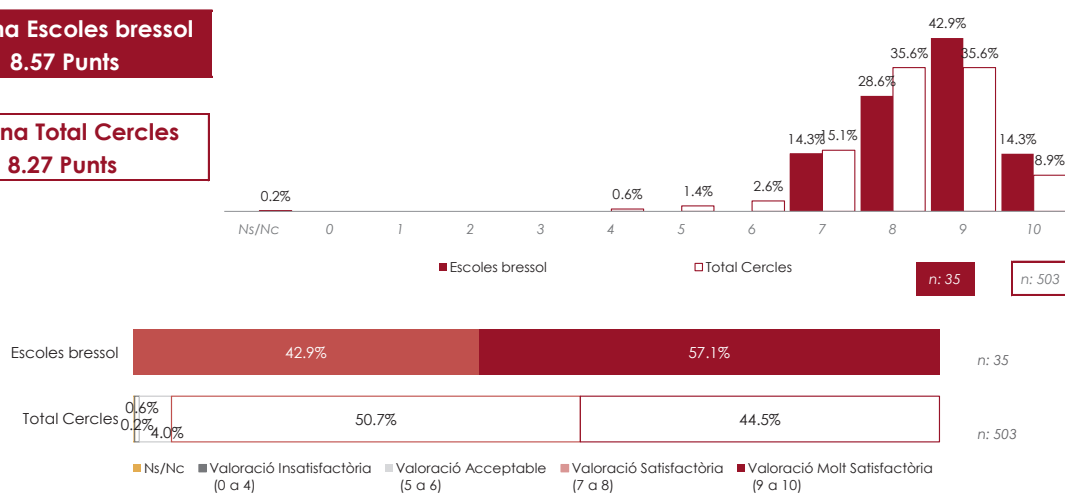
2. Visió global

Valoració Global. Satisfacció Global

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

Mitjana Escoles bressol
8.57 Punts

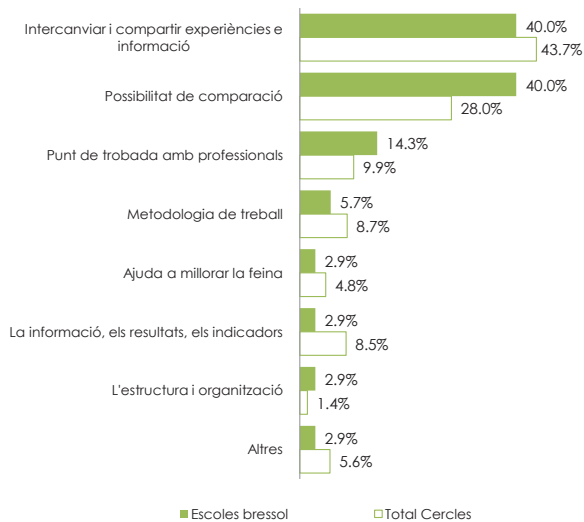
Mitjana Total Cercles
8.27 Punts



El 57.1% dels participants en el Cercle d'Escoles Bressol atorga valoracions molt satisfactòries (9 ó 10), i la mitjana és de 8.57 punts, 0.30 per sobre del total de Cercles

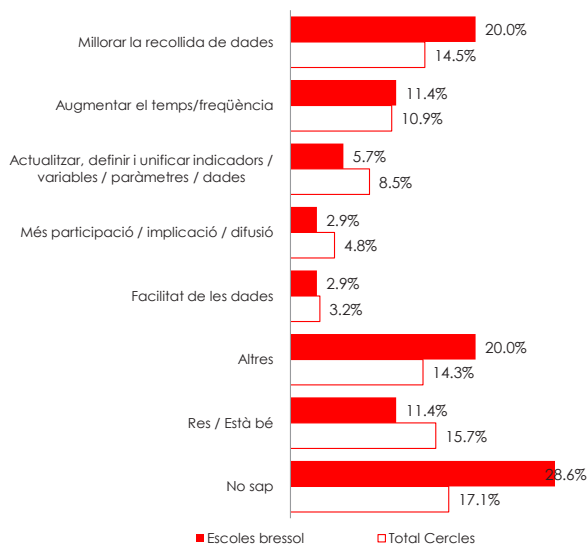
Valoració Global

Què és el que més li agrada del Cercle?



Cercle: 35 Participants
Total Cercles: 503 Participants

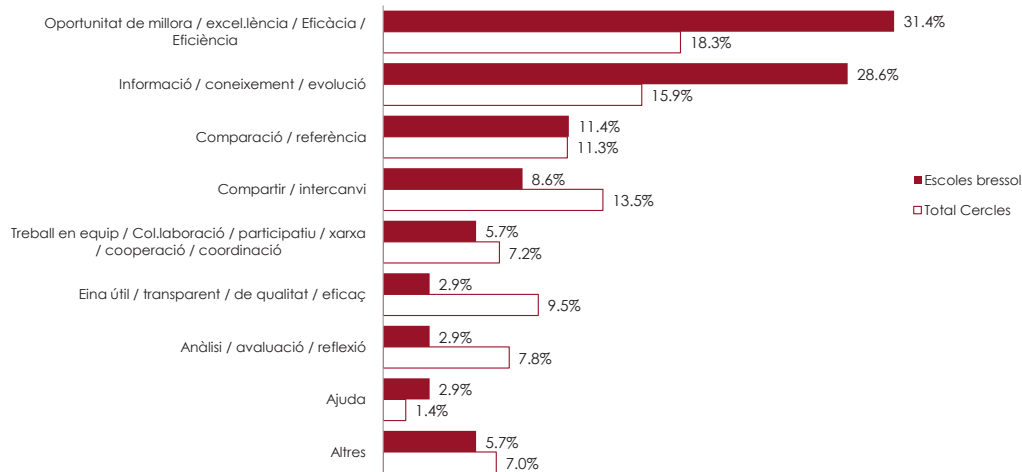
Què creu que és més important millorar dels Cercles de Comparació?



Cercle: 35 Participants
Total Cercles: 503 Participants

Valoració Global

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



Cercle: 35 Participants
Total Cercles: 503 Participants

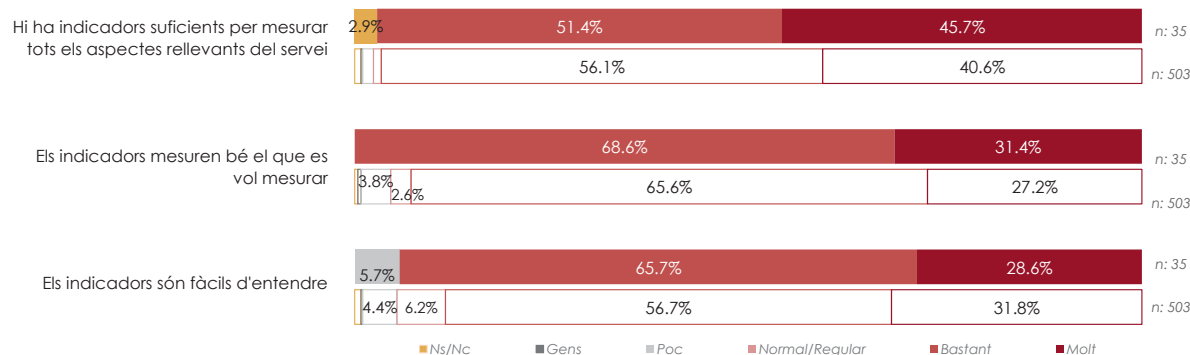
Per un 31.4% dels participants, els cercles representen una Oportunitat de Millora



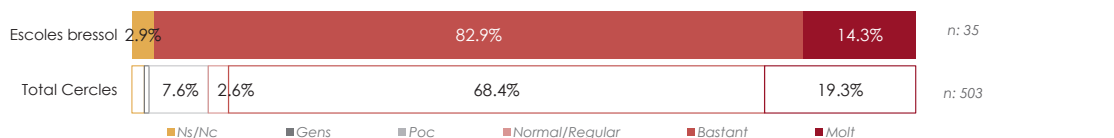
3 Visió global: satisfacció, fidelitat i recomanació

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?

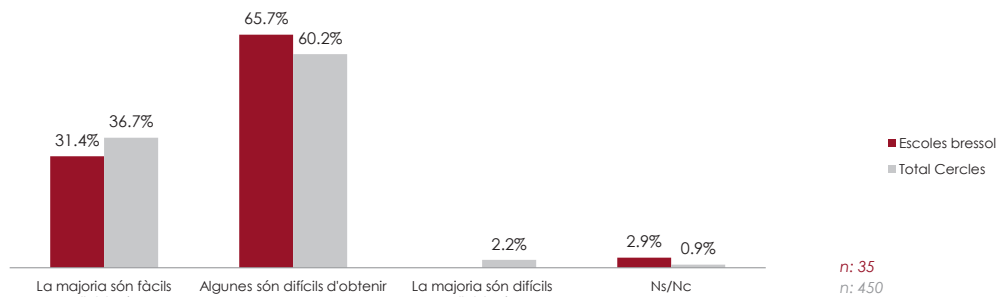


El 97.2% dels participants estan molt o bastant d'acord amb el fet que els indicadors reflecteixen la realitat del servei al municipi

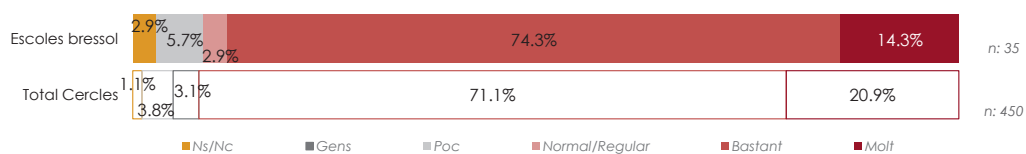


Fase de Mesura

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? (*)

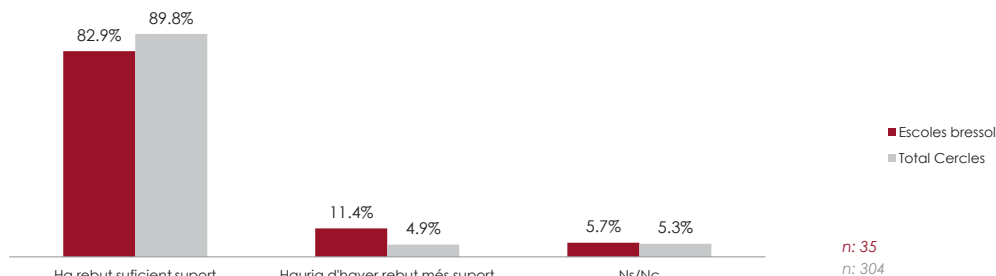


(*) A l'annex es recullen els motius que han donat els participants que consideren que el format de l'enquesta és "poc" o "gens" adequat.



Fase de Mesura

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

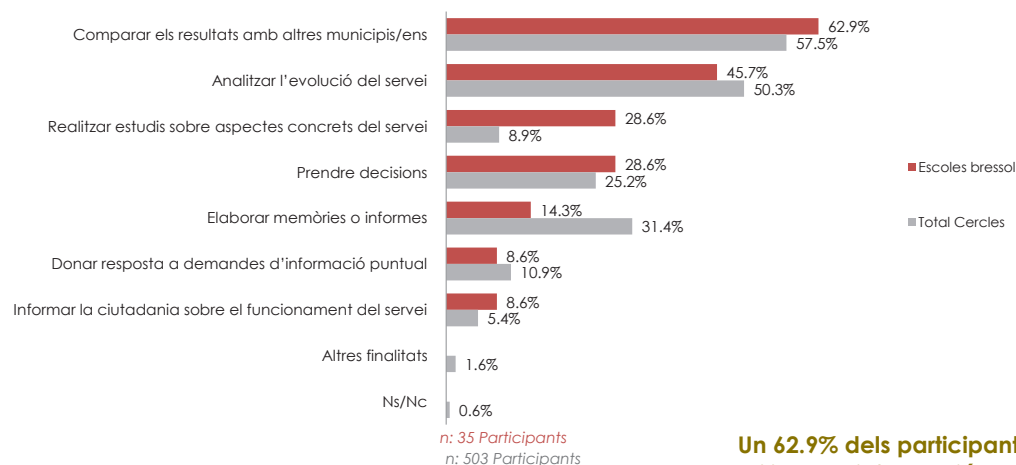


El 82.9% considera que el suport rebut per part de la consultora ITIK en la recollida de les dades ha estat suficient

(*) 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 62.9% dels participants utilitzen la informació dels Cercles per poder comparar-se amb altres municipis. Els participants que utilitzen la informació per prendre decisions són els més satisfets amb els Cercles.

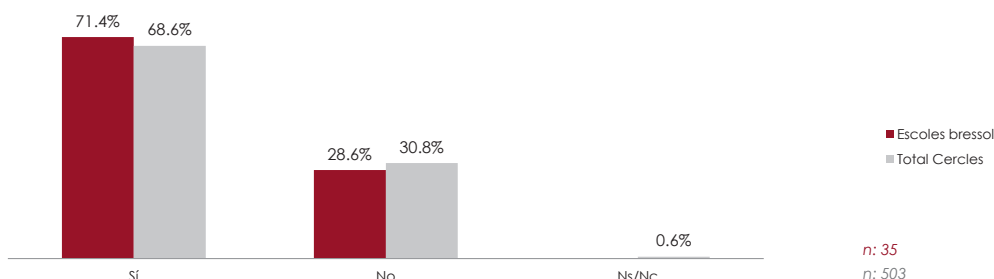
| Satisfacció amb el Cercle, segons les principals utilitats | Escoles bressol | | Total Cercles | |
|--|-----------------|-------------|---------------|-------------|
| | n | S.G. Cercle | n | S.G. Cercle |
| Comparar els resultats amb altres municipis/ens | 22 | 8.45 | 288 | 8.24 |
| Analitzar l'evolució del servei | 16 | 8.69 | 253 | 8.19 |
| Realitzar estudis sobre aspectes concrets del servei | 10 | 8.20 | 45 | 8.27 |
| Prendre decisions | 10 | 8.80 | 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?

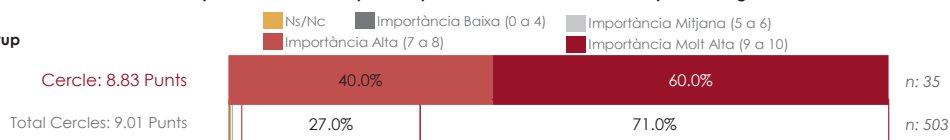


El 71.4% dels enquestats veuen útil realitzar una sessió per aprofundir en l'anàlisi i interpretació dels indicadors

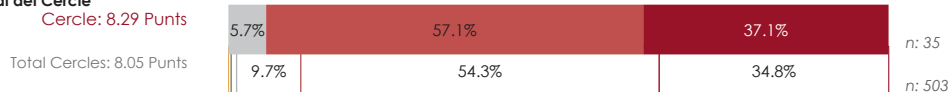
Fase de Millora

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

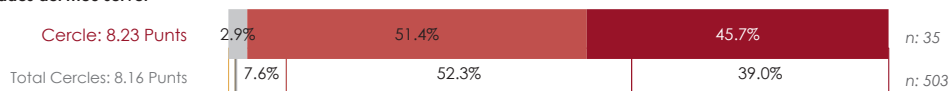
Intercanvi d'experiències en grup



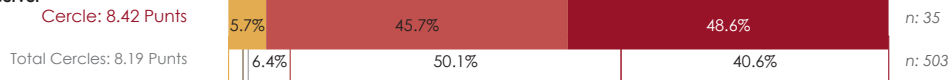
Presentació dels resultats global del Cercle



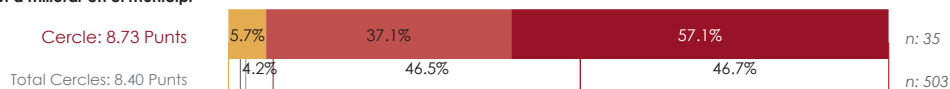
Suport a l'hora d'analitzar les dades del meu servei



Presència d'experts externs al servei



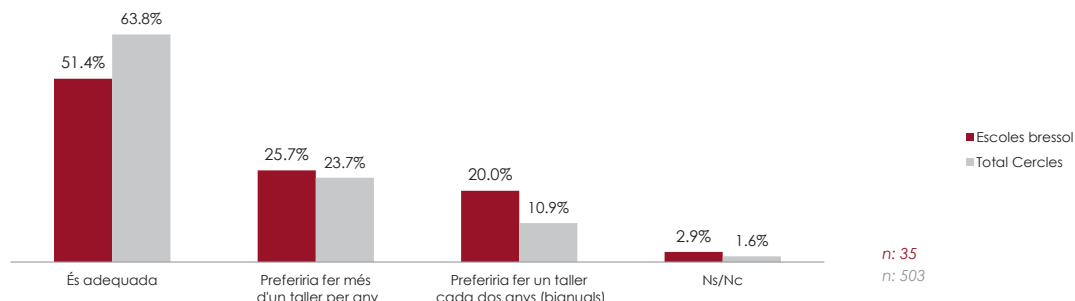
Endur-se algun aspecte concret a millorar en el municipi



Intercanviar experiències en grup és l'aspecte més important en els tallers de millora (8.83 punts), seguit de la possibilitat de endur-se algun aspecte a millorar en el municipi (8.73)

Fase de Millora

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

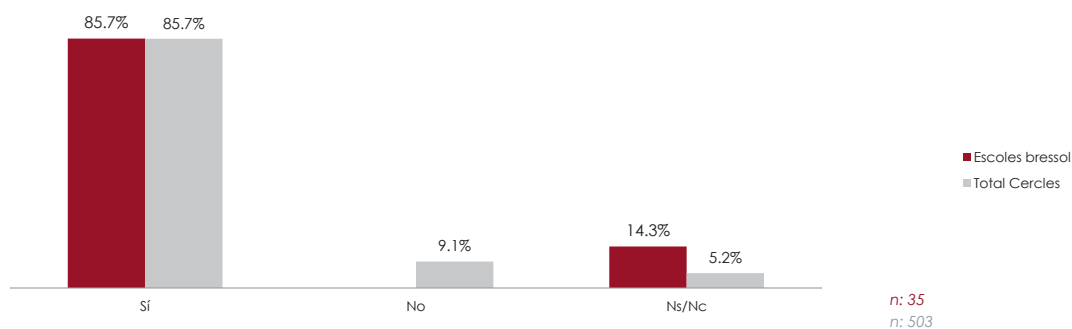


El 51.4% considera adequada la freqüència amb la que es realitzen els tallers de millora. La resta es distribueix de manera força similar entre aquells que prefereixen més o menys freqüència

(*) 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 millorar el servei

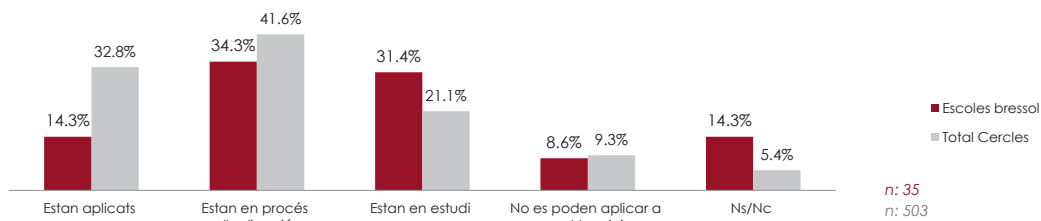
| | Escoles bressol | | Total Cercles | |
|-------|-----------------|-------------|---------------|-------------|
| | n | S.G. Cercle | n | S.G. Cercle |
| Sí | 30 | 8.60 | 431 | 8.39 |
| No | 0 | - | 46 | 7.27 |
| Ns/Nc | 5 | 8.40 | 26 | 7.92 |

El 85.7% 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 8.60 punts.

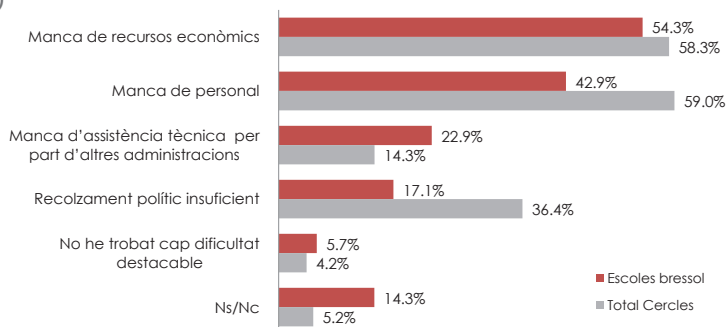


Fase de Comunicació i implementació

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)

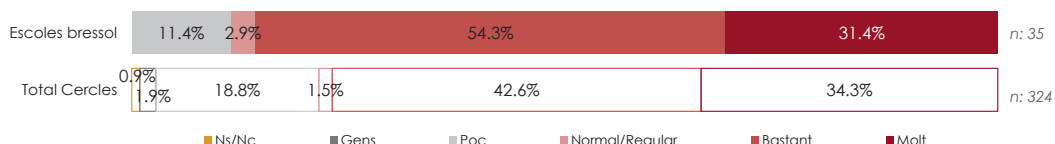


La manca de recursos econòmics és la principal dificultat per poder aplicar els aprenentatges adquirits, per un 54.3% dels participants

n: 35 Participants
n: 503 Participants

Fase de Comunicació i implementació. Jornada de cloenda

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

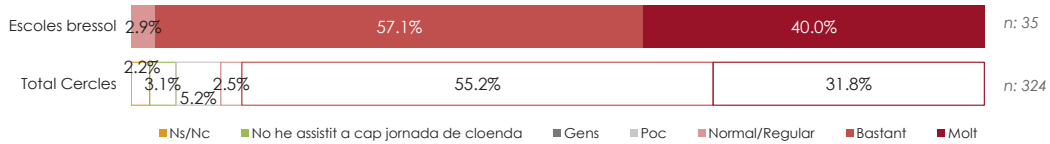


El 85.7% dels participants consideren molt o bastant útil realitzar una jornada de cloenda per presentar públicament els resultats

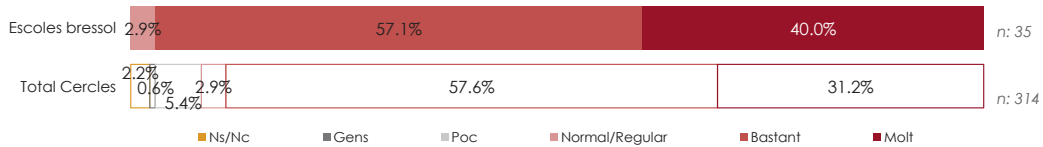


Fase de Comunicació i implementació. Jornada de cloenda

Amb relació a les jornades de tancament a les quals vostè ha assistit, creu que el contingut ha estat molt, bastant, poc o gens adequat?



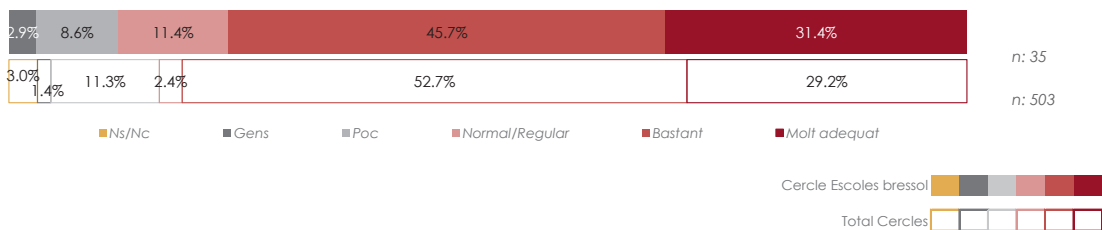
I el format de la jornada, creu que ha estat molt, bastant, poc o gens adequat?



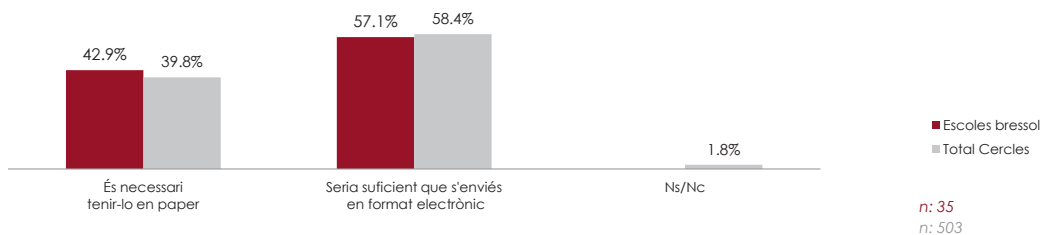
El 97.1% dels participants consideren molt o bastant adequat el contingut i el format de la jornada de tancament

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?



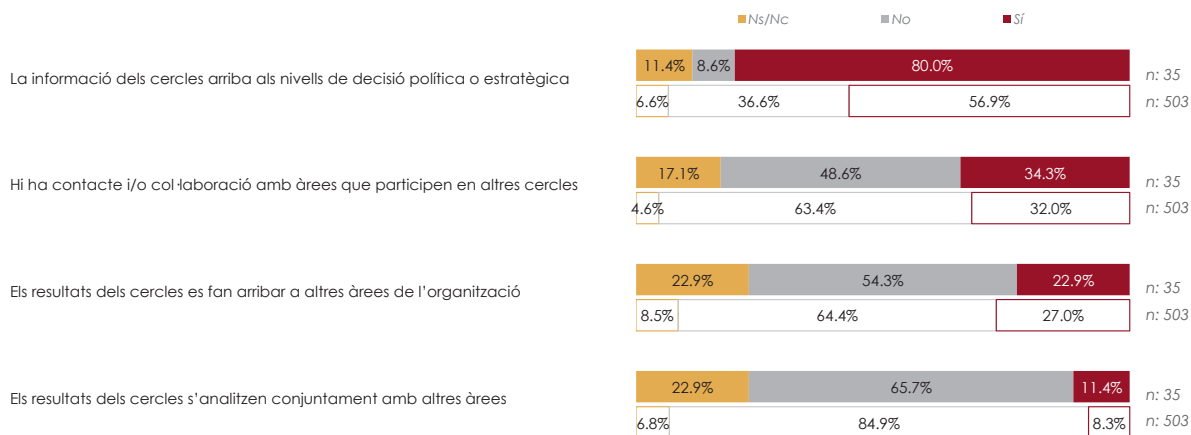
Creu que és necessari tenir-lo en paper o seria suficient que s'enviés en format electrònic?



El 77.1% creu que el llibre és molt o bastant útil i el 57.1% dels participants opinen que seria suficient que s'enviés en format electrònic

Fase de Comunicació i implementació.

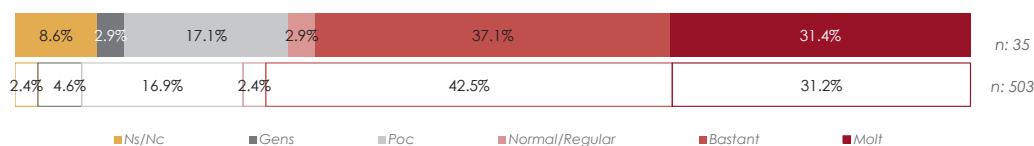
Creu que les situacions següents es donen a la seva organització?



La informació dels cercles arriba als nivells de decisió política o estratègica és la situació que més es dona entre els participants enquestats

Fase de Comunicació i implementació

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

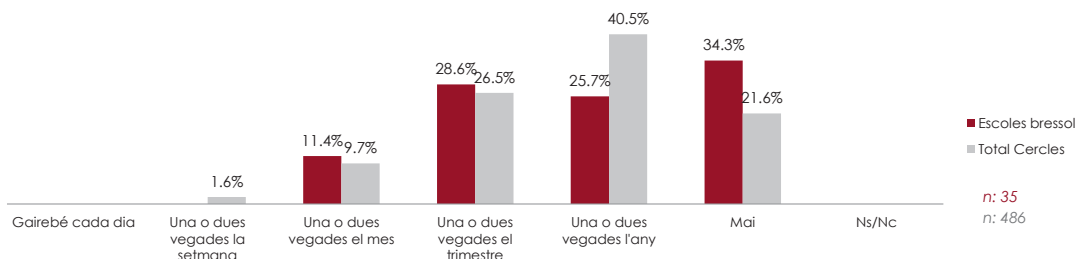


El 68.5% veuria molt o bastant factible que les dades dels cercles es publiquessin per al conjunt de la ciutadania



Portal d'Informació Econòmica i de Serveis Locals

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

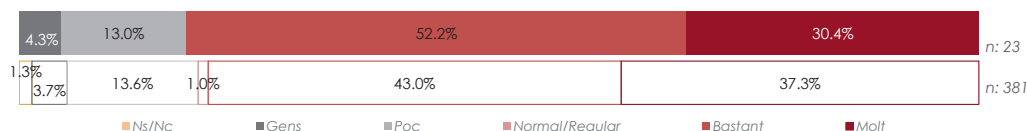


El 34.3% dels participants no utilitzen mai el Portal web; mentre que els que sí que l'utilitzen ho fan "una o dues vegades al trimestre" en el 28.6% dels casos

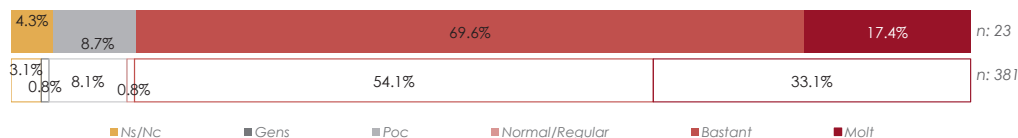
(*) A l'annex es recullen els motius que han donat els participants de per què no utilitzen "Mai" el Portal

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?

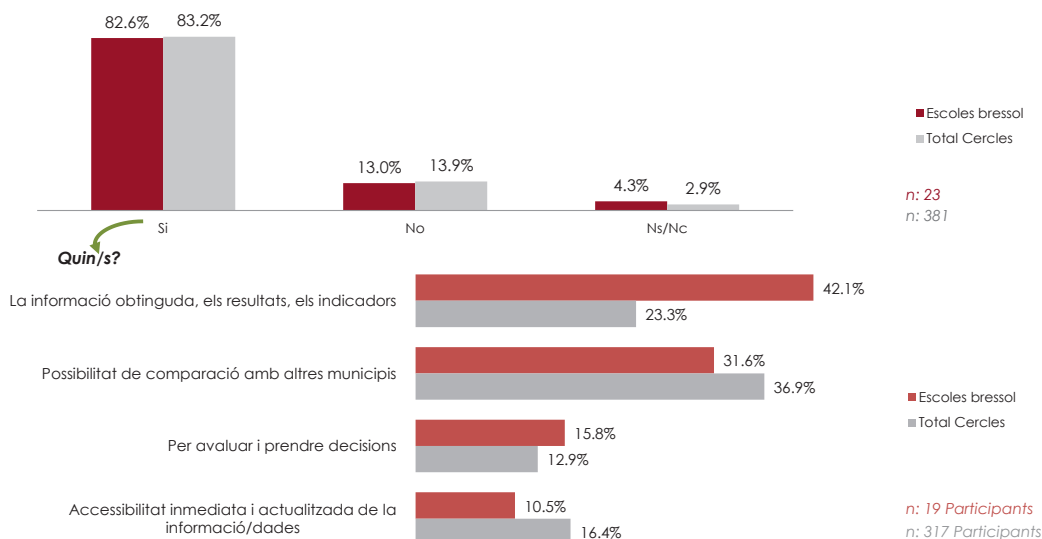


El 87.0% dels participants creuen que el Portal web li pot facilitar molt o bastant la gestió de la informació del servei on treballa



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 tinguéss? (*)

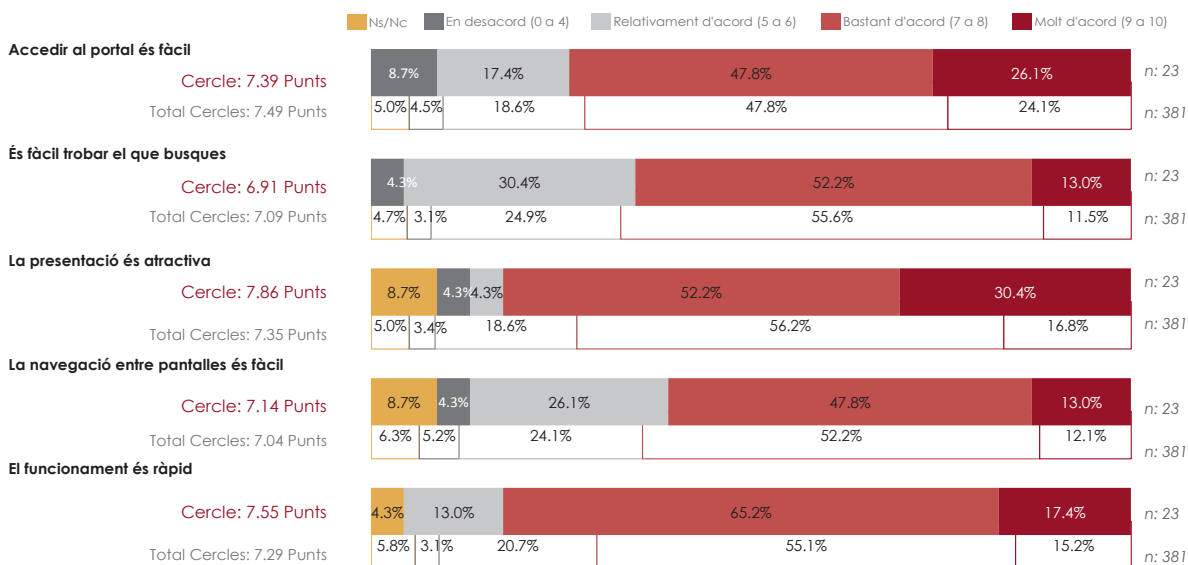


Un 82.6% considera que tenir accés al portal els aporta un valor afegit a la feina.

(*) 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

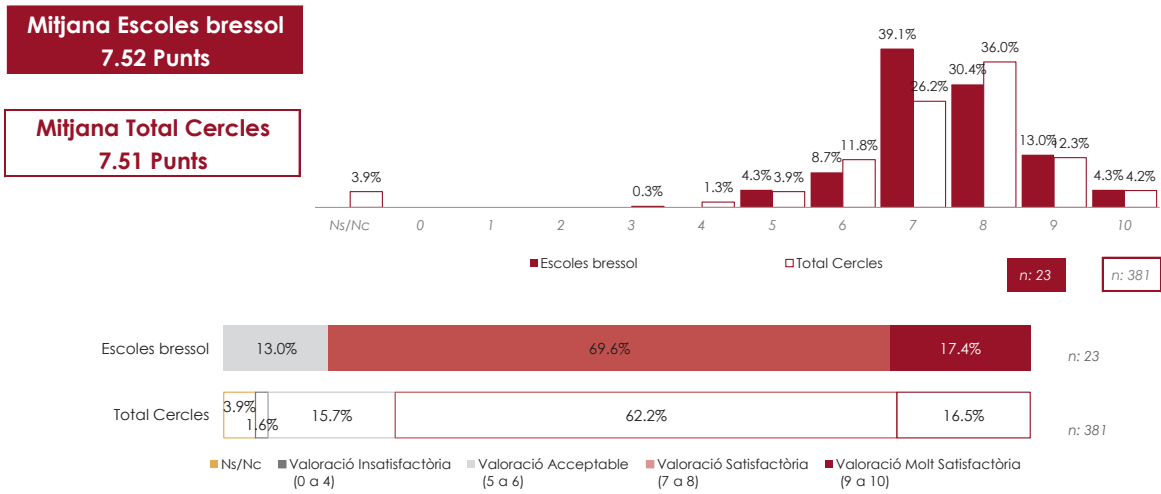
En relació amb el Portal, valori, de 0 a 10, el seu grau d'acord amb els aspectes següents:



Valoracions satisfactòries en relació amb el Portal. L'aspecte millor valorat és la Presentació atractiva (7.86 punts), mentre que la Facilitat per trobar el que busques és el pitjor (6.91)

Portal d'Informació Econòmica i de Serveis Locals

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



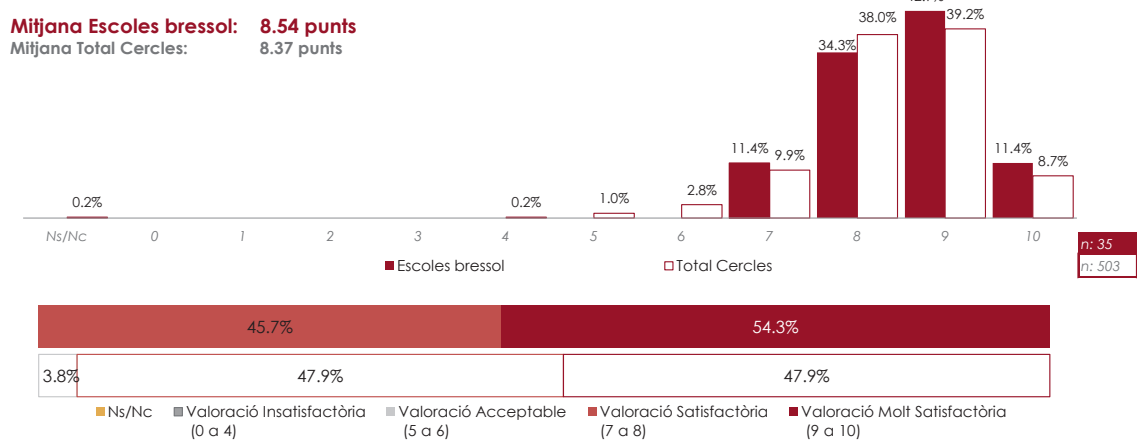
La Satisfacció amb el Portal obté una valoració de 7.52 punts. El 87.0% dels participants atorguen valoracions entre els 7 i 10 punts

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 54.3% dels participants en el Cercle d'Escoles Bressol atorga valoracions molt satisfactòries (9 ó 10), i la mitjana és de 8.54 punts

(*) Aquesta pregunta s'ha fet dues vegades durant l'enquesta: una al principi "Satisfacció espontània" 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

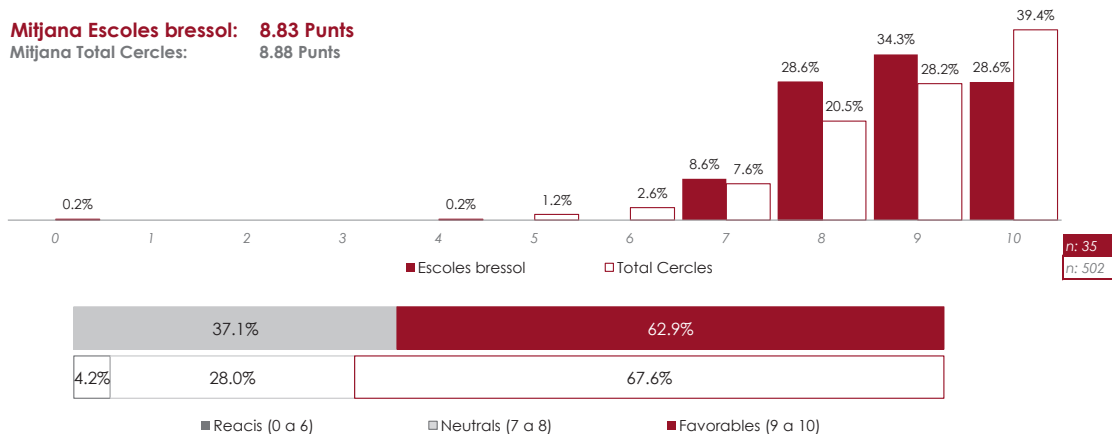


Valoració Global

Fidelitat

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

Mitjana Escoles bressol: **8.83 Punts**
 Mitjana Total Cercles: **8.88 Punts**



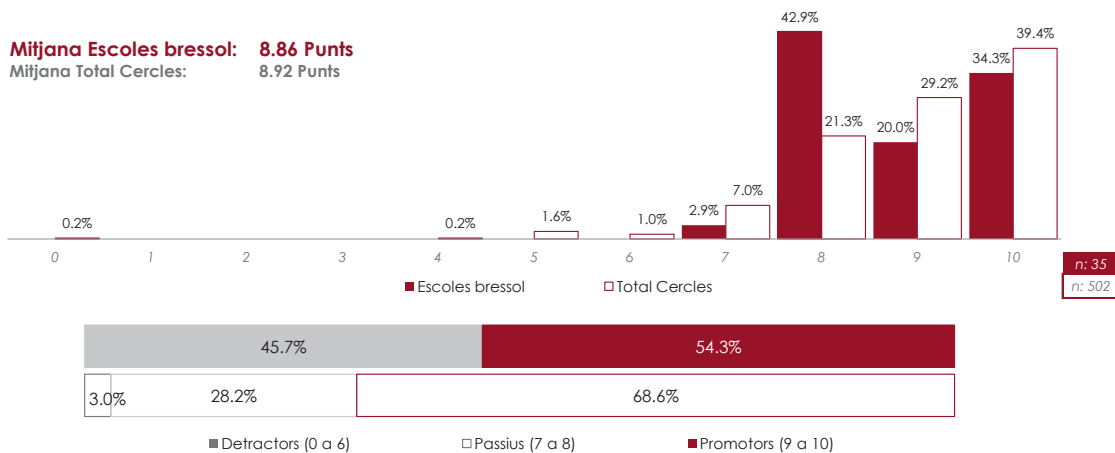
Els participants del cercle són molt favorables a tornar participar en els Cercles: el 62.9% atorga valoracions màximes de 9 o 10 punts, posicionant el seu nivell de fidelitat en els 8.83 punts

Valoració Global

Recomanació

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

Mitjana Escoles bressol: **8.86 Punts**
 Mitjana Total Cercles: **8.92 Punts**



El 54.3% dels enquestats recomanarien, sens dubte (9 i 10), participar en els Cercles



Valoració Global. Net Promoter Score (NPS)

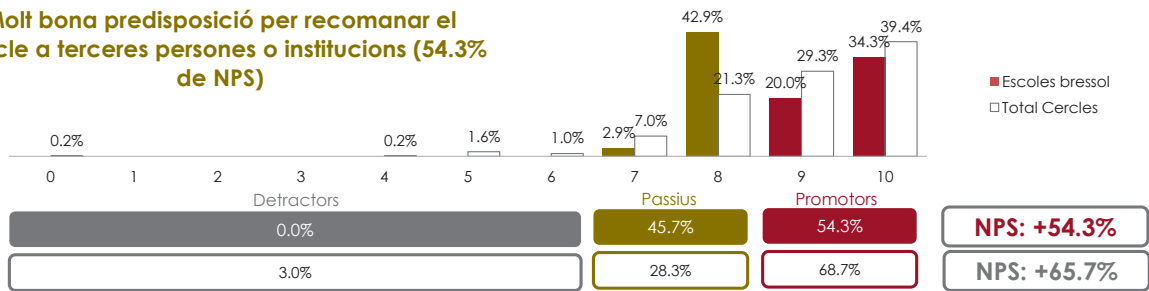
Moltes companyies segueixen un indicador denominat Índex de Promotors Nets (NPS, en anglès), que mesura la lleialtat dels clients cap a una companyia. Segons el seu creador, F. Reichheld, l'indicador més útil de creixement per a una organització és la disposició del client a recomanar el producte o servei 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 (54.3% de NPS)



5. Annexos

Comparativa de cercles. Fase Disseny. Mesura i Millora

| | Total Cercles | Biblioteques | Enllumenat públic | Escoles bressol | Escoles de música | Espais Escènics | Esports | Fires locals | Gentils i Increment Neteja Viera | Mediació Municipal | Mercats Municipals | Museus | Oficina d'informació al Consumidor | Polícia Local | Seguretat Alimentària | Serveis Culturals | Serveis Locals d'Ocupació | Serveis Socials | Verd Urbà | |
|---|---------------|--------------|-------------------|-----------------|-------------------|-----------------|---------|--------------|----------------------------------|--------------------|--------------------|--------|------------------------------------|---------------|-----------------------|-------------------|---------------------------|-----------------|-----------|--|
| D I S S E N Y | 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% | |
| Amb relació al quadre resum d'indicadors, valdrà el seu grau d'acord amb els indicadors i els aspectes rellevants dels serveis ⁽¹⁾ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 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% | |
| - Els indicadors mesuren bé el que es vol mesurar ⁽¹⁾ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 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% | |
| - Els indicadors són fàcils d'entendre ⁽¹⁾ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| M E S U R A | 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% | |
| Els valors dels indicadors del quadre de comandament reflecteixen la realitat del servei al municipi ⁽¹⁾ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 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% | |
| Creu que les dades de l'enquesta són fàcils o difícils d'obtenir ⁽²⁾ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 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% | |
| Creu que el format de l'enquesta és molt, bastant, poc o gens adequat per recollir la informació ⁽²⁾ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 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% | |
| Considera que ha rebut suport suficient per part de la consultora/ Diputació o havia d'haver rebut més suport per recollir les dades? | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 9.01 | 9.09 | 9.24 | 8.83 | 8.82 | 8.21 | 9.14 | 9.14 | 9.40 | 9.18 | 9.65 | 8.71 | 9.17 | 9.02 | 9.37 | 8.75 | 9.14 | 8.33 | 8.88 | |
| Respecte als tallers de millora, valdrà de 0 a 10, en quina mesura és important cadascun dels següents aspectes: | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 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 | |
| - Intercanvi d'experiències en grup ⁽²⁾ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 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 | |
| - Presentació dels resultats globals del Cercle ⁽²⁾ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 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 | |
| - Suport a l'hora d'anàlitzar les dades del meu servei ⁽²⁾ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 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 | |
| - Presència d'experts externs al servei ⁽²⁾ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 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% | |
| - Endur-se algun aspecte concret a millorar en el municipi ⁽²⁾ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 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 | |
| - La freqüència dels tallers de millora és adequada (1 a 1 any) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

(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 | Espais esportius | Esports | Fires Locals | Gestió i manteniment de Vialitat | Mediació | Mercats Municipals | Museus | Oficina Municipal de Comunitat | Policia Local | Seguretat Alimentària | Serveis Culturals | Serveis d'ocupació | Serveis Socials | Verd Urbà |
|--|--------------|-------------------|-----------------|-------------------|------------------|--------------|--------------|----------------------------------|--------------|--------------------|--------------|--------------------------------|---------------|-----------------------|-------------------|--------------------|-----------------|--------------|
| Total | 31.41 | 9.52 | 14.29 | 10.71 | 36.84 | 34.29 | 23.81 | 28.57 | 46.43 | 16.67 | 23.53 | 41.38 | 43.90 | 48.15 | 8.33 | 34.48 | 15.38 | 25.00 |
| Per a què utilitza principalment la informació dels cercles? Elaborar memòries o informes | 1.89 | 4.76 | 8.57 | 7.14 | 26.32 | 8.57 | 19.05 | 17.14 | 10.71 | 27.78 | 23.53 | 6.90 | 7.32 | 7.41 | 16.67 | 6.90 | 15.38 | 6.25 |
| Donar resposta a demandes d'informació puntual | 8.95 | 4.76 | 28.57 | 21.43 | 5.26 | 11.43 | 4.76 | 11.43 | 3.57 | 5.56 | 11.76 | 6.90 | 4.88 | 7.41 | 8.33 | 3.45 | 5.13 | 0.00 |
| Realitzar estudis sobre aspectes concrets | 50.30 | 39.62 | 71.43 | 57.14 | 31.58 | 48.57 | 42.86 | 51.43 | 53.57 | 50.00 | 47.06 | 62.07 | 34.15 | 33.33 | 41.67 | 68.97 | 61.54 | 81.25 |
| A. Analitzar l'evolució del servei | 57.46 | 64.15 | 76.19 | 62.86 | 60.71 | 57.89 | 42.86 | 80.00 | 35.71 | 77.78 | 52.94 | 48.28 | 68.29 | 59.26 | 41.67 | 13.79 | 69.23 | 56.25 |
| C. Comparar els resultats amb altres municipis/ens | 5.37 | 3.77 | 9.52 | 3.57 | 21.05 | 8.57 | 0.00 | 0.00 | 7.14 | 0.00 | 5.88 | 6.90 | 9.76 | 3.70 | 0.00 | 3.45 | 2.56 | 0.00 |
| I. Informar la ciutadania sobre el funcionament del servei | 25.25 | 20.75 | 14.29 | 21.43 | 10.53 | 25.71 | 42.86 | 5.71 | 35.71 | 16.67 | 23.53 | 24.14 | 26.83 | 14.81 | 33.33 | 62.07 | 23.08 | 31.25 |
| O. Prendre decisions | 68.6% | 67.9% | 71.4% | 60.7% | 73.7% | 65.7% | 66.7% | 57.1% | 75.0% | 72.2% | 82.4% | 65.5% | 68.3% | 55.6% | 100.0% | 79.3% | 79.5% | 50.0% |
| Utilitat de realitzar una sessió de formació per aprofundir en l'anàlisi i interpretació dels indicadors | n: 503 | n: 53 | n: 21 | n: 35 | n: 28 | n: 19 | n: 35 | n: 21 | n: 35 | 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 de Comunicació i implementació

| | Biblioteques | Enllunament Públic | Escoles bressol | Escoles de música | Espais Escènics | Esports | Fines Locals | Castell i festes de Festa i Festa | Mediació | 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% | 84,2% | 71,4% | 85,7% | 80,0% | 89,3% | 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? | 32,8% | 28,6% | 14,3% | 39,3% | 21,1% | 31,4% | 40,0% | 44,4% | 33,3% | 17,6% | 41,4% | 41,5% | 18,5% | 8,3% | 62,1% | 23,1% | 25,0% | |
| Fins a quin punt han aplicat al seu municipi els aprenentatges adquirits als tallers? | 58,3% | 85,7% | 67,9% | 63,2% | 62,9% | 47,6% | 74,3% | 50,0% | 61,1% | 76,5% | 41,4% | 43,9% | 74,1% | 41,7% | 48,3% | 30,8% | 87,5% | |
| Quines són les principals dificultats a l'hora de portar a la pràctica els aprenentatges adquirits en els tallers? Manca de recursos econòmics | 59,0% | 28,6% | 42,9% | 60,7% | 84,2% | 51,4% | 66,7% | 57,1% | 50,0% | 82,4% | 55,2% | 68,3% | 70,4% | 83,3% | 75,9% | 71,8% | 37,5% | |
| Manca de personal | 14,3% | 9,5% | 22,9% | 14,3% | 15,8% | 2,9% | 11,4% | 10,7% | 5,6% | 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% | 38,9% | 23,5% | 51,7% | 40,7% | 41,7% | 27,6% | 41,0% | 45,8% | |
| Recobrament polític insuficient | 4,2% | 1,9% | 5,7% | 3,6% | 5,3% | 5,7% | 0,0% | 2,9% | 7,1% | 5,6% | 0,0% | 3,4% | 4,9% | 3,7% | 8,3% | 10,3% | 2,6% | |
| No ha trobat cap dificultat destacable | 76,9% | . | 85,7% | 67,9% | . | 77,1% | 66,7% | 60,0% | 82,1% | 72,2% | . | 86,2% | . | 66,7% | . | 93,1% | 82,1% | |
| En quina mesura creu que és útil realitzar una jornada de treball conjunta per presentar públicament els resultats del Cercle? (1) | 87,0% | . | 97,1% | 78,6% | . | 80,0% | 90,5% | 85,7% | 82,1% | 88,9% | . | 82,8% | . | 85,2% | . | 100,0% | 87,2% | |
| Amb relació a les jornades de treball 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% | 93,9% | 85,2% | 88,2% | . | 92,6% | . | 92,0% | . | 96,6% | 84,6% | |
| I el format de la jornada, creu que ha estat molt, bastant, poc o gens adequat? | 81,9% | 88,7% | 77,1% | 92,9% | 89,5% | 82,9% | 66,7% | 77,1% | 75,0% | 77,8% | 100,0% | 72,4% | 92,7% | 70,4% | 66,7% | 82,8% | 82,1% | |
| 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% | 56,6% | 42,9% | 60,7% | 63,2% | 60,0% | 47,6% | 65,7% | 53,6% | 38,9% | 47,1% | 44,8% | 73,2% | 33,3% | 41,7% | 58,6% | 66,7% | |
| 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% | 28,3% | 42,9% | 32,1% | 31,6% | 20,0% | 52,4% | 37,1% | 44,4% | 38,9% | 23,5% | 31,0% | 39,0% | 22,2% | 41,7% | 27,6% | 23,1% | |
| Hi ha contacte i/o col·laboració amb àrees que participen en altres cercles. | 27,0% | 28,3% | 22,9% | 21,4% | 52,6% | 20,0% | 14,3% | 28,6% | 39,3% | 16,7% | 17,6% | 20,7% | 48,8% | 7,4% | 41,7% | 27,6% | 17,9% | |
| Es realitzen els cercles es fan ambir a altres àrees de l'organització | 8,3% | 7,5% | 11,4% | 3,6% | 15,8% | 8,6% | 0,0% | 8,6% | 0,0% | 11,1% | 5,9% | 10,3% | 22,0% | 0,0% | 16,7% | 10,3% | 2,6% | |
| Es realitzen els cercles s'analitzen conjuntament amb altres àrees | n: 503 | 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. Portal web

| | Total | Biblioteques | Enllumenat Públic | Escoles bressol | Escoles de música | Esports Escènics | Esports | Fres Locals | Canals de Residus i Netja Vialitat | Mediació | Mercats Municipals | Museus | Oficina d'Informació al Consumidor | Polícia Local | Seguretat Alimentària | Serveis Culturals | Serveis d'ocupació | Serveis Socials | Vend Urbà |
|--|--------|--------------|----------------------|--------------------|----------------------|---------------------|---------|-------------|---|----------|-----------------------|--------|--|------------------|--------------------------|----------------------|-----------------------|--------------------|-----------|
| | 1,6% | 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% |
| | 80,3% | 84,0% | 60,0% | 82,4% | 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% |
| | 87,1% | 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% |
| | 83,2% | 94,0% | 73,3% | 82,4% | 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% |
| | 7,49 | 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 | 7,40 | 7,38 | 7,76 | 6,70 |
| | 7,09 | 6,96 | 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 |
| | 7,35 | 6,80 | 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 |
| | 7,04 | 6,51 | 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 |
| | 7,29 | 6,82 | 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 |
| | 7,51 | 7,30 | 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 |
| | 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.

(3) Percentatge agregat de Gairabé 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

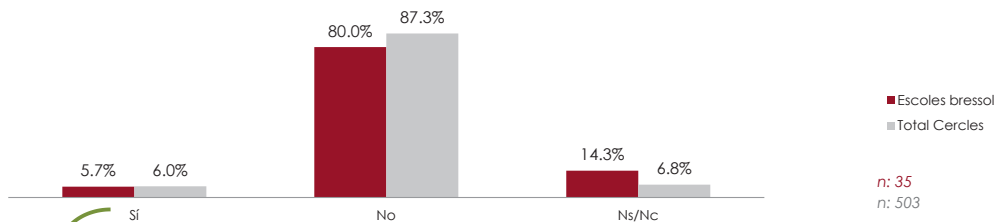
| | Total | Biblioteques | Enllumenat públic | Escoles bressol | Escoles de música | Espais Esportius | Esports | Fres Local | Centres de Recreació i Temps Lliure | Mediació | Mercats Municipals | Museus | Oficina d'Informació al Consumidor | Polícia Local | Seguretat Alimentària | Serveis Culturals | Serveis Locals d'Ocupació | Serveis Socials | Verd Urbà |
|-----------------------------------|--------|--------------|-------------------|-----------------|-------------------|------------------|---------|------------|-------------------------------------|----------|--------------------|--------|------------------------------------|---------------|-----------------------|-------------------|---------------------------|-----------------|-----------|
| V A L O R (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 |
| R E C O M E N D A C I O (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 O C O C E R C I E S (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 |
| G R A V I T A T I O (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 |
| Nel Promoter Score | 65,77% | 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?



Quins/s?

Escola de música premià de dalt
A Ripollet estan interessats però no saben com fer-ho

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

Què és el que més li agrada del Cercle?

- Jornades de treball
- Compartir i conèixer
- Participació i comparar
- Poder comparar els ítems amb altres escoles
- Poder compartir i fer valoració conjunta amb altres municipis
- Poder comparar diferents aspectes amb altres escoles
- Poder comparar en els mateixos paràmetres amb altres ajuntaments
- Poder comparar entre zones de la mateixa poblacions
- Poder comparar, tenir un punt de referència i conèixer altres persones que desenvolupant la mateixa feina
- El poder contactar amb altres persones
- L'intercanvi d'experiències amb altres escoles
- El fet de poder compartir amb altres ajuntaments
- Compartir, valorar amb altres municipis, visualitzar les millores per poder créixer
- La connexió amb altres centres d'altres poblacions, la unió, el poder debatre...etc
- Possibilitat de poder conèixer altres escoles
- Comparació de resultats amb diferents ajuntaments i municipis
- Compartir la informació, tenir coneixement de las dades de altres escoles
- Possibilitat de poder compartir informació, poder comparar
- Informació per analitzar. Estudi rigorós
- Com està organitzat, Es pautat
- Poder compartir experiències
- La finalitat amb la que es fa, les dinàmiques i trobades estan molt ben fetes. Constructiu i amè
- Contrastar informació entre municipis, tallers pràctics
- Aprendre a veure el que passa als altres municipis, es a dir, la seva realitat. Poder comparar-me
- Poder compartir amb altres professionals les tasques diàries i tenir una visió del servei respecte als altres

- Compartir amb altres
- Jornades de treball
- Compartir i comparar
- El poder compartir informació amb altres municipis
- El fet de passar l'informació
- Informació que recaptem-la comparativa
- Comparació



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?

- Recull de dades*
- Més escoles de municipis petits*
- És difícil contestar aquestes preguntes*
- Acte de cloenda massa feixuc per què era un acte compartit amb música*
- Detallar més la informació que és demana*
- Formació com podem millorar el servei*
- Fer alguns càlculs és una mica complicat (quan envien la graella a complimentar)*
- Tot correcte*
- La recollida de dades es molt feixuga*
- Més agilitat per obtenir les dades*
- És massa feixuc recollir les dades, clarificar algun indicador*
- Més fàcil omplir l'enquesta*
- Tenir cabuda les respostes són tancades*
- Poder tenir més dies per poder comparar*
- Dedicar temps a buscar o fer servir la base de dades*
- Jornades per saber si s'han aplicat als municipis*
- Les sessions de treball són llargues*
- Els indicadors, els ajuda a tenir una visió més acurada i unes millors dades*
- Fer alguna mesura qualitativa (no quantitativa) dels tècnics municipals (potser no és un tema dels cercles)*
- Satisfeta*
- Canviar el calendari*
- Ampliar les dates de recollir les dades*
- És massa curt*
- Correcte*
- La obtenció i la quantitat de dades que es demana, es farragós*

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

Pot definir en una paraula el que representen els Cercles?

- | | |
|--|---------------------------------------|
| <i>Millora qualitat ser</i> | <i>Informació</i> |
| <i>Visió general</i> | <i>Oportunitat</i> |
| <i>Coneixement, posada en comú</i> | <i>Anàlisi per avaluar i millorar</i> |
| <i>Oportunitat</i> | <i>Referents</i> |
| <i>Xarxa</i> | <i>Support</i> |
| <i>Comparació</i> | <i>Transparència</i> |
| <i>Compartir</i> | <i>Aprenentatge</i> |
| <i>Referència</i> | <i>Dades</i> |
| <i>Qualitat</i> | <i>Eficàcia</i> |
| <i>Millora</i> | <i>Millora</i> |
| <i>Millora</i> | |
| <i>Comparació</i> | |
| <i>Poder buscar estratègies, intercanvi amb altres escoles</i> | |
| <i>Intercanvi d'informació i aprenentatge.</i> | |
| <i>Millora</i> | |
| <i>Informació</i> | |
| <i>Comunicació o coneixement</i> | |
| <i>Xarxa</i> | |
| <i>Informació</i> | |
| <i>Informació</i> | |
| <i>Coneixement</i> | |
| <i>Una forma de millora del servei</i> | |
| <i>Innovació i realitat</i> | |
| <i>Ordre i visió àmplia</i> | |



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

Per quin/s motiu/s creu que el *format de l'enquesta* es poc o gens adequat? (Literals)

*Molt feixuc , massa informació en poc espai
Es pregunten coses que depenen d'altres departaments de l'ajuntament i això dificulta la recollida de da*

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

*Havia dades que no sabia d'on treure
Suport a lo que fa referència en els ítems
No entenia alguns conceptes i no sabia d'on havia de treure- ho
Són dades difícils*

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?

*El desconeixement
Per manca de temps i perquè la informació que necessita ja la treu de les reunions que ha realitzat
L'ajuntament no li ha donat permís d'alta quan la va sol·licitar, però d'això fa temps i no l'ha tornat a
De moment no ha tingut la necessitat de utilitzar-lo
L'utilitza una companya
Fa poc que ha arribat i ja anirà coneixent les eines
Manca de temps
En el seu dia a dia no l'utilitza
Perquè la utilitza gerència
No ho sabia*

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

*Compara dades, evolució i costos
Treure dades
Comparació amb altres municipis
Més informació
Poder comprar amb altres municipis
Per fer comparatives
La immediatesa
Coneixement per prendre decisions
Tenir accés a dades, ràpida i còmodament
Tenir las dades comparatives de altres municipis
Poder fer consultes, definir estratègies d'intervenció
Altre canal d'accés a dades
Més informació
Poder tenir totes les dades en un mateix lloc
Tenir informació*

*Memòries, o informació d'altres municipis (comparatives)
Dades
La part mesura, les dades
L'anàlisi detallat i possibilitat de millora en alguns serveis*

ESCOLES MUNICIPALS DE MÚSICA

ESCOLES MUNICIPALS DE MÚSICA

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 31 tècnics municipals que van participar en els dos últims anys en el Cercle de comparació intermunicipal d'Escoles de música.
- ⚙ 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 31 tècnics municipals que van participar en el Cercle, s'han aconseguit un total de 28 enquestes vàlides, amb un error mostral de $\pm 5,9$ %.
- ⚙ 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 d'Escoles de Música**, 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:

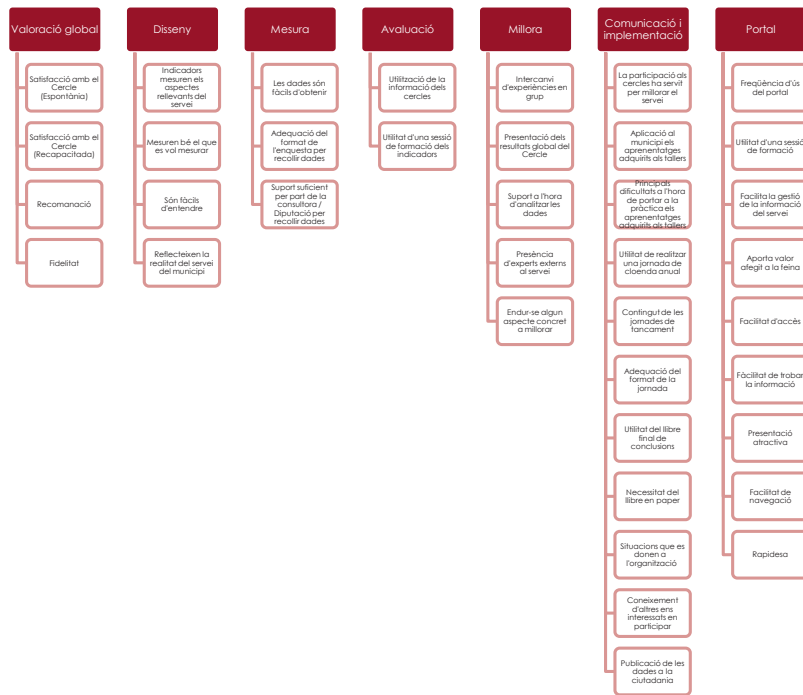
- Valoració global dels Cercles (aspectes positius i de millora) i de cada servei.
- Determinació de l'impacte i utilitat de cadascuna de les fases (disseny, mesura, avaluació, millora i comunicació i implementació).
- Valoració del Portal d'Informació Econòmica i de Serveis Locals (freqüència d'ús,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

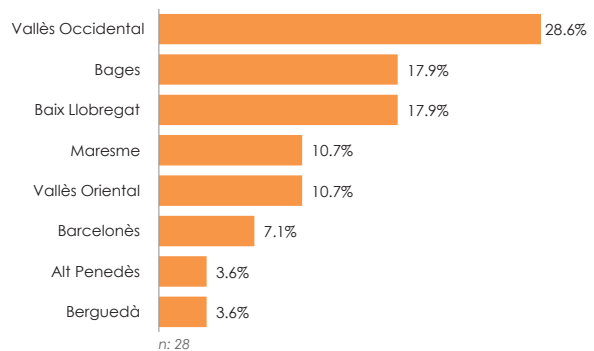


Distribució de la mostra

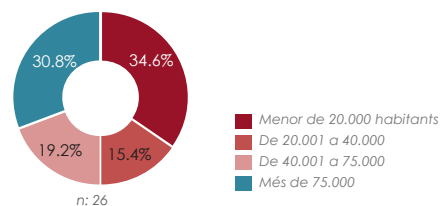
Municipis que han participat en l'estudi

| Municipis |
|-----------------------------------|
| Berga |
| Castellar del Vallès |
| Cerdanyola del Vallès |
| Consell Comarcal de l'Alt Penedès |
| Esplugues de Llobregat |
| Granollers |
| Hospitalet de Llobregat, l' |
| Mancomunitat de La Vall del Tenes |
| Manresa |
| Montornès del Vallès |
| Navàs |
| Olesa de Montserrat |
| Palafolls |
| Palau-Solità i Plegamans |
| Prat de Llobregat, el |
| Premià de Mar |
| Rubí |
| Sabadell |
| Sallent |
| Sant Boi de Llobregat |
| Sant Cugat del Vallès |
| Sant Feliu de Llobregat |
| Sant Vicenç de Castellet |
| Santa Coloma de Gramenet |
| Santa Perpètua de Mogoda |
| Súria |
| Terrassa |
| Tiana |

Comarca

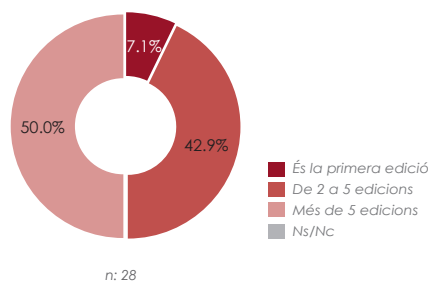


Grandària del municipi



Distribució de la mostra

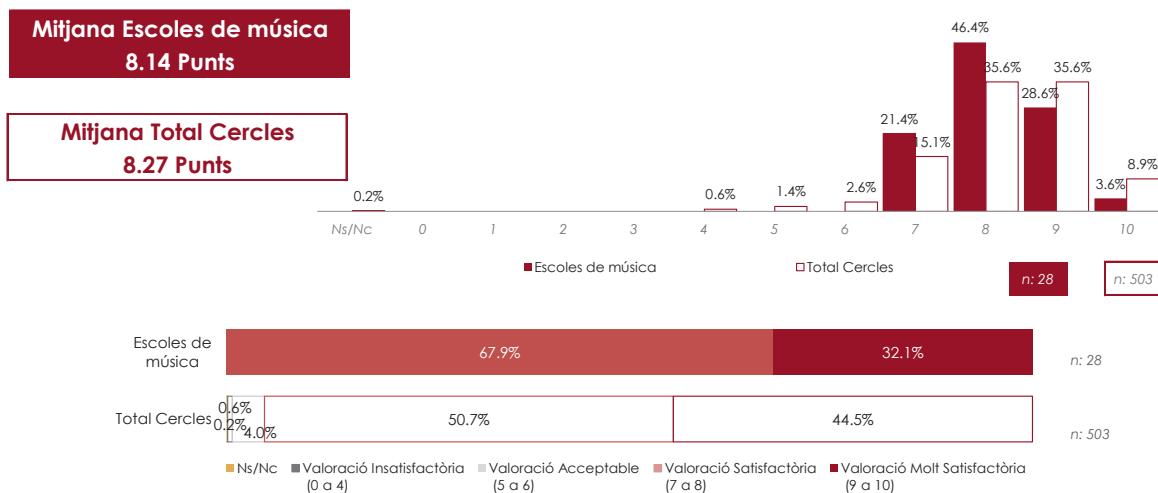
Nombre d'edicions en què ha participat



2. Visió global

Valoració Global. Satisfacció Global

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

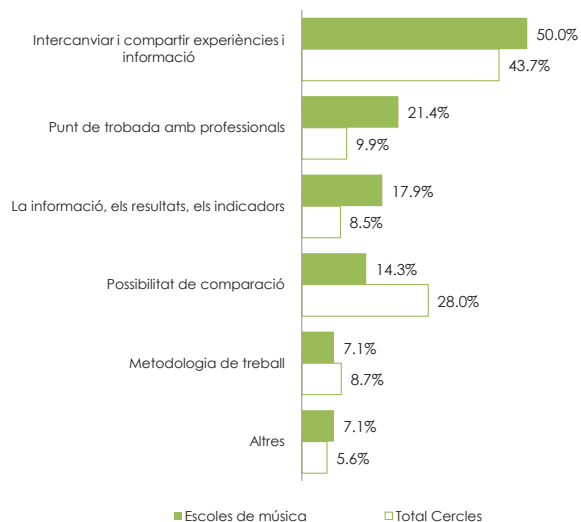


El 32.1% dels participants en el Cercle d'Escoles de música atorga valoracions molt satisfactòries (9 ó 10), i la mitjana és de 8.14 punts, 0.13 per sota del total de Cercles.



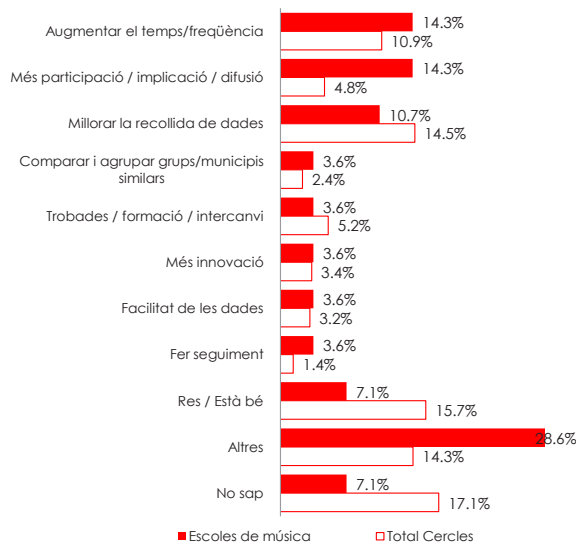
Valoració Global

Què és el que més li agrada del Cercle?



Cercle: 28 Participants
Total Cercles: 503 Participants

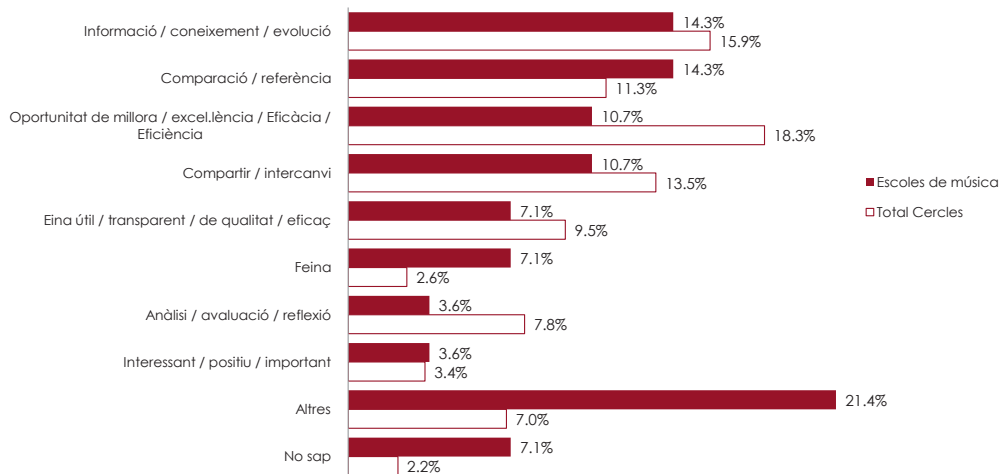
Què creu que és més important millorar dels Cercles de Comparació?



Cercle: 28 Participants
Total Cercles: 503 Participants

Valoració Global

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



Cercle: 28 Participants
Total Cercles: 503 Participants

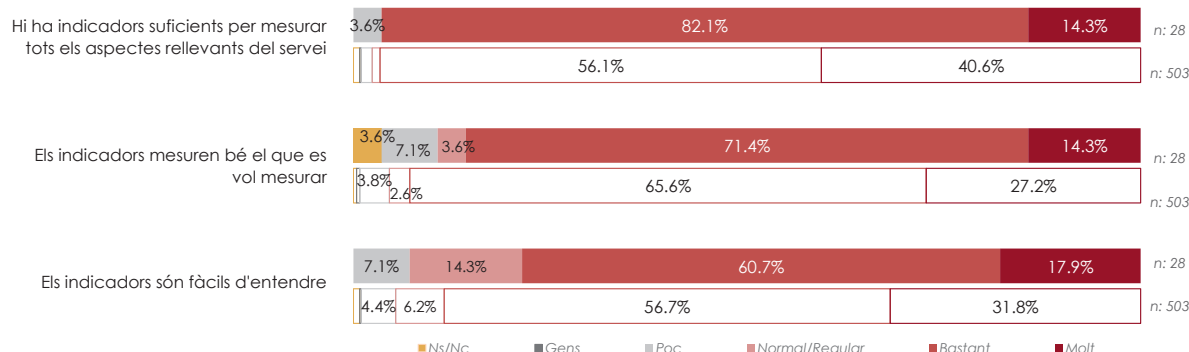
Els cercles representen Informació, coneixement i evolució, per un 14.3% dels participants, i una opció de Comparació/referència, per un altre 14.3%



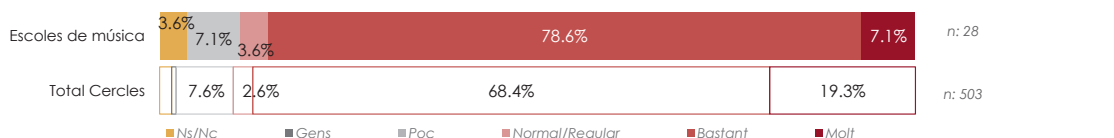
3. Resultats específics per fases

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?

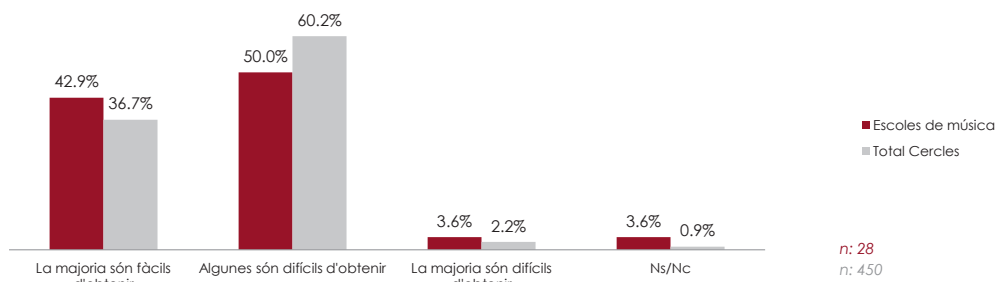


El 85.7% dels participants estan molt o bastant d'acord amb el fet que els indicadors reflecteixen la realitat del servei al municipi

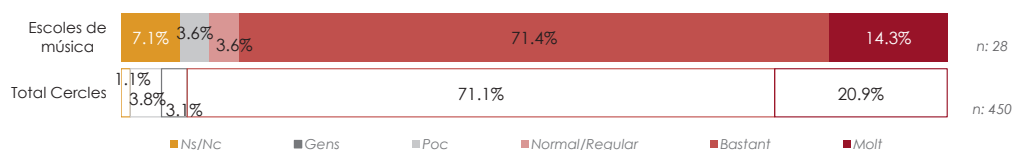


Fase de Mesura

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? (*)

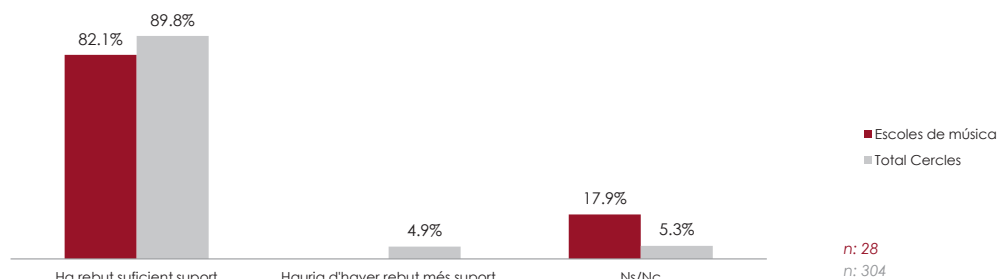


(*) A l'annex es recullen els motius que han donat els participants que consideren que el format de l'enquesta és "poc" o "gens" adequat.



Fase de Mesura

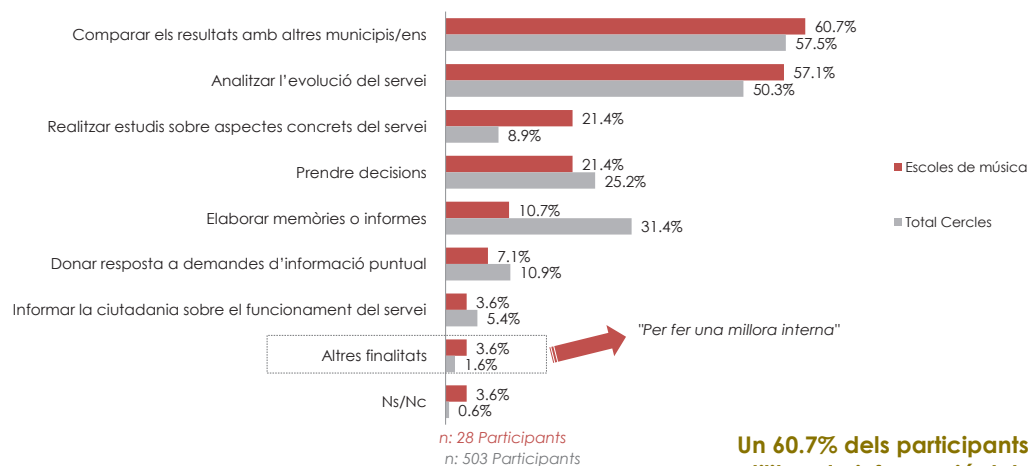
Respecte a la complementació i validació de l'enquesta del seu municipi, ha rebut suficient suport per part de la consultora ITIK per recollir les dades?



El 82.1% considera que el suport rebut per part de la consultora ITIK en la recollida de les dades ha estat suficient

Fase d'Avaluació

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



Un 60.7% dels participants utilitzen la informació dels Cercles per poder comparar-se amb altres municipis, seguit d'un 57.1% que ho fa per analitzar l'evolució del servei

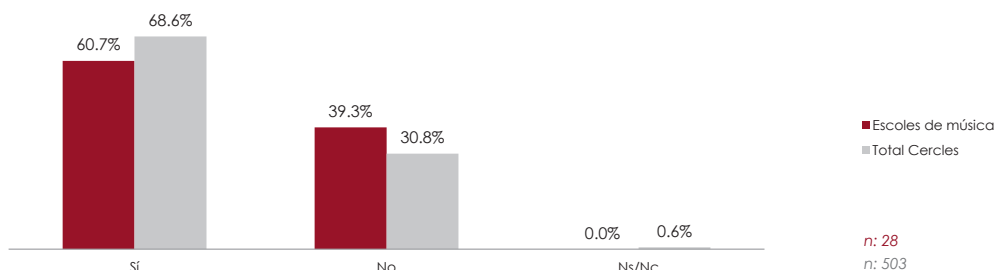
| Satisfacció amb el Cercle, segons les principals utilitats | Escoles de música | | Total Cercles | |
|--|-------------------|-------------|---------------|-------------|
| | n | S.G. Cercle | n | S.G. Cercle |
| Comparar els resultats amb altres municipis/ens | 17 | 8.00 | 288 | 8.24 |
| Analitzar l'evolució del servei | 16 | 8.19 | 253 | 8.19 |
| Realitzar estudis sobre aspectes concrets del servei | 6 | 8.50 | 45 | 8.27 |
| Prendre decisions | 6 | 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?

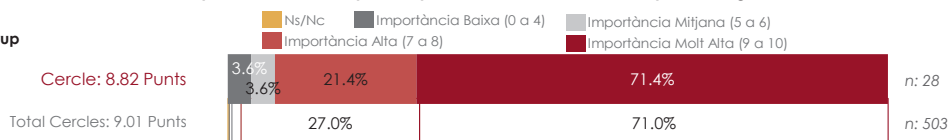


2 de cada 3 persones veuen útil realitzar una sessió per aprofundir en l'anàlisi i interpretació dels indicadors

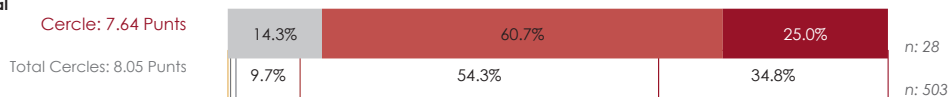
Fase de Millora

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

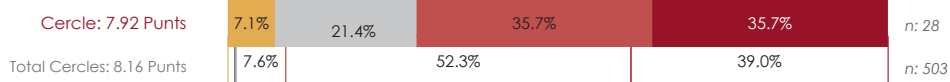
Intercanvi d'experiències en grup



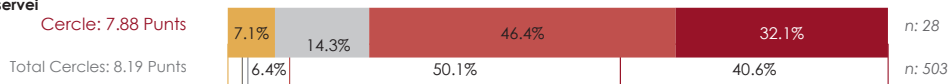
Presentació dels resultats global



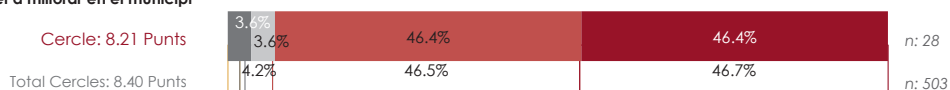
Suport a l'hora d'analitzar les dades del meu servei



Presència d'experts externs al servei



Endur-se algun aspecte concret a millorar en el municipi

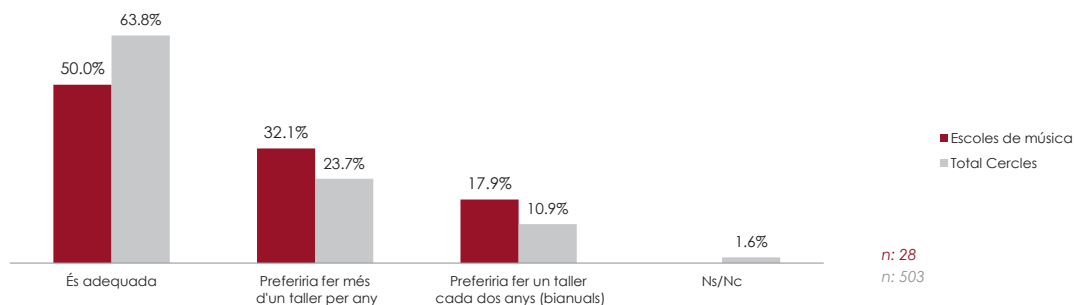


Intercanviar experiències en grup (8.82) i la possibilitat d'endur-se algun aspecte concret a millorar en el municipi (8.21) són els aspectes més importants en els tallers de millora



Fase de Millora

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

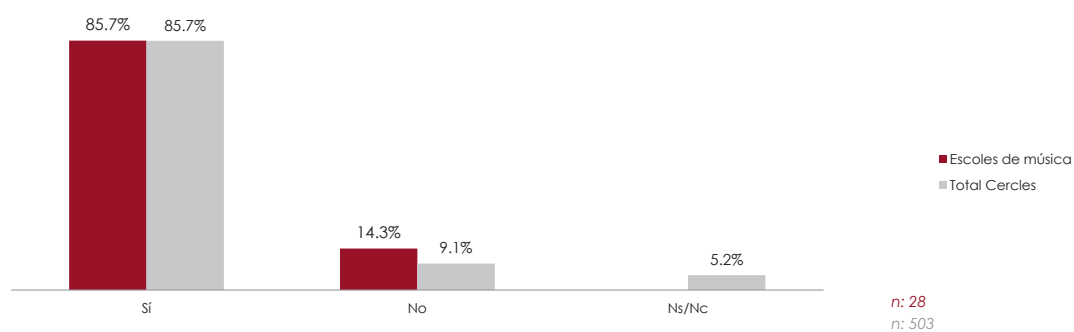


El 50.0% dels participants preferirien una altra freqüència dels tallers de millora: el 32.1% seria partidari de fer "més d'un taller per any", mentre que un 17.9% fer "un taller cada dos anys"

(*) 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?



