

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

Servei de Programació

Juny 2025



**Diputació
Barcelona**

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

Servei de Programació

Juny 2025



**Diputació
Barcelona**

Àrea de Serveis Generals i Transició Digital
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>

ÍNDEX

1. Introducció.....	6
2. Resultats globals	10
3. Resultats per fase	19
4. Anàlisi de segmentació.....	30
5. Evolució de resultats	31
6. Síntesi de resultats.....	40

1. INTRODUCCIÓ

Introducció i antecedents

Des de fa més de 20 anys, el Servei de Programació de la Diputació de Barcelona impulsa un programa anomenat Cercles de Comparació Intermunicipal, centrat a recollir i comparar indicadors de gestió dels serveis locals i a promoure l'intercanvi d'experiències entre els responsables tècnics locals amb la missió de contribuir a millorar la qualitat dels serveis que els municipis presten a la ciutadania.

En l'actualitat, hi ha 24 Cercles en marxa (cadascun dels quals correspon a un servei local), que analitzen els principals àmbits d'actuació dels municipis. Alguns exemples en són la Policia Local, els Serveis socials, les Biblioteques, els Mercats municipals, la Recollida i el tractament de residus, els Esports, els Serveis culturals, les Escoles bressol municipals o els Serveis locals d'ocupació.

En la passada edició del programa, desenvolupada durant el 2024, hi van participar un total de **917 responsables tècnics municipals** de **182 ens locals** (majoritàriament, municipis de més de 10.000 habitants), considerant que cada municipi pot participar en diversos cercles.

En el marc d'aquest programa s'ha realitzat una enquesta als participants per conèixer la seva valoració, l'impacte i utilitat, així com els principals àmbits de millora. I, per als participants que no van assistir al taller d'intercanvi, conèixer els motius per no haver-hi assistit, així com la utilitat que té per a ells el programa i què n'esperarien.

1 Introducció

Resultats de l'enquesta d'avaluació dels CCI



Objectius de l'estudi

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 gran línies:

- ✓ Valoració global del Cercles (aspectes positius i de millora) i de cada servei.
- ✓ Determinació de l'impacte i utilitat de cadascuna de les fases (disseny, avaluació, millora i comunicació i implementació).
- ✓ Motius no assistència als tallers.
- ✓ Valoració del Portal d'Informació Econòmica i de Serveis Locals (freqüència d'ús, utilitat, etc.).

1 Introducció

Resultats de l'enquesta d'avaluació dels CCI



Fitxa tècnica

- ✓ **Univers:** la població objectiu de l'estudi està formada pels tècnics municipals que, durant l'any 2024, han participat en els Cercles de comparació intermunicipal (com a mínim recollida de dades).
- ✓ **Mostra:** dels 917 tècnics municipals susceptibles de respondre l'enquesta, s'ha assolit un total de 854 enquestes vàlides. Dels quals, 562 van assistir als taller de millora i 292 només van participar en la recollida de les dades.
- ✓ **Error mostral:** $\pm 0,9\%$ per a un interval de confiança del 95,5% (2 sigmes) i sota el supòsit de màxima indeterminació (on $P=Q=50\%$).
- ✓ **Metodologia:** l'enquesta s'ha fet de forma multicanal, és a dir, la combinació de l'enquesta online (metodologia CAWI) i l'enquesta telefònica assistida per ordinador (metodologia CATI)).
- ✓ **Durada de l'enquesta:** 15,21 minuts de mitjana.
- ✓ **Calendari:** el treball de camp s'ha realitzat en dues onades, la primera del 25 d'octubre al 22 de novembre de 2024 i la segona del 23 de gener al 20 de febrer de 2025.

1 Introducció

Resultats de l'enquesta d'avaluació dels CCI



Fitxa tècnica

Taxa de resposta i error mostral per Cercle:

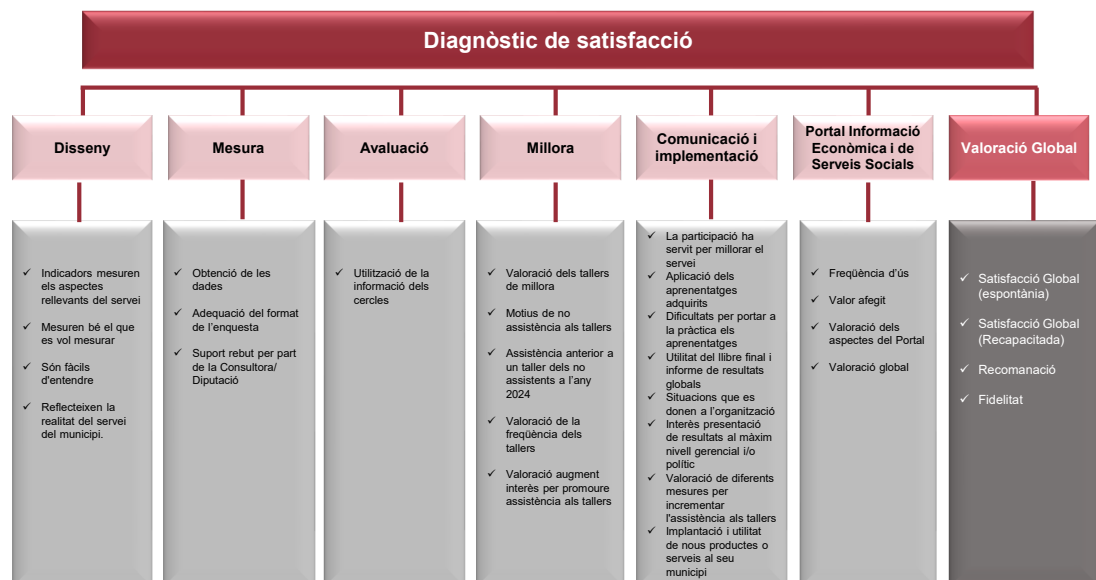
Cercle	Univers	Mostra total	Mostra assistents al taller	Taxa de resposta (%)	Error mostral (±)
Arxius municipals	15	15	11	100,0%	±0,0%
Igualtat	21	21	17	100,0%	±0,0%
Museus	50	49	34	98,0%	±2,0%
OMIC	39	38	33	97,4%	±2,6%
Verd urbà	31	30	18	96,8%	±3,3%
Espais Escènics	30	29	16	96,7%	±3,4%
Abastament d'aigua	28	27	19	96,4%	±3,6%
Esports	52	50	27	96,2%	±2,7%
Biblioteques	72	69	65	95,8%	±2,4%
Serveis Socials	68	65	33	95,6%	±2,6%
Mediació	45	43	36	95,6%	±3,2%
Escoles de Música	40	38	15	95,0%	±3,6%
Escoles Bressol	64	59	29	92,2%	±3,6%
Enllumenat públic	38	35	14	92,1%	±4,7%
Mercats Municipals	31	28	19	90,3%	±5,9%
Cultura	31	28	16	90,3%	±5,9%
Serveis Locals d'Ocupació	39	35	31	89,7%	±5,4%
Seguretat alimentària	39	35	31	89,7%	±5,4%
Oficines Tècniques Laborals	18	16	13	88,9%	±8,4%
Polícia Local	65	57	36	87,7%	±4,6%
Residus i neteja viària	48	42	28	87,5%	±5,4%
Cementiris	16	14	7	87,5%	±9,6%
Fires Locals	37	31	14	83,8%	±7,2%
Total general	917	854	562	93,1%	±0,9%

1 Introducció

Resultats de l'enquesta d'avaluació dels CCI



Aspectes avaluats



1 Introducció

Resultats de l'enquesta d'avaluació dels CCI



Distribució de la mostra

Les 854 enquestes s'han distribuït com segueix a continuació:

Cercle	n	%
Biblioteques	69	8,1%
Serveis Socials	65	7,6%
Escoles Bressol	59	6,9%
Polícia Local	57	6,7%
Esports	50	5,9%
Museus	49	5,7%
Mediació	43	5,0%
Residus i neteja viària	42	4,9%
OMIC	38	4,4%
Escoles de Música	38	4,4%
Enllumenat públic	35	4,1%
Serveis Locals d'Ocupació	35	4,1%
Seguretat alimentària	35	4,1%
Fires Locals	31	3,6%
Verd urbana	30	3,5%
Espais Escènics	29	3,4%
Mercats Municipals	28	3,3%
Cultura	28	3,3%
Abastament d'aigua	27	3,2%
Igualtat	21	2,5%
Oficines Tècniques Laborals	16	1,9%
Arxius municipals	15	1,8%
Cementiris	14	1,6%

1 Introducció

Resultats de l'enquesta d'avaluació dels CCI



Distribució de la mostra

Les següents taules mostren la distribució de la mostra, per comarca, grandària del municipi i nombre d'edicions:

Comarca	n	%
Baix Llobregat	177	20,7%
Vallès Occidental	161	18,9%
Vallès Oriental	140	16,4%
Maresme	104	12,2%
Osona	48	5,6%
Barcelonès	45	5,3%
Garraf	43	5,0%
Bages	41	4,8%
Alt Penedès	35	4,1%
Anoia	30	3,5%
Berguedà	8	0,9%
Segrià	4	0,5%
Moianès	4	0,5%
Baix Camp	2	0,2%
Baix Penedès	2	0,2%
Garrotxa	2	0,2%
Tarragonès	2	0,2%
Lluçanès	2	0,2%
Alt Empordà	1	0,1%
Garrigues	1	0,1%
Gironès	1	0,1%
Montsià	1	0,1%

Grandària de municipi	n	%
<20.000 habitants	304	35,6%
20.000-49.999 habitants	270	31,6%
50.000-69.999 habitants	99	11,6%
>70.000 habitants	181	21,2%

Nombre d'edicions en què ha participat	n	%
És la primera edició	97	11,4%
De 2 a 5 edicions	312	36,5%
Més de 5 edicions	436	51,1%
NS/NC	9	1,1%

2. RESULTATS GLOBAIS

2 Resultats globals

La satisfacció global dels participants enquestats és alta (8,45 punts).

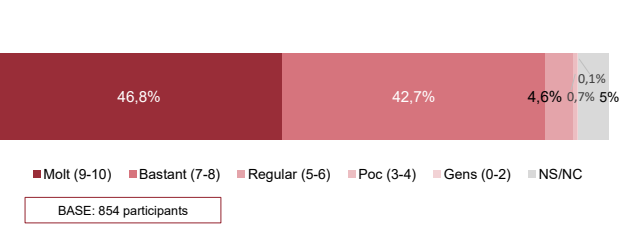
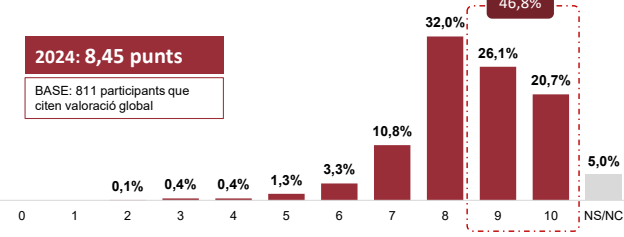
El 46,8 % dels participants enquestats es mostren molt satisfets amb els Cercles (9 o 10).

Per cercles, els **Serveis Locals d'Ocupació** són els més satisfets i per contra, els de les **Escoles de Música** són els menys satisfets.

Valoració global

Satisfacció global amb el Cercle

2. Per començar, valori, si us plau, de 0 a 10, la seva satisfacció amb el Cercle de Comparació, on vostè ha participat.



BASE: 854 participants

Resultats segmentats

Cercle	Mitjana	Dif. Cercle vs Total
Serveis Locals d'Ocupació	9,26	
Cementiris	9,09	
Abastament d'aigua	8,81	
Seguretat alimentària	8,76	
OMIC	8,75	
Polícia Local	8,71	
Escoles Bressol	8,61	
Espais Escènics	8,59	
Iguallat	8,57	
Residus i neteja viària	8,54	
Mediació	8,49	
Biblioteques	8,39	
Mercats Municipals	8,37	
Enllumenat públic	8,36	
Cultura	8,36	
Esports	8,29	
Oficines Tècniques Laborals	8,25	
Serveis Socials	8,23	
Arxius municipals	8,20	
Fires Locals	8,12	
Museus	8,11	
Verd urbana	7,90	
Escoles de Música	7,77	

2 Resultats globals

Els participants que han assistit al taller estan **força més satisfets** que els no assistents (8,63 punts i 8,08 punts respectivament).

Més de la meitat dels **assistents al taller de millora (53,6%)** estan **molt satisfets** de forma global amb els cercles. D'altra banda, només el **33,9%** dels **no assistents** estan molt satisfets.

Resultats de l'enquesta d'avaluació dels CCI



Valoració global

Satisfacció global amb el Cercle segons assistència al taller de millora

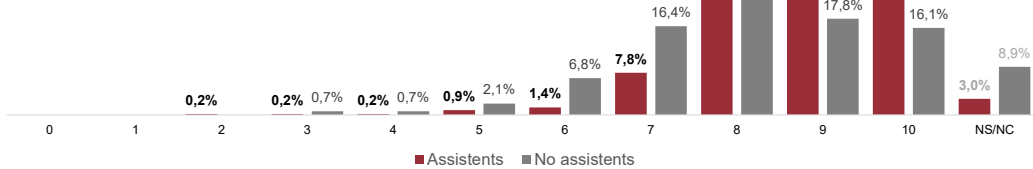
2. Per començar, valori, si us plau, de 0 a 10, la seva satisfacció amb el Cercle de Comparació, en el qual vostè ha participat.

Assistents: 8,63 punts

BASE: 545 assistents al taller que citen valoració global

No assistents: 8,08 punts

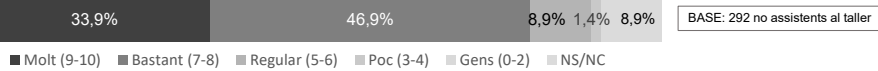
BASE: 262 no assistents al taller que citen valoració global



Assistents



No assistents



2 Resultats globals

Les diferències més grans entre les dues valoracions es produeixen en **Abastament d'aigua (0,43)** i El cercle d'Abastament d'Aigua es mostra més satisfet en la valoració espontània.

En els cercles de **Mediació i Serveis Locals d'Ocupació** no s'aprecien diferències respecte en el moment de fer la pregunta de la valoració global.

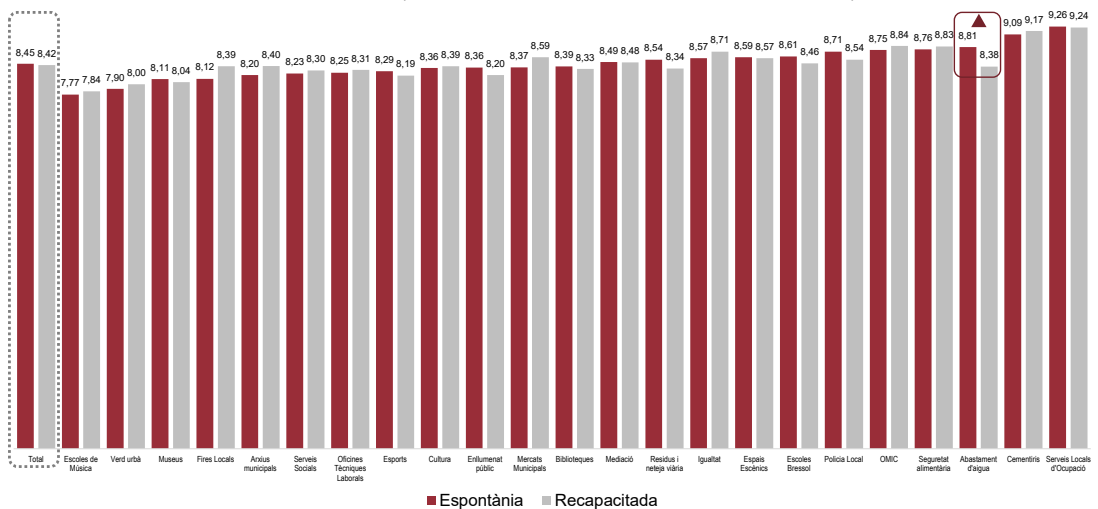
Resultats de l'enquesta d'avaluació dels CCI



Valoració global

Satisfacció Espontània vs. Satisfacció Recapitada 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 Recapitada" (un cop valorats tots els aspectes referents al cercle).



