

# Els serveis locals avui. Valoració i utilitat dels Cercles de comparació intermunicipal

Jornada de cloenda del Cercle de comparació intermunicipal d'Esports

18 de novembre de 2025

# Què són els Cercles de Comparació Intermunicipal?

## MISSIÓ

Donar suport als ens locals en la millora dels serveis que presten mitjançant l'anàlisi d'indicadors i l'intercanvi d'experiències entre iguals.



Mesurar, comparar i avaluar resultats, mitjançant uns indicadors comuns consensuats.



Intercanviar experiències entre ens locals a partir de l'anàlisi de les dades.



Impulsar la millora dels serveis públics locals.

## OBJECTIUS

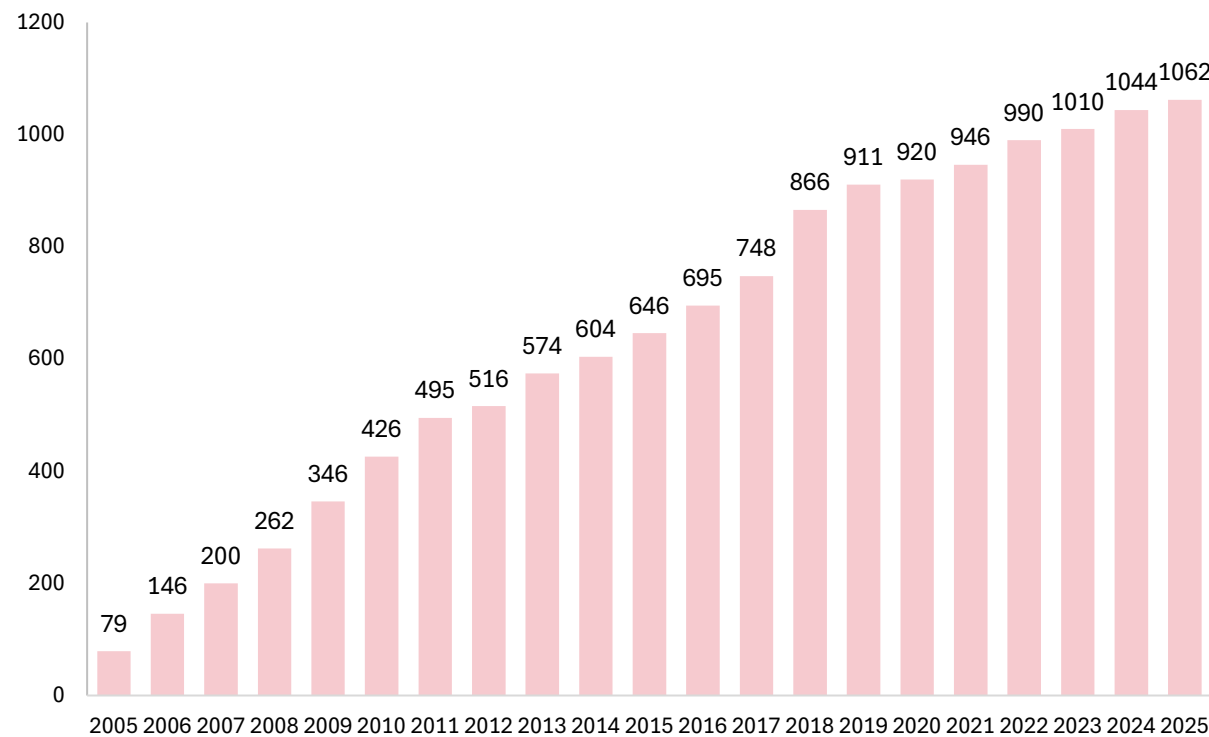
# Evolució dels Cercles

| Servei                       | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 | 2025 | Edició (2025) |
|------------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|---------------|
| Polícia Local                | 58   | 61   | 62   | 59   | 64   | 70   | 69   | 66   | 71   | 72   | 75   | 72   | 70   | 20a           |
| Neteja viària i residus      | 40   | 40   | 43   | 46   | 56   | 53   | 54   | 47   | 50   | 50   | 54   | 50   | 52   | 22a           |
| Biblioteques                 | 44   | 44   | 44   | 60   | 60   | 142  | 143  | 148  | 144  | 155  | 156  | 157  | 159  | 22a           |
| Espais Escènics              | 31   | 31   | 29   | 30   | 31   | 30   | 29   | 29   | 32   | 33   | 34   | 35   | 35   | 18a           |
| Escoles Bressol              | 32   | 34   | 39   | 38   | 45   | 48   | 57   | 47   | 55   | 59   | 60   | 64   | 57   | 20a           |
| Escoles de Música            | 37   | 38   | 42   | 39   | 42   | 43   | 43   | 42   | 41   | 42   | 43   | 41   | 42   | 20a           |
| Esports                      | 53   | 53   | 54   | 53   | 55   | 52   | 51   | 47   | 48   | 52   | 50   | 52   | 51   | 22a           |
| Serveis Socials              | 55   | 55   | 57   | 57   | 59   | 64   | 65   | 68   | 72   | 73   | 66   | 72   | 74   | 24a           |