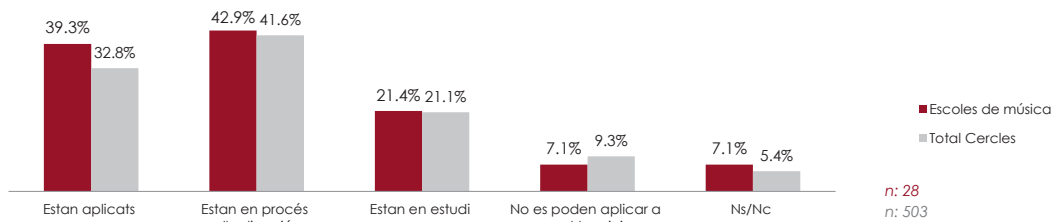
Satisfacció amb el Cercle, segons si la participació li ha servit per millor el servei

| | Escoles de música | | Total Cercles | |
|-------|-------------------|-------------|---------------|-------------|
| | n | S.G. Cercle | n | S.G. Cercle |
| Sí | 24 | 8.25 | 431 | 8.39 |
| No | 4 | 7.50 | 46 | 7.27 |
| Ns/Nc | 0 | . | 26 | 7.92 |

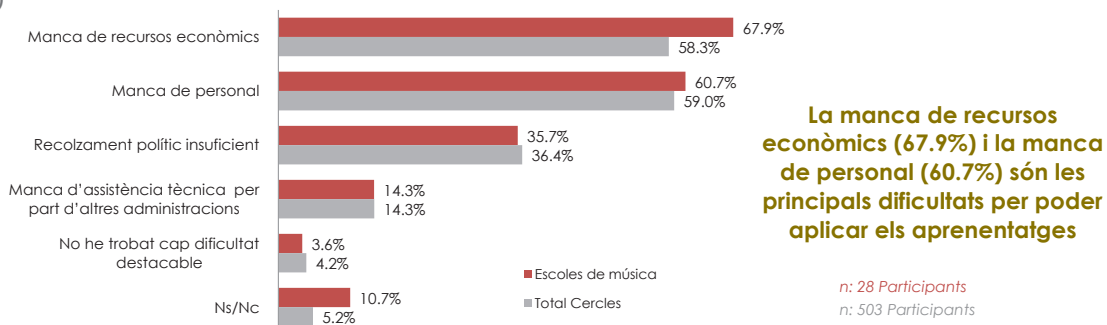
El 85.7% dels participants consideren que la participació en els cercles li ha servit per millorar el seu servei. Aquests situen la seva satisfacció global amb el cercle en els 8.25 punts.

Fase de Comunicació i implementació

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

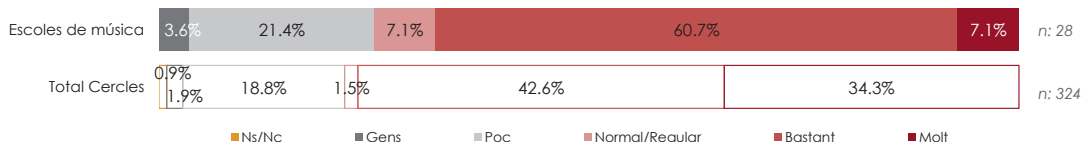


Quines són per a vostè les principals dificultats a l'hora de portar a la pràctica els aprenentatges adquirits en els tallers? (Pregunta de resposta múltiple)



Fase de Comunicació i implementació. Jornada de cloenda

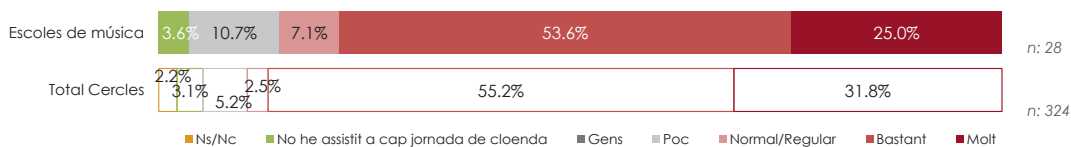
En quina mesura creu que és útil realitzar una jornada de cloenda anual per presentar públicament els resultats dels Cercles?



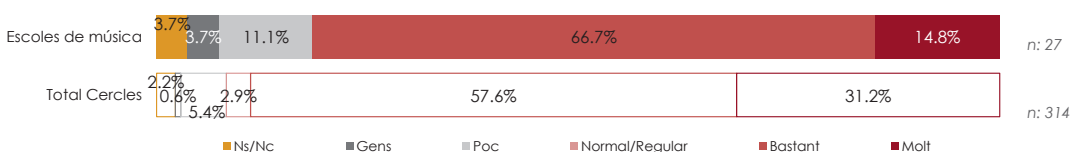
El 67.8% dels participants consideren molt o bastant útil realitzar una jornada de cloenda per presentar públicament els resultats

Fase de Comunicació i implementació. Jornada de cloenda

Amb relació a les jornades de tancament a les quals vostè ha assistit, creu que el contingut ha estat molt, bastant, poc o gens adequat? (*)



I el format de la jornada, creu que ha estat molt, bastant, poc o gens adequat? (**)

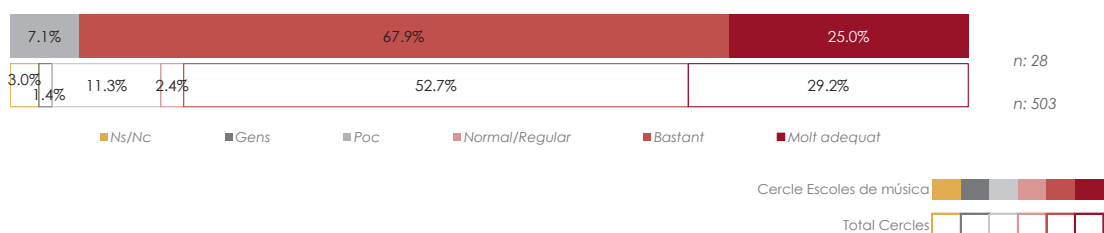


El 78.6% dels participants consideren molt o bastant adequat el contingut i un 81.5% creu que el format de la jornada de tancament és molt o bastant adequat.

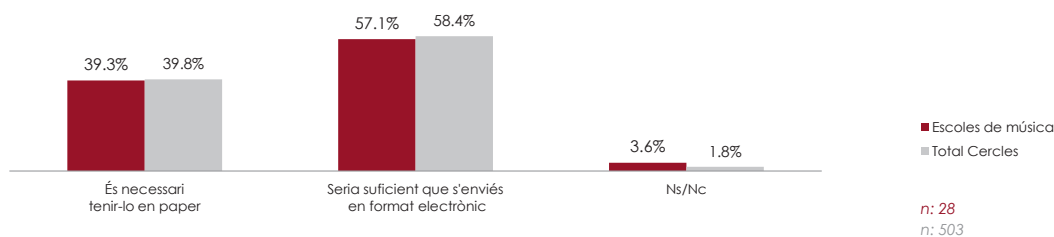
(*) A l'annex es recullen els motius que han donat els participants que consideren que el contingut de les jornades ha estat "poc" o "gens" adequat.
 (**) A l'annex es recullen els motius que han donat els participants que consideren que el format de la jornada ha estat "poc" o "gens" adequat.

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?



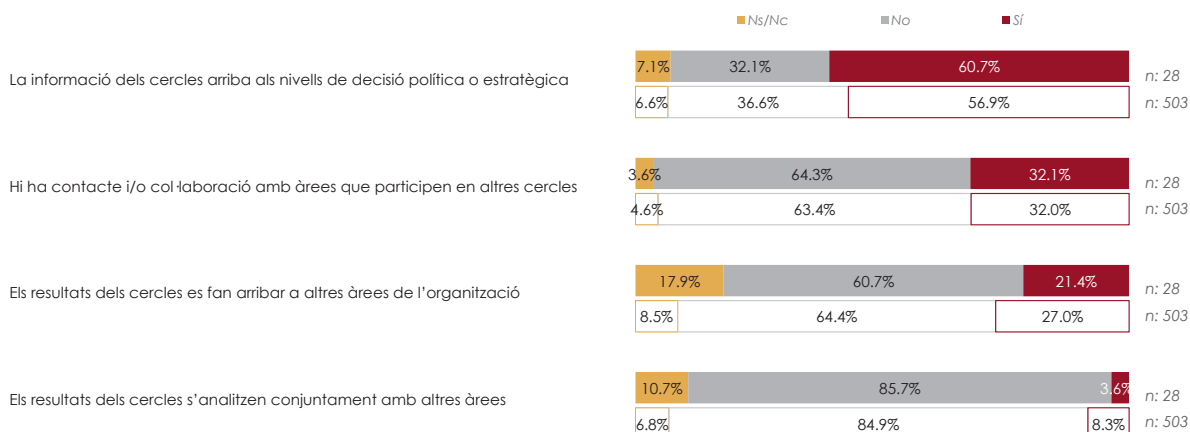
Creu que és necessari tenir-lo en paper o seria suficient que s'enviés en format electrònic?



El 92.9% creu que el llibre és molt o bastant útil i el 57.1% dels participants opinen que seria suficient que s'enviés en format electrònic

Fase de Comunicació i implementació.

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

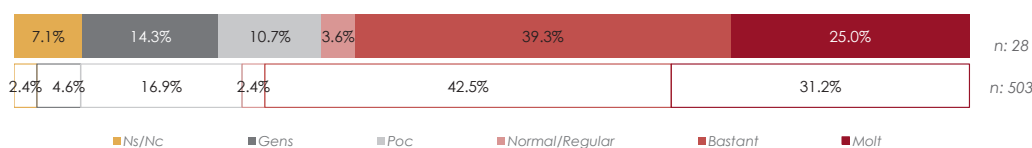


Entre els enquestats, la situació que més es dona és que la informació dels cercles arriba als nivells de decisió política o estratègica (60.7%), mentre que només en un 3.6% dels casos els resultats dels cercles s'analitzen conjuntament amb altres àrees



Fase de Comunicació i implementació

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

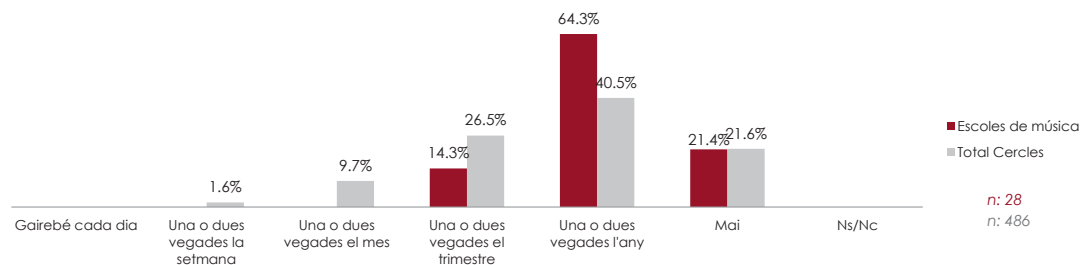


El 64.3% veuria molt o bastant factible que les dades dels cercles es publiquessin per al conjunt de la ciutadania



Portal d'Informació Econòmica i de Serveis Locals

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

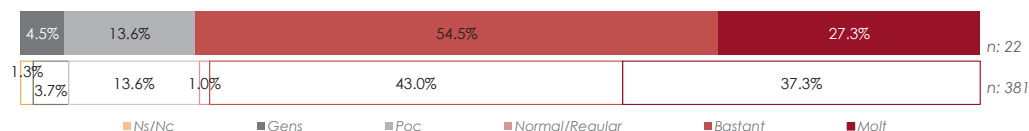


El 64.3% dels participants utilitzen el Portal web "una o dues vegades l'any", seguit d'un 21.4% que no ho fa mai.

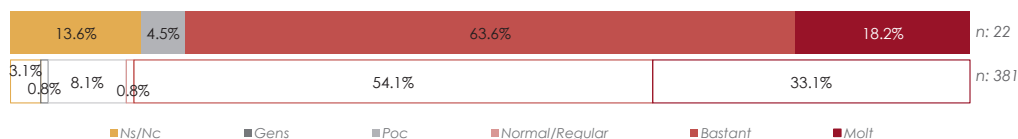
(*) A l'annex es recullen els motius que han donat els participants de per què no utilitzen "Mai" el Portal

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?

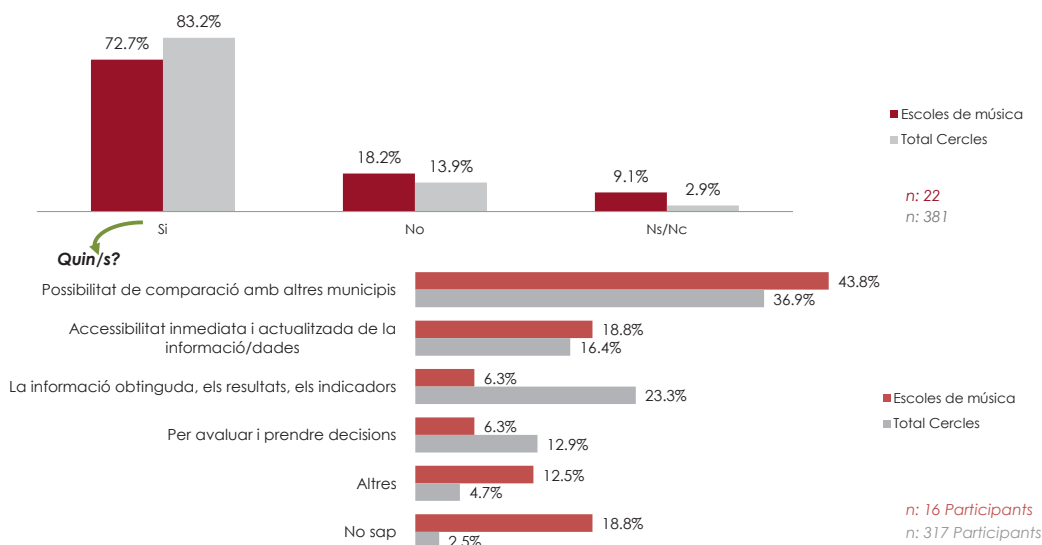


El 81.8% dels participants creuen que el Portal web li pot facilitar molt o bastant la gestió de la informació del servei on treballa



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 tinguéss? (*)

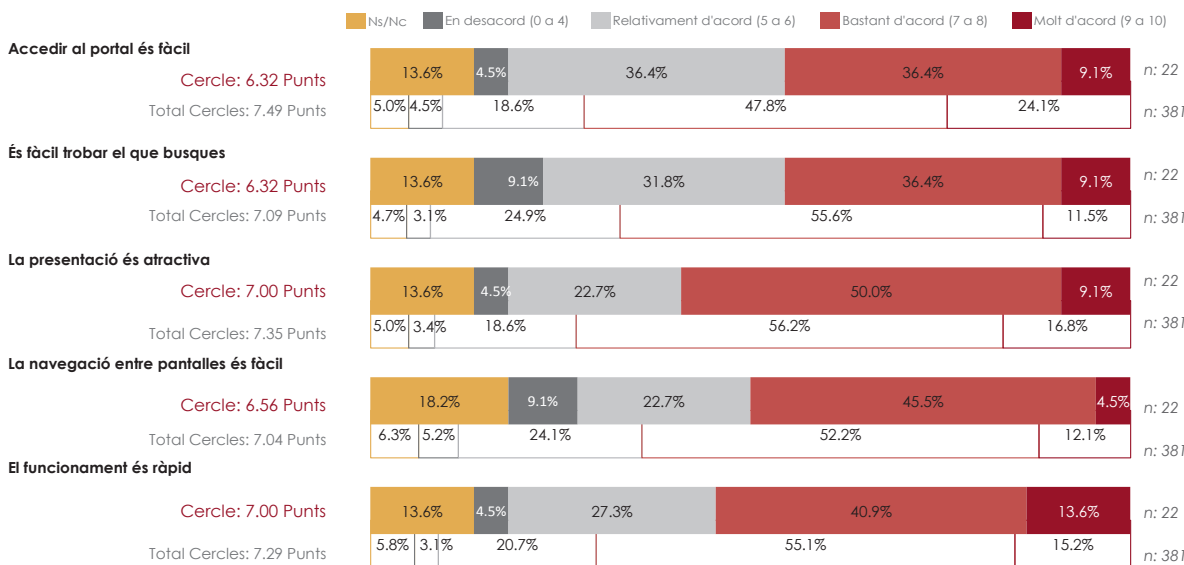


Un 72.7% considera que tenir accés al portal els aporta un valor afegit a la feina

(*) 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:



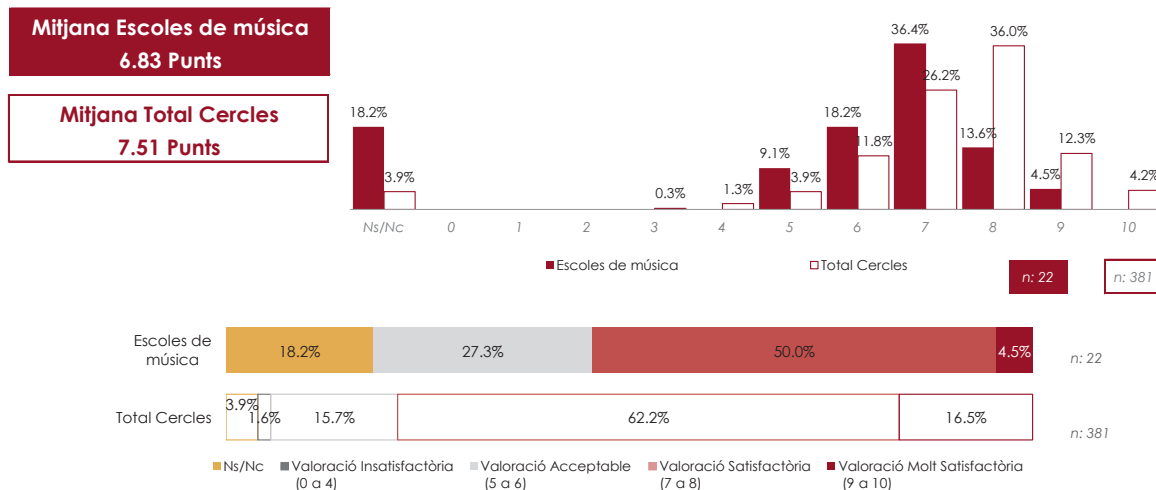
Valoracions moderades en relació amb el Portal.

Els aspectes millor valorats són: la Presentació atractiva (7.00 punts) i el Funcionament ràpid (7.00)



Portal d'Informació Econòmica i de Serveis Locals

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



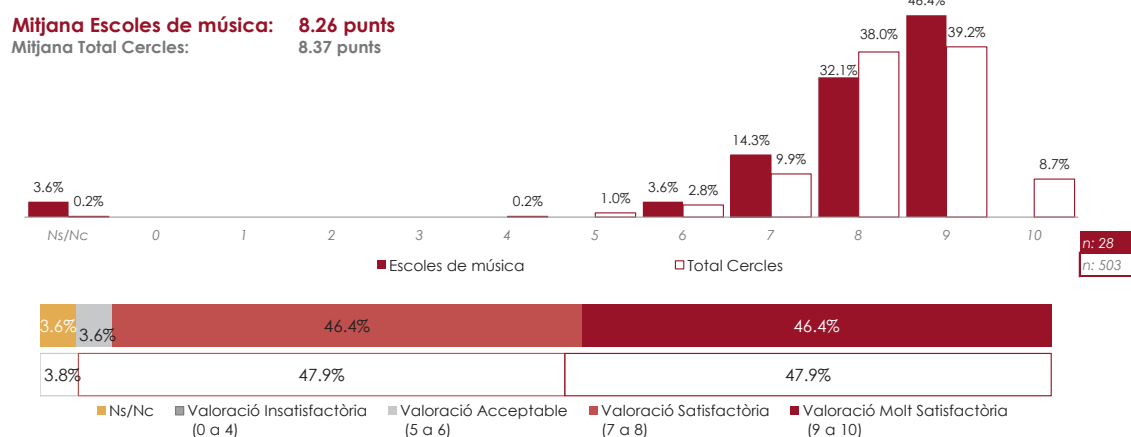
La Satisfacció amb el Portal obté una valoració acceptable de 6.83 punts. El 54.5% dels participants atorguen valoracions superiors als 6 punts

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 46.4% dels participants en el Cercle d'Escoles de música atorga valoracions molt satisfactòries (9 ó 10), i la mitjana és de 8.26 punts

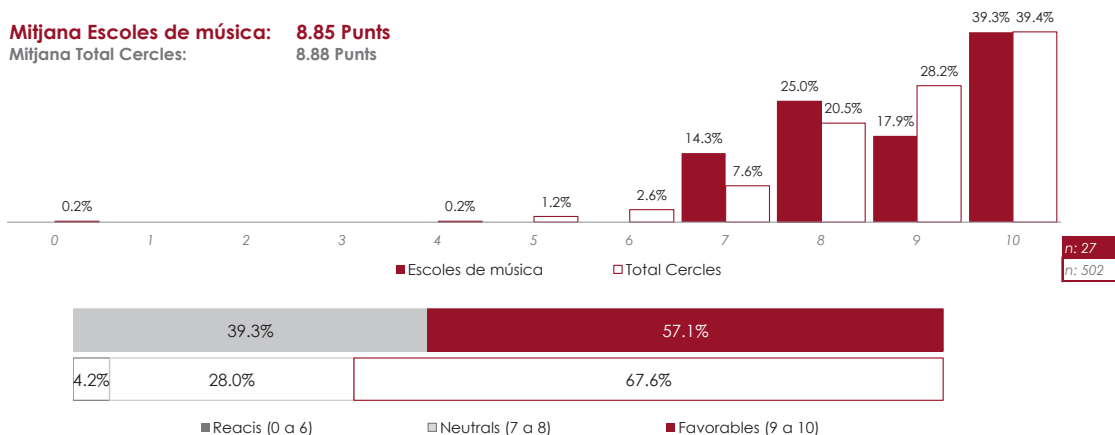
(*) Aquesta pregunta s'ha fet dues vegades durant l'enquesta: una al principi "Satisfacció espontània" i una altra al final "Satisfacció Recapacitada" (un cop valorats tots els aspectes referents al cercle). Aquesta última és la que es presenta a la diapositiva actual

Valoració Global

Fidelitat

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

Mitjana Escoles de música: **8.85 Punts**
 Mitjana Total Cercles: 8.88 Punts



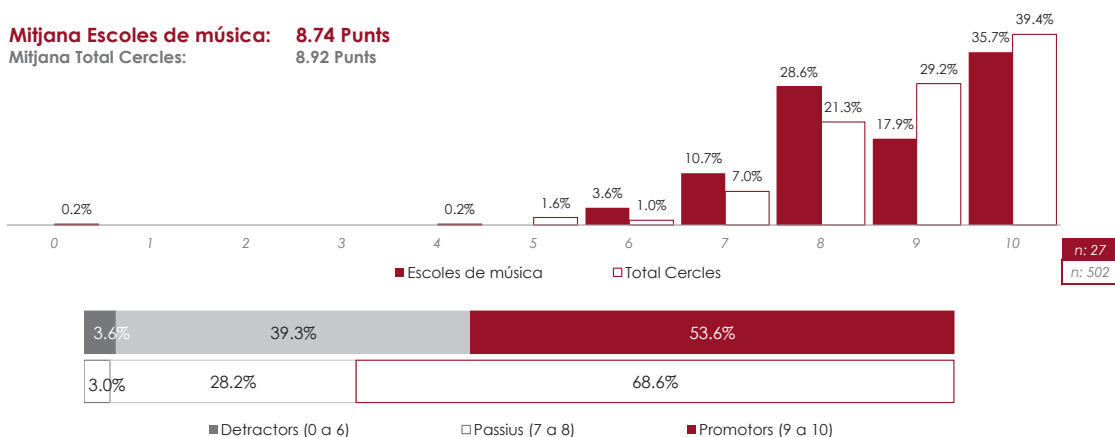
Els participants del cercle d'Escoles de música són molt favorables a tornar a participar en el Cercle: el 57.1% atorga valoracions màximes de 9 o 10 punts posicionant el seu nivell de fidelitat en els 8.85 punts

Valoració Global

Recomanació

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

Mitjana Escoles de música: **8.74 Punts**
 Mitjana Total Cercles: 8.92 Punts



El 53.6% dels enquestats recomanarien, sens dubte (9 i 10), participar en els Cercles; mentre que un 3.6% es declara detractor



Valoració Global. Net Promoter Score (NPS)

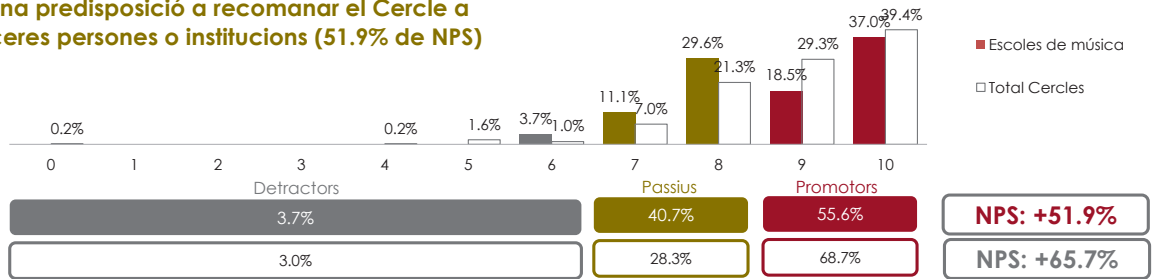
Moltes companyies segueixen un indicador denominat Índex de Promotors Nets (NPS, en anglès), que mesura la lleialtat dels clients cap a una companyia. Segons el seu creador, F. Reichheld, l'indicador més útil de creixement per a una organització és la disposició del client a recomanar el producte o servei 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 a 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 és correspon amb la diferència del percentatge de Promotors i el de Detractors.

"Recomanaria els Cercles de Comparació intermunicipal?"



Bona predisposició a recomanar el Cercle a terceres persones o institucions (51.9% de NPS)



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 | Centri de Residus i Netja Vida | Mediació Municipal | Mercats Municipals | Museus | Oficina Municipal d'informació Consumidor | Polícia Local | Seguretat Alimentària | Serveis Culturals | Serveis locals d'ocupació | Serveis Socials | Verd Urbà | |
|--|---------------|--------------|-------------------|--------------------|-------------------|-----------------|---------|--------------|--------------------------------|--------------------|--------------------|--------|---|---------------|-----------------------|-------------------|---------------------------|-----------------|-----------|--|
| D I S S E N Y | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Amb relació al quadre resum d'indicadors, valori el seu grau d'acord amb els següents aspectes: - Indicadors suficients per mesurar tots els aspectes rellevants del servei ⁽¹⁾ - Els indicadors mesuren bé el que es vol mesurar ⁽¹⁾ - Els indicadors són fàcils d'entendre ⁽¹⁾ | 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% | |
| Els valors dels indicadors del quadre de comandament reflecteixen la realitat del servei al municipi ⁽¹⁾ | 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% | |
| Creu que les dades de l'enquesta són fàcils o difícils d'obtenir? | 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% | |
| Creu que el format de l'enquesta és molt, bastant, poc o gens adequat per recollir la informació? ¹ | 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% | |
| Considera que ha rebut suport suficient per part de la consultiora/ Diputació o hauria d'haver rebut més suport per recollir les dades? - Intercanvi d'experiències en grup ⁽²⁾ | 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% | |
| Respecte als tallers de millora, valori de 0 a 10, en quina mesura és important cada un dels següents aspectes: - Presentació dels resultats globals del Cercle ⁽²⁾ - Suport a l'hora d'anàlitzar les dades del meu servei ⁽²⁾ - Presència d'experts externs al servei ⁽²⁾ - Endur-se algun aspecte concret a millorar en el municipi ⁽²⁾ - La freqüència dels tallers de millora és adequada (1 a 10) ⁽²⁾ | 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% | |
| | 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% | |
| | 9.01 | 9.09 | 9.24 | 8.83 | 8.82 | 8.21 | 9.14 | 9.14 | 9.40 | 9.18 | 9.65 | 8.71 | 9.17 | 9.02 | 9.37 | 8.75 | 9.14 | 8.33 | 8.88 | |
| | 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 | |
| | 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 | |
| | 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 | |
| | 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 | |
| | 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% | |
| | 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

| | Total | Biblioteques | Enllumenat públic | Escoles bressol | Escoles de música | Esports Esportius | Esports | Fites Locals | Gestió i manteniment de Vialitat | Mediació | Mercats Municipals | Museus | Oficina Municipal de Comunitat | Policia Local | Seguretat Alimentària | Serveis Culturals | Serveis d'ocupació | Serveis Socials | Verd Urbà |
|---|--------|--------------|-------------------|-----------------|-------------------|-------------------|---------|--------------|----------------------------------|----------|--------------------|--------|--------------------------------|---------------|-----------------------|-------------------|--------------------|-----------------|-----------|
| Per a què utilitza principalment la informació dels cercles? Elaborar memòries o informes | 31.41 | 56.60 | 9.52 | 14.29 | 10.71 | 36.84 | 34.29 | 23.81 | 28.57 | 46.43 | 16.67 | 23.53 | 41.38 | 43.90 | 48.15 | 8.33 | 34.48 | 15.38 | 25.00 |
| Donar resposta a demandes d'informació puntual | 10.93 | 1.89 | 4.76 | 8.57 | 7.14 | 26.32 | 8.57 | 19.05 | 17.14 | 10.71 | 27.78 | 23.53 | 6.90 | 7.32 | 7.41 | 16.67 | 6.90 | 15.38 | 6.25 |
| Realitzar estudis sobre aspectes concrets | 8.95 | 7.55 | 4.76 | 28.57 | 21.43 | 5.26 | 11.43 | 4.76 | 11.43 | 3.57 | 5.56 | 11.76 | 6.90 | 4.88 | 7.41 | 8.33 | 3.45 | 5.13 | 0.00 |
| A. Analitzar l'evolució del servei | 50.30 | 39.62 | 71.43 | 45.71 | 57.14 | 31.58 | 48.57 | 42.86 | 51.43 | 53.57 | 50.00 | 47.06 | 62.07 | 34.15 | 33.33 | 41.67 | 68.97 | 61.54 | 81.25 |
| U. Comparar els resultats amb altres municipis/ens | 57.46 | 64.15 | 76.19 | 62.86 | 60.71 | 57.89 | 42.86 | 47.62 | 80.00 | 35.71 | 77.78 | 52.94 | 48.28 | 68.29 | 59.26 | 41.67 | 13.79 | 69.23 | 56.25 |
| C. Informar la ciutadania sobre el funcionament del servei | 5.37 | 3.77 | 9.52 | 8.57 | 3.57 | 21.05 | 8.57 | 0.00 | 0.00 | 7.14 | 0.00 | 5.88 | 6.90 | 9.76 | 3.70 | 0.00 | 3.45 | 2.56 | 0.00 |
| Prendre decisions | 25.25 | 20.75 | 14.29 | 28.57 | 21.43 | 10.53 | 25.71 | 42.86 | 5.71 | 35.71 | 16.67 | 23.53 | 24.14 | 26.83 | 14.81 | 33.33 | 62.07 | 23.08 | 31.25 |
| O. Utilitat de realitzar una sessió de formació per aprofundir en l'anàlisi i interpretació dels indicadors | 68.6% | 67.9% | 57.1% | 71.4% | 60.7% | 73.7% | 65.7% | 66.7% | 57.1% | 75.0% | 72.2% | 82.4% | 65.5% | 68.3% | 55.6% | 100.0% | 79.3% | 79.5% | 50.0% |
| | 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 de Comunicació i implementació

| | Total | Biblioteques | Enllumenat públic | Escoles de bressol | Escoles de música | Espais Escènics | Esports | Fines Locals | Costell i tractament de Residus i Netja Vida | Mediació | Mercats Municipals | Museus | Oficina Municipal d'Informació al Consumidor | Polícia Local | Seguretat Alimentària | Serveis Culturals | Serveis Locals d'ocupació | Serveis Socials | Verd Urbà |
|--|-------|--------------|-------------------|--------------------|-------------------|-----------------|---------|--------------|--|----------|--------------------|--------|--|---------------|-----------------------|-------------------|---------------------------|-----------------|-----------|
| La participació als cercles de comparació en els darrers anys si ha servit per millorar el seu servei? | 85,7% | 84,9% | 95,2% | 85,7% | 85,7% | 84,2% | 71,4% | 85,7% | 80,0% | 89,3% | 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? | 32,8% | 37,7% | 28,6% | 14,3% | 39,3% | 21,1% | 31,4% | 28,6% | 40,0% | 44,4% | 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 practica els aprenentatges adquirits en els tallers? Manca de recursos econòmics | 58,3% | 64,2% | 85,7% | 54,3% | 67,9% | 63,2% | 62,9% | 47,6% | 74,3% | 50,0% | 61,1% | 76,5% | 41,4% | 43,9% | 74,1% | 41,7% | 48,3% | 30,8% | 87,5% |
| Manca de personal | 59,0% | 49,1% | 28,6% | 42,9% | 60,7% | 84,2% | 51,4% | 66,7% | 57,1% | 46,4% | 50,0% | 82,4% | 55,2% | 68,3% | 70,4% | 83,3% | 75,9% | 71,8% | 37,5% |
| Manca d'assistència tècnica per part d'altres administracions | 14,3% | 20,8% | 9,5% | 22,9% | 14,3% | 15,8% | 2,9% | 14,3% | 11,4% | 10,7% | 5,6% | 5,9% | 10,3% | 12,2% | 29,6% | 0,0% | 13,8% | 28,2% | 0,0% |
| Recobrament polític insuficient | 36,4% | 37,7% | 38,1% | 17,1% | 35,7% | 31,6% | 42,9% | 38,1% | 45,7% | 28,6% | 38,9% | 23,5% | 51,7% | 31,7% | 40,7% | 41,7% | 27,6% | 41,0% | 45,8% |
| No ha trobat cap dificultat destacable | 4,2% | 1,9% | 4,8% | 5,7% | 3,6% | 5,3% | 5,7% | 0,0% | 2,9% | 7,1% | 5,6% | 0,0% | 3,4% | 4,9% | 3,7% | 8,3% | 10,3% | 2,6% | 0,0% |
| En quin mesura creu que és útil realitzar una jornada de treball conjunta per presentar públicament els resultats del Cercle? (1) | 76,9% | . | . | 85,7% | 67,9% | . | 77,1% | 66,7% | 60,0% | 82,1% | 72,2% | . | 86,2% | . | 66,7% | . | 93,1% | 82,1% | . |
| Amb relació a les jornades de tancament a les quals ha assistit, creu que el contingut ha estat molt, bastant, poc o gens adequat? | 87,0% | . | . | 97,1% | 78,6% | . | 80,0% | 90,5% | 85,7% | 82,1% | 88,9% | . | 82,8% | . | 85,2% | . | 100,0% | 87,2% | . |
| I el format de la jornada, creu que ha estat molt, bastant, poc o gens adequat? | 88,9% | . | . | 97,1% | 81,5% | . | 80,0% | 85,0% | 93,9% | 85,2% | 88,2% | . | 92,6% | . | 92,0% | . | 96,6% | 84,6% | . |
| 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) | 81,9% | 88,7% | 85,7% | 77,1% | 92,9% | 89,5% | 82,9% | 66,7% | 77,1% | 75,0% | 77,8% | 100,0% | 72,4% | 92,7% | 70,4% | 66,7% | 82,8% | 82,1% | 81,3% |
| Creu que les situacions següents es donen a la seva organització: La informació dels cercles arriba als nivells de decisió política o estratègica | 56,9% | 56,6% | 42,9% | 80,0% | 60,7% | 63,2% | 60,0% | 47,6% | 65,7% | 53,6% | 38,9% | 47,1% | 44,8% | 73,2% | 33,3% | 41,7% | 58,6% | 66,7% | 37,5% |
| Hi ha contacte i/o col·laboració amb àrees que participen en altres cercles. | 32,0% | 28,3% | 42,9% | 34,3% | 32,1% | 31,6% | 20,0% | 52,4% | 37,1% | 44,4% | 38,9% | 23,5% | 31,0% | 39,0% | 22,2% | 41,7% | 27,6% | 23,1% | 12,5% |
| Es resultats dels cercles es fan arribar a altres àrees de l'organització | 27,0% | 28,3% | 33,3% | 22,9% | 21,4% | 52,6% | 20,0% | 14,3% | 28,6% | 39,3% | 16,7% | 17,6% | 20,7% | 48,8% | 7,4% | 41,7% | 27,6% | 17,9% | 31,3% |
| Els resultats dels cercles s'anitzen conjuntament amb altres àrees | 8,3% | 7,5% | 9,5% | 11,4% | 3,6% | 15,8% | 8,6% | 0,0% | 8,6% | 0,0% | 11,1% | 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: 19 n: 28 n: 28 n: 35 n: 21 n: 35 n: 17 n: 18 n: 28 n: 35 n: 21 n: 35 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. Portal web

| | Total | Biblioteques | Enllumenat públic | Escoles bressol | Escoles de música | Espais Escènics | Espais Esportius | Fres Locals | Centres d'Informació al Consumidor | Polícia Local | Seguretat Alimentària | Serveis Culturals | Serveis d'ocupació | Serveis Socials | Vend Urbà |
|--|--------|--------------|-------------------|-----------------|-------------------|-----------------|------------------|-------------|------------------------------------|---------------|-----------------------|-------------------|--------------------|-----------------|-----------|
| | 1,6% | 3,8% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 8,6% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 3,4% | 2,6% | 6,3% |
| | 80,3% | 84,0% | 60,0% | 82,6% | 81,8% | 75,0% | 75,0% | 64,3% | 72,7% | 77,8% | 85,7% | 72,7% | 92,0% | 87,5% | 81,8% |
| | 87,1% | 90,0% | 73,3% | 87,0% | 81,8% | 81,3% | 85,7% | 85,7% | 72,7% | 97,2% | 95,2% | 90,9% | 88,0% | 90,6% | 72,7% |
| | 83,2% | 94,0% | 73,3% | 82,6% | 72,7% | 68,8% | 78,6% | 57,1% | 81,8% | 94,4% | 76,2% | 81,8% | 88,0% | 93,8% | 63,6% |
| | 7,49 | 7,47 | 7,33 | 7,39 | 6,32 | 7,80 | 7,70 | 7,71 | 7,00 | 8,15 | 8,20 | 7,60 | 7,38 | 7,76 | 6,70 |
| | 7,09 | 6,96 | 6,80 | 6,91 | 6,32 | 7,13 | 7,36 | 7,64 | 7,09 | 7,82 | 7,35 | 7,60 | 6,96 | 7,21 | 6,30 |
| | 7,35 | 6,80 | 6,80 | 7,86 | 7,00 | 6,93 | 7,89 | 7,93 | 7,17 | 8,24 | 7,65 | 7,80 | 6,92 | 7,69 | 6,50 |
| | 7,04 | 6,51 | 6,40 | 7,14 | 6,56 | 6,87 | 7,57 | 7,71 | 7,13 | 7,91 | 7,32 | 7,20 | 6,88 | 7,07 | 6,70 |
| | 7,29 | 6,82 | 6,67 | 7,55 | 7,00 | 7,07 | 7,50 | 7,57 | 7,09 | 7,94 | 7,63 | 7,10 | 7,04 | 7,41 | 7,10 |
| | 7,51 | 7,30 | 6,93 | 7,52 | 6,83 | 7,13 | 7,70 | 8,00 | 7,54 | 8,36 | 7,76 | 7,70 | 7,42 | 7,40 | 6,60 |
| | n: 503 | n: 53 | n: 21 | n: 35 | n: 28 | n: 19 | n: 35 | n: 21 | n: 35 | 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.

(3) Percentatge agregat de Gairabé 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 de Festes i Herbes Vives | Mercats Municipals | Museus | Oficina d'Informació al Consumidor | Polícia Local | Seguretat Alimentària | Serveis Culturals | Serveis Locals d'ocupació | Serveis Socials | Verd Urbà |
|---------------------------|--------|--------------|-------------------|-----------------|-------------------|------------------|---------|------------|----------------------------------|--------------------|--------|------------------------------------|---------------|-----------------------|-------------------|---------------------------|-----------------|-----------|
| V A L O R A T I O N A R I | 8.27 | 8.00 | 8.00 | 8.57 | 8.14 | 8.22 | 8.14 | 8.24 | 8.49 | 8.50 | 7.88 | 8.41 | 8.90 | 8.33 | 7.92 | 8.62 | 7.97 | 7.88 |
| L O C A L | 8.37 | 8.17 | 8.38 | 8.54 | 8.26 | 8.00 | 8.06 | 8.48 | 8.60 | 8.78 | 8.18 | 8.38 | 8.83 | 8.56 | 7.83 | 8.86 | 8.15 | 8.00 |
| J O C A L | 8.88 | 9.00 | 8.76 | 8.83 | 8.85 | 8.68 | 8.63 | 8.48 | 9.23 | 9.06 | 8.18 | 8.90 | 9.51 | 8.78 | 8.58 | 9.38 | 8.77 | 8.63 |
| G O B E R N A T | 8.92 | 9.06 | 8.71 | 8.86 | 8.74 | 8.79 | 8.63 | 8.76 | 9.31 | 9.28 | 8.12 | 8.86 | 9.49 | 8.78 | 8.75 | 9.31 | 8.90 | 8.88 |
| Nel Promoter Score | 65.77% | 73.6% | 47.6% | 54.3% | 51.9% | 57.9% | 54.3% | 66.7% | 80.0% | 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: 18 | n: 17 | n: 29 | n: 41 | n: 27 | n: 12 | n: 29 | n: 39 | n: 16 |

(1) Valori, de 0 a 10, la seva satisfacció amb el Cercle de Comparació en el qual vostè ha participat (de 0 a 10)

(2) Valori, de 0 a 10, la seva satisfacció amb el Cercle de Comparació en el qual vostè ha participat (de 0 a 10)

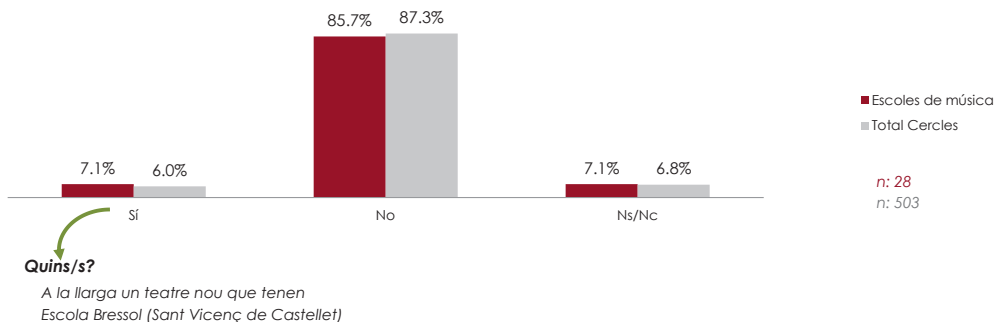
J. En quina mesura, de 0 a 10, tornaria a participar en els Cercles? (de 0 a 10)

G. En quina mesura recomanaria, de 0 a 10, participar en els Cercles de Comparació intermunicipals? (de 0 a 10)

(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?

- La comunicació amb altres escoles, compartir experiències
- Informació i compartir
- Poder compartir informació amb altres directors
- El compartir experiències amb altres escoles
- La comunicació entre centres
- L'espai de debat i confrontació de idees
- La part participativa, treball de grups en totes les escoles. El resultat per escrit
- L'informació i la comparativa amb altres escoles
- Compartir experiències
- L'intercanvi d'experiències i el col·loqui que es fa
- Compartir experiències amb els companys
- Compartir experiències i problemàtiques
- Tenir uns indicadors que ajuden a organitzar i millorar el servei i l'intercanvi amb altres centres
- L'informació que reben, els diferents punts de vista que s'hi aprenen
- El poder tenir comunicació amb altres centres
- Poder debatre i donar l'opinió
- El contacte amb altres persones del mateix gremi i intercanviar experiències, conèixer altres projectes
- Pluja d'idees
- Res, li sembla que es fa una bona feina però que no serveix per a res en el seu cas
- El trobar diferents centres municipals per poder aprendre
- Informació
- Capacitat per comparar i conèixer altres realitats
- Poder comparar amb altres centres (informació per millorar)
- El resultat final
- Els debats per posar les coses en comú
- Comunicació amb altres escoles
- Comparatives
- Contacte amb altres escoles

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?

De tant en tant es fan tallers de millores, fer el mateix seguiment
 No totes les escoles són iguals si és de música i conservatori són diferents d'escoles de música només
 Satisfeta
 La recollida de dades es fa feixuga
 Les variables establir un diàleg que poguéssim participar tots
 Afinar més la recollida de dades
 Cada any li fa més mandra, a vegades falten coses imaginatives a la segona part. Tirar més del fil dels resultats i més per municipis petits
 Que siguin més fàcils d'entendre els indicadors i taules resum
 Participació gent
 La data dels tallers (primer de Juliol) es incòmode per les escoles que tenen molta activitat
 Més participació dels diferents tipus d'escoles
 Que hi hagi la possibilitat de fer un dissabte
 La difusió dels indicadors, alguna forma de taller, més àgil, dinàmic, útil, etc...
 Moltes dades denses però el resultat és bo
 Grups més petits
 Indicadors a nivell tècnic que no hi son i creu que hi haurien de ser
 Massa centralitzat a Barcelona
 No fer lo, seria millor fer un altre cosa que comparar les escoles (és com comparar els fills)
 Estar atents i ser una eina de millora dels centres educatius i no només una lectura
 Eficiència del temps es baixa els cercles
 Hauria de fer-se l'estudi en l'any en curs (ja que les dades sempre són de l'any anterior)
 Exposició reunió al juliol (massa feixuc)
 Les dades es recullen per anys i les escoles van per cursos
 La posada en escena o la manera la qual es formen els debats
 Algunes altres sessions, hi ha pocs espais per les reunions per debat i posar coses en comú
 Més temps a treballar entre escoles, tal i com eren els tallers al principi

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

Pot definir en una paraula el que representen els Cercles?

Millora
 Punt de trobada i de comparació
 Crucial
 Comunicació veure altres maneres de funcionar
 Oportunitats de millora
 És una obertura de mires amb coneixement
 Feina
 Organització del territori
 Encert
 Auto examen
 Compartir
 Oportunitat de millora
 Punt de comparació, referència
 Útils i necessaris
 Parlar
 Intercanvi
 Agradable
 Poc adients
 Compartir
 Comparació
 Informació
 Transparència
 Informació
 Feina, satisfactori
 Referència
 Coneixement

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

Per quin/s motiu/s creu que el *format de l'enquesta* es poc o gens adequat? (Literals)

No són rellevants

A continuació es recullen els literals de les preguntes obertes referents a la fase de **COMUNICACIÓ I IMPLEMENTACIÓ**

Per quin/s motiu/s creu que el *contingut de les jornades de tancament* a les quals ha assistit és poc o gens adequat?

*Està pensat per uns polítics que no venen
Molta informació
La jornada no és necessària ja que ja s'inclou en el llibre final*

Per quin/s motiu/s creu que el *format de la jornada* és poc o fens adequat?

*Ja no saben què fer i com enganxar a la gent. A vegades no l'agrada la combinació. Més atenció i específic amb escoles bressol i de música
No es prou participatiu, només es presenten dades
Eficiència de temps*

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?

- Utilitzo paper*
- Per mandra de no saber i mirar el codis, contrasenya*
- Manca de temps*
- No li cal*
- Manca de temps*

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

- La capacitat de comparar amb un municipi concret*
- Poder fer comparatives*
- Informació en tot moment accessible*
- Veure i comparar altres escoles*
- Comparar dades fer extensible als polítics*
- Tenir accés a la informació*
- Informació conclusions d'altres escoles*
- Poder aplicar el que es pugui visualitzar per poder millorar*
- Poder comparar-te amb escoles similars abans de prendre decisions*
- Informació ràpida per gestionar el servei*
- Informació directa, comparació amb altres municipis*
- Rapidesa en obtenir informació*
- Mes hores de feina, dedicació*

ESPORTS

ESPORTS

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 38 tècnics municipals que van participar en els dos últims anys en el Cercle de comparació intermunicipal d'Esports.
- ⚙ 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 38 tècnics municipals que van participar en el Cercle, s'han aconseguit un total de 35 enquestes vàlides, amb un error mostral de $\pm 4,7$ %.
- ⚙ 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 d'Esports** 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:

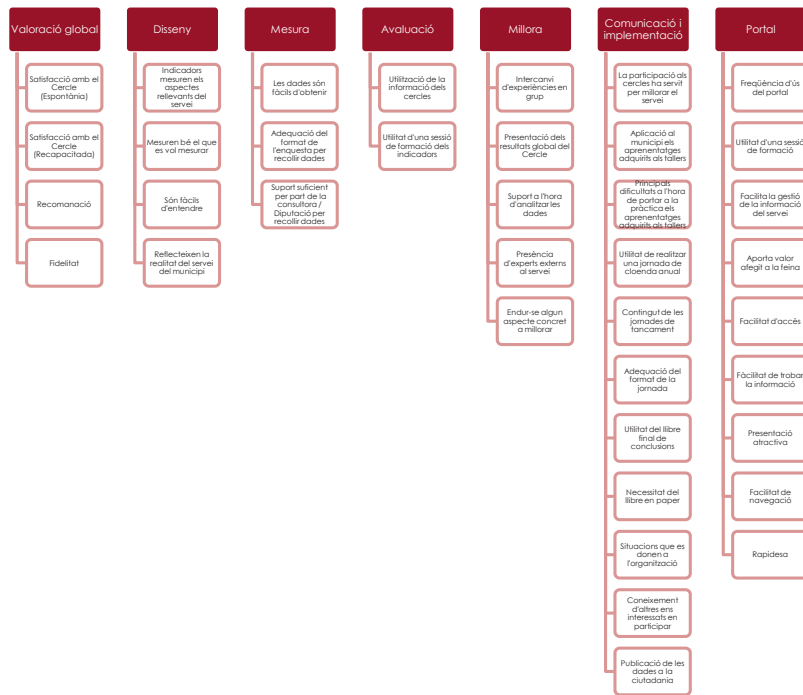
- Valoració global dels Cercles (aspectes positius i de millora) i de cada servei.
- Determinació de l'impacte i utilitat de cadascuna de les fases (disseny, mesura, avaluació, millora i comunicació i implementació).
- Valoració del Portal d'Informació Econòmica i de Serveis Locals (freqüència d'ús,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

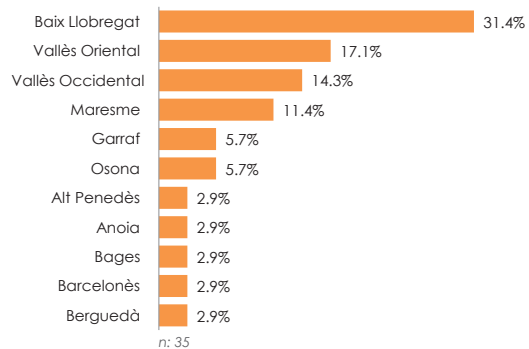


Distribució de la mostra

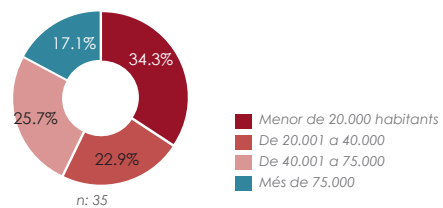
Municipis que han participat en l'estudi

| Municipis | |
|-----------------------------|-------------------------|
| Abdera | Pineda de Mar |
| Barberà del Vallès | Prat de Llobregat, el |
| Berga | Sabadell |
| Calella | Sant Andreu de la Barca |
| Cardedeu | Sant Boi de Llobregat |
| Castellbisbal | Sant Celoni |
| Castelldefels | Sant Cugat del Vallès |
| Esplugues de Llobregat | Sant Feliu de Llobregat |
| Franqueses del Vallès, les | Sant Joan Despí |
| Granollers | Sant Just Desvern |
| Hospitalet de Llobregat, l' | Sant Sadurn d'Anoia |
| Manlleu | Sitges |
| Manresa | Vic |
| Matadepera | Viladecans |
| Mataró | Vilanova del Camí |
| Molins de Rei | Vilanova i la Geltrú |
| Mollet del Vallès | Vilassar de Mar |
| Parets del Vallès | |

Comarca

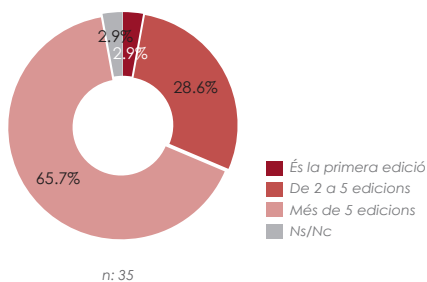


Grandària del municipi



Distribució de la mostra

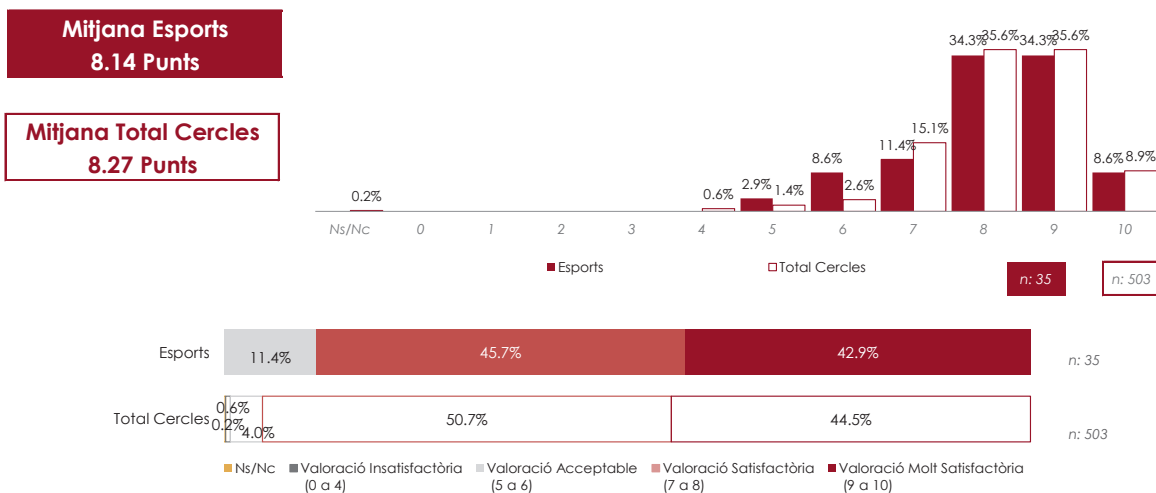
Nombre d'edicions en què ha participat



2. Visió global

Valoració Global. Satisfacció Global

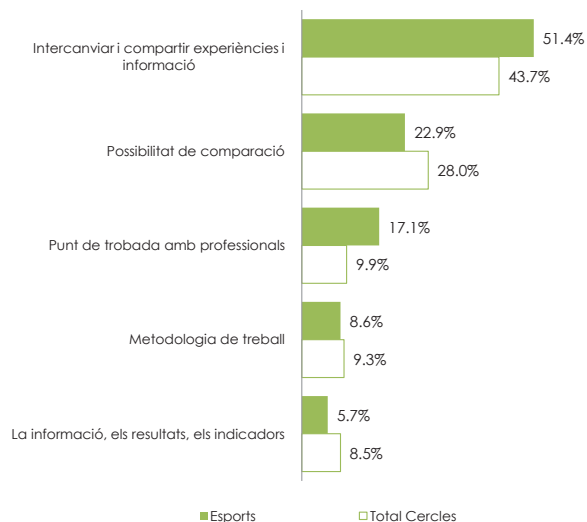
Valori, de 0 a 10, la seva satisfacció amb el Cercle de Comparació en què ha participat



El 42.9% dels participants en el Cercle d'Esports atorga valoracions molt satisfactòries (9 ó 10), i la mitjana és de 8.14 punts, 0.13 per sota del total de Cercles.

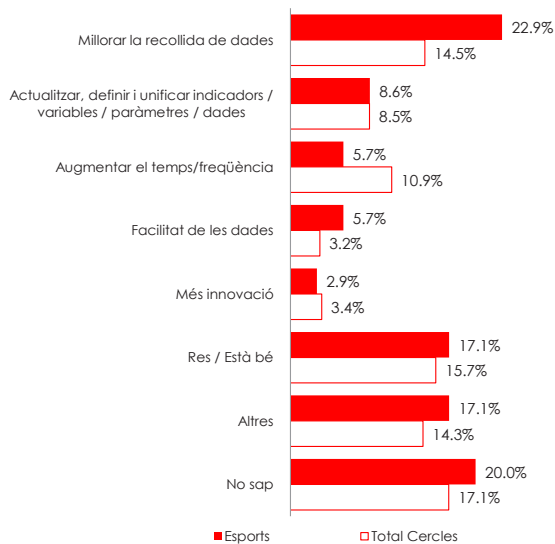
Valoració Global

Què és el que més li agrada del Cercle?



Cercle: 35 Participants
Total Cercles: 503 Participants

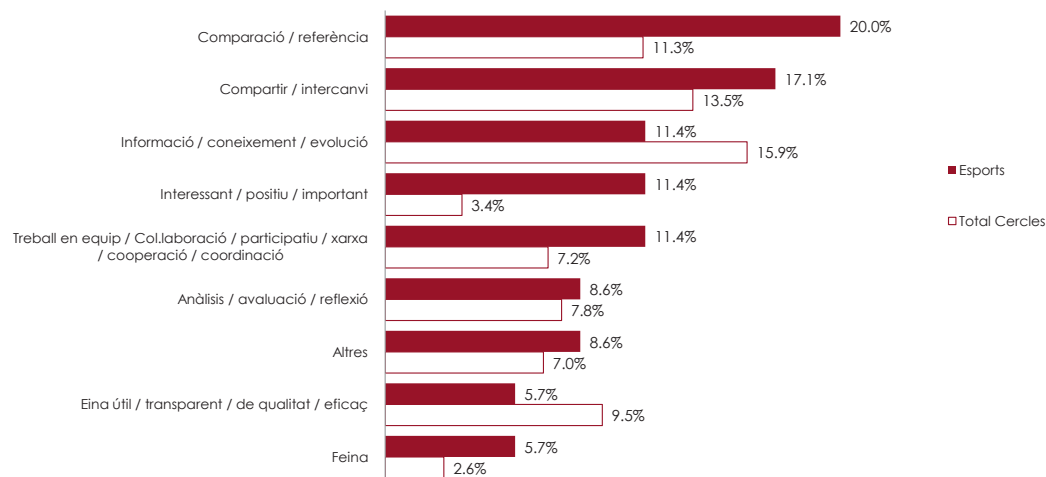
Què creu que és més important millorar dels Cercles de Comparació?



Cercle: 35 Participants
Total Cercles: 503 Participants

Valoració Global

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



Cercle: 35 Participants
Total Cercles: 503 Participants

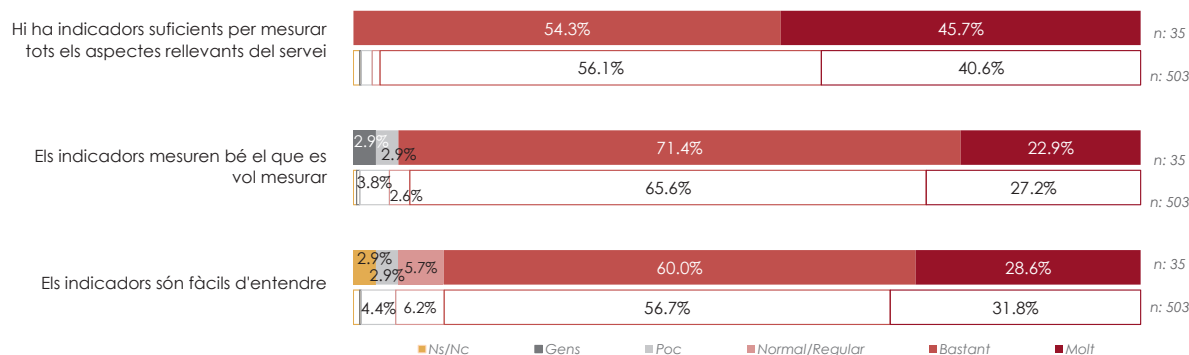
Els cercles destaquen com a eina de Comparació (20.0%) i com una opció per Compartir i intercanviar experiències (17.1%)



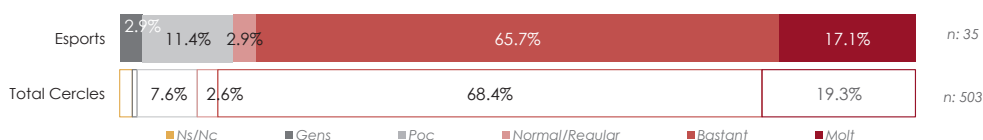
3. Resultats específics per fases

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?

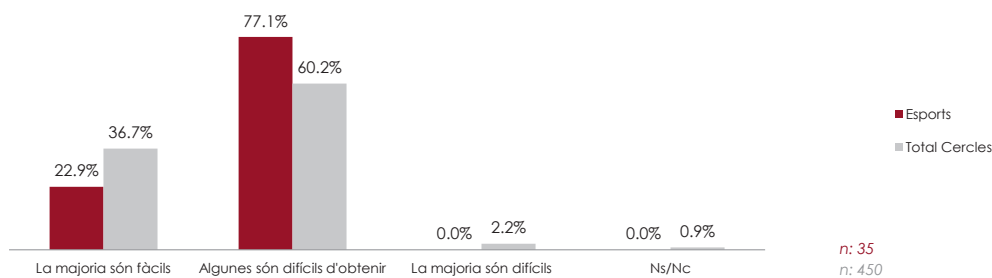


El 82.8% dels participants estan molt o bastant d'acord amb el fet que els indicadors reflecteixen la realitat del servei al municipi

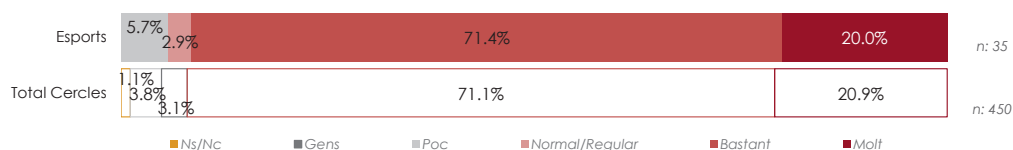


Fase de Mesura

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? (*)

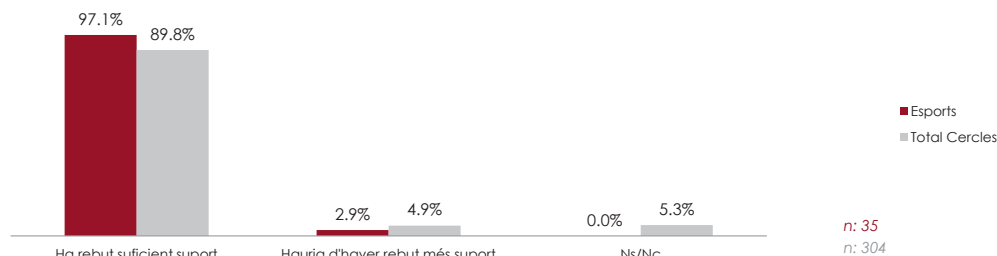


(*) A l'annex es recullen els motius que han donat els participants que consideren que el format de l'enquesta és "poc" o "gens" adequat.



Fase de Mesura

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

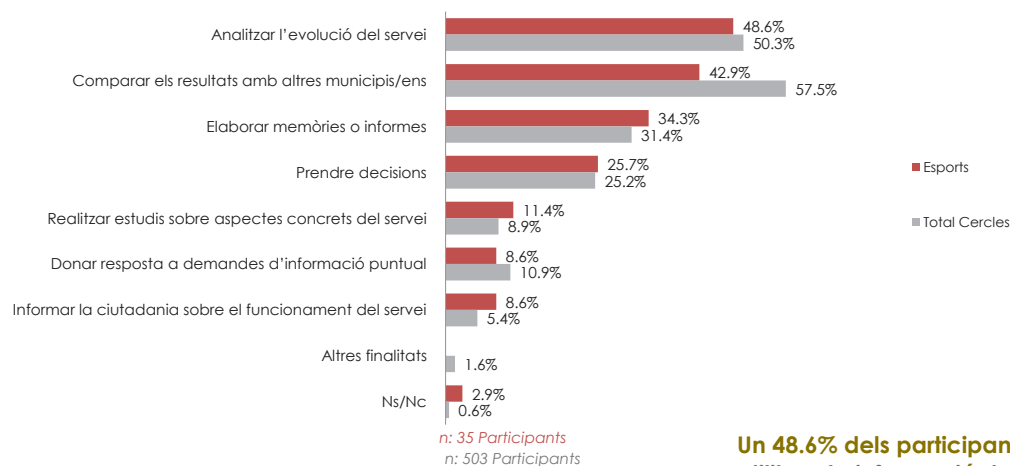


Quasi la totalitat dels participants (97.1%) consideren que el suport rebut per part de la consultora ITIK ha estat suficient. Aquesta dada es troba per sobre de la mitjana global de Cercles (89.8%)

(*) 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 48.6% dels participants utilitzen la informació dels Cercles per analitzar l'evolució del servei. Els participants del Cercle que utilitzen la informació per prendre decisions són els més satisfets amb els Cercles.

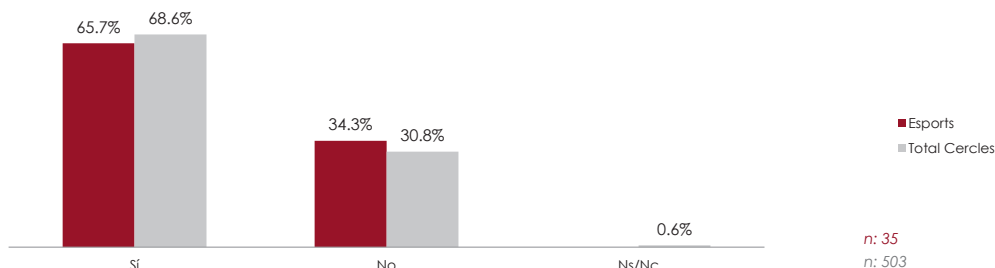
| Satisfacció amb el Cercle, segons les principals utilitats | Esports | | Total Cercles | |
|--|---------|-------------|---------------|-------------|
| | n | S.G. Cercle | n | S.G. Cercle |
| Analitzar l'evolució del servei | 17 | 7.76 | 253 | 8.19 |
| Comparar els resultats amb altres municipis/ens | 15 | 7.93 | 288 | 8.24 |
| Elaborar memòries o informes | 12 | 7.83 | 158 | 8.29 |
| Prendre decisions | 9 | 8.67 | 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

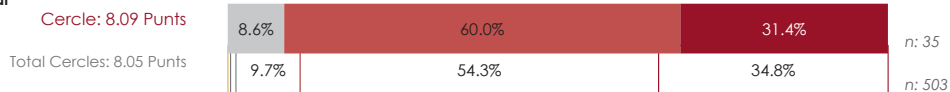
Fase de Millora

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

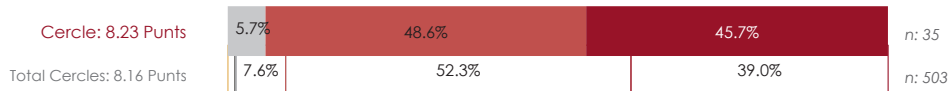
Intercanvi d'experiències en grup



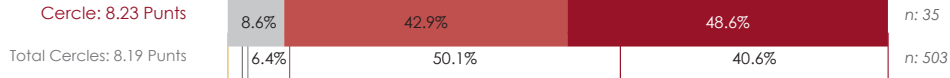
Presentació dels resultats global



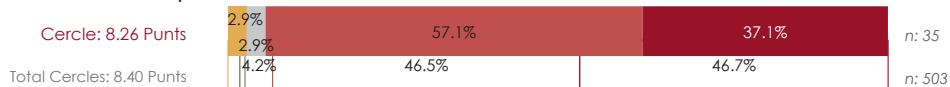
Suport a l'hora d'analitzar les dades del meu servei



Presència d'experts externs al servei



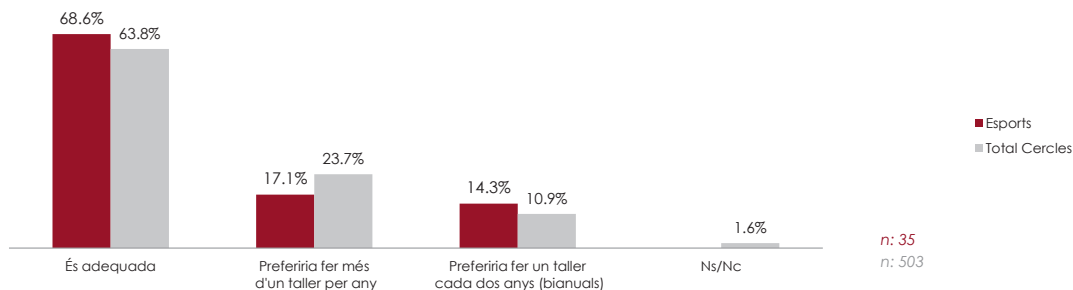
Endur-se algun aspecte concret a millorar en el municipi



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? (*)

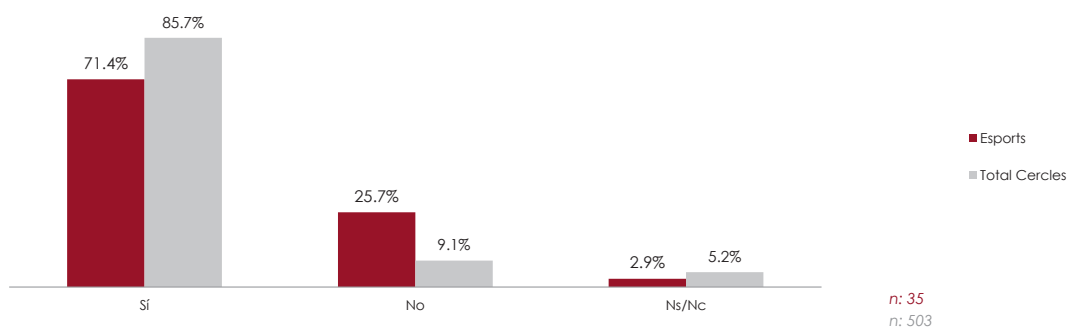


2 de cada 3 participants creuen que la freqüència dels tallers és adequada i la resta es distribueix de manera força similar entre aquells que prefereixen més o menys freqüència.

(*) 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

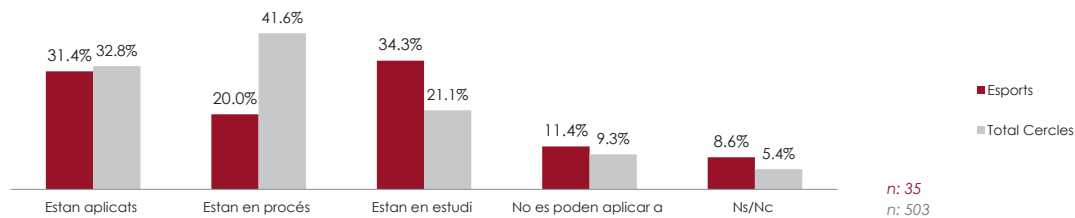
| | Esports | | Total Cercles | |
|-------|---------|-------------|---------------|-------------|
| | n | S.G. Cercle | n | S.G. Cercle |
| Sí | 25 | 8.44 | 431 | 8.39 |
| No | 9 | 7.67 | 46 | 7.27 |
| Ns/Nc | 1 | 5.00 | 26 | 7.92 |

El 71.4% 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 8.44 punts.

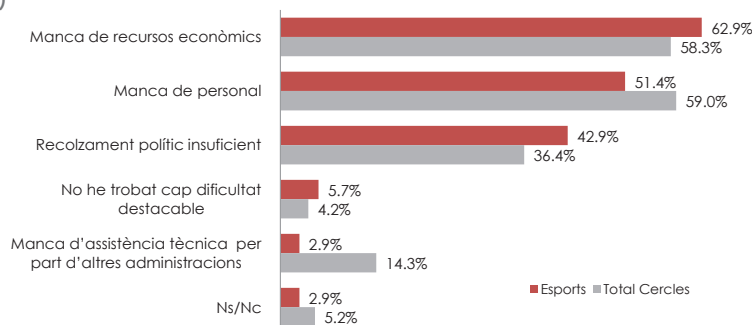


Fase de Comunicació i implementació

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)

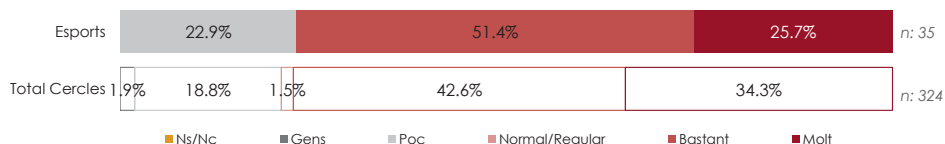


La manca de recursos econòmics és la principal dificultat per poder aplicar els aprenentatges adquirits

n: 35 Participants
n: 503 Participants

Fase de Comunicació i implementació. Jornada de cloenda

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

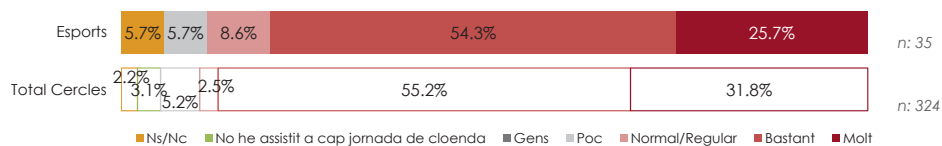


El 77.1% dels participants consideren molt o bastant útil realitzar una jornada de cloenda per presentar públicament els resultats

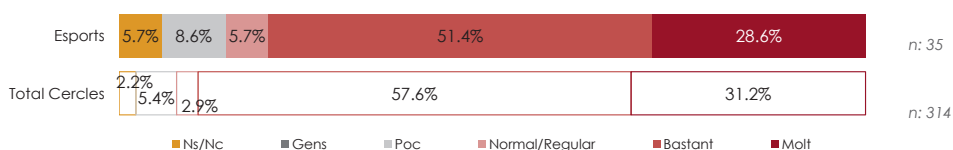


Fase de Comunicació i implementació. Jornada de cloenda

Amb relació a les jornades de tancament a les quals vostè ha assistit, creu que el contingut ha estat molt, bastant, poc o gens adequat? (*)



I el format de la jornada, creu que ha estat molt, bastant, poc o gens adequat? (**)

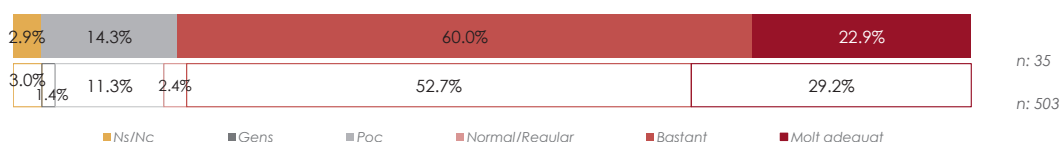


El 80.0% dels participants consideren molt o bastant adequat el contingut i el format de la jornada de tancament.

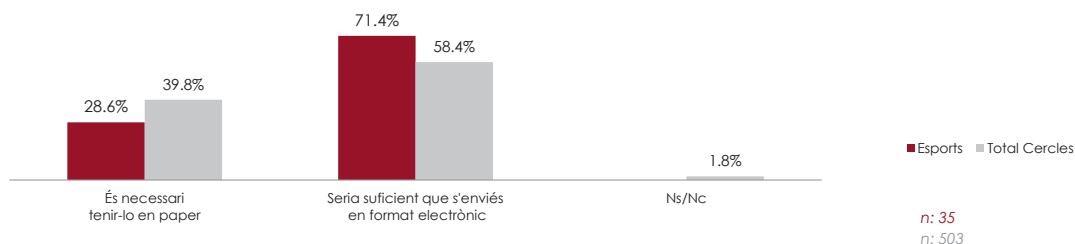
(*) A l'annex es recullen els motius que han donat els participants que consideren que el contingut de les jornades ha estat "poc" o "gens" adequat.
 (**) A l'annex es recullen els motius que han donat els participants que consideren que el format de la jornada ha estat "poc" o "gens" adequat.

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?



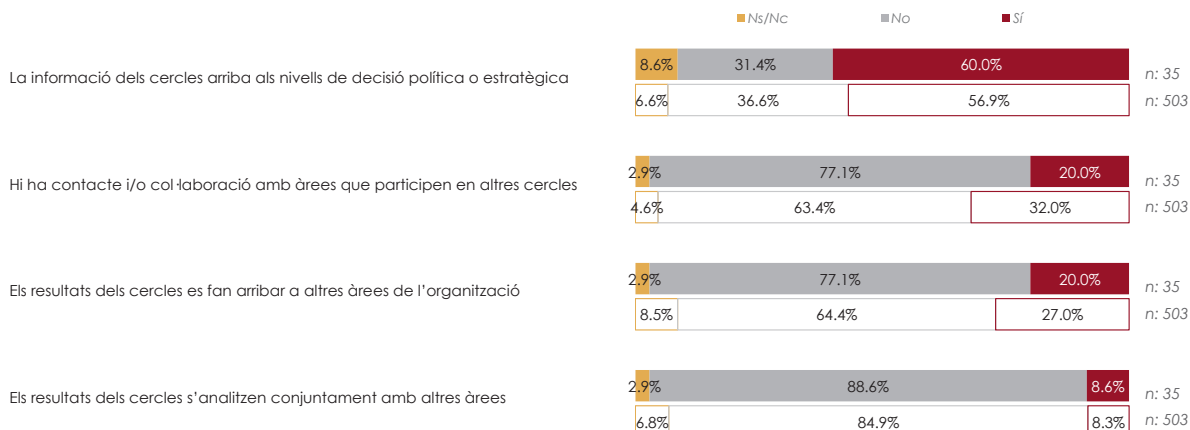
Creu que és necessari tenir-lo en paper o seria suficient que s'enviés en format electrònic?



El 82.9% creu que el llibre és molt o bastant útil i el 71.4% dels participants opinen que seria suficient que s'enviés en format electrònic.

Fase de Comunicació i implementació.

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

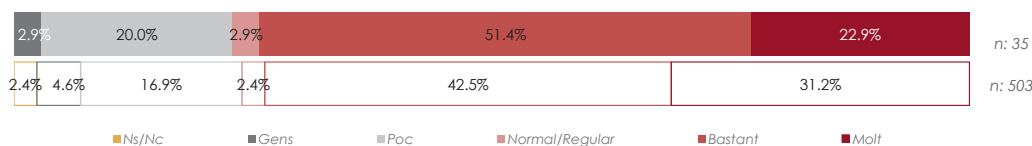


En més de la meitat dels enquestats (60.0%) la informació dels cercles arriba als nivells de decisió política o estratègica, mentre que la situació que menys es dona en les organitzacions és l'anàlisi dels resultats amb altres àrees (8.6%)

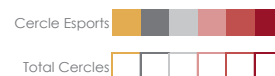


Fase de Comunicació i implementació

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

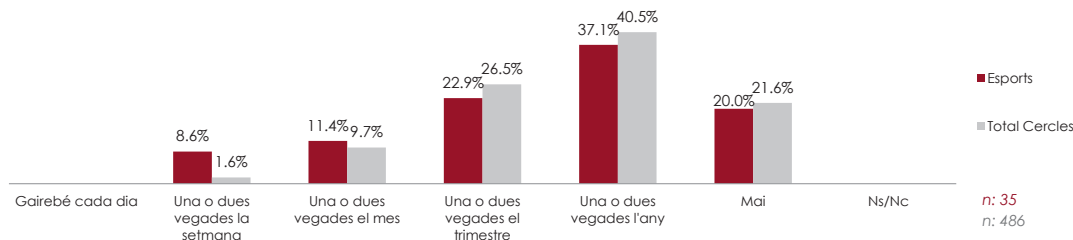


El 74.3% veuria molt o bastant factible que les dades dels cercles es publiquessin per al conjunt de la ciutadania



Portal d'Informació Econòmica i de Serveis Locals

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

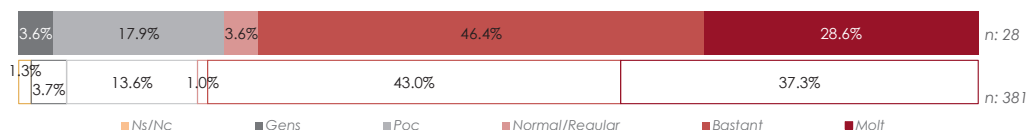


El 37.1% dels participants utilitzen el Portal web "una o dues vegades l'any", seguit d'un 22.9% que ho fa "una o dues vegades al trimestre"

(*) 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?