2 Resultats globals

L'intercanvi d'experiències i informació és el que més agrada a les persones assistents als tallers (60,7%) i en segon lloc, la informació, els resultats i els indicadors (46,4%).

L'actualització, definició i unificació dels indicadors, les variables i paràmetres és l'aspecte que més cal millorar dels Cercles i també, que hi hagi més participació, implicació de més Ajuntaments i difusió.

Resultats de l'enquesta d'avaluació dels CCI

Valoració global

3. Què és el que més li agrada del Cercle? Multiresposta



BASE: 562 participants assistents als tallers

4. I què creu que és més important millorar del Cercle? Multiresposta



BASE: 562 participants assistents als tallers

2 Resultats globals

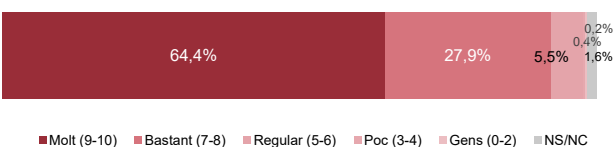
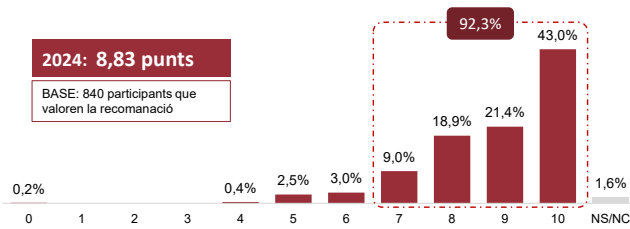
Alt nivell de recomanació (8,83 punts), es pot observar com un 92,3% dels participants recomanarien els Cercles amb una valoració superior als 7 punts.

Serveis Locals d'Ocupació és el cercle amb el nivell de recomanació més alt (9,69 punts), i per altra banda, els participants de Fires Locals són el que en menor mesura el recomanen (8,36 punts).

Resultats de l'enquesta d'avaluació dels CCI

Valoració global

REC. En quina mesura recomanaria, de 0 a 10, participar en els Cercles de Comparació Intermunicipal?



BASE: 854 participants

Resultats segmentats

Cercle	Mitjana	Dif. Cercle vs Total
Serveis Locals d'Ocupació	9,69	
Cementiris	9,42	
Seguretat alimentària	9,29	
OMIC	9,16	
Mediació	9,14	
Arxius municipals	9,00	
Cultura	8,96	
Polícia Local	8,95	
Espais Escènics	8,93	
Mercats Municipals	8,93	
Residus i neteja viària	8,90	
Biblioteques	8,84	
Escoles Bressol	8,83	
Igualtat	8,81	
Oficines Tècniques Laborals	8,69	
Abastament d'aigua	8,64	
Serveis Socials	8,63	
Enllumenat públic	8,60	
Museus	8,58	
Verd urbà	8,50	
Esports	8,45	
Escoles de Música	8,36	
Fires Locals	8,35	

2 Resultats globals

Els assistents al taller de millora tenen un alt nivell de recomanació (9,10 punts), mentre que els no assistents no recomanen tant els Cercles (8,29 punts).

El 73,3% dels participants que han assistit al taller recomanen el projecte amb un 9 o un 10, pels no assistents aquest percentatge està per sota del 50,0% (46,2%).

Resultats de l'enquesta d'avaluació dels CCI



Valoració global

Recomanació del Cercle segons assistència al taller de millora

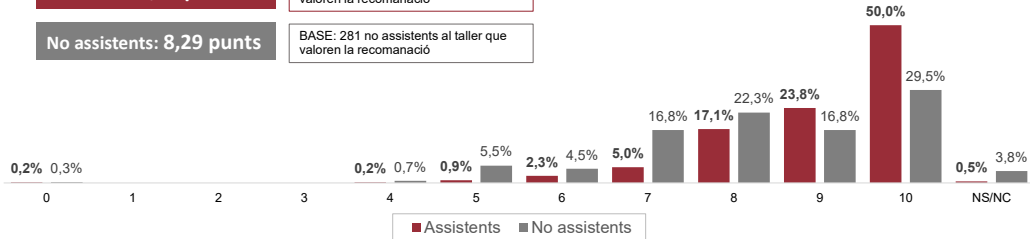
REC. En quina mesura recomanaria, de 0 a 10, participar en els Cercles de Comparació Intermunicipal?

Assistents: 9,10 punts

BASE: 559 assistents al taller que valoren la recomanació

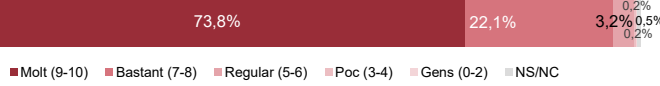
No assistents: 8,29 punts

BASE: 281 no assistents al taller que valoren la recomanació



BASE: 562 assistents al taller

Assistents



NPS assistents +70,2

No assistents



NPS no assistents +35,3

BASE: 292 no assistents al taller

2 Resultats globals

Bon nivell de fidelització (8,80 punts), on un 91,7% són bastant o molt favorables a tornar a participar en el Cercle.

Serveis Locals d'Ocupació és el cercle més fidel (9,66 punts), i per altra banda, els participants de Fires Locals són els menys fidels (8,39 punts).

Resultats de l'enquesta d'avaluació dels CCI



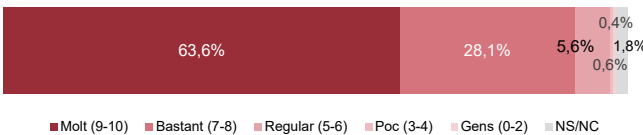
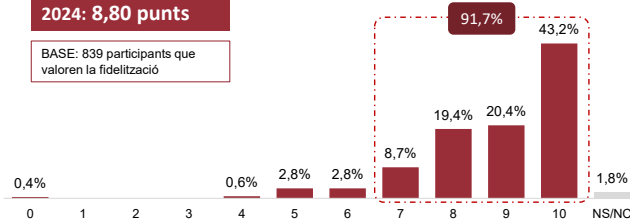
Valoració global

Fidelització amb el Cercle

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

2024: 8,80 punts

BASE: 839 participants que valoren la fidelització



BASE: 854 participants

Resultats segmentats

Servei	Mitjana	Dif. Cercle vs Total
Serveis Locals d'Ocupació	9,66	0,86
Seguretat alimentària	9,29	0,49
Cementiris	9,23	0,43
OMIC	9,22	0,42
Abastament d'aigua	9,16	0,36
Mediació	9,02	0,22
Espais Escènics	9,00	0,20
Mercats Municipals	8,93	0,13
Residus i neteja viària	8,90	0,10
Biblioteques	8,82	0,02
Polícia Local	8,81	0,01
Arxius municipals	8,80	0,00
Escoles Bressol	8,77	-0,03
Museus	8,72	-0,08
Cultura	8,71	-0,09
Igualtat	8,71	-0,09
Oficines Tècniques Laborals	8,69	-0,11
Enllumenat públic	8,54	-0,26
Serveis Socials	8,46	-0,34
Verd urbana	8,45	-0,35
Escoles de Música	8,41	-0,39
Esports	8,40	-0,40
Fires Locals	8,39	-0,41

2 Resultats globals

Resultats de l'enquesta d'avaluació dels CCI

Valoració global

Fidelització amb el Cercle segons assistència al taller de millora

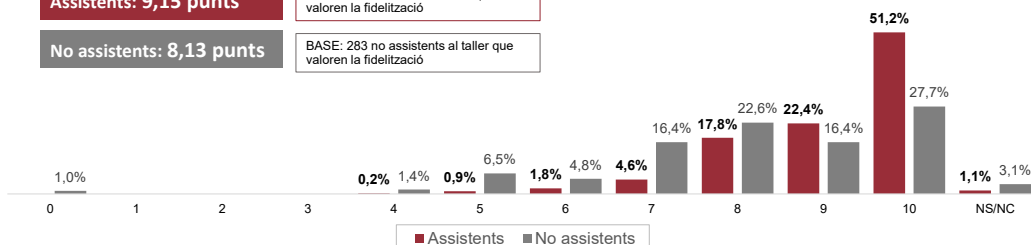
FID. En quina mesura, de 0 a 10, tornaria vostè a participar en els Cercles?

Assistents: 9,15 punts

BASE: 556 assistents al taller que valoren la fidelització

No assistents: 8,13 punts

BASE: 283 no assistents al taller que valoren la fidelització

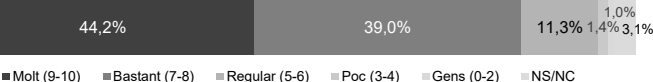


Assistents



BASE: 562 assistents al taller

No assistents



BASE: 292 no assistents al taller

La fidelització és molt diferent en funció de l'assistència al taller de millora, els assistents la valoren amb 9,15 punts i el no assistents amb 8,13 punts.

El 73,7% dels assistents al taller es manifesten molt fidels al cercles i en canvi només el 44,2% dels no assistents ho són.

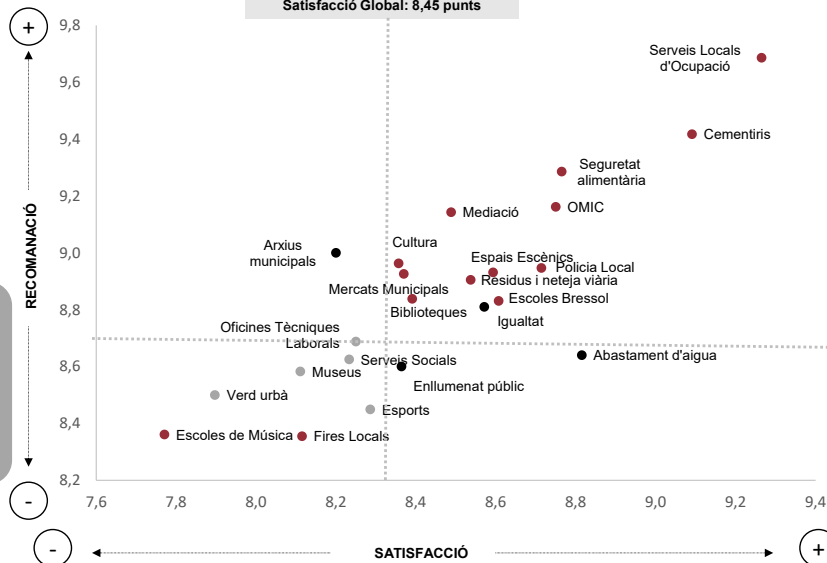
2 Resultats globals

Resultats de l'enquesta d'avaluació dels CCI

Valoració global

Posicionament dels Cercles, segons Satisfacció i Recomanació

Satisfacció Global: 8,45 punts



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

Els participants d'aquests centres tenen una satisfacció i una recomanació per sota de la dada global. Són cercles prioritaris sobre els que projectar millores.

Recomanació: 8,83 punts

Serveis Locals d'Ocupació encapçala els principals rànquings globals:
 ✓ Satisfacció,
 ✓ Recomanació i,
 ✓ Fidelització

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

2 Resultats globals

No hi ha diferències significatives per tram de població en la satisfacció. Pel que fa a la recomanació i la fidelitat, els municipis de més de 40.000 habitants són els que mostren millors valoracions que la resta.

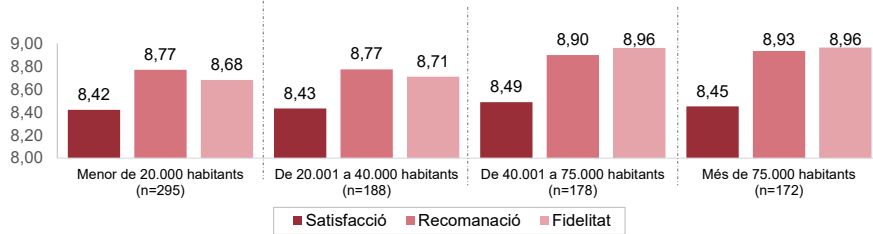
No s'aprecien diferències estadísticament significatives segons nombre de participacions en els Cercles.

Resultats de l'enquesta d'avaluació dels CCI

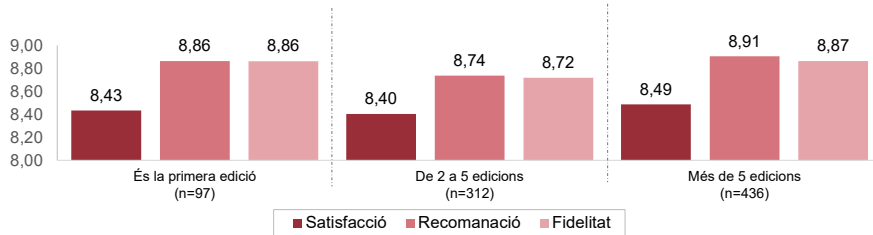


Valoració global

Resultats segmentats segons Grandària del municipi



Resultats segmentats segons Nombre de participacions



2 Resultats globals

El Net Promoter Score, que mesura la lleialtat dels participants, obté un resultat de +58,3 l'any 2024.

Resultats de l'enquesta d'avaluació dels CCI



Valoració global

Net Promoter Score (NPS)

S'ha mesurat la lleialtat dels participants dels CCI mitjançant l'indicador anomenat Índex de Promotors Nets (NPS, en anglès). 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. A més, ofereix la possibilitat de realitzar fàcilment benchmark amb empreses i sectors, simplement comparant les mètriques NPS de cada organització.

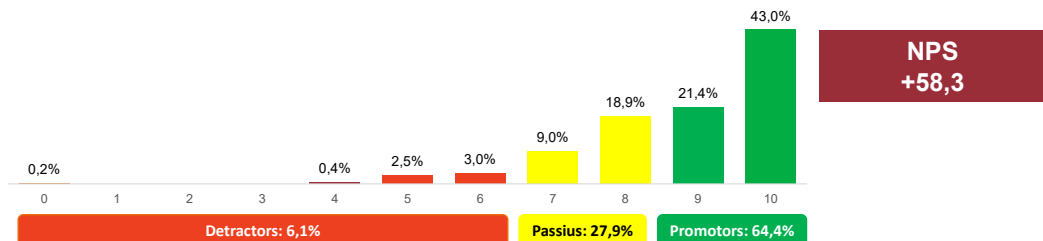
Aquest indicador, sobre una escala numèrica, suposa agrupar la predisposició dels participants a recomanar els Cercles, en 3 categories:

- ✓ De 0 a 6 punts són els **DETRACTORS**.
- ✓ De 7 a 8 punts són els **PASSIUS**.
- ✓ De 9 a 10 punts són els **PROMOTORS**.



La xifra de Promotors Nets, és el resultat de la diferència entre el percentatge de Promotors i el de Detractors.

REC. En quina mesura recomanaria, de 0 a 10, participar en els Cercles de Comparació Intermunicipal?

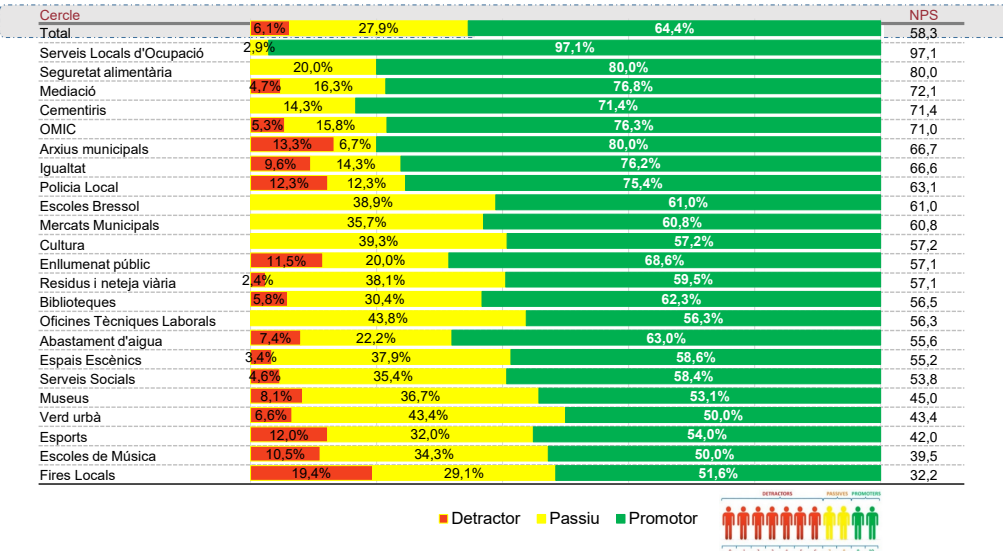


2 Resultats globals

Resultats de l'enquesta d'avaluació dels CCI

Valoració global
Net Promoter Score (NPS)

REC. En quina mesura recomanaria, de 0 a 10, participar en els Cercles de Comparació Intermunicipal?