| Mercats Municipals           | 33   | 32   | 32   | 32   | 33   | 32   | 31   | 31   | 31   | 32   | 36   | 37   | 37   | 19a           |
| Fires Locals                 | 27   | 30   | 35   | 39   | 37   | 36   | 35   | 38   | 36   | 38   | 39   | 40   | 37   | 17a           |
| Serveis Locals d'Ocupació    | 33   | 34   | 34   | 36   | 36   | 36   | 35   | 37   | 38   | 39   | 39   | 39   | 40   | 17a           |
| OMIC                         | 31   | 34   | 32   | 36   | 38   | 40   | 41   | 42   | 42   | 41   | 41   | 41   | 42   | 17a           |
| Seguretat alimentària ***    | 38   | 43   | 43   | 49   | 48   | 51   | 50   | 46   | 49   | 48   | 44   | 42   | 45   | 16a           |
| Enllumenat Públic            | 24   | 25   | 30   | 33   | 32   | 34   | 36   | 41   | 39   | 40   | 39   | 40   | 41   | 16a           |
| Servei de Mediació Ciutadana | 24   | 30   | 35   | 35   | 36   | 43   | 43   | 44   | 43   | 45   | 45   | 46   | 46   | 15a           |
| Verd urbà                    | 14   | 20   | 21   | 23   | 24   | 27   | 26   | 28   | 28   | 32   | 32   | 31   | 30   | 13a           |
| Serveis culturals            |      |      | 14   | 17   | 18   | 18   | 22   | 21   | 27   | 24   | 30   | 31   | 31   | 11a           |
| Museus locals                |      |      |      | 13   | 23   | 35   | 37   | 50   | 50   | 50   | 50   | 50   | 50   | 10a           |
| Cementiris Municipals        |      |      |      |      | 11   | 12   | 12   | 12   | 13   | 12   | 14   | 16   | 15   | 9a            |
| Oficines tècniques laborals  |      |      |      |      |      |      | 17   | 18   | 18   | 18   | 18   | 18   | 19   | 7a            |
| Abastament d'aigua           |      |      |      |      |      |      | 15   | 18   | 19   | 22   | 22   | 32   | 33   | 7a            |
| Serveis d'igualtat           |      |      |      |      |      |      |      |      |      | 13   | 23   | 23   | 26   | 4a            |
| Arxius                       |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      | 15   | 30   | 2a            |