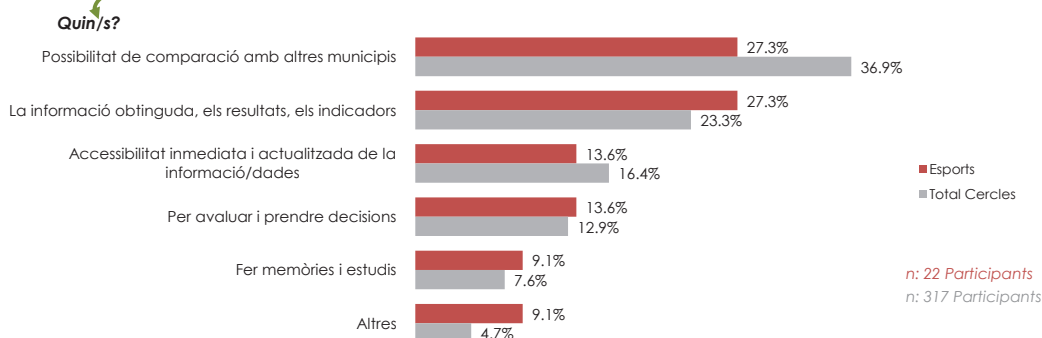
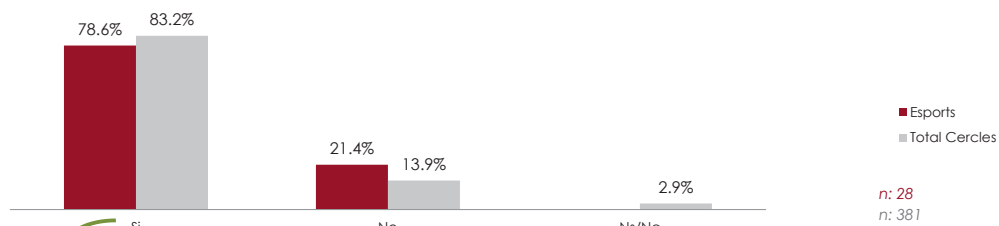


El 85.7% dels participants creuen que el Portal web li pot facilitar molt o bastant la gestió de la informació del servei on treballa



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 tingúes? (*)

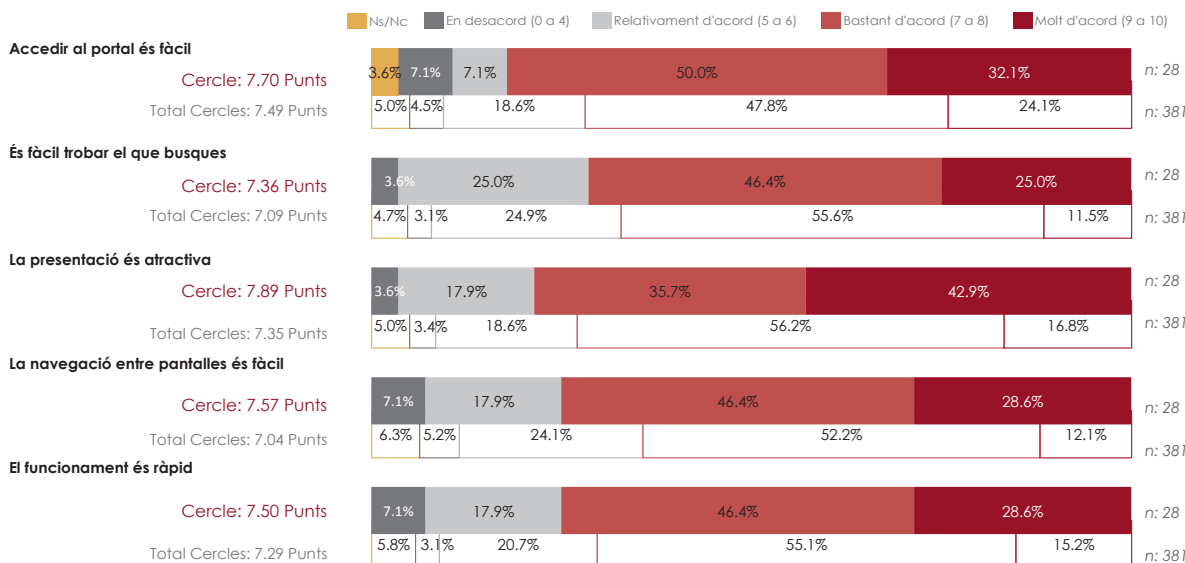


Un 78.6% considera que tenir accés al portal els hi aporta un valor afegit a la feina, un percentatge inferior al Total Cercles

(*) 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

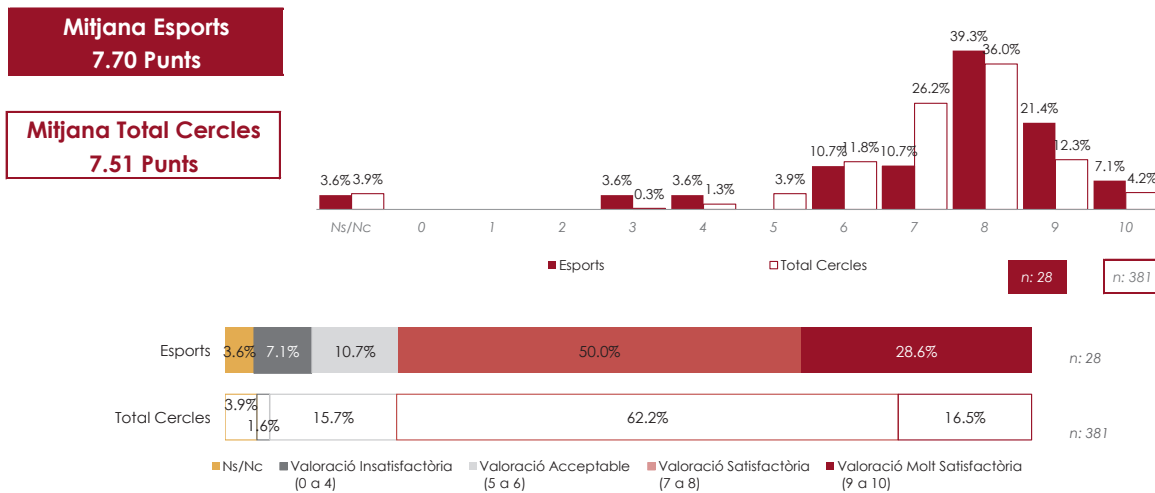
En relació amb el Portal, valori, de 0 a 10, el seu grau d'acord amb els aspectes següents:



Valoracions moderades en relació amb el Portal. L'aspecte millor valorat és la Presentació atractiva del portal (7.89 punts), mentre que el que registra més nivell d'insatisfacció és la Facilitat per trobar el que es busca (7.36 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



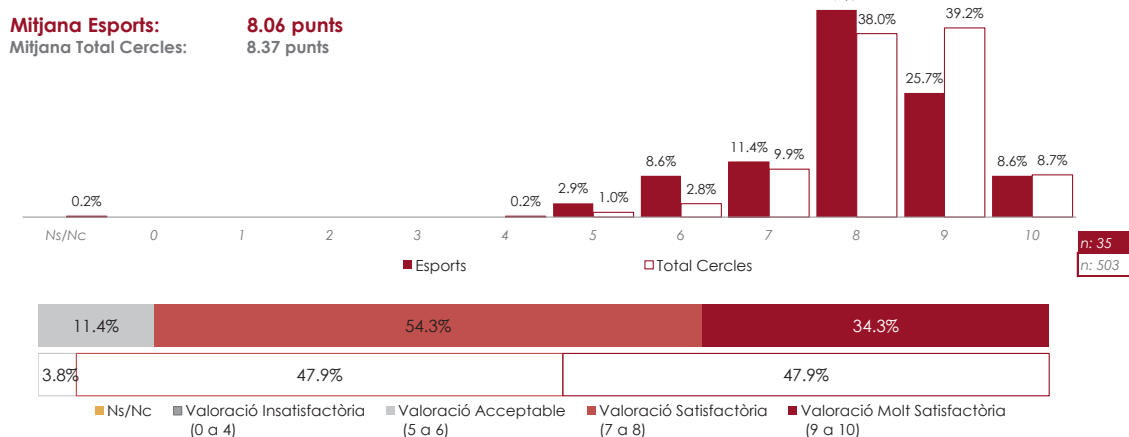
La Satisfacció amb el Portal obté una valoració satisfactòria de 7.70 punts. La meitat dels participants (50.0%) atorguen valoracions entre els 7 i 8 punts; mentre que un 7.1% manifesta estar insafisfet (0-4 punts)

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 34.3% dels participants en el Cercle d'Esports atorga valoracions molt satisfactòries (9 ó 10), i la mitjana és de 8.06 punts.

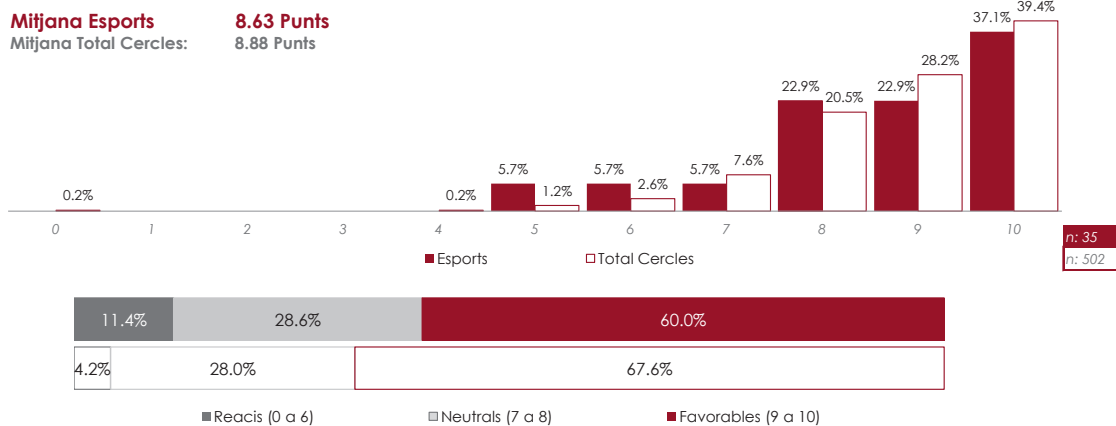
(*) Aquesta pregunta s'ha fet dues vegades durant l'enquesta: una al principi "Satisfacció espontània" i una altra al final "Satisfacció Recapacitada" (un cop valorats tots els aspectes referents al cercle). Aquesta última és la que es presenta a la diapositiva actual



Valoració Global

Fidelitat

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

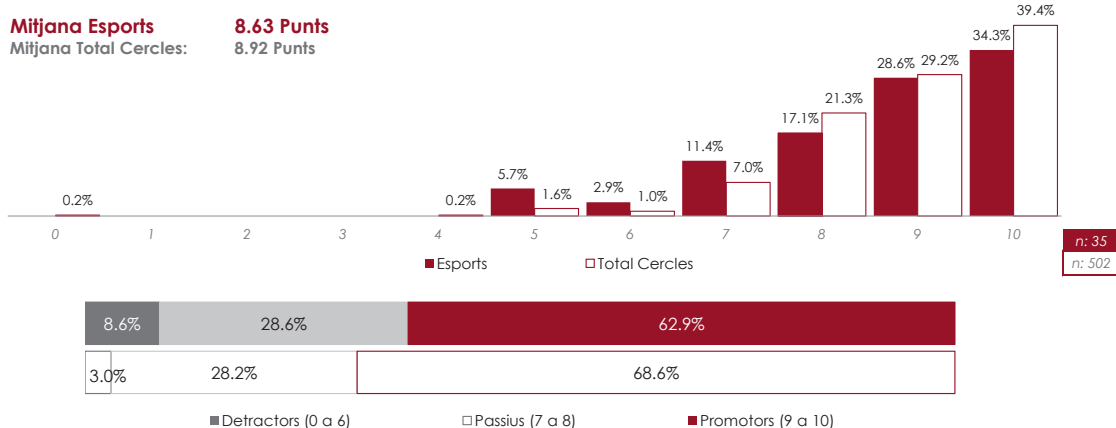


Els participants del cercle d'Esports són molt proclius a tornar participar en els Cercles, però menys favorables respecte al total

Valoració Global

Recomanació

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



El 62.9% dels enquestats recomanarien, sens dubte (9 i 10), participar en els Cercles; mentre que un 8.6% és detractor.



Valoració Global. Net Promoter Score (NPS)

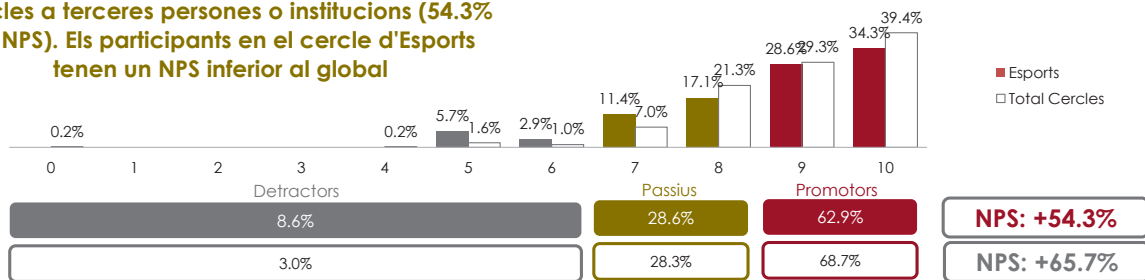
Moltes companyies segueixen un indicador denominat Índex de Promotors Nets (NPS, en anglès), que mesura la lleialtat dels clients cap a una companyia. Segons el seu creador, F. Reichheld, l'indicador més útil de creixement per a una organització és la disposició del client a recomanar el producte o servei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



Predisposició moderada per recomanar el Cercles a terceres persones o institucions (54.3% de NPS). Els participants en el cercle d'Esports tenen un NPS inferior 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 | Files Locals | Gestió i lliçament de residus | Mediació | Mercats Municipals | Museus | Oficina d'informació al consumidor | Polícia Local | Seguretat Alimentària | Serveis Culturals | Serveis locals d'ocupació | Serveis Socials | Verd Urbà |
|---------|---------------|--------------|-------------------|--------------------|-------------------|-----------------|---------|--------------|-------------------------------|----------|--------------------|--------|------------------------------------|---------------|-----------------------|-------------------|---------------------------|-----------------|-----------|
| DISENY | 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% |
| | 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% |
| | 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% |
| | 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% |
| MESURA | 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% |
| | 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% |
| | 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% |
| | 9.01 | 9.09 | 9.24 | 8.83 | 8.82 | 8.21 | 9.14 | 9.14 | 9.40 | 9.18 | 9.65 | 8.71 | 9.17 | 9.02 | 9.37 | 8.75 | 9.14 | 8.33 | 8.88 |
| MILLORA | 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 |
| | 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 |
| | 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 |
| | 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 |
| 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% | |
| | 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

| | Total | Biblioteques | Enllumenat públic | Escoles bressol | Escoles de música | Espais esportius | Esports | Files Locals | Gestió i manteniment de Vials | Mediació | Mercats Municipals | Museus | Oficina Municipal de Comunitat | Policia Local | Seguretat Alimentària | Serveis Culturals | Serveis d'ocupació | Serveis Socials | Verd Urbà |
|--|--------|--------------|-------------------|-----------------|-------------------|------------------|---------|--------------|-------------------------------|----------|--------------------|--------|--------------------------------|---------------|-----------------------|-------------------|--------------------|-----------------|-----------|
| Per a què utilitzo principalment la informació dels cercles? Elaborar memòries o informes | 31.41 | 56.60 | 9.52 | 14.29 | 10.71 | 36.84 | 34.29 | 23.81 | 28.57 | 46.43 | 16.67 | 23.53 | 41.38 | 43.90 | 48.15 | 8.33 | 34.48 | 15.38 | 25.00 |
| Donar resposta a demandes d'informació puntual | 10.93 | 1.89 | 4.76 | 8.57 | 7.14 | 26.32 | 8.57 | 19.05 | 17.14 | 10.71 | 27.78 | 23.53 | 6.90 | 7.32 | 7.41 | 16.67 | 6.90 | 15.38 | 6.25 |
| Realitzar estudis sobre aspectes concrets | 8.95 | 7.55 | 4.76 | 28.57 | 21.43 | 5.26 | 11.43 | 4.76 | 11.43 | 3.57 | 5.56 | 11.76 | 6.90 | 4.88 | 7.41 | 8.33 | 3.45 | 5.13 | 0.00 |
| A. Analitzar l'evolució del servei | 50.30 | 39.62 | 71.43 | 45.71 | 57.14 | 31.58 | 48.57 | 42.86 | 51.43 | 53.57 | 50.00 | 47.06 | 62.07 | 34.15 | 33.33 | 41.67 | 68.97 | 61.54 | 81.25 |
| U. Comparar els resultats amb altres municipis/ens | 57.46 | 64.15 | 76.19 | 62.86 | 60.71 | 57.89 | 42.86 | 47.62 | 80.00 | 35.71 | 77.78 | 52.94 | 48.28 | 68.29 | 59.26 | 41.67 | 13.79 | 69.23 | 56.25 |
| C. Informar la ciutadania sobre el funcionament del servei | 5.37 | 3.77 | 9.52 | 8.57 | 3.57 | 21.05 | 8.57 | 0.00 | 0.00 | 7.14 | 0.00 | 5.88 | 6.90 | 9.76 | 3.70 | 0.00 | 3.45 | 2.56 | 0.00 |
| O. Prendre decisions | 25.25 | 20.75 | 14.29 | 28.57 | 21.43 | 10.53 | 28.71 | 42.86 | 5.71 | 35.71 | 16.67 | 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 | 68.6% | 67.9% | 57.1% | 71.4% | 60.7% | 73.7% | 65.7% | 66.7% | 57.1% | 75.0% | 72.2% | 82.4% | 65.5% | 68.3% | 55.6% | 100.0% | 79.3% | 79.5% | 50.0% |
| | 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 de Comunicació i implementació

| | Total | Biblioteques | Enllumenat públic | Escoles bressol | Escoles de música | Escoles d'Español | Esports | Fines Locals | Costell i tractament de Residus i Netja Vida | Mediació | Mercats Municipals | Museus | Oficina Municipal d'Informació al Consumidor | Polícia Local | Seguretat Alimentària | Serveis Culturals | Serveis Locals d'ocupació | Serveis Socials | Verd Urbà | |
|---|-------|--------------|-------------------|-----------------|-------------------|-------------------|---------|--------------|--|----------|--------------------|--------|--|---------------|-----------------------|-------------------|---------------------------|-----------------|-----------|--|
| La participació als cercles de comparació en els darrers anys si ha servit per millorar el seu servei? | 85.7% | 84.9% | 95.2% | 85.7% | 85.7% | 84.2% | 71.4% | 85.7% | 80.0% | 89.3% | 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? | 32.8% | 37.7% | 28.6% | 14.3% | 39.3% | 21.1% | 31.4% | 28.6% | 40.0% | 44.4% | 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? | 58.3% | 64.2% | 85.7% | 54.3% | 67.9% | 63.2% | 62.9% | 47.6% | 74.3% | 50.0% | 61.1% | 76.5% | 41.4% | 43.9% | 74.1% | 41.7% | 48.3% | 30.8% | 87.5% | |
| Manca de recursos econòmics | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Manca de personal | 59.0% | 49.1% | 28.6% | 42.9% | 60.7% | 84.2% | 51.4% | 66.7% | 57.1% | 46.4% | 50.0% | 82.4% | 55.2% | 68.3% | 70.4% | 83.3% | 75.9% | 71.8% | 37.5% | |
| Manca d'assistència tècnica per part d'altres administracions | 14.3% | 20.8% | 9.5% | 22.9% | 14.3% | 15.8% | 2.9% | 14.3% | 11.4% | 10.7% | 5.6% | 5.9% | 10.3% | 12.2% | 29.6% | 0.0% | 13.8% | 28.2% | 0.0% | |
| Recobrament polític insuficient | 36.4% | 37.7% | 38.1% | 17.1% | 35.7% | 31.6% | 42.9% | 38.1% | 45.7% | 28.6% | 38.9% | 23.5% | 51.7% | 31.7% | 40.7% | 41.7% | 27.6% | 41.0% | 48.8% | |
| No ha treballat cap difficultat destacable | 4.2% | 1.9% | 4.8% | 5.7% | 3.6% | 5.3% | 5.7% | 0.0% | 2.9% | 7.1% | 5.6% | 0.0% | 3.4% | 4.9% | 3.7% | 8.3% | 10.3% | 2.6% | 0.0% | |
| En quina mesura creu que és útil realitzar una jornada de Cercles? (1) Molt útil, (2) Útil, (3) Pocs resultats, (4) No és útil | 76.9% | . | . | 85.7% | 67.9% | . | 77.1% | 66.7% | 60.0% | 82.1% | 72.2% | . | 86.2% | . | 66.7% | . | 93.1% | 82.1% | . | |
| 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? | 87.0% | . | . | 97.1% | 78.6% | . | 80.0% | 90.5% | 85.7% | 82.1% | 88.9% | . | 82.8% | . | 85.2% | . | 100.0% | 87.2% | . | |
| I el format de la jornada, creu que ha estat molt, bastant, poc o gens adequat? | 88.9% | . | . | 97.1% | 81.5% | . | 80.0% | 85.0% | 93.9% | 85.2% | 88.2% | . | 92.6% | . | 92.0% | . | 96.6% | 84.6% | . | |
| 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? | 81.9% | 88.7% | 85.7% | 77.1% | 92.9% | 89.5% | 82.9% | 66.7% | 77.1% | 75.0% | 77.8% | 100.0% | 72.4% | 92.7% | 70.4% | 66.7% | 82.8% | 82.1% | 81.3% | |
| Creu que les situacions següents es donen a la seva organització: La informació dels cercles arriba als nivells de decisió política o estratègica Hi ha contacte i/o col·laboració amb àrees que participen en altres cercles | 56.9% | 56.6% | 42.9% | 80.0% | 60.7% | 63.2% | 60.0% | 47.6% | 65.7% | 53.6% | 38.9% | 47.1% | 44.8% | 73.2% | 33.3% | 41.7% | 58.6% | 66.7% | 37.5% | |
| Es resultats dels cercles es fan arribar a altres àrees de l'organització | 32.0% | 28.3% | 42.9% | 34.3% | 32.1% | 31.6% | 20.0% | 52.4% | 37.1% | 46.4% | 38.9% | 23.5% | 31.0% | 39.0% | 22.2% | 41.7% | 27.6% | 23.1% | 12.5% | |
| Es resultats dels cercles s'anitzen conjuntament amb altres àrees | 27.0% | 28.3% | 33.3% | 22.9% | 21.4% | 52.6% | 20.0% | 14.3% | 28.6% | 39.3% | 16.7% | 17.6% | 20.7% | 48.8% | 7.4% | 41.7% | 27.6% | 17.9% | 31.3% | |
| Es resultats dels cercles s'anitzen conjuntament amb altres àrees | 8.3% | 7.5% | 9.5% | 11.4% | 3.6% | 15.8% | 8.4% | 0.0% | 8.6% | 0.0% | 11.1% | 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: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. Portal web

| | Total | 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 |
|--|--------------|--------------|----------------------|--------------------|----------------------|---------------------|---------|-------------|---|--------------|-----------------------|--------|---|------------------|--------------------------|----------------------|-----------------------|--------------------|--------------|
| | 1,6% | 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% | 0,0% | 3,4% | 2,6% | 6,3% |
| | 80,3% | 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% |
| | 87,1% | 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% |
| | 83,2% | 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% |
| | 7,49 | 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 |
| | 7,09 | 6,96 | 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 |
| | 7,35 | 6,80 | 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 |
| | 7,04 | 6,51 | 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 |
| | 7,29 | 6,82 | 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 |
| | 7,51 | 7,30 | 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 |
| | 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.

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

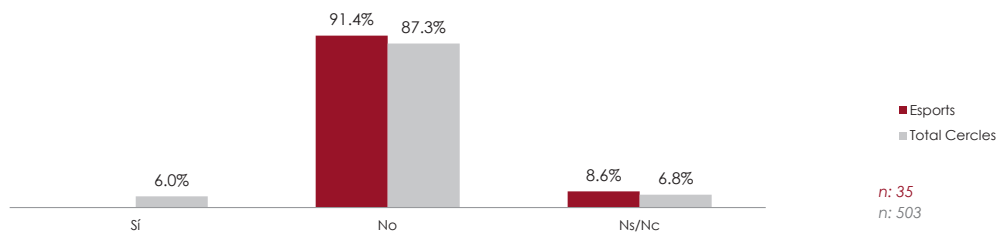
Comparativa de cercles. Valoració Global

| | Total | Biblioteques | Enllumenat públic | Escoles bressol | Escoles de música | Espais Esportius | Espais Esportius | Esports | Fres Local | Centres de Festes i Heredat Vala | Mediació | Mercats Municipals | Museus | Oficina d'Informació al Consumidor | Polícia Local | Seguretat Alimentària | Serveis Culturals | Serveis Locals d'ocupació | Serveis Socials | Verd Urbà |
|---------|--------|--------------|-------------------|-----------------|-------------------|------------------|------------------|---------|------------|----------------------------------|----------|--------------------|--------|------------------------------------|---------------|-----------------------|-------------------|---------------------------|-----------------|-----------|
| V A | 8.27 | 8.00 | 8.00 | 8.57 | 8.14 | 8.22 | 8.14 | 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 |
| L O | 8.37 | 8.17 | 8.38 | 8.54 | 8.26 | 8.00 | 8.06 | 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 |
| R K A C | 8.88 | 9.00 | 8.76 | 8.83 | 8.85 | 8.68 | 8.63 | 8.48 | 8.48 | 9.23 | 8.61 | 9.06 | 8.18 | 8.90 | 9.51 | 8.78 | 8.58 | 9.38 | 8.77 | 8.63 |
| G B 10 | 8.92 | 9.06 | 8.71 | 8.86 | 8.74 | 8.79 | 8.63 | 8.76 | 8.76 | 9.31 | 8.50 | 9.28 | 8.12 | 8.86 | 9.49 | 8.78 | 8.75 | 9.31 | 8.90 | 8.88 |
| L A L | 65.77% | 73.6% | 47.6% | 54.3% | 51.9% | 57.9% | 54.3% | 66.7% | 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: 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 amb la resta d'ajuntaments
- L'intercanvi d'impressions, veure com funcionen altres poblacions
- Experiències compartides amb els companys i sobretot la competència de l'equip de la diputació
- Poder compartir experiències amb altres municipis
- Els intercanvis d'experiències.
- Recollida de dades i poder treballar
- Les xerrades i contactes amb altres companys
- Compartir les realitats
- Informació, conèixer realitats d'altres municipis per comparar
- Participar globalment
- Punt d'intercanvi
- Debats i compartir
- Poder comparar en municipis
- Intercanvi de dades entre els diferents ajuntaments
- Informació
- Comparar amb altres
- Compartir experiències.
- Intercanvi de coses
- Comparació amb altres municipis
- La relació entre els ajuntaments
- Que sigui comparable amb altres ajuntaments similars
- Interacció
- Intercanvi d'experiències
- Intercanvi d'experiències. Possibilitat d'incorporar nous coneixements
- Les dades que ofereix i la possibilitat d'interactuar amb altres tècnics
- Les relacions i tota la cooperativa, poder compartir experiències amb els companys
- Poder intercanviar informació amb els companys
- Interlocució con demes poblacions
- Possibilitat de compartir experiències amb altres municipis
- Poder compartir experiències
- Treball en equip
- És un punt de trobada de tots els professionals
- El fet de tenir dades i compartir
- Tallers que es fan
- Poder comparar i aprendre d'altres municipis



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?

- Esta satisfet
- Esta bé
- Repartir millor
- No fer-los cada any
- Definir mes els ítems a introduir
- Esta molt aconseguit, esta ben planificat i programat
- Recaptació de dades
- Utilitat dels indicadors
- La data de recollida dels indicadors
- Que es pugui aplicar al municipi concret
- Ajudar a recollir dades i que tothom ho faci de la mateixa manera
- Recollida de dades
- Tractar coses més actuals
- Revisió del paràmetres
- Més facilitat per la recollida de la informació
- Les explicacions dels resultats
- Que arribi a tothom per igual
- Uniformitat en l'elaboració de dades de cada municipi
- Fer sempre exposicions particulars i específics als tallers
- Encara facilitar més la recollida de dades
- No sap, tot correcte
- Recollida de dades
- Satisfet
- El mesurament de dades, que tothom tingui clar i sigui Standard.
- Esta satisfet
- Manca de temps nostre

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

Pot definir en una paraula el que representen els Cercles?

- Es fer un repàs a un seguit de dades que disposem i que la participació en el cercle ens obliga a revisar anualment
- Coneixement
- Treball en equip
- Punt imaginació
- Conèixer experiències d'altres municipis i aplicar propostes de millora
- Informació
- Comunicació
- Compartir
- Índex de referència
- Reflexió e informació
- Intercanvi
- Compartir
- Avaluació
- Es una fotografia de com estas respecte a la resta
- Contacte amb ajuntaments i comparació
- Comparar
- Facilitar la gestió
- Informació
- Eina
- Coneixement
- Posada en comú, comparació
- Element de seguiment i comparació
- Motivació
- Oportunitat de saber on estem.
- Feina
- Compartir
- Lloc de trobada
- Comparació, saber on estem
- Interessant
- Intercanvi
- Consciència
- Pràctica
- Profit
- Molta feina
- Positiva



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

Per quin/s motiu/s creu que el *format de l'enquesta* es poc o gens adequat? (Literals)

*No tenen accessibilitat per recollir certes dades
Hi ha dades que no són del tot útils*

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

No sap

A continuació es recullen els literals de les preguntes obertes referents a la fase de **COMUNICACIÓ I IMPLEMENTACIÓ**

Per quin/s motiu/s creu que el *contingut de les jornades de tancament* a les quals ha assistit és poc o gens adequat?

*Les experiències no tenen gaire a veure amb la feina que desenvolupem
Va ser molt global*

Per quin/s motiu/s creu que el *format de la jornada* és poc o fens adequat?

*Es difícil trobar solucions
Grups massa diferents (realitats diferents). Seria més interessant agrupar per pressupost que per habitants.
Molt genèric*

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?

A l'espera de resolució d'incidència
No m'ha fet falta perquè tinc el llibre
He d'actualitzar la contrasenya
No hi té accés
L'utilitza el seu cap (una altra persona)
Per manca de temps i per què no sap treballar-la, ja que a la sessió formativa no hi va anar

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

Agilitat per obtenir les dades i comparar-les
Veure com es treballa en un altre municipi, àrea. Agafar informació
Una eina que et permet estar en contacte amb altres administracions
Em permet consultar y resoldre dubtes
Dades
Comparar amb altres municipis i poder saber el que es fa bé i malament
Eina per prendre decisions
Punt de relació i consulta, contacte
Per informes y dades
Accedir fàcilment a la informació
Tenir informació que et permet prendre les millors decisions amb relació al teu municipi
Accés a les dades més ràpidament
Informació
Resumir les dades, poder visualitzar-les més
Planificar
Poder accedir a unes informacions estrictes en el moment en que es necessiten i la flexibilitat de poder-les comparar amb qualsevol municipi
Veure dades
Compartir experiències amb altres ens i resoldre problemes
Disponibilitat de dades
Conèixer altres realitats
Poder utilitzar les dades pels seus informes

SERVEIS SOCIALS

SERVEIS SOCIALS

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 43 tècnics municipals que van participar en els dos últims anys en el Cercle de comparació intermunicipal de Serveis socials.
- ⚙ 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 43 tècnics municipals que van participar en el Cercle, s'han aconseguit un total de 39 enquestes vàlides, amb un error mostral de $\pm 4,8$ %.
- ⚙ 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 Serveis Socials**, 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:

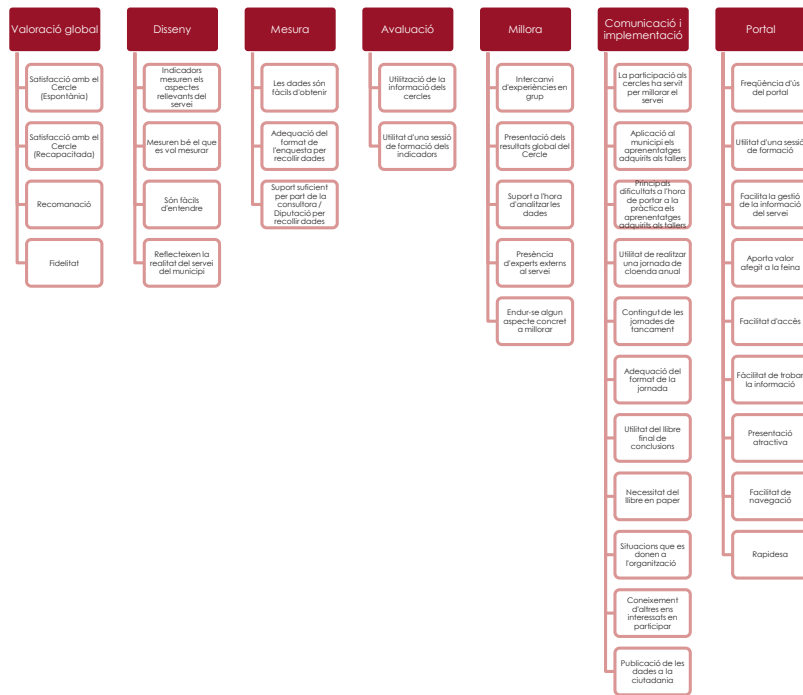
- Valoració global dels Cercles (aspectes positius i de millora) i de cada servei.
- Determinació de l'impacte i utilitat de cadascuna de les fases (disseny, mesura, avaluació, millora i comunicació i implementació).
- Valoració del Portal d'Informació Econòmica i de Serveis Locals (freqüència d'ús,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

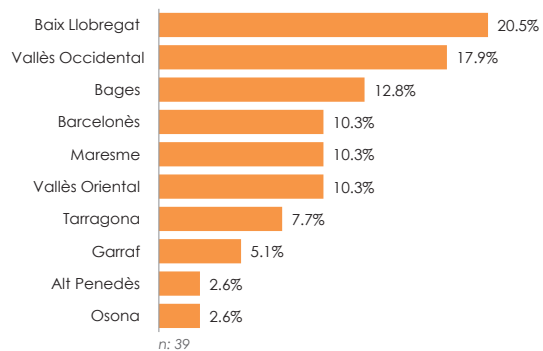


Distribució de la mostra

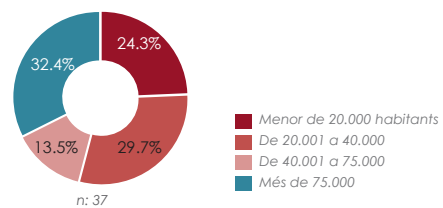
Municipis que han participat en l'estudi

| Municipis | |
|----------------------------------|--------------------------|
| Ampostà | Sant Joan Despí |
| Badalona | Sant Just Desvern |
| Barberà del Vallès | Sant Pere de Ribes |
| Canovelles | Sant Vicenç de Castellet |
| Consell Comarcal Vallès Oriental | Santa Coloma de Gramenet |
| Cornellà de Llobregat | Sitges |
| Esplugues de Llobregat | Súria |
| Granollers | Tarragona |
| Hospitalet de Llobregat, l' | Terrassa |
| Mancomunitat La Plana | Tiana |
| Manresa | Viladecans |
| Martorell | Vilafranca del Penedès |
| Matadepera | |
| Mataró | |
| Mollet del Vallès | |
| Navàs | |
| Olesa de Montserrat | |
| Palau-Solità i Plegamans | |
| Pineda de Mar | |
| Prat de Llobregat, el | |
| Premià de Mar | |
| Reus | |
| Rubí | |
| Sabadell | |
| Sallent | |
| Sant Adrià de Besòs | |
| Sant Cugat del Vallès | |

Comarca



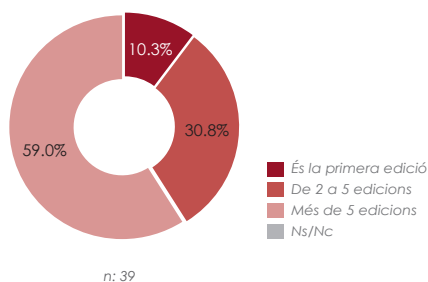
Grandària del municipi



Distribució de la mostra

Nombre d'edicions en què ha participat

Nombre d'edicions en què ha participat



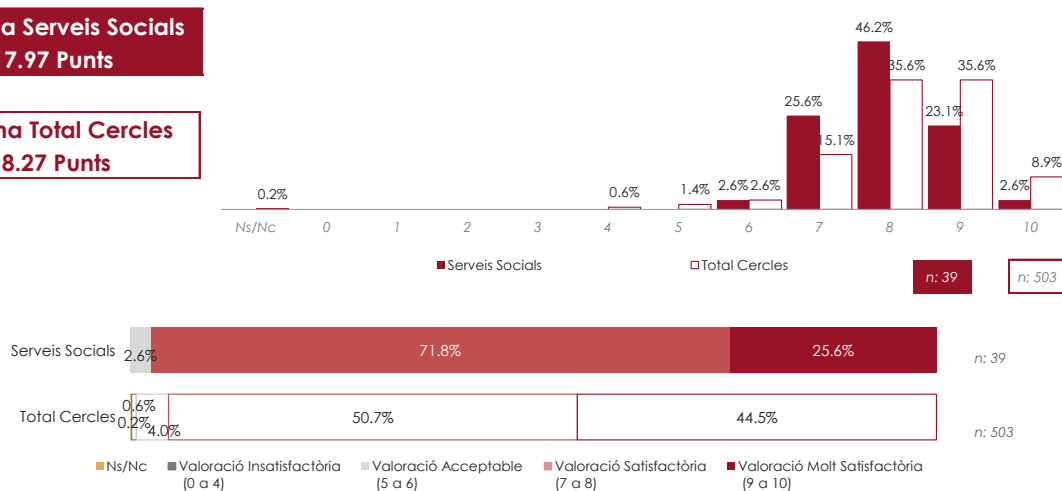
2. Visió global

Valoració Global. Satisfacció Global

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

Mitjana Serveis Socials
7.97 Punts

Mitjana Total Cercles
8.27 Punts

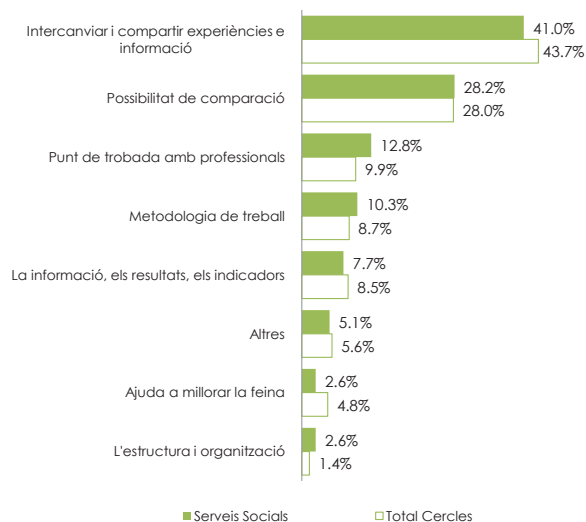


El 25.6% dels participants en el Cercle de Serveis Socials atorga valoracions molt satisfactòries (9 ó 10), i la mitjana és de 7.97 punts



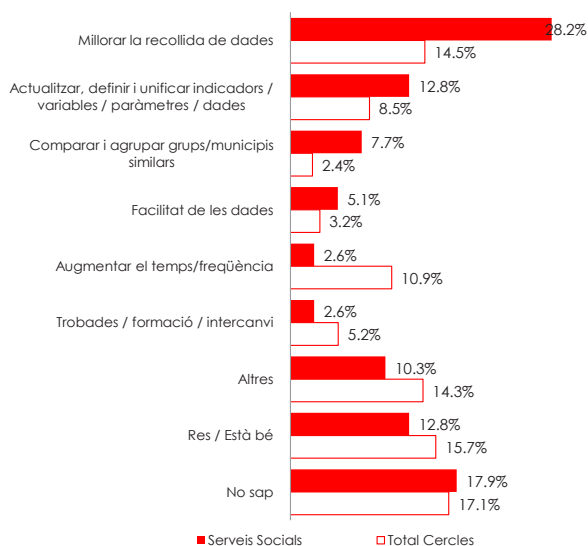
Valoració Global

Què és el que més li agrada del Cercle?



Cercle: 39 Participants
Total Cercles: 503 Participants

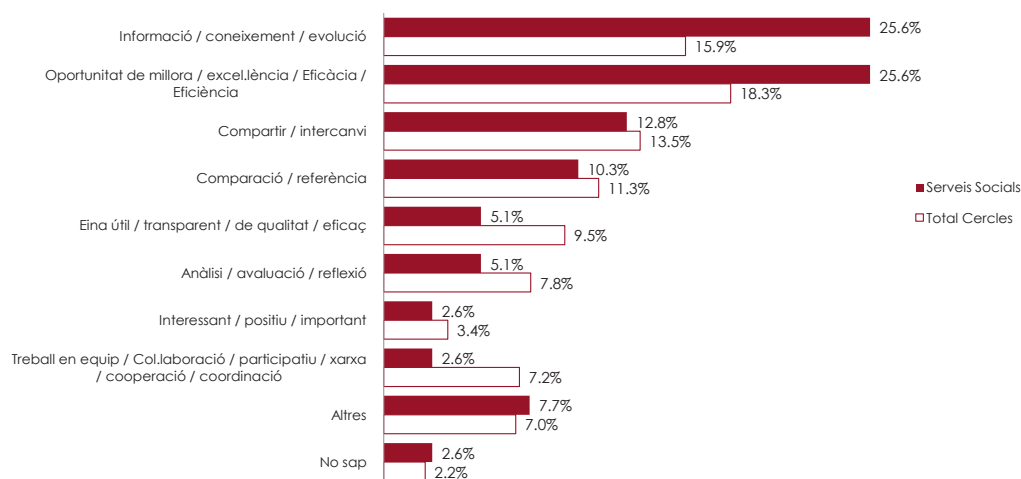
Què creu que és més important millorar dels Cercles de Comparació?



Cercle: 39 Participants
Total Cercles: 503 Participants

Valoració Global

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



Cercle: 39 Participants
Total Cercles: 503 Participants

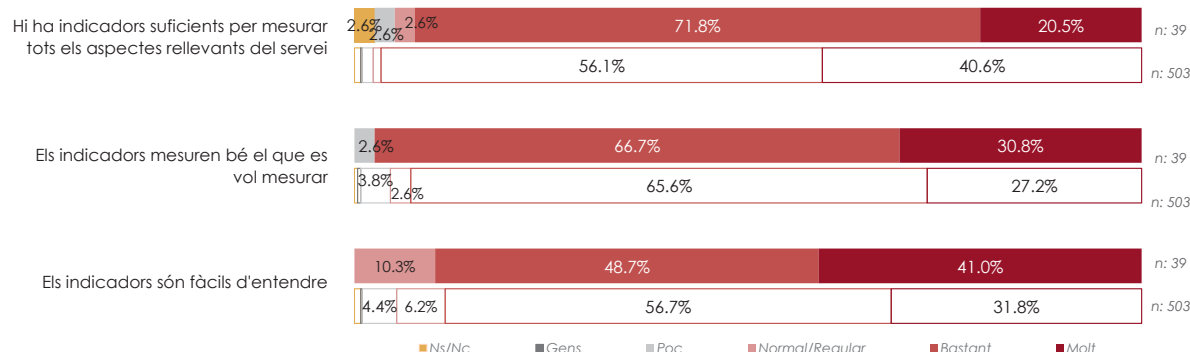
Els cercles representen "Informació/coneixement" i una "Oportunitat de millora", per un 25.6% dels participants



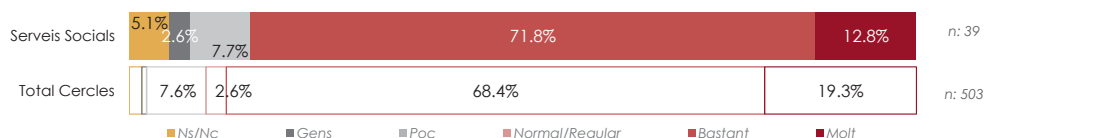
3. Resultats específics per fases

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?

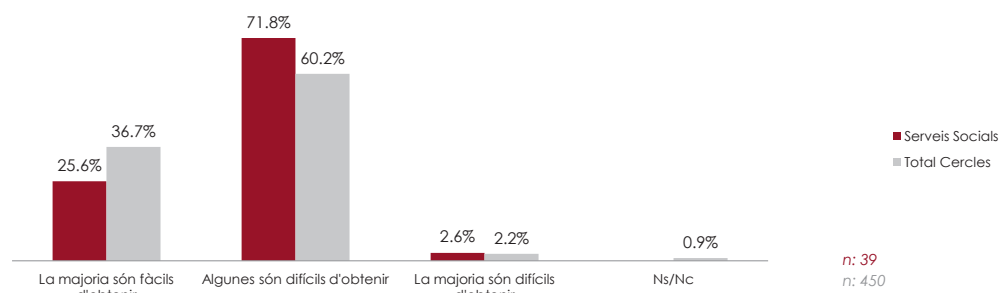


El 84.6% dels participants estan molt o bastant d'acord amb el fet que els indicadors reflecteixen la realitat del servei al municipi

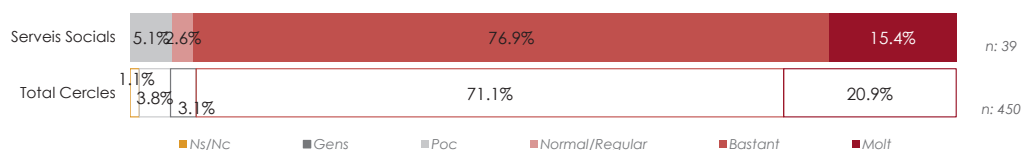


Fase de Mesura

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



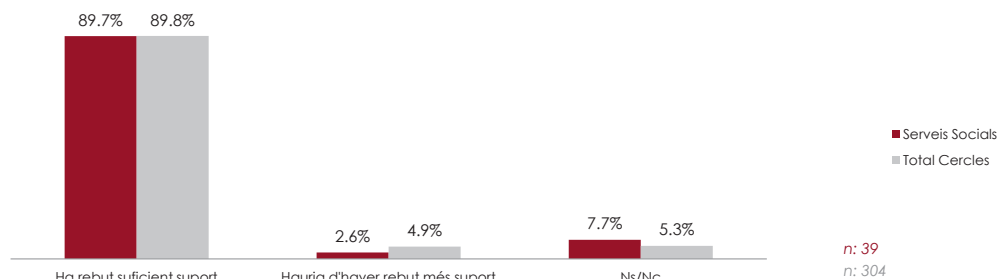
Creu que el format de l'enquesta és adequat per recollir la informació? (*)



(*) A l'annex es recullen els motius que han donat els participants que consideren que el format de l'enquesta és "poc" o "gens" adequat.

Fase de Mesura

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

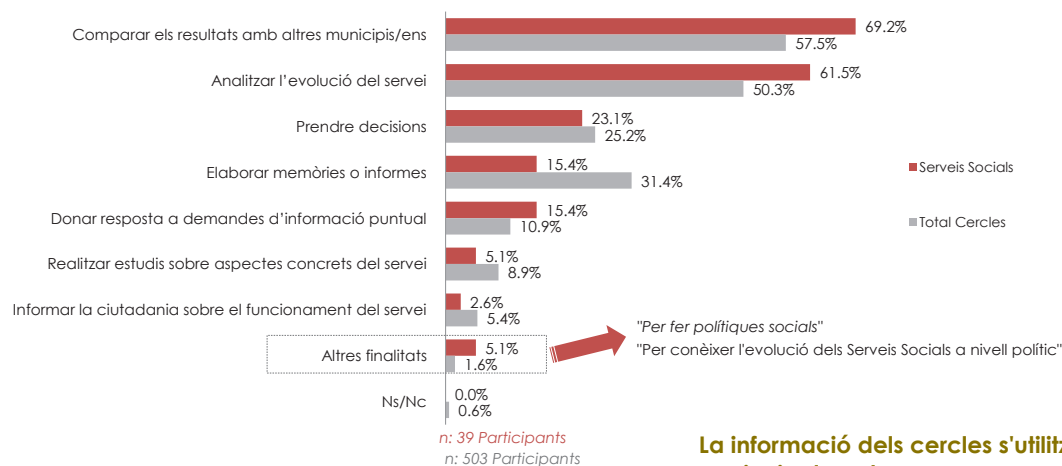


El 89.7% considera que el suport rebut per part de la consultora Daleph en la recollida de dades ha estat suficient

(*) 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? (*)



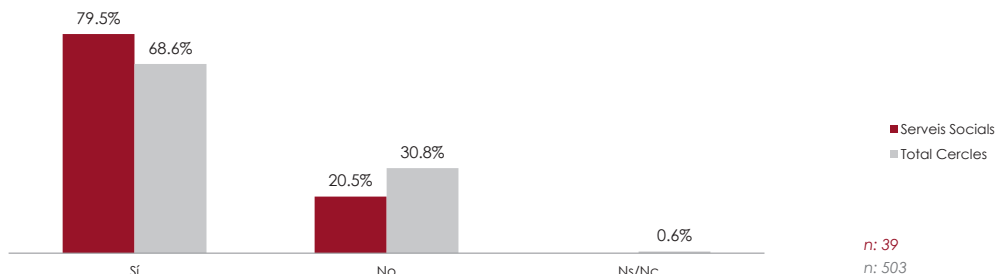
La informació dels cercles s'utilitzen, principalment, per comparar els resultats amb altres municipis (69.2%) i per analitzar l'evolució del servei (61.5%)

| Satisfacció amb el Cercle, segons les principals utilitats | Serveis Socials | | Total Cercles | |
|--|-----------------|-------------|---------------|-------------|
| | n | S.G. Cercle | n | S.G. Cercle |
| Comparar els resultats amb altres municipis/ens | 27 | 7.93 | 288 | 8.24 |
| Analitzar l'evolució del servei | 24 | 8.00 | 253 | 8.19 |
| Prendre decisions | 9 | 7.78 | 127 | 8.45 |
| Elaborar memòries o informes | 6 | 8.00 | 158 | 8.29 |



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?

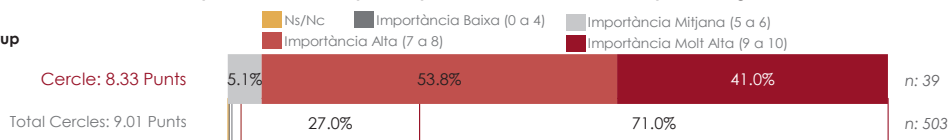


El 79.5% veu útil realitzar una sessió per aprofundir en l'anàlisi i interpretació dels indicadors.

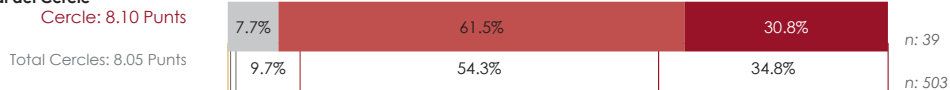
Fase de Millora

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

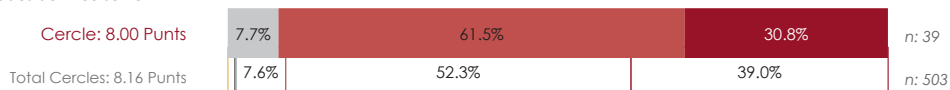
Intercanvi d'experiències en grup



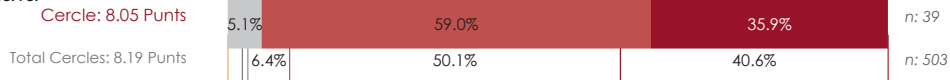
Presentació dels resultats global del Cercle



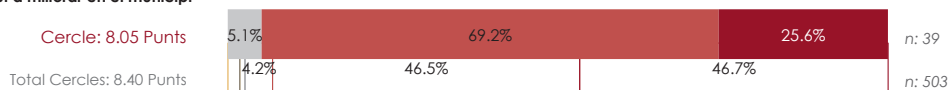
Suport a l'hora d'analitzar les dades del meu servei



Presència d'experts externs al servei



Endur-se algun aspecte concret a millorar en el municipi

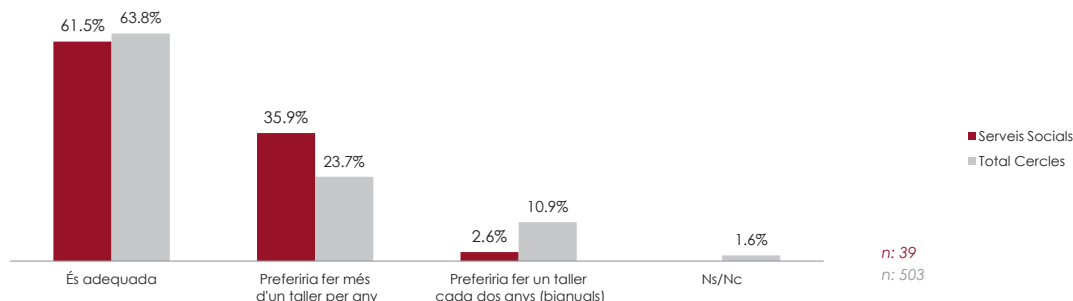


Intercanviar experiències en grup és l'aspecte més important en els tallers de millora (8.33), seguit de la Presentació dels resultats globals del cercle (8.10)



Fase de Millora

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

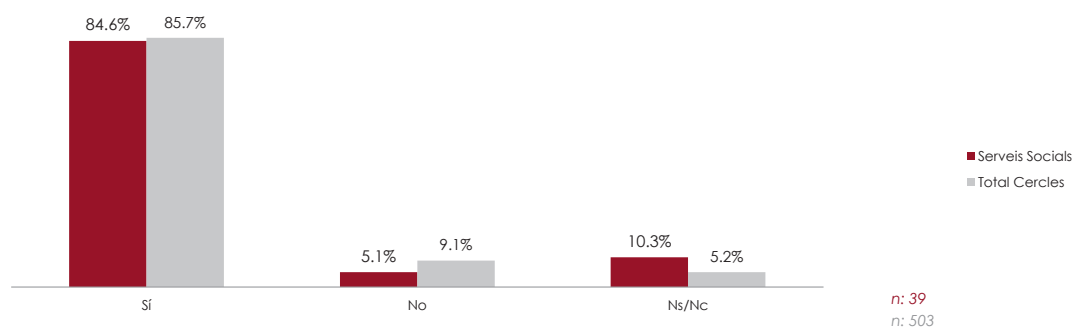


El 61.5% valora adequada la freqüència dels tallers de millora

(*) 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?



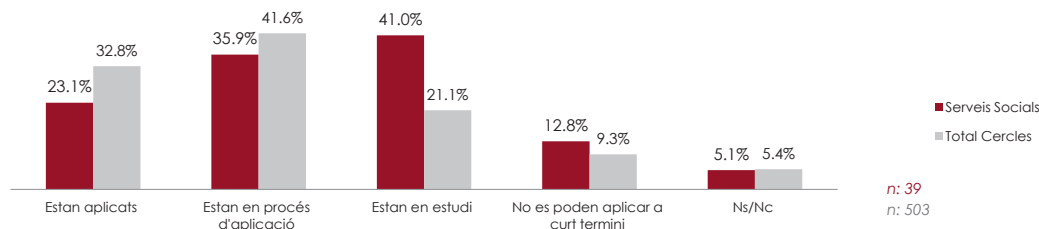
Satisfacció amb el Cercle, segons si la participació li ha servit per millor el servei

| | Serveis Socials | | Total Cercles | |
|-------|-----------------|-------------|---------------|-------------|
| | n | S.G. Cercle | n | S.G. Cercle |
| Sí | 33 | 7.94 | 431 | 8.39 |
| No | 2 | 8.50 | 46 | 7.27 |
| Ns/Nc | 5 | 8.00 | 26 | 7.92 |

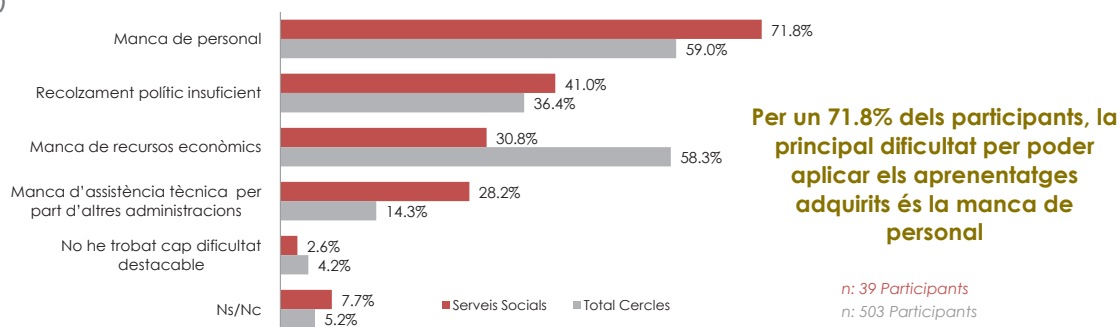
El 84.6% dels participants consideren que la participació en els cercles li ha servit per millorar el seu servei. Aquests situen la seva satisfacció global amb el cercle en els 7.94 punts

Fase de Comunicació i implementació

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

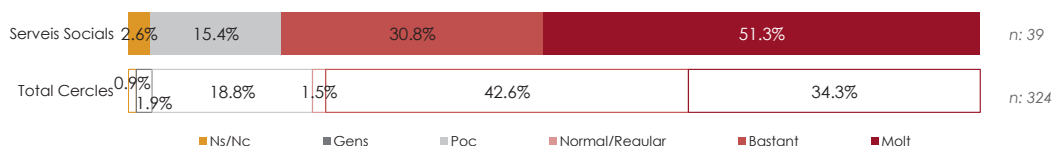


Quines són per a vostè les principals dificultats a l'hora de portar a la pràctica els aprenentatges adquirits en els tallers? (Pregunta de resposta múltiple)



Fase de Comunicació i implementació. Jornada de cloenda

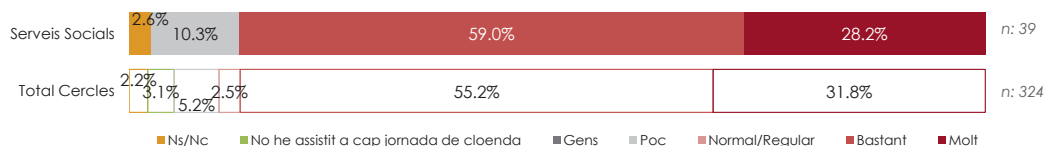
En quina mesura creu que és útil realitzar una jornada de cloenda anual per presentar públicament els resultats dels Cercles?



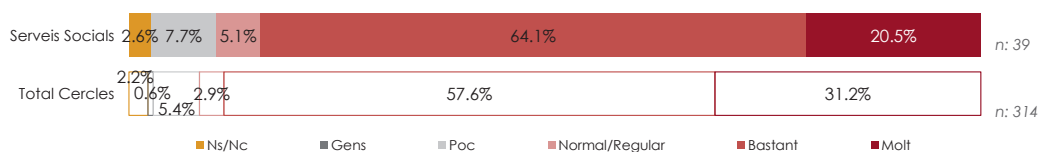
El 82.1% dels participants consideren molt o bastant útil realitzar una jornada de cloenda per presentar públicament els resultats

Fase de Comunicació i implementació. Jornada de cloenda

Amb relació a les jornades de tancament a les quals vostè ha assistit, creu que el contingut ha estat molt, bastant, poc o gens adequat? (*)



I el format de la jornada, creu que ha estat molt, bastant, poc o gens adequat? (**)

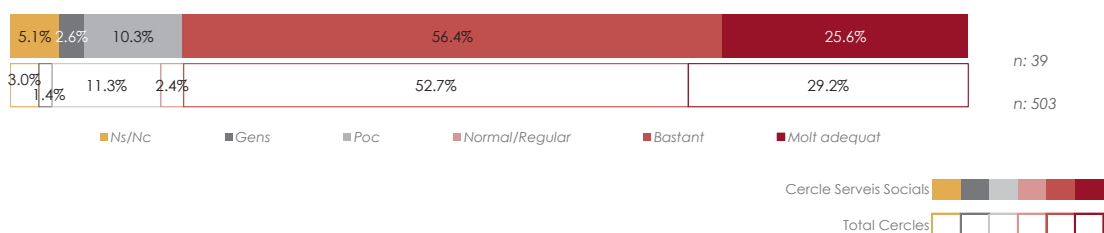


El 87.2% dels participants consideren molt o bastant adequat el contingut i el 84.6% creu que el format de la jornada de tancament és molt o bastant adequat

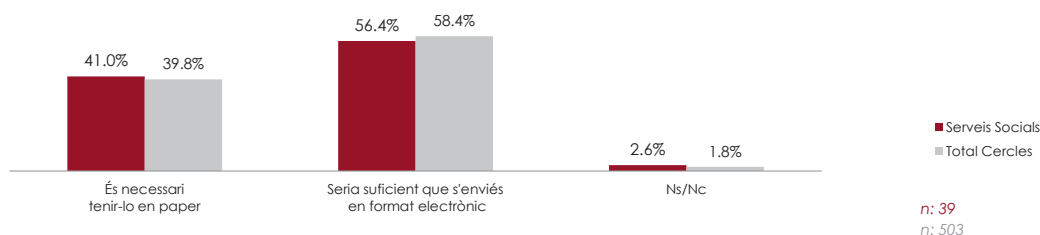
(*) A l'annex es recullen els motius que han donat els participants que consideren que el contingut de les jornades ha estat "poc" o "gens" adequat.
 (**) A l'annex es recullen els motius que han donat els participants que consideren que el format de la jornada ha estat "poc" o "gens" adequat.

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?



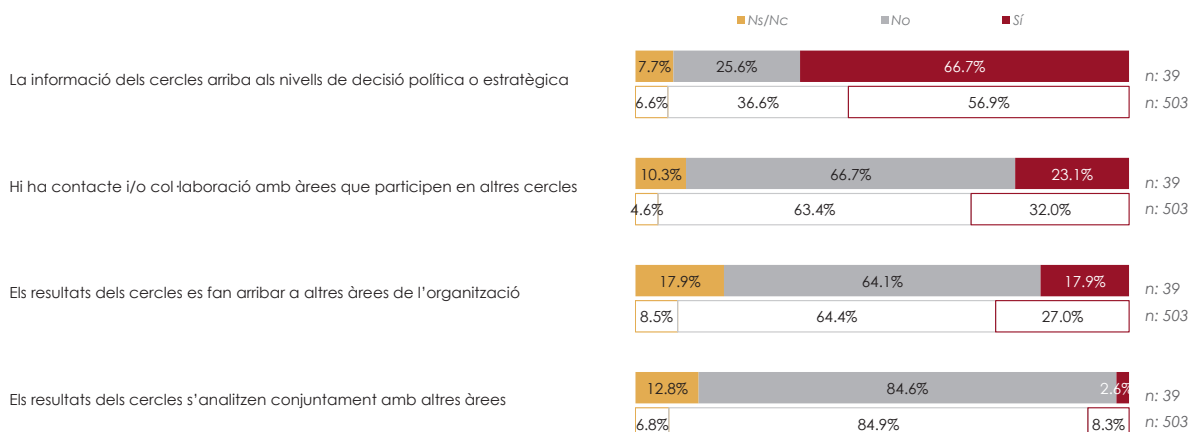
Creu que és necessari tenir-lo en paper o seria suficient que s'enviés en format electrònic?



El 82.0% creu que el llibre és molt o bastant útil i el 56.4% creu que seria suficient que s'enviés en format electrònic

Fase de Comunicació i implementació.

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

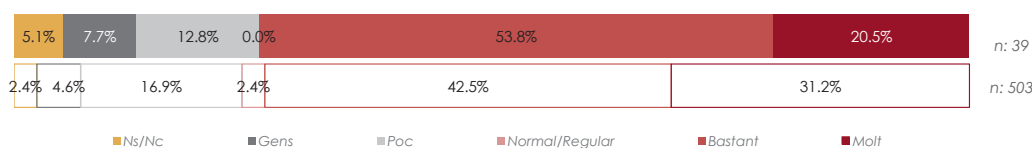


La informació dels cercles arriba als nivells de decisió política o estratègica és la situació que més es dona entre els participants enquestats (66.7%)



Fase de Comunicació i implementació

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

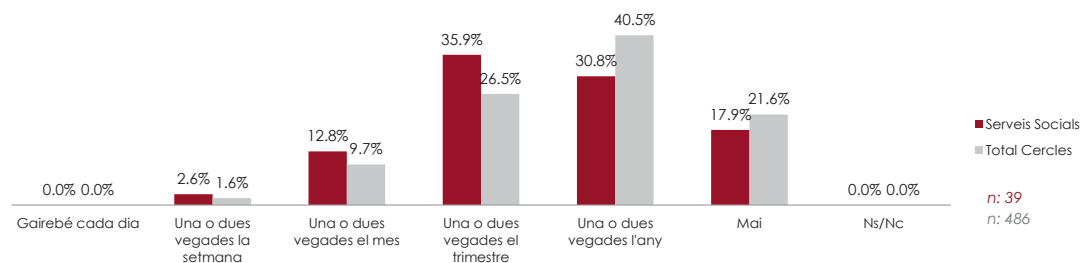


El 74.3% veuria molt o bastant factible que les dades dels cercles es publiquessin per al conjunt de la ciutadania



Portal d'Informació Econòmica i de Serveis Locals

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

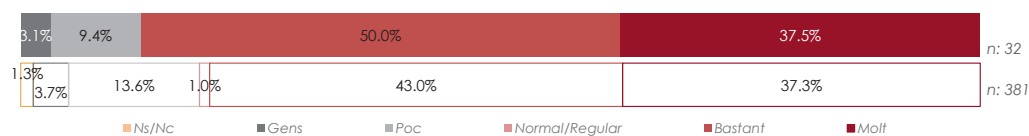


El 35.9% dels participants utilitzen el Portal web "una o dues vegades al trimestre", seguit dels que ho fan "una o dues vegades l'any" (30.8%)

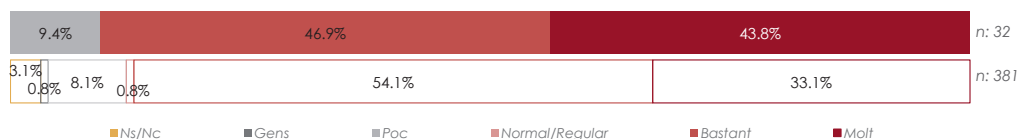
(*) A l'annex es recullen els motius que han donat els participants de per què no utilitzen "Mai" el Portal

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?

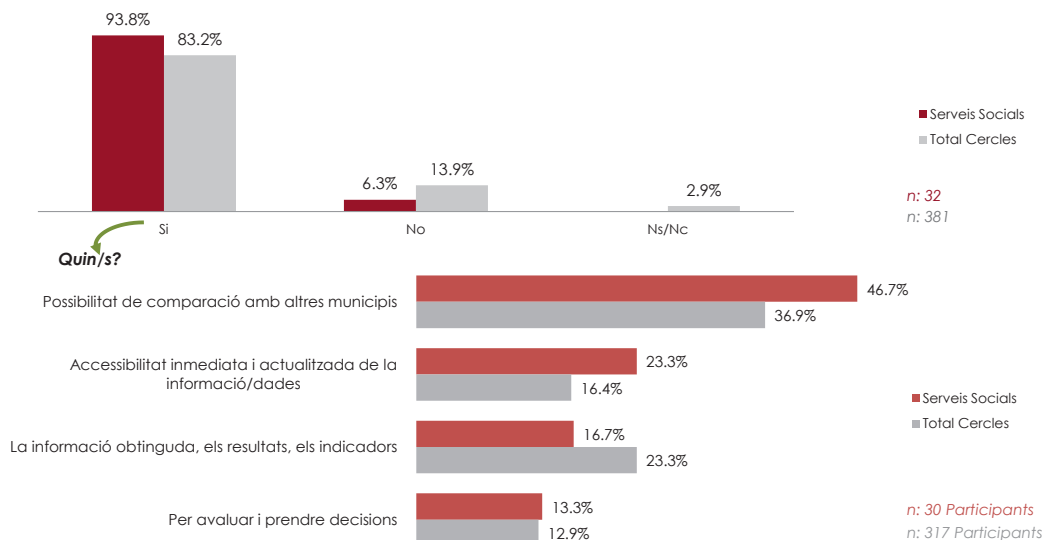


El 90.7% dels participants creuen que el Portal web li pot facilitar molt o bastant la gestió de la informació del servei on treballa



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? (*)

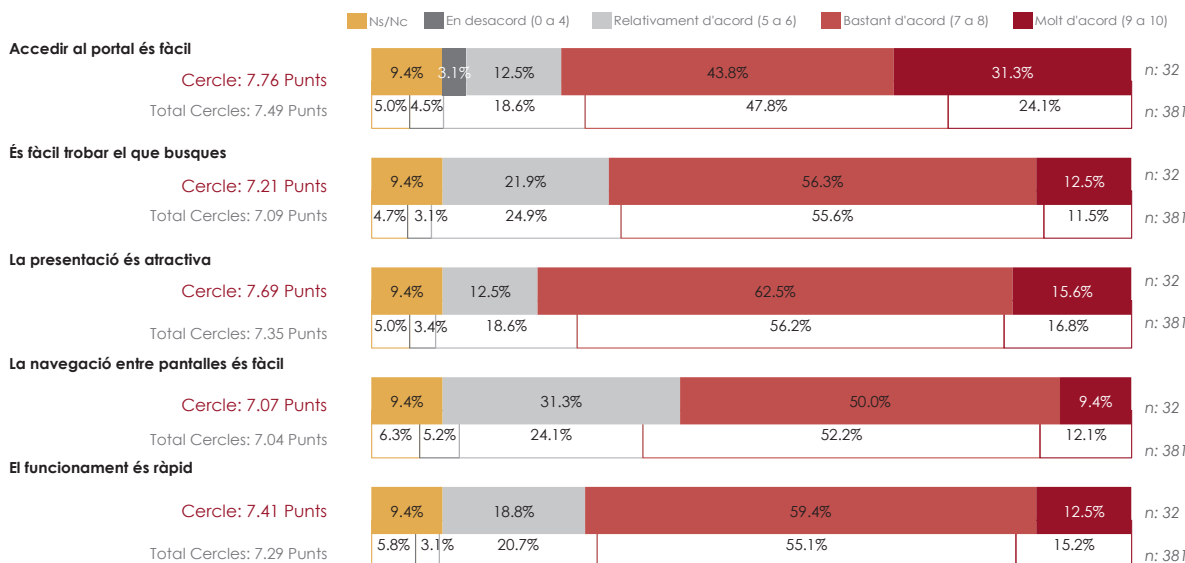


Un 93.8% considera que tenir accés al portal els aporta un valor afegit a la feina.

(*) 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:



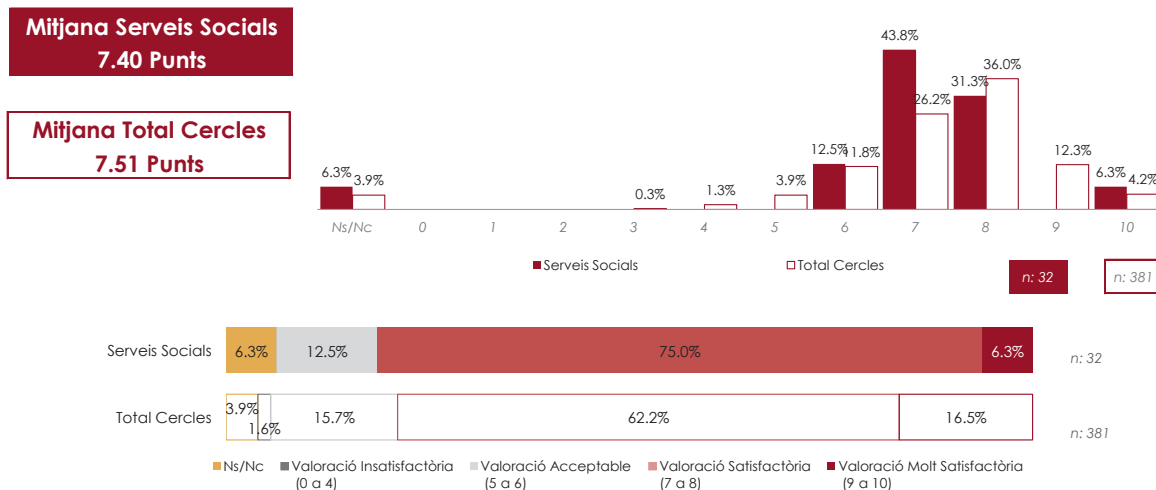
Valoracions satisfactòries en relació amb el Portal.