Serveis Locals d'Ocupació és el Cercle amb el NPS més alt (97,1%), amb un 97,1% de promotors, seguit de Seguretat Alimentària amb 80,0%.

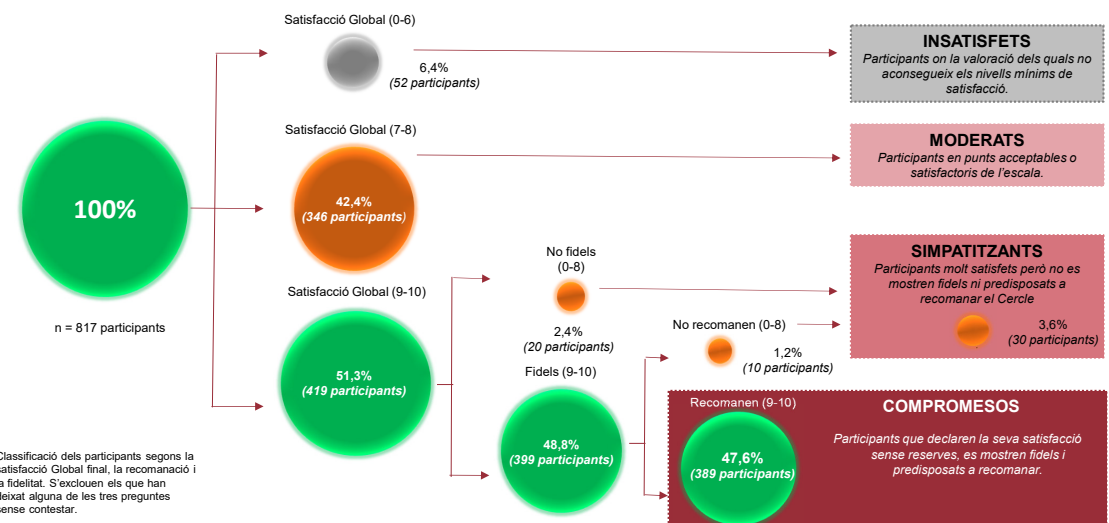
Fires Locals és el cercle amb menys predisposició a recomanar i també el que té un major nombre de participants detractors (19,4%).

2 Resultats globals

Resultats de l'enquesta d'avaluació dels CCI

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 final amb el Cercle, la Fidelitat i la Recomanació.



A nivell global, el grau de compromís és del 47,6%.

Aquesta classificació significa que prop de la meitat dels participants considerant a l'anàlisi mostren elevats nivells (9 o 10 punts) tant de satisfacció com de recomanació i fidelitat.

2 Resultats globals

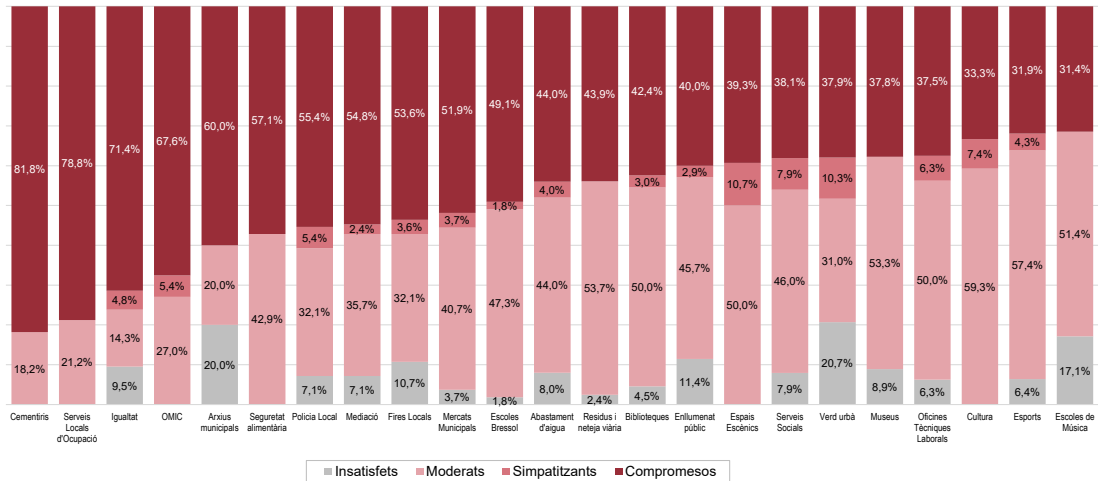
Cementiris és el cercle més "Compromès" (81,8%), seguit de **Serveis Locals d'Ocupació** (78,8%).

Per altra banda, **Esports i Escoles de Música** són els cercles amb el nivell de compromís més baix (31,9% i 31,4% respectivament).

Resultats de l'enquesta d'avaluació dels CCI



Valoració global
Nivell de Compromís



2 Resultats globals

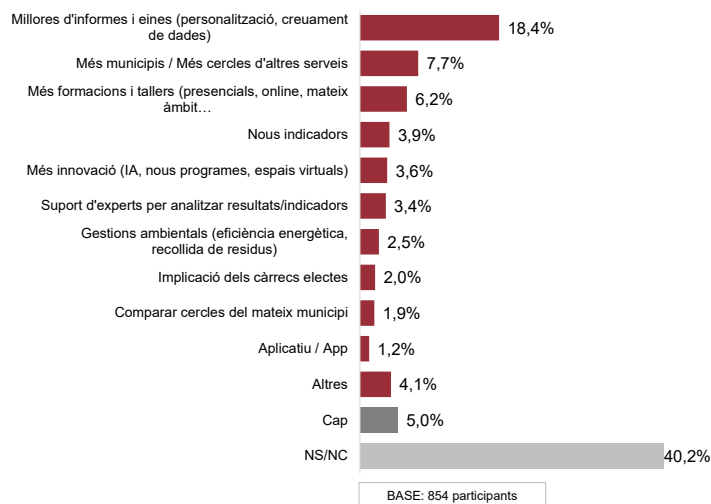
Poder fer **millores d'informes i eines** (personalització, creuament de dades) és el nou producte o servei relacionat amb la missió dels Cercles que es podria implantar i seria útil per al seu municipi segons els participants enquestats (18,4%).

Resultats de l'enquesta d'avaluació dels CCI



Valoració global
Nou producte o servei

34. **Quin nou producte o servei relacionat amb la missió dels Cercles creu que es podria implantar i seria útil per al seu municipi?**
Multiresposta.



2 Resultats globals

Poder fer millores d'informes i eines (personalització, creuament de dades) és el nou producte o servei relacionat amb la missió dels Cercles que es podria implantar i seria útil per al seu municipi tant pels assistents al taller (17,3%) com per als no assistents (20,5%).

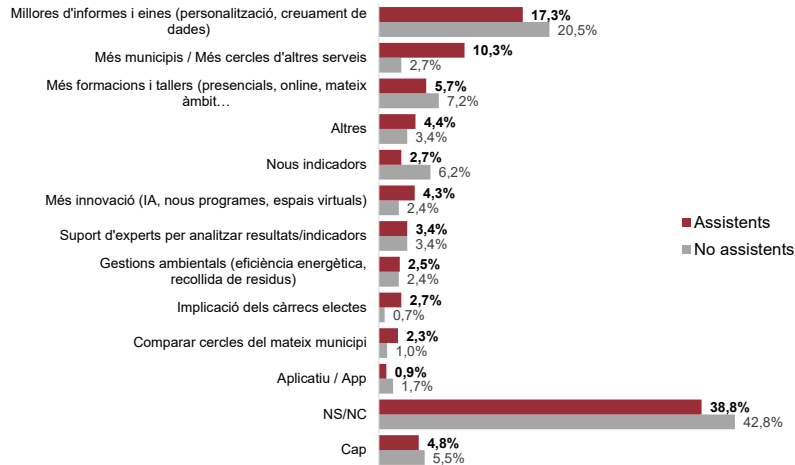
Resultats de l'enquesta d'avaluació dels CCI



Valoració global

Nou producte o servei segons assistència al taller de millora

34. Quin nou producte o servei relacionat amb la missió dels Cercles creu que es podria implantar i seria útil per al seu municipi? Multiresposta.



2 Resultats globals

El 36,5% veu bastant factible que les dades dels Cercles es publiquessin per al conjunt de la ciutadania i el 22,8% ho veu molt factible.

Resultats de l'enquesta d'avaluació dels CCI



Valoració global

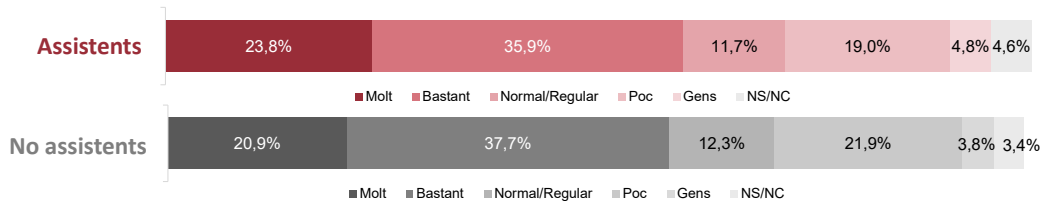
Publicació al conjunt de la ciutadania

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



BASE: 854 participants

35. Veuria factible que les dades dels Cercles es publiquessin per al conjunt de la ciutadania segons assistència al taller de millora



Tant els assistents com els no assistents veuen bastant factible que les dades es publiquessin per al conjunt de la ciutadania (35,9% i 37,7% respectivament).

3.

Resultats de l'enquesta d'avaluació dels CCI



3. RESULTATS PER FASE

3 Resultats per fase

Resultats de l'enquesta d'avaluació dels CCI



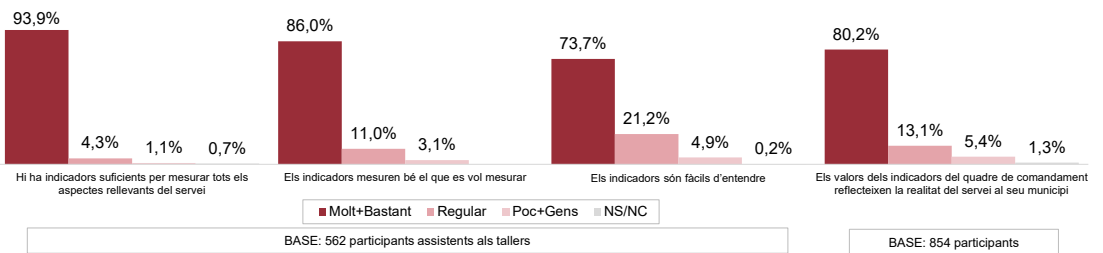
Entre els aspectes referents al quadre resum d'indicadors, el millor valorat és la suficiència per mesurar tots els aspectes del servei.

Els que major impacte tenen sobre la Satisfacció Global són que siguin fàcils d'entendre i que es mesurin bé.

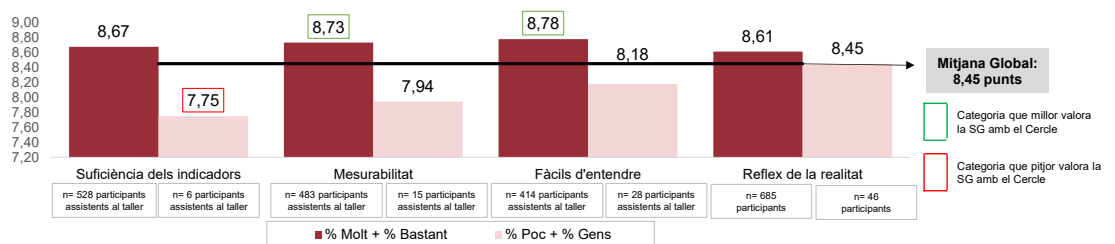
Disseny

Quadre resum d'indicadors – QRI

5. En relació amb el quadre resum d'indicadors, valori si us plau el seu grau d'acord amb els aspectes següents:
6. Creu que els valors dels indicadors del quadre de comandament reflecteixen la realitat del servei al seu municipi?



Satisfacció global segons l'opinió envers el QRI



3 Resultats per fase

El 61,9% dels participants citen que algunes dades són difícils d'obtenir.

El 82,5% creuen que el format l'enquesta és molt o bastant adequat per recollir la informació.

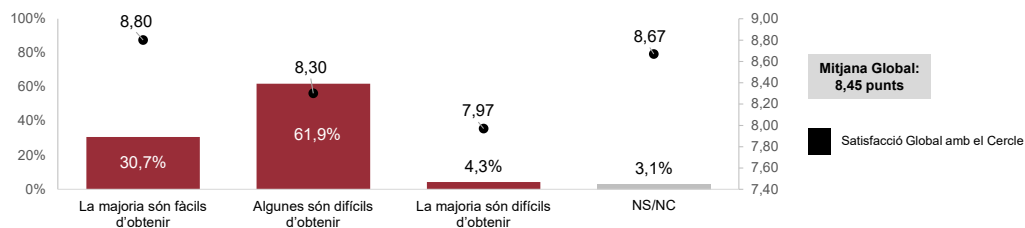
El 50,0% dels participants que creuen que el format és poc o gens adequat citen que el format de l'enquesta no és còmode/dinàmic.

Resultats de l'enquesta d'avaluació dels CCI

Mesura

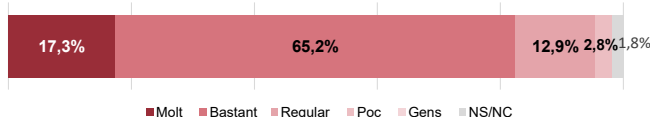
L'enquesta

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



BASE: 785 participants excepte Biblioteques

8. Creu que el format de l'enquesta és molt, bastant, poc o gens adequat per recollir la informació?



BASE: 497 participants assistents als tallers excepte Biblioteques

9. Per quin motiu ho creu (que és poc o gens adequat)?

Cercle	%
No és còmode / dinàmic	50,0%
És molt dens / Massa preguntes	21,4%
Preguntes molt genèriques	14,3%
NS/NC	14,3%

BASE: 14 participants consideren que el format és poc o gens adequat

3 Resultats per fase

En general, s'aprecia un alt nivell de satisfacció amb el suport rebut per totes les consultores externes.

El cercle que ha rebut suport de Gaia – Serveis Ambientals (Residus i netja viària) és el més satisfet amb el suport rebut.

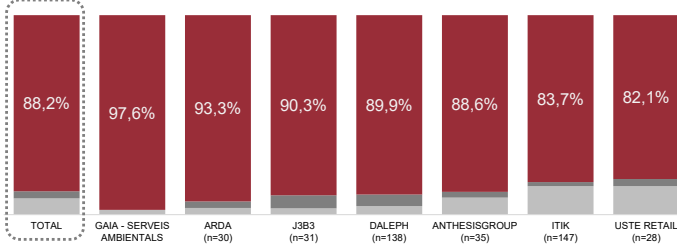
El 62,5% dels que citen que haurien d'haver rebut només suport troben a faltar més ajuda de com obtenir les dades.

Resultats de l'enquesta d'avaluació dels CCI

Mesura

Valoració del Suport rebut en la recollida de les dades

10. Respecte a l'emplenament i validació de l'enquesta del seu municipi, ha rebut suficient suport per part de la CONSULTORA o considera que hauria d'haver rebut més suport per recollir les dades?