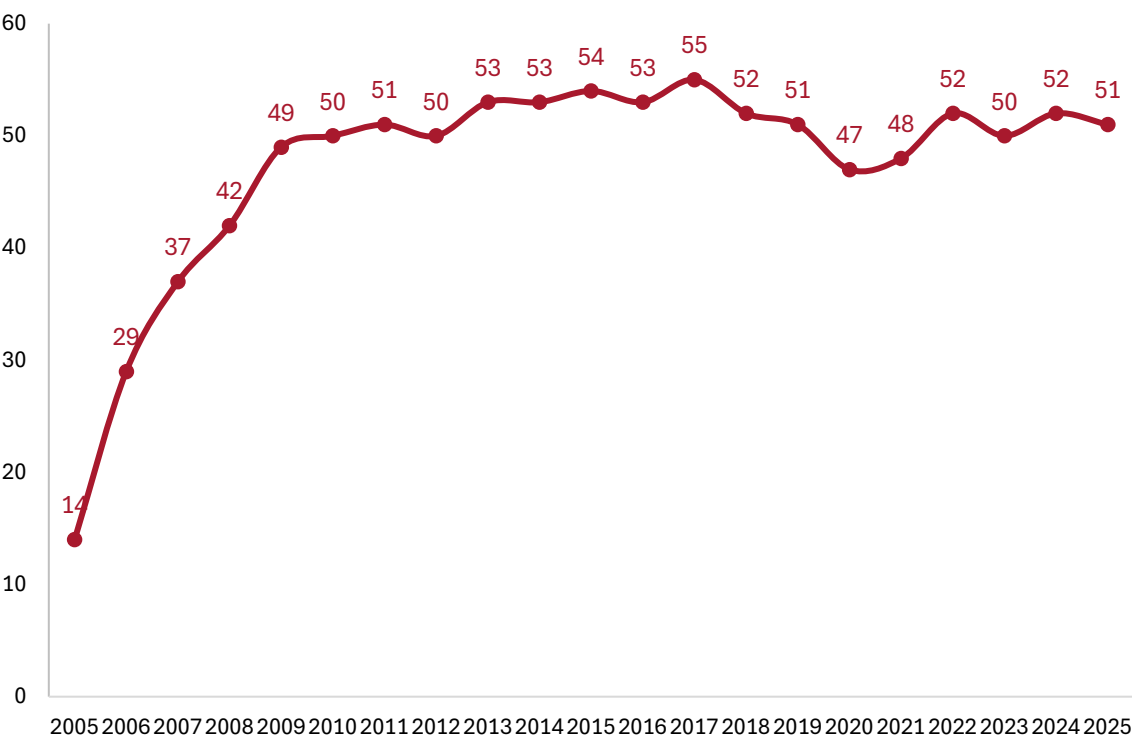
|                                          |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |             |             |             |
|------------------------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|-------------|-------------|-------------|
| <b>Total Cercles</b>                     | <b>16</b>  | <b>16</b>  | <b>17</b>  | <b>18</b>  | <b>19</b>  | <b>19</b>  | <b>21</b>  | <b>21</b>  | <b>21</b>  | <b>22</b>  | <b>22</b>   | <b>23</b>   | <b>23</b>   |
| <b>Total participants en els Cercles</b> | <b>574</b> | <b>604</b> | <b>646</b> | <b>695</b> | <b>748</b> | <b>866</b> | <b>911</b> | <b>920</b> | <b>946</b> | <b>990</b> | <b>1010</b> | <b>1044</b> | <b>1062</b> |

# Evolució dels participants dels Cercles

## Total Cercles



## Cercle d'Esports





# Enquesta de valoració dels Cercles de comparació intermunicipal

Principals resultats de l'edició 2024-2025



Cercles de comparació  
intermunicipals

# Fitxa tècnica

## Edició 2024-25

**Mètode d'enquestació**

**En línia**

**+**

**Telefònic**

**Mostra**

n=854

**Assistents tallers**  
562

**NO assistents tallers**  
292

**Marge d'error global**  
**± 0,9 %**

**Taxa de resposta**

93,1 %

## Edició 2018

**Mètode d'enquestació**

**Telefònic**

**Mostra**

n=503

**Assistents tallers**  
503

**Marge d'error global**  
**± 1,2 %**

**Taxa de resposta**

92,5 %

2024 (1a fase)  25 d'octubre a 22 de novembre

| Cercle                      | Mostra inicial | Entrevistes fetes | Taxa de resposta |
|-----------------------------|----------------|-------------------|------------------|
| Polícia Local               | 65             | 57                | 87,7%            |
| Biblioteques                | 72             | 69                | 95,8%            |
| Espais Escènics             | 30             | 29                | 96,7%            |
| Mediació                    | 45             | 43                | 95,6%            |
| Escoles Bressol             | 64             | 59                | 92,2%            |
| Escoles de Música           | 40             | 38                | 95,0%            |
| Serveis Locals d'Ocupació   | 39             | 35                | 89,7%            |
| Oficines Tècniques Laborals | 18             | 16                | 88,9%            |
| Seguretat alimentària       | 39             | 35                | 89,7%            |
| OMIC                        | 39             | 38                | 97,4%            |
| Arxius municipals           | 15             | 15                | 100,0%           |
| <b>TOTAL</b>                | <b>466</b>     | <b>434</b>        | <b>93,1%</b>     |