L'aspecte millor valorat és el Facilitat d'accés al portal (7.76 punts), mentre que la Navegació entre pantalles és el pitjor (7.07)



Portal d'Informació Econòmica i de Serveis Locals

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



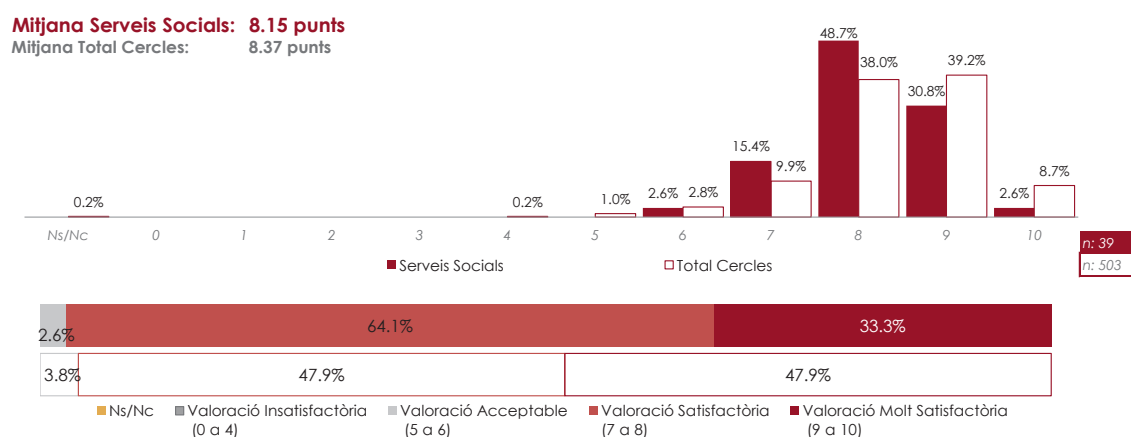
La Satisfacció amb el Portal obté una valoració de 7.40 punts. 7 de cada 10 participants atorguen valoracions entre els 7 i 8 punts

4. Valor 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 33.3% dels participants en el Cercle de Serveis Socials atorga valoracions molt satisfactòries (9 ó 10), i la mitjana és de 8.15 punts

(*) Aquesta pregunta s'ha fet 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). Aquesta última és la que es presenta a la diapositiva actual

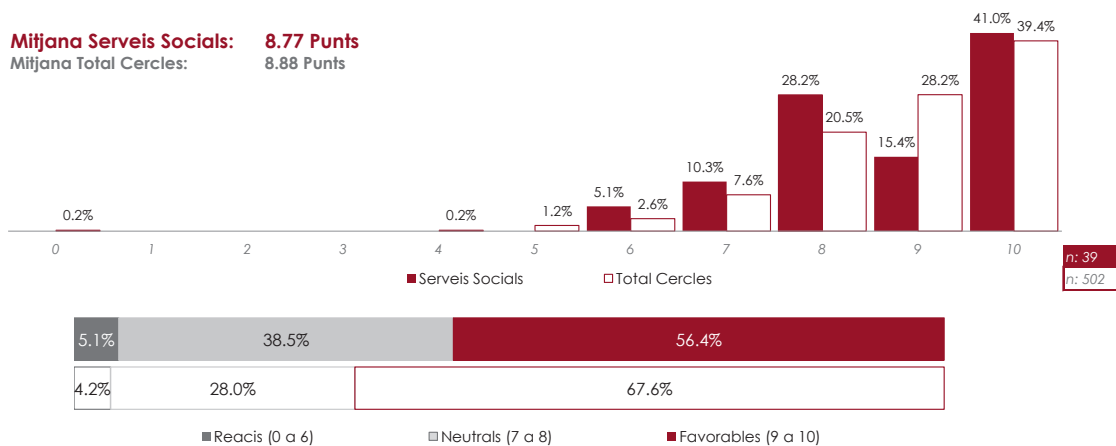


Valoració Global

Fidelitat

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

Mitjana Serveis Socials: **8.77 Punts**
 Mitjana Total Cercles: **8.88 Punts**



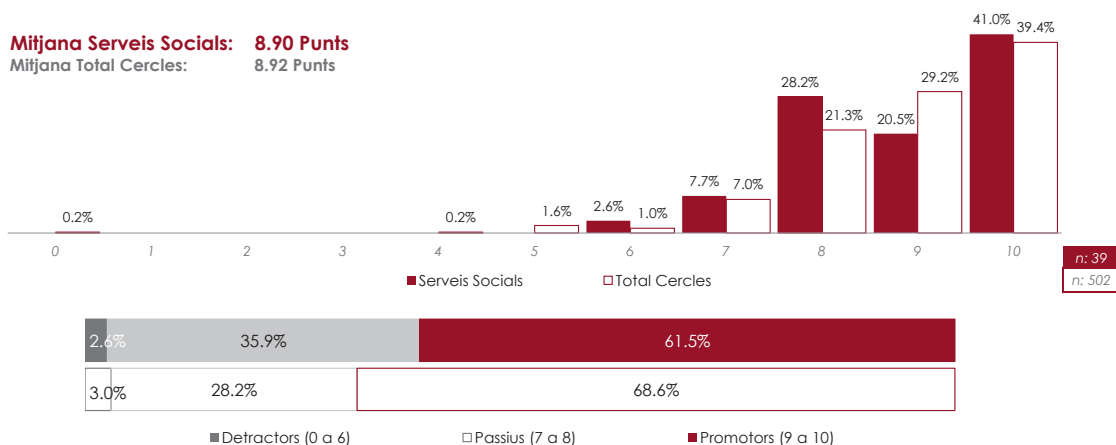
Els participants del cercle són molt favorables a tornar participar en els Cercles: el 56.4% atorga valoracions màximes de 9 o 10 punts, posicionant el seu nivell de fidelitat en els 8.77 punts, mentre que un 5.1% es mostra reaci

Valoració Global

Recomanació

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

Mitjana Serveis Socials: **8.90 Punts**
 Mitjana Total Cercles: **8.92 Punts**



El 61.5% dels enquestats recomanarien, sens dubte (9 i 10), participar en els Cercles i un 2.6% es declara detractor



Valoració Global. Net Promoter Score (NPS)

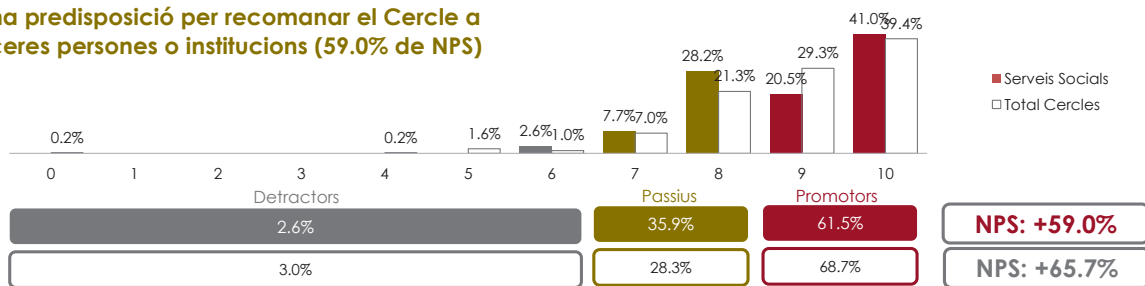
Moltes companyies segueixen un indicador denominat Índex de Promotors Nets (NPS, en anglès), que mesura la lleialtat dels clients cap a una companyia. Segons el seu creador, F. Reichheld, l'indicador més útil de creixement per a una organització és la disposició del client a recomanar el producte o servei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



Bona predisposició per recomanar el Cercle a terceres persones o institucions (59.0% de NPS)



5. Annexos

Comparativa de cercles. Fase Disseny, Mesura i Millora

| | Total Cercles | Biblioteques | Enllumenat Públic | Escoles | Escoles de música | Escoles de esports | Esports | Fires Locals | Gestió i manteniment Netja Viària | Mediació Municipal | Mercats Municipals | Museus | Oficina d'informació al Consumidor | Polícia Local | Seguretat Alimentària | Serveis Culturals | Serveis Locals d'Ocupació | Serveis Socials | Verd Urbà |
|----------|---------------|--------------|-------------------|---------|-------------------|--------------------|---------|--------------|-----------------------------------|--------------------|--------------------|--------|------------------------------------|---------------|-----------------------|-------------------|---------------------------|-----------------|-----------|
| D | 90.6% | 100.0% | 97.1% | 96.4% | 100.0% | 100.0% | 95.2% | 100.0% | 92.9% | 94.4% | 100.0% | 100.0% | 96.6% | 97.6% | 100.0% | 100.0% | 96.6% | 92.3% | 100.0% |
| I | 90.6% | 95.2% | 100.0% | 85.7% | 89.5% | 94.3% | 100.0% | 97.1% | 82.1% | 100.0% | 82.4% | 82.4% | 89.7% | 95.1% | 88.9% | 83.3% | 96.6% | 97.4% | 93.8% |
| S | 84.9% | 95.2% | 94.3% | 78.6% | 84.2% | 88.6% | 95.2% | 100.0% | 89.3% | 77.8% | 94.1% | 82.8% | 82.8% | 95.1% | 77.8% | 83.3% | 82.8% | 89.7% | 93.8% |
| E | 86.8% | 90.5% | 97.1% | 85.7% | 94.7% | 82.9% | 100.0% | 91.4% | 75.0% | 88.9% | 82.4% | 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% |
| S | 9.01 | 9.09 | 9.24 | 8.83 | 8.82 | 8.21 | 9.14 | 9.14 | 9.40 | 9.18 | 9.65 | 8.71 | 9.17 | 9.02 | 9.37 | 8.75 | 9.14 | 8.33 | 8.88 |
| U | 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 |
| R | 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 |
| A | 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 |
| L | 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 |
| L | 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% |
| L | 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 |

Amb relació al quadre resum d'indicadors, valori el seu grau d'acord amb els següents aspectes:
 - Els indicadors són fàcils d'entendre⁽¹⁾
 - Els indicadors mesuren bé el que es vol mesurar⁽¹⁾
 - Els indicadors són fàcils d'obtenir⁽¹⁾
 Els valors dels indicadors del quadre de comandament reflecteixen la realitat del servei al municipi⁽¹⁾
 Creu que les dades de l'enquesta són fàcils o difícils d'obtenir?
 Creu que el format de l'enquesta és molt, bastant, poc o gens adequat per recollir la informació?¹
 Considera que ha rebut suport suficient per part de la consultora/diputació o hauria d'haver rebut més suport per recollir les dades?
 Respecte als tallers de millora, valori de 0 a 10, en quina mesura és important cadascun dels següents aspectes:
 - Intercanvi d'experiències en grup⁽²⁾
 - Presentació dels resultats globals del Cercle⁽²⁾
 - Suport a l'hora d'anitzar les dades del meu servei⁽²⁾
 - Presència d'experts externs al servei⁽²⁾
 - Endur-se algun aspecte concret a millorar en el municipi⁽²⁾
 - La freqüència dels tallers de millora és adequada (1 a 10)

(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 Escènics | Esports | Fires Locals | Centros Recreatius i de lleure | Mediació | Mercats Municipals | Museus | Oficina Municipal d'Informació al Consumidor | Polícia Local | Seguretat Alimentària | Serveis Culturals | Serveis locals d'educació | Serveis Socials | Vend Urbà |
|--|--------------|-------------------|-----------------|-------------------|------------------|--------------|--------------|--------------------------------|--------------|--------------------|--------------|--|---------------|-----------------------|-------------------|---------------------------|-----------------|--------------|
| Total | 31.41 | 9.52 | 14.29 | 10.71 | 36.84 | 34.29 | 23.81 | 28.57 | 46.43 | 16.67 | 23.53 | 41.38 | 43.90 | 48.15 | 8.33 | 34.48 | 15.38 | 25.00 |
| Per a què utilitza principalment la informació dels cercles? Elaborar memòries o informes | 1.89 | 4.76 | 8.57 | 7.14 | 26.32 | 8.57 | 19.05 | 17.14 | 10.71 | 27.78 | 23.53 | 6.90 | 7.32 | 7.41 | 16.67 | 6.90 | 15.38 | 6.25 |
| Donar resposta a demandes d'informació puntual | 8.95 | 4.76 | 28.57 | 21.43 | 5.26 | 11.43 | 4.76 | 11.43 | 3.57 | 5.56 | 11.76 | 6.90 | 4.88 | 7.41 | 8.33 | 3.45 | 5.13 | 0.00 |
| Realitzar estudis sobre aspectes concrets | 39.62 | 71.43 | 45.71 | 57.14 | 31.58 | 48.57 | 42.86 | 51.43 | 53.57 | 50.00 | 47.06 | 62.07 | 34.15 | 33.33 | 41.67 | 68.97 | 61.54 | 81.25 |
| Analitzar revolució del servei | 57.46 | 76.19 | 62.86 | 60.71 | 57.89 | 42.86 | 47.62 | 80.00 | 35.71 | 77.78 | 52.94 | 48.28 | 68.29 | 59.26 | 41.67 | 13.79 | 69.23 | 56.25 |
| Comparar els resultats amb altres municipis/ens | 3.77 | 9.52 | 8.57 | 3.57 | 21.05 | 8.57 | 0.00 | 0.00 | 7.14 | 0.00 | 5.88 | 6.90 | 9.76 | 3.70 | 0.00 | 3.45 | 2.56 | 0.00 |
| Informar la ciutadania sobre el funcionament del servei | 20.75 | 14.29 | 28.57 | 21.43 | 10.53 | 25.71 | 42.86 | 5.71 | 35.71 | 16.67 | 23.53 | 24.14 | 26.83 | 14.81 | 33.33 | 62.07 | 23.08 | 31.25 |
| Prendre decisions | 67.9% | 57.1% | 71.4% | 60.7% | 73.7% | 65.7% | 66.7% | 57.1% | 75.0% | 72.2% | 82.4% | 65.5% | 68.3% | 55.6% | 100.0% | 79.3% | 79.5% | 50.0% |
| Utilitat de realitzar una sessió de formació per aprofundir en l'anàlisi i interpretació dels indicadors | 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 de Comunicació i implementació

| | Total | Biblioteques | Entrenament públic | Escoles bressol | Escoles de música | Escoles de dansa | Esports | Fires locals | Gratís i tallers de neteja visual | Mediació municipal | Mercats municipals | Museus | Oficina Municipal de Consumidor | Policia Local | Seguretat Alimentària | Serveis Culturals | Serveis d'ocupació | Serveis Socials | Verd Urbà |
|--|-------|--------------|--------------------|-----------------|-------------------|------------------|---------|--------------|-----------------------------------|--------------------|--------------------|--------|---------------------------------|---------------|-----------------------|-------------------|--------------------|-----------------|-----------|
| La participació als cercles de comparació en els darrers anys s'ha servit per millorar el seu servei? | 85.7% | 84.9% | 95.2% | 85.7% | 85.7% | 84.2% | 71.4% | 85.7% | 80.0% | 89.3% | 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? | 32.8% | 37.7% | 28.6% | 14.3% | 39.3% | 21.1% | 31.4% | 28.6% | 40.0% | 46.4% | 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? Manca de recursos econòmics | 58.3% | 64.2% | 85.7% | 54.3% | 67.9% | 63.2% | 62.9% | 47.6% | 74.3% | 50.0% | 61.1% | 76.5% | 41.4% | 43.9% | 74.1% | 41.7% | 48.3% | 30.8% | 87.5% |
| Manca de personal | 59.0% | 49.1% | 28.6% | 42.9% | 60.7% | 84.2% | 51.4% | 66.7% | 57.1% | 46.4% | 50.0% | 82.4% | 55.2% | 68.3% | 70.4% | 83.3% | 75.9% | 71.6% | 37.5% |
| Manca d'assistència tècnica per part d'altres administracions | 14.3% | 20.8% | 9.5% | 22.9% | 14.3% | 15.8% | 2.9% | 14.3% | 11.4% | 10.7% | 5.6% | 5.9% | 10.3% | 12.2% | 29.6% | 0.0% | 13.8% | 28.2% | 0.0% |
| Recolliment poc insuficient | 36.4% | 37.7% | 38.1% | 17.1% | 35.7% | 31.6% | 42.9% | 38.1% | 45.7% | 28.6% | 38.9% | 23.5% | 51.7% | 31.7% | 40.7% | 41.7% | 27.6% | 41.0% | 43.8% |
| No ha trobat cap dificultat destacable | 4.2% | 1.9% | 4.8% | 5.7% | 3.6% | 5.3% | 5.7% | 0.0% | 2.9% | 7.1% | 5.6% | 0.0% | 3.4% | 4.9% | 3.7% | 8.3% | 10.3% | 2.4% | 0.0% |
| En quina mesura creu que és útil realitzar una jornada de cloenda anual per presentar públicament els resultats del Cercle? (1) | 76.9% | . | . | 85.7% | 67.9% | . | 77.1% | 66.7% | 60.0% | 82.1% | 72.2% | . | 86.2% | . | 66.7% | . | 93.1% | 82.1% | . |
| Amb relació a les jornades de tancament a les quals ha assistit, creu que el contingut ha estat molt, bastant, poc o gens adequat? (2) | 87.0% | . | . | 97.1% | 78.6% | . | 80.0% | 90.5% | 85.7% | 82.1% | 88.9% | . | 82.8% | . | 85.2% | . | 100.0% | 87.2% | . |
| El format de la jornada, creu que ha estat molt, bastant, poc o gens adequat? | 88.9% | . | . | 97.1% | 81.5% | . | 80.0% | 85.0% | 93.9% | 85.2% | 88.2% | . | 92.6% | . | 92.0% | . | 96.6% | 84.6% | . |
| 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) | 81.9% | 88.7% | 85.7% | 77.1% | 92.9% | 89.5% | 82.9% | 66.7% | 77.1% | 75.0% | 77.8% | 100.0% | 72.4% | 92.7% | 70.4% | 66.7% | 82.8% | 82.1% | 81.3% |
| Creu que les situacions següents es donen a la seva organització: La informació dels cercles arriba als nivells de decisió política o estratègica | 56.9% | 56.6% | 42.9% | 80.0% | 60.7% | 63.2% | 60.0% | 47.6% | 65.7% | 53.6% | 38.9% | 47.1% | 44.8% | 73.2% | 33.3% | 41.7% | 58.6% | 66.7% | 37.5% |
| Hi ha contacte i/o col·laboració amb àrees que participen en altres cercles | 32.0% | 28.3% | 42.9% | 34.3% | 32.1% | 31.6% | 20.0% | 52.4% | 37.1% | 46.4% | 38.9% | 23.5% | 31.0% | 39.0% | 22.2% | 41.7% | 27.6% | 23.1% | 12.5% |
| Els resultats dels cercles es fan arribar a altres àrees de l'organització | 27.0% | 28.3% | 33.3% | 22.9% | 21.4% | 52.6% | 20.0% | 14.3% | 28.6% | 39.3% | 16.7% | 17.6% | 20.7% | 48.8% | 7.4% | 41.7% | 27.6% | 17.9% | 31.3% |
| Els resultats dels cercles s'anitzen conjuntament amb altres àrees | 8.3% | 7.5% | 9.5% | 11.4% | 3.6% | 15.8% | 8.6% | 0.0% | 8.6% | 0.0% | 11.1% | 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: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. Portal web

| | Total | Biblioteques | Enllumenat públic | Escoles bressol | Escoles de música | Espectacles escènics | Esports | Fires Locals | Centres d'Inclusió de Persones amb Discapacitat | Mediació | Mercats Municipals | Museus | Oficina Municipal d'Informació al Consumidor | Polícia Local | Seguretat Alimentària | Serveis Culturals | Serveis Locals d'ocupació | Serveis Socials | Verd Urbà |
|--|--------|--------------|-------------------|-----------------|-------------------|----------------------|---------|--------------|---|----------|--------------------|--------|--|---------------|-----------------------|-------------------|---------------------------|-----------------|-----------|
| Amb quina freqüència utilitza el Portal d'informació Econòmica i de Serveis Locals ⁽¹⁾ | 1,6% | 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% |
| Creu que seria útil realitzar una sessió de formació sobre l'ús del Portal ⁽¹⁾ | 80,3% | 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% |
| Creu que el portal li facilita o li pot facilitar la gestió de la informació dels serveis on treballa ⁽¹⁾ | 87,1% | 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% |
| Tenir accés al portal li aporta algun valor afegit a la feina respecte de si no el tingués ⁽¹⁾ | 83,2% | 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% |
| En relació amb el Portal, valori, de 0 a 10, el seu grau d'acord amb els aspectes següents: (valoracions de 0 a 10) | 7,49 | 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 |
| Facilitat d'accés al portal ⁽²⁾ | 7,09 | 6,96 | 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 |
| Facilitat de treball el que es busca ⁽²⁾ | 7,35 | 6,80 | 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 |
| Presentació atractiva ⁽²⁾ | 7,04 | 6,51 | 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 |
| Facilitat de navegació entre pantalles ⁽²⁾ | 7,29 | 6,82 | 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 |
| Rapidesa del funcionament ⁽²⁾ | 7,51 | 7,30 | 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 |
| Satisfacció Global amb el Portal, en general ⁽²⁾ | 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.

(3) Percentatge agregat de Gairabé 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

| | Biblioteques | Enllumenat públic | Escoles de bressol | Escoles de música | Espais Escènics | Esports | Fires Locals | Gestió i tractament de residus i aigua | Mediació | Mercats Municipals | Museus | Oficina Municipal de Medi Ambient i Control | Polícia Local | Seguretat Alimentària | Serveis Culturals | Serveis Locals d'Ocupació | Serveis Socials | Verd Urbà | |
|---|--------------|-------------------|--------------------|-------------------|-----------------|-------------|--------------|--|--------------|--------------------|-------------|---|---------------|-----------------------|-------------------|---------------------------|-----------------|--------------|--|
| Total | 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) (1) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| L. Valor, de 0 a 10, la seva satisfacció amb el Cercle de Comparació en el qual vostè ha participat (de 0 a 10) (2) | 8.17 | 8.38 | 8.54 | 8.26 | 8.00 | 8.06 | 8.48 | 8.40 | 8.21 | 8.78 | 8.18 | 8.38 | 8.83 | 8.56 | 7.83 | 8.86 | 8.15 | 8.00 | |
| En quina mesura, de 0 a 10, tornaria a participar en els Cercles? (de 0 a 10) | 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 | |
| En quina mesura recomanaria, de 0 a 10, participar en els Cercles de Comparació Intermunicipals? (de 0 a 10) | 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 | 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: 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 | |

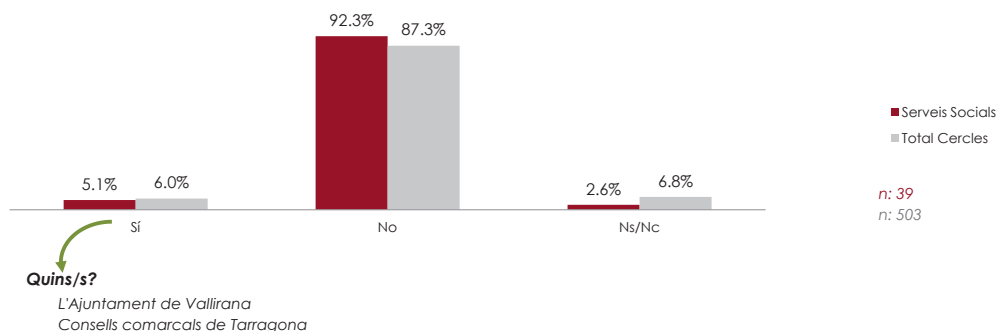
(1) La pregunta de la Satisfacció Global amb el Cercle es realitza dues vegades durant l'enquesta. Aquesta satisfacció és espontània i es realitza al principi del qüestionari.

(2) La pregunta de la Satisfacció Global amb el Cercle es realitza dues vegades durant l'enquesta. Aquesta satisfacció és recapitada 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?

El poder compartir experiències i disposar de dades comparatives

Compartir amb altres municipis inquietuds

La posada en comú entre diferents ajuntaments

Homogeneïtzació dels indicadors

Possibilitat de compartir informació i comparar indicadors

Poder compartir experiències e inquietuds amb altres ajuntaments

Compartir

Poder contactar amb altres companys d'altres municipis

Les sessions de treball. La possibilitat de comparar-me amb altres municipis

Organització i eines potent de planificació

La possibilitat de comparar-te amb altres municipis, intercanvi opinions, etc...

Possibilitat de comparar amb altres municipis i la gestió de les dades i treball

Possibilitat de contrastar amb altres ajuntaments per millorar

Compartir experiències

Tot i poder fer la fitxa i coordinació amb altres municipis

Les comparatives amb altres municipis, anàlisi de les dades

Els resultats que aporta

Recull de dades i compartir amb altres coneixements

Les sessions de treball

Oportunitat de conèixer experiències d'altres ajuntaments i municipis

Poder comparar experiències amb altres municipis, comparar indicadors, etc

El contacte amb altres municipis

Possibilitat de referència el que va amb l'entorn, comparació amb la resta de participants

El nivell tècnic de les persones, tot el tema de comparació, el procés està molt ben fet

Programa informàtic que permet comparar els municipis, informació i dades que es donen a les reunions

Continuïtat de dades per comparar amb altres municipis sistema informàtic per comparar

Comparativa entre municipis

Possibilitat de compartir amb altres territoris

Comparar-me

Poder compartir dades finals i experiències

Oferir als participants el fet de compartir experiències i el rigor tècnic

Compartir informació

Resultats, dades

El taller participatiu

Comparativa d'altres municipis

Rigorós, permet comparar, eina d'avaluació pròpia

Espai per compartir experiències

Els tallers

Treball en grup



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"> Compartir més l'anàlisi de dades La recollida de dades Establir criteris a l'hora d'establir els indicadors Fer la possibilitat de constituir grups de treball La unificació de dades Tallers trimestrals Al ser un consell comarcal és difícil comparar-me amb municipis de més de 20.000 habitants Recollida de dades, matiar bé indicadors Més dinàmics Poder tenir les dades abans Res Recull més progressiu El tema del recull de dades Hi ha desajustaments a l'hora de comparar ajuntaments i municipis Alguns indicadors no corresponen exactament amb la informació facilitada (com si fos algun error puntual) Els tallers Les dades dels serveis a vegades no estan en entorns similars i no només per poblacions Satisfet Actualitzar indicadors i adaptar-los a la realitat social actual La recollida de dades no estan be recollides Incloure les dades que s'han de recaptar a l'aplicatiu informàtic de la Diputació Recollida de dades (ha anat millorant però encara s'ha de millorar més) Fent alguna sessió a la recollida de dades perquè sigui mes eficient i exacta, i més àgil | <ul style="list-style-type: none"> Poder disposar d'uns bons dispositius per recollir les dades Recollida de dades Res a comentar Unificar indicadors Està bé La recollida de les dades prèvies Valoració més profunda dels indicadors El fet de compartir i intercanviar informació |
|---|--|

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"> Dades comparatives que li permeten planificar o fer millores Compartir Eficiència Avaluació Comparació Intercanvi Obertura, coneixements, investigació, comparació, etc Informació Observa Seguretat Eficiència Millora contínua Compartir coneixement Informació Coordinació municipal Qualitat Espai de reflexió i per compartir, ajuda a planificar la feina Interessant Comparativa amb altres, comparació Millorar Enriquidors Coneixement i millora dels Serveis Socials Espai de coneixement a les províncies de Barcelona Eina útil i funcional Intercanvi Millora Coneixement de las dades | <ul style="list-style-type: none"> Coneixement Informació Reflexió Comparació Eina de qualitat Eficàcia Estímul Coneixement Oportunitat Compartir Millora |
|---|--|



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

Per quin/s motiu/s creu que el format de l'enquesta es poc o gens adequat? (Literals)

*En relació a altres municipis no ho fan tots de la mateixa manera
Perquè no hi ha un consens de les dades que s'han de recollir. Tampoc hi ha unes fonts iguals per a tots els municipis*

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

No sap

A continuació es recullen els literals de les preguntes obertes referents a la fase de **COMUNICACIÓ I IMPLEMENTACIÓ**

Per quin/s motiu/s creu que el contingut de les jornades de tancament a les quals ha assistit és poc o gens adequat?

*Per poca informació d'interès
Van voler presentar tot el catàleg i no es va aprofundir
No va aclarir conceptes, va ser molt enrevessat. Poca claredat,
Faltava informació dels resultats*

Per quin/s motiu/s creu que el format de la jornada és poc o fens adequat?

*Temes massa densos, jornada massa llarga e intensiva
Perquè hi ha una part de la jornada que es repeteix
Van barrejar el catàleg i poc temps dedicat als cercles*

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?

- L'utilitza el seu cap*
- Per la dificultat per poder accedir al portal*
- Per què l'utilitza el seu cap*
- Fa ús el tècnic*
- Per què no tinc temps*
- No ho necessito*

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

- Mirar altres dades que només es poden veure a través del portal*
- Accedir a indicadors per comparar amb altres municipis*
- La capacitat de tenir d'informació i comparar*
- Informacions que d'altra manera li costaria accedir-hi*
- El fet de tenir dades actualitzades*
- Poder fer comparacions entre municipis*
- Permet fer plantejaments a nivell polític, explicar el servei*
- Possibilitat de comparar-me*
- Disposar de dades per comparar*
- Disposar de la informació i transferir-la a altres persones*
- Conèixer la realitat i compartir*
- Poder comparar dades*
- Comparació d'ajuts aplicats a altres municipis*
- Informació actualitzada i ràpida*
- Accessibilitat de dades i tramitació àgil*
- Anàlitzar en funció dels indicadors, informació actualitzada*
- Capacitat de poder tenir informació fragmentada, comparada i en qualsevol moment i lloc*
- Comparativa de serveis, entre un any i altre, pròpia i la d'altres municipis*
- Poder obtenir informació del seu municipi i obtenir seqüències temporals del seu municipi de forma ràpida*

- Molta informació*
- Poder fer anàlisi ràpid, comparar dades*
- Veure l'evolució i línies de millora*
- El fet d'anàlitzar les dades i poder-les comparar*
- Informació i comparació*
- Informació, recordatori de dades*
- Fer propostes per millorar el servei*
- Ràpida en obtenir dades*
- Les dades*
- Per poder comparar*
- Les dades de millora*

MERCATS MUNICIPALS

MERCATS MUNICIPALS

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 19 tècnics municipals que van participar en els dos últims anys en el Cercle de comparació intermunicipal de Mercats municipals.
- ⚙ 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 19 tècnics municipals que van participar en el Cercle, s'han aconseguit un total de 18 enquestes vàlides, amb un error mostral de $\pm 5,4$ %.
- ⚙ 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 Mercats Municipals** 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:

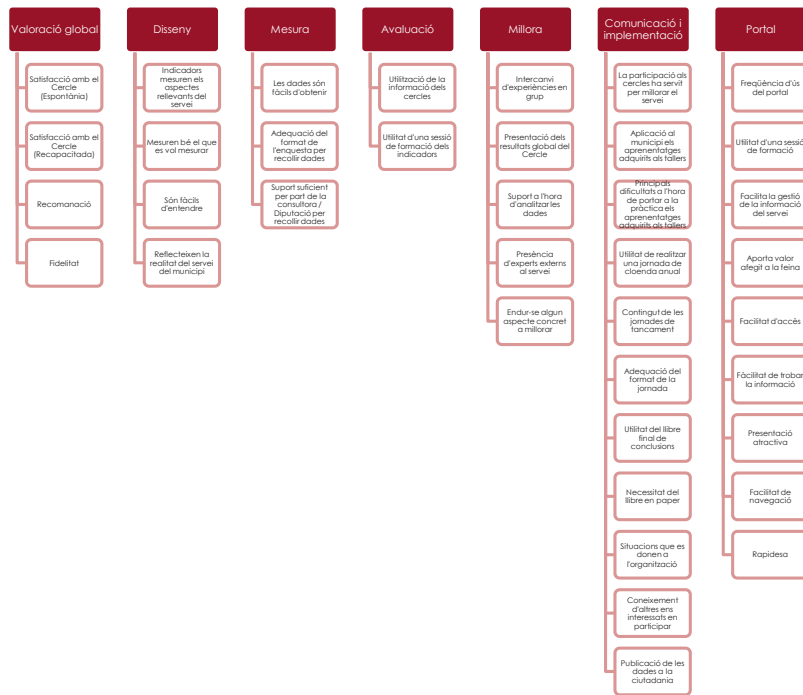
- Valoració global dels Cercles (aspectes positius i de millora) i de cada servei.
- Determinació de l'impacte i utilitat de cadascuna de les fases (disseny, mesura, avaluació, millora i comunicació i implementació).
- Valoració del Portal d'Informació Econòmica i de Serveis Locals (freqüència d'ús,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

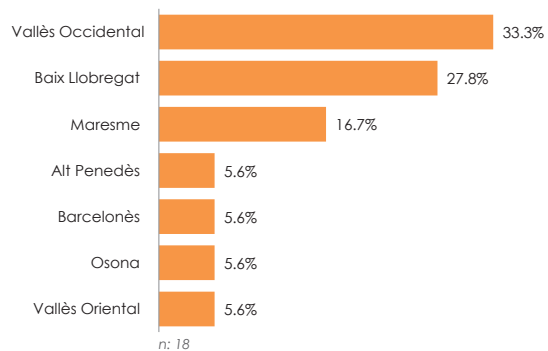


Distribució de la mostra

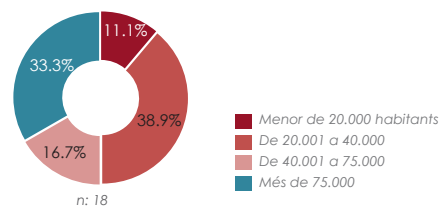
Municipis que han participat en l'estudi

| Municipis |
|------------------------|
| Badalona |
| Barberà del Vallès |
| Canet de Mar |
| Cardedeu |
| Castellar del Vallès |
| Cerdanyola del Vallès |
| Manlleu |
| Mataró |
| Olesa de Montserrat |
| Prat de Llobregat, el |
| Sabadell |
| Sant Boi de Llobregat |
| Sant Cugat del Vallès |
| Sant Joan Despí |
| Terrassa |
| Viladecans |
| Vilafranca del Penedès |
| Vilassar de Mar |

Comarca



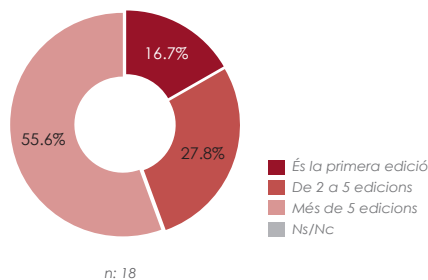
Grandària del municipi



Distribució de la mostra

Nombre d'edicions en què ha participat

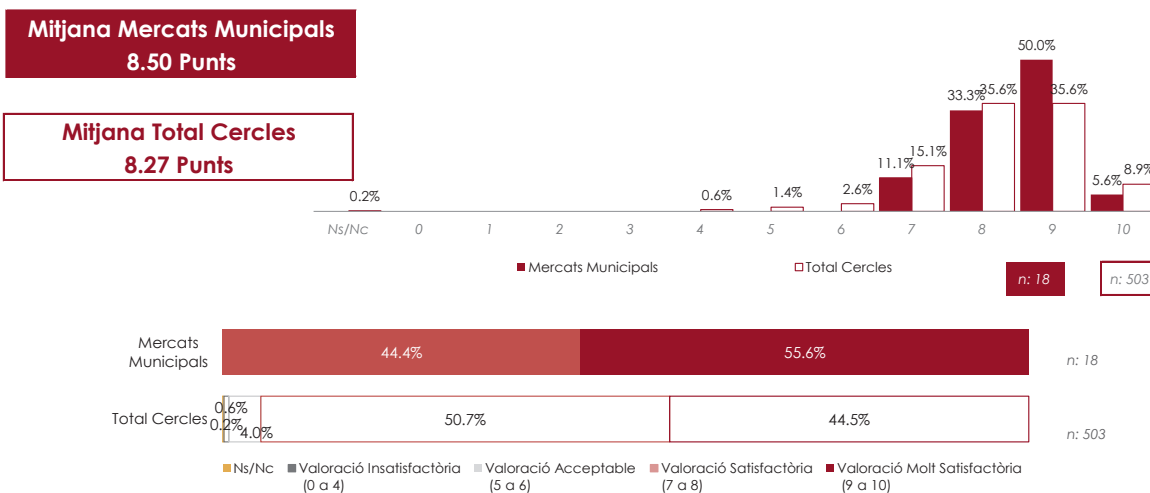
Nombre d'edicions en què ha participat



2. Visió global

Valoració Global. Satisfacció Global

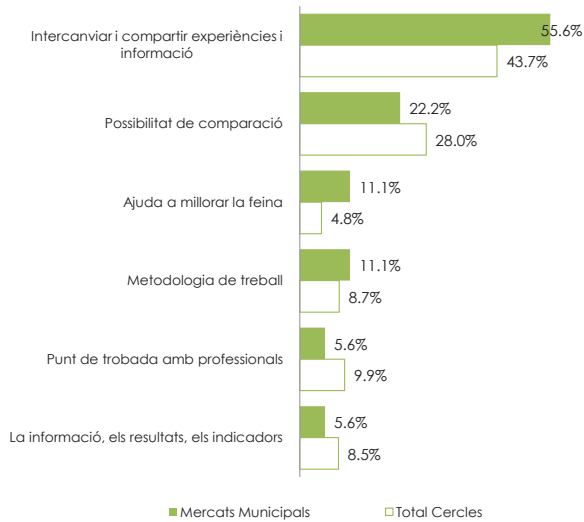
Valori, de 0 a 10, la seva satisfacció amb el Cercle de Comparació en què ha participat



El 55.6% dels participants en el Cercle de Mercats municipals atorga valoracions molt satisfactòries (9 ó 10), i la mitjana és de 8.50 punts, 0.23 per sobre del total de Cercles.

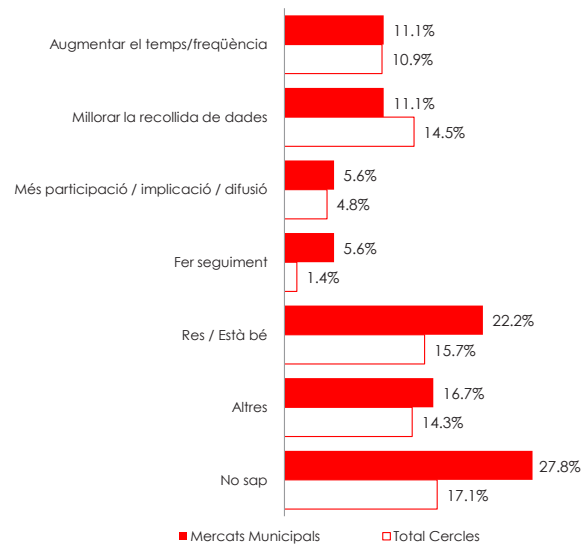
Valoració Global

Què és el que més li agrada del Cercle?



Cercle: 18 Participants
Total Cercles: 503 Participants

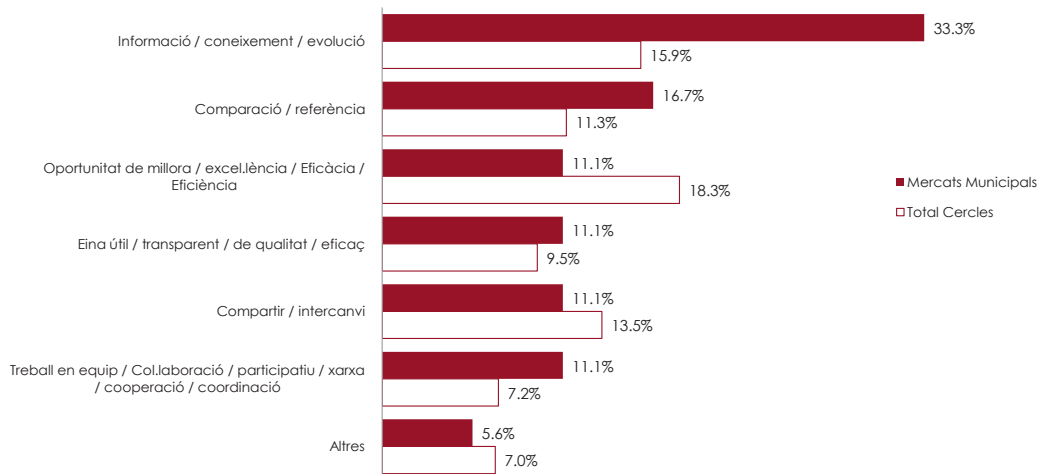
Què creu que és més important millorar dels Cercles de Comparació?



Cercle: 18 Participants
Total Cercles: 503 Participants

Valoració Global

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



Cercle: 18 Participants
Total Cercles: 503 Participants

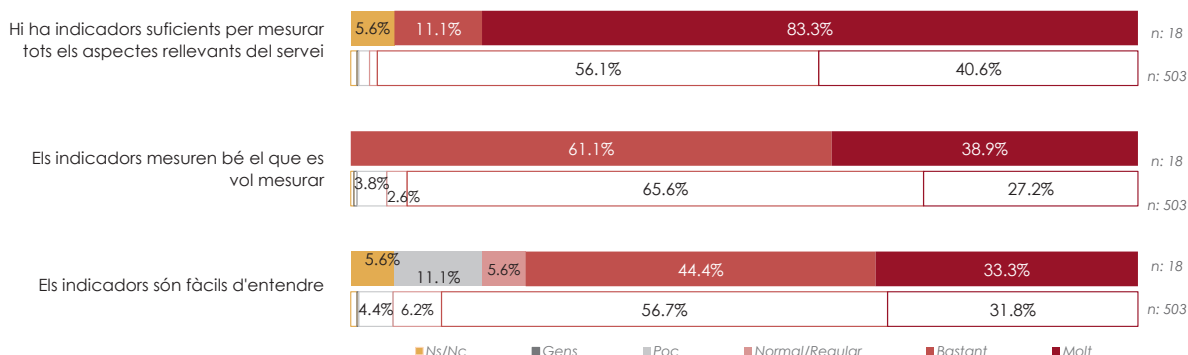
Els cercles representen "Informació/coneixement/evolució", per un 33.3% dels participants en el Cercle



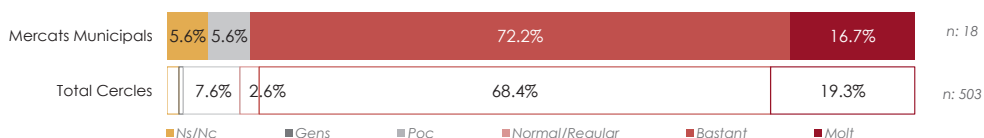
3. Resultats específics per fases

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?

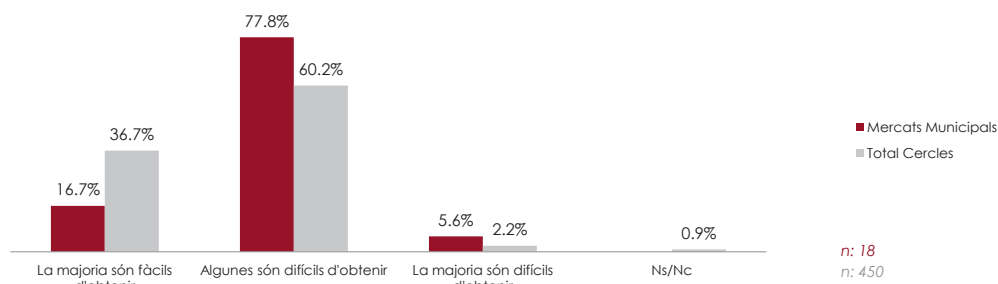


El 88.9% dels participants estan molt o bastant d'acord amb el fet que els indicadors reflecteixen la realitat del servei al municipi

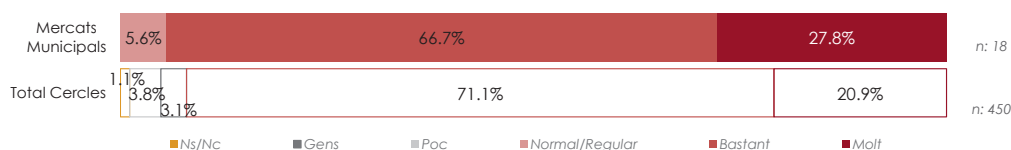


Fase de Mesura

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

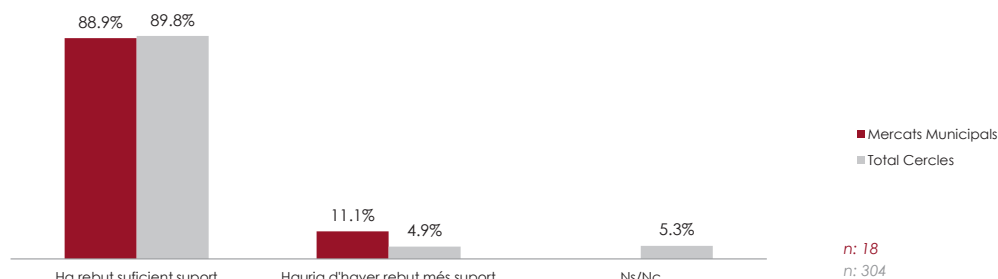


Creu que el format de l'enquesta és adequat per recollir la informació?



Fase de Mesura

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

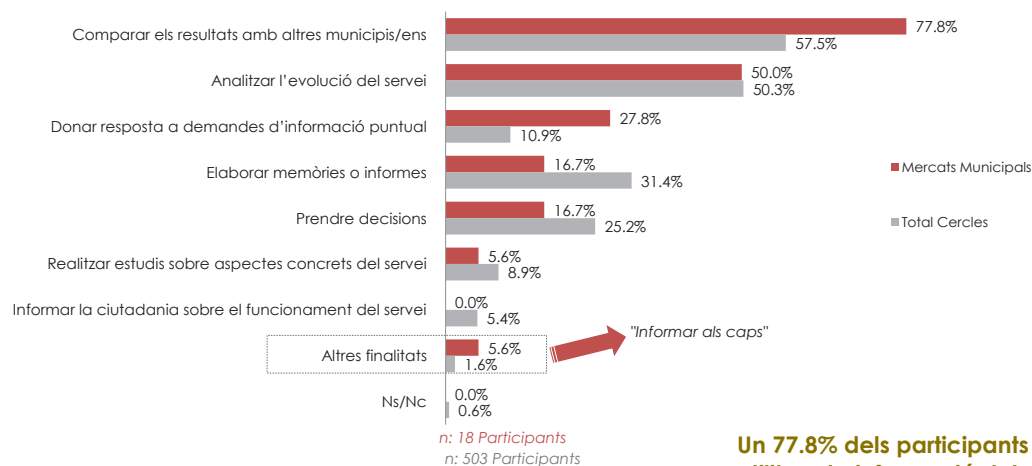


El 88.9% considera que el suport rebut per part de la consultora Daleph en la recollida de les dades ha estat suficient

(*) 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 77.8% dels participants utilitzen la informació dels Cercles per poder comparar-se amb altres municipis. Els participants que utilitzen la informació per analitzar l'evolució del servei són els més satisfets amb els Cercles.

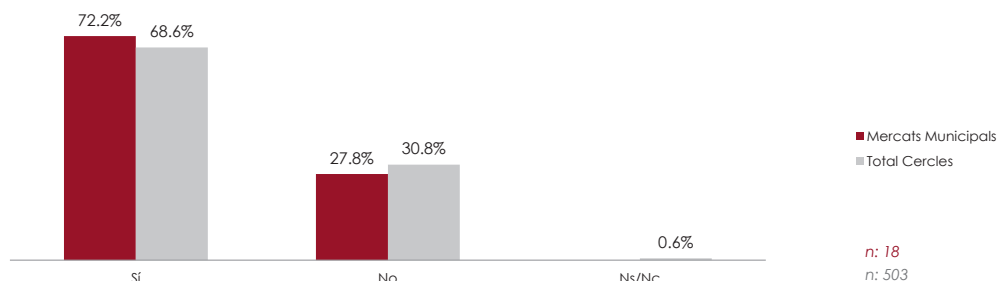
| Satisfacció amb el Cercle, segons les principals utilitats | Mercats Municipals | | Total Cercles | |
|--|--------------------|-------------|---------------|-------------|
| | n | S.G. Cercle | n | S.G. Cercle |
| Comparar els resultats amb altres municipis/ens | 14 | 8.57 | 288 | 8.24 |
| Analitzar l'evolució del servei | 9 | 8.67 | 253 | 8.19 |
| Donar resposta a demandes d'informació puntual | 5 | 8.40 | 54 | 8.30 |
| Elaborar memòries o informes | 3 | 8.33 | 158 | 8.29 |

(*) 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?



El 72.2% dels participants veuen útil realitzar una sessió per aprofundir en l'anàlisi i interpretació dels indicadors

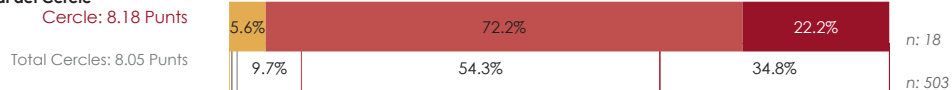
Fase de Millora

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

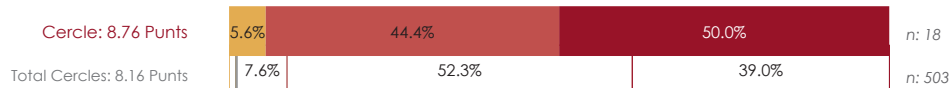
Intercanvi d'experiències en grup



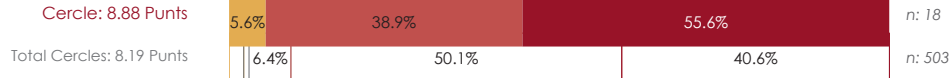
Presentació dels resultats global del Cercle



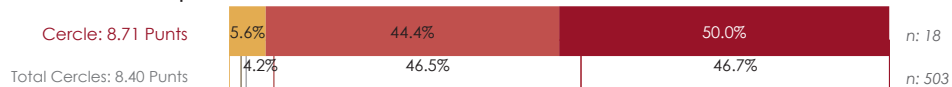
Suport a l'hora d'analitzar les dades del meu servei



Presència d'experts externs al servei



Endur-se algun aspecte concret a millorar en el municipi

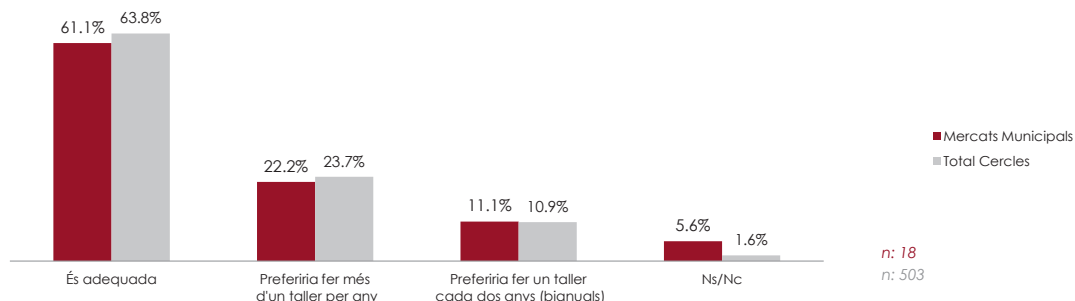


Els aspectes més importants dels tallers de millora són: Intercanvi d'experiències en grup (9.65 punts) i la Presència d'experts externs al servei (8.88)



Fase de Millora

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

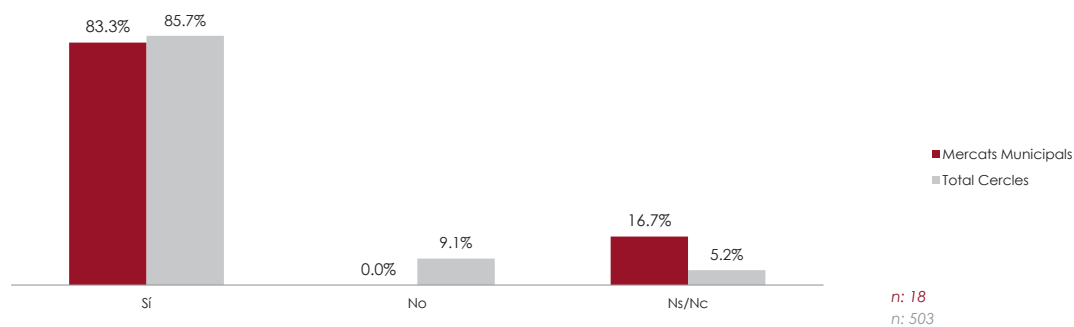


El 61.1% valora adequada la freqüència dels tallers de millora

(*) 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

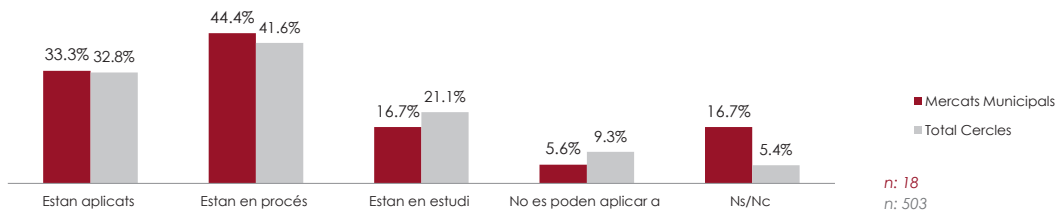
| | Mercats Municipals | | Total Cercles | |
|-------|--------------------|-------------|---------------|-------------|
| | n | S.G. Cercle | n | S.G. Cercle |
| Sí | 15 | 8.53 | 431 | 8.39 |
| No | 0 | . | 46 | 7.27 |
| Ns/Nc | 3 | 8.33 | 26 | 7.92 |

El 83.3% 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 8.53 punts

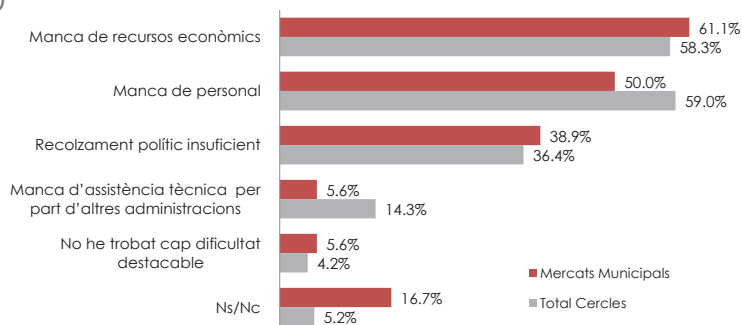


Fase de Comunicació i implementació

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)

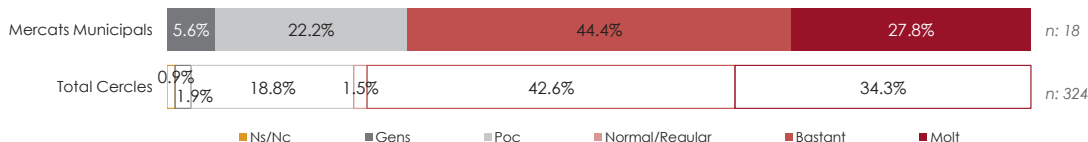


La manca de recursos econòmics és la principal dificultat per poder aplicar els aprenentatges adquirits (61.1% dels participants)

n: 18 Participants
n: 503 Participants

Fase de Comunicació i implementació. Jornada de cloenda

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

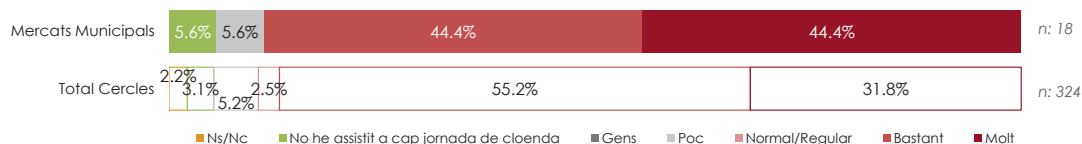


El 72.2% dels participants consideren molt o bastant útil realitzar una jornada de cloenda per presentar públicament els resultats

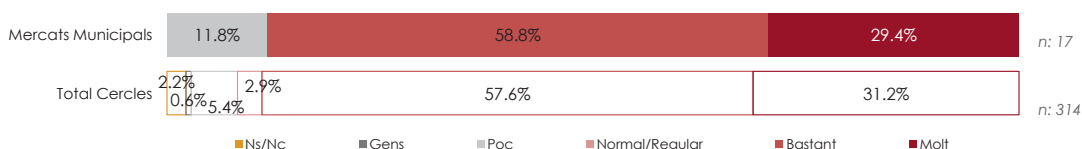


Fase de Comunicació i implementació. Jornada de cloenda

Amb relació a les jornades de tancament a les quals vostè ha assistit, creu que el contingut ha estat molt, bastant, poc o gens adequat? (*)



I el format de la jornada, creu que ha estat molt, bastant, poc o gens adequat? (**)



El 88.8% dels participants consideren molt o bastant adequat el contingut de la jornada de tancament i un 88.2% creu que el format ha estat molt o bastant adequat

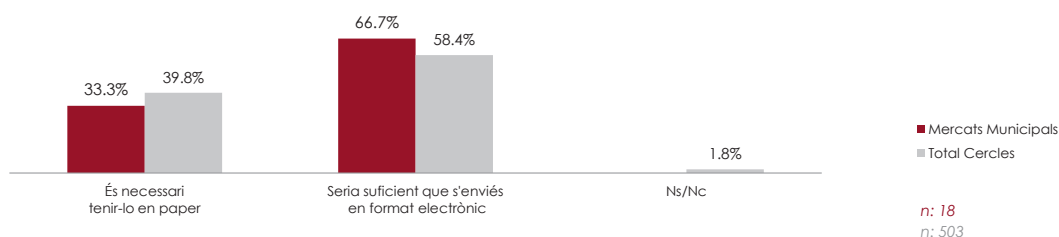
(*) A l'annex es recullen els motius que han donat els participants que consideren que el contingut de les jornades ha estat "poc" o "gens" adequat.
 (**) A l'annex es recullen els motius que han donat els participants que consideren que el format de la jornada ha estat "poc" o "gens" adequat.

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?



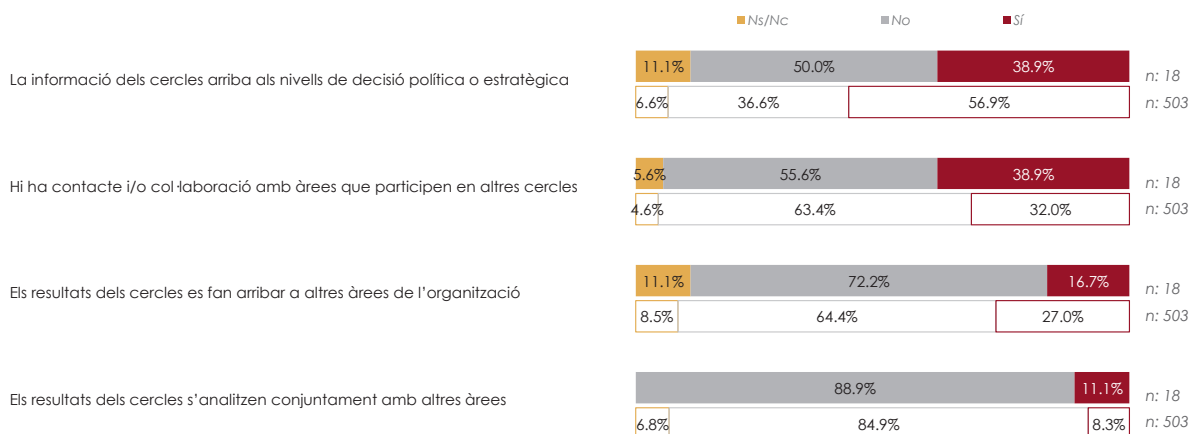
Creu que és necessari tenir-lo en paper o seria suficient que s'enviés en format electrònic?



El 77.8% creu que el llibre és molt o bastant útil i el 66.7% dels participants creuen que seria suficient que s'enviés en format electrònic

Fase de Comunicació i implementació.

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

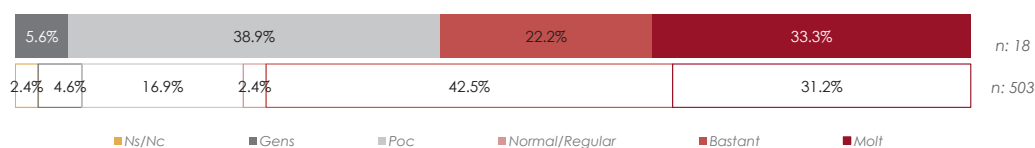


Un terç dels enquestats (38.9%) creu que la informació dels cercles arriba als nivells de decisió política o estratègica i que hi ha contacte i/o col.laboració amb àrees que participen en altres cercles



Fase de Comunicació i implementació

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

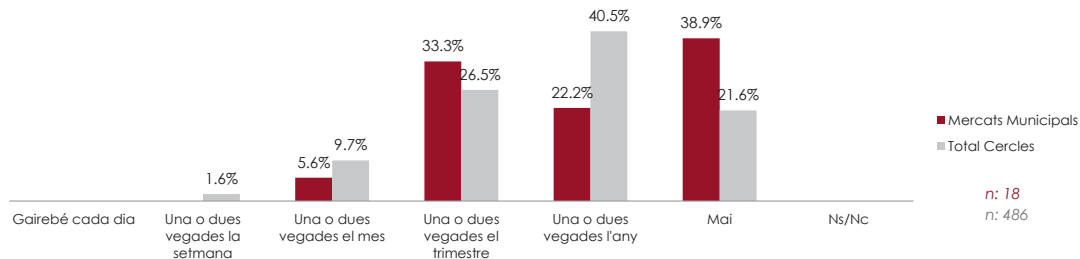


El 55.5% veuria molt o bastant factible que les dades dels cercles es publiquessin per al conjunt de la ciutadania



Portal d'Informació Econòmica i de Serveis Locals

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



El 38.9% dels participants no utilitzen mai el Portal web, seguit d'un 33.3% 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?

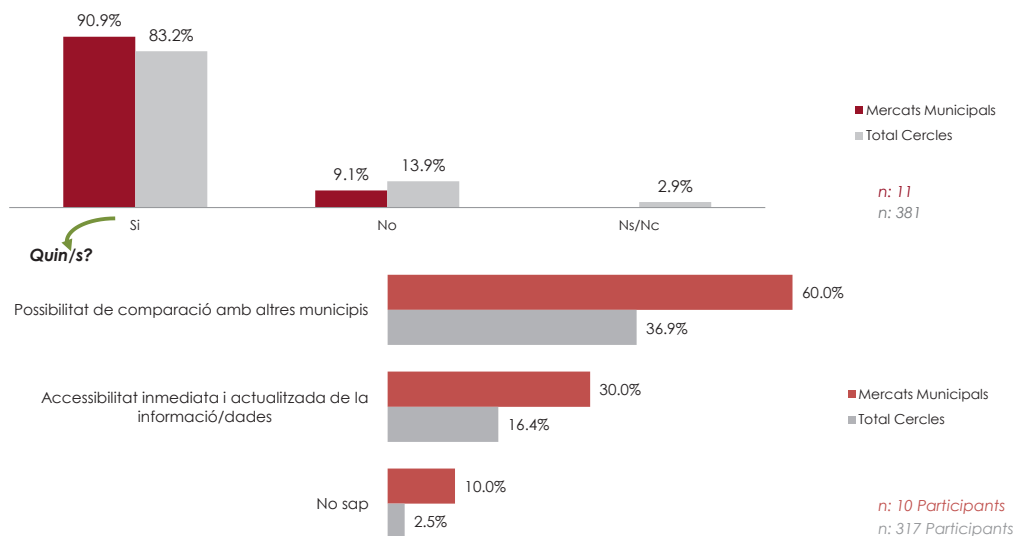


El 90.9% dels participants creuen que el Portal web li pot facilitar molt o bastant la gestió de la informació del servei on treballa



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? (*)

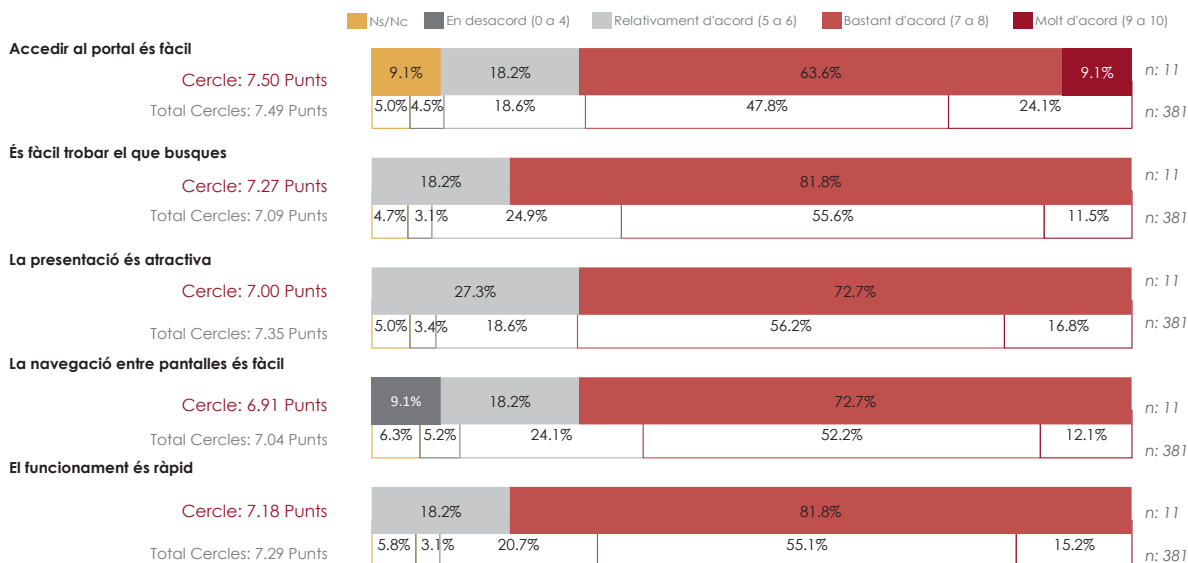


Un 90.9% considera que tenir accés al portal els aporta un valor afegit a la feina.

(*) 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:



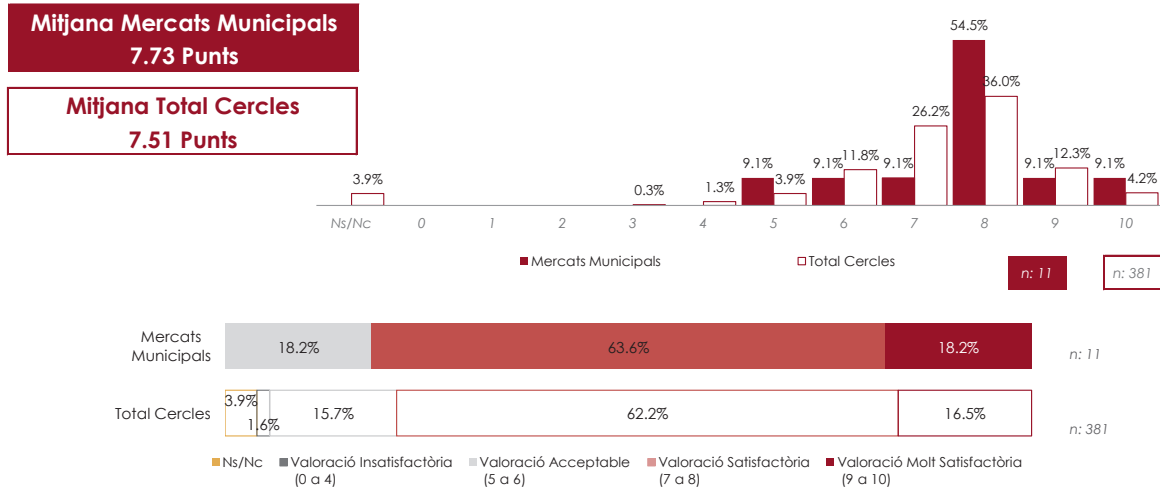
Valoracions satisfactòries en relació amb el Portal.

L'aspecte millor valorat és la Facilitat d'accedir al portal (7.50 punts), mentre que la Navegació entre pantalles és el pitjor (6.91)



Portal d'Informació Econòmica i de Serveis Locals

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



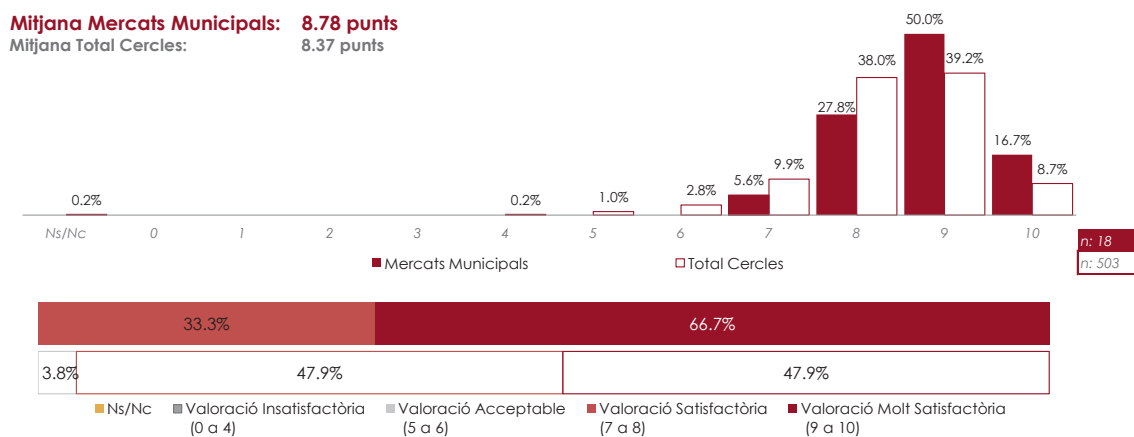
La Satisfacció amb el Portal obté una valoració de 7.73 punts. 8 de cada 10 participants atorguen valoracions entre els 7 i 10 punts

4. Valor 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 66.7% dels participants en el Cercle de Mercats Municipals atorga valoracions molt satisfactòries (9 ó 10), i la mitjana és de 8.78 punts

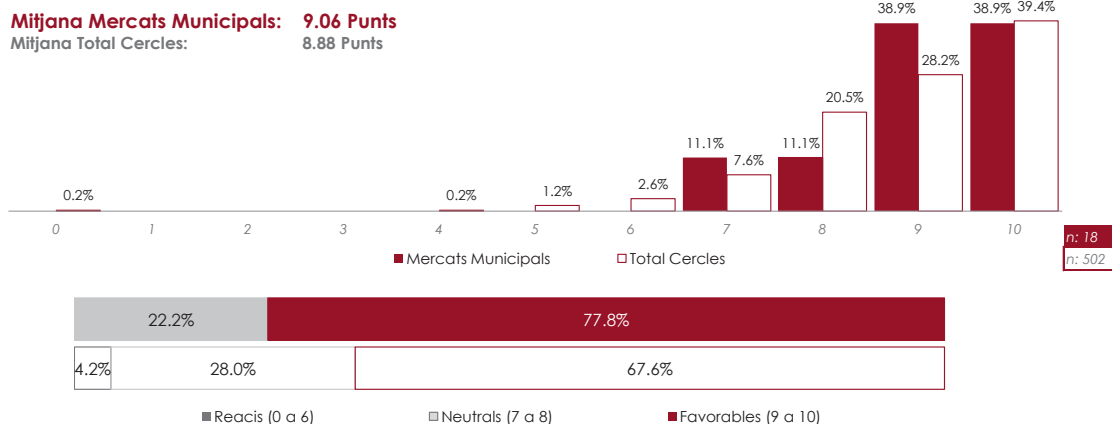
(*) Aquesta pregunta s'ha fet dues vegades durant l'enquesta: una al principi "Satisfacció espontània" i una altra al final "Satisfacció Recapacitada" (un cop valorats tots els aspectes referents al cercle). Aquesta última és la que es presenta a la diapositiva actual



Valoració Global

Fidelitat

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

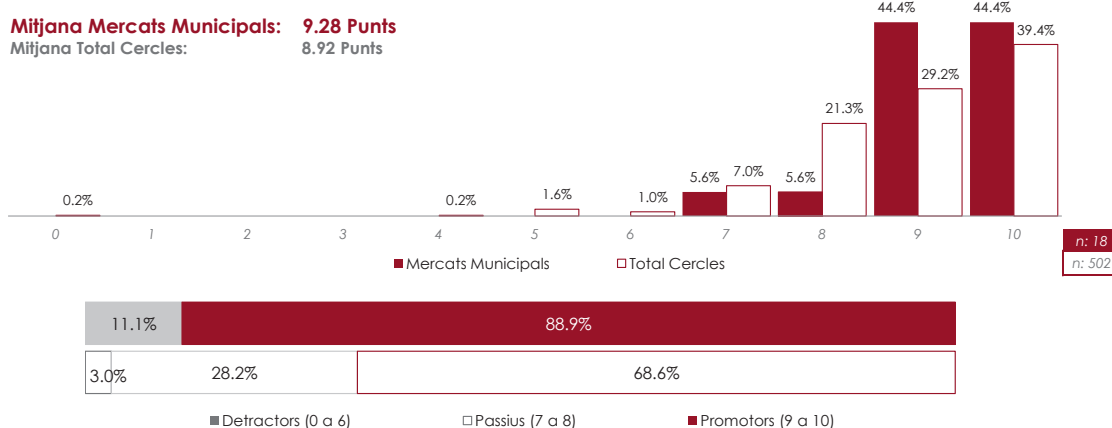


Els participants del cercle de Mercats municipals són molt proclius a tornar a participar en els Cercles (9.06 punts), i més favorables respecte al total

Valoració Global

Recomanació

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



El 88.9% dels enquestats recomanarien, sens dubte (9 i 10), participar en els Cercles, amb una mitjana de recomanació de 9.28 punts



Valoració Global. Net Promoter Score (NPS)

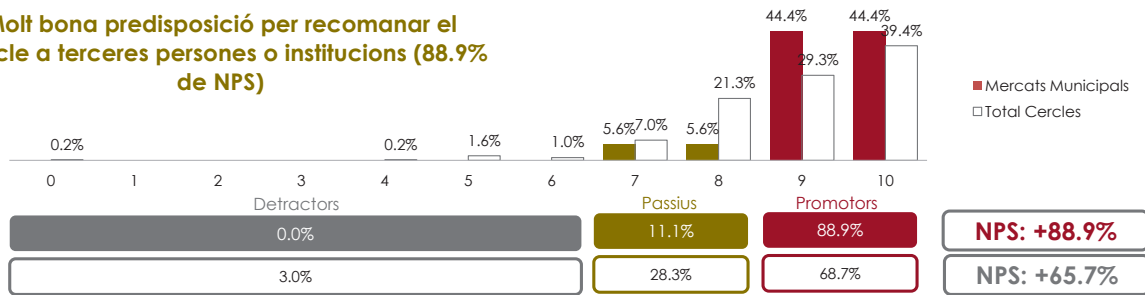
Moltes companyies segueixen un indicador denominat Índex de Promotors Nets (NPS, en anglès), que mesura la lleialtat dels clients cap a una companyia. Segons el seu creador, F. Reichheld, l'indicador més útil de creixement per a una organització és la disposició del client a recomanar el producte o servei 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 (88.9% de NPS)



5. Annexos

Comparativa de cercles. Fase Disseny, Mesura i Millora

| | Total Cercles | Biblioteques | Enllumenat públic | Escoles bressol | Escoles de música | Espais Escènics | Esports | Fires Locals | Gestió i tractament de residus i Netja Viària | Mediació | Mercats Municipals | Oficina Municipal d'Atenció al Consumidor | Polícia Local | Seguretat Alimentària | Servis Culturals | Servis d'ocupació | Servis Socials | Vend Urbò |
|--|---------------|--------------|-------------------|-----------------|-------------------|-----------------|---------|--------------|---|----------|--------------------|---|---------------|-----------------------|------------------|-------------------|----------------|-----------|
| DISENY | 96.6% | 90.6% | 100.0% | 97.1% | 96.4% | 100.0% | 100.0% | 95.2% | 100.0% | 92.9% | 94.4% | 100.0% | 97.6% | 100.0% | 100.0% | 96.6% | 92.3% | 100.0% |
| Amb relació al quadre resum d'indicadors, valori el seu grau d'acord amb els següents aspectes: - Indicadors suficients per mesurar tots els aspectes rellevants del servei ⁽¹⁾ - Els indicadors mesuren bé el que es vol mesurar ⁽¹⁾ - Els indicadors són fàcils d'entendre ⁽¹⁾ | 92.8% | 90.6% | 95.2% | 100.0% | 85.7% | 89.5% | 94.3% | 100.0% | 97.1% | 82.1% | 100.0% | 89.7% | 95.1% | 88.9% | 83.3% | 96.6% | 97.4% | 93.8% |
| Els valors dels indicadors del quadre de comandament reflecteixen la realitat del servei al municipi ⁽¹⁾ | 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% | 77.8% | 83.3% | 82.8% | 89.7% | 93.8% |
| Creu que les dades de l'enquesta són fàcils o difícils d'obtenir? | 36.7% | 86.8% | 90.5% | 97.1% | 85.7% | 94.7% | 82.9% | 100.0% | 91.4% | 75.0% | 86.9% | 82.4% | 93.1% | 81.5% | 58.3% | 96.6% | 84.6% | 75.0% |
| Creu que el format de l'enquesta és molt, bastant, poc o gens adequat per recollir la informació? | 92.0% | 100.0% | 88.6% | 85.7% | 85.7% | 100.0% | 91.4% | 95.2% | 100.0% | 89.3% | 94.4% | 100.0% | 95.1% | 96.3% | 75.0% | 89.7% | 92.3% | 87.5% |
| Considera que has rebut suport suficient per part de la consultora/ Diputació o hauria d'haver rebut més suport per recollir les dades? | 90.3% | 84.9% | 76.2% | 82.9% | 82.1% | 94.7% | 97.1% | 100.0% | 94.3% | 89.3% | 86.9% | 94.1% | 100.0% | 100.0% | 83.3% | 89.7% | 89.7% | 81.3% |
| Respecte als tallers de millora, valori de 0 a 10, en quina mesura és important cadascun dels següents aspectes: - Intercanvi d'experiències en grup ⁽²⁾ - Presentació dels resultats global del Cercle ⁽²⁾ - Suport a l'hora d'anàlitzar les dades del meu servei ⁽²⁾ - Presència d'experts externs al servei ⁽²⁾ - Endur-se algun aspecte concret a millorar en el municipi ⁽²⁾ - La freqüència dels tallers de millora és adequada (1 a 1 any) | 9.01 | 9.09 | 9.24 | 8.83 | 8.82 | 8.21 | 9.14 | 9.14 | 9.40 | 9.18 | 9.65 | 8.71 | 9.17 | 9.37 | 8.75 | 9.14 | 8.33 | 8.88 |
| | 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 | 8.76 | 8.10 | 7.56 |
| | 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 |
| | 8.19 | 8.23 | 8.43 | 8.42 | 7.88 | 7.22 | 8.23 | 8.30 | 7.71 | 8.88 | 7.76 | 7.76 | 8.46 | 8.43 | 8.30 | 8.25 | 8.14 | 8.05 |
| | 8.40 | 8.63 | 8.10 | 8.73 | 8.21 | 7.24 | 8.26 | 8.57 | 8.59 | 8.71 | 8.00 | 8.76 | 8.65 | 8.67 | 8.00 | 8.48 | 8.05 | 8.19 |
| | 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% |
| | 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 |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

(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 de bressol | Escoles de música | Esports Escènics | Esports | Fires Locals | Cerques i festes per a nens i nenes de l'Àrea Urbana | Mediació | Mercats Municipals | Museus | Oficina Municipal d'Informació al Consumidor | Polícia Local | Seguretat Alimentària | Serveis Culturals | Serveis locals d'ocupació | Serveis Socials | Vend Urbà |
|--|--------------|-------------------|--------------------|-------------------|------------------|--------------|--------------|--|--------------|--------------------|--------------|--|---------------|-----------------------|-------------------|---------------------------|-----------------|--------------|
| Total | 31.41 | 9.52 | 14.29 | 10.71 | 36.84 | 34.29 | 23.81 | 28.57 | 46.43 | 16.67 | 23.53 | 41.38 | 43.90 | 48.15 | 8.33 | 34.48 | 15.38 | 25.00 |
| Per a què utilitzo principalment la informació dels cercles? Elaborar memòries o informes | 1.89 | 4.76 | 8.57 | 7.14 | 26.32 | 8.57 | 19.05 | 17.14 | 10.71 | 27.78 | 23.53 | 6.90 | 7.32 | 7.41 | 16.67 | 6.90 | 15.38 | 6.25 |
| Donar resposta a demandes d'informació puntual | 8.95 | 4.76 | 28.57 | 21.43 | 5.26 | 11.43 | 4.76 | 11.43 | 3.57 | 5.56 | 11.76 | 6.90 | 7.41 | 7.41 | 8.33 | 3.45 | 5.13 | 0.00 |
| Realitzar estudis sobre aspectes concrets | 39.62 | 71.43 | 45.71 | 57.14 | 31.58 | 48.57 | 42.86 | 51.43 | 53.57 | 50.00 | 47.06 | 62.07 | 34.15 | 33.33 | 41.67 | 68.97 | 61.54 | 81.25 |
| Analitzar evolució del servei | 64.15 | 76.19 | 62.86 | 60.71 | 57.89 | 42.86 | 47.62 | 80.00 | 35.71 | 77.78 | 52.94 | 48.28 | 68.29 | 59.26 | 41.67 | 13.79 | 69.23 | 56.25 |
| Comparar els resultats amb altres municipis/ens | 3.77 | 9.52 | 8.57 | 3.57 | 21.05 | 8.57 | 0.00 | 0.00 | 7.14 | 0.00 | 5.88 | 6.90 | 9.76 | 3.70 | 0.00 | 3.45 | 2.56 | 0.00 |
| Informar la ciutadania sobre el funcionament del servei | 20.75 | 14.29 | 28.57 | 21.43 | 10.53 | 25.71 | 42.86 | 5.71 | 35.71 | 16.67 | 23.53 | 24.14 | 26.83 | 14.81 | 33.33 | 62.07 | 23.08 | 31.25 |
| Prendre decisions | 68.6% | 57.1% | 71.4% | 60.7% | 73.77% | 65.7% | 66.7% | 57.1% | 75.0% | 72.2% | 82.4% | 65.5% | 68.3% | 55.6% | 100.0% | 79.3% | 79.5% | 50.0% |
| Utilitzar per a realitzar una sessió de formació per aprofundir en l'anàlisi i interpretació dels indicadors | 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 de Comunicació i implementació

| | Total | Biblioteques | Entrenament públic | Escoles bressol | Escoles de música | Escoles de dansa | Esports | Fires locals | Gratís i tallers de Netegesa Viària | Mediació | Mercats Municipals | Museus | Oficina Municipal de Comerç | Policia Local | Seguretat Alimentària | Serveis Culturals | Serveis Locals d'Ocupació | Serveis Socials | Verd Urbà |
|--|--------|--------------|--------------------|-----------------|-------------------|------------------|---------|--------------|-------------------------------------|----------|--------------------|--------|-----------------------------|---------------|-----------------------|-------------------|---------------------------|-----------------|-----------|
| La participació als cercles de comparació en els darrers anys s'ha servit per millorar el seu servei? | 85.7% | 84.9% | 95.2% | 85.7% | 85.7% | 84.2% | 71.4% | 85.7% | 80.0% | 89.3% | 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? | 32.8% | 37.7% | 28.6% | 14.3% | 39.3% | 21.1% | 31.4% | 28.6% | 40.0% | 46.4% | 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? Manca de recursos econòmics | 58.3% | 64.2% | 85.7% | 54.3% | 67.9% | 63.2% | 62.9% | 47.6% | 74.3% | 50.0% | 61.1% | 76.5% | 41.4% | 43.9% | 74.1% | 41.7% | 48.3% | 30.8% | 87.5% |
| Manca de personal | 59.0% | 49.1% | 28.6% | 42.9% | 60.7% | 84.2% | 51.4% | 66.7% | 57.1% | 46.4% | 50.0% | 82.4% | 55.2% | 68.3% | 70.4% | 83.3% | 75.9% | 71.8% | 37.5% |
| Manca d'assistència tècnica per part d'altres administracions | 14.3% | 20.8% | 9.5% | 22.9% | 14.3% | 15.8% | 2.9% | 14.3% | 11.4% | 10.7% | 5.6% | 5.9% | 10.3% | 12.2% | 29.6% | 0.0% | 13.8% | 28.2% | 0.0% |
| Recolliment poc insuficient | 36.4% | 37.7% | 38.1% | 17.1% | 35.7% | 31.6% | 42.9% | 38.1% | 45.7% | 28.6% | 38.9% | 23.5% | 51.7% | 31.7% | 40.7% | 41.7% | 27.6% | 41.0% | 43.8% |
| No ha trobat cap dificultat destacable | 4.2% | 1.9% | 4.8% | 5.7% | 3.6% | 5.3% | 5.7% | 0.0% | 2.9% | 7.1% | 5.6% | 0.0% | 3.4% | 4.9% | 3.7% | 8.3% | 10.3% | 2.6% | 0.0% |
| En quina mesura creu que és útil realitzar una jornada de cloenda anual per presentar públicament els resultats del Cercle? (1) | 76.9% | . | . | 85.7% | 67.9% | . | 77.1% | 66.7% | 60.0% | 82.1% | 72.2% | . | 86.2% | . | 66.7% | . | 93.1% | 82.1% | . |
| Amb relació a les jornades de tancament a les quals ha assistit, creu que el contingut ha estat molt, bastant, poc o gens adequat? | 87.0% | . | . | 97.1% | 78.6% | . | 80.0% | 90.5% | 85.7% | 82.1% | 88.9% | . | 82.8% | . | 85.2% | . | 100.0% | 87.2% | . |
| I el format de la jornada, creu que ha estat molt, bastant, poc o gens adequat? | 88.9% | . | . | 97.1% | 81.5% | . | 80.0% | 85.0% | 93.9% | 85.2% | 88.2% | . | 92.6% | . | 92.0% | . | 96.6% | 84.6% | . |
| 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) | 81.9% | 88.7% | 85.7% | 77.1% | 92.9% | 89.5% | 82.9% | 66.7% | 77.1% | 75.0% | 77.8% | 100.0% | 72.4% | 92.7% | 70.4% | 66.7% | 82.8% | 82.1% | 81.3% |
| Creu que les situacions següents es donen a la seva organització: La informació dels cercles arriba als nivells de decisió política o estratègica | 56.9% | 56.6% | 42.9% | 80.0% | 60.7% | 63.2% | 60.0% | 47.6% | 65.7% | 53.6% | 38.9% | 47.1% | 44.8% | 73.2% | 33.3% | 41.7% | 58.6% | 66.7% | 37.5% |
| Hi ha contacte i/o col·laboració amb àrees que participen en altres cercles | 32.0% | 28.3% | 42.9% | 34.3% | 32.1% | 31.6% | 20.0% | 52.4% | 37.1% | 46.4% | 38.9% | 23.5% | 31.0% | 39.0% | 22.2% | 41.7% | 27.6% | 23.1% | 12.5% |
| Els resultats dels cercles es fan arribar a altres àrees de l'organització | 27.0% | 28.3% | 33.3% | 22.9% | 21.4% | 52.6% | 20.0% | 14.3% | 28.6% | 39.3% | 16.7% | 17.6% | 20.7% | 48.8% | 7.4% | 41.7% | 27.6% | 17.9% | 31.3% |
| Els resultats dels cercles s'analicen conjuntament amb altres àrees | 8.3% | 7.5% | 9.5% | 11.4% | 3.6% | 15.8% | 8.6% | 0.0% | 8.6% | 0.0% | 11.1% | 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: 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. Portal web

| | Biblioteques | Enllumenat públic | Escoles bressol | Escoles de música | Espectacles Escènics | Esports | Fires Locals | Garbí Incubador de Residus i Netja Viaria | Mediació | Mercats Municipals | Museus | Oficina Municipal d'Informació al Consumidor | Polícia Local | Seguretat Alimentària | Serveis Culturals | Serveis Locals d'ocupació | Serveis Socials | Verd Urbà |
|--|--------------|-------------------|-----------------|-------------------|----------------------|-------------|--------------|---|-------------|--------------------|----------|--|---------------|-----------------------|-------------------|---------------------------|-----------------|-------------|
| Total | 1.6% | 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% |
| Amb quina freqüència utilitza el Portal d'informació Econòmica i de Serveis Locals ⁽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% |
| Creu que seria útil realitzar una sessió de formació sobre l'ús del Portal ⁽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% |
| Creu que el portal li facilita o li pot facilitar la gestió de la informació dels serveis on treballa ⁽¹⁾ | 83.2% | 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% |
| Tenir accés al portal li aporta algun valor afegit a la feina respecte de si no el tingués ^(1,5) | 7.49 | 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 |
| En relació amb el Portal, valori, de 0 a 10, el seu grau d'acord amb els aspectes següents: (valoracions de 0 a 10) | 7.09 | 6.96 | 6.80 | 6.91 | 6.32 | 7.13 | 7.36 | 7.09 | 6.71 | 7.27 | . | 6.64 | 7.82 | 7.35 | 7.60 | 6.96 | 7.21 | 6.30 |
| Facilitat d'accés al portal ⁽²⁾ | 7.35 | 6.80 | 6.80 | 7.86 | 7.00 | 6.93 | 7.89 | 7.17 | 6.94 | 7.00 | . | 7.27 | 8.24 | 7.65 | 7.80 | 6.92 | 7.69 | 6.50 |
| Facilitat de treball el que es busca ⁽²⁾ | 7.04 | 6.51 | 6.40 | 7.14 | 6.56 | 6.87 | 7.71 | 7.13 | 6.71 | 6.91 | . | 6.86 | 7.91 | 7.32 | 7.20 | 6.88 | 7.07 | 6.70 |
| Presentació atractiva ⁽²⁾ | 7.29 | 6.82 | 6.67 | 7.55 | 7.00 | 7.07 | 7.57 | 7.09 | 7.71 | 7.18 | . | 7.36 | 7.94 | 7.63 | 7.10 | 7.04 | 7.41 | 7.10 |
| Facilitat de navegació entre pantalles ⁽²⁾ | 7.51 | 7.30 | 6.93 | 7.52 | 6.83 | 7.13 | 7.70 | 8.00 | 7.42 | 7.73 | . | 7.55 | 8.36 | 7.76 | 7.70 | 7.42 | 7.40 | 6.60 |
| Rapidesa del funcionament ⁽²⁾ | n: 503 | n: 53 | n: 21 | n: 35 | n: 28 | n: 19 | n: 35 | n: 21 | n: 35 | n: 18 | n: 17 | n: 29 | n: 41 | n: 27 | n: 12 | n: 29 | n: 39 | n: 16 |
| Satisfacció Global amb el Portal, en general ⁽²⁾ | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

⁽¹⁾ Percentatge agregat de Molt i Bastant.

⁽²⁾ Valoracions de 0 a 10.

⁽³⁾ Percentatge agregat de Gairabé 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 Escènics | Esports | Fires Locals | Gestió i tractament de residus i neteja | Mediació | Mercats Municipals | Museus | Oficina Municipal de Consumidors | Polícia Local | Seguretat Alimentària | Serveis Culturals | Serveis Locals d'Ornamentació | Serveis Socials | Verd Urbà |
|-------------------------------|--------|--------------|-------------------|-----------------|-------------------|-----------------|---------|--------------|---|----------|--------------------|--------|----------------------------------|---------------|-----------------------|-------------------|-------------------------------|-----------------|-----------|
| V A L O R A C I O N A R I (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 |
| V A L O R A C I O N A R I (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 |
| V A L O R A C I O N A R I | 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 |
| V A L O R A C I O N A R I | 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 |
| V A L O R A C I O N A R I | 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: 33 | 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 |

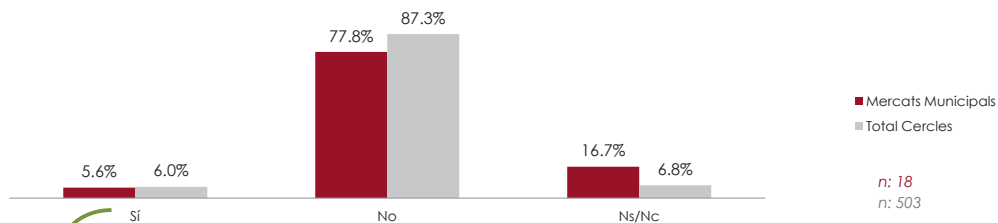
(1) La pregunta de la Satisfacció Global amb el Cercle es realitza dues vegades durant l'enquesta. Aquesta satisfacció és espontània i es realitza al principi del qüestionari

(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?