■ NS/NC ■ Hauria d'haver rebut més suport ■ Ha rebut suficient suport

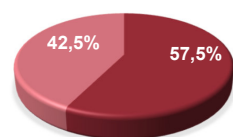
BASE: 451 participants que han rebut suport d'una consultora

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

Tipus de suport	%
Ajuda de com obtenir les dades	62,5%
Més explicacions de què es demana a cada variable	37,5%

BASE: 16 participants que han citat que haurien d'haver rebut més suport

De qui ha rebut suport per la recollida de les dades?



■ Consultora ■ Diputació

Cercle	Consultora
Enllumenat públic	ANTHESISGROUP
Verd urbà	ARDA
OMIC	DALEPH
Seguretat alimentària	DALEPH
Serveis Socials	DALEPH
Residus i netja viària	GAIA - SERVEIS AMBIENTALS
Escoles Bressol	ITIK
Escoles de Música	ITIK
Esports	ITIK
Fires Locals	J3B3
Mercats Municipals	USTE RETAIL

3 Resultats per fase

Espais Escènics i Igualtat són els cercles on tots els participants afirmen que han rebut suficient suport per part de la Diputació.

En canvi, els participants dels cercles d'Abastament d'aigua i Cementiris són els menys satisfets amb el suport rebut per part del pertinent servei de la Diputació.

Més explicacions de què es demana a cada variable (50,0%) és el principal suport que li ha mancat per part de la Diputació citat per aquells participants que creuen que haurien d'haver rebut més suport.

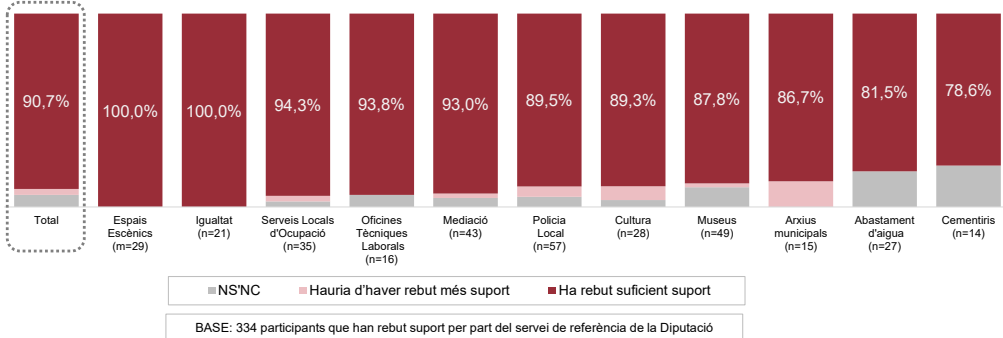
Resultats de l'enquesta d'avaluació dels CCI



Mesura

Valoració del Suport rebut en la recollida de les dades

12. Respecte a l'emplenament i validació de l'enquesta del seu municipi, ha rebut suficient suport per part del servei de referència de la DIPUTACIÓ o considera que hauria d'haver rebut més suport per recollir les dades?



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

Tipus de suport	%
Més explicacions de què es demana a cada variable	50,0%
Fer seguiment	30,0%
Ajuda de com obtenir les dades	10,0%
NS/NC	10,0%

BASE: 10 participants que han citat que haurien d'haver rebut més suport

3 Resultats per fase

El 88,9% dels participants utilitzen la informació dels cercles per analitzar l'evolució del servei, i el 84,3% per poder comparar els resultats amb altres municipis o ens.

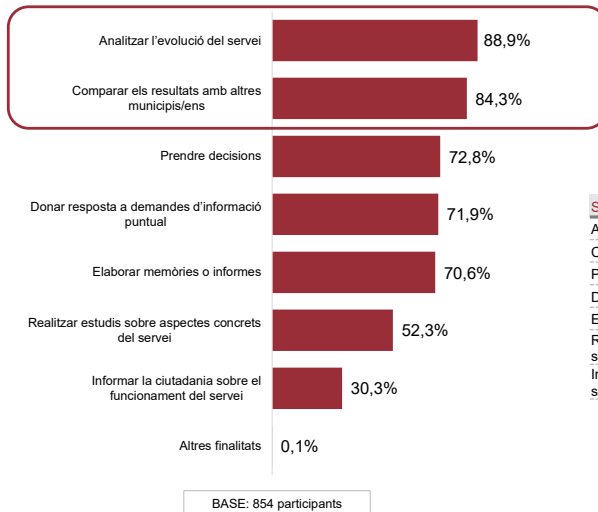
Resultats de l'enquesta d'avaluació dels CCI



Avaluació

14. Per a què utilitza la informació dels cercles?

Multiresposta



Satisfacció Global i Recomanació segons finalitat	Satisfacció	Recomanació
Analitzar l'evolució del servei	8,51	8,94
Comparar els resultats amb altres municipis/ens	8,51	8,94
Prendre decisions	8,62	9,05
Donar resposta a demandes d'informació puntual	8,55	8,98
Elaborar memòries o informes	8,56	8,99
Realitzar estudis sobre aspectes concrets del servei	8,67	9,09
Informar la ciutadania sobre el funcionament del servei	8,68	9,16

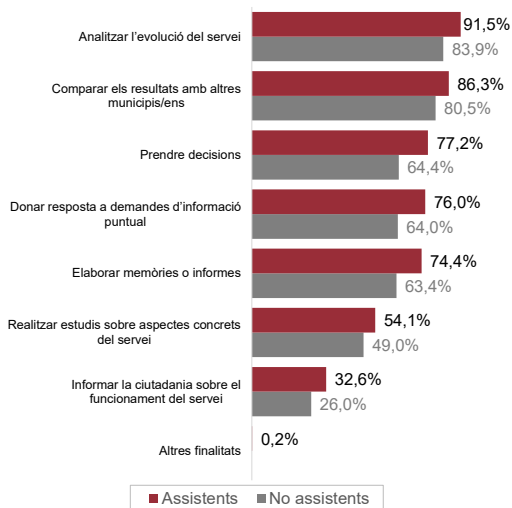
3 Resultats per fase

Resultats de l'enquesta d'avaluació dels CCI



Avaluació

14. Per a què utilitza la informació dels cercles segons assistència al taller de millora Multiresposta



Satisfacció Global i Recomanació segons finalitat	Satisfacció		Recomanació	
	Assistents	No assistents	Assistents	No assistents
Analisar l'evolució del servei	8,65	8,21	9,18	8,41
Comparar els resultats amb altres municipis/ens	8,67	8,16	9,17	8,45
Prendre decisions	8,76	8,28	9,25	8,58
Donar resposta a demandes d'informació puntual	8,68	8,27	9,17	8,56
Elaborar memòries o informes	8,71	8,24	9,18	8,57
Realitzar estudis sobre aspectes concrets del servei	8,80	8,40	9,31	8,62
Informar la ciutadania sobre el funcionament del servei	8,84	8,29	9,30	8,80

El 91,5% dels participants assistents al taller i el 83,9% dels no assistents utilitzen la informació dels cercles per **analitzar l'evolució del servei**.

En general, els diferents usos de la informació dels Cercles sempre **estan més estesos entre els assistents al taller** que entre els no assistents.

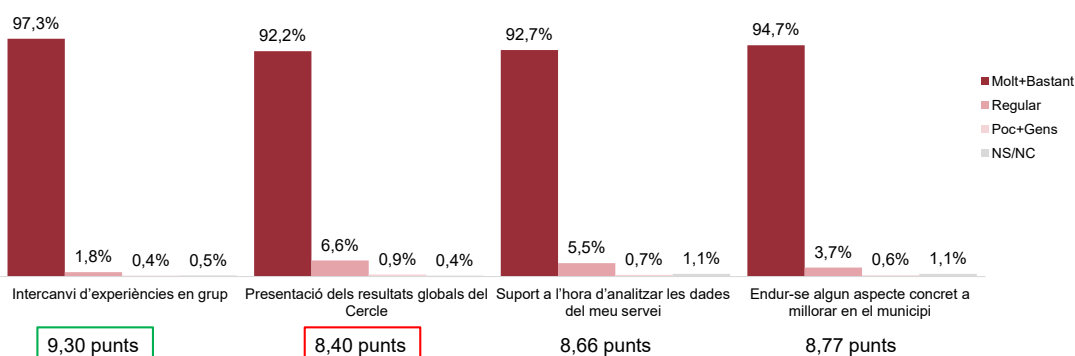
3 Resultats per fase

Resultats de l'enquesta d'avaluació dels CCI



Millora

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



BASE: 562 participants assistents als tallers

9,30 punts Atribut millor valorat, respecte a la resta d'aspectes dels tallers de millora
8,40 punts Atribut pitjor valorat, respecte a la resta d'aspectes dels tallers de millora

Els assistents al taller citen com a més important amb diferència respecte de la resta d'aspectes, l'**intercanvi d'experiències en grup** (9,30 punts), i per altra banda, la **presentació dels resultats globals del Cercle** són els menys importants (8,40 punts).

3 Resultats per fase

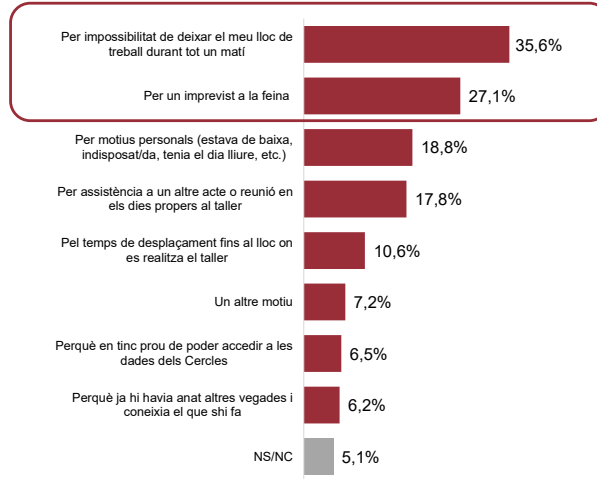
La impossibilitat de deixar el seu lloc de feina durant tot un matí és el principal motiu per no assistir al taller de millora del cercle (35,6%), seguit de perquè van tenir un imprevist a la feina (27,1%).

Resultats de l'enquesta d'avaluació dels CCI



Millora

16. Em podria dir per quin motiu no va assistir al taller de millora del Cercle de comparació? Multiresposta



BASE: 292 participants NO assistents als tallers

3 Resultats per fase

El 75,4% dels participants que no van assistir al taller de millora l'any 2024, han assistit alguna vegada en altres edicions a un taller (han assistit diverses vegades el 49,0% i el 26,4% afirmen que ja hi havien anat una vegada).

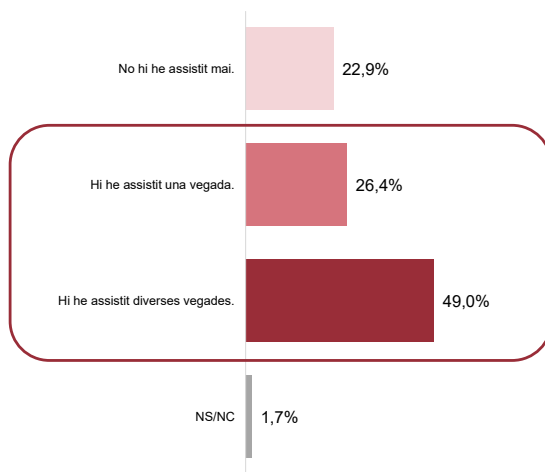
El 69,1% dels participants que alguna vegada han assistit a un taller de millora, anteriorment al 2024, creuen que són molt o bastant útils.

Resultats de l'enquesta d'avaluació dels CCI



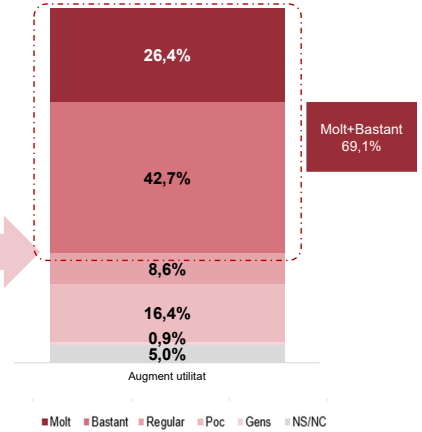
Millora

17. En el passat vostè, personalment, havia assistit a algun taller de millora?



BASE: 292 participants NO assistents als tallers

18. Fins a quin punt considera que assistir al taller de millora augmenta la utilitat dels Cercles?



BASE: 220 participants NO assistents als tallers però que havien assistit en una altra edició

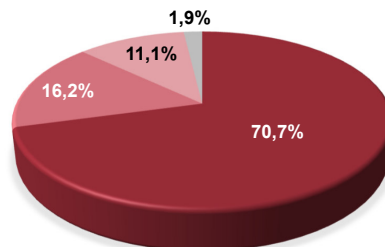
3 Resultats per fase

Resultats de l'enquesta d'avaluació dels CCI

Millora

19. Com valora la freqüència dels tallers de millora (1 a l'any)?

La freqüència dels tallers de millora és adequada per al 70,7% dels participants que alguna vegada han anat a un taller de millora.



- És adequada
- Preferiria fer més d'un taller per any
- Preferiria fer un taller cada dos anys (biansuals)
- NS/NC

BASE: 782 participants que alguna vegada han assistit a un taller

3 Resultats per fase

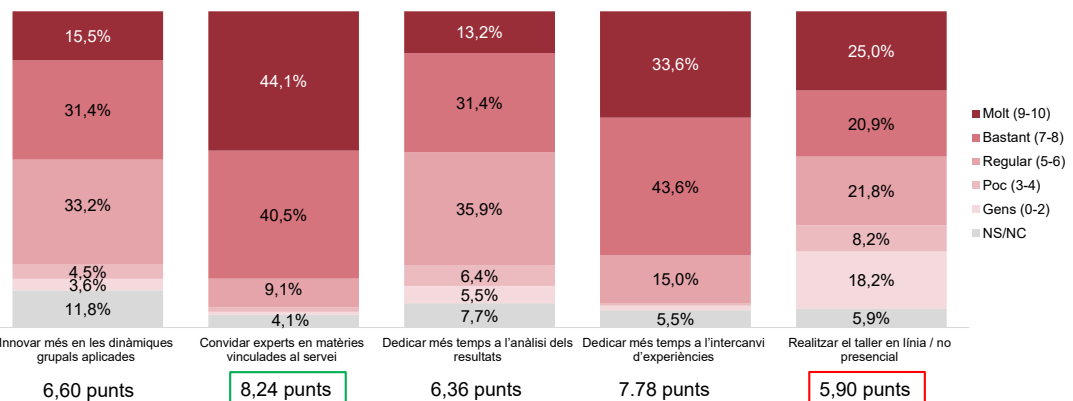
Resultats de l'enquesta d'avaluació dels CCI

Millora

20. Fins a quin punt creu que els diferents aspectes que ara li llegiré podrien fer augmentar l'interès dels tallers de millora?

La possibilitat de convidar a experts en matèries vinculades al servei és l'aspecte que més faria augmentar l'interès dels tallers de millora (8,24 punts).

Per altra banda, la realització del taller en línia/no presencialment és el que menys faria augmentar el seu interès (5,90 punts).



- Aspecte millor valorat, respecte a la resta d'aspectes dels tallers de millora
- Aspecte pitjor valorat, respecte a la resta d'aspectes dels tallers de millora

BASE: 220 participants NO assistents als tallers però que havien assistit en una altra edició

3 Resultats per fase

S'aprecia un alt percentatge de participants, que afirmen que els cercles els han servit per a millorar el seu servei (75,1%).