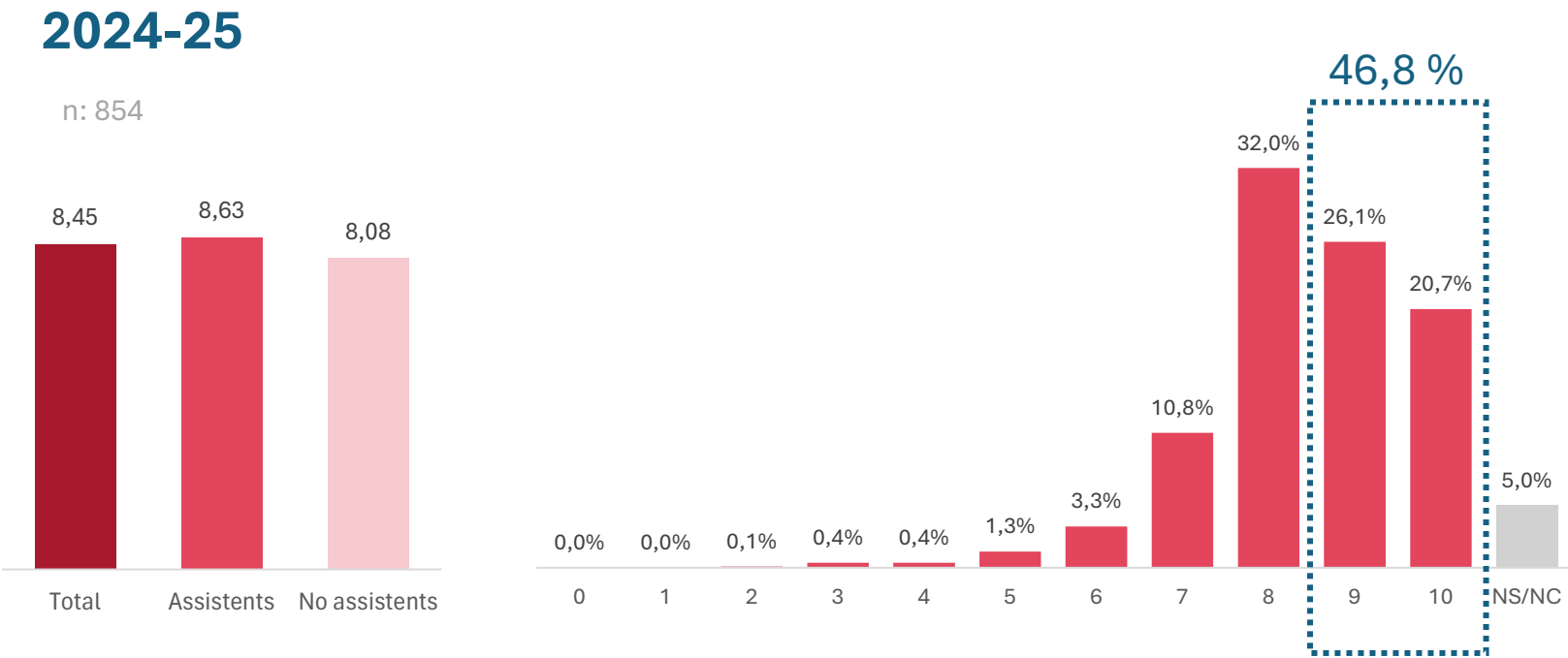
2025 (2a fase)  23 de gener a 20 de febrer

| Cercle                  | Mostra inicial | Entrevistes fetes | Taxa de resposta |
|-------------------------|----------------|-------------------|------------------|
| Fires Locals            | 37             | 31                | 83,8%            |
| Mercats Municipals      | 31             | 28                | 90,3%            |
| Residus i neteja viària | 48             | 42                | 87,5%            |
| Enllumenat públic       | 38             | 35                | 92,1%            |
| Abastament d'aigua      | 28             | 27                | 96,4%            |
| Verd urbà               | 31             | 30                | 96,8%            |
| Esports                 | 52             | 50                | 96,2%            |
| Cultura                 | 31             | 28                | 90,3%            |
| Museus                  | 50             | 49                | 98,0%            |
| Serveis Socials         | 68             | 65                | 95,6%            |
| Cementiris              | 16             | 14                | 87,5%            |
| Igualtat                | 21             | 21                | 100,0%           |
| <b>TOTAL</b>            | <b>451</b>     | <b>420</b>        | <b>93,1%</b>     |

Nota : el 2024-2025 la mostra està formada pels municipis que van assistir als tallers i els que no, mentre que el 2018 només es va enquestar els municipis que havien assistit als tallers.

# Satisfacció

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



**2018**

**8,27**

Els participants mostren una elevada satisfacció amb els Cercles, fins al punt que prop de la meitat puntuen la seva satisfacció amb un 9 o un 10. A més, la valoració millora respecte de 2018.