Quins/s?

Municipi de Sant Pere de Ribes (el mercat comença a treure el cap)

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

Què és el que més li agrada del Cercle?

Intercanvi d'informació de diferents poblacions
Les dades objectives que permeten analitzar i programar projectes per als mercats
Possibilitat de poder compartir experiències i coneixements
Els tallers de posar en comú les dades
Dades
Intercanvi amb altres participants d'experiències
Oportunitat de compartir coneixements amb altres tècnics
Comparar
Intercanvi d'experiències
Poder contrastar dades amb altres municipis i agafar idees
Possibilitat de comparar amb els altres municipis i tècnics
Metodologia i l'activitat nova que s'introdueix cada any
L'oportunitat d'intercanviar experiències amb col·legues de professió
Poder comparar i tenir vivències d'altres municipis i comparar dades
Interacció de les dades, conèixer el funcionament i problemàtiques d'altres mercats
Poder compartir experiències amb la resta de poblacions
Intercanvi d'experiències amb altres municipis, les dades
Conèixer experiències d'altres municipis

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?

Tot bé
Fer èmfasi en els mercats que necessiten millores per a ser competitius i fixar-se en els que han estat reeixits
Agilitat en la recollida de dades (s'han de recollir massa dades)
El programa de recollida de dades
Que es fes via skype (reduir les sessions presencials o comprimir-les)
Més treball en els tallers
Més vegades fer seguiment
Espaiar més els cercles (cada 2 anys)
Tot correcte, ja van fer canvis cada any
Aquest any han canviat la metodologia i anaven més per feina, per temes de més interès per tots. Falla una mica l'assistència de la gent
Que es comencés 1 de gener
Tot bé
Està bé

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

Pot definir en una paraula el que representen els Cercles?

Experiència
Eina de anàlisis
Millora
Comparació
Comparació
Compartir
Coneixement
Comunicació dels factors
Progrés
Informació practica , treball col·laboratiu
Col·laboració
Comparativa
Informació
Contacte amb la resta de persones
Coneixement
Qualitat
Posicionament
Coneixement compartit

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 ?

El suport no va ser el suficient
Informació respecte a diversos indicadors

A continuació es recullen els literals de les preguntes obertes referents a la fase de **COMUNICACIÓ I IMPLEMENTACIÓ**

Per quin/s motiu/s creu que el *contingut de les jornades de fiances* a les quals ha assistit és poc o gens adequat?

La cloenda només és un document

Per quin/s motiu/s creu que el *format de la jornada* és poc o fens adequat?

El calendari

No donen cap informació que no puguin obtenir per correu sen:

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

No té la contrasenya

Per manca de temps

Dificultat per entrar-hi

Per el dia a dia, no té la necessitat de rebre dades ja que consulta el llibre

No el coneix

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

Informació de la comparació amb altres municipis

Informació instantània

Agilitat en accés a dades

Dades i resultats d'altres mercats similars

Comparar amb altres municipis

Obtenir informació ràpida i actualitzada

Informació comparada amb altres municipis

Tinc informació respecte altres municipis

El fet de mirar indicadors i comparar

FIRES LOCALS

FIRES LOCALS

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 22 tècnics municipals que van participar en els dos últims anys en el Cercle de comparació intermunicipal de Fires locals.
- ⚙ 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 22 tècnics municipals que van participar en el Cercle, s'han aconseguit un total de 21 enquestes vàlides, amb un error mostral de $\pm 4,7$ %.
- ⚙ 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 Fires Locals** 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:

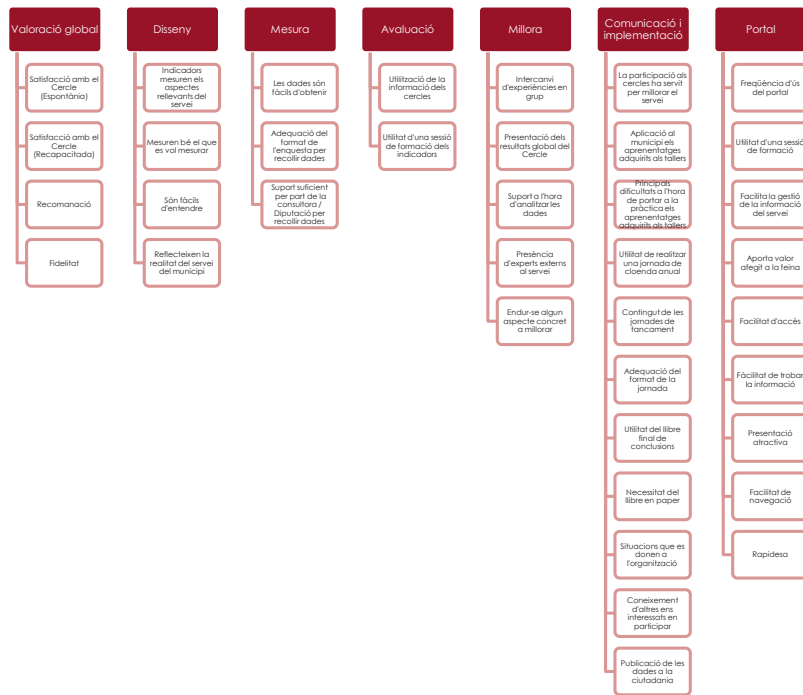
- Valoració global dels Cercles (aspectes positius i de millora) i de cada servei.
- Determinació de l'impacte i utilitat de cadascuna de les fases (disseny, mesura, avaluació, millora i comunicació i implementació).
- Valoració del Portal d'Informació Econòmica i de Serveis Locals (freqüència d'ús,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

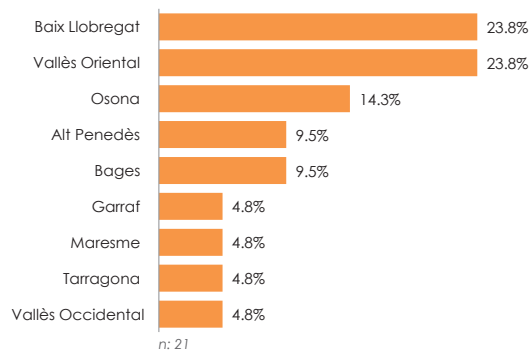


Distribució de la mostra

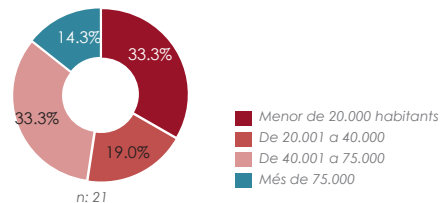
Municipis que han participat en l'estudi

| Municipis |
|------------------------|
| Caldes de Montbui |
| Calella |
| Cambrils |
| Cardedeu |
| Cardona |
| Centelles |
| Gavà |
| Granollers |
| Manlleu |
| Manresa |
| Martorell |
| Mollet del Vallès |
| Prat de Llobregat, el |
| Sant Boi de Llobregat |
| Sant Celoni |
| Sant Sadurn d'Anoia |
| Terrassa |
| Vic |
| Viladecans |
| Vilafranca del Penedès |
| Vilanova i la Geltrú |

Comarca

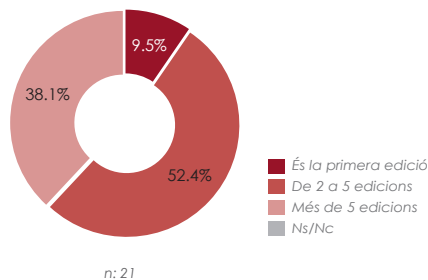


Grandària del municipi



Distribució de la mostra

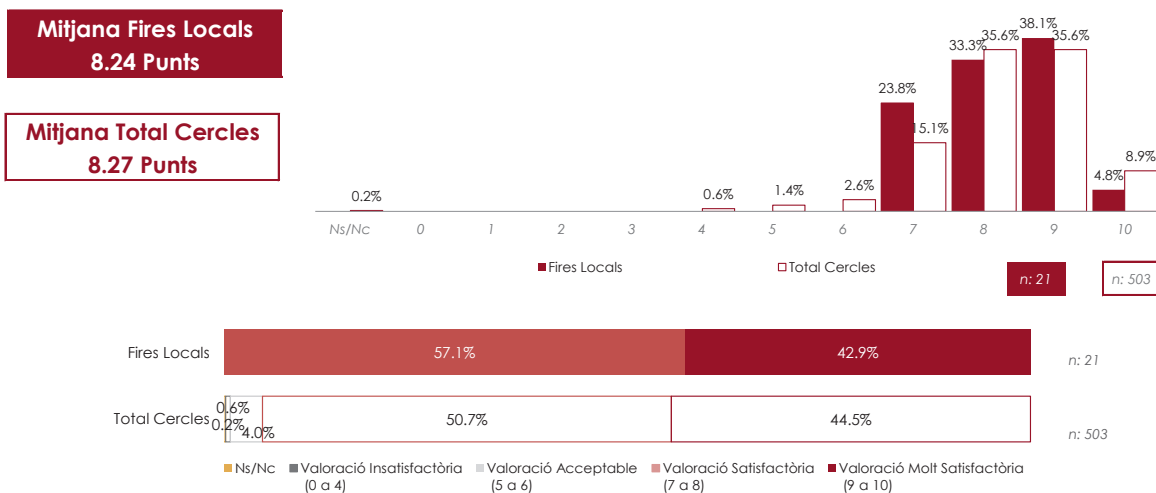
Nombre d'edicions en què ha participat



2. Visió global

Valoració Global. Satisfacció Global

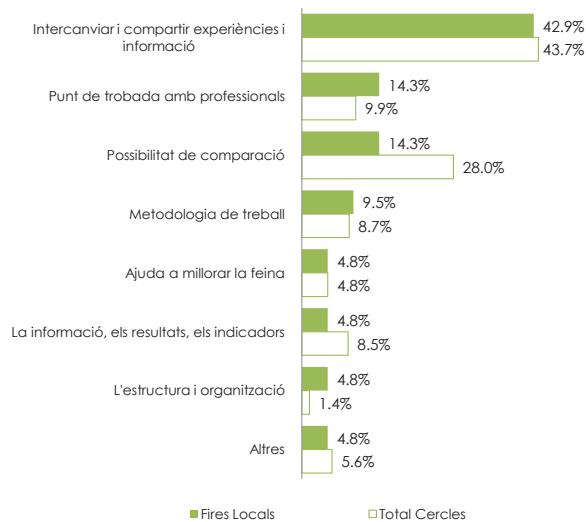
Valori, de 0 a 10, la seva satisfacció amb el Cercle de Comparació en què ha participat



El 42.9% dels participants en el Cercle de Fires Locals atorga valoracions molt satisfactòries (9 ó 10), i la mitjana és de 8.24 punts, 0.03 per sota del total de Cercles.

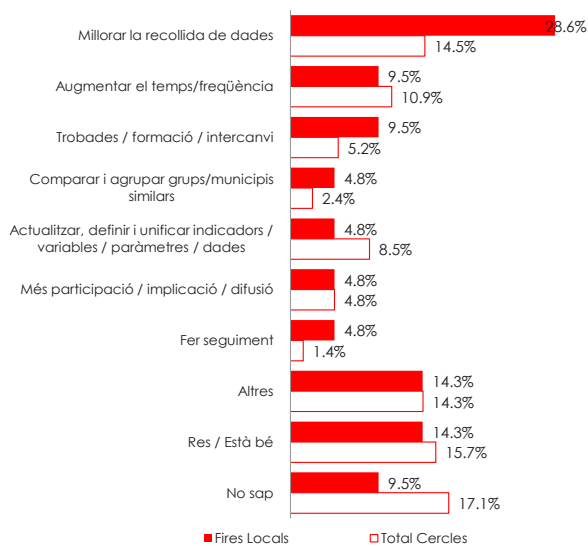
Valoració Global

Què és el que més li agrada del Cercle?



Cercle: 21 Participants
Total Cercles: 503 Participants

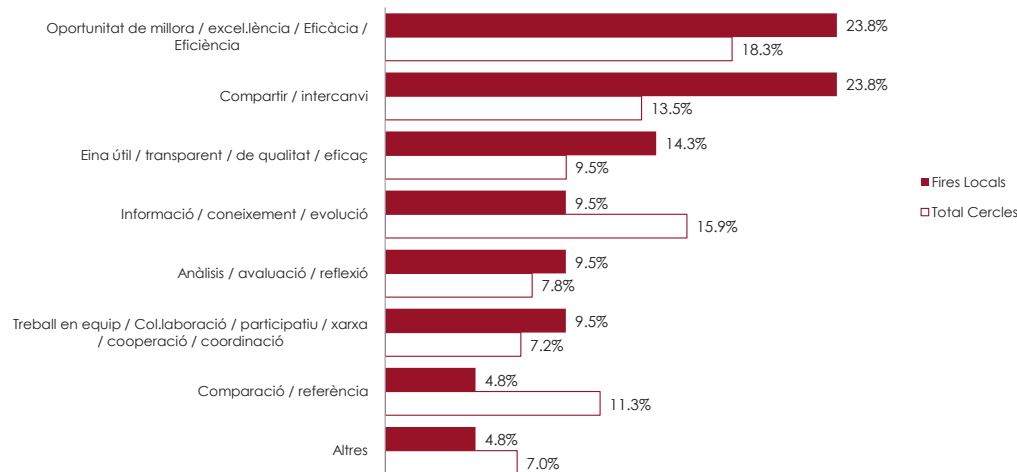
Què creu que és més important millorar dels Cercles de Comparació?



Cercle: 21 Participants
Total Cercles: 503 Participants

Valoració Global

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



Cercle: 21 Participants
Total Cercles: 503 Participants

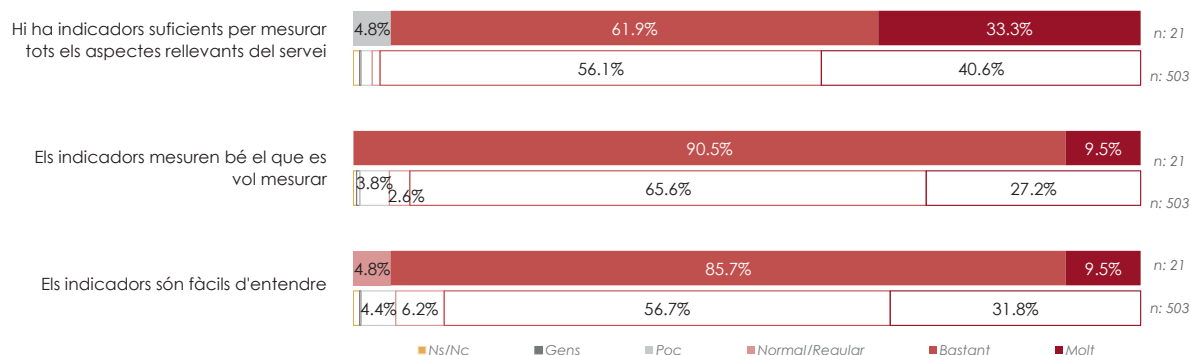
Els cercles representen una Oportunitat de millora i de Compartir/intercanviar, per un 23.8% dels participants, respectivament.



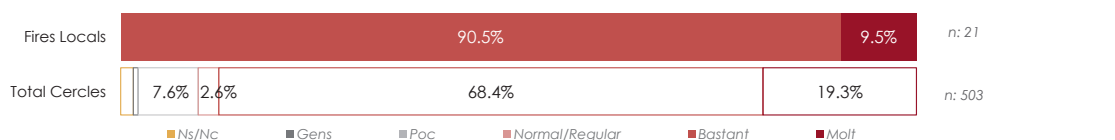
3. Resultats específics per fases

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?

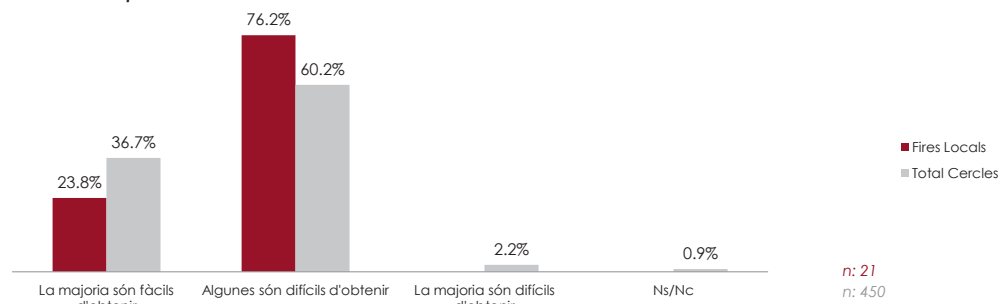


El 100.0% dels participants estan molt o bastant d'acord amb el fet que els indicadors reflecteixen la realitat del servei al municipi

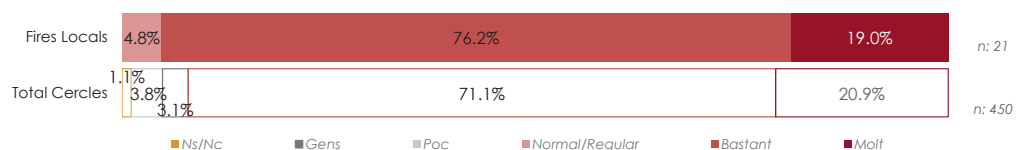


Fase de Mesura

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

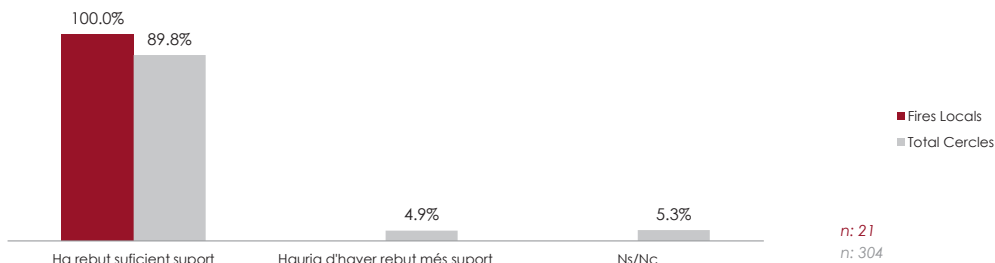


Creu que el format de l'enquesta és adequat per recollir la informació?



Fase de Mesura

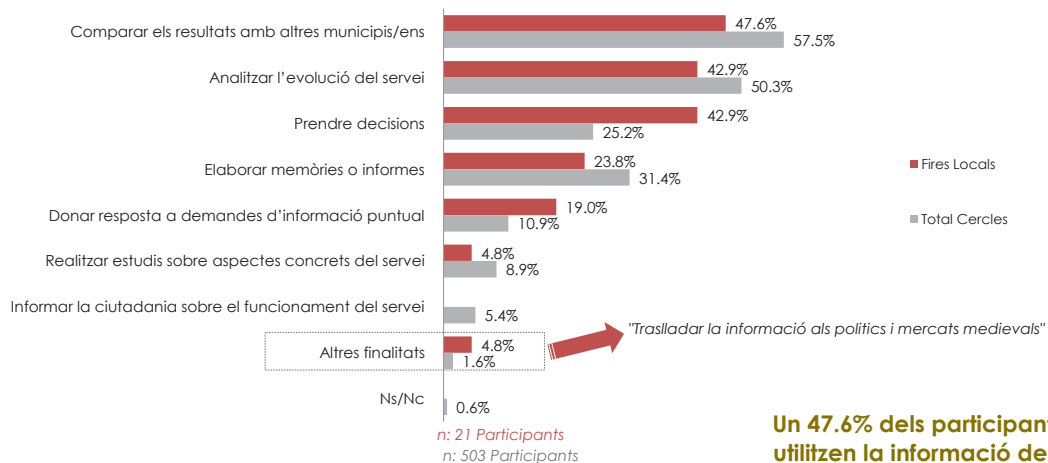
Respecte a la complementació i validació de l'enquesta del seu municipi, ha rebut suficient suport per part de la consultora Daleph per recollir les dades?



El 100.0% dels participants considera que el suport rebut per part de la consultora Daleph ha estat suficient

Fase d'Avaluació

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



Un 47.6% 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 (8.60 punts).

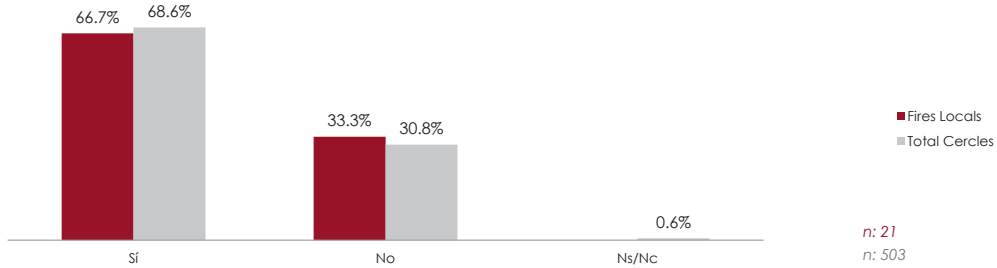
| Satisfacció amb el Cercle, segons les principals utilitats | Fires Locals | | Total Cercles | |
|--|--------------|-------------|---------------|-------------|
| | n | S.G. Cercle | n | S.G. Cercle |
| Comparar els resultats amb altres municipis/ens | 10 | 8.20 | 288 | 8.24 |
| Analitzar l'evolució del servei | 9 | 8.22 | 253 | 8.19 |
| Prendre decisions | 9 | 8.33 | 127 | 8.45 |
| Elaborar memòries o informes | 5 | 8.60 | 158 | 8.29 |

(*) 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

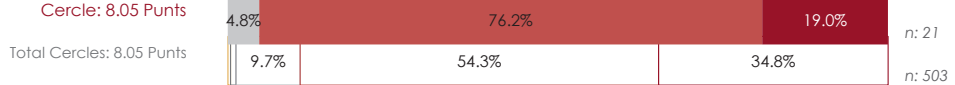
Fase de Millora

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

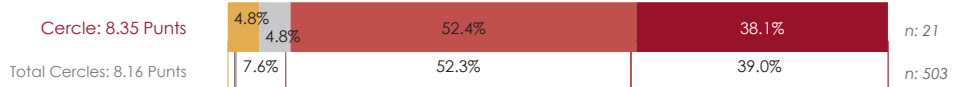
Intercanvi d'experiències en grup



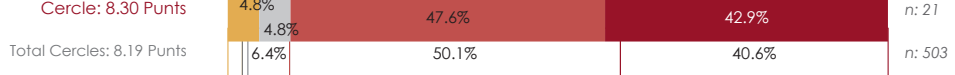
Presentació dels resultats global



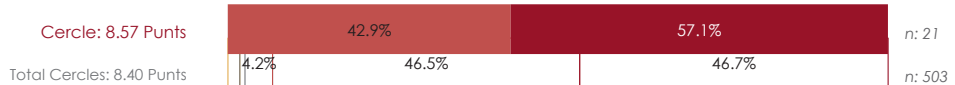
Suport a l'hora d'analitzar les dades del meu servei



Presència d'experts externs al servei



Endur-se algun aspecte concret a millorar en el municipi

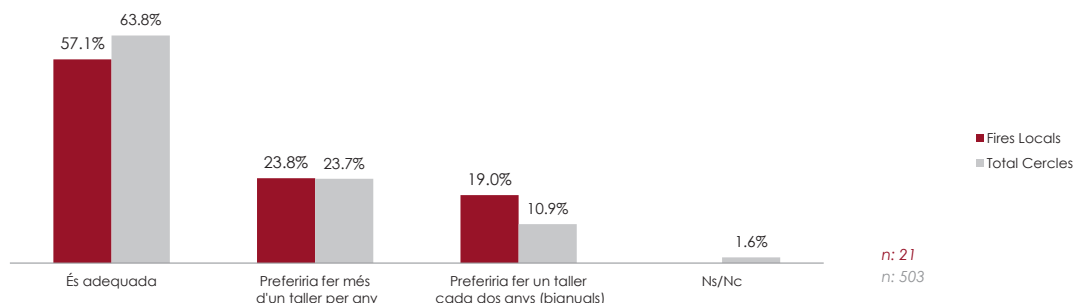


Intercanviar experiències és l'aspecte més important en els tallers de millora (9.14 punts), seguit de la possibilitat de endur-se algun aspecte a millorar en el municipi (8.57).



Fase de Millora

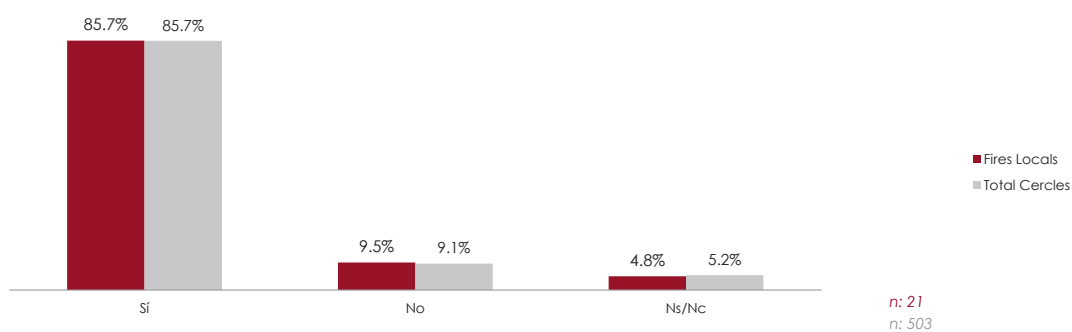
Com valora la freqüència dels tallers de millora? (*)



El 42.8% preferiria una altra freqüència dels tallers de millora: el 23.8% fer més d'un taller a l'any i la resta (19.0%) un cada dos anys.

Fase de Comunicació i implementació

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



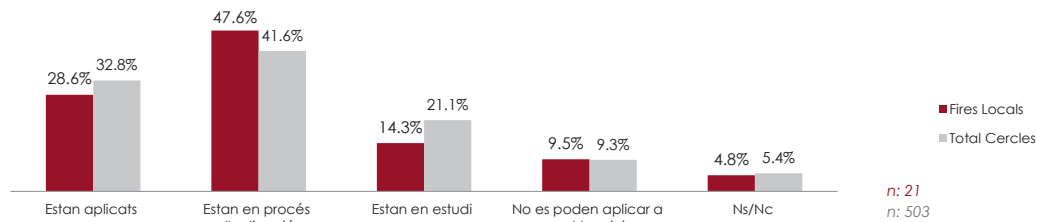
Satisfacció amb el Cercle, segons si la participació li ha servit per millor el servei

| | Fires Locals | | Total Cercles | |
|-------|--------------|-------------|---------------|-------------|
| | n | S.G. Cercle | n | S.G. Cercle |
| Sí | 18 | 8.39 | 431 | 8.39 |
| No | 2 | 7.50 | 46 | 7.27 |
| Ns/Nc | 1 | 7.00 | 26 | 7.92 |

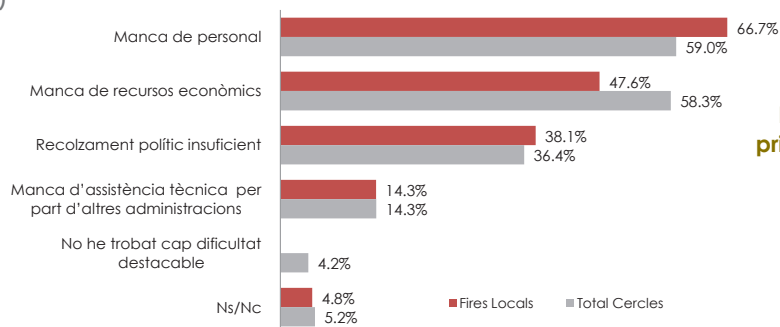
El 85.7% dels participants consideren que la participació en els cercles li ha servit per millorar el seu servei. Aquests situen la seva satisfacció global amb el cercle en els 8.39 punts.

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)

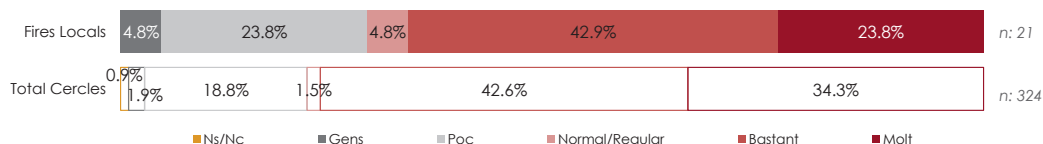


La manca de personal és la principal dificultat, per un 66.7% dels participants, per poder aplicar els aprenentatges adquirits.

n: 21 Participants
n: 503 Participants

Fase de Comunicació i implementació. Jornada de cloenda

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

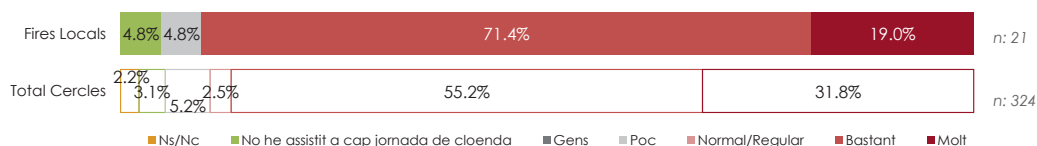


El 66.7% dels participants consideren molt o bastant útil realitzar una jornada de cloenda per presentar públicament els resultats

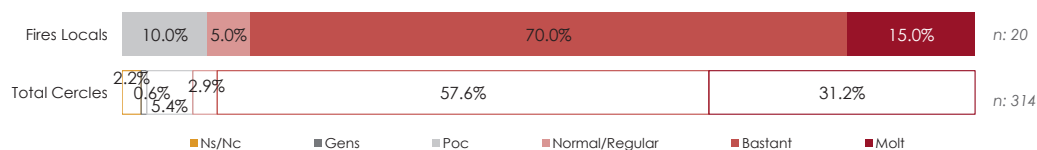


Fase de Comunicació i implementació. Jornada de cloenda

Amb relació a les jornades de tancament a les quals vostè ha assistit, creu que el contingut ha estat molt, bastant, poc o gens adequat? (*)



I el format de la jornada, creu que ha estat molt, bastant, poc o gens adequat? (**)



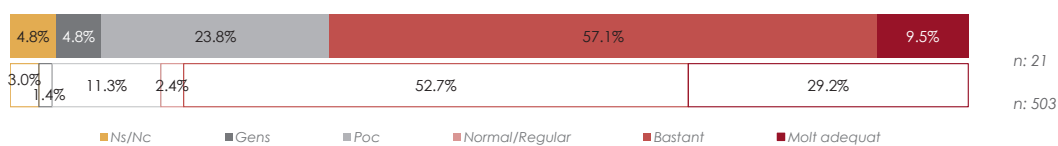
El 90.4% dels participants consideren molt o bastant adequat el contingut i un 85.0% creu que el format de la jornada de tancament és molt o bastant adequat.

(*) A l'annex es recullen els motius que han donat els participants que consideren que el contingut de les jornades ha estat "poc" o "gens" adequat.

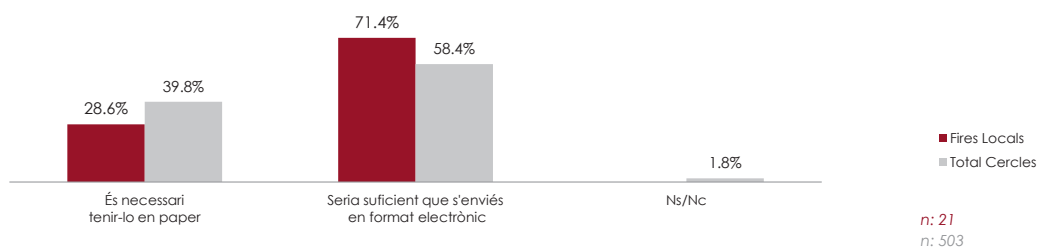
(**) A l'annex es recullen els motius que han donat els participants que consideren que el format de la jornada ha estat "poc" o "gens" adequat.

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?



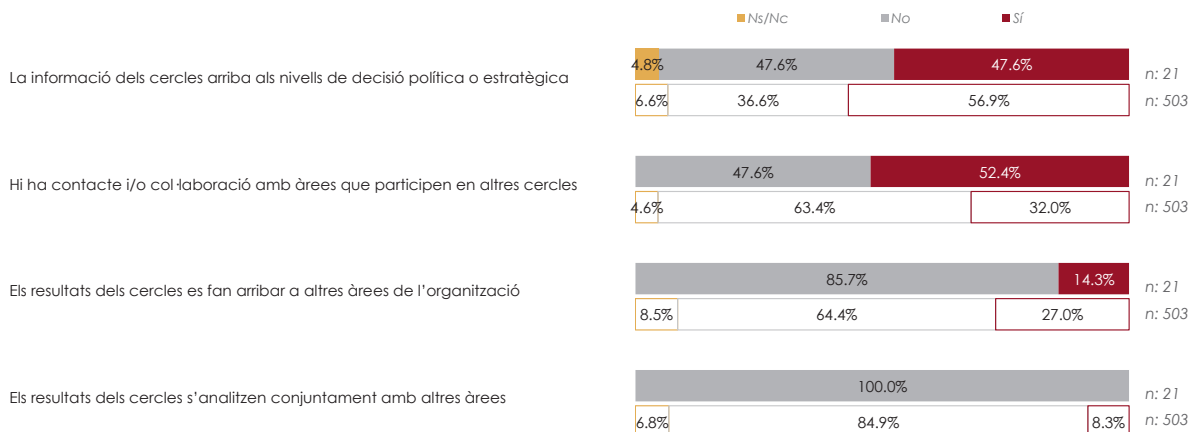
Creu que és necessari tenir-lo en paper o seria suficient que s'enviés en format electrònic?



El 66.6% creu que el llibre és molt o bastant útil i un 71.4% dels participants opinen que seria suficient que s'enviés en format electrònic.

Fase de Comunicació i implementació.

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

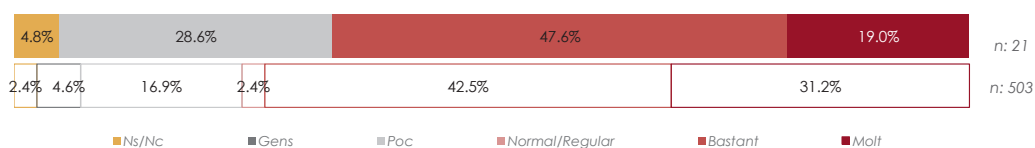


En més de la meitat dels enquestats (52.4%) hi ha contacte i/o col·laboració amb àrees que participen en altres cercles. En cap cas, els resultats dels cercles s'analitzen conjuntament amb altres àrees.



Fase de Comunicació i implementació.

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

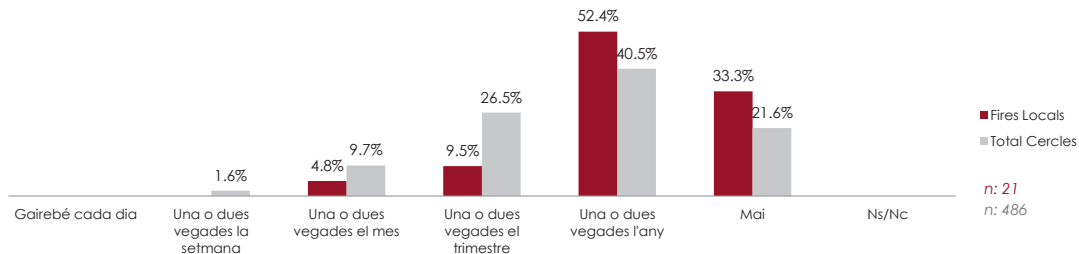


El 66.6% veuria molt o bastant factible que les dades dels cercles es publiquessin per al conjunt de la ciutadania



Portal d'Informació Econòmica i de Serveis Locals

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

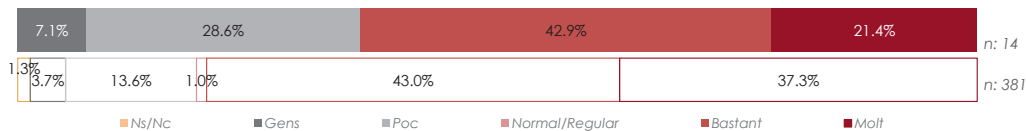


El 52.4% dels participants utilitzen el Portal web "una o dues vegades l'any", seguit d'un 33.3% que no ho fa "mai."

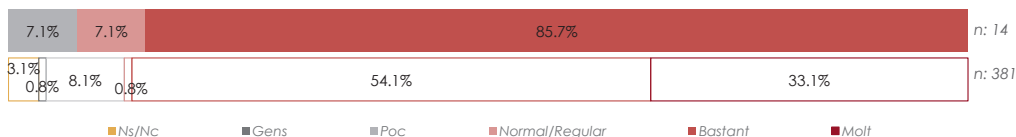
(*) A l'annex es recullen els motius que han donat els participants de per què no utilitzen "Mai" el Portal.

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?

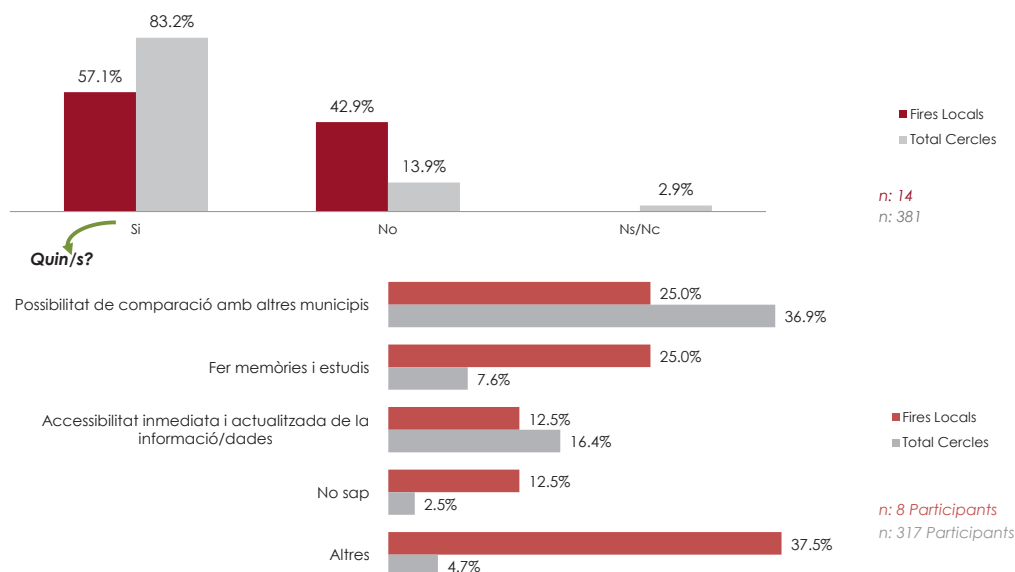


El 85.7% dels participants creuen que el Portal web li pot facilitar bastant la gestió de la informació del servei on treballa



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? (*)

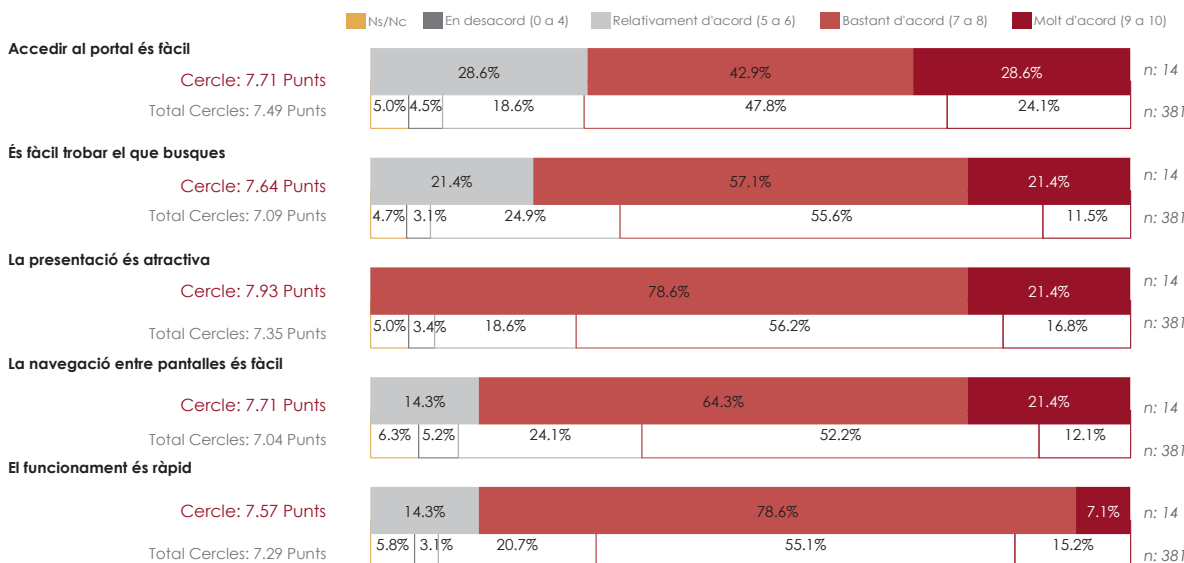


Un 57.1% considera que tenir accés al portal els aporta un valor afegit a la feina.

(*) 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:

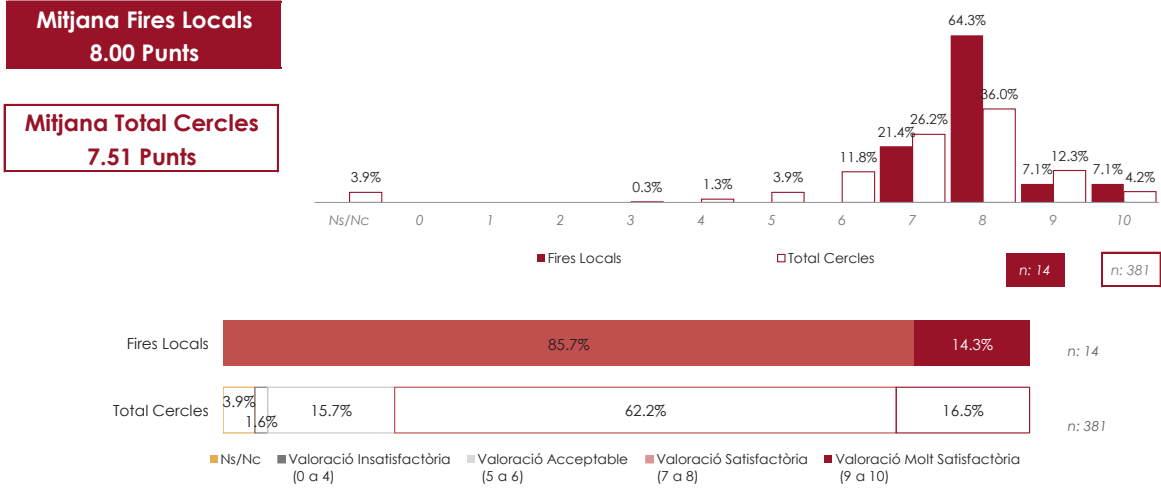


Valoracions positives en relació amb el Portal. Tots els aspectes es situen per sobre del global dels Cercles. L'aspecte millor valorat és la Presentació atractiva (7.93 punts).



Portal d'Informació Econòmica i de Serveis Locals

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



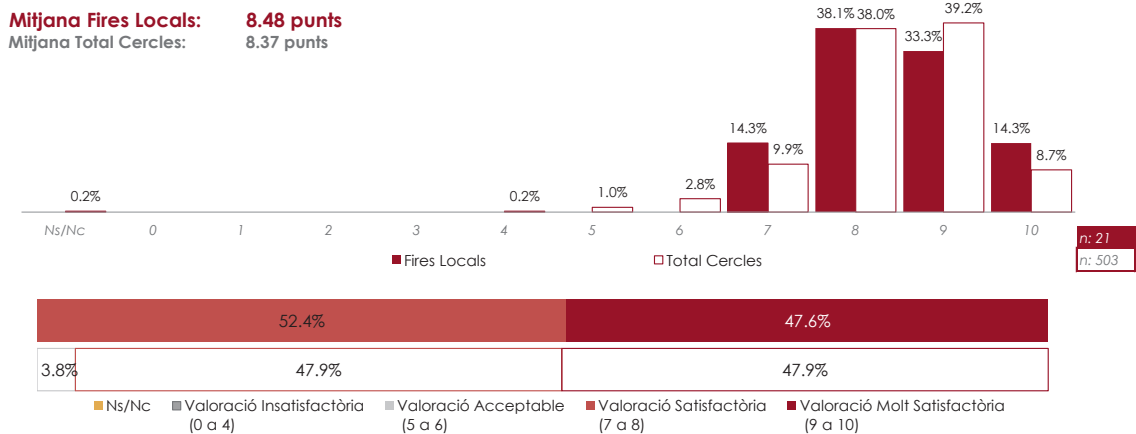
La Satisfacció amb el Portal obté una valoració de 8.00 punts, 0.49 punts per sobre de la mitjana dels Cercles.
Tots els participants atorguen valoracions superiors als 6.00 punts.

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 47.6% dels participants en el Cercle de Fires Locals atorga valoracions molt satisfactòries (9 ó 10), i la mitjana és de 8.48 punts.

(*) Aquesta pregunta s'ha fet 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). Aquesta última és la que es presenta a la diapositiva actual

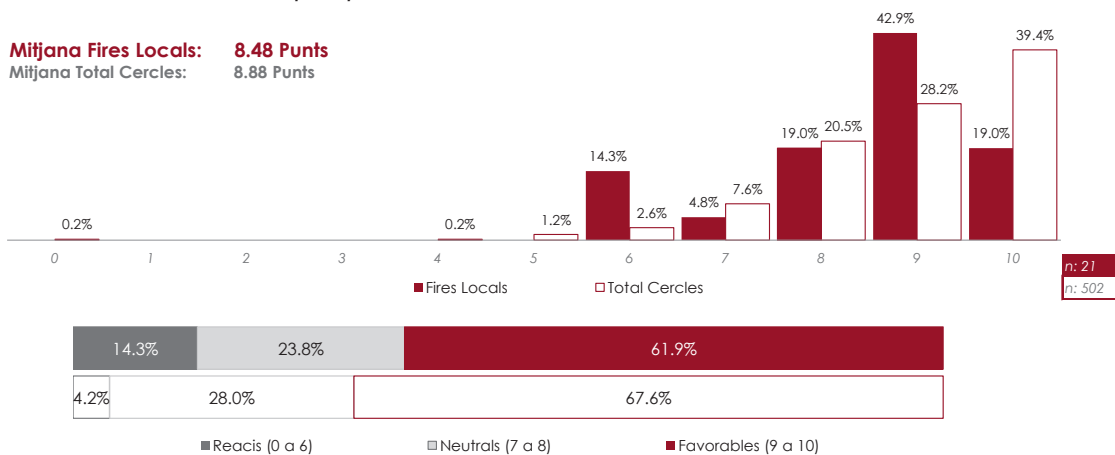


Valoració Global

Fidelitat

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

Mitjana Fires Locals: **8.48 Punts**
 Mitjana Total Cercles: 8.88 Punts



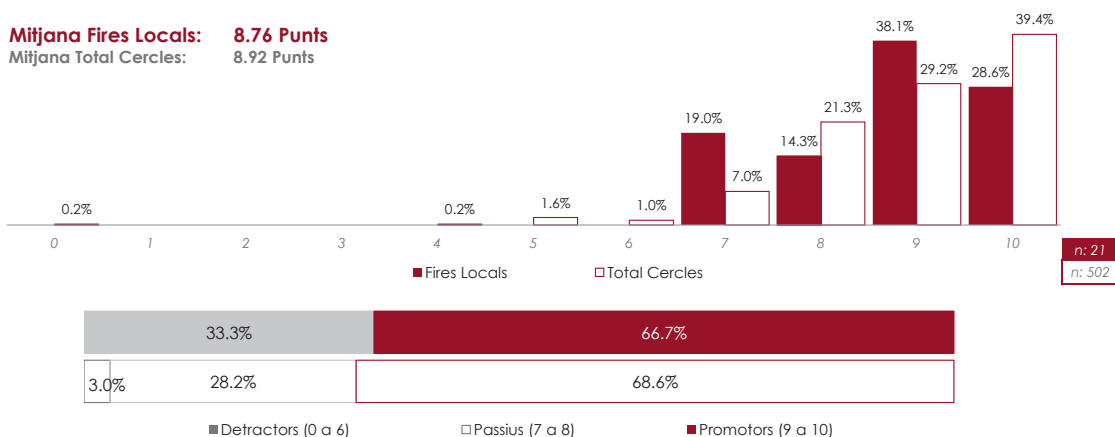
Els participants del cercle de Fires Locals són molt proclius a tornar participar en els Cercles (8.48 punts).

Valoració Global

Recomanació

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

Mitjana Fires Locals: **8.76 Punts**
 Mitjana Total Cercles: 8.92 Punts



El 66.7% dels enquestats recomanarien, sens dubte (9 i 10), participar en els Cercles; mentre que cap participant es declara detractor.



Valoració Global. Net Promoter Score (NPS)

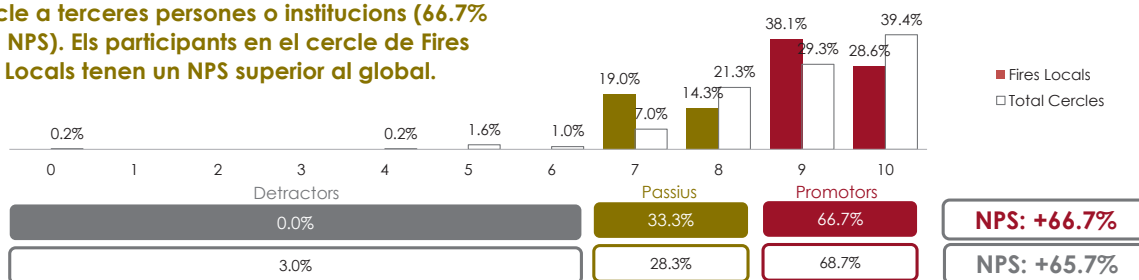
Moltes companyies segueixen un indicador denominat Índex de Promotors Nets (NPS, en anglès), que mesura la lleialtat dels clients cap a una companyia. Segons el seu creador, F. Reichheld, l'indicador més útil de creixement per a una organització és la disposició del client a recomanar el producte o servei 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 (66.7% de NPS). Els participants en el cercle de Fires Locals tenen un NPS superior al global.



5. Annexos

Comparativa de cercles. Fase Disseny, Mesura i Millora

| | Totals Cercles | Biblioteques | Esplumet al públic | Escoles de bàsquet | Escoles de música | Esports Escènics | Esports | Fires Locals | Geni i No Geni de Residus i Netja Urbana | Mediació Municipal | Mercats Municipals | Museus | Oficina Municipal d'Informació al Consumidor | Polícia Local | Seguretat Alimentària | Serveis Culturals | Serveis Locals d'Ocupació | Serveis Socials | Verd Urbana | |
|---------------|----------------|--------------|--------------------|--------------------|-------------------|------------------|---------|--------------|--|--------------------|--------------------|--------|--|---------------|-----------------------|-------------------|---------------------------|-----------------|-------------|--|
| DISENY | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 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% | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 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% | |
| | 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% | |
| | 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% | |
| | 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% | |
| MESURA | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 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% | |
| | 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% | |
| | 9.01 | 9.09 | 9.24 | 8.83 | 8.82 | 8.21 | 9.14 | 9.14 | 9.40 | 9.18 | 9.65 | 8.71 | 9.17 | 9.02 | 9.37 | 8.75 | 9.14 | 8.33 | 8.88 | |
| | 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 | |
| | 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 | |
| | 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 | |
| | 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 | |
| | 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% | |
| | 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

| | Total | Biblioteques | Enllumenat públic | Escoles bressol | Escoles de música | Espais esportius | Esports | Fires Locals | Gestió i manteniment de Vialitat | Mediació | Mercats Municipals | Museus | Oficina Municipal de Comunitat | Policia Local | Seguretat Alimentària | Serveis Culturals | Serveis d'ocupació | Serveis Socials | Verd Urbà |
|--|--------------|--------------|-------------------|-----------------|-------------------|------------------|--------------|--------------|----------------------------------|--------------|--------------------|--------------|--------------------------------|---------------|-----------------------|-------------------|--------------------|-----------------|--------------|
| Per a què utilitza principalment la informació dels cercles? Elaborar memòries o informes | 31.41 | 56.60 | 9.52 | 14.29 | 10.71 | 36.84 | 34.29 | 23.81 | 28.57 | 46.43 | 16.67 | 23.53 | 41.38 | 43.90 | 48.15 | 8.33 | 34.48 | 15.38 | 25.00 |
| Donar resposta a demandes d'informació puntual | 10.93 | 1.89 | 4.76 | 8.57 | 7.14 | 26.32 | 8.57 | 19.05 | 17.14 | 10.71 | 27.78 | 23.53 | 6.90 | 7.32 | 7.41 | 16.67 | 6.90 | 15.38 | 6.25 |
| Realitzar estudis sobre espècies concretes | 8.95 | 7.55 | 4.76 | 28.57 | 21.43 | 5.26 | 11.43 | 4.76 | 11.43 | 3.57 | 5.56 | 11.76 | 6.90 | 4.88 | 7.41 | 8.33 | 3.45 | 5.13 | 0.00 |
| A. Analitzar l'evolució del servei | 50.30 | 39.62 | 71.43 | 45.71 | 57.14 | 31.58 | 48.57 | 42.86 | 51.43 | 53.57 | 50.00 | 47.06 | 62.07 | 34.15 | 33.33 | 41.67 | 68.97 | 61.54 | 81.25 |
| U. Comparar els resultats amb altres municipis/ens | 57.46 | 64.15 | 76.19 | 62.86 | 60.71 | 57.89 | 42.86 | 47.62 | 80.00 | 35.71 | 77.78 | 52.94 | 48.28 | 68.29 | 59.26 | 41.67 | 13.79 | 69.23 | 56.25 |
| C. Informar la ciutadania sobre el funcionament del servei | 5.37 | 3.77 | 9.52 | 8.57 | 3.57 | 21.05 | 8.57 | 0.00 | 0.00 | 7.14 | 0.00 | 5.88 | 6.90 | 9.76 | 3.70 | 0.00 | 3.45 | 2.56 | 0.00 |
| Prendre decisions | 25.25 | 20.75 | 14.29 | 28.57 | 21.43 | 10.53 | 25.71 | 42.86 | 5.71 | 35.71 | 16.67 | 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 | 68.6% | 67.9% | 57.1% | 71.4% | 60.7% | 73.7% | 65.7% | 66.7% | 57.1% | 75.0% | 72.2% | 82.4% | 65.5% | 68.3% | 55.6% | 100.0% | 79.3% | 79.5% | 50.0% |
| | 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 de Comunicació i implementació

| | Total | Biblioteques | Enllumenat públic | Escoles bressol | Escoles de música | Espais escènics | Esports | Fires locals | Centres d'atenció a la veïdoria | Mercats Municipals | Museus | Oficina Municipal d'Informació al Consumidor | Polícia Local | Seguretat Alimentària | Serveis Culturals | Serveis Locals d'ocupació | Serveis Socials | Verd Urbà |
|--|--------|--------------|-------------------|-----------------|-------------------|-----------------|---------|--------------|---------------------------------|--------------------|--------|--|---------------|-----------------------|-------------------|---------------------------|-----------------|-----------|
| La participació als cercles de comparació en els darrers anys si li ha servit per millorar el seu servei? | 85,7% | 84,9% | 95,2% | 85,7% | 84,2% | 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? | 32,8% | 37,7% | 28,6% | 14,3% | 39,3% | 21,1% | 31,4% | 28,6% | 40,0% | 44,4% | 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? Manca de recursos econòmics | 58,3% | 64,2% | 85,7% | 54,3% | 67,9% | 63,2% | 62,9% | 47,6% | 74,3% | 50,0% | 76,5% | 41,4% | 43,9% | 74,1% | 41,7% | 48,3% | 30,8% | 87,5% |
| Manca de personal | 59,0% | 49,1% | 28,6% | 42,9% | 60,7% | 84,2% | 51,4% | 66,7% | 57,1% | 46,4% | 50,0% | 55,2% | 68,3% | 70,4% | 83,3% | 75,9% | 71,8% | 37,5% |
| Manca d'assistència tècnica per part d'altres administracions | 14,3% | 20,8% | 9,5% | 22,9% | 14,3% | 15,8% | 2,9% | 14,3% | 11,4% | 10,7% | 5,6% | 10,3% | 12,2% | 29,6% | 0,0% | 13,8% | 28,2% | 0,0% |
| Recobrament polític insuficient | 36,4% | 37,7% | 38,1% | 17,1% | 35,7% | 31,6% | 42,9% | 38,1% | 45,7% | 28,6% | 38,9% | 51,7% | 31,7% | 40,7% | 41,7% | 27,6% | 41,0% | 48,8% |
| No ha treballat cap dificultat destacable | 4,2% | 1,9% | 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% |
| En quina mesura creu que és útil realitzar una jornada de ciència anual per presentar públicament els resultats del Cercle? (1) | 76,9% | . | . | 85,7% | 67,9% | . | 77,1% | 66,7% | 60,0% | 82,1% | . | 86,2% | . | 66,7% | . | 93,1% | 82,1% | . |
| Amb relació a les jornades de tancament a les quals ha assistit, creu que el contingut ha estat molt, bastant, poc o gens adequat? | 87,0% | . | . | 97,1% | 78,6% | . | 80,0% | 90,5% | 85,7% | 82,1% | . | 82,8% | . | 85,2% | . | 100,0% | 87,2% | . |
| Li ha format de la jornada, creu que ha estat molt, bastant, poc o gens adequat? | 88,9% | . | . | 97,1% | 81,5% | . | 80,0% | 85,0% | 93,9% | 85,2% | . | 92,6% | . | 92,0% | . | 96,6% | 84,6% | . |
| 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) | 81,9% | 88,7% | 85,7% | 77,1% | 92,9% | 89,5% | 82,9% | 66,7% | 77,1% | 75,0% | 100,0% | 72,4% | 92,7% | 70,4% | 66,7% | 82,8% | 82,1% | 81,3% |
| Creu que les situacions següents es donen a la seva organització: La informació dels cercles arriba als nivells de decisió política o estratègica | 56,9% | 56,6% | 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% |
| Hi ha contacte i/o col·laboració amb àrees que participen en altres cercles. | 32,0% | 28,3% | 42,9% | 34,3% | 32,1% | 31,6% | 20,0% | 52,4% | 37,1% | 46,4% | 38,9% | 31,0% | 39,0% | 22,2% | 41,7% | 27,6% | 23,1% | 12,5% |
| Es resultats dels cercles es fan arribar a altres àrees de l'organització | 27,0% | 28,3% | 33,3% | 22,9% | 21,4% | 52,6% | 20,0% | 14,3% | 28,6% | 39,3% | 16,7% | 20,7% | 48,8% | 7,4% | 41,7% | 27,6% | 17,9% | 31,3% |
| Els resultats dels cercles s'anitzen conjuntament amb altres àrees | 8,3% | 7,5% | 9,5% | 11,4% | 3,6% | 15,8% | 8,6% | 0,0% | 8,6% | 0,0% | 11,1% | 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: 18 | 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. Portal web

| | Total | Biblioteques | Enllumenat Públic | Escoles bressol | Escoles de música | Esports Escènics | Esports | Fires Locals | Canal de Resposta Ràpida Vidéo | Mediació | Mercats Municipals | Museus | Oficina Municipal d'Informació al Consumidor | Polícia Local | Seguretat Alimentària | Serveis Culturals | Serveis d'ocupació | Serveis Socials | Vend Urbà | |
|---|--------|--------------|----------------------|--------------------|----------------------|---------------------|---------|--------------|--------------------------------------|----------|-----------------------|--------|---|------------------|--------------------------|----------------------|-----------------------|--------------------|-----------|--|
| | 1,6% | 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% | 0,0% | 3,4% | 2,6% | 6,3% | |
| | 80,3% | 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% | |
| | 87,1% | 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% | |
| | 83,2% | 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% | |
| P | 7,49 | 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 | |
| O | 7,09 | 6,96 | 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 | |
| T | 7,35 | 6,80 | 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 | |
| A | 7,04 | 6,51 | 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 | |
| L | 7,29 | 6,82 | 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 | |
| W | 7,51 | 7,30 | 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 | |
| E | 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 | |
| B | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

(1) Percentatge agregat de Molt i Bastant.

(2) Valoracions de 0 a 10.

(3) Percentatge agregat de Gairabé 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 | Espais Esportius | Esports | Fres Local | Cercle de Festes i Herbes Vives | Mercats Municipals | Museus | Oficina d'Informació al Consumidor | Polícia Local | Seguretat Alimentària | Serveis Culturals | Serveis Locals d'Ocupació | Serveis Socials | Verd Urbà |
|-----|--------|--------------|-------------------|-----------------|-------------------|------------------|------------------|---------|------------|---------------------------------|--------------------|--------|------------------------------------|---------------|-----------------------|-------------------|---------------------------|-----------------|-----------|
| V A | 8,27 | 8,00 | 8,00 | 8,57 | 8,14 | 8,22 | 8,14 | 8,14 | 8,24 | 8,49 | 8,50 | 7,88 | 8,41 | 8,90 | 8,33 | 7,92 | 8,62 | 7,97 | 7,88 |
| L O | 8,37 | 8,17 | 8,38 | 8,54 | 8,26 | 8,00 | 8,06 | 8,06 | 8,48 | 8,60 | 8,78 | 8,18 | 8,38 | 8,83 | 8,56 | 7,83 | 8,86 | 8,15 | 8,00 |
| R A | 8,88 | 9,00 | 8,76 | 8,83 | 8,85 | 8,68 | 8,63 | 8,63 | 8,48 | 9,23 | 9,06 | 8,18 | 8,90 | 9,51 | 8,78 | 8,58 | 9,38 | 8,77 | 8,63 |
| C O | 8,92 | 9,06 | 8,71 | 8,86 | 8,74 | 8,79 | 8,63 | 8,63 | 8,76 | 9,31 | 9,28 | 8,12 | 8,86 | 9,49 | 8,78 | 8,75 | 9,31 | 8,90 | 8,88 |
| G B | 65,77% | 73,6% | 47,6% | 54,3% | 51,9% | 57,9% | 54,3% | 54,3% | 66,7% | 80,0% | 88,9% | 29,4% | 65,5% | 92,7% | 63,0% | 58,3% | 79,3% | 59,0% | 68,8% |
| A L | n: 503 | n: 53 | n: 21 | n: 35 | n: 28 | n: 19 | n: 35 | n: 35 | n: 21 | n: 35 | n: 18 | n: 17 | n: 29 | n: 41 | n: 27 | n: 12 | n: 29 | n: 39 | n: 16 |

Valori, de 0 a 10, la seva satisfacció amb el Cercle de Comparació en el qual vostè ha participat (de 0 a 10) (1)

Valori, de 0 a 10, la seva satisfacció amb el Cercle de Comparació en el qual vostè ha participat (de 0 a 10) (2)

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

En quina mesura recomanaria, de 0 a 10, participar en els Cercles de Comparació intermunicipals? (de 0 a 10)

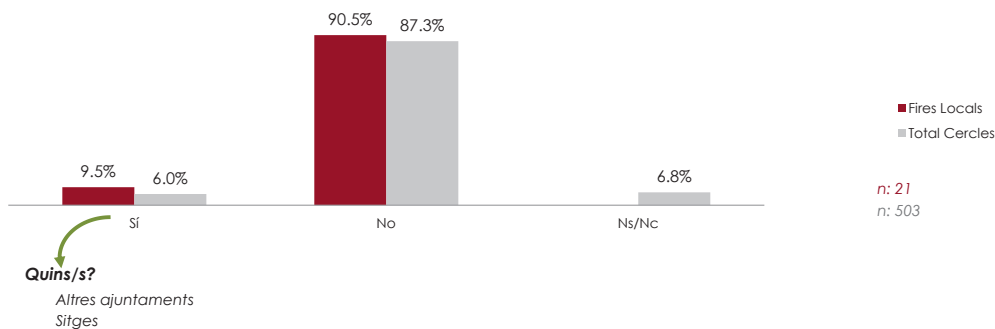
Net Promoter Score

(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?

- Assessorament dels cursos
- El treball en equip i discussió de punts en comú
- El concepte del projecte
- Intercanvi d'experiències i coneixements
- Compartir amb els tècnics de diferents poblacions
- Les explicacions en casos específics
- La interacció entre els municipis
- La posada en comú amb altres companys
- Relacionar-se
- Objectius que es posen per millorar
- L'intercanvi d'experiències i la posta en comú.
- El fet de que hi hagi molts municipis i diversitat de fires
- L'intercanvi d'experiències
- El coneixement d'altres tècnics
- Compartir
- La disponibilitat dels resultats comparatius
- Avaluar les dades de tots els ajuntaments
- Compartir
- Recull de la informació i comparativa amb la resta de fires
- Sessió d'exposició de resultats
- A les sessions ens vam reunir tots



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?

L' enquesta més simple
 Actualment esta satisfet
 Els cercles tindrien que estar dissenyats segons el tipus de fires i poder posar els punts en comú
 Masses hores per sessió (de 9 a 14:00)
 Correcte
 L'acompanyament per part de la diputació en les propostes de millora
 Les dates per la feina
 Més participació
 Mantenir la trobada entre tècnics
 Les enquestes, ja que són complicades i laborioses
 Res a millorar
 Que hi hagi més continuïtat
 Feina de gestió de dades
 El format de les sessions presencials
 Les dates on es demanen la informació podria ser al mes de gener i no coincidir en temps de fires
 Omplir els formularis de l'enquestes
 Afegir o adaptar algun comptador que no estigui reflexat
 Sessió de treball és massa breu
 Recollida de dades

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

Pot definir en una paraula el que representen els Cercles?

Plataforma d'intercanvis de dades
 Valoració de l'estat de la Fira
 Possibilitat de contactar amb altres persones i poder fer comparatives
 Networking (compartir)
 Assolir l'excel·lència
 Visió amplia de cada municipi i aprendre de la resta
 Eina
 Millores
 Coneixement
 Millorar
 Experiències
 Experiències
 Representa un moment de reflexió sobre els indicadors i objectius de l'activitat fira
 Relació
 Benmarching
 Rigor
 Posar en comú dades
 Compartir
 Milloria continua
 Eina de millora
 Aprenentatge

A continuació es recullen els literals de les preguntes obertes referents a la fase de **COMUNICACIÓ I IMPLEMENTACIÓ**

Per quin/s motiu/s creu que el *contingut de les jornades de tancament* a les quals ha assistit és poc o gens adequat?

S'han tocat una sèrie de temes que en el dia a dia no tenen gran cosa a veure

Per quin/s motiu/s creu que el *format de la jornada* és poc o fens adequat?

*Perquè es pot fer no presencial
Massa llarga la jornada i absència de responsables polítics*

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?

*No té les claus, no li han facilitat
No se'n en recorda de fer-ho
Manca de temps
No té el costum de fer-lo servir
No tenir temps, fan moltes coses
No ho necessito
No ho tinc com un hàbit de feina*

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

*Obtenció de dades de forma immediata
La sensació de tenir suport
La consulta de dades amb altres municipis, elaboració de gràfics
Temes concrets. Costos similars
La numeració
Una informació comparativa amb altres organitzacions
Consulta on line les dades i explotar-les*

SERVEIS LOCALS D'OCUPACIÓ

SERVEIS LOCALS D'OCUPACIÓ

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 30 tècnics municipals que van participar en els dos últims anys en el Cercle de comparació intermunicipal de Serveis locals d'ocupació.
- ⚙ 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 30 tècnics municipals que van participar en el Cercle, s'han aconseguit un total de 29 enquestes vàlides, amb un error mostral de $\pm 3,4$ %.
- ⚙ 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 Serveis Locals d'Ocupació** 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:

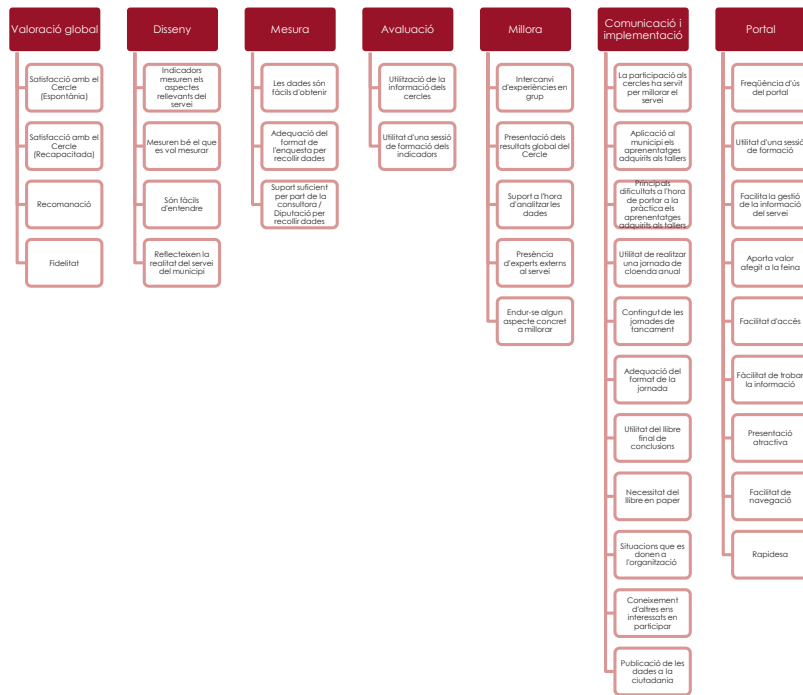
- Valoració global dels Cercles (aspectes positius i de millora) i de cada servei.
- Determinació de l'impacte i utilitat de cadascuna de les fases (disseny, mesura, avaluació, millora i comunicació i implementació).
- Valoració del Portal d'Informació Econòmica i de Serveis Locals (freqüència d'ús,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

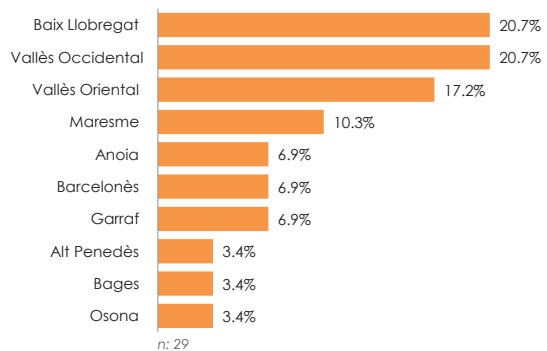


Distribució de la mostra

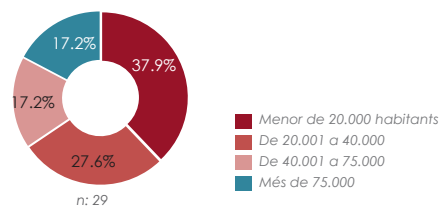
Municipis que han participat en l'estudi

| Municipis |
|------------------------------|
| Abrera |
| Argentona |
| Caldes de Montbui |
| Cardedeu |
| Castellar del Vallès |
| Castellbisbal |
| Franqueses del Vallès, les |
| Granollers |
| Igualada |
| Manresa |
| Mataró |
| Montornès del Vallès |
| Olesa de Montserrat |
| Palau-Solità i Plegamans |
| Piera |
| Prat de Llobregat, el |
| Ripollet |
| Sant Adrià de Besòs |
| Sant Boi de Llobregat |
| Sant Cugat del Vallès |
| Sant Joan Despi |
| Santa Coloma de Gramenet |
| Santa Margarida i els Monjos |
| Santa Perpètua de Mogoda |
| Sitges |
| Tordera |
| Vic |
| Viladecans |
| Vilanova i la Geltrú |

Comarca

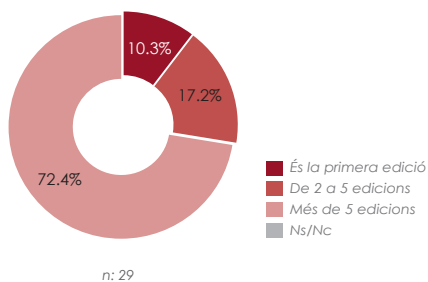


Grandària del municipi



Distribució de la mostra

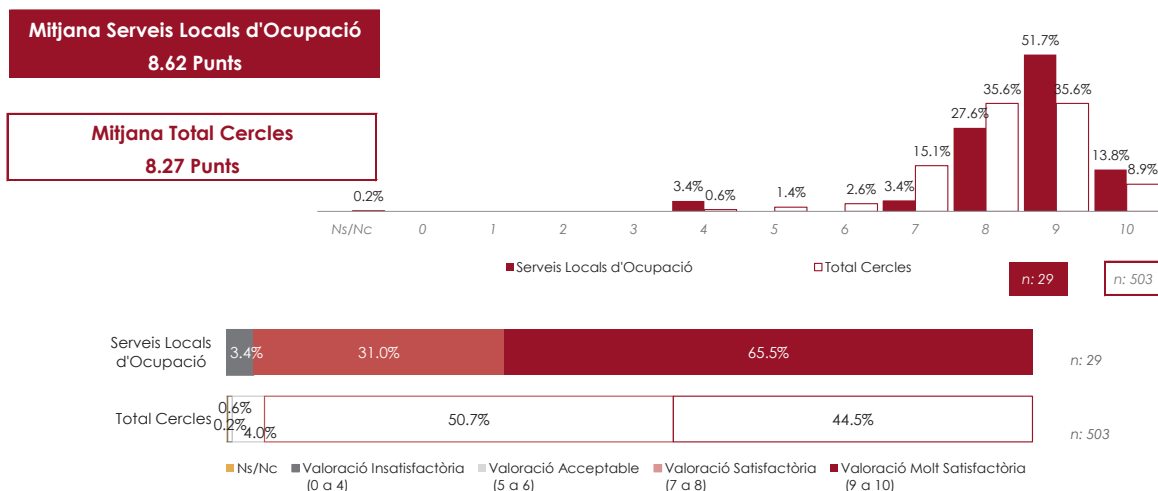
Nombre d'edicions en què ha participat



2. Visió global

Valoració Global. Satisfacció Global

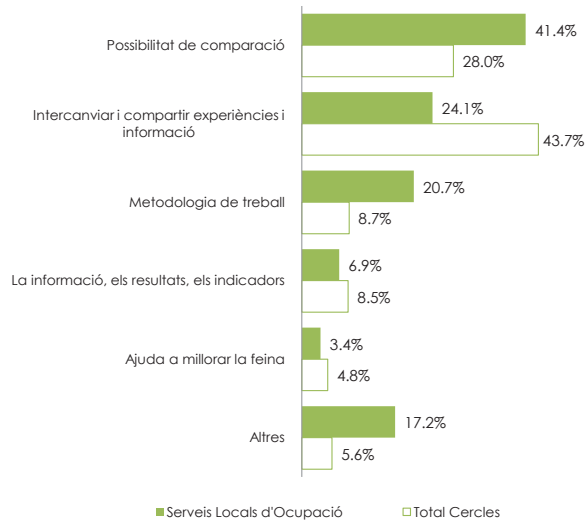
Valori, de 0 a 10, la seva satisfacció amb el Cercle de Comparació en què ha participat



El 65.5% dels participants en el Cercle de Serveis Locals d'Ocupació atorga valoracions molt satisfactòries (9 ó 10), i la mitjana és de 8.62 punts, 0.35 per sobre del total de Cercles.

Valoració Global

Què és el que més li agrada del Cercle?



Cercle: 29 Participants
Total Cercles: 503 Participants

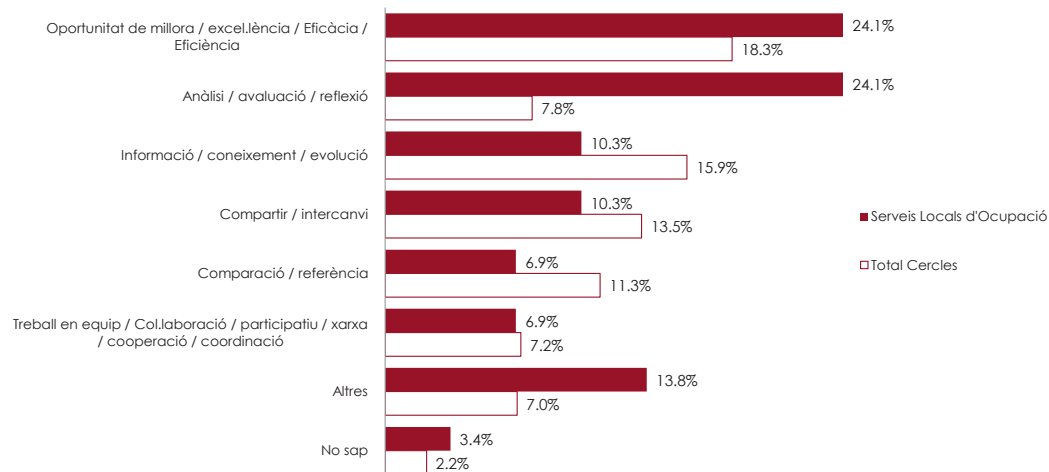
Què creu que és més important millorar dels Cercles de Comparació?



Cercle: 29 Participants
Total Cercles: 503 Participants

Valoració Global

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



Cercle: 29 Participants
Total Cercles: 503 Participants

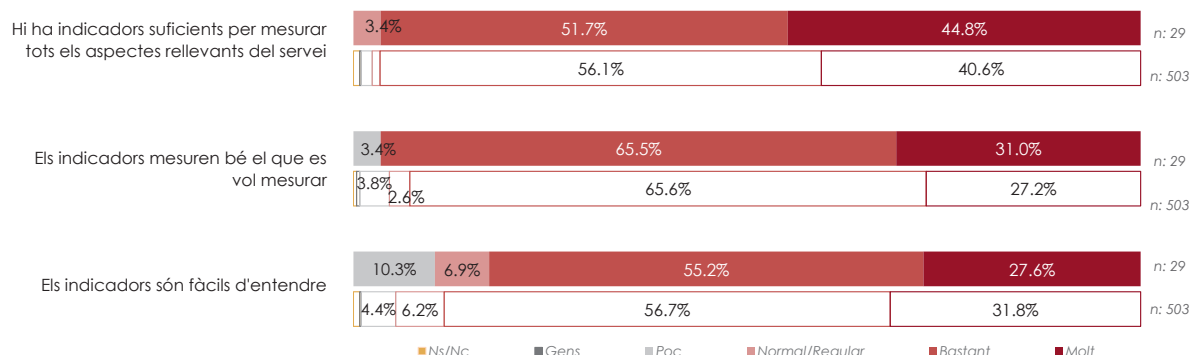
Els cercles representen una Oportunitat de Millora i una eina d'anàlisi i avaluació, per un 24.1% dels participants, respectivament



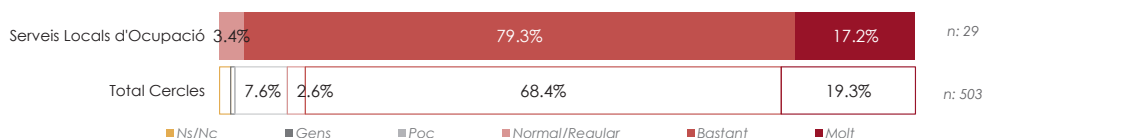
3. Resultats específics per fases

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?

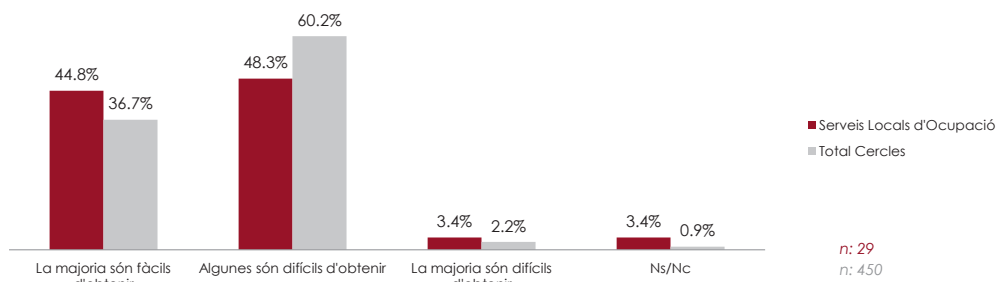


El 96.5% dels participants estan molt o bastant d'acord amb el fet que els indicadors reflecteixen la realitat del servei al municipi

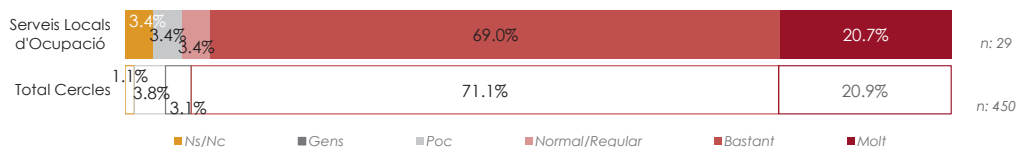


Fase de Mesura

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? (*)

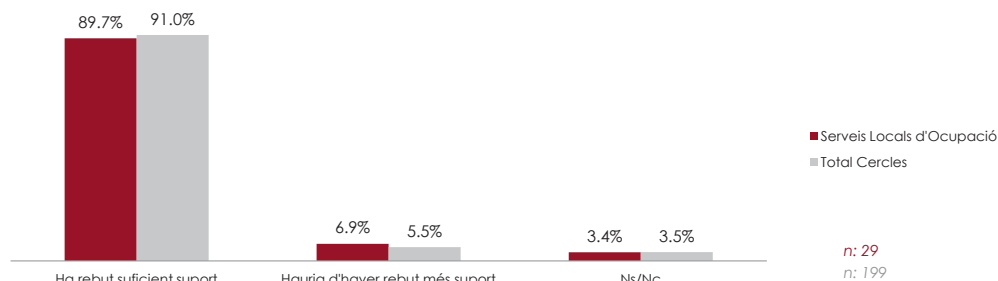


(*) A l'annex es recullen els motius que han donat els participants que consideren que el format de l'enquesta és "poc" o "gens" adequat.