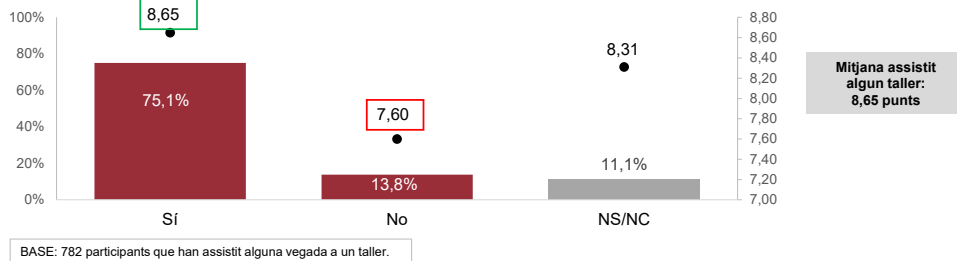
El 34,0% dels assistents als tallers de millora del 2024 diuen que estan en procés d'aplicació dels aprenentatges adquirits en el taller i el 24,4% afirmen que ja estan aplicats.

Resultats de l'enquesta d'avaluació dels CCI

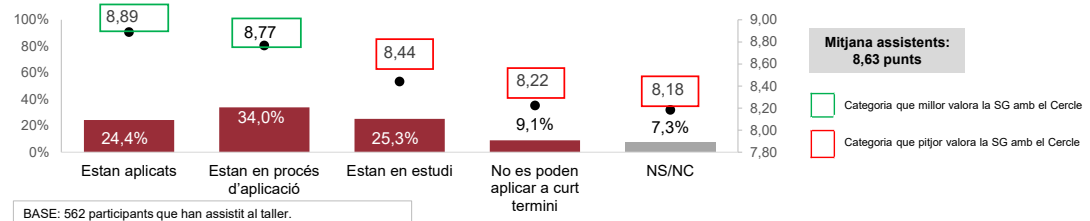


Comunicació i implementació

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



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



3 Resultats per fase

La manca de personal (66,9%) i la manca de recursos econòmics (58,2%) són les principals dificultats a l'hora de portar a la pràctica els aprenentatges adquirits en el taller de millora.

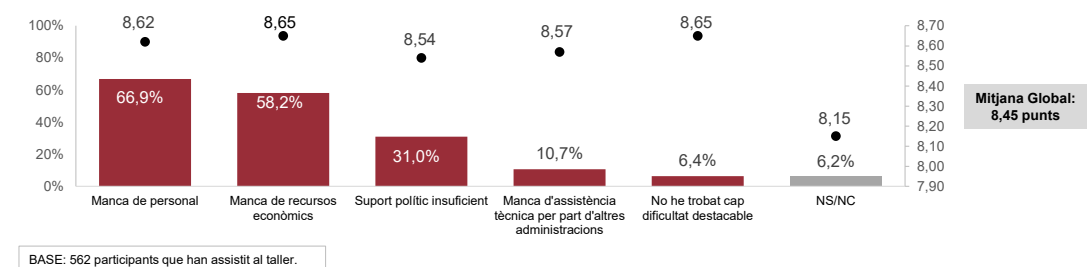
Segons grandària de població s'observa alguna pauta: per exemple, els més petits apunten més dificultats econòmiques i sobretot de personal que els municipis més grans. A la inversa, els trams de municipis més petits apunten en menor mesura la manca d'assistència tècnica d'altres administracions.

Resultats de l'enquesta d'avaluació dels CCI



Comunicació i implementació

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



Resultats segmentats per la grandària del municipi

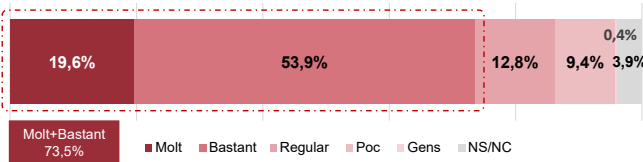
Dificultats	Menor de 20.000 habitants	De 20.001 a 40.000 habitants	De 40.001 a 75.000 habitants	Més de 75.000 habitants
Manca de personal	62,1%	56,2%	59,8%	55,1%
Manca de recursos econòmics	69,8%	69,4%	60,6%	66,9%
Suport polític insuficient	12,4%	11,6%	7,6%	9,4%
Manca d'assistència tècnica per part d'altres administracions	28,4%	26,4%	34,1%	35,4%
No he trobat cap dificultat destacable	5,3%	6,6%	8,3%	4,7%
NS/NC	6,5%	6,6%	3,0%	9,4%

3 Resultats per fase

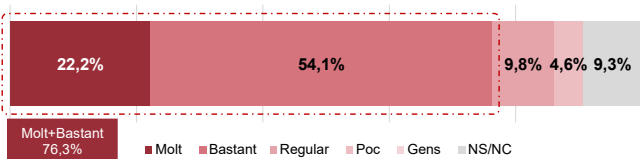
Resultats de l'enquesta d'avaluació dels CCI

Comunicació i implementació

24. En relació amb el llibre final on es recull la documentació de la darrera edició del cercle, creu que és molt, bastant, poc o gens útil?

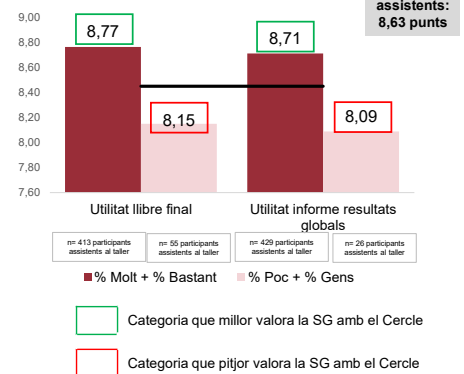


25. I en relació amb l'informe de resultats globals i conclusions de la darrera edició del cercle, creu que és molt, bastant, poc o gens útil?



BASE: 562 participants assistents als tallers

Satisfacció global segons la utilitat del llibre final i l'informe de resultats globals



El 73,5% dels participants troben molt o bastant útil el llibre final on es recull la documentació de la darrera edició del cercle i el 76,3% també molt o bastant útil l'informe de resultats globals i conclusions.

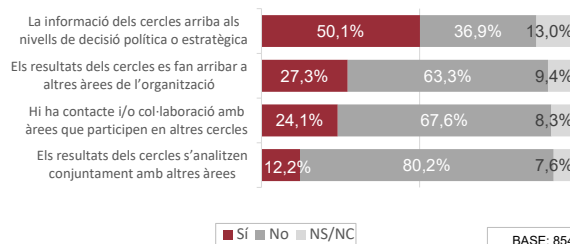
Els participants que troben molt o bastant útil el llibre final i l'informe de resultats globals i conclusions valoren la seva satisfacció amb els cercles per sobre de la mitjana global.

3 Resultats per fase

Resultats de l'enquesta d'avaluació dels CCI

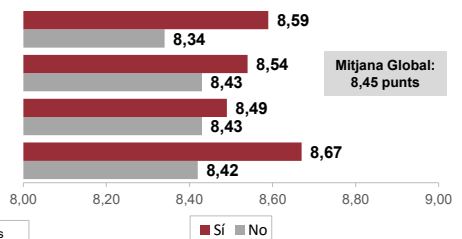
Comunicació i implementació

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



BASE: 854 participants

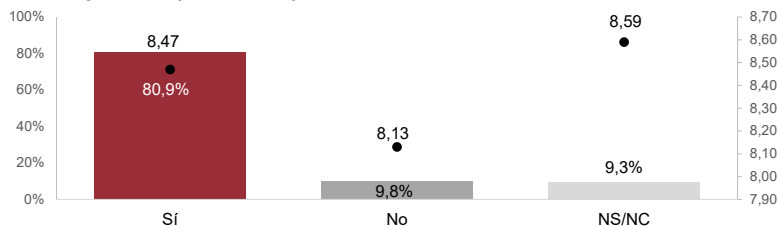
Satisfacció global segons cada situació



La situació que més es dona en les organitzacions és que la informació dels cercles arriba als nivells de decisió política o estratègica (50,1%).

La gran majoria dels participants (80,9%) els hi interessaria disposar d'un informe personalitzat que sintetitzés els resultats dels Cercles en el seu municipi i que es presentés al màxim nivell gerencial i/o polític del seu ajuntament.

27. Li interessaria disposar d'un informe personalitzat que sintetitzés els resultats dels Cercles en el seu municipi i que es presentés al màxim nivell gerencial i/o polític del seu ajuntament?



3 Resultats per fase

No s'aprecien diferències estadísticament significatives quant a les situacions que es donen a la seva organització segons assistència al taller de millora.

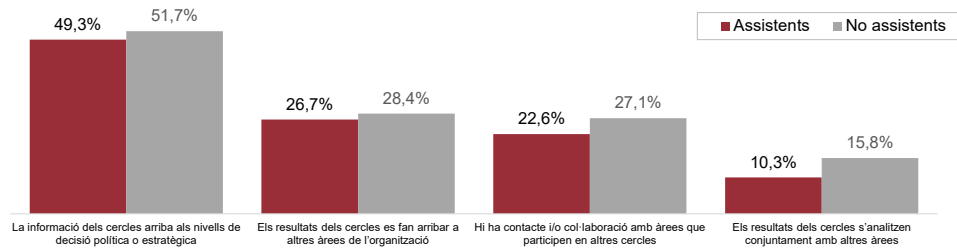
L'interès en disposar d'un informe personalitzat que sintetitzés els resultats dels Cercles en el seu municipi i que es presentés al màxim nivell gerencial u/i polític tampoc presenta diferències significatives segons assistència al taller de millora.

Resultats de l'enquesta d'avaluació dels CCI

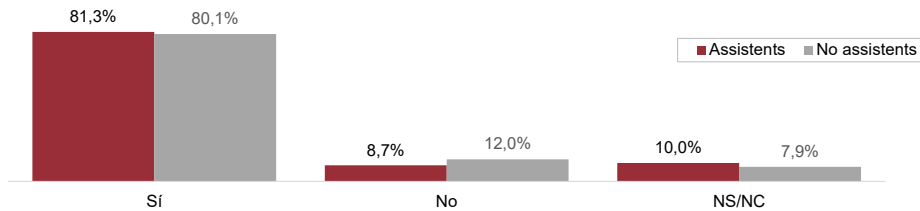


Comunicació i implementació

26. Creu que les situacions següents es donen a la seva organització segons assistència al taller de millora?



27. Li interessaria disposar d'un informe personalitzat que sintetitzés els resultats dels Cercles en el seu municipi i que es presentés al màxim nivell gerencial i/o polític del seu ajuntament segons assistència al taller de millora?



3 Resultats per fase

El 42,6% dels participants utilitzen el Portal web una o dues vegades a l'any.

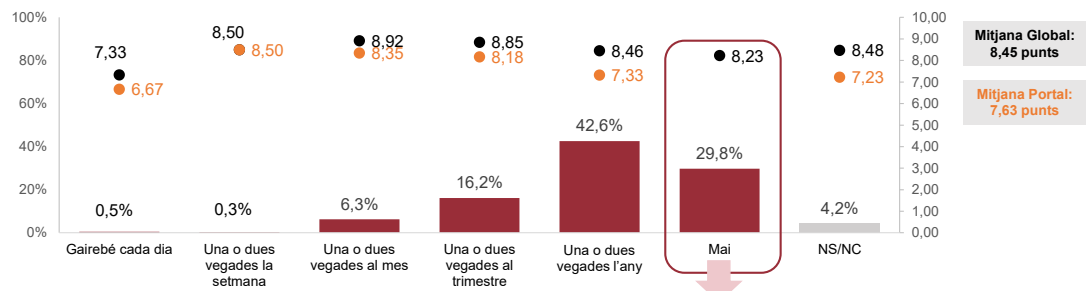
El 29,8% no utilitza mai el Portal, i d'aquests, el 34,1% és per manca de temps i el 23,3% per desconeixement.

Resultats de l'enquesta d'avaluació dels CCI



Portal d'Informació Econòmica i de Serveis Locals – PIESL

28. A partir d'ara li farà unes preguntes relacionades amb el Portal d'Informació Econòmica i de Serveis Locals, que és la web de consulta de les dades dels Cercles. Amb quina freqüència utilitza el portal?



BASE: 591 participants que tenen accés al PIESL

29. Per quin/s motiu/s (no l'utilitza mai)? Multiresposta

Motiu	%
Manca de temps	34,1%
Desconeixement	23,3%
No li cal	20,5%
Falta de costum	12,5%
No hi té accés / Dificultat d'accés	10,2%
Fa servir el llibre / paper	4,5%
L'utilitza una altra persona	2,3%
Altres	3,4%
NS/NC	3,4%

BASE: 176 participants que NO utilitzen mai el Portal

3 Resultats per fase

El 72,8% dels participants que tenen accés al PIESL creuen que els hi aporta algun valor afegit a la seva feina. D'aquest grup, el 46,7% cita que la informació obtinguda, els resultats i els indicadors és el que més valor afegit els aporta.

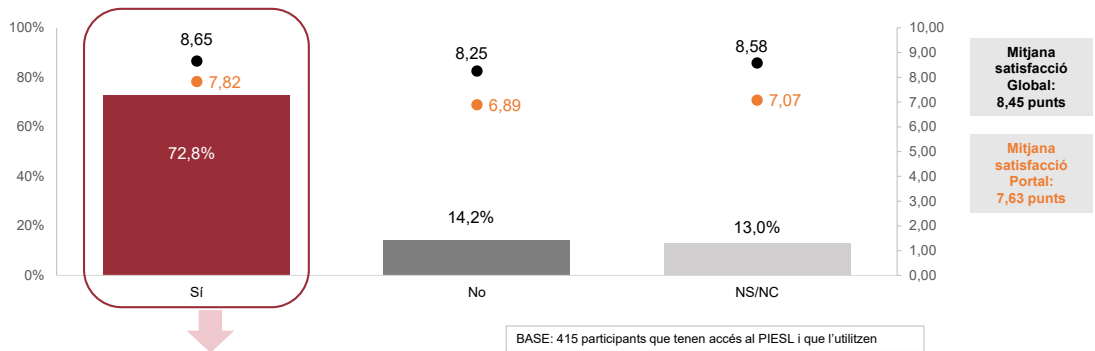
Els participants que afirmen que tenir accés al Portal els aporta valor afegit, estan més satisfets en general (8,65 punts) amb els Cercles i en concret amb el Portal (7,82 punts).

Resultats de l'enquesta d'avaluació dels CCI



Portal d'Informació Econòmica i de Serveis Locals – PIESL

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



31. Quin/s? Multiresposta

Valor afegit	%
La informació obtinguda, els resultats, els indicadors	46,7%
Accessibilitat immediata i actualitzada de la informació / dades	34,4%
Possibilitat de comparació amb altres municipis	27,2%
Per avaluar i prendre decisions	19,5%
Per memòries i estudis	11,6%
NS/NC	2,0%

BASE: 302 participants que citen que el Portal aporta algun valor afegit a la seva feina

3 Resultats per fase

Percepció notable de satisfacció amb el Portal web (7,63 punts).

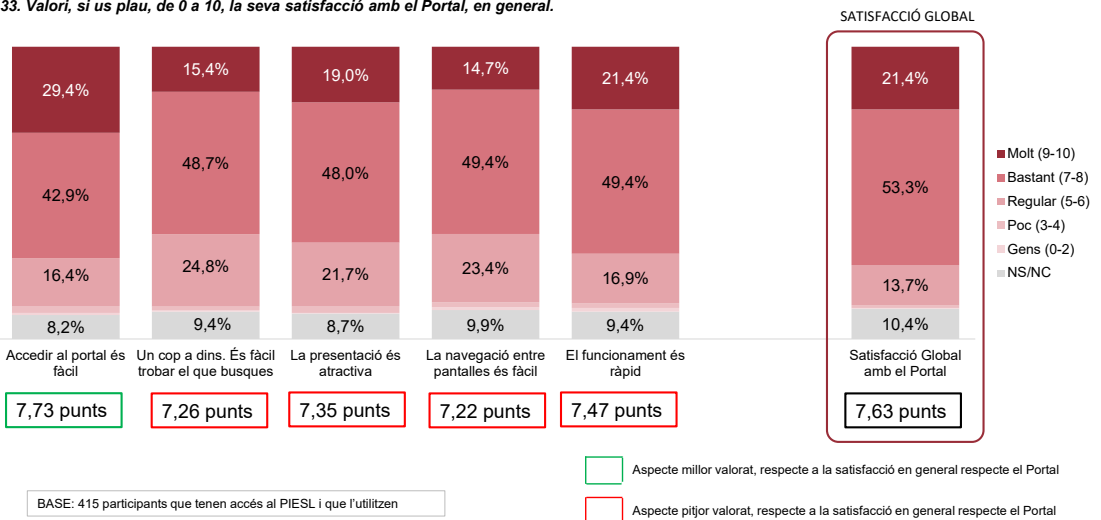
Els aspectes millor valorats del Portal web són: la facilitat d'accedir al portal (7,73 punts) i que el funcionament és ràpid (7,47 punts).