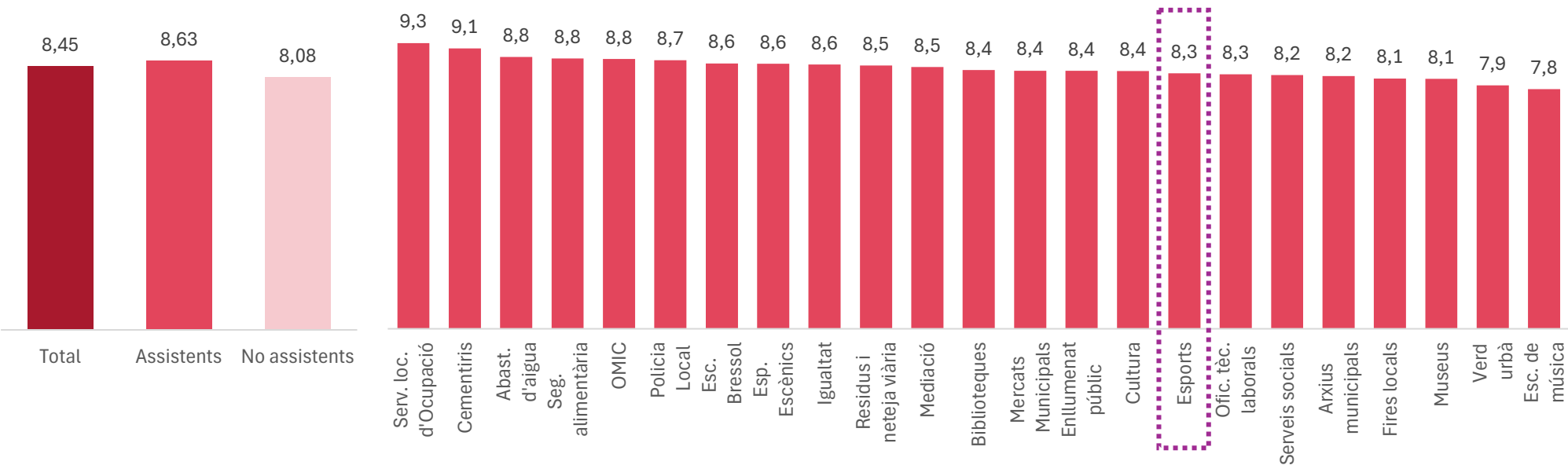
Nota : el 2024-25 la mostra està formada pels municipis que van assistir als tallers i els que no, mentre que el 2018 només es va enquestar els municipis que havien assistit als tallers.

# Satisfacció

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

2024-25

n: 854



2018

8,27

Els participants mostren una elevada satisfacció amb els Cercles, especialment els que van assistir als tallers de millora i, en general, els participants dels Cercles d’SLO, Cementiris, Abastament d’aigua, Seguretat alimentària, OMIC i Policia local. A més, la valoració millora respecte de 2018.

Nota : el 2024-25 la mostra està formada pels municipis que van assistir als tallers i els que no, mentre que el 2018 només es va enquestar els municipis que havien assistit als tallers.

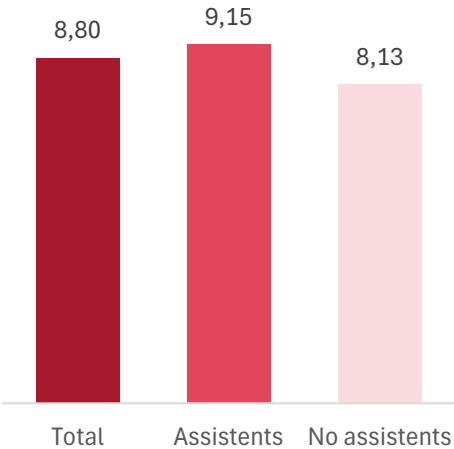


# Fidelitat

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

2024-25

n: 854



2018



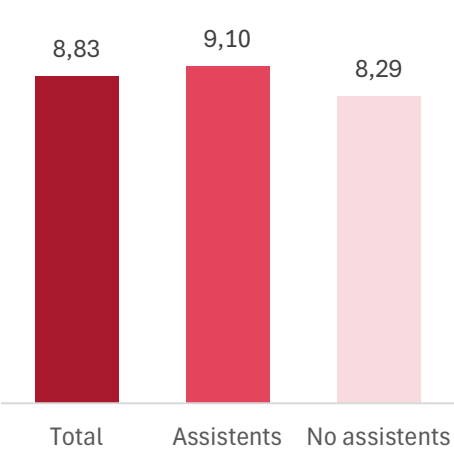
Esports: 8,7

# Recomanació

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

2024-25

n: 854



2018



Esports: 8,5

Tant la fidelitat com la disposició a recomanar el projecte s'apropen al 9,0, amb una diferència al voltant d'un punt entre les persones que van assistir als tallers i les que no hi van anar.