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? (*)

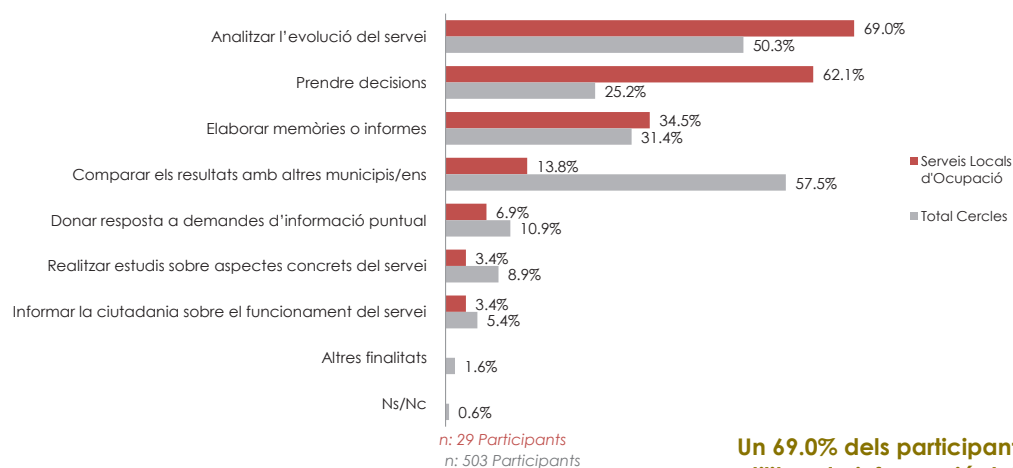


El 89.7% considera que el suport rebut per part del servei de referència de la Diputació per recollir les dades ha estat suficient

(*) 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 69.0% dels participants utilitzen la informació dels Cercles per analitzar l'evolució del servei. Els participants que utilitzen la informació per elaborar memòries o informes són els més satisfets amb els Cercles (8.90)

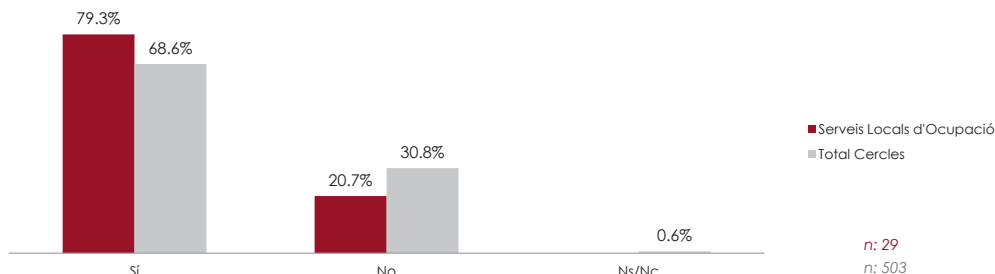
| Satisfacció amb el Cercle, segons les principals utilitats | Serveis Locals d'Ocupació | | Total Cercles | |
|--|---------------------------|-------------|---------------|-------------|
| | n | S.G. Cercle | n | S.G. Cercle |
| Anалitzar l'evolució del servei | 20 | 8.45 | 253 | 8.19 |
| Prendre decisions | 18 | 8.61 | 127 | 8.45 |
| Elaborar memòries o informes | 10 | 8.90 | 158 | 8.29 |
| Comparar els resultats amb altres municipis/ens | 4 | 8.75 | 288 | 8.24 |

(*) 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?



El 79.3% dels participants veuen útil realitzar una sessió per aprofundir en l'anàlisi i interpretació dels indicadors.

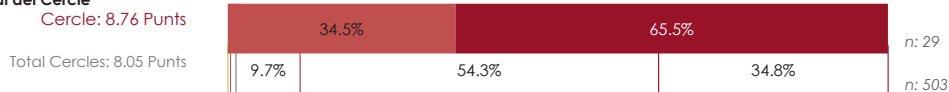
Fase de Millora

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

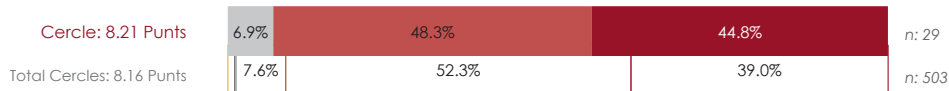
Intercanvi d'experiències en grup



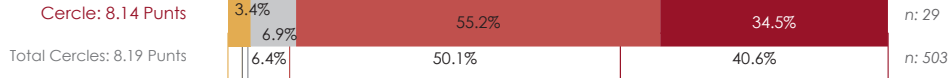
Presentació dels resultats global del Cercle



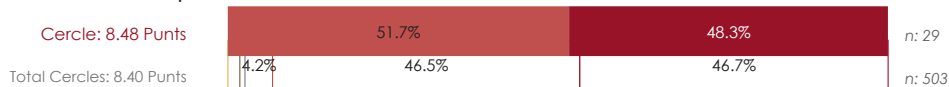
Suport a l'hora d'analitzar les dades del meu servei



Presència d'experts externs al servei



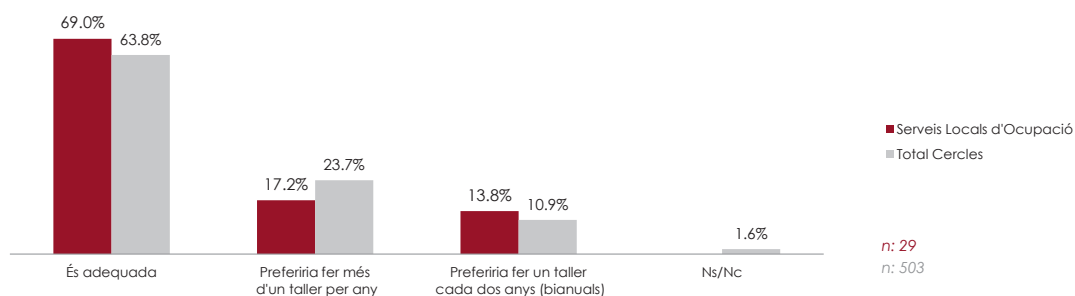
Endur-se algun aspecte concret a millorar en el municipi



Els aspectes més importants en els tallers de millora són: Intercanvi d'experiències en grup (9.14 punts) i la Presentació dels resultats (8.76)

Fase de Millora

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

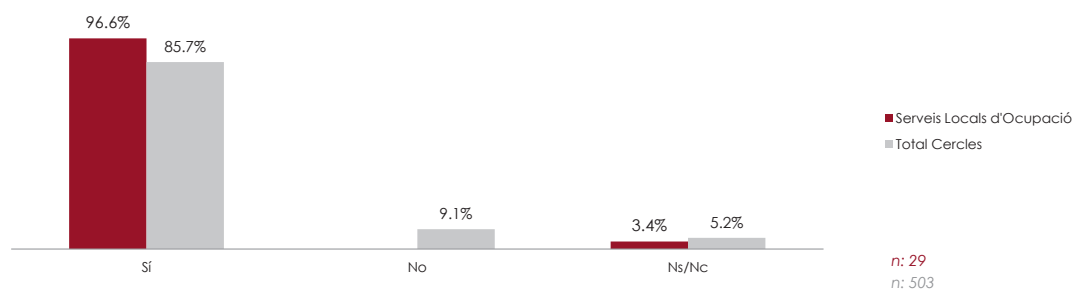


El 69.0% dels participants valoren adequada la freqüència dels tallers de millora

(*) 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?



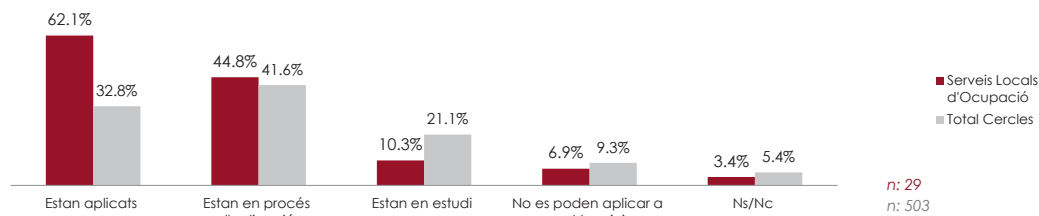
Satisfacció amb el Cercle, segons si la participació li ha servit per millor el servei

| | Serveis Locals d'Ocupació | | Total Cercles | |
|-------|---------------------------|-------------|---------------|-------------|
| | n | S.G. Cercle | n | S.G. Cercle |
| Sí | 28 | 8.64 | 431 | 8.39 |
| No | 0 | . | 46 | 7.27 |
| Ns/Nc | 1 | 8.00 | 26 | 7.92 |

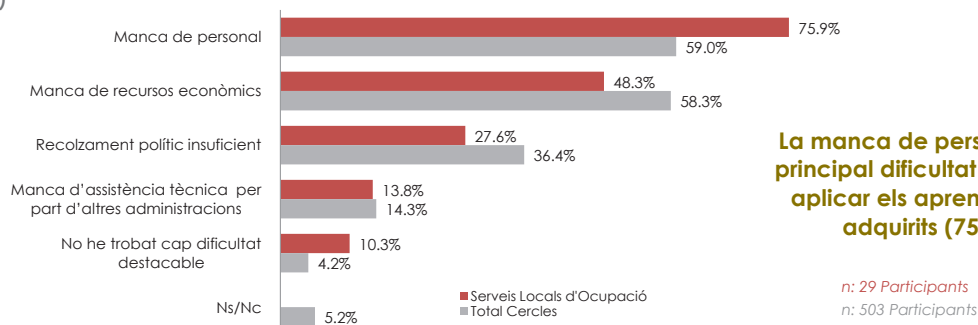
El 96.6% dels participants consideren que la participació en els cercles li ha servit per millorar el seu servei. Aquests situen la seva satisfacció global amb el cercle en els 8.64 punts

Fase de Comunicació i implementació

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

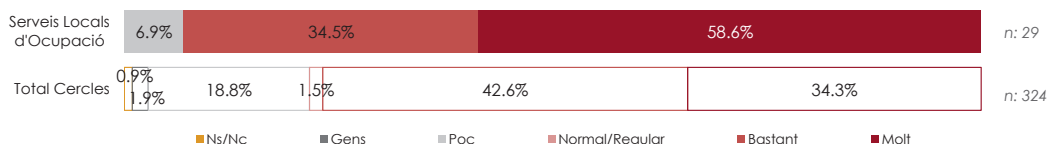


Quines són per a vostè les principals dificultats a l'hora de portar a la pràctica els aprenentatges adquirits en els tallers? (Pregunta de resposta múltiple)



Fase de Comunicació i implementació. Jornada de cloenda

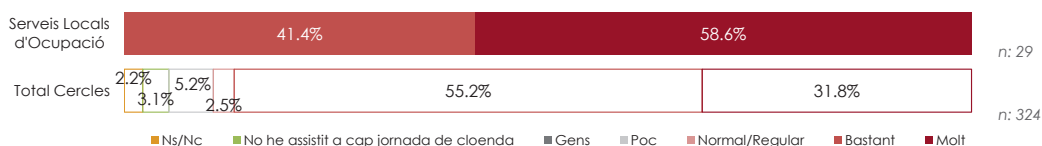
En quina mesura creu que és útil realitzar una jornada de cloenda anual per presentar públicament els resultats dels Cercles?



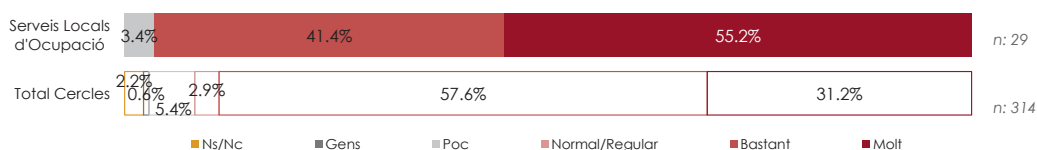
El 93.1% dels participants consideren molt o bastant útil realitzar una jornada de cloenda per presentar públicament els resultats

Fase de Comunicació i implementació. Jornada de cloenda

Amb relació a les jornades de tancament a les quals vostè ha assistit, creu que el contingut ha estat molt, bastant, poc o gens adequat?



I el format de la jornada, creu que ha estat molt, bastant, poc o gens adequat? (**)

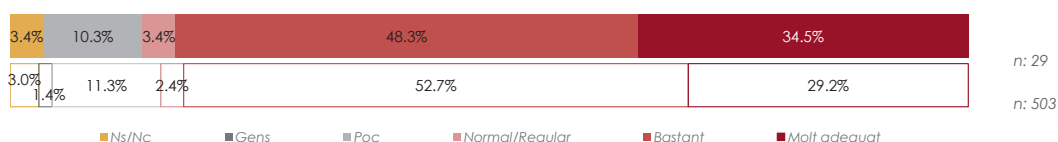


El 100.0% dels participants consideren molt o bastant adequat el contingut i un 96.6% creu que el format de la jornada de tancament és molt o bastant adequat

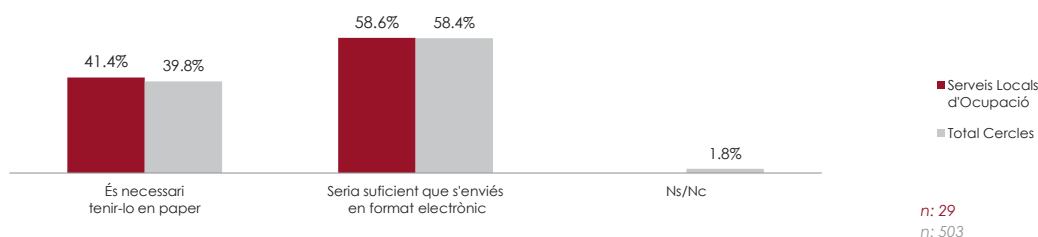
(**) A l'annex es recullen els motius que han donat els participants que consideren que el format de la jornada ha estat "poc" o "gens" adequat.

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?



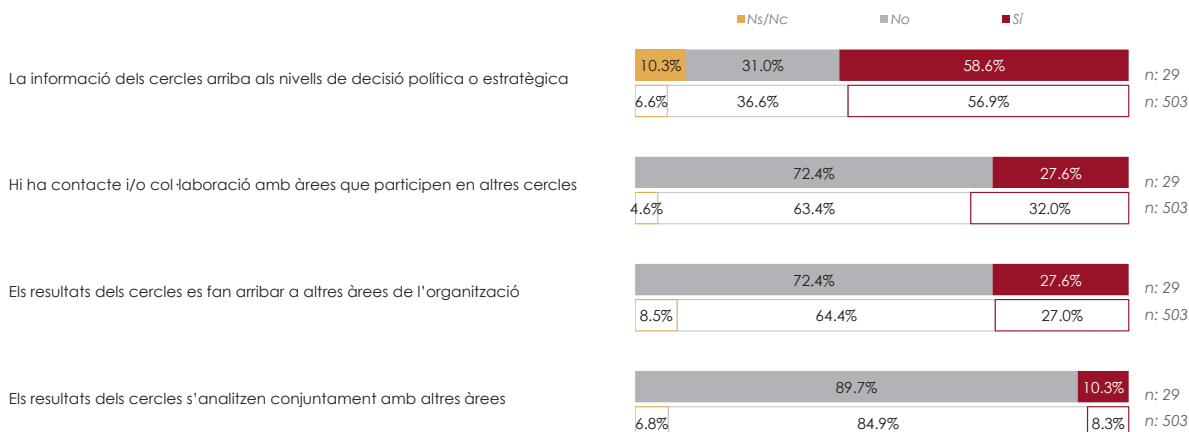
Creu que és necessari tenir-lo en paper o seria suficient que s'enviés en format electrònic?



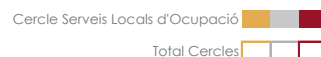
El 82.8% creu que el llibre és molt o bastant útil i el 58.6% dels participants creuen que seria suficient que s'enviés en format electrònic

Fase de Comunicació i implementació.

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

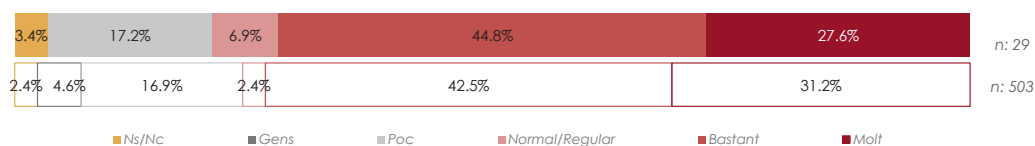


Per un 58.6% dels enquestats la informació dels cercles arriba als nivells de decisió política o estratègica, mentre que només un 10.3% de les organitzacions analitzen els resultats conjuntament amb altres àrees.



Fase de Comunicació i implementació

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

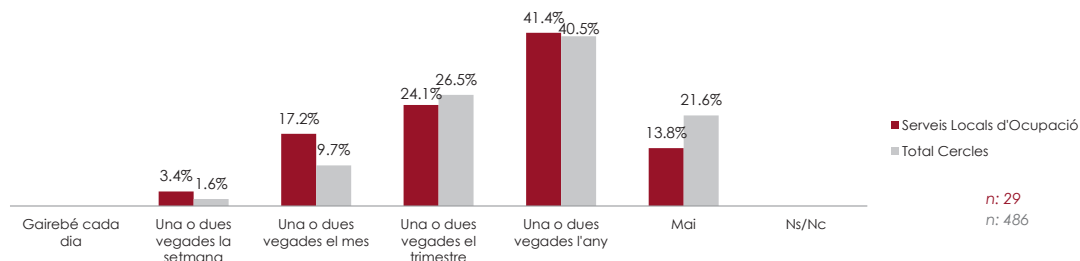


El 72.4% veuria molt o bastant factible que les dades dels cercles es publiquessin per al conjunt de la ciutadania



Portal d'Informació Econòmica i de Serveis Locals

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



El 41.1% dels participants utilitzen el Portal web "una o dues vegades l'any", seguit d'un 24.1% que ho fa "una o dues vegades al trimestre"

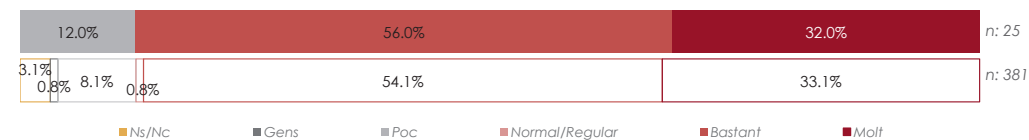
(*) A l'annex es recullen els motius que han donat els participants de per què no utilitzen "Mai" el Portal

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?

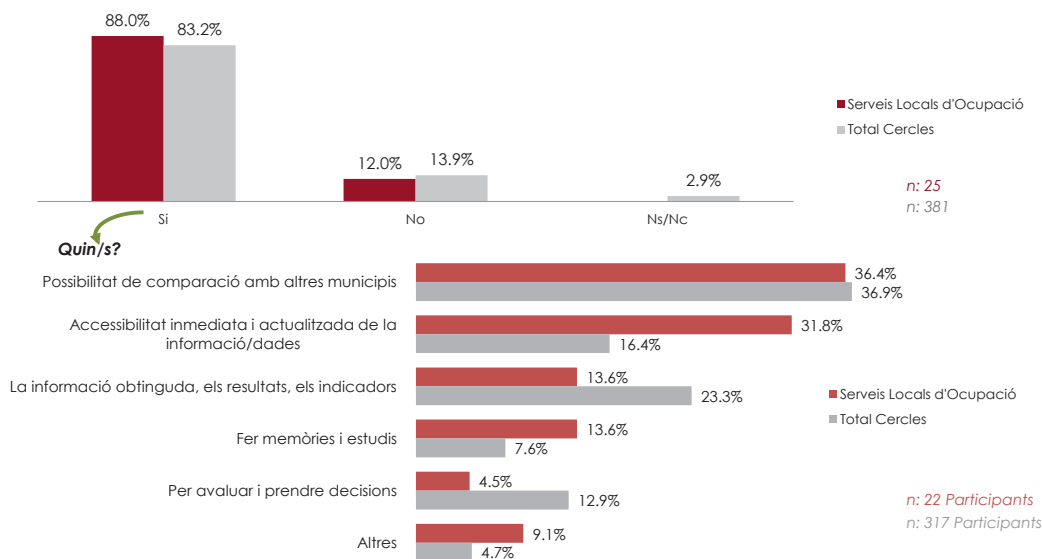


El 88.0% dels participants creuen que el Portal web li pot facilitar molt o bastant la gestió de la informació del servei on treballa



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 tinguéss? (*)

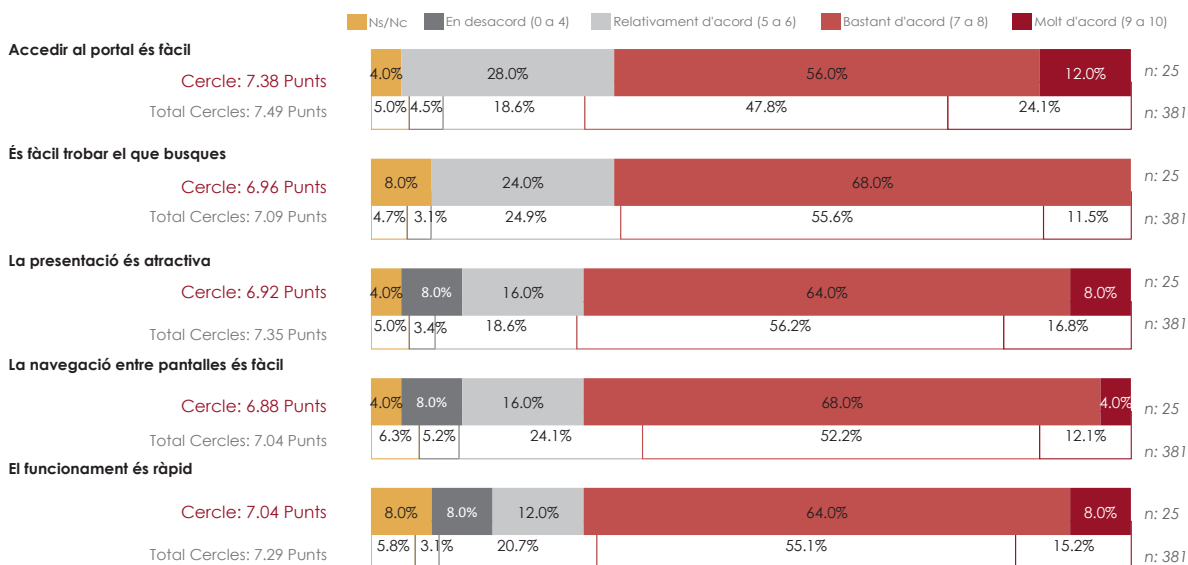


Un 88.0% considera que tenir accés al portal els aporta un valor afegit a la feina.

(*) 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:



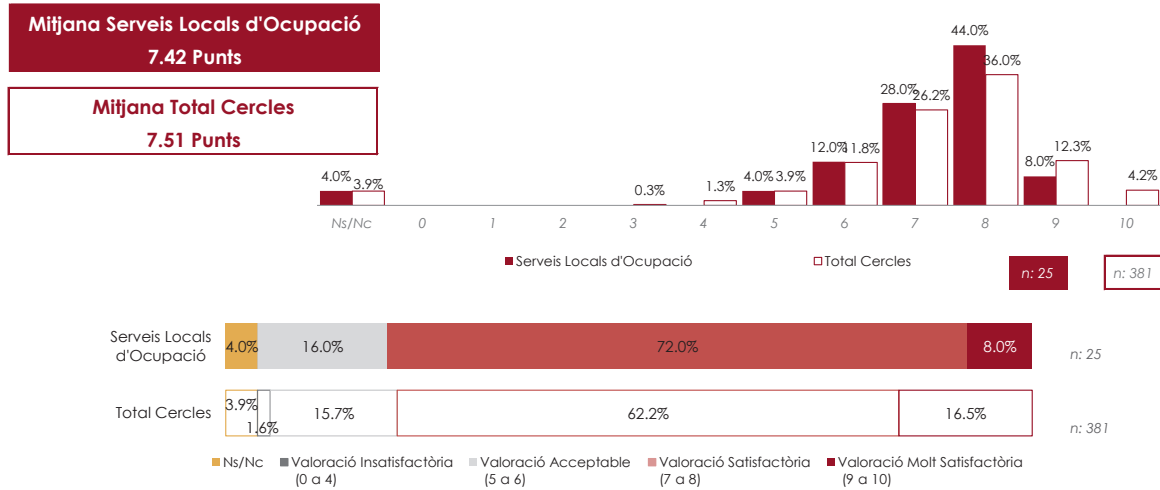
Valoracions moderades en relació amb el Portal.

L'aspecte millor valorat és la Facilitat d'accedir al portal (7.38 punts), mentre que la Navegació entre pantalles és el pitjor (6.88)



Portal d'Informació Econòmica i de Serveis Locals

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



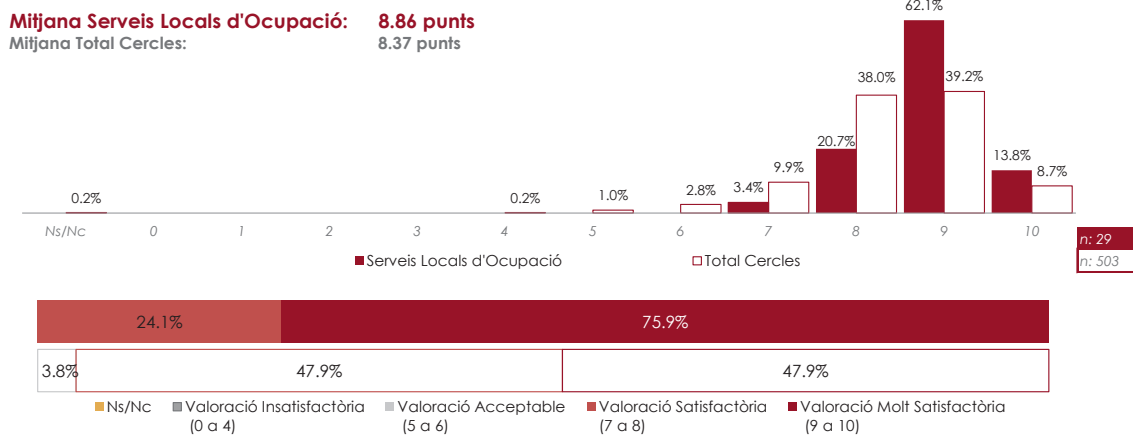
La Satisfacció amb el Portal obté una valoració de 7.42 punts. 7 de cada 10 participants atorguen valoracions satisfactòries entre els 7 i 8 punts

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 75.9% dels participants en el Cercle de Serveis Locals d'Ocupació atorga valoracions molt satisfactòries (9 ó 10), i la mitjana és de 8.86 punts.

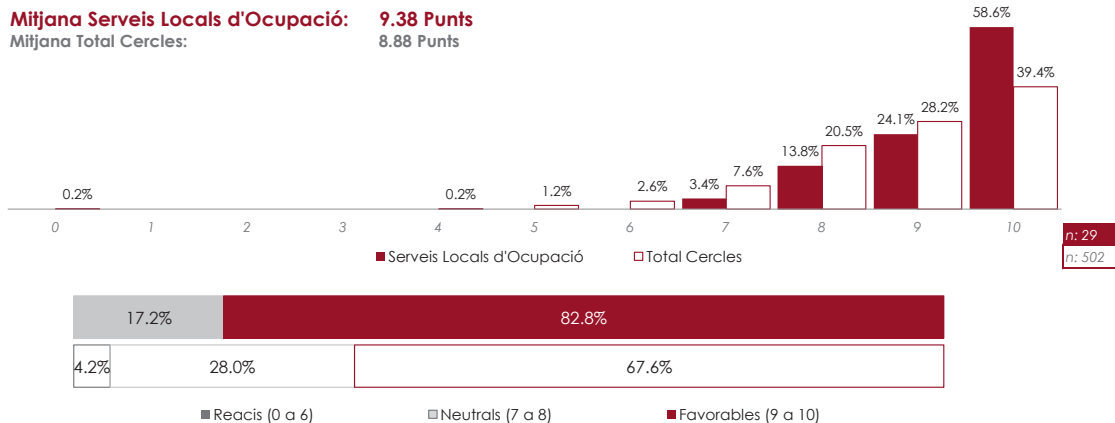
(*) Aquesta pregunta s'ha fet dues vegades durant l'enquesta: una al principi "Satisfacció espontània" i una altra al final "Satisfacció Recapitada" (un cop valorats tots els aspectes referents al cercle). Aquesta última és la que es presenta a la diapositiva actual



Valoració Global

Fidelitat

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

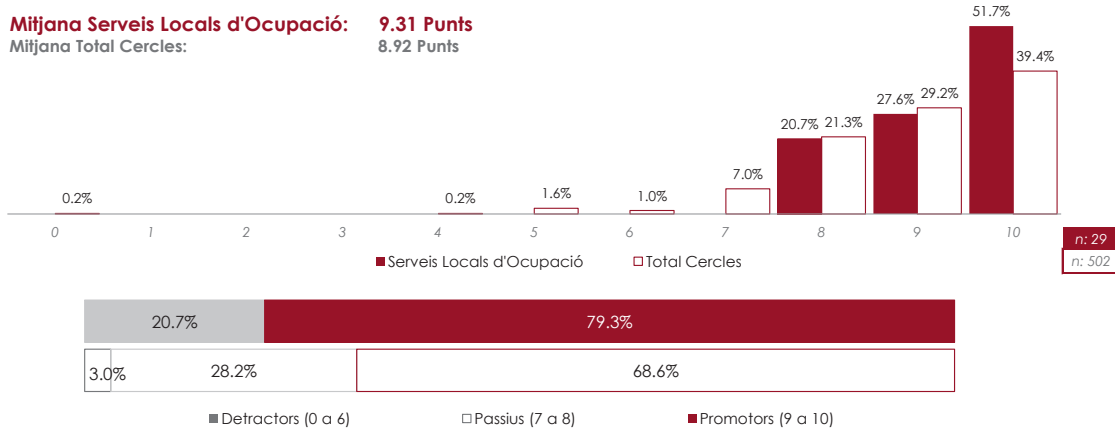


Els participants del cercle són molt proclius a tornar participar en els Cercles (9.38 punts), i més favorables respecte al total

Valoració Global

Recomanació

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



El 79.3% dels enquestats recomanarien, sens dubte (9 i 10), participar en els Cercles

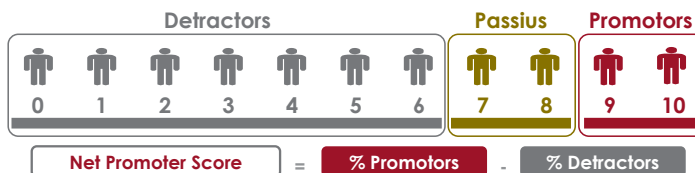


Valoració Global. Net Promoter Score (NPS)

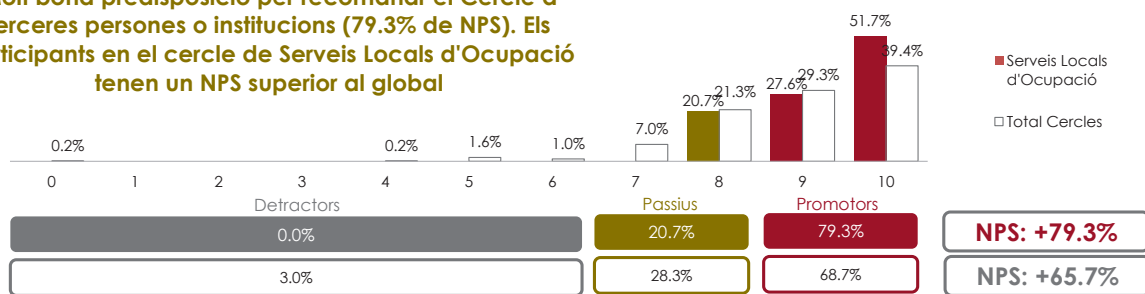
Moltes companyies segueixen un indicador denominat Índex de Promotors Nets (NPS, en anglès), que mesura la lleialtat dels clients cap a una companyia. Segons el seu creador, F. Reichheld, l'indicador més útil de creixement per a una organització és la disposició del client a recomanar el producte o servei 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 (79.3% de NPS). Els participants en el cercle de Serveis Locals d'Ocupació 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 | Escoles d'espais escènics | Esports | Fires Locals | Centres d'atenció de Residus i Netja Viària | Mercats Municipals | Museus | Oficina Municipal d'informació Consumidor | Polícia Local | Seguretat Alimentària | Serveis Culturals | Serveis locals d'ocupació | Serveis Socials | Verd Urbà |
|---|---------------|--------------|-------------------|--------------------|-------------------|---------------------------|---------|--------------|---|--------------------|--------|---|---------------|-----------------------|-------------------|---------------------------|-----------------|-----------|
| D I S S E N Y | 96.6% | 90.6% | 100.0% | 97.1% | 96.4% | 100.0% | 100.0% | 95.2% | 100.0% | 94.4% | 100.0% | 96.6% | 97.6% | 100.0% | 100.0% | 96.6% | 92.3% | 100.0% |
| Amb relació al quadre resum d'indicadors, valori el seu grau d'acord amb els següents aspectes: - Indicadors suficients per mesurar tots els aspectes rellevants del servei ⁽¹⁾ | 92.8% | 90.6% | 95.2% | 100.0% | 85.7% | 89.5% | 94.3% | 100.0% | 97.1% | 100.0% | 82.4% | 89.7% | 95.1% | 88.9% | 83.3% | 96.6% | 97.4% | 93.8% |
| -Els indicadors mesuren bé el que es vol mesurar ⁽¹⁾ | 88.5% | 84.9% | 95.2% | 94.3% | 78.6% | 84.2% | 88.6% | 95.2% | 100.0% | 77.8% | 94.1% | 82.8% | 95.1% | 77.8% | 83.3% | 82.8% | 89.7% | 93.8% |
| -Els indicadors són fàcils d'entendre ⁽¹⁾ | 87.7% | 86.8% | 90.5% | 97.1% | 85.7% | 94.7% | 82.9% | 100.0% | 91.4% | 88.9% | 82.4% | 93.1% | 92.7% | 81.5% | 58.3% | 96.6% | 84.6% | 75.0% |
| Els valors dels indicadors del quadre de comandament reflecteixen la realitat del servei al municipi ⁽¹⁾ | 36.7% | . | 52.4% | 31.4% | 42.9% | 52.6% | 22.9% | 23.8% | 37.1% | 16.7% | 29.4% | 41.4% | 53.7% | 22.2% | 16.7% | 44.8% | 25.6% | 18.8% |
| Creu que les dades de l'enquesta són fàcils o difícils d'obtenir? | 92.0% | . | 100.0% | 88.6% | 85.7% | 100.0% | 91.4% | 95.2% | 100.0% | 89.3% | 94.4% | 100.0% | 95.1% | 96.3% | 75.0% | 89.7% | 92.3% | 87.5% |
| Creu que el format de l'enquesta és molt, bastant, poc o gens adequat per recollir la informació? | 90.3% | 84.9% | 76.2% | 82.9% | 82.1% | 94.7% | 97.1% | 100.0% | 94.3% | 88.9% | 94.1% | 89.7% | 100.0% | 100.0% | 83.3% | 89.7% | 89.7% | 81.3% |
| Considera que ha rebut suport suficient per part de la consultiadora/ Diputació o hauria d'haver rebut més suport per recollir les dades? - Intercanvi d'experiències en grup ⁽²⁾ | 9.01 | 9.09 | 9.24 | 8.83 | 8.82 | 8.21 | 9.14 | 9.40 | 9.18 | 9.65 | 8.71 | 9.17 | 9.02 | 9.37 | 8.75 | 9.14 | 8.33 | 8.88 |
| Respecte als tallers de millora, valori de 0 a 10, en quina mesura és important cadascun dels següents aspectes: - Intercanvi d'experiències en grup ⁽²⁾ | 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 | 7.89 | 7.58 | 8.76 | 8.10 | 7.56 |
| - Presentació dels resultats globals del Cercle ⁽²⁾ | 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 | 8.33 | 7.67 | 8.21 | 8.00 | 7.50 |
| - Suport a l'hora d'anàlitzar les dades del meu servei ⁽²⁾ | 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 | 8.30 | 8.25 | 8.14 | 8.05 | 8.25 |
| - Presència d'experts externs al servei ⁽²⁾ | 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 | 8.48 | 8.05 | 8.19 |
| - Endur-se algun aspecte concret a millorar en el municipi ⁽²⁾ | 63.8% | 60.4% | 71.4% | 51.4% | 50.0% | 68.4% | 68.6% | 57.1% | 68.6% | 57.1% | 61.1% | 62.4% | 70.7% | 74.1% | 66.7% | 69.0% | 61.5% | 50.0% |
| - La freqüència dels tallers de millora és adequada (1 a 10y) | 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: 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

| | Total | Biblioteques | Enllumenat públic | Escoles bressol | Escoles de música | Esports Escènics | Esports | Fites Locals | Gestió i manteniment de Vials | Mediació | Mercats Municipals | Museus | Oficina Municipal de Comandament | Policia Local | Seguretat Alimentària | Serveis Culturals | Serveis d'ocupació | Serveis Socials | Verd Urbà |
|--|--------|--------------|-------------------|-----------------|-------------------|------------------|---------|--------------|-------------------------------|----------|--------------------|--------|----------------------------------|---------------|-----------------------|-------------------|--------------------|-----------------|-----------|
| Per a què utilitzo principalment la informació dels cercles? Elaborar memòries o informes | 31.41 | 56.60 | 9.52 | 14.29 | 10.71 | 36.84 | 34.29 | 23.81 | 28.57 | 46.43 | 16.67 | 23.53 | 41.38 | 43.90 | 48.15 | 8.33 | 34.48 | 15.38 | 25.00 |
| Donar resposta a demandes d'informació puntual | 10.93 | 1.89 | 4.76 | 8.57 | 7.14 | 26.32 | 8.57 | 19.05 | 17.14 | 10.71 | 27.78 | 23.53 | 6.90 | 7.32 | 7.41 | 16.67 | 6.90 | 15.38 | 6.25 |
| Realitzar estudis sobre aspectes concrets | 8.95 | 7.55 | 4.76 | 28.57 | 21.43 | 5.26 | 11.43 | 4.76 | 11.43 | 3.57 | 5.56 | 11.76 | 6.90 | 4.88 | 7.41 | 8.33 | 3.45 | 5.13 | 0.00 |
| Analitzar evolució del servei | 50.30 | 39.62 | 71.43 | 45.71 | 57.14 | 31.58 | 48.57 | 42.86 | 51.43 | 53.57 | 50.00 | 47.06 | 62.07 | 34.15 | 33.33 | 41.67 | 68.97 | 61.54 | 81.25 |
| Comparar els resultats amb altres municipis/ens | 57.46 | 64.15 | 76.19 | 62.86 | 60.71 | 57.89 | 42.86 | 47.62 | 80.00 | 35.71 | 77.78 | 52.94 | 48.28 | 68.29 | 59.26 | 41.67 | 13.79 | 69.23 | 56.25 |
| Informar la ciutadania sobre el funcionament del servei | 5.37 | 3.77 | 9.52 | 8.57 | 3.57 | 21.05 | 8.57 | 0.00 | 0.00 | 7.14 | 0.00 | 5.88 | 6.90 | 9.76 | 3.70 | 0.00 | 3.45 | 2.56 | 0.00 |
| Prendre decisions | 25.25 | 20.75 | 14.29 | 28.57 | 21.43 | 10.53 | 25.71 | 42.86 | 5.71 | 35.71 | 16.67 | 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 | 68.6% | 67.9% | 57.1% | 71.4% | 60.7% | 73.7% | 65.7% | 66.7% | 57.1% | 75.0% | 72.2% | 82.4% | 65.5% | 68.3% | 55.6% | 100.0% | 79.3% | 79.5% | 50.0% |
| | 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 de Comunicació i implementació

| | Biblioteques | Enllumenat públic | Escoles bressol | Escoles de música | Espais Escènics | Esports | Fines Locals | Centrament de Residència i Netja Vida | Mediació | Mercats Municipals | Museus | Oficina Municipal d'Informació al Consumidor | Polícia Local | Seguretat Alimentària | Serveis Culturals | Serveis d'ocupació | Serveis Socials | Verd Urbà |
|---|--------------|-------------------|-----------------|-------------------|-----------------|--------------|--------------|---------------------------------------|--------------|--------------------|---------------|--|---------------|-----------------------|-------------------|--------------------|-----------------|--------------|
| Total | 84.9% | 95.2% | 85.7% | 85.7% | 84.2% | 71.4% | 85.7% | 80.0% | 89.3% | 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 s'ha servit per millorar el seu servei? | 37.7% | 28.6% | 14.3% | 39.3% | 21.1% | 31.4% | 28.6% | 40.0% | 46.4% | 33.3% | 17.6% | 41.4% | 41.5% | 18.5% | 8.3% | 62.1% | 23.1% | 25.0% |
| Fins a quin punt han aplicat al seu municipi els aprenentatges adquirits als tallers? | 64.2% | 85.7% | 54.3% | 67.9% | 63.2% | 62.9% | 47.6% | 74.3% | 50.0% | 61.1% | 76.5% | 41.4% | 43.9% | 74.1% | 41.7% | 48.3% | 30.8% | 87.5% |
| Quines són les principals dificultats a l'hora de portar a la pràctica els aprenentatges adquirits en els tallers? Manca de recursos econòmics | 49.1% | 28.6% | 42.9% | 60.7% | 84.2% | 51.4% | 66.7% | 57.1% | 46.4% | 50.0% | 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% | 5.6% | 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 | 37.7% | 38.1% | 17.1% | 35.7% | 31.6% | 42.9% | 38.1% | 45.7% | 28.6% | 38.9% | 23.5% | 51.7% | 31.7% | 40.7% | 41.7% | 27.6% | 41.0% | 43.8% |
| Recolliment poc interessant | 4.2% | 1.9% | 4.8% | 5.7% | 3.6% | 5.3% | 0.0% | 2.9% | 7.1% | 5.6% | 0.0% | 3.4% | 4.9% | 3.7% | 8.3% | 10.3% | 2.6% | 0.0% |
| No ha treballat cap difficultat destacable | 76.9% | 85.7% | 67.9% | 77.1% | 78.6% | 80.0% | 85.0% | 85.2% | 88.2% | 88.2% | 88.2% | 92.6% | 92.6% | 92.0% | 92.0% | 96.6% | 84.6% | 87.5% |
| En quin mesura creu que és útil realitzar una jornada de coherència amb el públic per presentar públicament els resultats del treball? | 87.0% | 97.1% | 78.6% | 80.0% | 85.7% | 82.1% | 88.9% | 82.1% | 88.9% | 82.1% | 88.9% | 82.8% | 82.8% | 85.2% | 85.2% | 100.0% | 87.2% | 87.2% |
| Amb relació a les jornades de tancament 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% | 80.0% | 80.0% | 85.0% | 93.9% | 85.2% | 88.2% | 88.2% | 92.6% | 92.6% | 92.0% | 92.0% | 96.6% | 84.6% | 87.5% |
| 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% | 100.0% | 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? | 56.9% | 42.9% | 80.0% | 60.7% | 63.2% | 60.0% | 47.6% | 65.7% | 53.6% | 38.9% | 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 Hi ha contacte i/o col·laboració amb àrees que participen en altres cercles | 32.0% | 42.9% | 34.3% | 32.1% | 31.6% | 20.0% | 52.4% | 37.1% | 46.4% | 38.9% | 23.5% | 31.0% | 39.0% | 22.2% | 41.7% | 27.6% | 23.1% | 12.5% |
| Es resultats dels cercles es fan arribar a altres àrees de l'organització | 27.0% | 33.3% | 22.9% | 21.4% | 52.6% | 20.0% | 14.3% | 28.6% | 39.3% | 16.7% | 17.6% | 20.7% | 48.8% | 7.4% | 41.7% | 27.6% | 17.9% | 31.3% |
| Es resultats dels cercles s'anitzen conjuntament amb altres àrees | 8.3% | 7.5% | 11.4% | 3.6% | 15.8% | 8.6% | 0.0% | 8.6% | 0.0% | 11.1% | 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: 18 | n: 17 | n: 29 | n: 41 | n: 27 | 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 Resposta Ràpida Vial | 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% | 3,8% | 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% |
| Amb quina freqüència utilitza el Portal d'Informació Econòmica i de Serveis Locals ⁽¹⁾ | 80,3% | 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% |
| Creu que seria útil realitzar una sessió de formació sobre l'ús del Portal? ⁽¹⁾ | 87,1% | 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% |
| Creu que el portal li facilita o li pot facilitar la gestió de la informació del servei on treballa? ⁽¹⁾ | 83,2% | 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% |
| Tenir accés al portal li aporta algun valor afegit a la feina respecte de si no el tingués? ⁽¹⁾ | 7,49 | 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 |
| En relació amb el Portal, valori, de 0 a 10, el seu grau d'acord amb els aspectes següents: (valoracions de 0 a 10) | 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 |
| Facilitat de trobar el que es busca ⁽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 |
| Facilitat de navegació en tre pantalles ⁽²⁾ | 7,04 | 6,51 | 6,40 | 7,14 | 6,56 | 6,87 | 7,57 | 7,71 | 6,71 | 6,91 | . | 6,86 | 7,91 | 7,32 | 7,20 | 6,88 | 7,07 | 6,70 |
| Facilitat de navegació en tre pantalles ⁽²⁾ | 7,29 | 6,82 | 6,67 | 7,55 | 7,00 | 7,07 | 7,57 | 7,09 | 7,71 | 7,18 | . | 7,36 | 7,94 | 7,63 | 7,10 | 7,04 | 7,41 | 7,10 |
| Rapidesa del funcionament ⁽²⁾ | 7,51 | 7,30 | 6,93 | 7,52 | 6,83 | 7,13 | 8,00 | 7,54 | 7,42 | 7,73 | . | 7,55 | 8,36 | 7,76 | 7,70 | 7,42 | 7,40 | 6,60 |
| Satisfacció Global amb el Portal, en general ⁽²⁾ | n: 503 | n: 53 | n: 21 | n: 35 | n: 28 | n: 19 | n: 35 | n: 21 | n: 35 | 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.

(3) Percentatge agregat de Gairabé 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 de Recreació i Temps Lliure | Mediació | Mercats Municipals | Museus | Oficina d'Informació al Consumidor | Polícia Local | Seguretat Alimentària | Serveis Culturals | Serveis Locals d'Occupació | Serveis Socials | Verd Urbà |
|---------|--------|--------------|-------------------|-----------------|-------------------|------------------|---------|------------|-------------------------------------|----------|--------------------|--------|------------------------------------|---------------|-----------------------|-------------------|----------------------------|-----------------|-----------|
| V A | 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 |
| L O | 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 |
| R K A C | 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 |
| G B 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 |
| A L | 65,77% | 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 |

Valori, de 0 a 10, la seva satisfacció amb el Cercle de Comparació en el qual vostè ha participat (de 0 a 10) (1)

Valori, de 0 a 10, la seva satisfacció amb el Cercle de Comparació en el qual vostè ha participat (de 0 a 10) (2)

J. En quina mesura, de 0 a 10, tornaria a participar en els Cercles? (de 0 a 10)

L. En quina mesura recomanaria, de 0 a 10, participar en els Cercles de Comparació intermunicipals? (de 0 a 10)

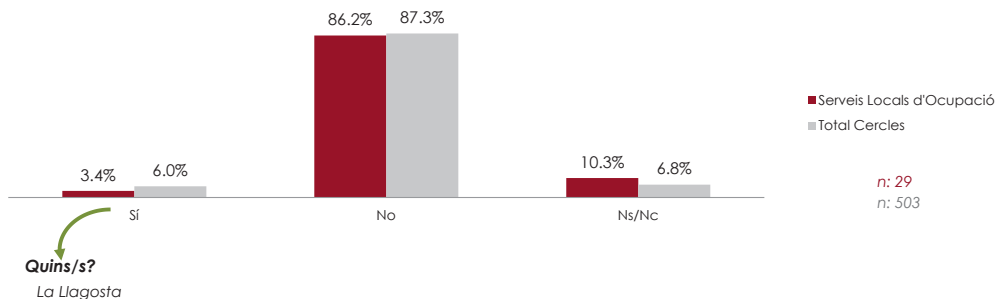
Net Promoter Score

(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?

- Dinàmiques de treball, cloenda, tallers
- Poder conèixer experiències amb altres ajuntaments
- Intercanvi d'experiències
- Els espais de reflexió comú
- Anàlisi dels indicadors
- Tajuda a situar les dades de teu municipi i bones pràctiques
- Comparació
- Tenir un temps per fer reflexió i comparació
- L'objecte i finalitat del servei i el fet d'anàlisi i compartir.
- Informació per compara amb altres ajuntaments similars
- La informació dels indicadors,tenir indicadors que es troben fàcilment
- L'auto exigència per conèixer millor el servei i poder comparar amb altres ajuntaments semblants
- Comparativa entre ajuntaments
- Comparativa amb municipis similars
- Possibilitat d'intercanviar informació amb altres professionals
- Dedicar un espai concret en l'anàlisi
- Poder fer una diagnosi la comparació
- La dinàmica de la sessió
- Tenir dades comparatives i que serveix d'espai de trobada amb altres municipis
- Possibilitat de comparar resultats amb altres ajuntaments
- Posar en comú el que fem
- Informació que treballem poder compartir experiències amb companys
- Comparació amb altres serveis
- El fet de poder compartir
- Oportunitat de reflexionar i buscar millores
- Poder treballar conjuntament amb altres municipis, així tens altres visions
- Cada any coneix noves metodologia de dades, compartir amb altres ajuntaments i les sessions de cloenda
- Compartir eines comunes i introduir millores al servei
- Espai de reflexió amb altres de situació igual i la metodologia i suport de tècnics i conclusions



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?

Implicar més als polítics
 Introduir dades
 Recollida de dades, a vegades es dificil
 Satisfeta
 Més recursos
 Obtenir informació de intervenció
 Fer una actualització dels indicadors
 Sobre el tractament de dades, deixar una mica més de marge. Passar abans el qüestionari.
 Tot correcte, una mica el format
 Alguns indicadors
 La part d'empresa és feble
 Eina de treball-xaloc
 Sempre anem a la diputació i tenim problemes amb l'aparcament es podria fer en un altre lloc
 Ampliar més el temps
 Les dates del qüestionari
 Variar les dades
 Que estiguessin més municipis
 Profunditzar la diferencia de forma de gestions, registre si hi ha resultats diferents
 Es facin 2 vegades per treballar
 Tot correcte
 L'espai d'intercanvi, és insuficient i millorar la visibilitat
 No sap, sempre estan millorant
 La recollida de dades
 Les dates per obtenir la informació una mica abans
 Més temps per donar dades

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

Pot definir en una paraula el que representen els Cercles?

Compartir
 Qualitat
 Millora continua
 Innovació
 Punt de reflexió i comparació
 Pautes
 Objectivitat
 Reflexió
 Millora
 Anàlisi
 Claredat
 Coneixement
 Qualitat del servei
 Millora
 Millorar
 Estat de la situació
 Millora
 Anàlisi
 Referència
 Mesura i comparació
 Ampliació de coneixements de com es treballa
 Coordinació
 Anàlisis de dades i compartir
 Reflexionar, millorar
 Treball en equip
 Compartir
 Compartir
 Espai de reflexió

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

Per quin/s motiu/s creu que el *format de l'enquesta* es poc o gens adequat? (Literals)

Ens demanen molta informació del servei que no dispo

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

Més informació

A continuació es recullen els literals de les preguntes obertes referents a la fase de **COMUNICACIÓ I IMPLEMENTACIÓ**

Per quin/s motiu/s creu que el *format de la jornada* és poc o fens adequat?

Perquè és una jornada pels polítics

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?

No s'ha parat a utilitzar-ho
És més útil el llibre
No entren ni te accés a aquestes dades
Temps

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

Poder comparar dades
Permet analitzar les dades de forma continua i no haver d'esperar l'any
Tenir la informació comparada amb altres municipis
Comoditat d'accés a les dades
Informació
La possibilitat de tenir informació de manera immediata en el moment que es necessiti
Per info i memòries
Tenir l'informació actualitzada i poder comparar amb altres municipis
Immediatesa en la informació. Facilitat per traslladar la informació a altres suports
Per les memòries i estudis
Informació accessible
Visió de dades en general, comparació
Estadístiques
Tenir les dades del seu servei actualitzats
Comparar-me amb altres ajuntaments, poder portar dades més completes d'altres ajuntaments
Tenir informació de treballar el dia a dia
Tenir una visió bastant apurada del servei, millores, etc
Tenir més agilitat de dades
Analitzar les dades i poder comparar amb altres serveis per tal de millorar
Accés a un munt de dades objectives, poder comparar i et permet adaptar l'estratègia de millora
Informació i poder comparar amb els altres municipis
Tenir recollit uns indicadors d'impacte comparativa per veure com evoluciona i millora del meu servei

OMIC



OMIC

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 32 tècnics municipals que van participar en els dos últims anys en el Cercle de comparació intermunicipal de OMIC.
- ⚙ 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 32 tècnics municipals que van participar en el Cercle, s'han aconseguit un total de 29 enquestes vàlides, amb un error mostral de $\pm 5,7$ %.
- ⚙ 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 d'Oficines municipals d'informació al consumidor**, 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:

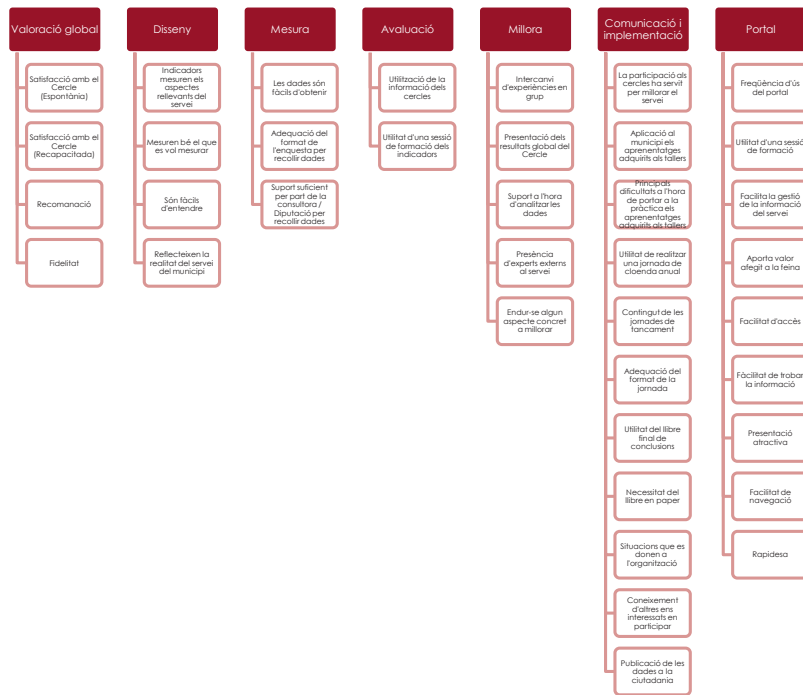
- Valoració global dels Cercles (aspectes positius i de millora) i de cada servei.
- Determinació de l'impacte i utilitat de cadascuna de les fases (disseny, mesura, avaluació, millora i comunicació i implementació).
- Valoració del Portal d'Informació Econòmica i de Serveis Locals (freqüència d'ús,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

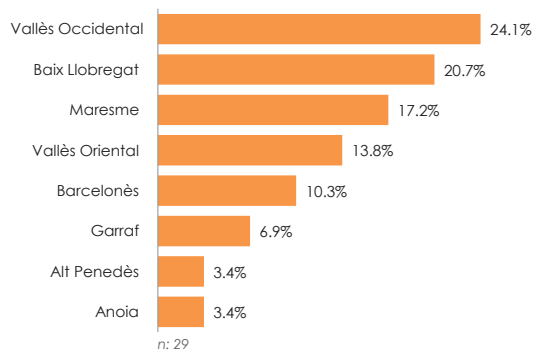


Distribució de la mostra

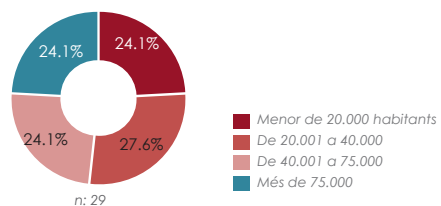
Municipis que han participat en l'estudi

| Municipis |
|-----------------------------|
| Badalona |
| Canet de Mar |
| Cardedeu |
| Castellar del Vallès |
| Castelldefels |
| Cubelles |
| Gavà |
| Granollers |
| Hospitalet de Llobregat, l' |
| Igualada |
| Llagosta, la |
| Masnou, el |
| Mataró |
| Mollet del Vallès |
| Montcada i Reixac |
| Montgat |
| Palau-Solità i Plegamans |
| Pineda de Mar |
| Prat de Llobregat, el |
| Rubí |
| Sant Boi de Llobregat |
| Sant Cugat del Vallès |
| Sant Feliu de Llobregat |
| Santa Coloma de Gramenet |
| Santa Perpètua de Mogoda |
| Sentmenat |
| Sitges |
| Viladecans |
| Vilafraanca del Penedès |

Comarca

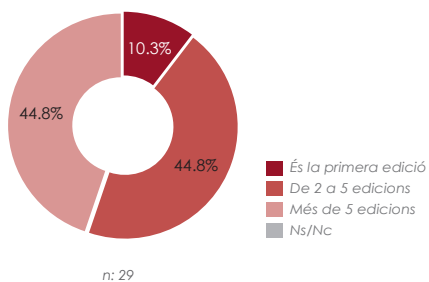


Grandària del municipi



Distribució de la mostra

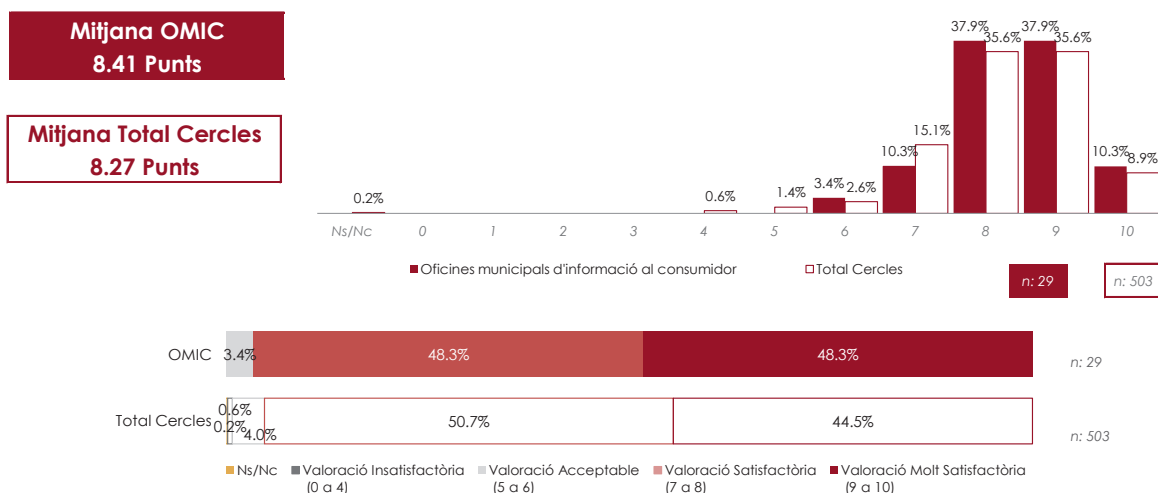
Nombre d'edicions en què ha participat



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 48.3% dels participants en el Cercle d'Oficines municipals d'informació al consumidor atorga valoracions molt satisfactòries (9 ó 10), i la mitjana és de 8.41 punts, 0.14 per sobre del total de Cercles.

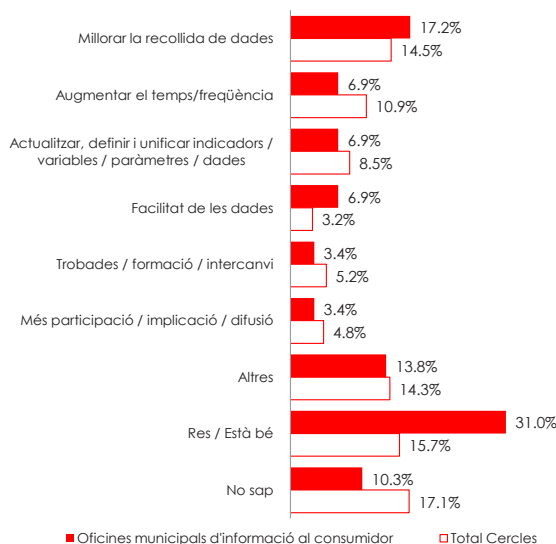
Valoració Global

Què és el que més li agrada del Cercle?



Cercle: 29 Participants
Total Cercles: 503 Participants

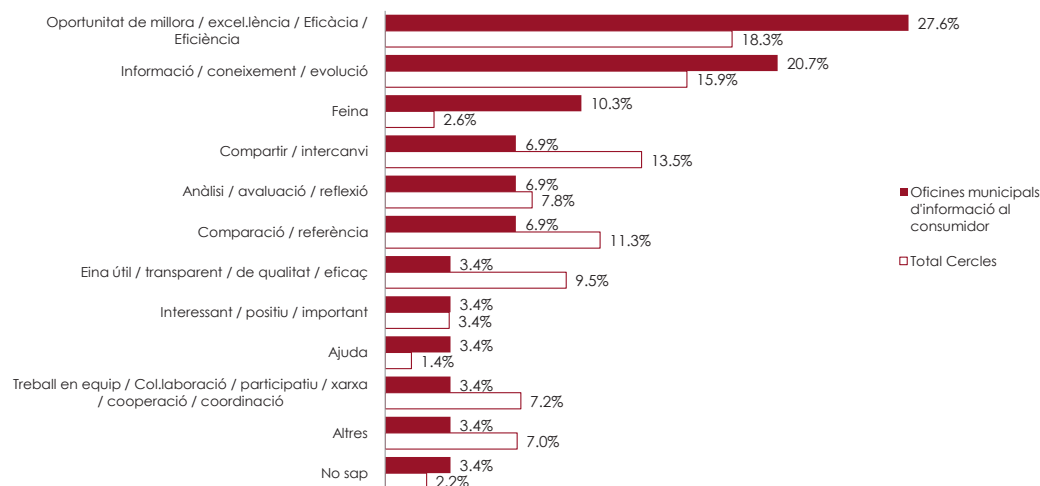
Què creu que és més important millorar dels Cercles de Comparació?



Cercle: 29 Participants
Total Cercles: 503 Participants

Valoració Global

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



Cercle: 29 Participants
Total Cercles: 503 Participants

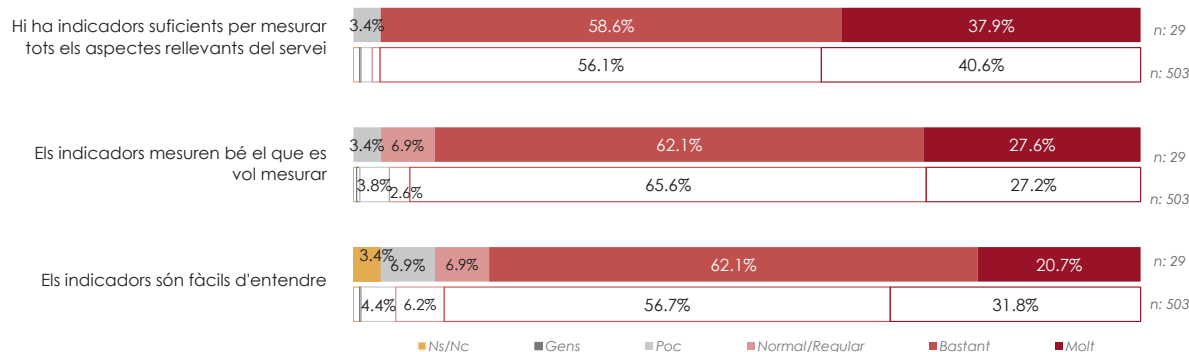
Els cercles representen, per un 27.6% dels participants, una Oportunitat de millora



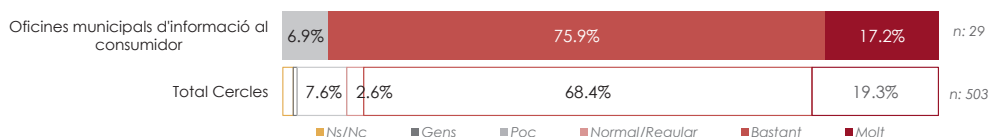
3. Resultats específics per fases

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?

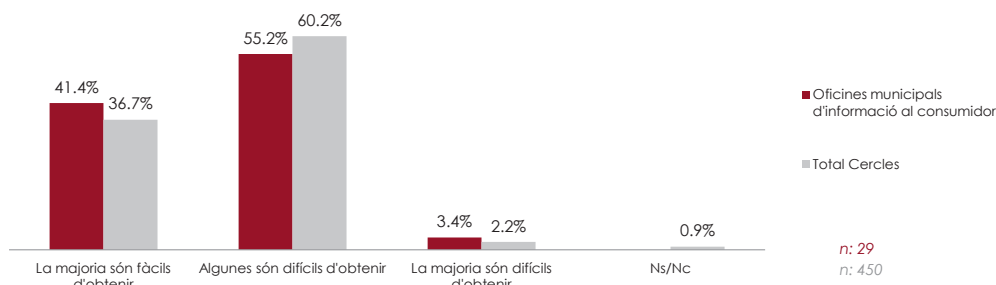


El 93.1% dels participants estan molt o bastant d'acord amb el fet que els indicadors reflecteixen la realitat del servei al municipi

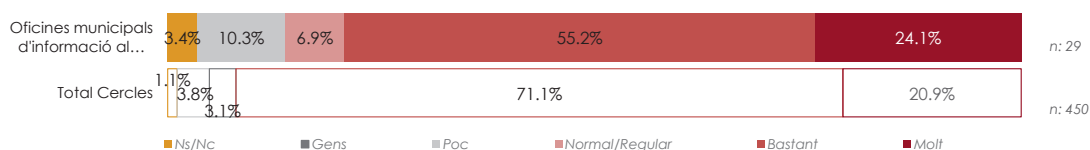


Fase de Mesura

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



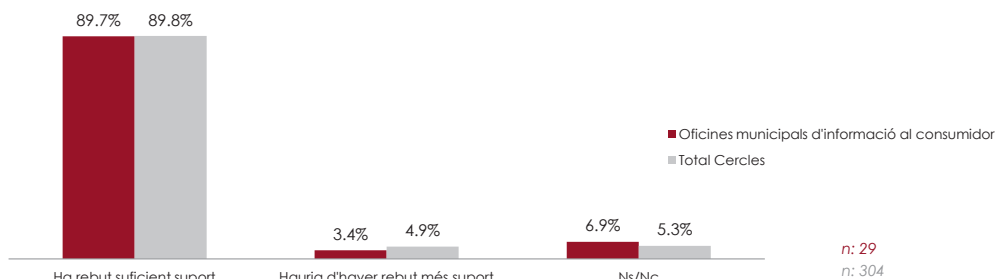
Creu que el format de l'enquesta és adequat per recollir la informació? (*)



(*) A l'annex es recullen els motius que han donat els participants que consideren que el format de l'enquesta és "poc" o "gens" adequat.

Fase de Mesura

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

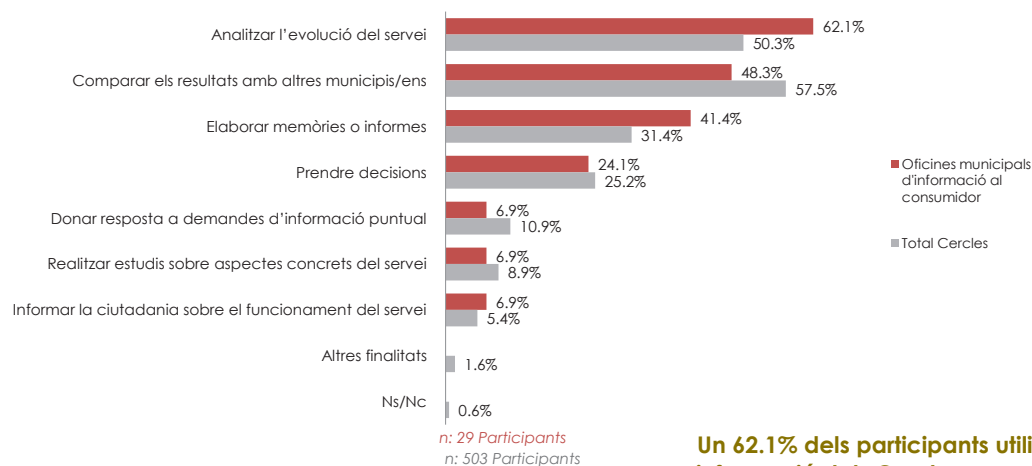


El 89.7% considera que el suport rebut per part de la consultora Daleph en la recollida de dades ha estat suficient

(*) 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 62.1% dels participants utilitzen la informació dels Cercles per analitzar l'evolució del servei. Els participants que utilitzen la informació per comparar els resultats amb altres municipis són els més satisfets amb els Cercles (8.71).

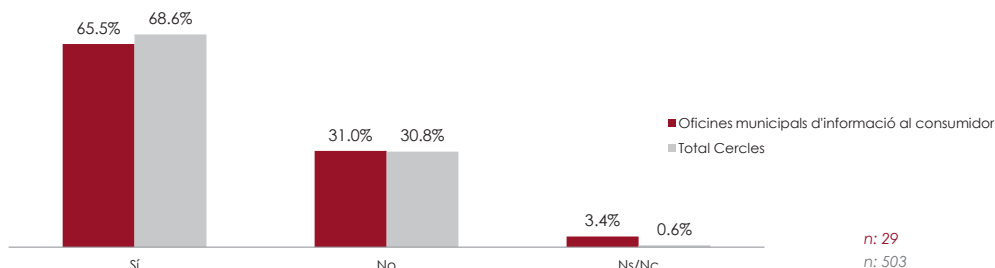
| Satisfacció amb el Cercle, segons les principals utilitats | OMIC | | Total Cercles | |
|--|------|-------------|---------------|-------------|
| | n | S.G. Cercle | n | S.G. Cercle |
| Anалitzar l'evolució del servei | 18 | 8.50 | 253 | 8.19 |
| Comparar els resultats amb altres municipis/ens | 14 | 8.71 | 268 | 8.24 |
| Elaborar memòries o informes | 12 | 8.33 | 158 | 8.29 |
| Prendre decisions | 7 | 7.86 | 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?

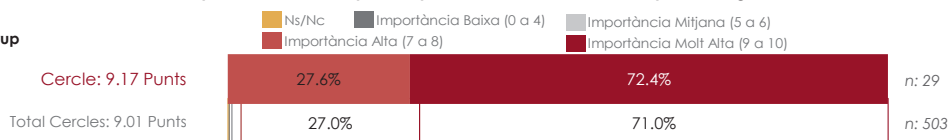


2 de cada 3 persones veuen útil realitzar una sessió per aprofundir en l'anàlisi i interpretació dels indicadors.

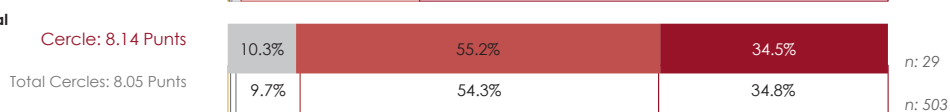
Fase de Millora

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

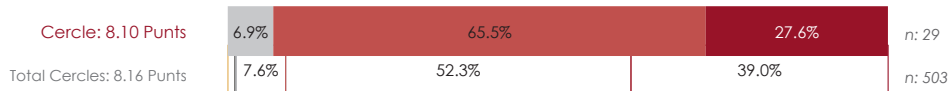
Intercanvi d'experiències en grup



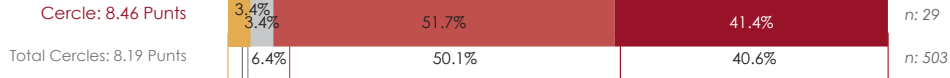
Presentació dels resultats global



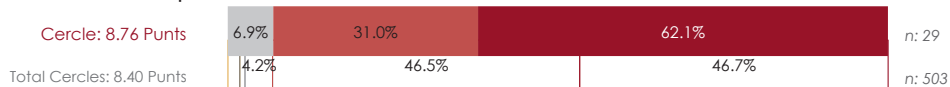
Suport a l'hora d'analitzar les dades del meu servei



Presència d'experts externs al servei



Endur-se algun aspecte concret a millorar en el municipi

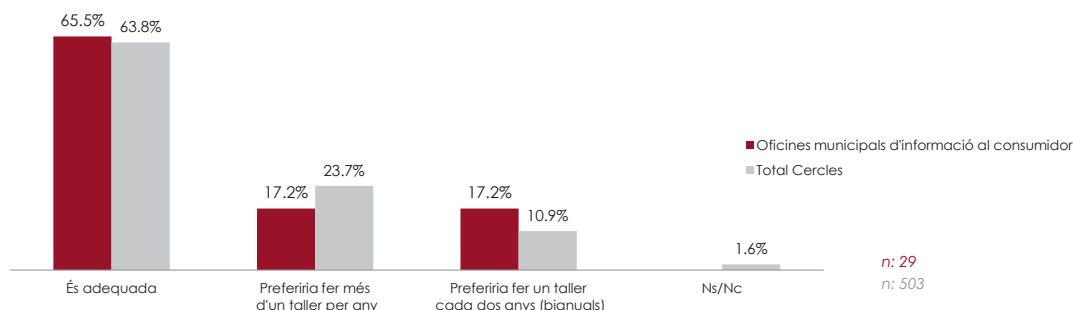


Intercanviar experiències és l'aspecte més important en els tallers de millora (9.17 punts), seguit de la possibilitat d'endur-se algun aspecte a millorar en el municipi (8.76)



Fase de Millora

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

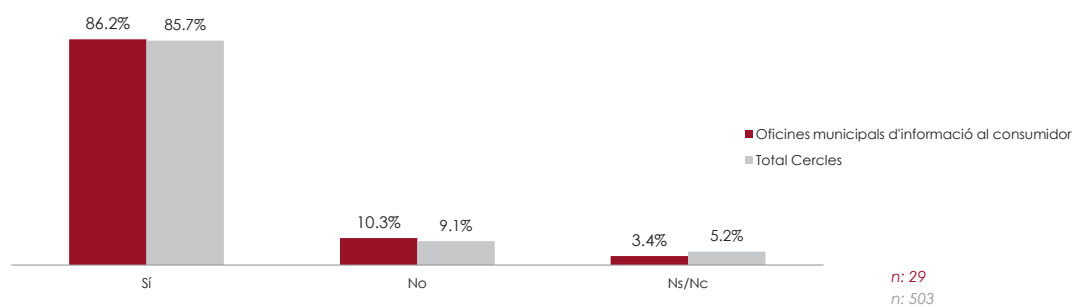


El 65.5% dels enquestats valoren adequada la freqüència dels tallers de millora.

(*) 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?



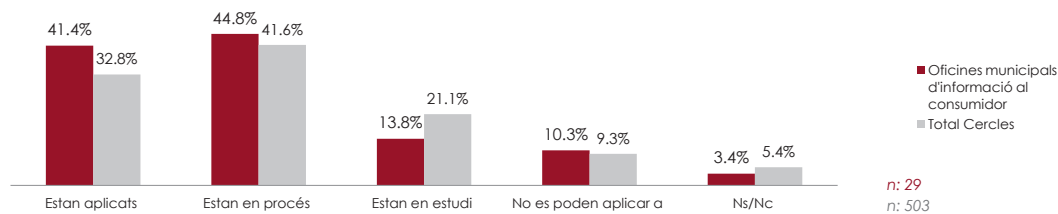
Satisfacció amb el Cercle, segons si la participació li ha servit per millor el servei

| | OMIC | | Total Cercles | |
|-------|------|-------------|---------------|-------------|
| | n | S.G. Cercle | n | S.G. Cercle |
| Sí | 25 | 8.60 | 431 | 8.39 |
| No | 3 | 6.67 | 46 | 7.27 |
| Ns/Nc | 1 | 9.00 | 26 | 7.92 |

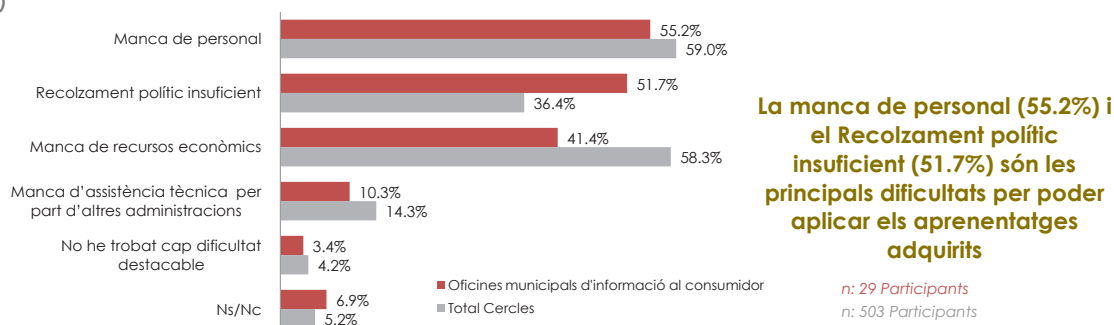
El 86.2% dels participants consideren que la participació en els cercles li ha servit per millorar el seu servei. Aquests situen la seva satisfacció global amb el cercle en els 8.60 punts.

Fase de Comunicació i implementació

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

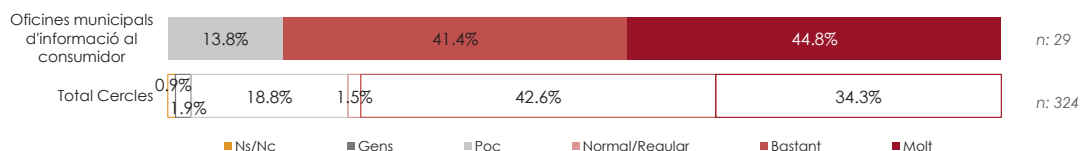


Quines són per a vostè les principals dificultats a l'hora de portar a la pràctica els aprenentatges adquirits en els tallers? (Pregunta de resposta múltiple)



Fase de Comunicació i implementació. Jornada de cloenda

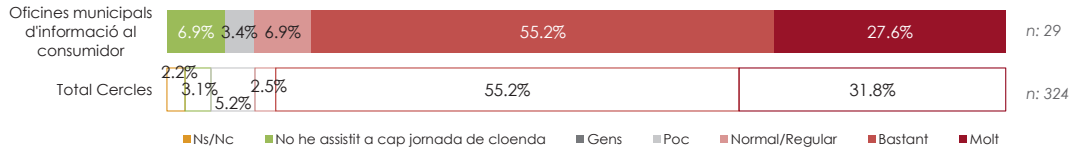
En quina mesura creu que és útil realitzar una jornada de cloenda anual per presentar públicament els resultats dels Cercles?



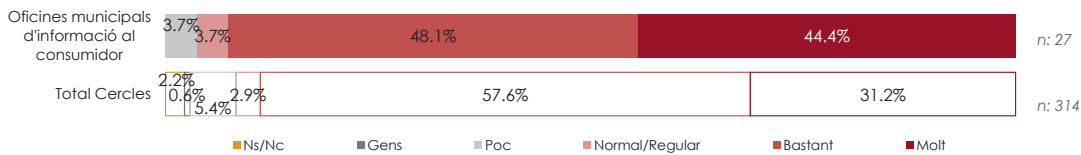
El 86.2% dels participants consideren molt o bastant útil realitzar una jornada de cloenda per presentar públicament els resultats

Fase de Comunicació i implementació. Jornada de cloenda

Amb relació a les jornades de tancament a les quals vostè ha assistit, creu que el contingut ha estat molt, bastant, poc o gens adequat? (*)



I el format de la jornada, creu que ha estat molt, bastant, poc o gens adequat? (**)



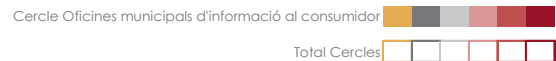
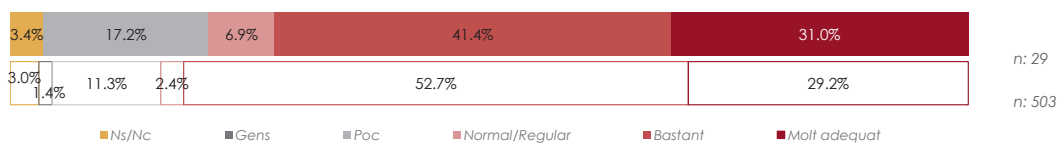
El 82.8% dels participants consideren molt o bastant adequat el contingut i un 92.5% creu que el format de la jornada de tancament és molt o bastant adequat.

(*) A l'annex es recullen els motius que han donat els participants que consideren que el contingut de les jornades ha estat "poc" o "gens" adequat.

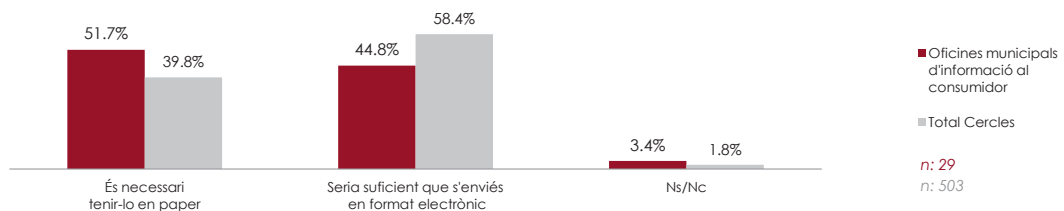
(**) A l'annex es recullen els motius que han donat els participants que consideren que el format de la jornada ha estat "poc" o "gens" adequat.

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?



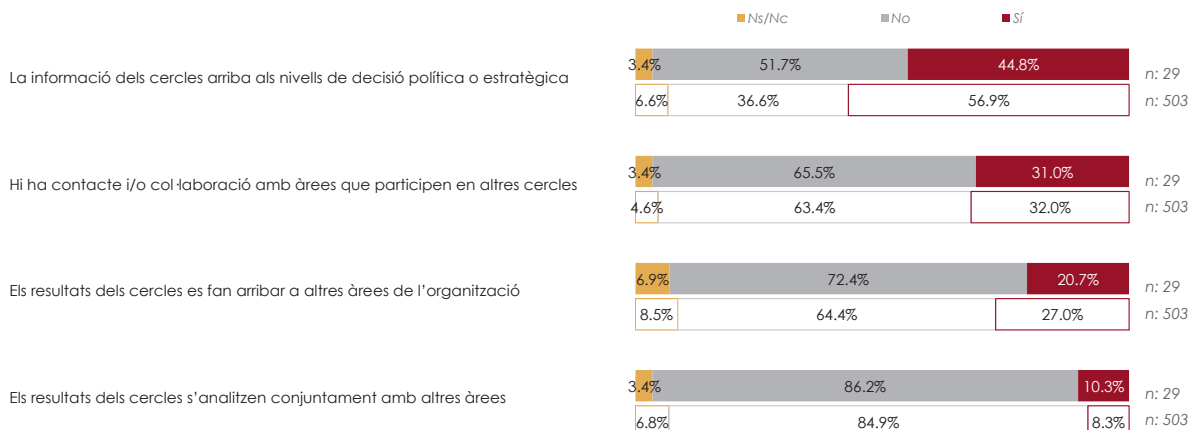
Creu que és necessari tenir-lo en paper o seria suficient que s'enviés en format electrònic?