Resultats de l'enquesta d'avaluació dels CCI



Portal d'Informació Econòmica i de Serveis Locals – PIESL

32. En relació amb el Portal, valori, de 0 a 10, el seu grau d'acord amb els aspectes següents:
33. Valori, si us plau, de 0 a 10, la seva satisfacció amb el Portal, en general.



3 Resultats per fase

Resultats de l'enquesta d'avaluació dels CCI



Portal d'Informació Econòmica i de Serveis Locals – PIESL
Anàlisi d'Importància – Fonament teòric

L'objectiu principal és 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 és la següent:

Les organitzacions o ens 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 dependent, i un conjunt de variables, a les que s'anomenen variables independents.

El resultat de l'Anàlisi de regressió és gràfica 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 satisfacció) o aquells atributs amb una puntuació superior a la mitjana queden per sobre d'aquest eix.

Àrea	Importància	Satisfacció
Punts forts	↑	↑
Accions Prioritàries	↑	↓
Prioritat Secundària	↓	↓
Esforços Suficients	↓	↑

Variable Dependent

- ✓ Satisfacció Global amb el Portal web

Variables Independents

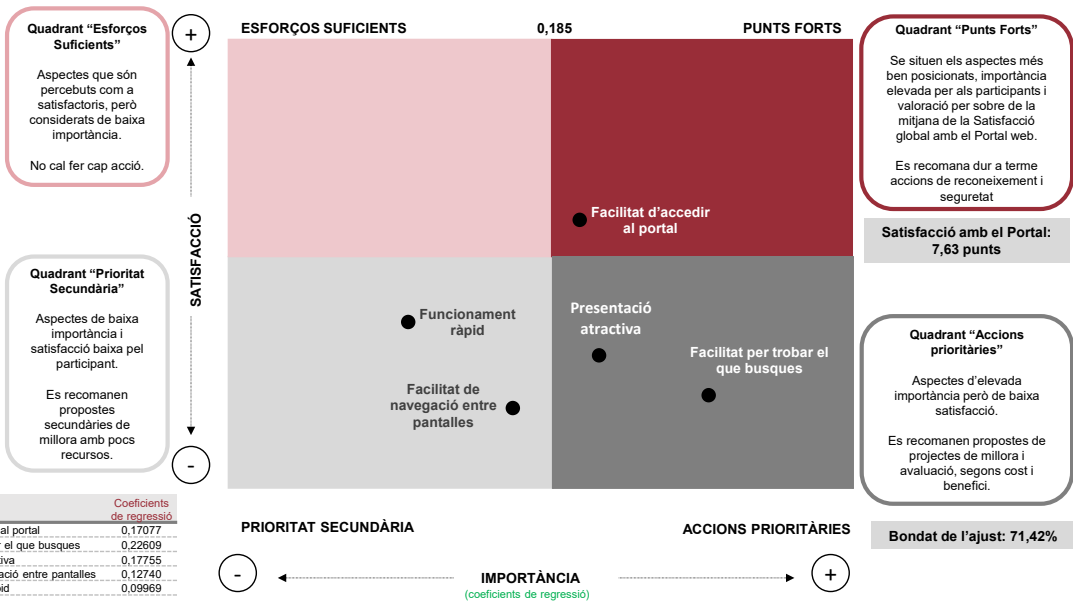
- Facilitat d'accedir al portal
- Facilitat per trobar el que busques
- Presentació atractiva
- Facilitat de navegació entre pantalles
- Funcionament ràpid

3 Resultats per fase

Resultats de l'enquesta d'avaluació dels CCI



Portal d'Informació Econòmica i de Serveis Locals – PIESL



4. ANÀLISI DE SEGMENTACIÓ

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 (depenent) i multipredictores (variables independents o explicatives).

Els objectius d'aquesta tècnica estadística són els següents:

1. Configurar **grups** el més **homogenis** en el seu interior i el 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. 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.



La participació li ha servit per millorar el servei?

Els indicadors mesuren bé?

Adequació del format de l'enquesta

Quadre resum d'indicadors reflecteix la realitat?

Obtenció de les dades de l'enquesta?

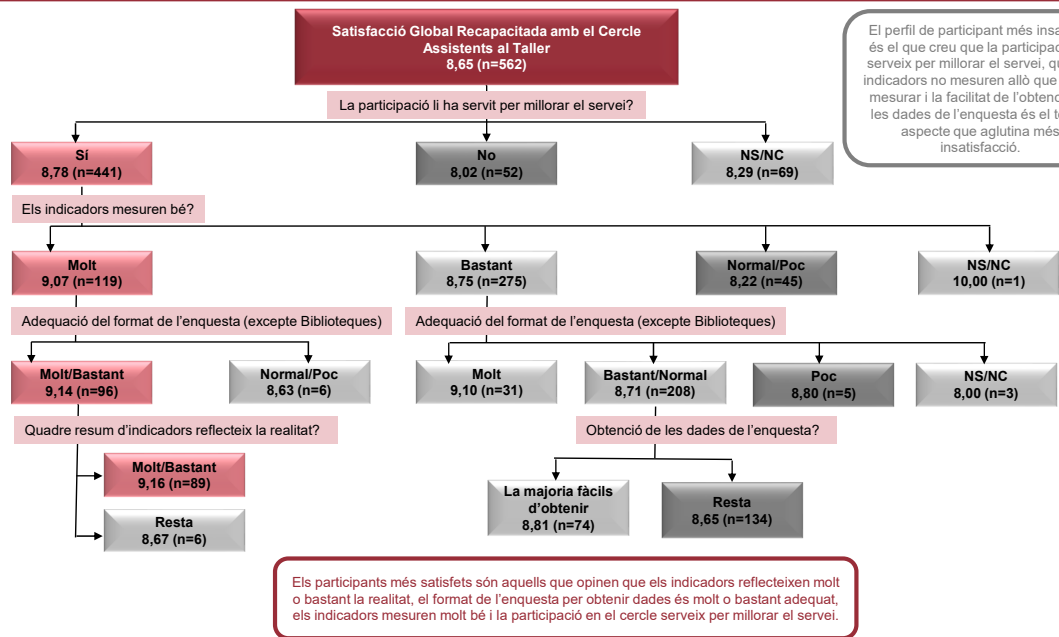


4 Anàlisi de segmentació

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), és a dir, que són els que més influeixen en la satisfacció global.

Resultats de l'enquesta d'avaluació dels CCI



Resultats de l'enquesta d'avaluació dels CCI

5. EVOLUCIÓ DE RESULTATS

5 Evolució de resultats

El nivell de satisfacció amb el Cercle **millora** respecte la darrera edició de 2018, passant de 8,27 punts a l'any 2018 a **8,63 punts dels assistents als tallers a l'any 2024**.

Resultats de l'enquesta d'avaluació dels CCI

Valoració global

Satisfacció global amb el Cercle

Satisfacció amb el Cercle de Comparació, en el qual vostè ha participat.

2024: 8,45 punts

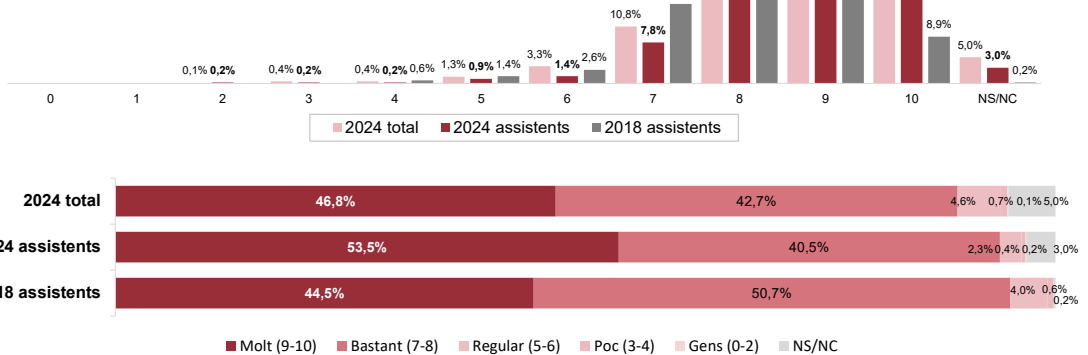
BASE: 811 participants que citen valoració global

2024: 8,63 punts

BASE: 545 assistents al taller que citen valoració global

2018: 8,27 punts

BASE: 502 assistents al taller que citen valoració global



5 Evolució de resultats

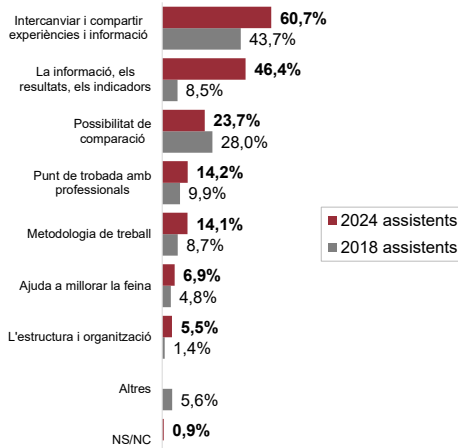
El que agrada més: Augmenta sobretot el pes de "la informació, els resultats, els indicadors" i "intercanviar i compartir experiències i informació". Disminueix lleugerament: la "possibilitat de comparació".

El que s'ha de millorar: En general, s'esmenten més aspectes a millorar (està igual el "res, està bé" i retrocedeixen el NS/NC i altres), i augmenten notablement "actualitzar, definir i unificar indicadors/variables/paràmetres", "més participació/implicació/difusió" i "trobades/formació/intercanvi".

Resultats de l'enquesta d'avaluació dels CCI

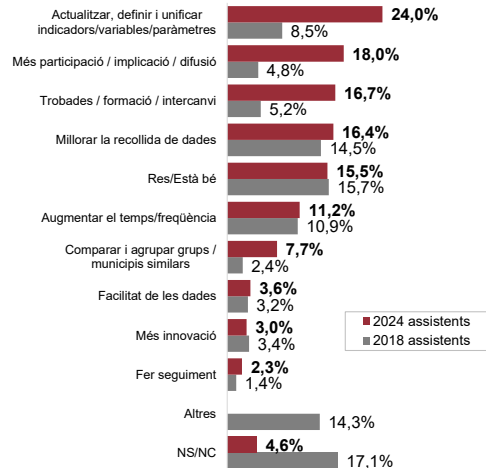
Valoració global

Què és el que més li agrada del Cercle? Multiresposta



BASE 2024: 562 participants assistents als tallers
BASE 2018: 503 participants assistents als tallers

I què creu que és més important millorar del Cercle? Multiresposta



BASE 2024: 562 participants assistents als tallers
BASE 2018: 503 participants assistents als tallers

5 Evolució de resultats

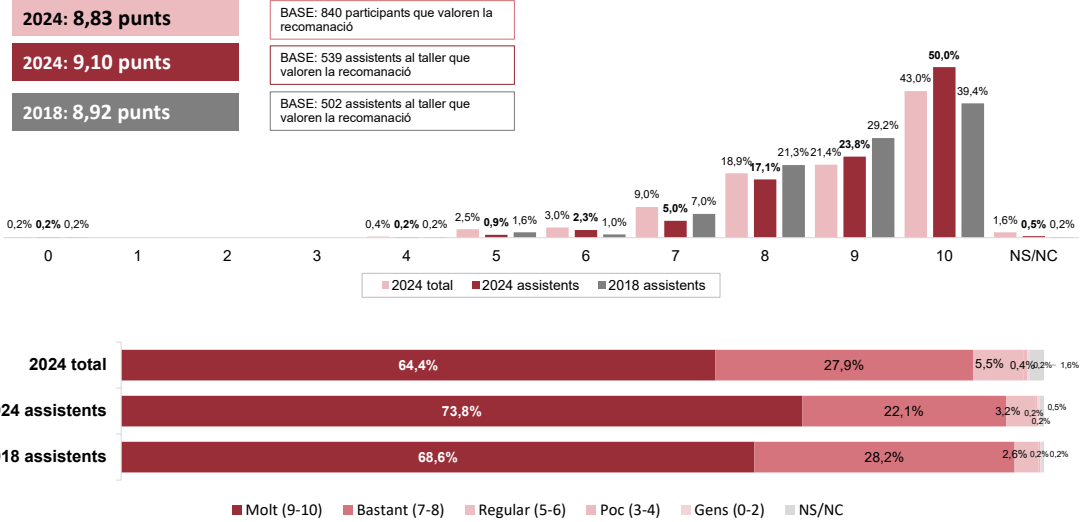
Augment de la valoració de la recomanació del Cercle, passant de 8,92 punts l'any 2018 a 9,10 punts a l'any 2024.

Resultats de l'enquesta d'avaluació dels CCI



Valoració global
Recomanació del Cercle

REC. En quina mesura recomanaria, de 0 a 10, participar en els Cercles de Comparació Intermunicipal?



5 Evolució de resultats

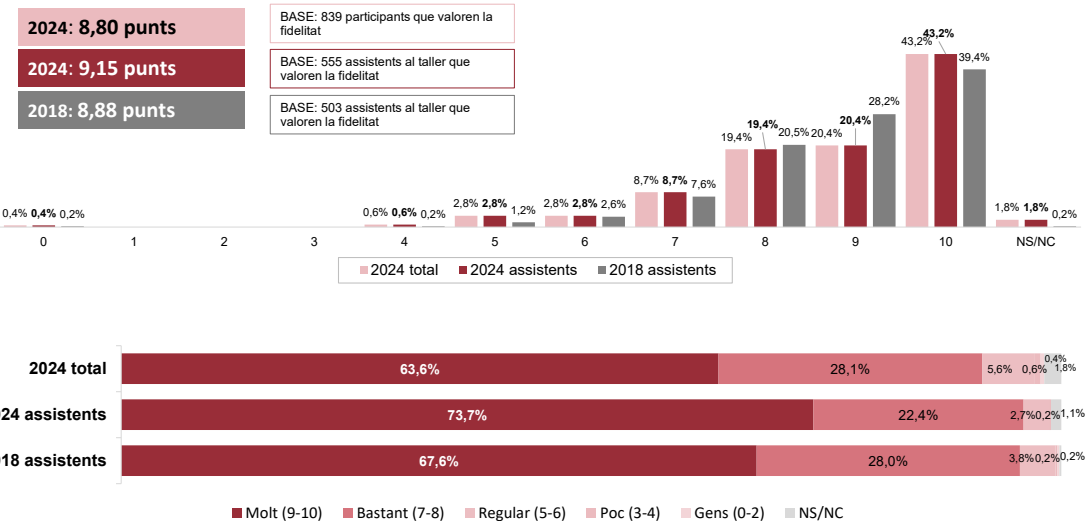
Com en el cas de la recomanació, s'aprecia un ascens en la valoració de la fidelització amb el Cercle (8,88 punts l'any 2018 a 9,15 punts l'any 2024).