Les xifres milloren lleugerament respecte de 2018 si es tenen en compte les mostres directament comparables (assistents als tallers).

Nota : el 2024-25 la mostra està formada pels municipis que van assistir als tallers i els que no, mentre que el 2018 només es va enquestar els municipis que havien assistit als tallers.

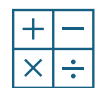
# Net Promoter Score (NPS)



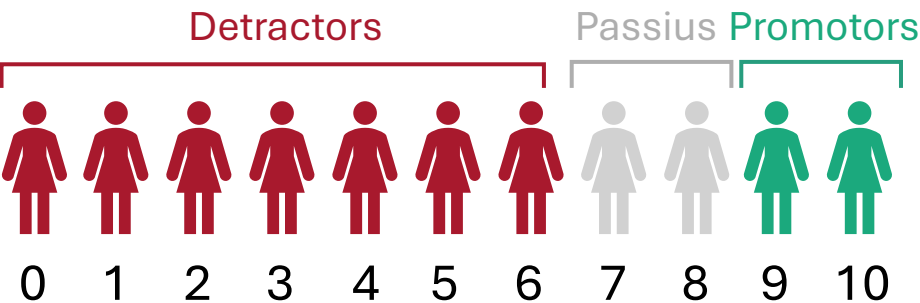
Parteix de la idea que un dels millors indicadors del reconeixement d'una organització o projecte és la disposició dels seus participants a recomanar-lo a una altra persona/institució.



Possibilitat de comparar els resultats amb un gran nombre d'empreses i organitzacions.

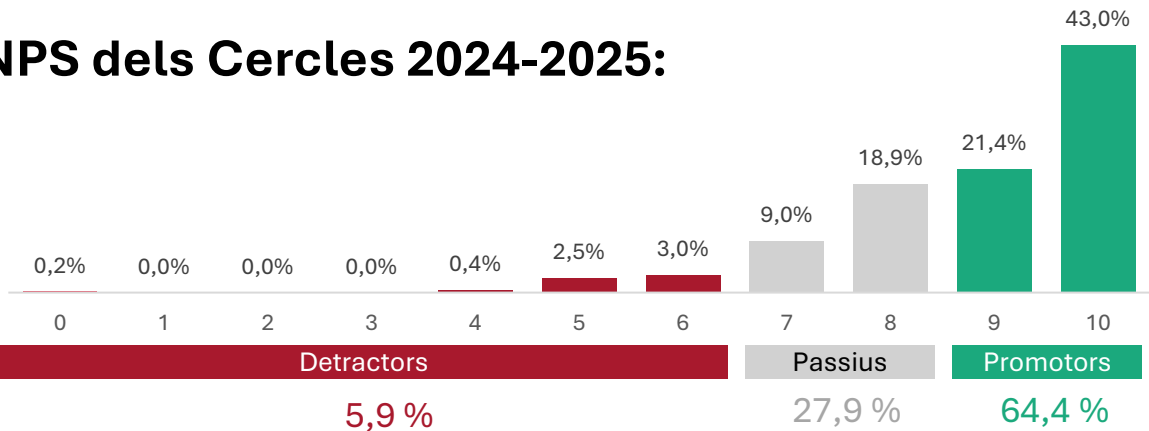


S'agrupen els participants segons l'escala numèrica del 0-10 que reflecteix la seva disposició a recomanar el projecte.



$$\text{NPS} = \% \text{promotors} - \% \text{detractors}$$

## NPS dels Cercles 2024-2025:



2024-2025:

Assistents:  
No assistents:

2018:

+58,3

+70,3

+35,3

+65,7

Esports:  
**+42,0**

# NPS: comparativa respecte d'algunes grans empreses



NPS alt



+72



+68

TESLA

amazon

+62



Cercles de comparació  
intermunicipals

+58

NETFLIX

+54

Google

+50

Microsoft

+45



+45



NPS mitjà



+38



+30

Uber

+25



+22



NPS baix



-10



-15



-20

RYANAIR

-25

# Aspectes preferits

*Què és el que més li agrada del Cercle?*

2024-25



L'element més valorat dels Cercles segueix sent l'intercanvi (encara amb més força (60,7 % vs. 43,7 %), i guanya pes “La informació, els resultats, els indicadors” (46,4 % vs. 8,5 %).