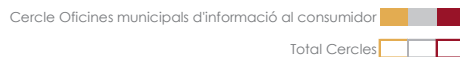
El 72.4% creu que el llibre és molt o bastant útil i més de la meitat dels participants (51.7%) opinen que és necessari tenir-lo en paper

Fase de Comunicació i implementació

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

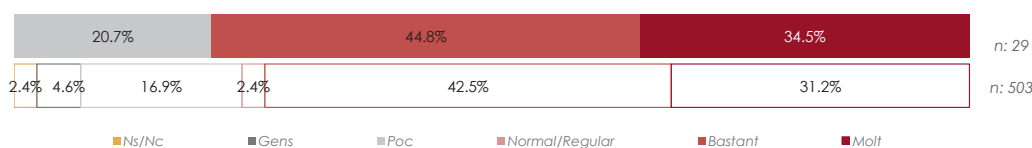


El 44.8% dels participants afirmen que la informació dels cercles arriba als nivells de decisió política o estratègica, mentre que només un 10.3% de les organitzacions analitzen els resultats conjuntament amb altres àrees.



Fase de Comunicació i implementació

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

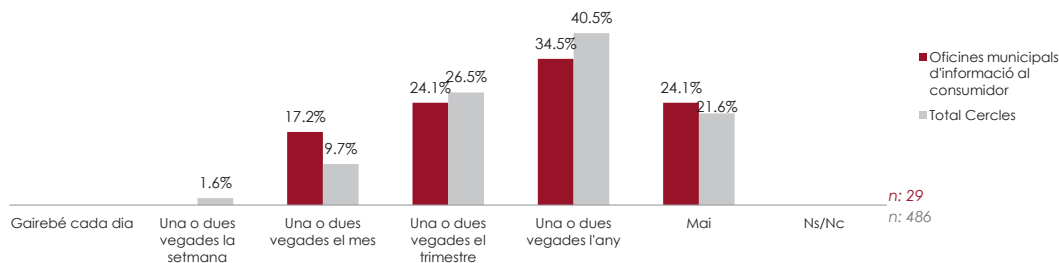


El 79.3% veuria molt o bastant factible que les dades dels cercles es publiquessin per al conjunt de la ciutadania



Portal d'Informació Econòmica i de Serveis Locals

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

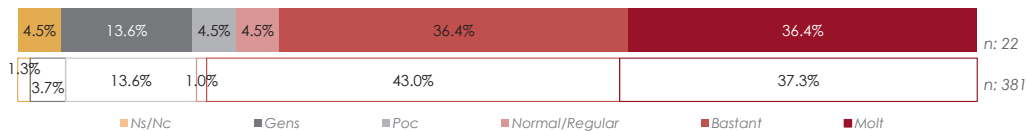


El 34.5% dels participants utilitzen el Portal web "una o dues vegades l'any", seguit d'un 24.1% que ho fa "una o dues vegades al trimestre" i "mai".

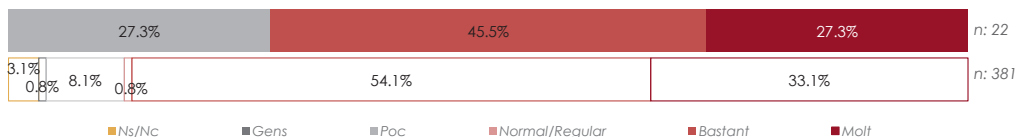
(*) A l'annex es recullen els motius que han donat els participants de per què no utilitzen "Mai" el Portal

Portal d'Informació Econòmica i de Serveis Locals

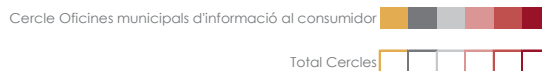
Creu que seria útil realitzar una sessió de formació sobre l'ús del portal?



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

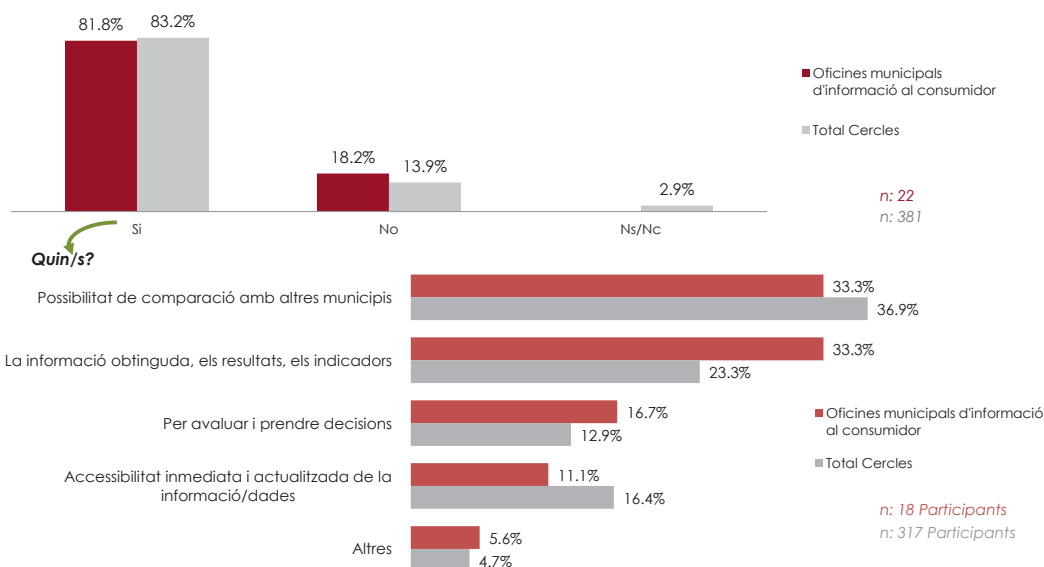


El 72.8% dels participants creuen que el Portal web li pot facilitar bastant la gestió de la informació del servei on treballa



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? (*)

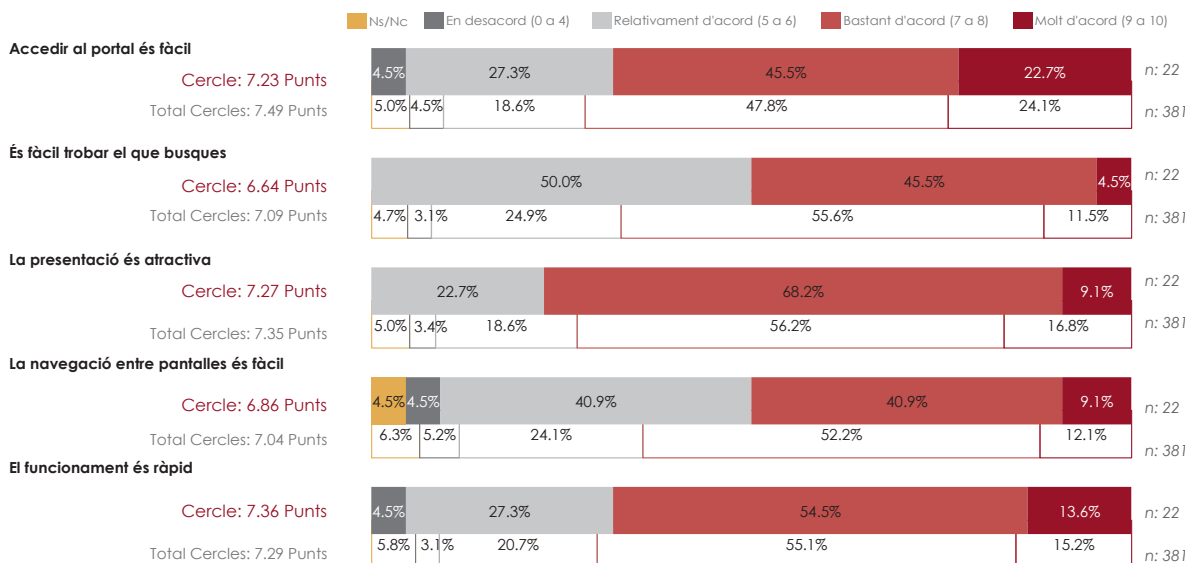


Un 81.8% considera que tenir accés al portal els aporta un valor afegit a la feina.

(*) 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:



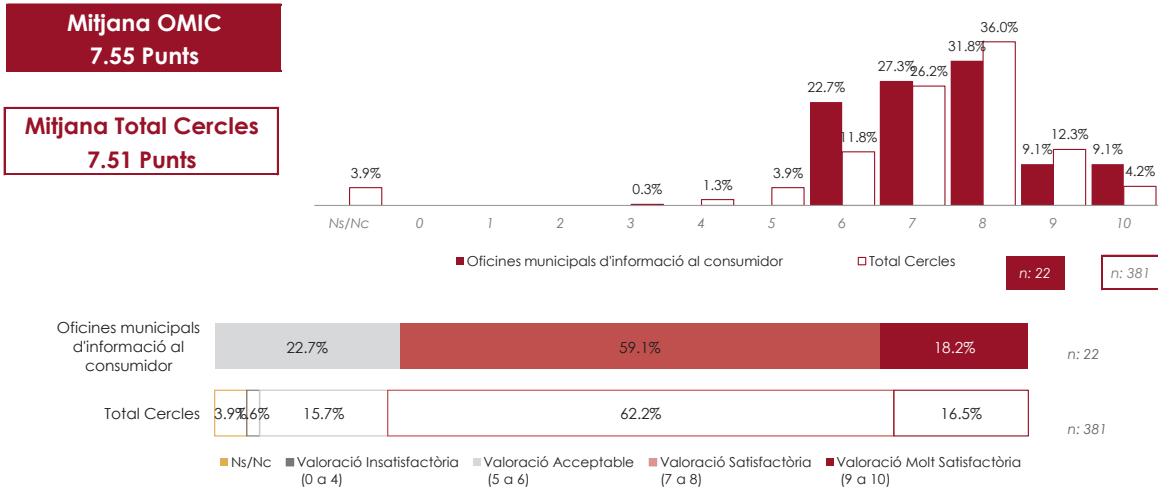
Valoracions moderades en relació amb el Portal.

L'aspecte millor valorat és el Funcionament ràpid (7.36 punts), mentre que la Facilitat per trobar el que busques és el pitjor (6.64).



Portal d'Informació Econòmica i de Serveis Locals

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



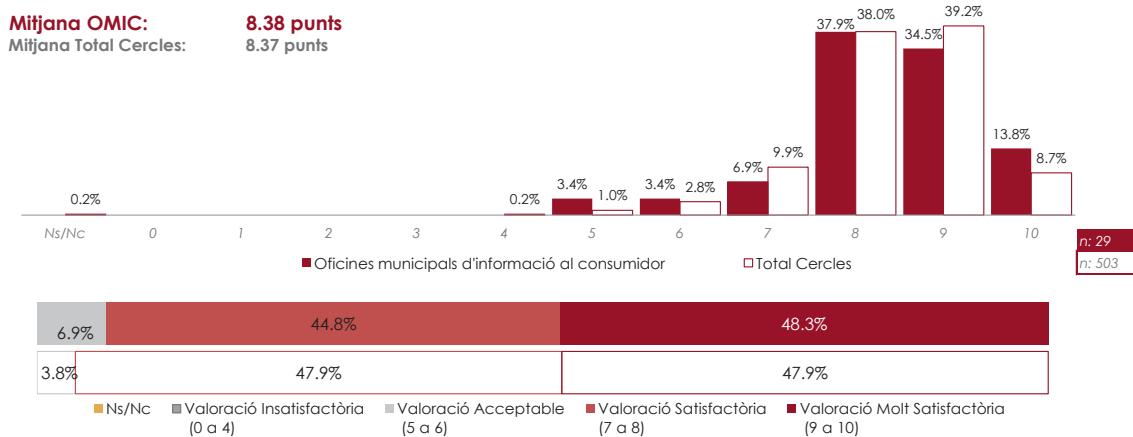
La Satisfacció amb el Portal obté una valoració de 7.35 punts, 0.04 punts per sobre del total Cercles. 7 de cada 10 participants atorguen valoracions entre els 7 i 10 punts.

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 48.3% dels participants en el Cercle d'Oficines municipals d'informació al consumidor atorga valoracions molt satisfactòries (9 ó 10), i la mitjana és de 8.38 punts.

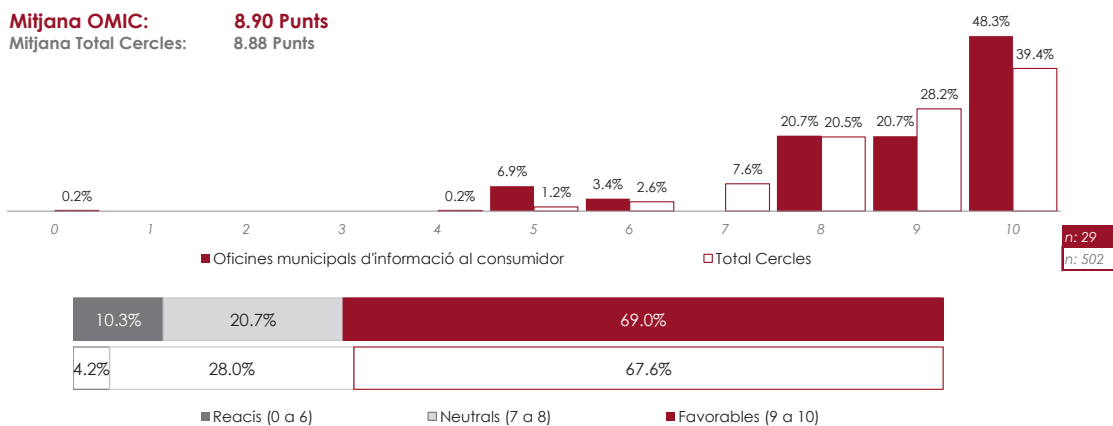
(*) Aquesta pregunta s'ha fet dues vegades durant l'enquesta: una al principi "Satisfacció espontània" i una altra al final "Satisfacció Recapacitada" (un cop valorats tots els aspectes referents al cercle). Aquesta última és la que es presenta a la diapositiva actual



Valoració Global

Fidelitat

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

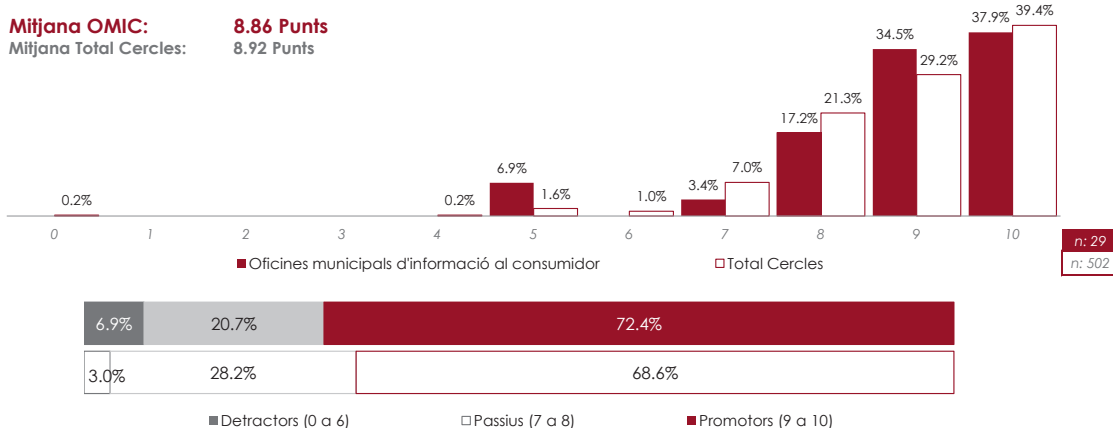


Els participants del cercle d'Oficines municipals d'informació al consumidor són molt proclius a tornar a participar en els Cercles (8.90 punts), i més favorables respecte al total

Valoració Global

Recomanació

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



El 72.4% dels enquestats recomanarien, sens dubte (9 i 10), participar en els Cercles; mentre que només un 6.9% es considera detractor.



Valoració Global. Net Promoter Score (NPS)

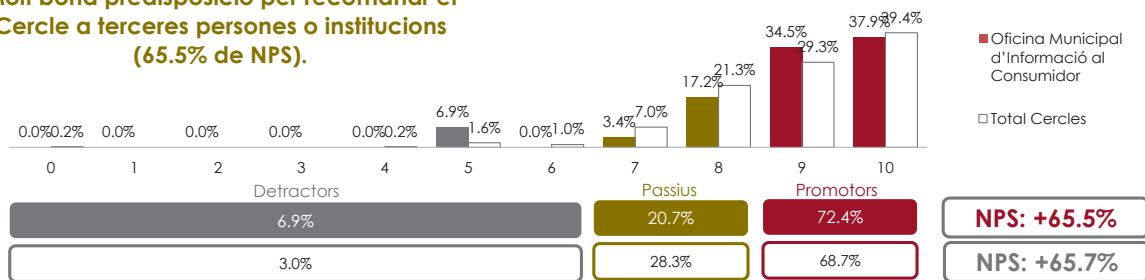
Moltes companyies segueixen un indicador denominat Índex de Promotors Nets (NPS, en anglès), que mesura la lleialtat dels clients cap a una companyia. Segons el seu creador, F. Reichheld, l'indicador més útil de creixement per a una organització és la disposició del client a recomanar el producte o servei 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 (65.5% de NPS).



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 | Cerks i increment de residus i Netja Viena | Medició | Mercats Municipals | Museus | Oficines municipals d'implicació al consumidor | Polícia Local | Seguiment Alimentari | Serveis Culturals | Serveis 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 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| S | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| E | 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% | |
| N | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Y | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Amb relació al quadre resum d'indicadors, valoro el seu grau d'acord amb els següents aspectes: - Indicadors suficients per mesurar tots els aspectes rellevants del servei ⁽¹⁾ - Els indicadors mesuren bé el que es vol mesurar ⁽¹⁾ - Els indicadors són fàcils d'entendre ⁽¹⁾ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Els valors dels indicadors del quadre de comandament reflecteixen la realitat del servei municipal ⁽¹⁾ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Creu que les dades de l'enquesta són fàcils o difícils d'obtenir? | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| M | 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% | |
| E | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| S | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| U | 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% | |
| R | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| A | 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% | |
| Respecte als tallers de millora, valoro de 0 a 10, en quina mesura és important cadascun dels següents aspectes: - Intercanvi d'experiències en grup ⁽²⁾ - Presentació dels resultats global del Cercle ⁽²⁾ - Suport a l'hora d'analitzar les dades del meu servei ⁽²⁾ - Presència d'experts externs al servei ⁽²⁾ - Endurir-se algun aspecte concret a millorar en el municipal ⁽²⁾ - La freqüència dels tallers de millora és adequada (1 a l'anys) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| M | 9.01 | 9.09 | 9.24 | 8.83 | 8.82 | 8.21 | 9.14 | 9.14 | 9.40 | 9.18 | 9.65 | 8.71 | 9.17 | 9.02 | 9.37 | 8.75 | 9.14 | 8.33 | 8.88 | |
| I | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| L | 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 | |
| L | 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 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| O | 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 | |
| R | 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 | |
| A | 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% | |
| n: 503 n: 53 n: 21 n: 35 n: 28 n: 19 n: 28 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

| Total | Biblioteques | Enllumenat públic | Escoles bressol | Escoles de música | Esports Escènics | Esports | Fites Locals | Gestió i tractament de Residus Verds | Mediació | Mercats Municipals | Museus | Oficina municipal de consumidor | Policia Local | Seguretat Alimentària | Serveis Culturals | Serveis socials d'ocupació | Serveis Socials | Verd Urbà |
|--------|--------------|-------------------|-----------------|-------------------|------------------|---------|--------------|--------------------------------------|----------|--------------------|--------|---------------------------------|---------------|-----------------------|-------------------|----------------------------|-----------------|-----------|
| 31.41 | 56.60 | 9.52 | 14.29 | 10.71 | 36.84 | 34.29 | 23.81 | 28.57 | 46.43 | 16.67 | 23.53 | 41.38 | 43.90 | 48.15 | 8.33 | 34.48 | 15.38 | 25.00 |
| 10.93 | 1.89 | 4.76 | 8.57 | 7.14 | 26.32 | 8.57 | 19.05 | 17.14 | 10.71 | 27.78 | 23.53 | 6.90 | 7.32 | 7.41 | 16.67 | 6.90 | 15.38 | 6.25 |
| 8.95 | 7.55 | 4.76 | 28.57 | 21.43 | 5.26 | 11.43 | 4.76 | 11.43 | 3.57 | 5.56 | 11.76 | 6.90 | 4.88 | 7.41 | 8.33 | 3.45 | 5.13 | 0.00 |
| 50.30 | 39.62 | 71.43 | 45.71 | 57.14 | 31.58 | 48.57 | 42.86 | 51.43 | 53.57 | 50.00 | 47.06 | 62.07 | 34.15 | 33.33 | 41.67 | 68.97 | 61.54 | 81.25 |
| 57.46 | 64.15 | 76.19 | 62.86 | 60.71 | 57.89 | 42.86 | 47.62 | 80.00 | 35.71 | 77.78 | 52.94 | 48.28 | 68.29 | 59.26 | 41.67 | 13.79 | 69.23 | 56.25 |
| 5.37 | 3.77 | 9.52 | 8.57 | 3.57 | 21.05 | 8.57 | 0.00 | 0.00 | 7.14 | 0.00 | 5.88 | 6.90 | 9.76 | 3.70 | 0.00 | 3.45 | 2.56 | 0.00 |
| 25.25 | 20.75 | 14.29 | 28.57 | 21.43 | 10.53 | 25.71 | 42.86 | 5.71 | 35.71 | 16.67 | 23.53 | 24.14 | 26.83 | 14.81 | 33.33 | 62.07 | 23.08 | 31.25 |
| 68.6% | 67.9% | 57.1% | 71.4% | 60.7% | 73.7% | 65.7% | 66.7% | 57.1% | 75.0% | 72.2% | 82.4% | 65.6% | 68.3% | 55.6% | 100.0% | 79.3% | 79.5% | 50.0% |
| 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 |

Per a què utilitza principalment la informació dels cercles?
Elaborar memòries o informes

Donar resposta a demandes d'informació puntual

Realitzar estudis sobre aspectes concrets

Analitzar l'evolució del servei

Comparar els resultats amb altres municipis/ens

Informar la ciutadania sobre el funcionament del servei

Prendre decisions

Utilitat de realitzar una sessió de formació per aprofundir en l'anàlisi i interpretació dels indicadors

(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 | Enllumenat públic | Escoles bressol | Escoles de música | Espais Escènics | Esports | Fines Locals | Cerchi i instrument de Residència i Netja Vidua | Mercats Municipals | Museus | Oficina municipal d'informació al consumidor | Polícia Local | Seguretat Alimentària | Serveis Culturals | Serveis Locals d'ocupació | Serveis Socials | Verd Urbà |
|---|--------------|-------------------|-----------------|-------------------|-----------------|---------|--------------|---|--------------------|--------|--|---------------|-----------------------|-------------------|---------------------------|-----------------|-----------|
| Total | 84,9% | 95,2% | 85,7% | 85,7% | 84,2% | 71,4% | 85,7% | 80,0% | 89,3% | 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 s'ha servit per millorar el seu servei? | 37,7% | 28,6% | 14,3% | 39,3% | 21,1% | 31,4% | 28,6% | 40,0% | 46,4% | 17,6% | 41,4% | 41,5% | 18,5% | 8,3% | 62,1% | 23,1% | 23,0% |
| Fins a quin punt han aplicat al seu municipi els aprenentatges adquirits als 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% |
| Quines són les principals dificultats a l'hora de portar a la pràctica els aprenentatges adquirits en els tallers? 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 | 37,7% | 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 treball cap dificultat destacable | 76,9% | . | 85,7% | 67,9% | . | 77,1% | 66,7% | 60,0% | 82,1% | 72,2% | 86,2% | . | 66,7% | . | 93,1% | 82,1% | . |
| En quina mesura creu que és útil realitzar una jornada de cloenda anual per presentar públicament els resultats del Cercle? (1) | 87,0% | . | 97,1% | 78,6% | . | 80,0% | 90,5% | 85,7% | 82,1% | 88,9% | 82,8% | . | 85,2% | . | 100,0% | 87,2% | . |
| Amb relació a les jornades de tancament 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% | 93,9% | 88,2% | . | 92,6% | . | 92,0% | . | 96,6% | 84,6% | . |
| El format de la jornada, creu que ha estat molt, bastant, poc o gens adequat? | 81,9% | 88,7% | 77,1% | 92,9% | 89,5% | 82,9% | 66,7% | 77,1% | 75,0% | 100,0% | 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% | 56,6% | 42,9% | 80,0% | 60,7% | 63,2% | 60,0% | 65,7% | 53,6% | 47,1% | 44,8% | 73,2% | 33,3% | 41,7% | 58,6% | 66,7% | 37,5% |
| La informació dels cercles arriba als nivells de decisió organitzatius? | 32,0% | 28,3% | 42,9% | 34,3% | 32,1% | 20,0% | 52,4% | 37,1% | 46,4% | 38,9% | 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% | 28,3% | 33,3% | 22,9% | 21,4% | 52,6% | 14,3% | 28,6% | 39,3% | 16,7% | 20,7% | 48,8% | 7,4% | 41,7% | 27,6% | 17,9% | 31,3% |
| Es resultats dels cercles es fan arribar a altres àrees de l'organització | 8,3% | 7,5% | 9,5% | 11,4% | 3,6% | 15,8% | 0,0% | 8,6% | 0,0% | 11,1% | 10,3% | 22,0% | 0,0% | 16,7% | 10,3% | 2,6% | 6,3% |
| Es resultats dels cercles s'anitzen conjuntament amb altres àrees | n:503 | n:53 | n:21 | n:35 | n:28 | n:19 | n:35 | n:21 | n:35 | 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. Portal web

| | Biblioteques | Enllumenat públic | Escoles bressol | Escoles de música | Esports Escènics | Esports | Fres Locals | Canals de Residus i Netja Vila | Mediació | Mercats Municipals | Museus | Oficina 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% | 8,6% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | . | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 3,4% | 2,6% | 6,3% |
| Amb quina freqüència utilitza el Portal d'Informació Econòmica i de Serveis Locals ⁽¹⁾ | 80,3% | 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% |
| Creu que seria útil realitzar una sessió de formació sobre l'ús del Portal? ⁽¹⁾ | 87,1% | 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% |
| Creu que el portal li facilita o li pot facilitar la gestió de la informació del servei on treballa? ⁽¹⁾ | 83,2% | 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% |
| Terminar accés al portal li aporta algun valor afegit a la feina respecte de si no el tingués? ⁽¹⁾ | 7,49 | 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 |
| En relació amb el Portal, valori, de 0 a 10, el seu grau d'acord amb els aspectes següents: (valoracions de 0 a 10) | 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 |
| Facilitat de trobar el que es busca ⁽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 |
| Facilitat de navegació en tre pantalles ⁽²⁾ | 7,04 | 6,51 | 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 |
| Facilitat de navegació en tre pantalles ⁽²⁾ | 7,29 | 6,82 | 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 |
| Rapidesa del funcionament ⁽²⁾ | 7,51 | 7,30 | 6,93 | 7,52 | 6,83 | 7,13 | 7,70 | 8,00 | 7,42 | 7,73 | . | 7,55 | 8,36 | 7,76 | 7,70 | 7,42 | 7,40 | 6,60 |
| Satisfacció Global amb el Portal, en general ⁽²⁾ | n: 503 | n: 53 | n: 21 | n: 35 | n: 28 | n: 19 | n: 35 | n: 21 | n: 35 | 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.

(3) Percentatge agregat de Gairabé 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 | Centre de Festes i Herbes Vives | Mercats Municipals | Museus | Oficina municipal d'informació al consumidor | Polícia Local | Seguretat Alimentària | Serveis Culturals | Serveis Locals d'ocupació | Serveis Socials | Verd Urbà |
|---|--------|--------------|-------------------|-----------------|-------------------|------------------|---------|------------|---------------------------------|--------------------|--------|--|---------------|-----------------------|-------------------|---------------------------|-----------------|-----------|
| V A L O R A C I O | 8,27 | 8,00 | 8,00 | 8,57 | 8,14 | 8,22 | 8,14 | 8,24 | 8,49 | 8,50 | 7,88 | 8,41 | 8,90 | 8,33 | 7,92 | 8,62 | 7,97 | 7,88 |
| L O C A L | 8,37 | 8,17 | 8,38 | 8,54 | 8,26 | 8,00 | 8,06 | 8,48 | 8,60 | 8,78 | 8,18 | 8,38 | 8,83 | 8,56 | 7,83 | 8,86 | 8,15 | 8,00 |
| J O C E S | 8,88 | 9,00 | 8,76 | 8,83 | 8,85 | 8,68 | 8,63 | 8,48 | 9,23 | 9,06 | 8,18 | 8,90 | 9,51 | 8,78 | 8,58 | 9,38 | 8,77 | 8,63 |
| G O B E R N A L | 8,92 | 9,06 | 8,71 | 8,86 | 8,74 | 8,79 | 8,63 | 8,76 | 9,31 | 9,28 | 8,12 | 8,86 | 9,49 | 8,78 | 8,75 | 9,31 | 8,90 | 8,88 |
| Nel Promoter Score | 65,77% | 73,6% | 47,6% | 54,3% | 51,9% | 57,9% | 54,3% | 66,7% | 80,0% | 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: 18 | n: 17 | n: 29 | n: 41 | n: 27 | n: 12 | n: 29 | n: 39 | n: 16 |

Valori, de 0 a 10, la seva satisfacció amb el Cercle de Comparació en el qual vostè ha participat (de 0 a 10) (1)

Valori, de 0 a 10, la seva satisfacció amb el Cercle de Comparació en el qual vostè ha participat (de 0 a 10) (2)

J. En quina mesura, de 0 a 10, tornaria a participar en els Cercles? (de 0 a 10)

G. En quina mesura recomanaria, de 0 a 10, participar en els Cercles de Comparació intermunicipals? (de 0 a 10)

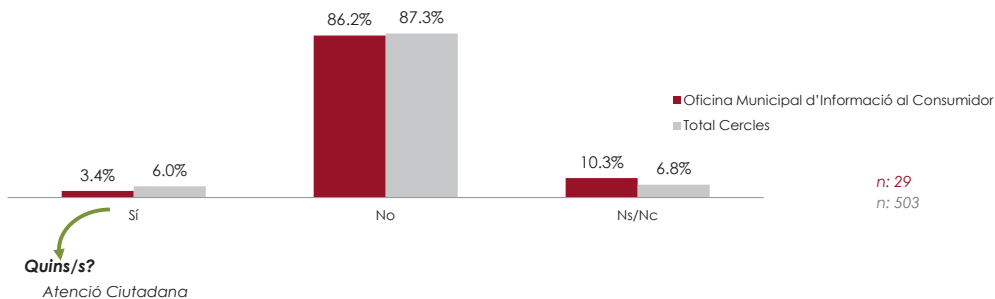
Nel Promoter Score

(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?

- Oportunitat poder utilitzar el serveis
- Conèixer les situacions d'altres municipis
- Anàlisis de dades, la possibilitat de poder fer propostes de millora, l'organització per tenir un punt de trobada en oficines amb un volum assemblat d'habitants
- Dades
- Resultats per poder comparar amb altres municipis
- Les dades que et donen que son útils per millorar, networking que es fa
- Trobada amb personal del mateix ram i compartir experiències (es útil per millorar)
- Poder de les dades y poder comparar amb municipis del mateix nombre d'habitants i es poden analitzar
- Ens permet veure en quins àmbits podem millorar respecta a la comparativa a la mitjana de la resta d'oficines.
- La visió que li dona.
- Informació
- Possibilitat d'optimitzar tasques i compartir experiències i avaluar
- L'intercanvi d'experiències
- El fet de compartir experiències, disciplina
- Poder tractar els temes diversos
- Compartir experiències
- Dades que n'extravien i visualització de la feina feta
- Que ens trobem amb els companys
- Poder compartir experiències i sentir-se acompanyat
- Intercanviar experiències amb altres persones
- Explotació de resultats
- Jornada de treball
- Les millores
- El treball amb els ajuntaments
- Es treuen dades molt interessants, també el taller tècnic, visió global, bona eina per comparar amb altres municipis
- Nivell d'organització i anàlisi de dades
- Compartir experiències
- Es una aportació d'idees
- Disposar d'indicadors per comparar-me un mateix i intercanvi amb els altres municipis.

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?

Adaptar-se a la relativitat en los paràmetres
 No sap, estava correcte
 La cloenda (es va ajuntar l'assemblea i els cercles) i això ho va fer més feixuc
 Més facilitat per aconseguir les dades
 Tot correcte
 Simplificar alguns indicadors, tenir en compte les categories professionals del personal
 La facilitat de obtenir totes les dades q es demanden hem d anar buscant un sistema de forma automàtica surtin les dades
 Està satisfet
 Res
 Poder augmentar
 Facilitar un aplicatiu informàtic per poder recollir tota l'informació per igual en tots el ajuntaments
 Estan molt enfocats quantitativus
 Satisfeta
 Poder compartir tot
 Està be
 Actualitzar indicadors
 Està be
 Aturar uns anys
 Recollida de dades
 El format a l'horari
 Actualitzar la recollida de dades
 Es una feuada per aconseguir les dades que es demanen
 Assistència polítics
 Qüestionari complicat d'omplir
 Correcte
 Satisfeta

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

Pot definir en una paraula el que representen els Cercles?

Moltes feina es satisfactori
 Resum i anal lisi de la feina feta
 Aprentatge
 Comparar dades
 Possibilitat de conèixer l'altre
 Millorar
 Oportunitat de millora
 Anàlisis
 Millora contínua
 Coneixement
 Millora
 Optimitació
 Bon instrument d'informació
 Avaluació i compartir experiències
 Es una ajuda
 Perfecta
 Feina
 Compartir
 Realitat
 Fotografia de gestió
 Informació
 Millora
 Coneixement
 Possibilitat de millora
 Eina
 Feina
 Coordinació
 Excel·lència

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

Per quin/s motiu/s creu que el *format de l'enquesta* es poc o gens adequat? (Literals)

Son bastants escassos en l'informació recollida

És complicat, poca claredat

Per tema informàtic es difícil aconseguir les dades, seria molt útil tenir un sol programa per tothom

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

Que truquin i t'ajudin una mica a l'hora d'aconseguir certes dades (tants per cent..etc)

A continuació es recullen els literals de les preguntes obertes referents a la fase de **COMUNICACIÓ I IMPLEMENTACIÓ**

Per quin/s motiu/s creu que el *contingut de les jornades de tancament* a les quals ha assistit és poc o gens adequat?

Es parla de moltes coses

Per quin/s motiu/s creu que el *format de la jornada* és poc o fens adequat?

El fet de que la cloenda no s'acaba d'ajustar

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?

No tinc la contrasenya i manca de temps
Manca de temps
No ha tingut temps, no li ha calgut, no sap
Per manca de temps i perquè tampoc el coneix.
Perquè no tinc temps
Falta de temps

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

Un temps real podré comparar las dades
Més coneixements i mes info
Informació actualitzada de normatives
Possibilitat de comparar amb altres municipis
Poder consultar la informació
Conèixer les dades i ajuda a prendre decisions.
Poder arribar a las dades y fer comparatives
Tenir elements de gestió
Prendre decisions
Si necessites informació pots accedir
Poder comparar
Dades ràpidament per comparar
Percepció justificada amb dades al comparar
Accés a l' informació
Saber l'evolució del servei
Informació accessible i directe
No és molt representatiu
Poder disposar d'una informació que està més ben validada i recollida. I no només del seu cercle.

SEGURETAT ALIMENTÀRIA

SEGURETAT ALIMENTÀRIA

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 29 tècnics municipals que van participar en els dos últims anys en el Cercle de comparació intermunicipal de Seguretat alimentària.
- ⚙ 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 29 tècnics municipals que van participar en el Cercle, s'han aconseguit un total de 27 enquestes vàlides, amb un error mostral de $\pm 5,0$ %.
- ⚙ 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 Seguretat Alimentària** 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:

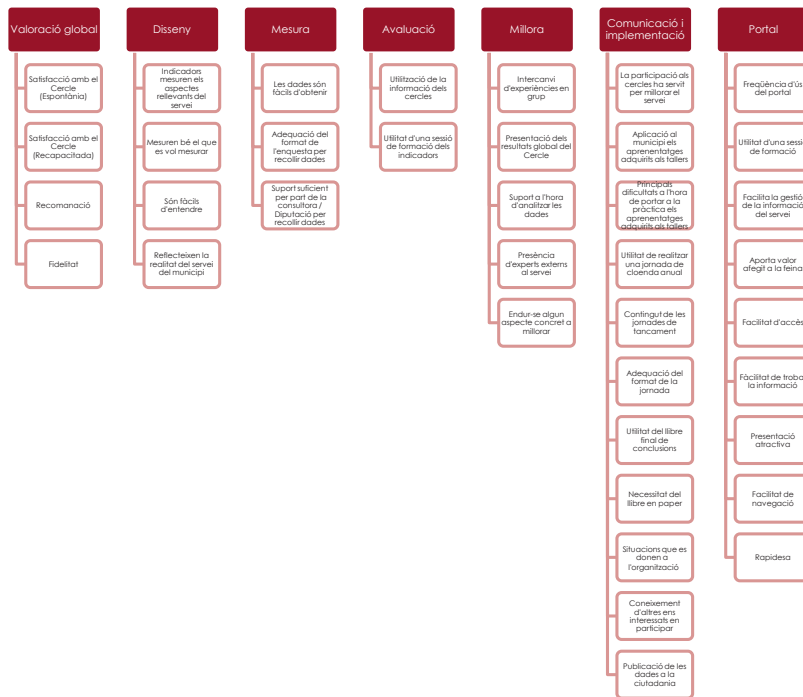
- Valoració global dels Cercles (aspectes positius i de millora) i de cada servei.
- Determinació de l'impacte i utilitat de cadascuna de les fases (disseny, mesura, avaluació, millora i comunicació i implementació).
- Valoració del Portal d'Informació Econòmica i de Serveis Locals (freqüència d'ús,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

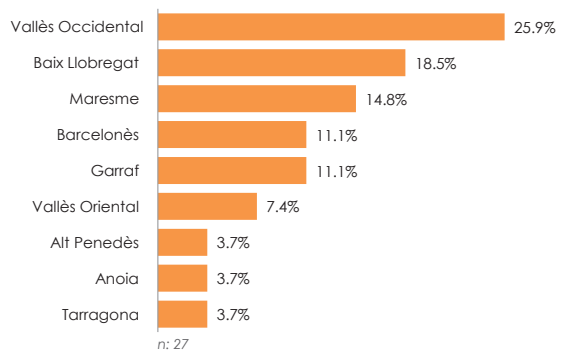


Distribució de la mostra

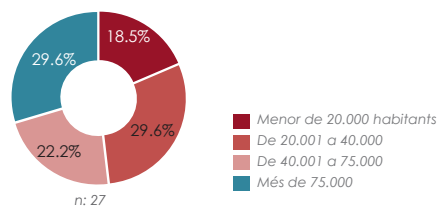
Municipis que han participat en l'estudi

| Municipis |
|-----------------------------|
| Barberà del Vallès |
| Cambrils |
| Castellbisbal |
| Castelldefels |
| Cerdanyola del Vallès |
| Cornellà de Llobregat |
| Franqueses del Vallès, les |
| Granollers |
| Hospitalet de Llobregat, l' |
| Igualada |
| Masnou, el |
| Mataró |
| Montgat |
| Palau-Solità i Plegamans |
| Prat de Llobregat, el |
| Premià de Mar |
| Rubí |
| Sabadell |
| Sant Adrià de Besòs |
| Sant Boi de Llobregat |
| Sant Cugat del Vallès |
| Sant Pere de Ribes |
| Sant Sadurn d'Anoia |
| Santa Coloma de Gramenet |
| Sitges |
| Viladecans |
| Vilanova i la Geltrú |

Comarca

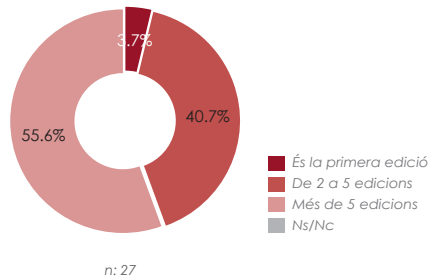


Grandària del municipi



Distribució de la mostra

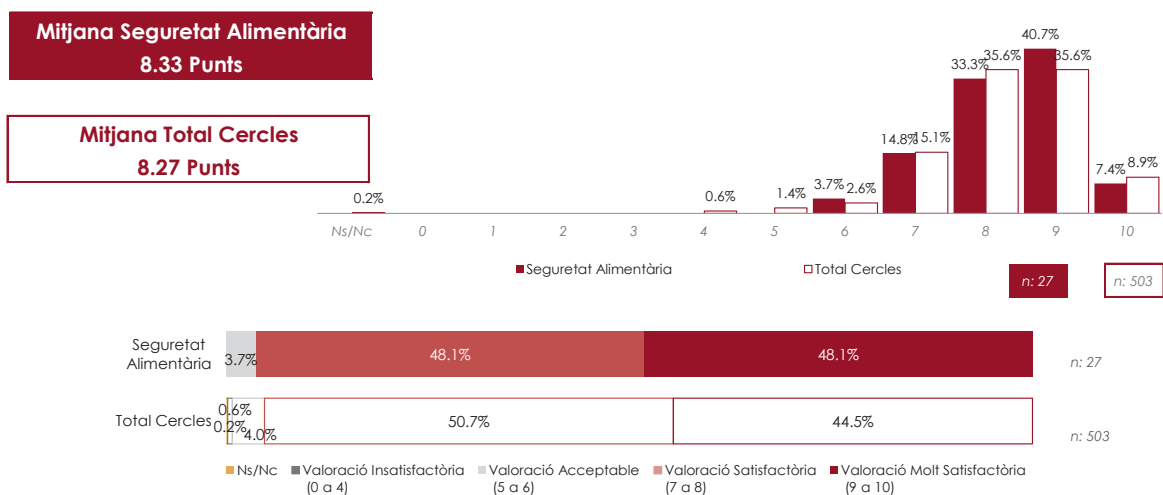
Nombre d'edicions en què ha participat



2. Visió global

Valoració Global. Satisfacció Global

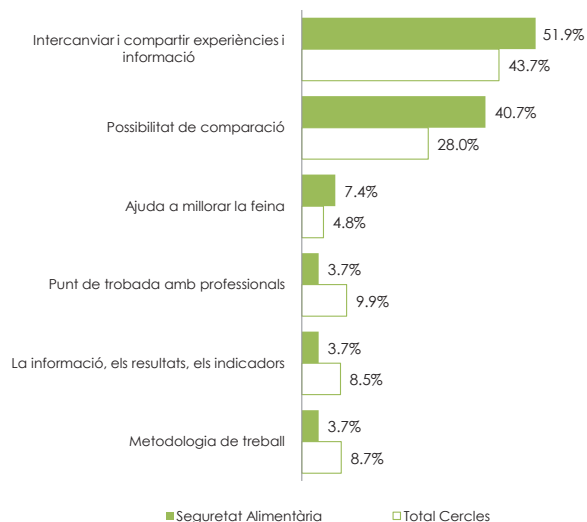
Valori, de 0 a 10, la seva satisfacció amb el Cercle de Comparació en què ha participat



El 48.1% dels participants en el Cercle de Seguretat Alimentària atorga valoracions molt satisfactòries (9 ó 10), i la mitjana és de 8.33 punts, 0.06 per sobre del total de Cercles.

Valoració Global

Què és el que més li agrada del Cercle?



Cercle: 27 Participants
Total Cercles: 503 Participants

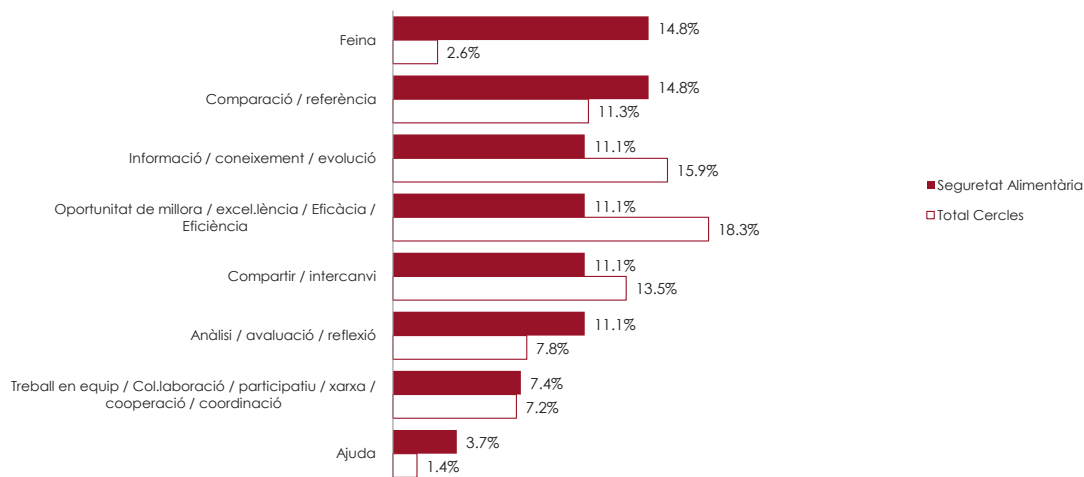
Què creu que és més important millorar dels Cercles de Comparació?



Cercle: 27 Participants
Total Cercles: 503 Participants

Valoració Global

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



Cercle: 27 Participants
Total Cercles: 503 Participants

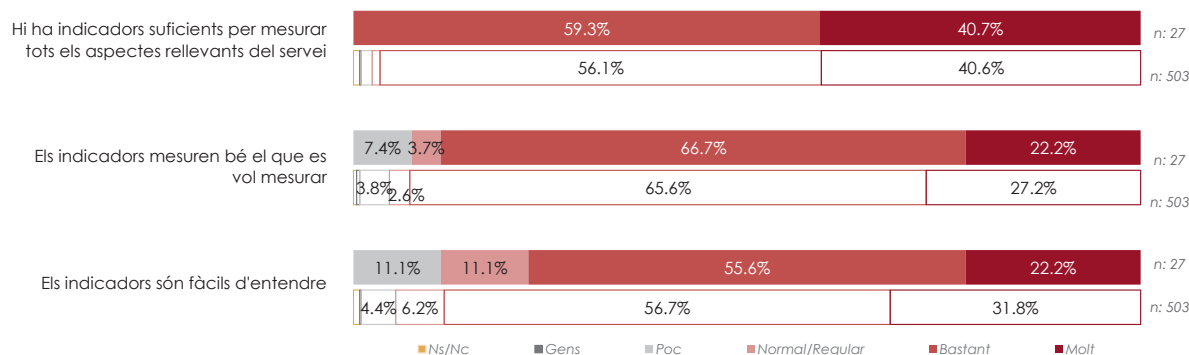
Un 14.8% dels participants defineixen els cercles com a "Feina" i com a eina de Comparació/referència.



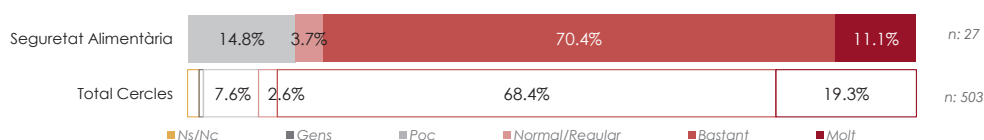
3. Resultats específics per fases

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?

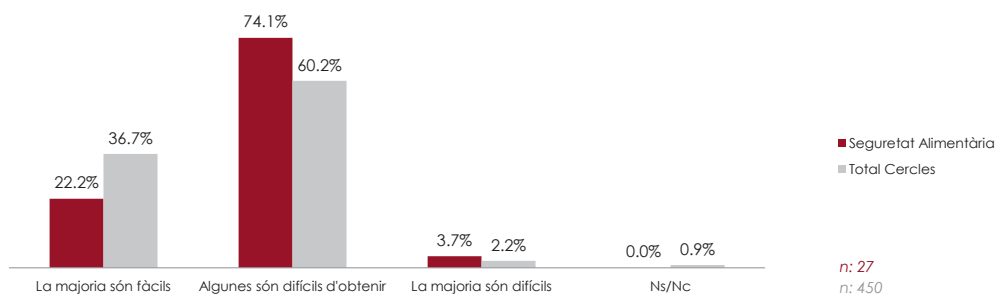


El 81.5% dels participants estan molt o bastant d'acord amb el fet que els indicadors reflecteixen la realitat del servei al municipi

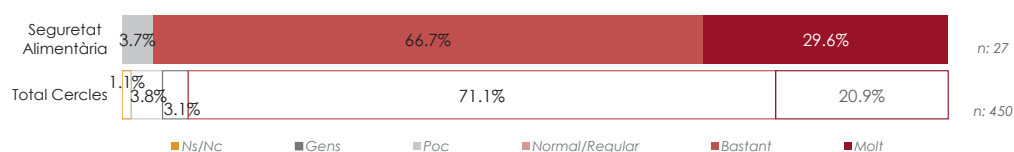


Fase de Mesura

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



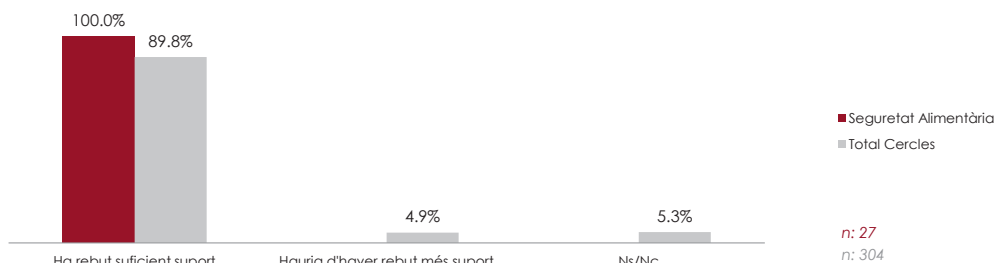
Creu que el format de l'enquesta és adequat per recollir la informació? (*)



(*) A l'annex es recullen els motius que han donat els participants que consideren que el format de l'enquesta és "poc" o "gens" adequat.

Fase de Mesura

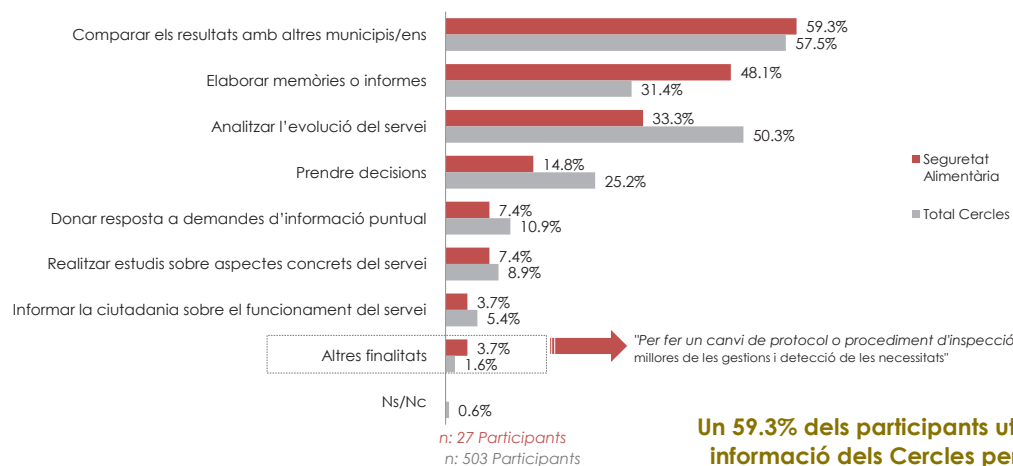
Respecte a la complementació i validació de l'enquesta del seu municipi, ha rebut suficient suport per part de la consultora Comtec per recollir les dades?



El 100.0% considera que el suport rebut per part de la consultora Comtec per recollir les dades ha estat suficient

Fase d'Avaluació

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



Un 59.3% dels participants utilitzen la informació dels Cercles per poder comparar-se amb altres municipis, seguit d'un 48.1% que l'utilitza per elaborar memòries o informes.

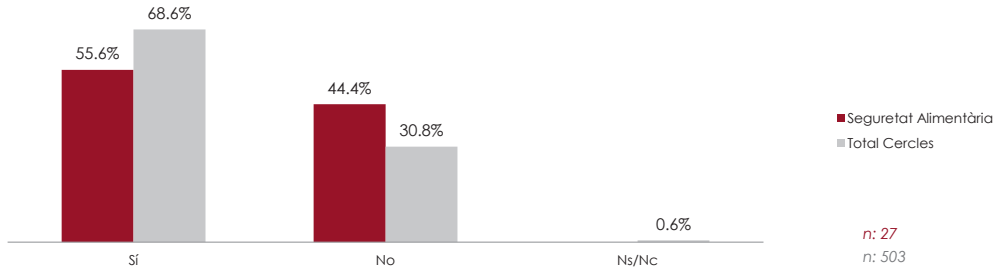
| Satisfacció amb el Cercle, segons les principals utilitats | Seguretat Alimentària | | Total Cercles | |
|--|-----------------------|-------------|---------------|-------------|
| | n | S.G. Cercle | n | S.G. Cercle |
| Comparar els resultats amb altres municipis/ens | 16 | 8.31 | 288 | 8.24 |
| Elaborar memòries o informes | 13 | 8.08 | 158 | 8.29 |
| Analitzar l'evolució del servei | 9 | 8.44 | 253 | 8.19 |
| Prendre decisions | 4 | 9.00 | 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?

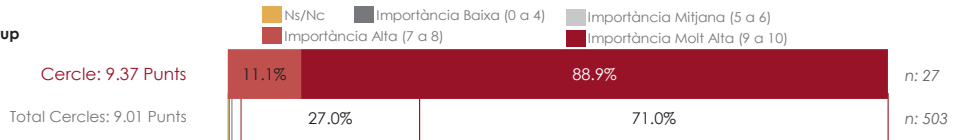


El 55.6% dels participants veuen útil realitzar una sessió per aprofundir en l'anàlisi i interpretació dels indicadors.

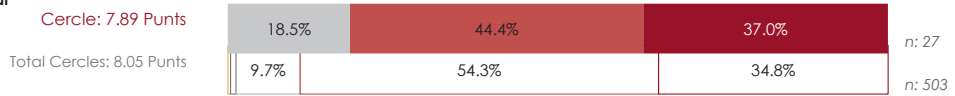
Fase de Millora

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

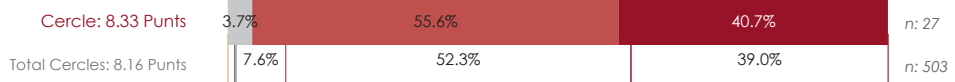
Intercanvi d'experiències en grup



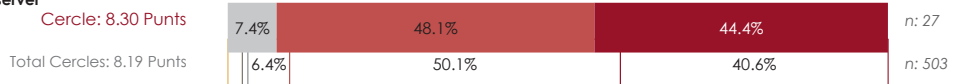
Presentació dels resultats global



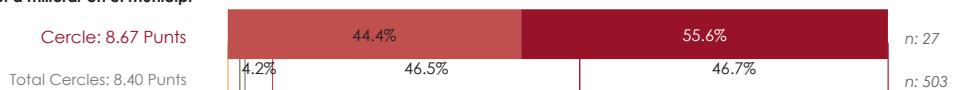
Suport a l'hora d'analitzar les dades del meu servei



Presència d'experts externs al servei



Endur-se algun aspecte concret a millorar en el municipi

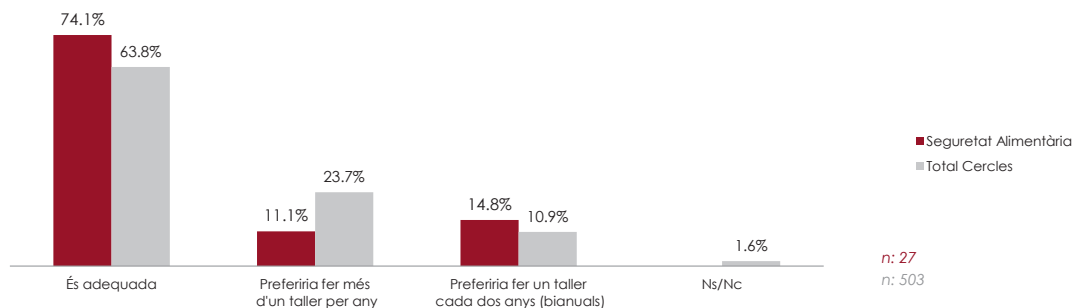


Intercanviar experiències en grup és l'aspecte més important en els tallers de millora (9.37 punts), seguit de la possibilitat de endur-se algun aspecte a millorar en el municipi (8.67)



Fase de Millora

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

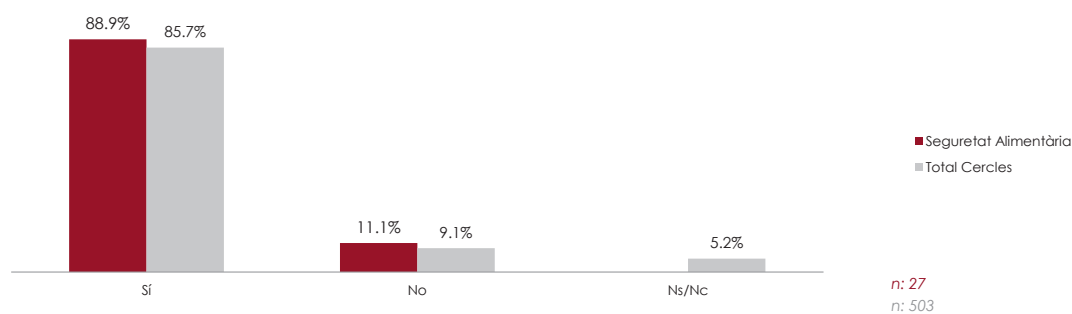


El 74.1% dels enquestats valoren adequada la freqüència dels tallers de millora

(*) 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?



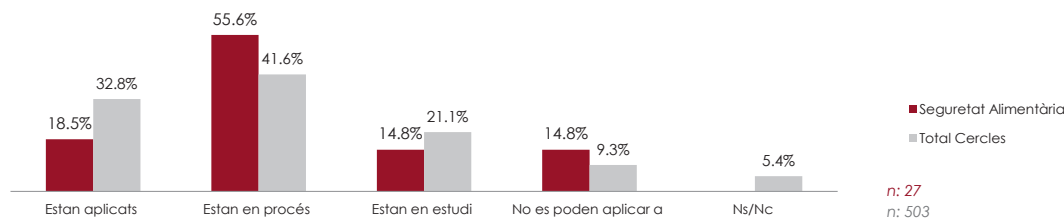
Satisfacció amb el Cercle, segons si la participació li ha servit per millor el servei

| | Seguretat Alimentària | | Total Cercles | |
|-------|-----------------------|-------------|---------------|-------------|
| | n | S.G. Cercle | n | S.G. Cercle |
| Sí | 24 | 8.38 | 431 | 8.39 |
| No | 3 | 8.00 | 46 | 7.27 |
| Ns/Nc | 0 | . | 26 | 7.92 |

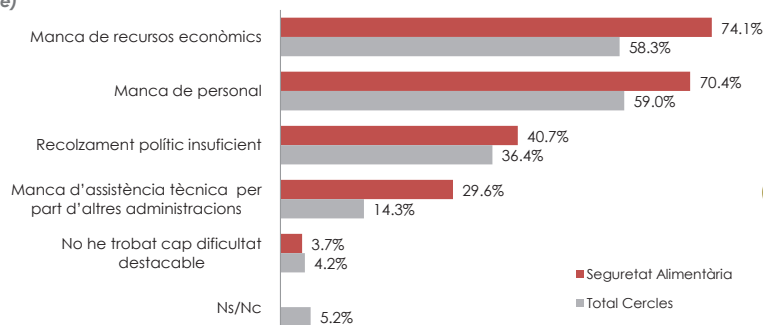
El 88.9% dels participants consideren que la participació en els cercles li ha servit per millorar el seu servei. Aquests situen la seva satisfacció global amb el cercle en els 8.38 punts.

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)

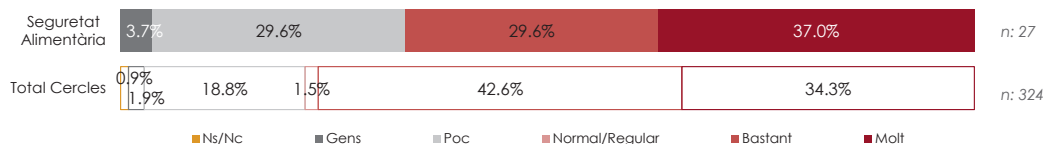


La manca de recursos econòmics és la principal dificultat per poder aplicar els aprenentatges adquirits (74.1%), molt seguit de la manca de personal (70.4%).

n: 27 Participants
n: 503 Participants

Fase de Comunicació i implementació. Jornada de cloenda

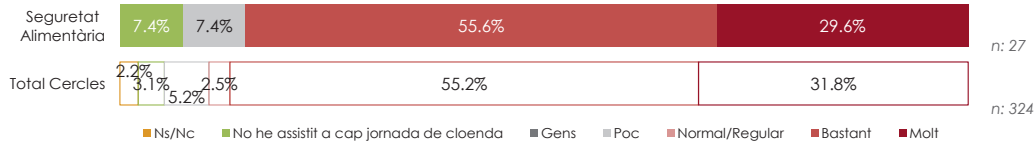
En quina mesura creu que és útil realitzar una jornada de cloenda anual per presentar públicament els resultats dels Cercles?



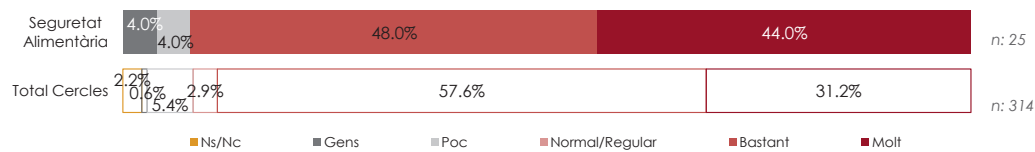
El 66.6% dels participants consideren molt o bastant útil realitzar una jornada de cloenda per presentar públicament els resultats

Fase de Comunicació i implementació. Jornada de cloenda

Amb relació a les jornades de tancament a les quals vostè ha assistit, creu que el contingut ha estat molt, bastant, poc o gens adequat? (*)



I el format de la jornada, creu que ha estat molt, bastant, poc o gens adequat? (**)



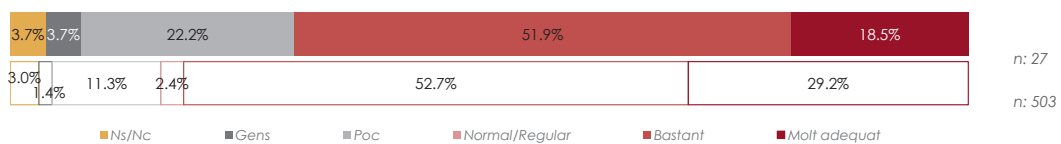
El 85.2% dels participants consideren molt o bastant adequat el contingut i un 92.0% creu que el format de la jornada de tancament és molt o bastant adequat

(*) A l'annex es recullen els motius que han donat els participants que consideren que el contingut de les jornades ha estat "poc" o "gens" adequat.

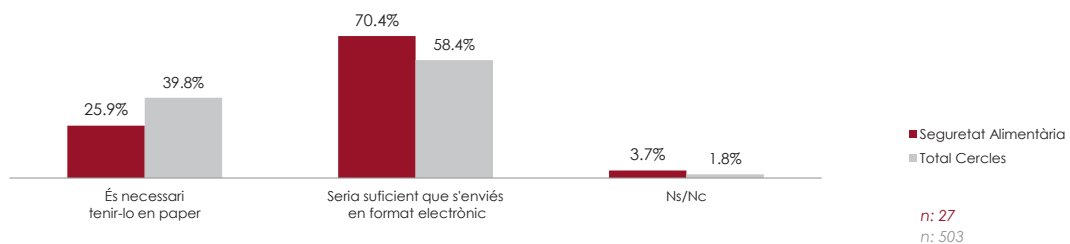
(**) A l'annex es recullen els motius que han donat els participants que consideren que el format de la jornada ha estat "poc" o "gens" adequat.

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?



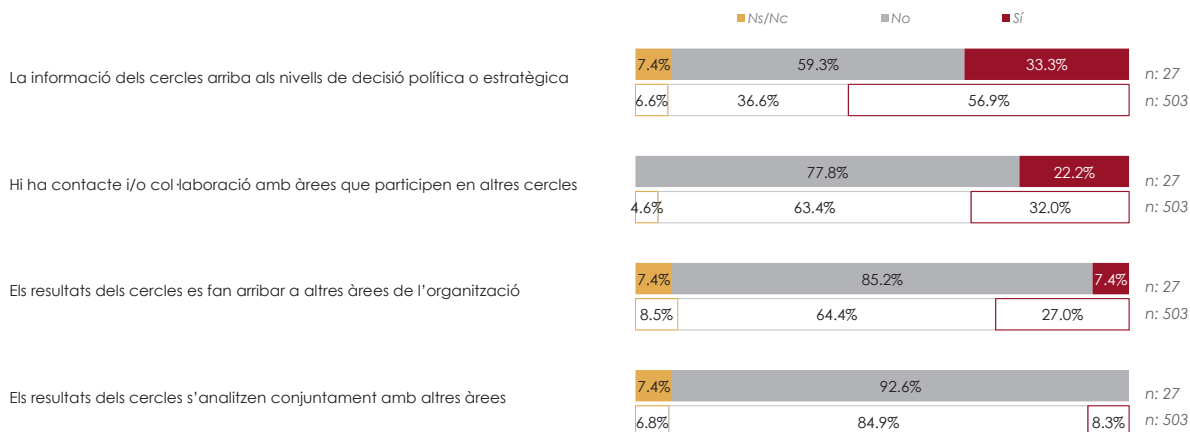
Creu que és necessari tenir-lo en paper o seria suficient que s'enviés en format electrònic?



El 70.4% creu que el llibre és molt o bastant útil i un altre 70.4% opina que seria suficient que s'enviés en format electrònic

Fase de Comunicació i implementació

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

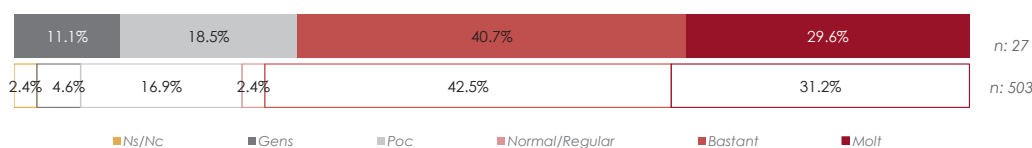


El 33.3% dels enquestats afirmen que la informació dels cercles arriba als nivells de decisió política o estratègica, mentre que només un 7.4% afirma que els resultats dels cercles es fan arribar a altres àrees de l'organització



Fase de Comunicació i implementació.

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

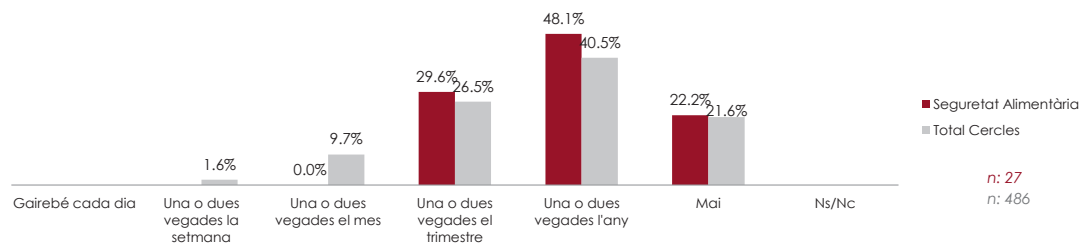


El 70.3% veuria molt o bastant factible que les dades dels cercles es publiquessin per al conjunt de la ciutadania



Portal d'Informació Econòmica i de Serveis Locals

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



El 48.1% dels participants utilitzen el Portal web "una o dues vegades l'any", seguit d'un 29.6% 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?

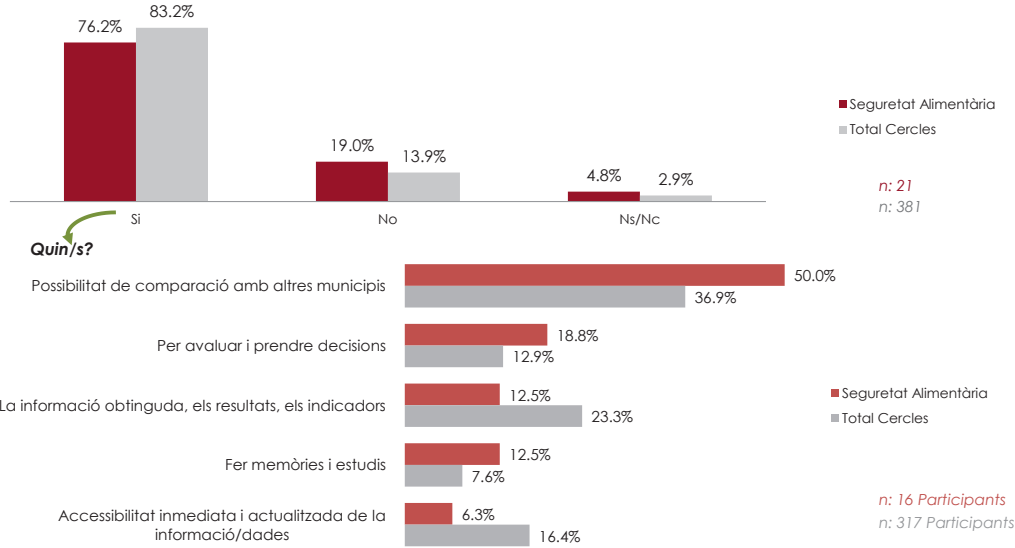


El 95.3% dels participants creuen que el Portal web li pot facilitar molt o bastant la gestió de la informació del servei on treballa



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 tingúes? (*)

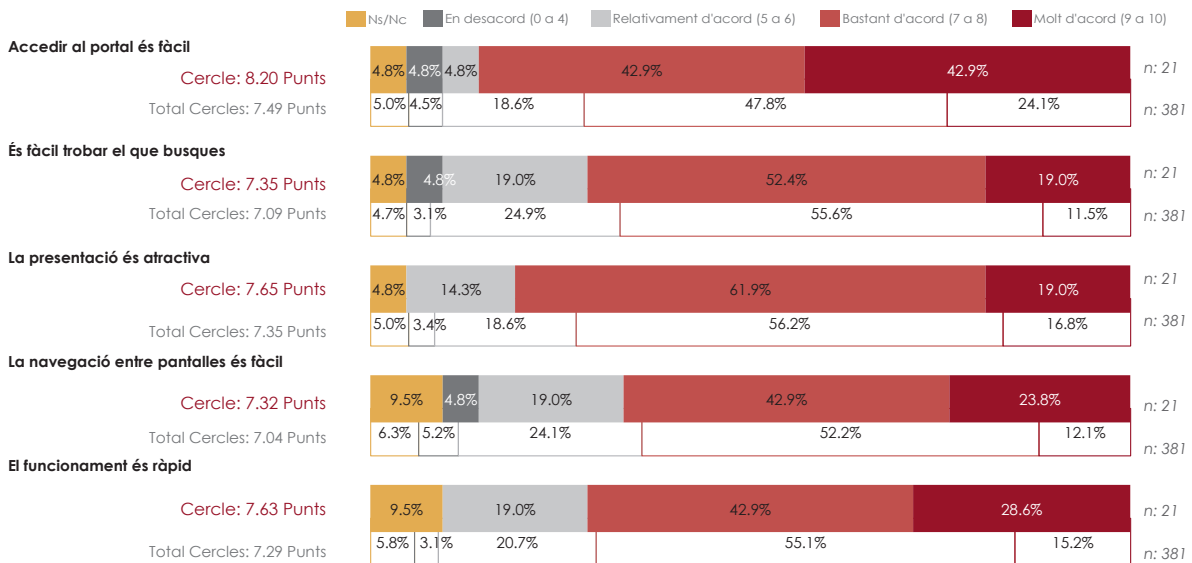


Un 76.2% considera que tenir accés al portal els aporta un valor afegit a la feina.

(*) 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:



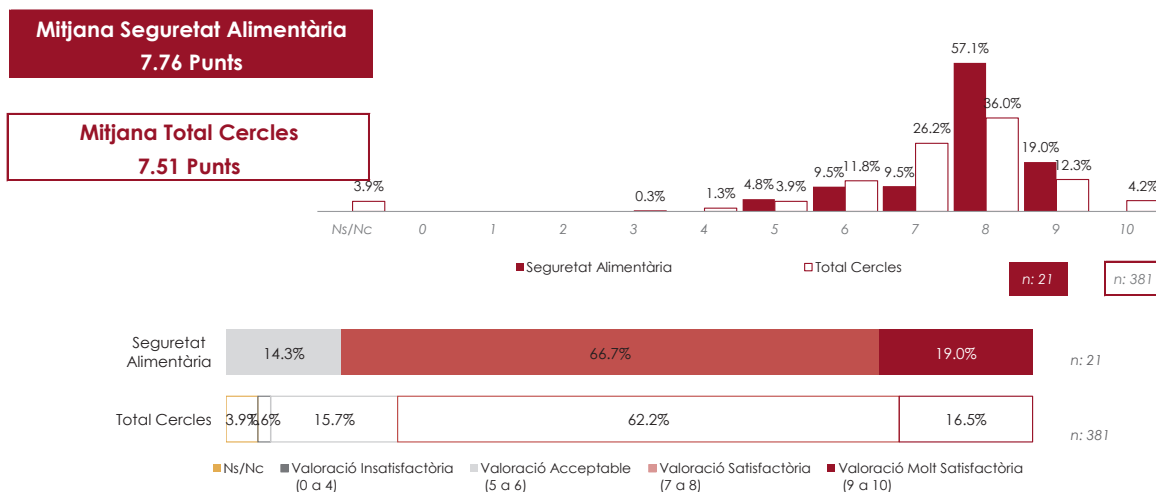
Valoracions satisfactòries en relació amb el Portal.

L'aspecte millor valorat és la Facilitat d'accedir al portal (8.20 punts); el pitjor és la Facilitat de navegació entre pantalles (7.32 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



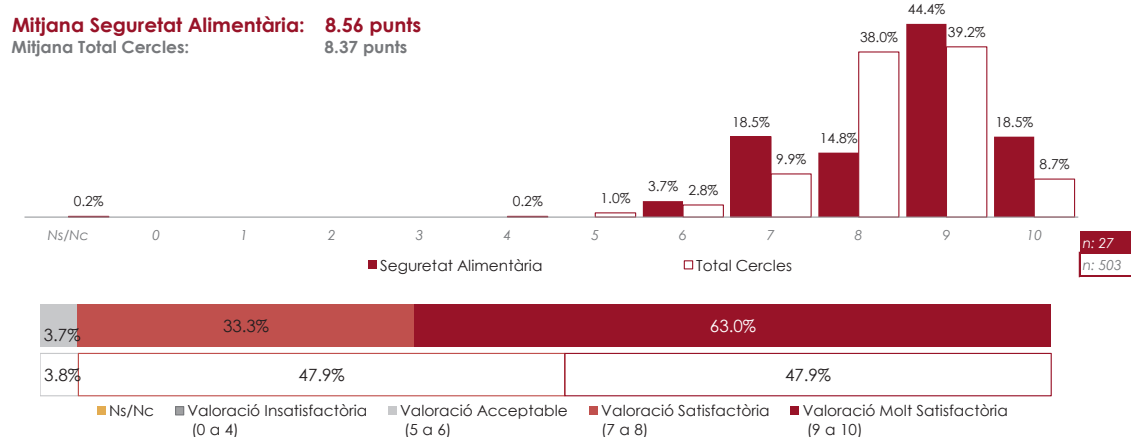
La Satisfacció amb el Portal obté una valoració de 7.76 punts, 0.25 per sobre del total de Cercles. El 85.7% dels participants atorguen valoracions entre els 7 i 10 punts.

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 (*)



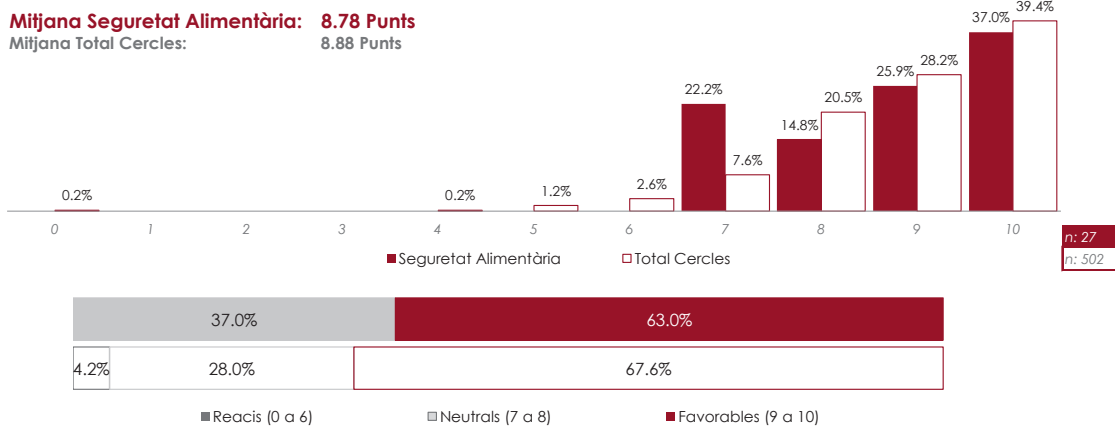
El 63.0% dels participants en el Cercle de Seguretat Alimentària atorga valoracions molt satisfactòries (9 ó 10), i la mitjana és de 8.56 punts.

(*) Aquesta pregunta s'ha fet dues vegades durant l'enquesta: una al principi "Satisfacció espontània" 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?

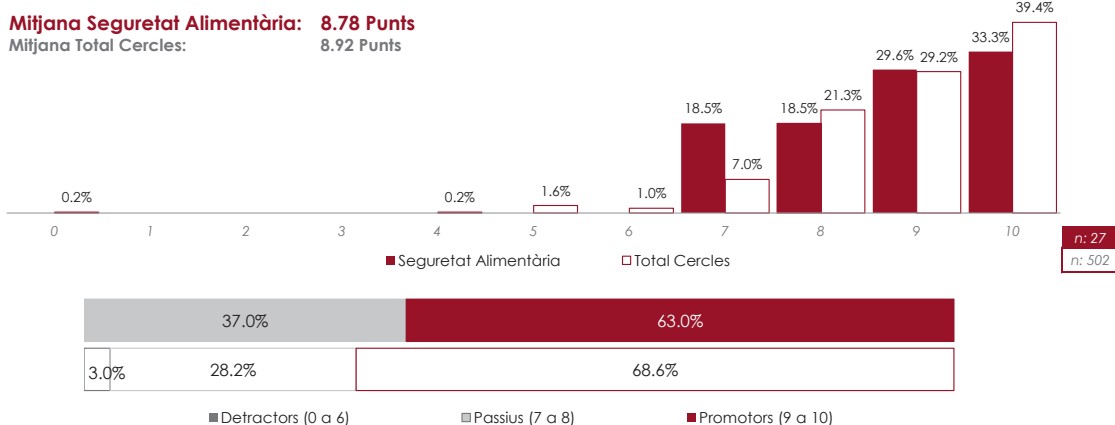


Els participants del cercle de Seguretat Alimentària són molt proclius a tornar participar (8.78 punts)

Valoració Global

Recomanació

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



El 63.0% dels enquestats recomanarien, sens dubte (9 i 10), participar en els Cercles amb una mitjana de recomanació de 8.78 punts.



Valoració Global. Net Promoter Score (NPS)

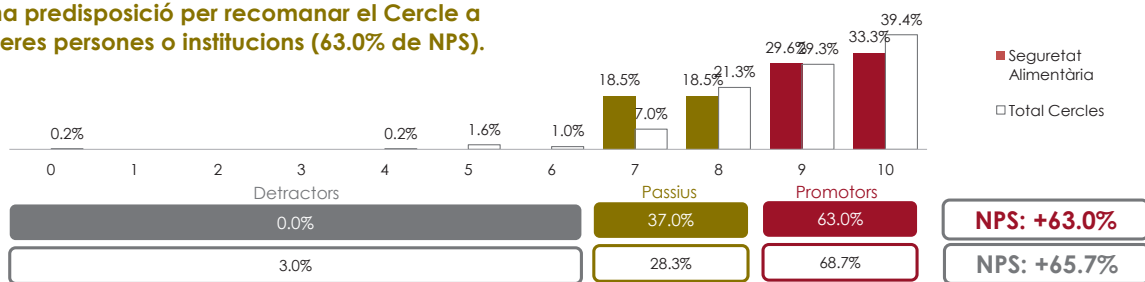
Moltes companyies segueixen un indicador denominat Índex de Promotors Nets (NPS, en anglès), que mesura la lleialtat dels clients cap a una companyia. Segons el seu creador, F. Reichheld, l'indicador més útil de creixement per a una organització és la disposició del client per recomanar el producte o 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?"



Bona predisposició per recomanar el Cercle a terceres persones o institucions (63.0% de NPS).