Resultats de l'enquesta d'avaluació dels CCI



Valoració global
Fidelització amb el Cercle

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

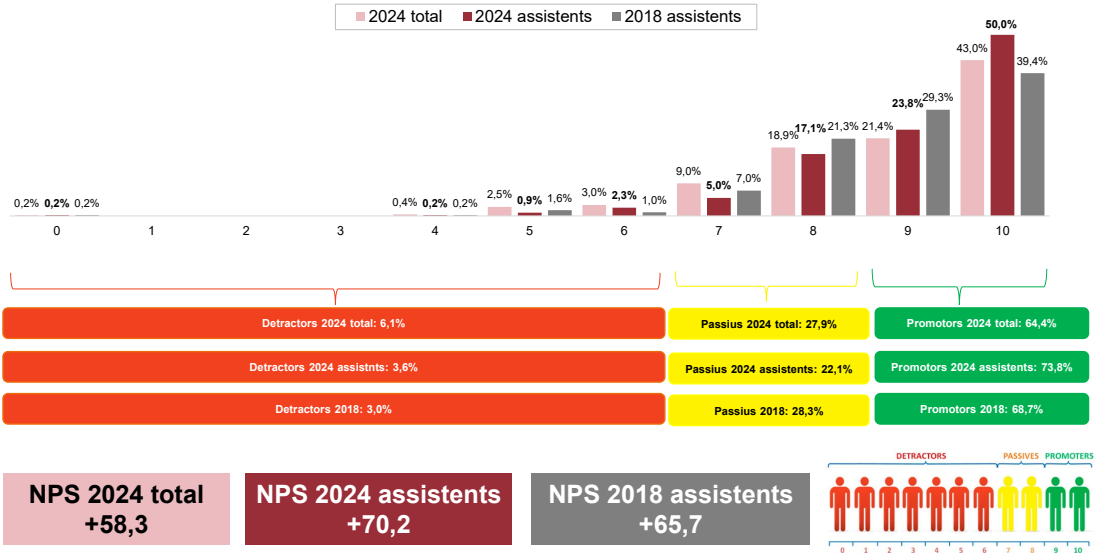


5 Evolució de resultats

Resultats de l'enquesta d'avaluació dels CCI

Valoració global
Net Promoter Score (NPS)

El NPS ha augmentat respecte l'any 2018, passant del +65,7 al +70,2 a l'any 2024.

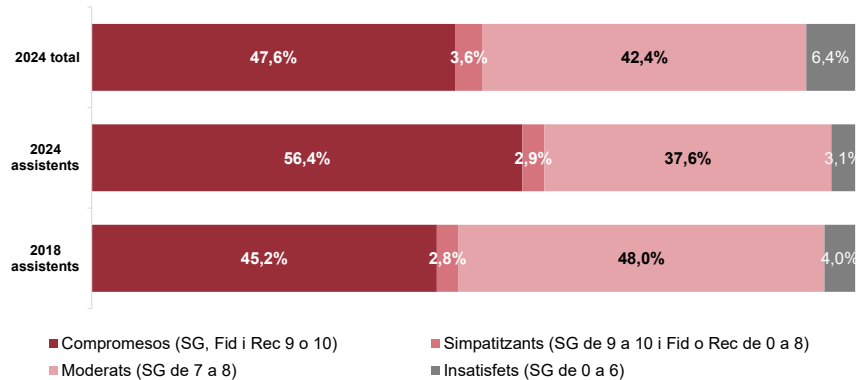


5 Evolució de resultats

Resultats de l'enquesta d'avaluació dels CCI

Valoració global
Nivell de Compromís

El grau de compromís, que és una classificació dels participants segons el nivell de compromís amb els Cercles de Comparació Intermunicipals, a partir de les valoracions atorgades en la Satisfacció Global final amb el Cercle, la Fidelitat i la Recomanació, ha augmentat a l'any 2024 obtenint un 56,4% de participants compromesos.



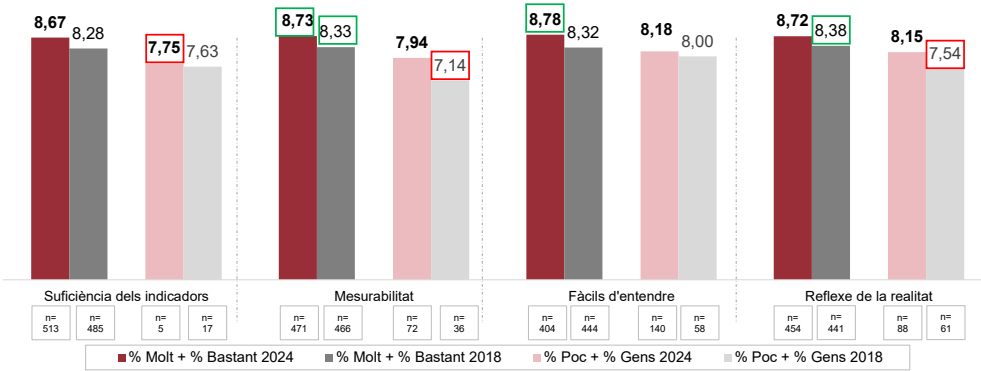
5 Evolució de resultats

Les mitjanes de satisfacció global de totes les categories referents al QRI han augmentat comparant-ho amb la darrera edició.

Resultats de l'enquesta d'avaluació dels CCI

Disseny

Satisfacció global segons l'opinió envers al QRI



 Categoria que millor valora la SG amb el Cercle
 Categoria que pitjor valora la SG amb el Cercle

Que els indicadors siguin fàcils d'entendre i que es puguin mesurar bé són els aspectes que més satisfacció produeixen als participants a l'any 2024.

Mitjana assistents 2024
8,63 punts

En el 2018 han de ser un reflex de la realitat del servei al municipi i han de mesurar bé el que es vol mesurar.

Mitjana assistents 2018
8,27 punts

5 Evolució de resultats

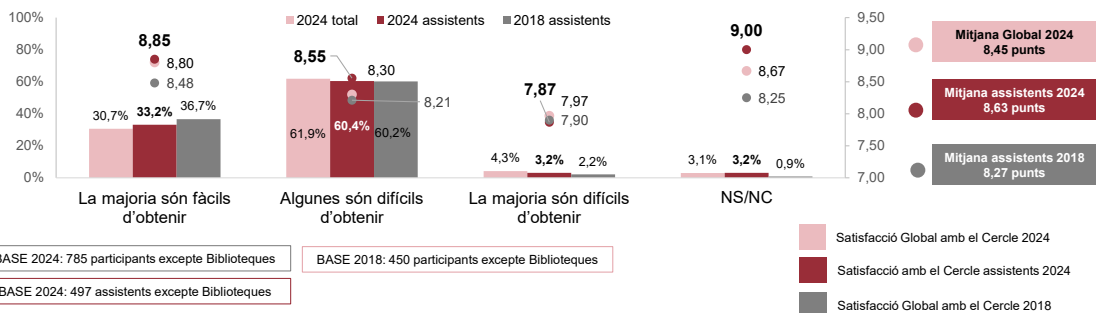
Hi ha un descens en quan al percentatge de participants que afirmen que la majoria de les dades de l'enquesta són fàcils d'obtenir (36,7% l'any 2018 i 33,2% l'any 2024).

Resultats de l'enquesta d'avaluació dels CCI

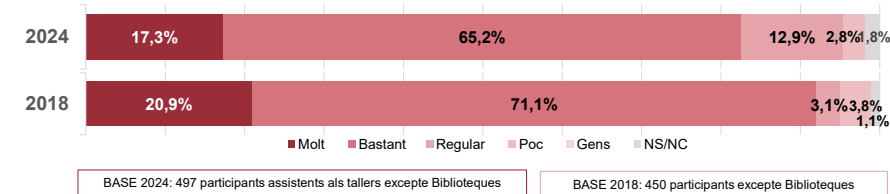
Mesura

L'enquesta

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?



5 Evolució de resultats

No s'aprecien diferències respecte el suport rebut tant per part de la consultora o del servei de referència de la Diputació comparant els resultats dels anys 2018 o 2024.

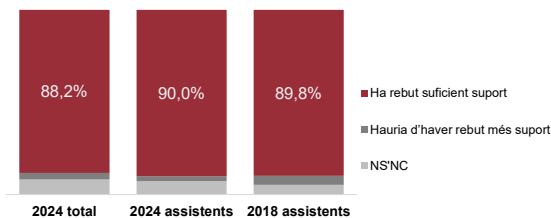
Resultats de l'enquesta d'avaluació dels CCI



Mesura

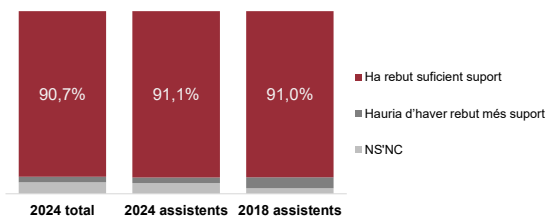
Valoració del Suport rebut en la recollida de les dades

Respecte a l'emplenament i validació de l'enquesta del seu municipi, ha rebut suficient suport per part de la consultora o considera que hauria d'haver rebut més suport per recollir les dades?



BASE 2024: 451 participants que han rebut suport d'una consultora
 BASE 2024: 261 assistents que han rebut suport d'una consultora
 BASE 2018: 304 participants que han rebut suport d'una consultora

Respecte a l'emplenament i validació de l'enquesta del seu municipi, ha rebut suficient suport per part del servei de referència de la Diputació o considera que hauria d'haver rebut més suport per recollir les dades?



BASE 2024: 334 participants que han rebut suport per part de la Diputació
 BASE 2024: 236 assistents que han rebut suport per part de la Diputació
 BASE 2018: 199 participants que han rebut suport per part de la Diputació

5 Evolució de resultats

Augmenta el nivell d'importància dels aspectes avaluats dels assistents als tallers comparant les dades de l'any 2018 amb les de l'any 2024.

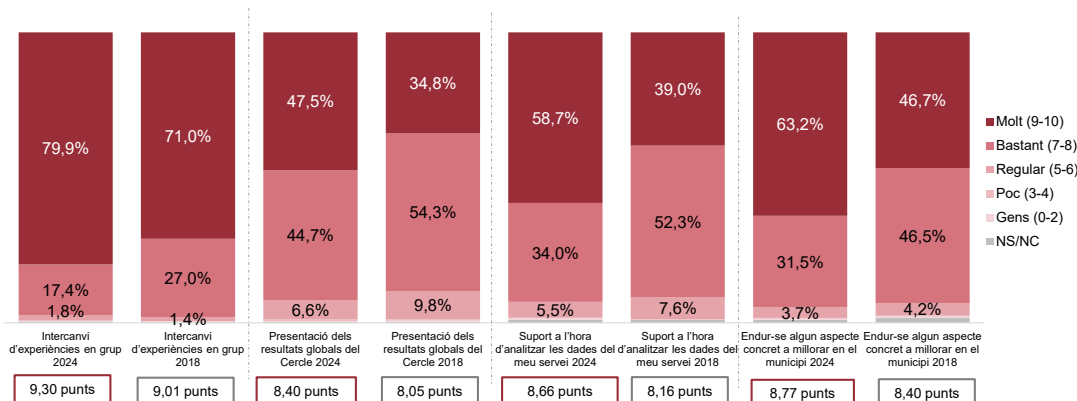
També cal destacar que es manté l'ordre d'importància dels aspectes avaluats.

Resultats de l'enquesta d'avaluació dels CCI



Millora

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



BASE 2024: 562 participants assistents als tallers
 BASE 2018: 503 participants assistents als tallers

Mitjanes de valoració any 2024
 Mitjanes de valoració any 2018

5 Evolució de resultats

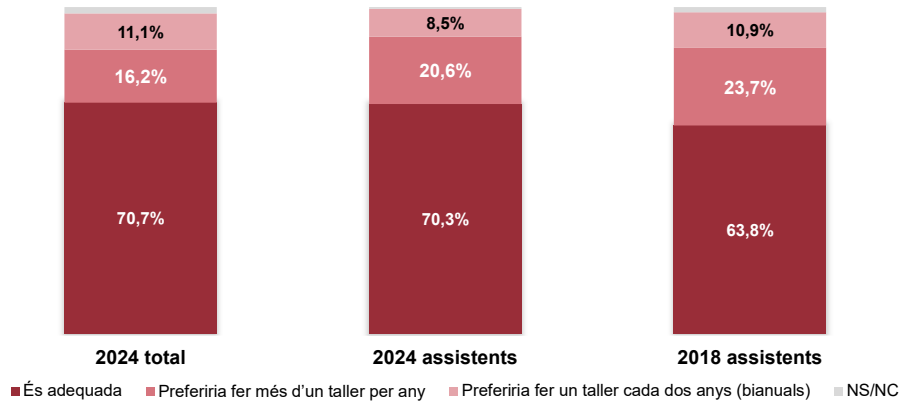
Augmenta el nombre de participants que creuen que la **freqüència dels tallers de millora és adequada** (70,3% l'any 2024 i 63,8% a l'any 2018).

S'aprecia una disminució en la preferència per fer més d'un taller per any.

Resultats de l'enquesta d'avaluació dels CCI

Millora

Com valora la freqüència dels tallers de millora (1 a l'any)?



BASE 2024: 782 participants que alguna vegada han assistit a un taller
 BASE 2024: 562 assistents que alguna vegada han assistit a un taller
 BASE 2018: 503 participants que alguna vegada han assistit a un taller

5 Evolució de resultats

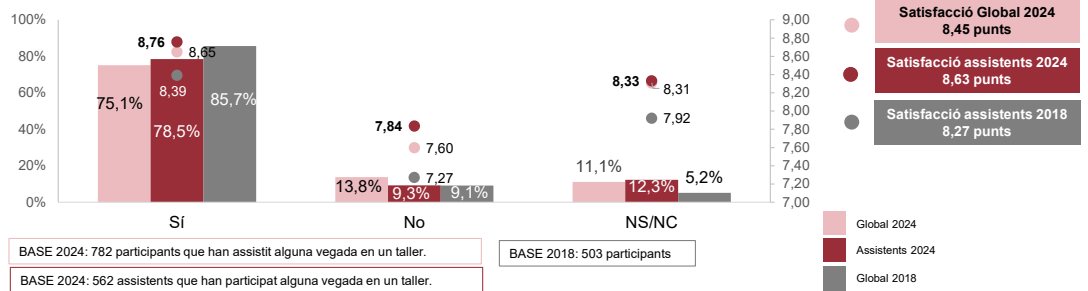
Ha disminuït el percentatge de participants als taller que afirmen que participar en els Cercles els ha servit per millorar el servei.

També ha disminuït el percentatge de participants que afirmen que els aprenentatges adquirits als tallers estan aplicats o estan en procés d'aplicació.

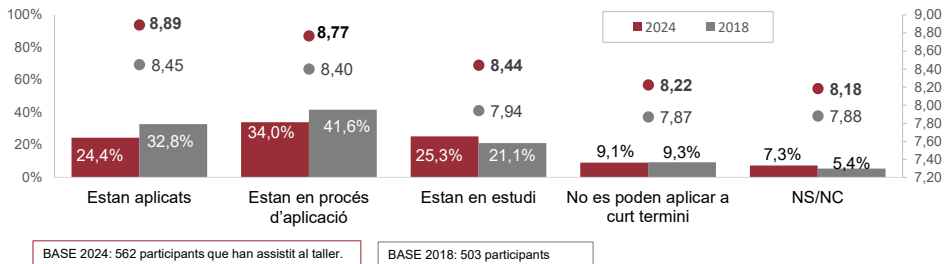
Resultats de l'enquesta d'avaluació dels CCI

Comunicació i implementació

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



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



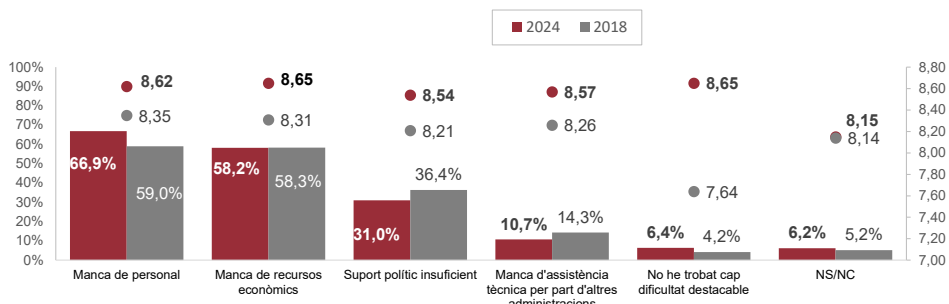
5 Evolució de resultats

La manca de personal i la manca de recursos econòmics continuen sent les principals dificultats a l'hora de portar a la pràctica els aprenentatges adquirits en els tallers de millora.

Resultats de l'enquesta d'avaluació dels CCI

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?
Multiresposta.



BASE 2024: 562 participants que han assistit al taller.