# Oportunitats de millora

Què és més important millorar del Cercle?

2024-25



“Actualitzar, definir i unificar indicadors / variables / paràmetres” és allò que els participants més creuen que s’hauria de millorar dels Cercles, amb un increment respecte de 2018 (24,0 % vs. 8,5 %).

També guanyen pes “Més participació / implicació / difusió” (18 % vs. 4,8 %) i “Trobadres / formació / intercanvi” (16,7 % vs. 5,2 %), mentre que “Millorar la recollida de dades”, que el 2018 era la primera opció després de NS/NC i “Res / Està bé”, es manté en nivells similars (16,4 % vs. 14,5 %).

# Usos de la informació dels Cercles

Per a què utilitza principalment la informació dels cercles?

Esports:

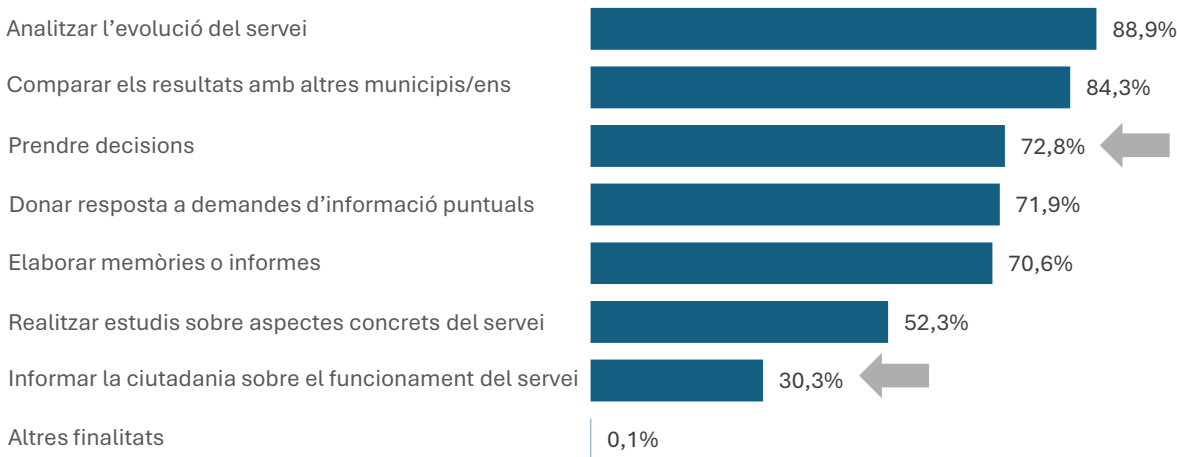
↑

Realitzar estudis sobre aspectes concrets del servei (64,0 %)

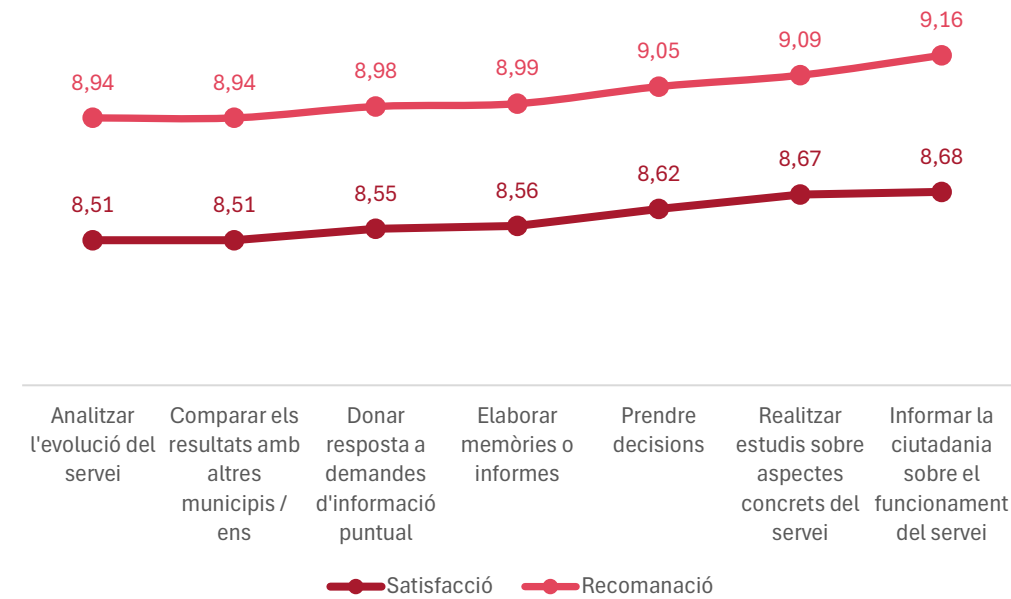
↑

Informar la ciutadania sobre el funcionament del servei (34,0 %)