5. Annexos

Comparativa de cercles. Fase Disseny, Mesura i Millora

| | Total Cercles | Biblioteques | Enllumenat públic | Escoles de bressol | Escoles de música | Esports | Esports | Files Locals | Centre i de Residus i Netja 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 I S S E N Y | 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% |
| | 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% |
| | 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% |
| | 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% |
| 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% | |
| 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% | |
| 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% | 83.3% | 83.3% | 89.7% | 89.7% | 81.3% | |
| 9.01 | 9.09 | 9.24 | 8.83 | 8.82 | 8.21 | 9.14 | 9.14 | 9.14 | 9.40 | 9.18 | 9.65 | 8.71 | 9.17 | 9.02 | 9.37 | 8.75 | 9.14 | 8.33 | 8.88 |
| 8.05 | 7.92 | 8.00 | 8.29 | 7.64 | 7.26 | 8.09 | 8.05 | 7.60 | 8.43 | 8.18 | 8.18 | 7.94 | 8.14 | 8.56 | 7.89 | 7.58 | 8.76 | 8.10 | 7.56 |
| 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 | |
| 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 | |
| 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 | |
| 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% | |
| | 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

| Total | Biblioteques | Enllumenat públic | Escoles bressol | Escoles de música | Esports Escènics | Esports | Fites Locals | Gestió i manteniment de Vials | Mediació | Mercats Municipals | Museus | Oficina Municipal de Comandament | Policia Local | Seguretat Alimentària | Serveis Culturals | Serveis d'ocupació | Serveis Socials | Verd Urbà |
|--------------|--------------|-------------------|-----------------|-------------------|------------------|--------------|--------------|-------------------------------|--------------|--------------------|--------------|----------------------------------|---------------|-----------------------|-------------------|--------------------|-----------------|--------------|
| 31.41 | 56.60 | 9.52 | 14.29 | 10.71 | 36.84 | 34.29 | 23.81 | 28.57 | 46.43 | 16.67 | 23.53 | 41.38 | 43.90 | 48.15 | 8.33 | 34.48 | 15.38 | 25.00 |
| 10.93 | 1.89 | 4.76 | 8.57 | 7.14 | 26.32 | 8.57 | 19.05 | 17.14 | 10.71 | 27.78 | 23.53 | 6.90 | 7.32 | 7.41 | 16.67 | 6.90 | 15.38 | 6.25 |
| 8.95 | 7.55 | 4.76 | 28.57 | 21.43 | 5.26 | 11.43 | 4.76 | 11.43 | 3.57 | 5.56 | 11.76 | 6.90 | 4.88 | 7.41 | 8.33 | 3.45 | 5.13 | 0.00 |
| 50.30 | 39.62 | 71.43 | 45.71 | 57.14 | 31.58 | 48.57 | 42.86 | 51.43 | 53.57 | 50.00 | 47.06 | 62.07 | 34.15 | 33.33 | 41.67 | 68.97 | 61.54 | 81.25 |
| 57.46 | 64.15 | 76.19 | 62.86 | 60.71 | 57.89 | 42.86 | 47.62 | 80.00 | 35.71 | 77.78 | 52.94 | 48.28 | 68.29 | 59.26 | 41.67 | 13.79 | 69.23 | 56.25 |
| 5.37 | 3.77 | 9.52 | 8.57 | 3.57 | 21.05 | 8.57 | 0.00 | 0.00 | 7.14 | 0.00 | 5.88 | 6.90 | 9.76 | 3.70 | 0.00 | 3.45 | 2.56 | 0.00 |
| 25.25 | 20.75 | 14.29 | 28.57 | 21.43 | 10.53 | 25.71 | 42.86 | 5.71 | 35.71 | 16.67 | 23.53 | 24.14 | 26.83 | 14.81 | 33.33 | 62.07 | 23.08 | 31.25 |
| 68.6% | 67.9% | 57.1% | 71.4% | 60.7% | 73.7% | 65.7% | 66.7% | 57.1% | 75.0% | 72.2% | 82.4% | 65.5% | 68.3% | 55.6% | 100.0% | 79.3% | 79.5% | 50.0% |
| 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 |

Per a què utilitza principalment la informació dels cercles?
Elaborar memòries o informes

Donar resposta a demandes d'informació puntual

Realitzar estudis sobre aspectes concrets

Analitzar l'evolució del servei

Comparar els resultats amb altres municipis/ens

Informar la ciutadania sobre el funcionament del servei

Prendre decisions

Utilitat de realitzar una sessió de formació per aprofundir en l'anàlisi i interpretació dels indicadors

(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 | Enllumenat 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 | Seguiment Alimentari | Serveis Culturals | Serveis Locals d'ocupació | Serveis Socials | Verd Urbà |
|---|--------------|-------------------|-----------------|-------------------|-----------------|--------------|--------------|--|--------------------|--------------|--|---------------|----------------------|-------------------|---------------------------|-----------------|--------------|
| Total | 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% |
| | 37,7% | 28,6% | 14,3% | 39,3% | 21,1% | 31,4% | 28,6% | 40,0% | 44,4% | 17,6% | 41,4% | 41,5% | 18,5% | 8,3% | 62,1% | 23,1% | 26,0% |
| La participació als cercles de comparació en els darrers anys s'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% | 44,4% | 17,6% | 41,4% | 41,5% | 18,5% | 8,3% | 62,1% | 23,1% | 26,0% |
| 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% | 50,0% | 61,1% | 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% | 50,0% | 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% | 5,6% | 10,3% | 12,2% | 29,6% | 0,0% | 13,8% | 28,2% | 0,0% |
| Manca d'assistència tècnica per part d'altres administracions | 37,7% | 38,1% | 17,1% | 35,7% | 31,6% | 42,9% | 38,1% | 45,7% | 28,6% | 38,9% | 51,7% | 31,7% | 40,7% | 41,7% | 27,6% | 41,0% | 43,8% |
| Recolliment poc interessant | 1,9% | 4,8% | 5,7% | 3,6% | 5,3% | 5,7% | 0,0% | 2,9% | 7,1% | 5,6% | 3,4% | 4,9% | 3,7% | 8,3% | 10,3% | 2,6% | 0,0% |
| No ha treballat cap difficultat destacable | . | . | 85,7% | 67,9% | . | 77,1% | 66,7% | 60,0% | 82,1% | 72,2% | 86,2% | . | 66,7% | . | 93,1% | 82,1% | . |
| En quina mesura creu que és útil realitzar una jornada de coherència a nivell municipal per presentar públicament els resultats del treball? | 87,0% | . | 97,1% | 78,6% | . | 80,0% | 90,5% | 85,7% | 82,1% | 88,9% | 82,8% | . | 85,2% | . | 100,0% | 87,2% | . |
| Amb relació a les jornades de tancament a les quals ha assistit, creu que el contingut ha estat molt, bastant, poc o gens adequat? | . | . | 97,1% | 81,5% | . | 80,0% | 85,0% | 93,9% | 85,2% | 88,2% | 92,6% | . | 92,0% | . | 96,6% | 84,6% | . |
| I el format de la jornada, creu que ha estat molt, bastant, poc o gens adequat? | 88,7% | 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? | 56,6% | 42,9% | 80,0% | 60,7% | 63,2% | 60,0% | 47,6% | 45,7% | 53,6% | 38,9% | 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 | 28,3% | 42,9% | 34,3% | 32,1% | 31,6% | 20,0% | 52,4% | 37,1% | 46,4% | 38,9% | 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 | 28,3% | 33,3% | 22,9% | 21,4% | 52,6% | 20,0% | 14,3% | 28,6% | 39,3% | 16,7% | 20,7% | 48,8% | 7,4% | 41,7% | 27,6% | 17,9% | 31,3% |
| Es resultats dels cercles es fan arribar a altres àrees de l'organització | 7,5% | 9,5% | 11,4% | 3,6% | 15,8% | 8,6% | 0,0% | 8,6% | 0,0% | 11,1% | 10,3% | 22,0% | 0,0% | 16,7% | 10,3% | 2,6% | 6,3% |
| Es resultats dels cercles s'anitzen conjuntament amb altres àrees | n:503 | n:21 | n:35 | n:28 | n:19 | n:35 | n:21 | n:35 | n:28 | n:18 | 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. Portal Web

| | Biblioteques | Enllumenat Públic | Escoles bressol | Escoles de música | Esports Escènics | Esports | Fres Locals | Centres de Residència Vella | Mercats Municipals | Museus | Oficina Municipal d'Informació al Consumidor | Polícia Local | Seguiment Atmosfera | Serveis Culturals | Serveis d'ocupació | Serveis Socials | Vend Urbà |
|---|--------------|----------------------|--------------------|----------------------|---------------------|--------------|-------------|--------------------------------------|-----------------------|-------------|---|------------------|------------------------|----------------------|-----------------------|--------------------|-------------|
| Total | 1,6% | 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% |
| Amb quina freqüència utilitza el Portal d'Informació Econòmica i de Serveis Locals ⁽¹⁾ | 84,0% | 60,0% | 82,6% | 81,8% | 75,0% | 75,0% | 64,3% | 76,0% | 90,9% | . | 72,7% | 77,8% | 85,7% | 72,7% | 92,0% | 87,5% | 81,8% |
| Creu que seria útil realitzar una sessió de formació sobre l'ús del Portal? ⁽¹⁾ | 90,0% | 73,3% | 87,0% | 81,8% | 81,3% | 85,7% | 85,7% | 92,0% | 90,9% | . | 72,7% | 97,2% | 95,2% | 90,9% | 88,0% | 90,6% | 72,7% |
| Creu que el portal li facilita o li pot facilitar la gestió de la informació del servei on treballa? ⁽¹⁾ | 83,2% | 73,3% | 82,6% | 72,7% | 68,8% | 78,6% | 57,1% | 84,0% | 90,9% | . | 81,8% | 94,4% | 76,2% | 81,8% | 88,0% | 93,8% | 63,6% |
| Tenir accés al portal li aporta algun valor afegit a la feina respecte de si no el tingués? ⁽¹⁾ | 7,49 | 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 |
| En relació amb el Portal, valori de 0 a 10 el seu grau d'acord amb els aspectes següents: | 7,09 | 6,96 | 6,80 | 6,91 | 6,32 | 7,13 | 7,36 | 7,09 | 6,71 | 7,27 | 6,64 | 7,82 | 7,35 | 7,60 | 6,96 | 7,21 | 6,30 |
| Facilitat d'accés al portal ⁽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 |
| Facilitat de trobar el que es busca ⁽²⁾ | 7,04 | 6,51 | 6,40 | 7,14 | 6,56 | 6,87 | 7,71 | 7,13 | 6,71 | 6,91 | 6,86 | 7,91 | 7,32 | 7,20 | 6,88 | 7,07 | 6,70 |
| Facilitat de navegació entre pantalles ⁽²⁾ | 7,29 | 6,82 | 6,67 | 7,55 | 7,00 | 7,07 | 7,57 | 7,09 | 7,71 | 7,18 | 7,36 | 7,94 | 7,63 | 7,10 | 7,04 | 7,41 | 7,10 |
| Rapidesa del funcionament ⁽²⁾ | 7,51 | 7,30 | 6,93 | 7,52 | 6,83 | 7,13 | 8,00 | 7,54 | 7,42 | 7,73 | 7,55 | 8,36 | 7,76 | 7,70 | 7,42 | 7,40 | 6,60 |
| Satisfacció Global amb el Portal, en general ⁽²⁾ | n: 503 | n: 53 | n: 21 | n: 35 | n: 28 | n: 19 | n: 21 | n: 35 | n: 28 | n: 18 | 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.

(3) Percentatge agregat de Gairabé 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 Heredatge Valencià | Mediació | Mercats Municipals | Museus | Oficina d'Informació al Consumidor | Polícia Local | Seguretat Alimentària | Serveis Culturals | Serveis Locals d'Ocupació | Serveis Socials | Verd Urbà |
|---|--------|--------------|-------------------|-----------------|-------------------|------------------|---------|------------|--|----------|--------------------|--------|------------------------------------|---------------|-----------------------|-------------------|---------------------------|-----------------|-----------|
| V A L O R A C I O | 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 |
| L O R O | 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 O C E S | 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 |
| G B A L | 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 | 65,77% | 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) Valori, de 0 a 10, la seva satisfacció amb el Cercle de Comparació en el qual vostè ha participat (de 0 a 10)

(2) Valori, de 0 a 10, la seva satisfacció amb el Cercle de Comparació en el qual vostè ha participat (de 0 a 10)

J. En quina mesura, de 0 a 10, tornaria a participar en els Cercles? (de 0 a 10)

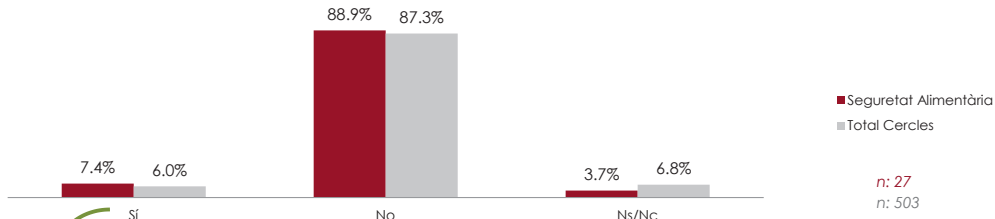
G. En quina mesura recomanaria, de 0 a 10, participar en els Cercles de Comparació Intermunicipals? (de 0 a 10)

(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?



Quins/s?

Reus o Tarragona (àrees de seguretat alimentària) // Polítiques d'igualtat, àrees d'inclusió social, policia de Tarragona
Veïns

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

Què és el que més li agrada del Cercle?

- Ajuda a ordenar el servei
- Poder comparar la feina amb altres municipis
- Les sessions presencials que fan a posteriori.
- Estableix criteris comuns de comparació. A tots ens han semblat vàlids
- Possibilitat de compartir i comparar experiències
- Possibilitat de comparar
- Possibilitat de compartir experiències d'altres municipis.
- Poder compartir amb altres ajuntaments experiències, i poder comparar per millorar
- L'intercanvi de coneixements.
- Saps on ets, et situes i saps si vas bé o no
- Et dona i ajuda a millorar la teva feina del dia a dia
- Compartir experiències.
- Poder compartir amb altres companys de l'ajuntament
- Les sessions participatives amb altres tècnics
- Que tinc la possibilitat de tenir les dades d'altres llocs
- Compartir experiències amb altres municipis de diferents grandàries
- Canvi d'experiències
- La facilitat de comunicació.
- Poder comparar alguns aspectes amb altres municipis. Parles amb persones, intercanvi d'impressions, idees
- Compartir amb altres tècnics i comparar amb altres municipis
- Es un foro on pots compartir intercanvi d'opinions
- Possibilitat de comparar
- Aprendre d'altres
- Establir indicadors homogenis entre diferents ajuntaments
- Es participatiu,intercanvi amb altres ajuntaments
- Són molts ajuntaments,poder comparar
- Comparació de dades



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?

Satisfeta
 Incorporar noves tecnologies
 La recollida de dades
 Ampliar-se a altres temàtiques sanitàries. Per exemple sanitat ambiental.
 Temps de realització
 La recollida de dades.
 La facilitat per part dels ajuntaments d'obtenir les dades que els demanen els cercles (crear algun sistema per obtenir aquestes dades més automàticament)
 Arribar a aconseguir que els paràmetres de comparança siguin iguals per a tothom.
 No sap, li agrada molt
 Deixar una mica més de temps per recollir les dades que demanen, poder avançar els valors per poder comptabilitzar
 El canvi dels indicadors
 Està bé
 Masses variables per recaptar informació
 Les recollides de dades
 A l'hora de fer els grups, que siguin més variats.
 Mirar el tipus de dades que es demanen, algunes són complicades de poder tenir
 Més criteris
 Està bé
 Més temps en respondre el qüestionari
 Actualitzar els indicadors
 Poder fer bianual
 Tots els municipis han de recollir les dades amb els mateixos criteris
 Hi ha certs indicadors que per ella no son vàlids, per exemple com no són un municipi massa gran, seria el nombre de denúncies de seguretat alimentària

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

Pot definir en una paraula el que representen els Cercles?

Avaluació
 Eficàcia i eficàcia
 Interrelació.
 Ordre
 Oportunitat per comparar
 Possibilitat de compartir per millorar
 Aparentatge
 Autoavaluació
 Comparació
 Ajuda
 Feina
 Quantificació
 Feina
 Feina
 Treball
 Mandra (per recopilar tota la informació)
 Avaluar
 Poder comparar les maneres de treballar
 Poder tenir contacte amb professionals, comparacions, millora continua, sempre amb el que ella treballa
 Intercanvi
 Confirmació
 Coneixements
 Excel·lència en el treball
 Participatiu
 Comparació
 Informació

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

Per quin/s motiu/s creu que el *format de l'enquesta* es poc o gens adequat? (Literals)

Per la comparació, manca d'eines informàtiques

A continuació es recullen els literals de les preguntes obertes referents a la fase de **COMUNICACIÓ I IMPLEMENTACIÓ**

Per quin/s motiu/s creu que el *contingut de les jornades de tancament* a les quals ha assistit és poc o gens adequat?

*Als tècnics no aporta res. Seria útil pels polítics
Està molt bé però no aporta res*

Per quin/s motiu/s creu que el *format de la jornada* és poc o fens adequat?

*Serí útil pels polítics i no hi van
No en treus profit, es massa genèric*

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?

Perquè no esta en la seva línia de treball i no l'utilitza
Per manca de temps
No fins temps
Manca de temps
Per desconeixement. És una bona eina però per desconeixement i manca de temps no es posa
Per manca de temps

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

Informació fàcil
Poder contrastar, o poder mostrar al polític el funcionament del departament
Per elaborar el pla de salut
Millorar
Gràfics e informació de forma ràpida i poder comparar-me amb altres municipis
Saber com es situa, en comparació si està bé o està desviat
Visualitzar dades i gràfiques i poder comparar.
Tenir totes les dades i l'evolució
Facilitar l'exportació de dades, gràfiques...
Potenciar comparacions amb altres municipis
Tenir dades, comparació amb altres municipis
Possibilitat de fer comparació a mida
Comparar amb altres
Facilita poder fer anàlisi en relació a altres municipis
Per fer les memòries
Tenir la informació

SERVEIS DE MEDIACIÓ CIUTADANA

SERVEIS DE MEDIACIÓ CIUTADANA

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 32 tècnics municipals que van participar en els dos últims anys en el Cercle de comparació intermunicipal de Mediació.
- ⚙ 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 32 tècnics municipals que van participar en el Cercle, s'han aconseguit un total de 28 enquestes vàlides, amb un error mostral de $\pm 6,7$ %.
- ⚙ 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 Mediació** 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:

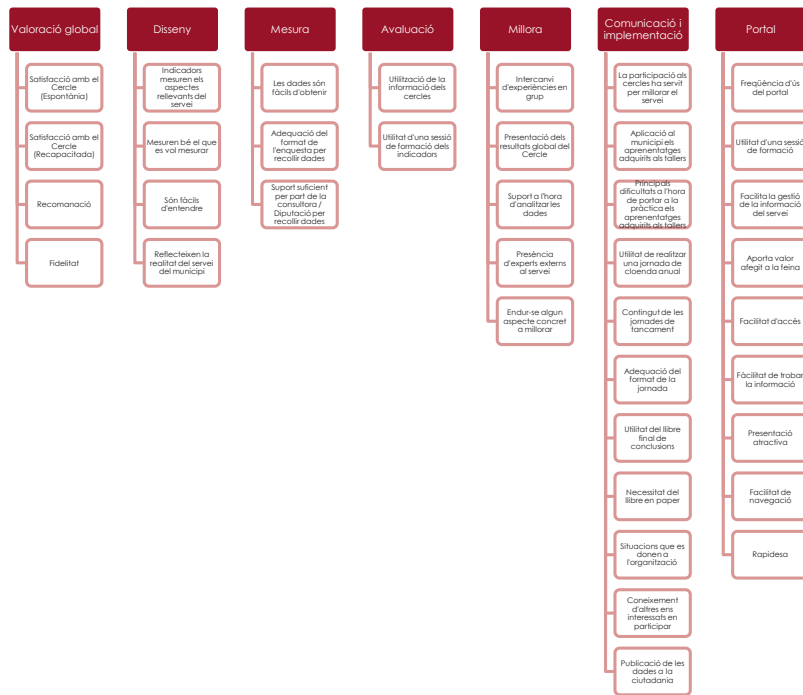
- Valoració global dels Cercles (aspectes positius i de millora) i de cada servei.
- Determinació de l'impacte i utilitat de cadascuna de les fases (disseny, mesura, avaluació, millora i comunicació i implementació).
- Valoració del Portal d'Informació Econòmica i de Serveis Locals (freqüència d'ús,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

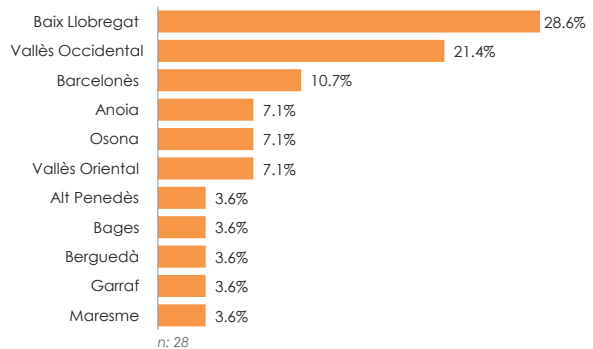


Distribució de la mostra

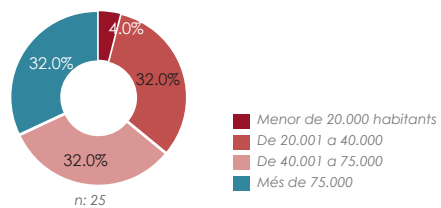
Municipis que han participat en l'estudi

| Municipis |
|-----------------------------|
| Barberà del Vallès |
| Castelldefels |
| Cerdanyola del Vallès |
| Consell Comarcal Berguedà |
| Consell Comarcal d'Osona |
| Consell Comarcal de l'Anoia |
| Cornellà de Llobregat |
| Esplugues de Llobregat |
| Gavà |
| Granollers |
| Hospitalet de Llobregat, l' |
| Igualada |
| Manlleu |
| Manresa |
| Mataró |
| Montornès del Vallès |
| Olesa de Montserrat |
| Prat de Llobregat, el |
| Ripollet |
| Rubí |
| Sabadell |
| Sant Adrià de Besòs |
| Sant Boi de Llobregat |
| Santa Coloma de Gramenet |
| Santa Perpètua de Mogoda |
| Viladecans |
| Vilafranca del Penedès |
| Vilanova i la Geltrú |

Comarca

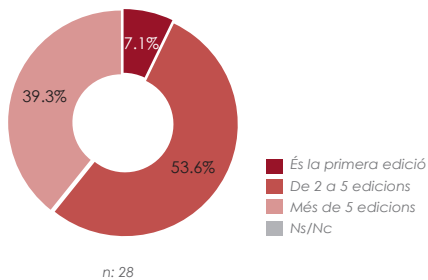


Grandària del municipi



Distribució de la mostra

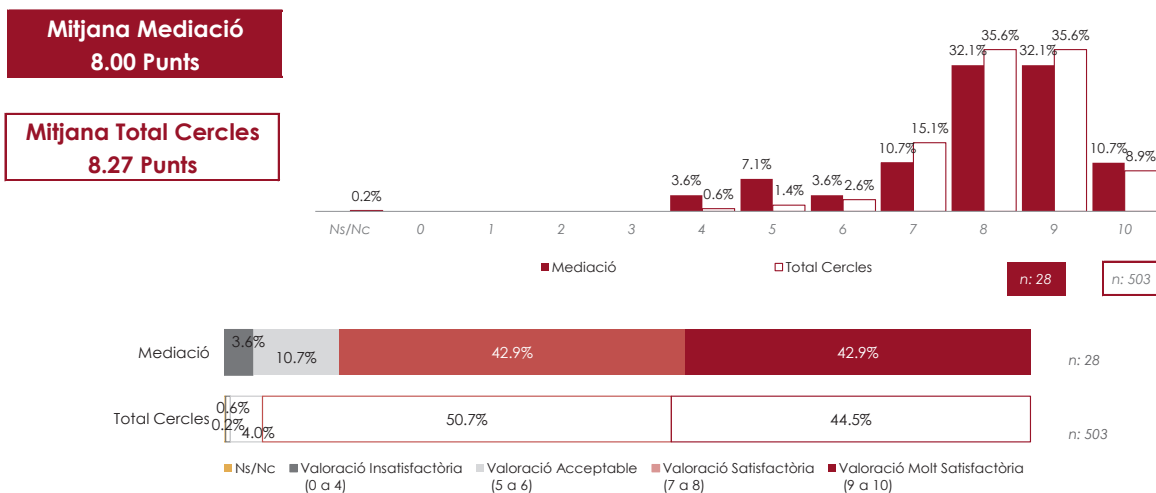
Nombre d'edicions en què ha participat



2. Visió global

Valoració Global. Satisfacció Global

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

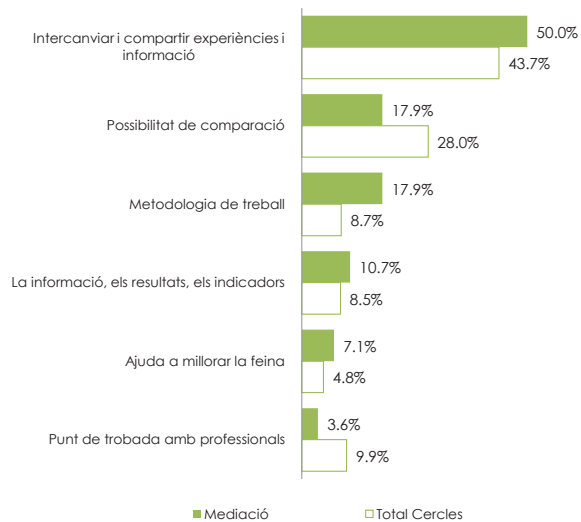


El 42.9% dels participants en el Cercle de Mediació atorga valoracions molt satisfactòries (9 ó 10), i la mitjana és de 8.00 punts, 0.27 per sota del total de Cercles



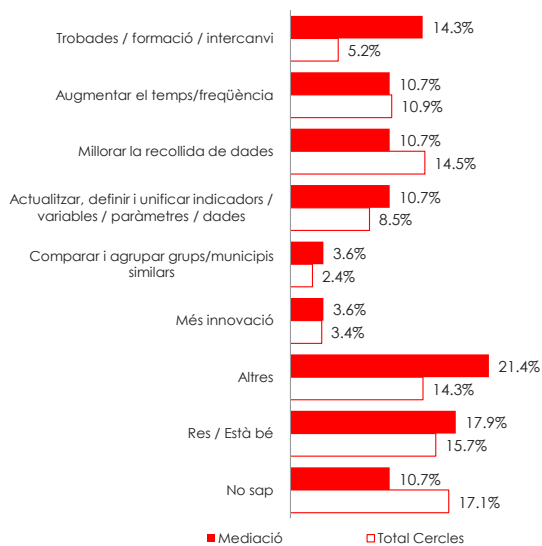
Valoració Global

Què és el que més li agrada del Cercle?



Cercle: 28 Participants
Total Cercles: 503 Participants

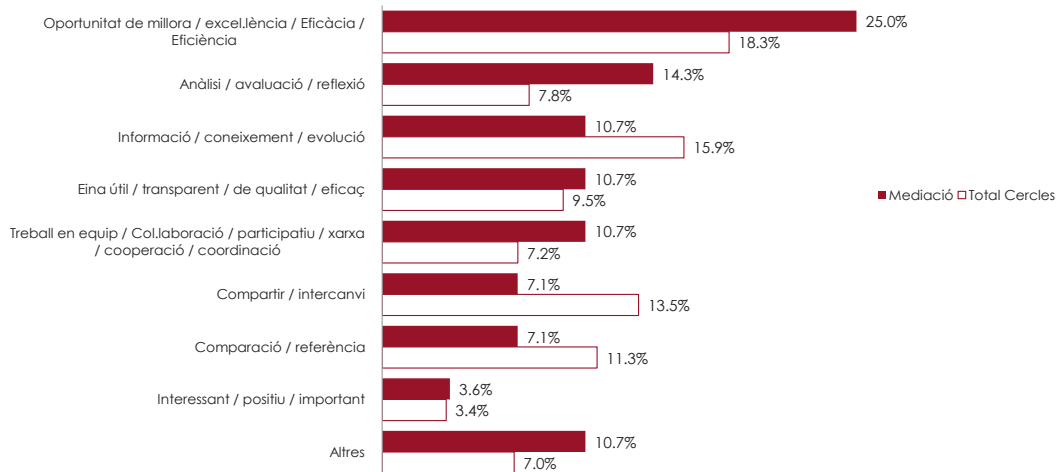
Què creu que és més important millorar dels Cercles de Comparació?



Cercle: 28 Participants
Total Cercles: 503 Participants

Valoració Global

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



Cercle: 28 Participants
Total Cercles: 503 Participants

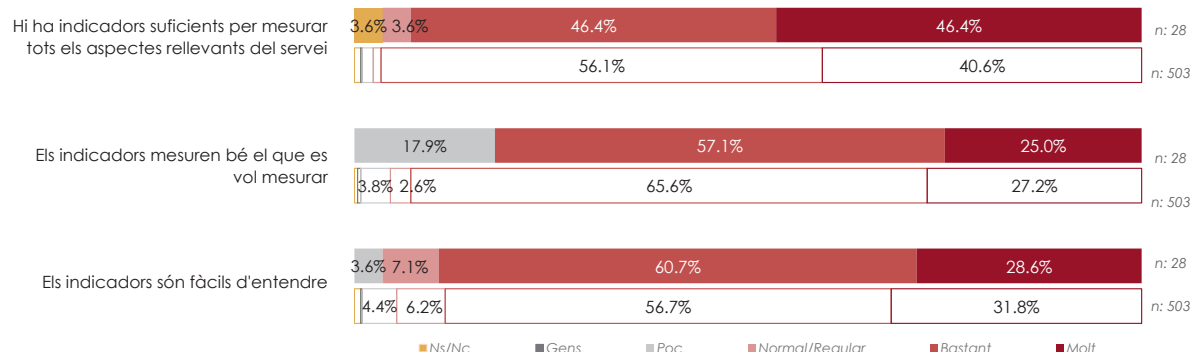
Els cercles representen una Oportunitat de millora, per un 25.0% dels participants



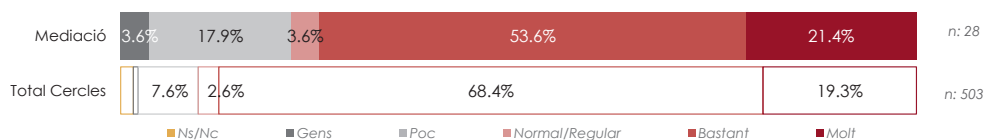
3. Resultats específics per fases

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?

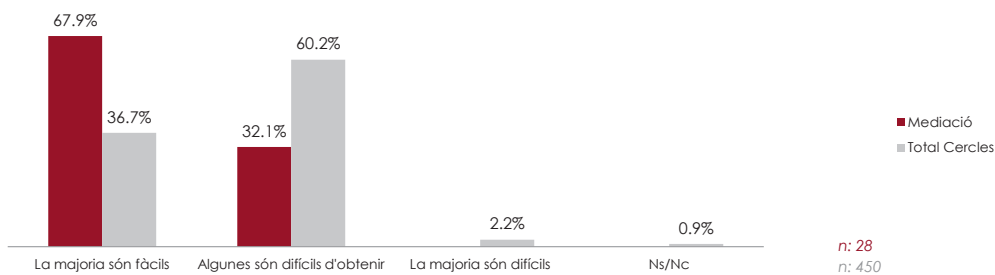


El 75.0% dels participants estan molt o bastant d'acord amb el fet que els indicadors reflecteixen la realitat del servei al municipi

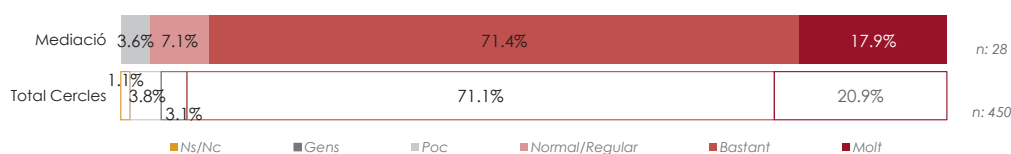


Fase de Mesura

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



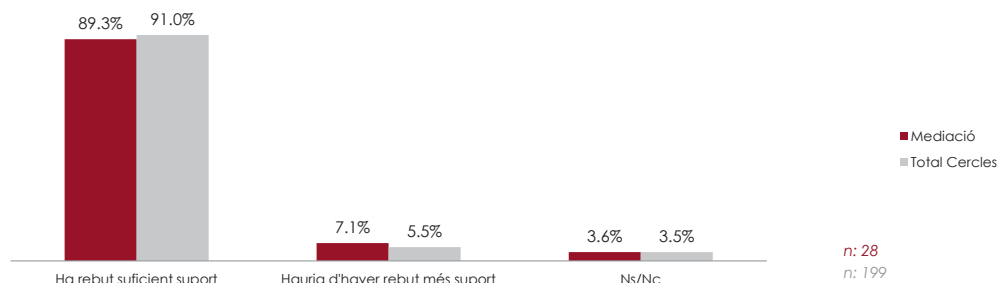
Creu que el format de l'enquesta és adequat per recollir la informació? (*)



(*) A l'annex es recullen els motius que han donat els participants que consideren que el format de l'enquesta és "poc" o "gens" adequat.

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? (*)

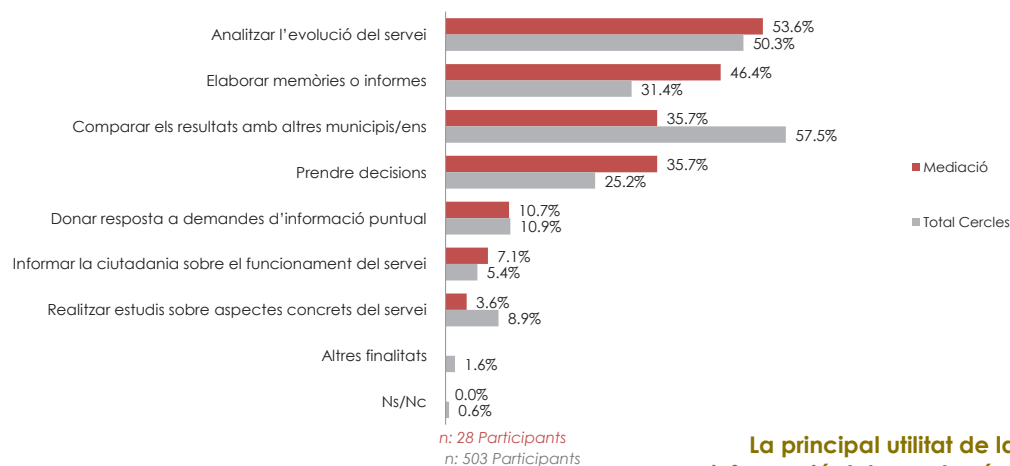


El 89.3% considera que el suport rebut per part del servei de referència de la Diputació per recollir les dades ha estat suficient

(*) 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? (*)



La principal utilitat de la informació dels cercles és, per un 53.6% dels participants, poder analitzar l'evolució del servei. Els participants que utilitzen la informació per prendre decisions són els més satisfets amb els Cercles

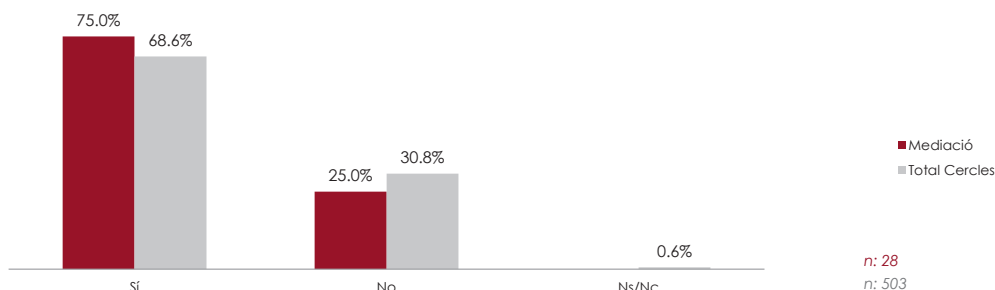
| Satisfacció amb el Cercle, segons les principals utilitats | Mediació | | Total Cercles | |
|--|----------|-------------|---------------|-------------|
| | n | S.G. Cercle | n | S.G. Cercle |
| Analitzar l'evolució del servei | 15 | 7.80 | 253 | 8.19 |
| Elaborar memòries o informes | 13 | 7.69 | 158 | 8.29 |
| Comparar els resultats amb altres municipis/ens | 10 | 7.90 | 288 | 8.24 |
| Prendre decisions | 10 | 8.80 | 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?



El 75.0% dels enquestats veuen útil realitzar una sessió per aprofundir en l'anàlisi i interpretació dels indicadors

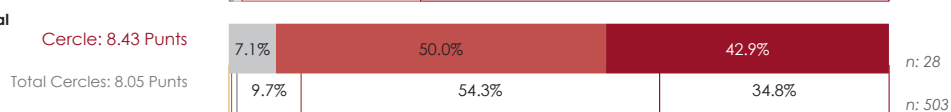
Fase de Millora

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

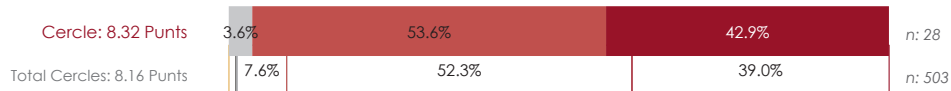
Intercanvi d'experiències en grup



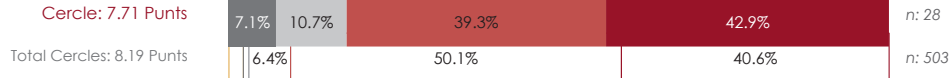
Presentació dels resultats global



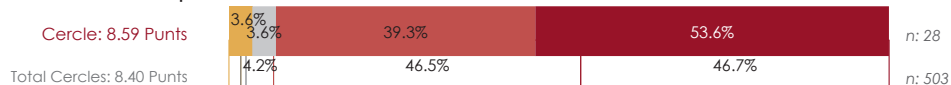
Suport a l'hora d'analitzar les dades del meu servei



Presència d'experts externs al servei



Endur-se algun aspecte concret a millorar en el municipi

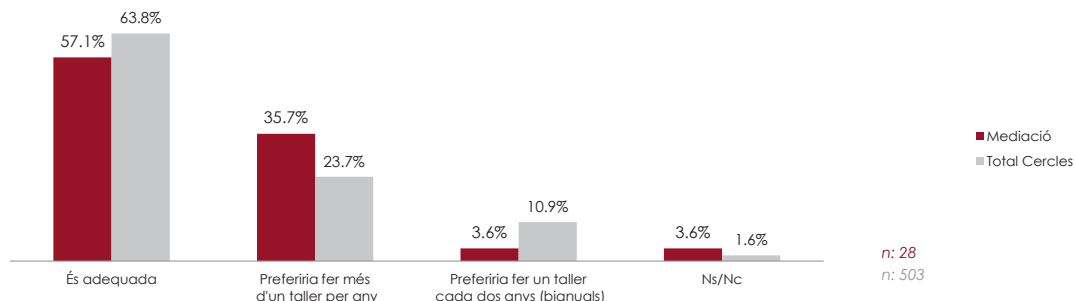


Intercanviar experiències en grup és l'aspecte més important en els tallers de millora (9.18 punts), seguit de la possibilitat de endur-se algun aspecte a millorar en el municipi (8.59)



Fase de Millora

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

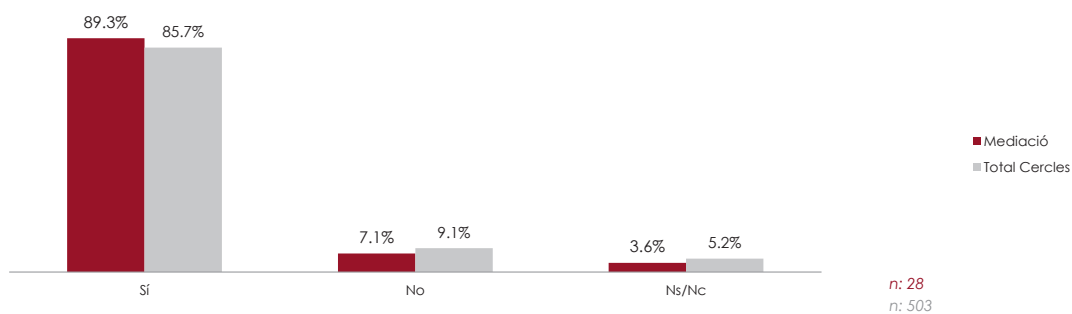


El 57.1% valora adequada la freqüència dels tallers de millora, mentre que un 35.7% preferiria una freqüència més elevada

(*) 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

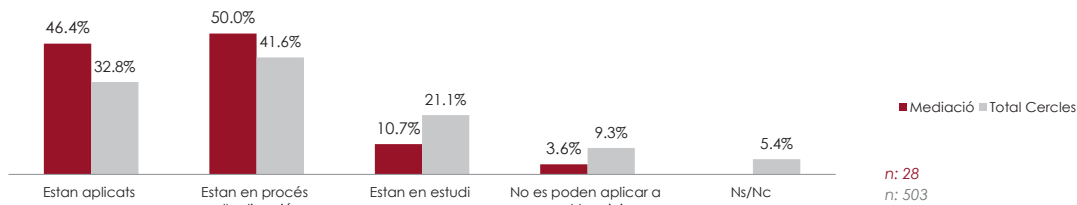
| | Mediació | | Total Cercles | |
|-------|----------|-------------|---------------|-------------|
| | n | S.G. Cercle | n | S.G. Cercle |
| Sí | 25 | 8.28 | 431 | 8.39 |
| No | 2 | 4.50 | 46 | 7.27 |
| Ns/Nc | 1 | 8.00 | 26 | 7.92 |

El 89.3% 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 8.28 punts.

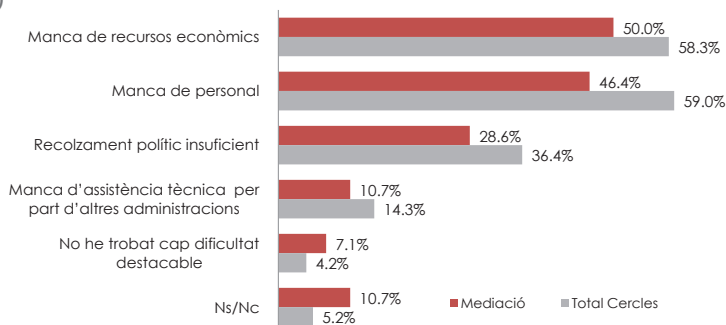


Fase de Comunicació i implementació

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)

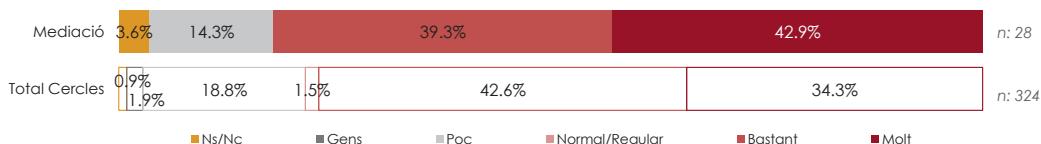


La manca de recursos econòmics és, per un 50.0% dels participants, la principal dificultat per poder aplicar els aprenentatges adquirits

n: 28 Participants
n: 503 Participants

Fase de Comunicació i implementació. Jornada de cloenda

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

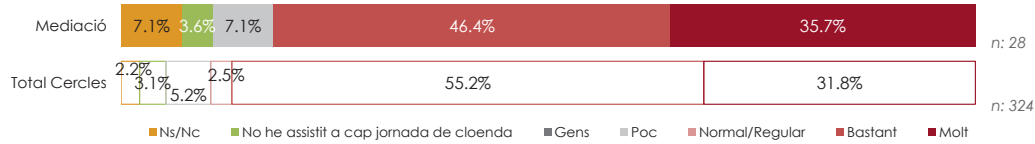


El 82.2% dels participants consideren molt o bastant útil realitzar una jornada de cloenda per presentar públicament els resultats

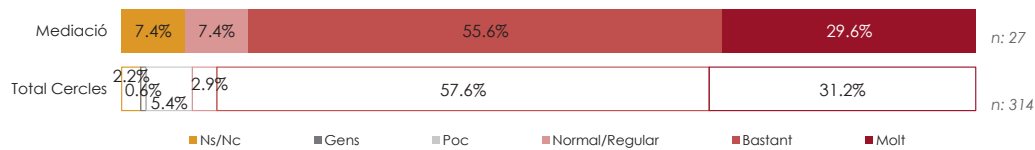


Fase de Comunicació i implementació. Jornada de cloenda

Amb relació a les jornades de tancament a les quals vostè ha assistit, creu que el contingut ha estat molt, bastant, poc o gens adequat? (*)



I el format de la jornada, creu que ha estat molt, bastant, poc o gens adequat?

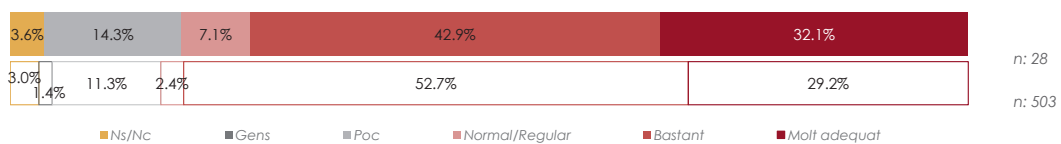


El 82.1% dels participants consideren molt o bastant adequat el contingut i el 85.2% creu que el format de la jornada de tancament és molt o bastant adequat

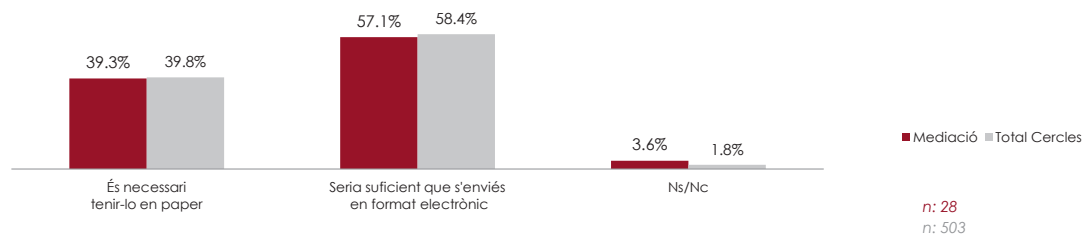
(*) A l'annex es recullen els motius que han donat els participants que consideren que el contingut de les jornades ha estat "poc" o "gens" adequat.

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?



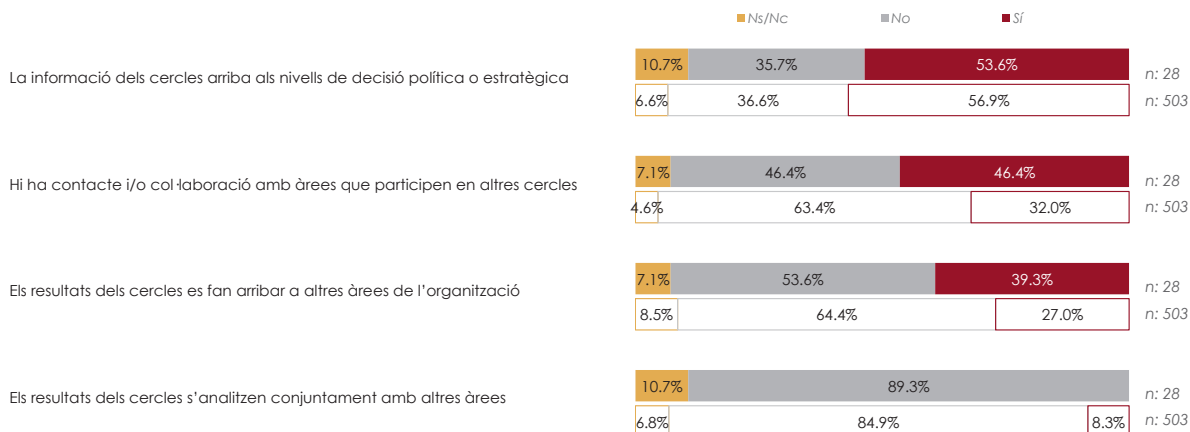
Creu que és necessari tenir-lo en paper o seria suficient que s'enviés en format electrònic?



El 75.0% creu que el llibre és molt o bastant útil i el 57.1% dels participants opinen que seria suficient que s'enviés en format electrònic

Fase de Comunicació i implementació.

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

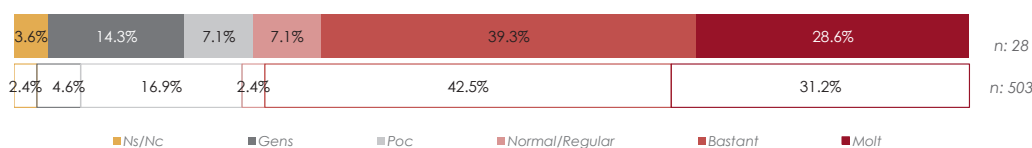


El 53.6% dels enquestats creuen que la informació dels cercles arriba als nivells de decisió política o estratègica, mentre que cap organització analitza els resultats dels cercles conjuntament amb altres àrees.



Fase de Comunicació i implementació

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

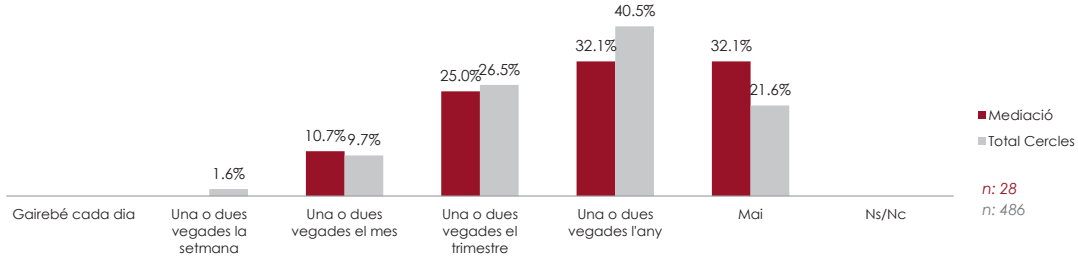


El 67.9% veuria molt o bastant factible que les dades dels cercles es publiquessin per al conjunt de la ciutadania



Portal d'Informació Econòmica i de Serveis Locals

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

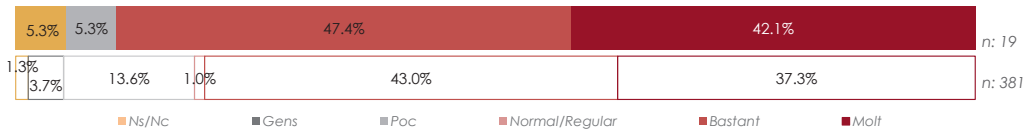


El 32.1% dels participants utilitzen el Portal web "una o dues vegades l'any", i un altre 32.1% no ho fa mai.

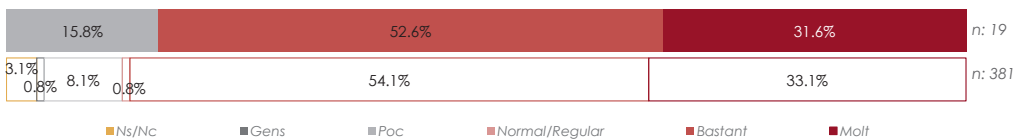
(*) A l'annex es recullen els motius que han donat els participants de per què no utilitzen "Mai" el Portal

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?

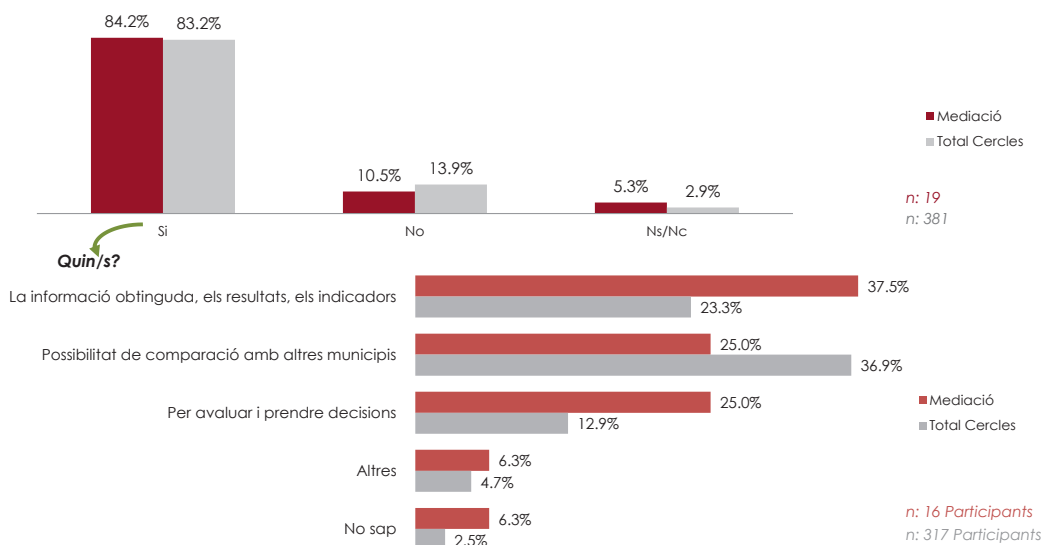


El 84.2% dels participants creuen que el Portal web li pot facilitar molt o bastant la gestió de la informació del servei on treballa



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 tinguéss? (*)

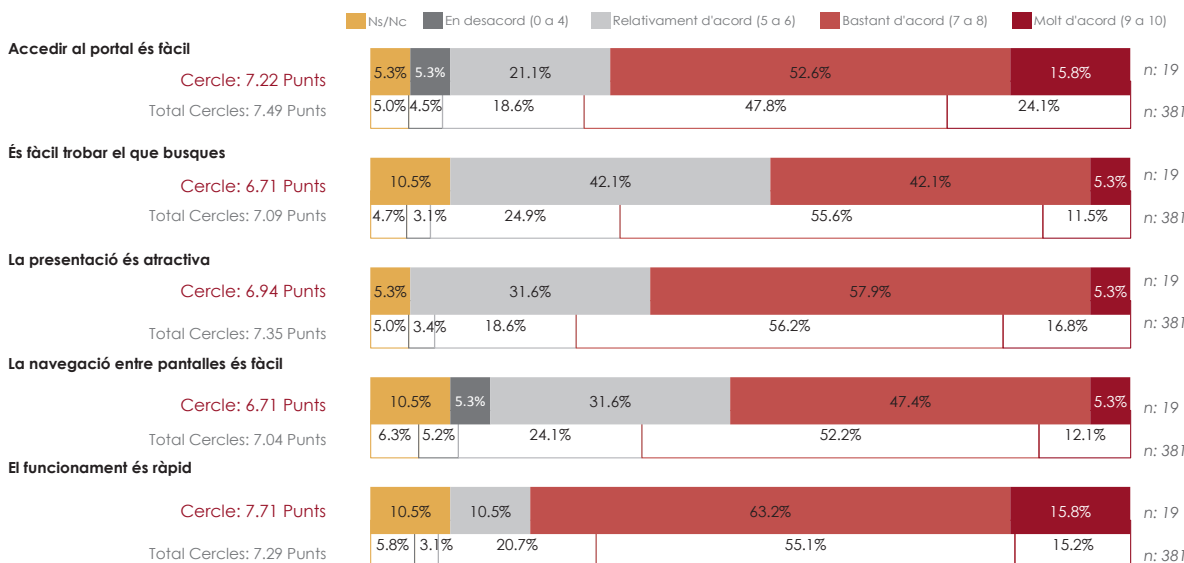


Un 84.2% considera que tenir accés al portal els aporta un valor afegit a la feina.

(*) 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:



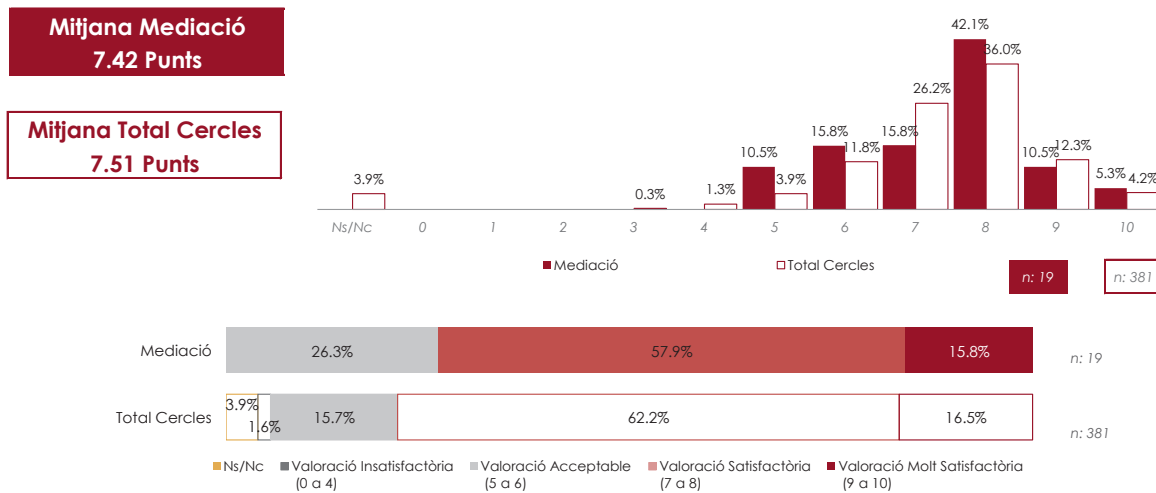
Valoracions satisfactòries en relació amb el Portal.

L'aspecte millor valorat és el Funcionament ràpid (7.71 punts), mentre que la Facilitat per trobar el que busques i la Navegació entre pantalles són els pitjors (6.71)



Portal d'Informació Econòmica i de Serveis Locals

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



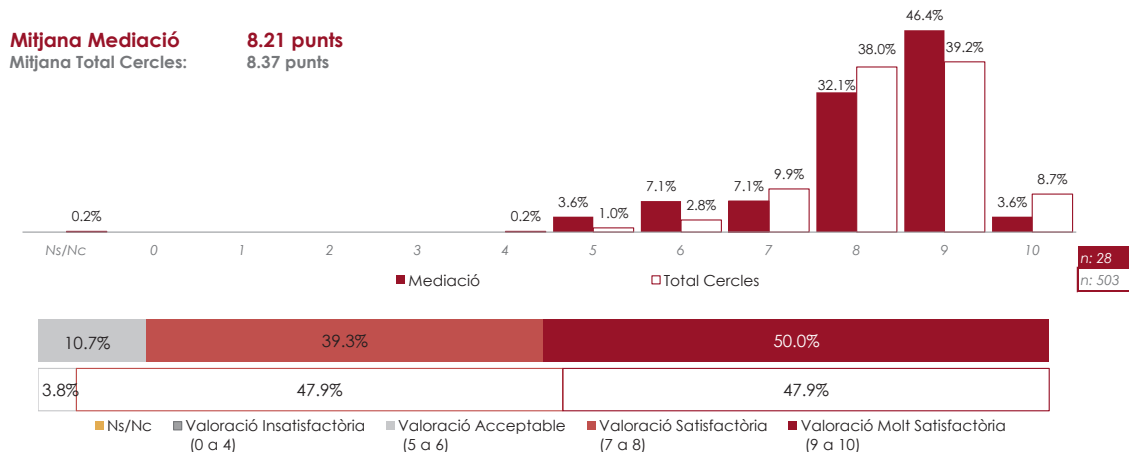
La Satisfacció amb el Portal obté una valoració de 7.42 punts. El 57.9% dels participants atorguen valoracions entre els 7 i 8 punts.

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 50.0% dels participants en el Cercle de Mediació atorga valoracions molt satisfactòries (9 ó 10), i la mitjana és de 8.21 punts.

(*) Aquesta pregunta s'ha fet dues vegades durant l'enquesta: una al principi "Satisfacció espontània" 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

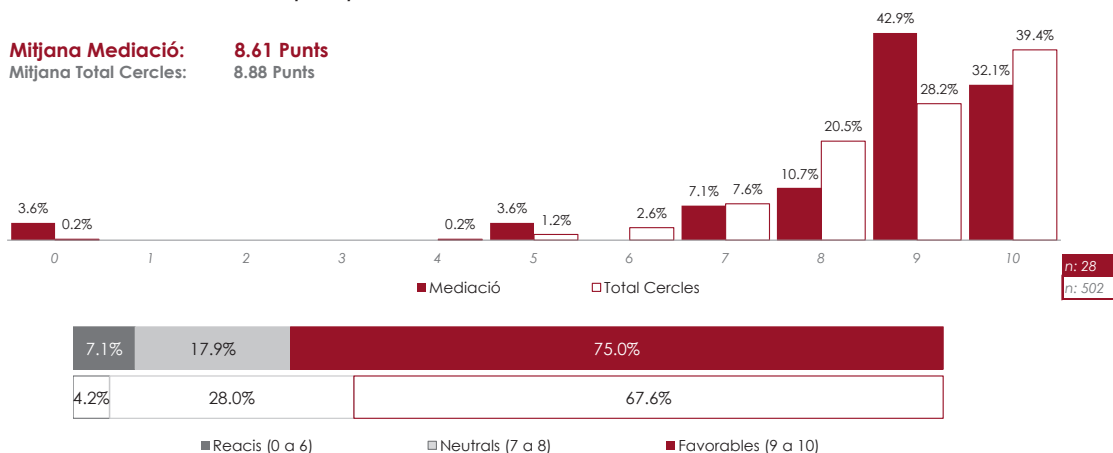


Valoració Global

Fidelitat

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

Mitjana Mediació: 8.61 Punts
Mitjana Total Cercles: 8.88 Punts



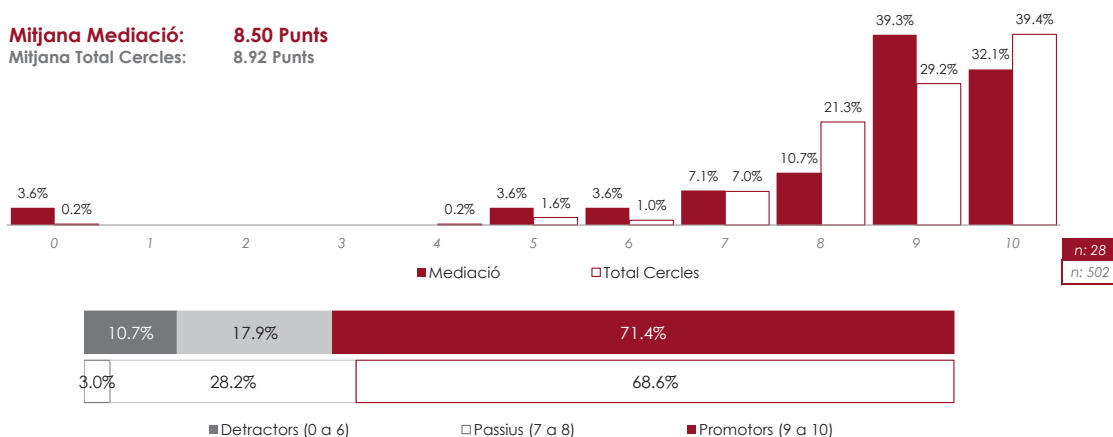
Es participants del cercle són molt favorables a tornar participar en els Cercles: el 75.0% atorga valoracions màximes de 9 o 10 punts, posicionant el seu nivell de fidelitat en els 8.61 punts, mentre que un 7.1% es mostra reaci

Valoració Global

Recomanació

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

Mitjana Mediació: 8.50 Punts
Mitjana Total Cercles: 8.92 Punts



El 71.4% dels enquestats recomanarien, sens dubte (9 i 10), participar en els Cercles; mentre que un 10.7% es defineix com a detractor



Valoració Global. Net Promoter Score (NPS)

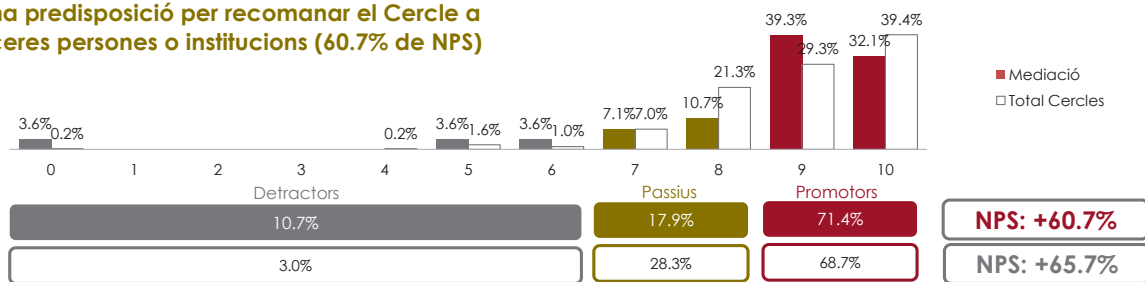
Moltes companyies segueixen un indicador denominat Índex de Promotors Nets (NPS, en anglès), que mesura la lleialtat dels clients cap a una companyia. Segons el seu creador, F. Reichheld, l'indicador més útil de creixement per a una organització és la disposició del client a recomanar el producte o servei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



Bona predisposició per recomanar el Cercle a terceres persones o institucions (60.7% de NPS)



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 | Castells de festes i Netjo Viable | Mediació | Mercats Municipals | Museus | Oficina Municipal d'Informació i Consumidor | Polícia Local | Seguretat Alimentària | Serveis Culturals | Serveis Locals d'ocupació | Serveis Socials | Verd llibre | |
|----------|---------------|--------------|-------------------|--------------------|-------------------|-----------------|---------|--------------|-----------------------------------|----------|--------------------|--------|---|---------------|-----------------------|-------------------|---------------------------|-----------------|-------------|--|
| 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 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| S | 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% | |
| E | 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% | |
| N | 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% | |
| Y | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| M | 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% | |
| E | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| S | 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% | |
| U | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| R | 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% | |
| A | 9.01 | 9.09 | 9.24 | 8.83 | 8.82 | 8.21 | 9.14 | 9.14 | 9.40 | 9.18 | 9.65 | 8.71 | 9.17 | 9.02 | 9.37 | 8.75 | 9.14 | 8.33 | 8.88 | |
| M | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| I | 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 | |
| L | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| L | 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 | |
| O | 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 | |
| R | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| A | 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 | |
| | 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% | |
| | 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

| | Total | Biblioteques | Enllumenat Públic | Escoles bressol | Escoles de música | Esports Escètics | Esports | Fires Locals | Gestió i Iniciatives Relacionades Vides | Mediació | Mercats Municipals | Museus | Oficina d'Informació Consumidor | Polícia Local | Seguretat Alimentària | Spavels Culturals | Spavels Llocs d'ocupació | Spavels Socials | Verd Urbà |
|---|--------|--------------|----------------------|--------------------|----------------------|---------------------|---------|--------------|--|----------|-----------------------|--------|---------------------------------------|------------------|--------------------------|----------------------|--------------------------------|--------------------|-----------|
| Per a què utilitza principalment la informació dels cercles? Elaborar memòries o informes | 31.41 | 56.60 | 9.52 | 14.29 | 10.71 | 36.84 | 34.29 | 23.81 | 28.57 | 46.43 | 16.67 | 23.53 | 41.38 | 43.90 | 48.15 | 8.33 | 34.48 | 15.38 | 25.00 |
| Donar resposta o demandes d'informació puntual | 10.93 | 1.89 | 4.76 | 8.57 | 7.14 | 24.32 | 8.57 | 19.05 | 17.14 | 10.71 | 27.78 | 23.53 | 6.90 | 7.32 | 7.41 | 16.67 | 6.90 | 15.38 | 6.25 |
| Realitzar estudis sobre aspectes concrets | 8.95 | 7.55 | 4.76 | 28.57 | 21.43 | 5.26 | 11.43 | 4.76 | 11.43 | 3.57 | 5.56 | 11.76 | 6.90 | 4.88 | 7.41 | 8.33 | 3.45 | 5.13 | 0.00 |
| Anàlitzar l'evolució del servei | 50.30 | 39.62 | 71.43 | 45.71 | 57.14 | 31.58 | 48.57 | 42.86 | 51.43 | 53.57 | 50.00 | 47.06 | 62.07 | 34.15 | 33.33 | 41.67 | 68.97 | 61.54 | 81.25 |
| Comparar els resultats amb altres municipis/ens | 57.46 | 64.15 | 76.19 | 62.86 | 60.71 | 57.89 | 42.86 | 47.62 | 80.00 | 35.71 | 77.78 | 52.94 | 48.28 | 68.29 | 59.26 | 41.67 | 13.79 | 69.23 | 56.25 |
| Informar la ciutadania sobre el funcionament del servei | 5.37 | 3.77 | 9.52 | 8.57 | 3.57 | 21.05 | 8.57 | 0.00 | 0.00 | 7.14 | 0.00 | 5.88 | 6.90 | 9.76 | 3.70 | 0.00 | 3.45 | 2.56 | 0.00 |
| Prendre decisions | 25.25 | 20.75 | 14.29 | 28.57 | 21.43 | 10.53 | 25.71 | 42.86 | 5.71 | 35.71 | 16.67 | 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 | 68.6% | 67.9% | 57.1% | 71.4% | 60.7% | 73.7% | 65.7% | 66.7% | 57.1% | 75.0% | 72.2% | 82.4% | 65.5% | 68.3% | 55.6% | 100.0% | 79.3% | 79.5% | 50.0% |
| | 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 de Comunicació i implementació

| | Total | Biblioteques | Enfornament públic | Escoles bressal | Escoles de música | Espais Escènics | Esports | Fires Locals | Cervi i Increment de Netegia Vida | Mediació | Mercats Municipals | Museus | Oficina Municipal d'Atenció al Consumidor | Polícia Local | Seguretat Alimentària | Serveis Culturals | Serveis Locals d'ocupació | Serveis Socials | Verd llibra |
|--|--------|--------------|--------------------|-----------------|-------------------|-----------------|---------|--------------|-----------------------------------|----------|--------------------|--------|---|---------------|-----------------------|-------------------|---------------------------|-----------------|-------------|
| La participació als cercles de comparació en els darrers anys i ha servit per millorar el seu servei? | 85,7% | 84,9% | 95,2% | 85,7% | 85,7% | 84,2% | 71,4% | 85,7% | 80,0% | 89,3% | 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? | 32,8% | 37,7% | 28,6% | 14,3% | 39,3% | 21,1% | 31,4% | 28,6% | 40,0% | 46,4% | 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? Manca de recursos econòmics | 58,3% | 64,2% | 85,7% | 54,3% | 67,9% | 63,2% | 62,9% | 47,6% | 74,3% | 50,0% | 61,1% | 76,5% | 41,4% | 43,9% | 74,1% | 41,7% | 48,3% | 30,8% | 87,5% |
| Manca de personal | 59,0% | 49,1% | 28,6% | 42,9% | 60,7% | 84,2% | 51,4% | 64,7% | 57,1% | 46,4% | 50,0% | 82,4% | 55,2% | 68,3% | 70,4% | 83,3% | 75,9% | 71,8% | 37,5% |
| Manca d'assistència tècnica, per part d'altres administracions | 14,3% | 20,8% | 9,5% | 22,9% | 14,3% | 15,8% | 2,9% | 14,3% | 11,4% | 10,7% | 5,6% | 5,9% | 10,3% | 12,2% | 29,6% | 0,0% | 13,8% | 28,2% | 0,0% |
| Recolzament polític insuficient | 36,4% | 37,7% | 38,1% | 17,1% | 35,7% | 31,6% | 42,9% | 38,1% | 45,7% | 28,6% | 38,9% | 23,5% | 51,7% | 31,7% | 40,7% | 41,7% | 27,6% | 41,0% | 43,8% |
| No ha treballat cap dificultat destacable | 4,2% | 1,9% | 4,8% | 5,7% | 3,6% | 5,3% | 5,7% | 0,0% | 2,9% | 7,1% | 5,6% | 0,0% | 3,4% | 4,9% | 3,7% | 8,3% | 10,3% | 2,6% | 0,0% |
| En quina mesura creu que és útil realitzar una jornada de cloenda anual per presentar públicament els resultats del Cercle? (1) | 76,9% | . | . | 85,7% | 67,9% | . | 77,1% | 66,7% | 60,0% | 82,1% | 72,2% | . | 86,2% | . | 66,7% | . | 93,1% | 82,1% | . |
| Amb relació a les jornades de tancament a les quals ha assistit, creu que el contingut ha estat molt, bastant, poc o gens adequat? | 87,0% | . | . | 97,1% | 78,6% | . | 80,0% | 90,5% | 85,7% | 82,1% | 88,9% | . | 82,8% | . | 85,2% | . | 100,0% | 87,2% | . |
| El format de la jornada, creu que ha estat molt, bastant, poc o gens adequat? | 88,9% | . | . | 97,1% | 81,3% | . | 80,0% | 85,0% | 93,9% | 85,2% | 88,2% | . | 92,6% | . | 92,0% | . | 96,6% | 84,6% | . |
| 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) | 81,9% | 88,7% | 85,7% | 77,1% | 92,9% | 89,5% | 82,9% | 66,7% | 77,1% | 75,0% | 77,8% | 100,0% | 72,4% | 92,7% | 70,4% | 66,7% | 82,8% | 82,1% | 81,3% |
| Creu que les situacions següents es donen a la seva organització: La informació dels cercles arriba als nivells de decisió política o estratègica | 56,9% | 56,6% | 42,9% | 80,0% | 60,7% | 63,2% | 60,0% | 47,6% | 65,7% | 53,6% | 38,9% | 47,1% | 44,8% | 73,2% | 33,3% | 41,7% | 58,6% | 66,7% | 37,5% |
| Hi ha contacte /o col·laboració amb àrees que participen en altres cercles | 32,0% | 28,3% | 42,9% | 34,3% | 32,1% | 31,6% | 20,0% | 52,4% | 37,1% | 46,4% | 38,9% | 23,5% | 31,0% | 39,0% | 22,2% | 41,7% | 27,6% | 23,1% | 12,5% |
| Els resultats dels cercles es fan arribar a altres àrees de l'organització | 27,0% | 28,3% | 33,3% | 22,9% | 21,4% | 52,6% | 20,0% | 14,3% | 28,6% | 39,3% | 16,7% | 17,6% | 20,7% | 48,8% | 7,4% | 41,7% | 27,6% | 17,9% | 31,3% |
| Els resultats dels cercles s'anitzen conjuntament amb altres àrees | 8,3% | 7,5% | 9,5% | 11,4% | 3,6% | 15,8% | 8,6% | 0,0% | 8,6% | 0,0% | 11,1% | 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: 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. Portal web

| | Biblioteques | Enllumenat públic | Escoles bressol | Escoles de música | Espais Escènics | Esports | Ferretes locals | Gestió i incrustació de l'espai públic | Mediació | Mercats Municipals | Museus | Oficina Municipal d'Informació al Consumidor | Polícia Local | Seguiment Alimentari | Serveis Culturals | Serveis locals d'ocupació | Serveis Socials | Verd Urbà |
|--|--------------|-------------------|-----------------|-------------------|-----------------|-------------|-----------------|--|-------------|--------------------|-------------|--|---------------|----------------------|-------------------|---------------------------|-----------------|-------------|
| Total | 1.6% | 3.8% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 8.6% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 3.4% | 2.6% | 6.3% |
| Amb quina freqüència utilitza el Portal d'informació Econòmica de serveis Locals ⁽¹⁾ | 80.3% | 60.0% | 82.6% | 81.8% | 75.0% | 75.0% | 64.3% | 76.0% | 89.5% | 90.9% | 72.7% | 77.8% | 77.8% | 85.7% | 72.7% | 92.0% | 87.5% | 81.8% |
| Creu que seria útil realitzar una sessió de formació sobre l'ús del Portal? ⁽¹⁾ | 87.1% | 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% | 90.9% | 88.0% | 90.6% | 72.7% |
| Creu que el portal li facilita o li pot facilitar la gestió de la informació del servei on treballa? ⁽¹⁾ | 83.2% | 73.5% | 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% | 88.0% | 93.8% | 63.6% |
| Tenir accés al portal li aporta algun valor afegit a la feina respecte de si no el tingués? ⁽¹⁾ | 7.49 | 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 | 7.76 | 6.70 |
| En relació amb el Portal, valori, de 0 a 10, el seu grau d'acord amb les aspectes següents: <i>(valoracions de 0 a 10)</i> Facilitar d'accés al portal ⁽²⁾ | 7.09 | 6.96 | 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 | 7.21 | 6.30 |
| Facilitat de treball el que es busca ⁽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 | 7.69 | 6.50 |
| Presentació atractiva ⁽²⁾ | 7.04 | 6.51 | 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 | 7.07 | 6.70 |
| Facilitat de navegació entre pantalles ⁽²⁾ | 7.29 | 6.82 | 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 | 7.41 | 7.10 |
| Rapidesa del funcionament ⁽²⁾ | 7.51 | 7.30 | 6.93 | 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 | 7.40 | 6.60 |
| Satisfacció Global amb el Portal, en general ⁽²⁾ | n: 503 | n: 53 | n: 21 | n: 35 | n: 28 | n: 19 | n: 35 | n: 21 | 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.

⁽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 Escènics | Esports | Fires Locals | Genià i fractament de l'edifici Vinya | Mediació | Mercats Municipals | Museus | Oficina Municipal d'ocupació i Comunitat | Polícia Local | Seguretat Alimentària | Serveis Culturals | Serveis Locals d'ocupació | Serveis Socials | Verd Urbà |
|---------------|--------------|-------------------|-----------------|-------------------|-----------------|-------------|--------------|---------------------------------------|--------------|--------------------|--------|--|---------------|-----------------------|-------------------|---------------------------|-----------------|--------------|
| 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 |
| 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 |
| 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 |
| 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 |
| 65.77% | 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% |

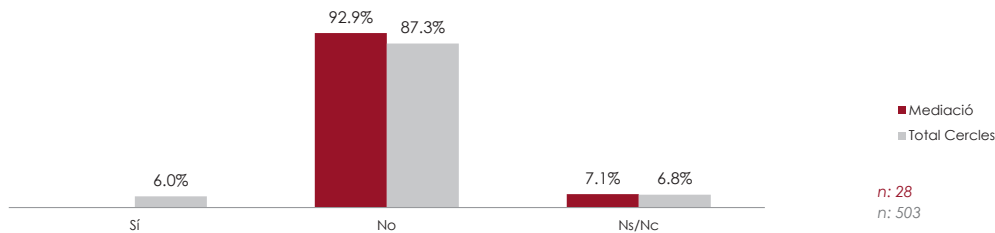
n: 503 n: 53 n: 21 n: 35 n: 28 n: 19 n: 35 n: 21 n: 35 n: 28 n: 35 n: 21 n: 35 n: 28 n: 12 n: 29 n: 41 n: 27 n: 12 n: 29 n: 39 n: 16

(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?

- Metodologia participativa
- En general dinamització
- Compartir i coordinar criteris amb altres ajuntaments
- Bon moment per avaluar el servei i compartir experiències amb altres ens locals per millorar
- Intercanvi de coneixements, possibilitat de tenir models diferents
- Compartir experiències i coneixements
- Oportunitat per a recollir informació
- Intercanvi d'experiències
- Metodologia
- El poder revisar les dades que es recullen
- El diàleg amb altres responsables d'altres municipis poder comparar i veure com va el servei
- Intercanvi experiències
- Moment per compartir
- Trobar-se amb altres serveis i conèixer com treballen. Comparar-me
- Trobar-se amb altres municipis amb la mateixa tasca i compartir experiències
- Compartir experiències amb altres ajuntaments
- Comparació per millorar i aprendre
- Metodologia, professionalitat, compartir experiències
- Comparar amb altres municipis
- Lo que suposa recollir dades del nostre servei
- Reflexionar amb altres mediadors d'altres municipis
- Metodologia de treball i el rigor de professionalitat
- Possibilitat de comparar
- La possibilitat de millorar la feina diària, compartir
- Compartir experiències amb altres municipis
- Possibilitat de compartir amb altres serveis
- Veus les errades per millorar
- Poder intercanviar experiències i maneres de fer amb altres professionals . Suport de la diputació



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?

A vegades una sessió a l'any és poc temps (potser se n'haurien de fer 2, molt contingut)
 Res
 Correcte
 Adaptar els continguts de la realitat del servei
 Més agilitat, concreció, més recursos
 És complicat a vegades D'entendre o traslladar a la feina lo que els pregunten i demanen
 La revisió i actualització dels indicadors
 Veure si els ítems que es recullen son útils o no
 Tot correcte
 Indicadors ajustats a la realitat
 Temps de debat més reduït i més de compartir
 Continuar amb les trobades periòdiques per poder compararar dades dels indicadors. Trobades mes periòdiques
 La metodologia, en la trobada innovar una mica
 Els resultats han de ser traduïts i explicats correctament (amb mediadors i no a nivell matemàtic)
 Tenir algun element d'avaluació d'àmbits d'intervenció grupals
 Trobades / formació / intercanvi
 Veure'ns desde fora i la comparació que es pot fer
 Adequar l'estudi a camps més concrets. Al final es comparen moltes dades que no s'adapten a la seva realitat
 Canviar conceptes
 Les sessions de treball, competitivitat
 Res
 Està bé
 Unificar dades de mediadors
 Massa pressió per veure què pots fer
 La recollida de dades i els indicadors, sobretot

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

Pot definir en una paraula el que representen els Cercles?

Millora
 Treball i millora
 Criteri
 Avaluació
 Interessants
 Comparació
 Quantificació de la feina
 Experiències compartides
 Mètode
 Comparació
 Avaluació
 Aturada per reflexionar
 Equitat
 Informació real
 Millora
 Evidència
 Xarxa
 Oportunitat
 Compartir
 Informació
 Avaluació
 Rigor
 Seguretat per prendre decisions
 La millora continuada
 Coordinació
 Qualitat
 Estudi
 Xarxa

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

Per quin/s motiu/s creu que el *format de l'enquesta* es poc o gens adequat? (Literals)

Part de gestió no coincideix amb la realitat, els percentatges estan sobredimensionats

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

Més contacte directe

Eines de programari. És una mica escàs per recollir dades

A continuació es recullen els literals de les preguntes obertes referents a la fase de **COMUNICACIÓ I IMPLEMENTACIÓ**

Per quin/s motiu/s creu que el *contingut de les jornades de tancament* a les quals ha assistit és poc o gens adequat?

Hi ha hagut un canvi en el contingut de la jornada i ara només és de resultats. Recuperar la idea d'abans

Hauria de ser pels polítics, els participants ja saben de què es parlarà

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 i li sembla que és complicada
No sap usar-lo i no el veu útil
No ho sap, no te l'hàbit
La utilitza la tècnica municipal
Manca de temps
No ho necessito

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

Dades per comparar-me amb altres municipis
Poder veure com funciona, estadística de casos
Dades disponibles per comparar, creuar, etc
Comunicats a polítics
Millora d'actuacions
Informació concreta
Justificar propostes de la feina
Millora continuada i comparació positiva per millorar
Afegeix informació
El flux d'informació o el poder disposar d'aquestes dades
La possibilitat de presentar les gestions
Sobretot amb la part documental relacionada amb les dades
Tajuda a treure informació
Comparar i veure evolució
Accés a dades



**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>