BASE 2018: 503 participants

Mitjana Global 2024
8,45 punts

Mitjana Global 2018
8,27 punts

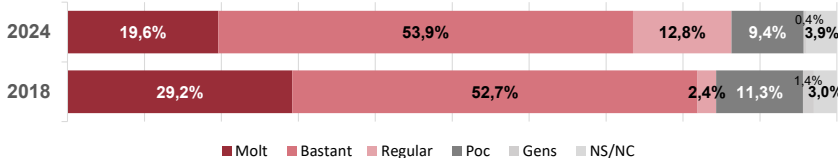
5 Evolució de resultats

Augment de la satisfacció global per aquells participants que creuen que l'informe de resultats globals i conclusions són molt o bastant útils.

Resultats de l'enquesta d'avaluació dels CCI

Comunicació i implementació

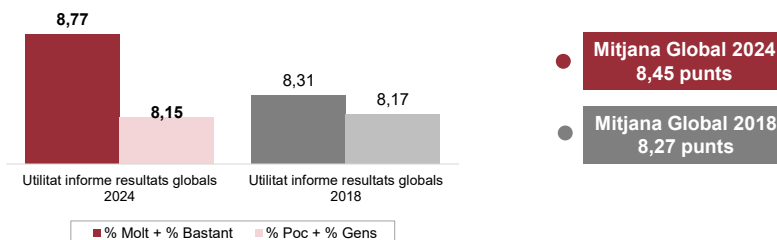
En relació amb el llibre final on es recull la documentació de la darrera edició del cercle, creu que és molt, bastant, poc o gens útil?



BASE 2024: 562 participants assistents als tallers

BASE 2018: 503 participants

Satisfacció global segons la utilitat del llibre final i l'informe de resultats globals



5 Evolució de resultats

Que la informació arribi als nivells de decisió política o estratègica és la principal situació que es dona en les seves organitzacions tant per als participants de l'any 2018 com de l'any 2024.

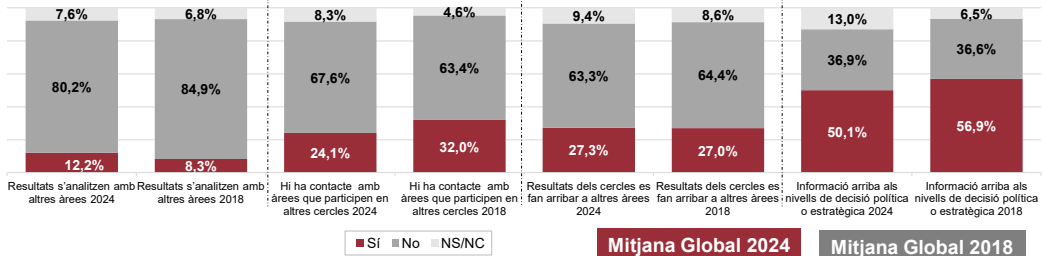
Augmenta el percentatge dels que afirmen que analitzen els resultats amb altres àrees, i per altra banda, disminueix el percentatge de l'establiment de contacte amb àrees que participen en altres cercles i que la informació arribi als nivells de decisió política i estratègica.

Resultats de l'enquesta d'avaluació dels CCI

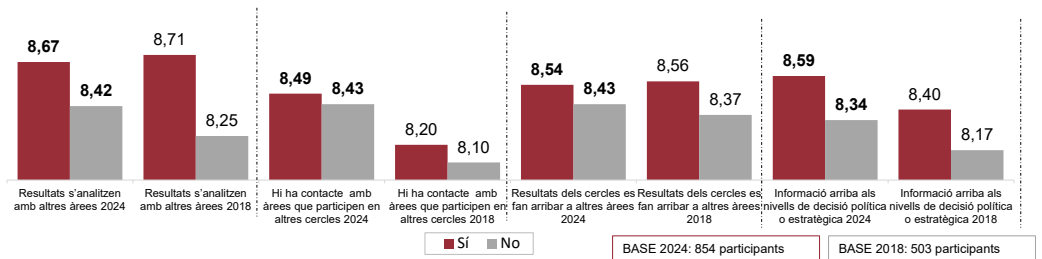
Comunicació i implementació

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

BASE 2024: 854 participants BASE 2018: 503 participants



Satisfacció global segons cada situació



Mitjana Global 2024 8,45 punts Mitjana Global 2018 8,27 punts

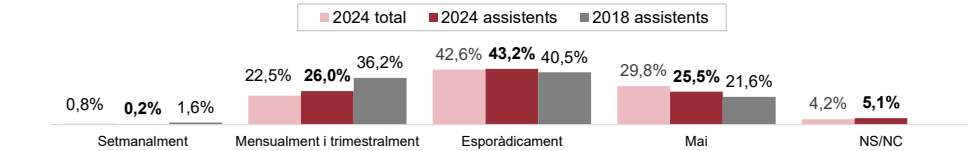
5 Evolució de resultats

Augment de la satisfacció amb el Portal web (7,67 punts a l'any 2024 i 7,51 punts a l'any 2018).

Resultats de l'enquesta d'avaluació dels CCI

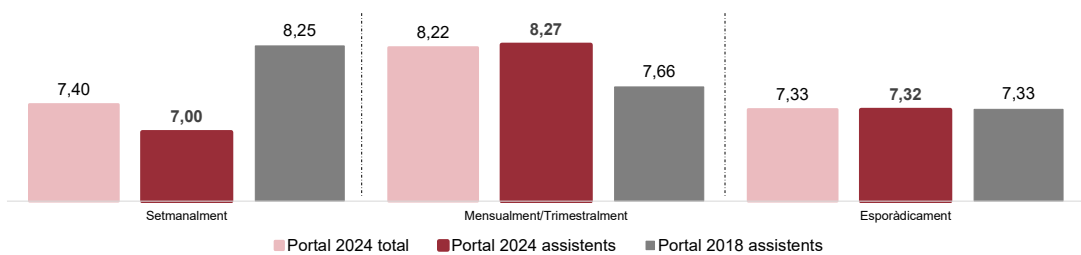
Portal d'Informació Econòmica i de Serveis Locals – PIESL

A partir d'ara li farà unes preguntes relacionades amb el Portal d'Informació Econòmica i de Serveis Locals, que és la web de consulta de les dades dels Cercles. Amb quina freqüència utilitza el portal?



BASE 2024: 591 participants que tenen accés al PIESL
 BASE 2024: 412 assistents que tenen accés al PIESL
 BASE 2018: 486 participants que tenen accés al PIESL

Satisfacció global i del portal segons cada situació



Mitjana Portal 2024 7,63 punts Mitjana Portal 2024 assistents 7,67 punts Mitjana Portal 2018 7,51 punts

5 Evolució de resultats

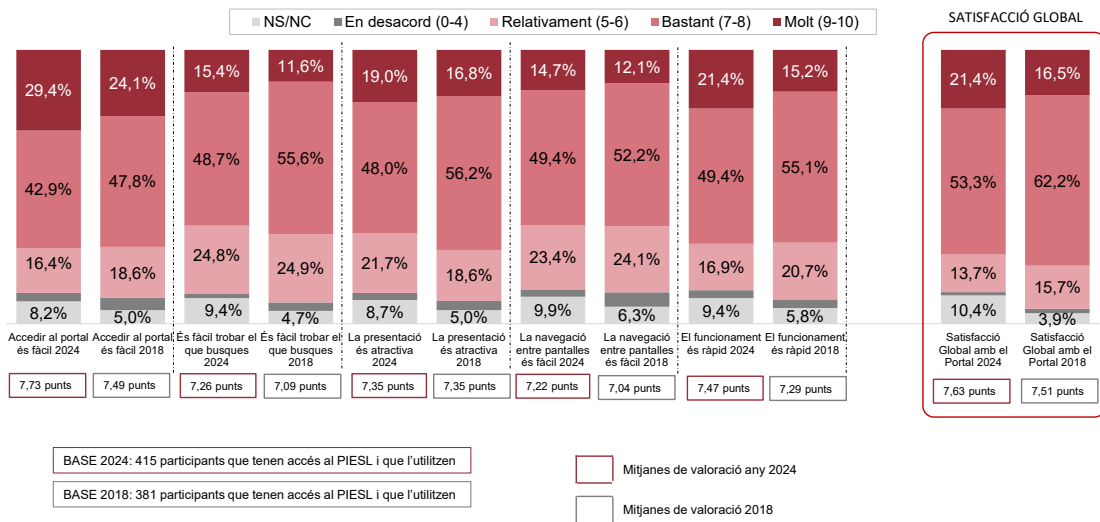
S'aprecia un augment de la satisfacció respecte els diferents aspectes avaluats del Portal web comparant els resultats de l'any 2018 amb l'any 2024.

Resultats de l'enquesta d'avaluació dels CCI



Portal d'Informació Econòmica i de Serveis Locals – PIESL

En relació amb el Portal, valori, de 0 a 10, el seu grau d'acord amb els aspectes següents: Valori, si us plau, de 0 a 10, la seva satisfacció amb el Portal, en general.



6. SÍNTESI DE RESULTATS

6 Síntesi de
resultats

Resultats de l'enquesta d'avaluació dels CCI



RESULTATS GLOBAIS

En termes globals, els nivells de valoració amb els Cercles de Comparació intermunicipals són satisfactoris, amb mitjanes clarament per sobre els 8 punts en tots els casos: Satisfacció global (8,45 punts), Recomanació (8,83 punts) i Fidelització (8,80 punts). La valoració en tots els casos és més elevada entre els assistents al taller de millora respecte al no assistents.

Per cercles, els Serveis Locals d'Ocupació i els de Cementiris són els més satisfets amb una mitjanes superiors als 9 punts i per contra, els de Verd urbà i les Escoles de Música són els menys satisfets amb mitjanes inferiors al 8 punts.

La Satisfacció Global Espontània és pràcticament igual que la Recapcitada (8,45 punts i 8,42 punts respectivament), excepte en els cercles de Mediació i Serveis Locals d'Ocupació, on és pràcticament igual respecte el moment de fer la pregunta de la valoració global.

Serveis Locals d'Ocupació encapçala els principals rànquings globals tant en Satisfacció, com en Recomanació i Fidelitat, seguit de Cementiris i Seguretat Alimentària.

Poder intercanviar experiències i informació és l'aspecte que més agrada i poder actualitzar, definir i unificar els indicadors és l'aspecte a millorar més citat entre els participants.

El Net Promoter Score (NPS), que mesura la lleialtat dels participants a partir de la seva disposició a recomanar el projecte, obté un resultat de +58,3 l'any 2024. Serveis Locals d'Ocupació és el cercle amb el NPS més alt (97,1) i per altra banda, el cercle de Fires Locals és el que té un NPS més baix amb un 32,2.

6 Síntesi de
resultats

Resultats de l'enquesta d'avaluació dels CCI



RESULTATS GLOBAIS

A nivell global, el grau de compromís, que és una classificació dels participants segons el nivell de compromís amb els Cercles de Comparació Intermunicipals, a partir de les valoracions atorgades en la Satisfacció Global final amb el Cercle, la Fidelitat i la Recomanació, és del 47,6%.

Cementiris és el cercle més "Compromès" (81,8%), seguit de Serveis Locals d'Ocupació (78,8%). En sentit invers, Esports i Escoles de Música són els cercles amb el nivell de compromís més baix (31,9% i 31,4% respectivament).

Poder implantar millores d'informes i eines (personalització, creuament de dades) és el nou producte o servei relacionat amb la missió dels Cercles preferit segons els participants enquestats (18,4%).

Prop del 60% dels participants veuen molt o bastant factible que les dades dels Cercles es publiquessin per al conjunt de la ciutadania.

6 Síntesi de
resultats

Resultats de l'enquesta d'avaluació dels CCI



RESULTATS PER FASE

El fet comptar amb suficients indicadors per mesurar els aspectes rellevants del servei és el millor valorat del quadre resum d'indicadors.

Els aspectes que tenen major impacte sobre la Satisfacció Global són que els indicadors siguin fàcils d'entendre i que mesurin bé el que es vol mesurar (8,78 punts i 8,73 punts respectivament).

El 61,9% dels participants reconeixen que algunes dades són difícils d'obtenir, el 30,7% afirmen que la majoria són fàcils d'obtenir i el 4,3% que la majoria són difícils d'obtenir.

La gran majoria dels participants afirmen que el format de l'enquesta és molt o bastant adequat per recollir la informació (82,5%).

En general, s'aprecia un alt nivell de satisfacció amb el suport rebut tant per totes les consultores externes com per part dels serveis de referència de la Diputació.

L'anàlisi de l'evolució del servei i poder comparar els resultats amb altres municipis o ens són les principals finalitats per a les quals s'utilitza la informació dels Cercles (88,9% i 84,3% respectivament).

L'intercanvi d'experiències en grup és l'aspecte més important segons els assistents als tallers de millora (9,30 punts).

Entre els que no han assistit als tallers, els principals motius són la impossibilitat de deixar el seu lloc de feina durant tot un matí (35,6%) i que van tenir un imprevist a la feina (27,1%). No obstant, el 75,4% dels no assistents a l'edició de 2024, afirmen que anteriorment ja havien participat en algun taller de millora. D'aquest darrer grup el 69,1% creuen que són molt o bastant útils.

6 Síntesi de
resultats

Resultats de l'enquesta d'avaluació dels CCI



RESULTATS PER FASE

Els participants que han assistit alguna vegada a un taller de millora creuen que la seva freqüència (1 a l'any) és adequada i que la participació en els Cercles els hi ha servit per a millorar el seu servei (75,1%).

La possibilitat de convidar a experts en matèries vinculades al servei és l'aspecte que més faria augmentar l'interès dels tallers de millora (8,24 punts). Contràriament, la realització del taller en línia i no presencialment és el que menys faria augmentar el seu interès (5,90 punts) segons els participants que a l'any 2024 no van participar en el taller però que hi havien assistit alguna vegada.

El 34,0% dels assistents als tallers de millora del 2024 diuen que estan en procés d'aplicació dels aprenentatges adquirits en aquestes trobades.

La principal dificultat per portar a la pràctica els aprenentatges adquirits és la manca de personal (66,9%) seguida de la manca de recursos econòmics (58,2%).

Es percep una alta utilitat tant del llibre final on es recull la documentació de la darrera edició del cercle, com de l'informe de resultats globals i conclusions (73,5% i 76,3% respectivament els veuen molt o bastant útils).

El 50,1% dels participants afirmen que la informació dels cercles arriba als nivells de decisió política o estratègica, mentre que només el 12,2% creu que es fa una anàlisi conjunta amb altres àrees.

Al 80,9% els interessaria disposar d'un informe personalitzat que sintetitzi els resultats dels Cercles en el seu municipi i que es presenti al màxim nivell gerencial i/o polític del seu ajuntament.

6 Síntesi de
resultats

Resultats de l'enquesta d'avaluació dels CCI



RESULTATS PER FASE

La satisfacció global amb el Portal Web és de 7,63 punts. Els aspectes millor valorats són la facilitat d'accedir al portal (7,73 punts) i que el funcionament és ràpid (7,47 punts).

Cal destacar que el 42,6% dels participants utilitzen el Portal web una o dues vegades a l'any i el 29,8% no utilitza mai. El principal motiu per no utilitzar-lo és la manca de temps (34,1%).

Alta percepció, dels participants que tenen accés al PIESL, que aporta algun valor afegit a la seva feina (72,8%).

6 Síntesi de
resultats

Resultats de l'enquesta d'avaluació dels CCI



ANÀLISI DE SEGMENTACIÓ

Els participants més satisfets són aquells que opinen:

- 1) Els indicadors reflecteixen molt o bastant la realitat
- 2) El format de l'enquesta per obtenir dades és molt o bastant adequat
- 3) Els indicadors mesuren molt bé el que es vol mesurar
- 4) La participació en el cercle serveix per millorar el servei.

En sentit invers, els participants més insatisfets són els que creuen que:

- 1) La participació no serveix per millorar el servei
- 2) Els indicadors no mesuren allò que es vol mesurar
- 3) No és fàcil recopilar les dades de l'enquesta.



**Diputació
Barcelona**

Àrea de Serveis Generals
i Transició Digital

**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>