% de participants que utilitzen la informació dels Cercles per a diferents usos



Satisfacció i recomanació segons els usos de la informació dels Cercles



Els ens locals utilitzen la informació dels Cercles sobretot per analitzar l'evolució del servei, i destaca també el percentatge que l'utilitza per prendre decisions, per donar resposta a demandes d'informació puntual i per elaborar memòries o informes. A l'extrem inferior, el 30 % l'empra per informar la ciutadania sobre el funcionament dels serveis. Aquells que no van assistir als tallers fan un ús similar de la informació però en nivells més baixos.

Els nivells de satisfacció i recomanació varien de manera paral·lela segons els usos que es fa de la informació dels Cercles. Els més satisfets són els que l'utilitzen per informar la ciutadania sobre el funcionament del servei i per realitzar estudis sobre aspectes concrets del servei, així com per prendre decisions.

**Alerta: el 2024-25, es pregunta específicament per cada ítem (Sí/No), mentre que el 2018 era multiresposta i es podien marcar com a màxim dues opcions.**

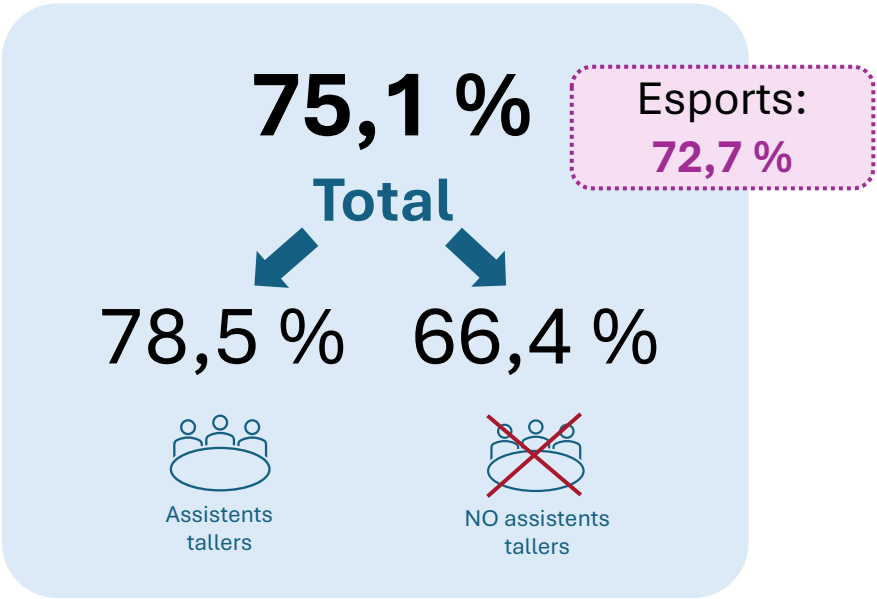
Nota : el 2024-25 la mostra està formada pels municipis que van assistir als tallers i els que no, mentre que el 2018 només es va enquestar els municipis que havien assistit als tallers.

# Impacte dels Cercles en la millora dels serveis

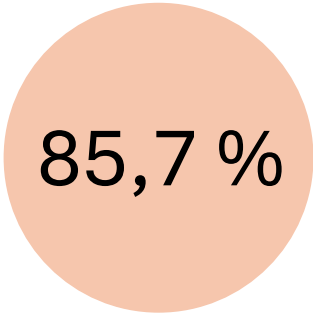
La participació en els Cercles de comparació en els darrers anys li ha servit per millorar el seu servei?

2024-25

n: 854



2018



3 de cada 4 participants afirmen que participar en els Cercles en els darrers anys els ha servit per millorar el servei en el seu municipi, una xifra que és més alta entre els que assisteixen als tallers i, en general, en els cercles de Policia local, Cultura, OTL, Mediació, Residus i neteja viària i SLO. L'impacte dels Cercles en la millora dels serveis disminueix lleugerament respecte de 2018.

Nota : el 2024-25 la mostra està formada pels municipis que van assistir als tallers i els que no, mentre que el 2018 només es va enquestar els municipis que havien assistit als tallers.

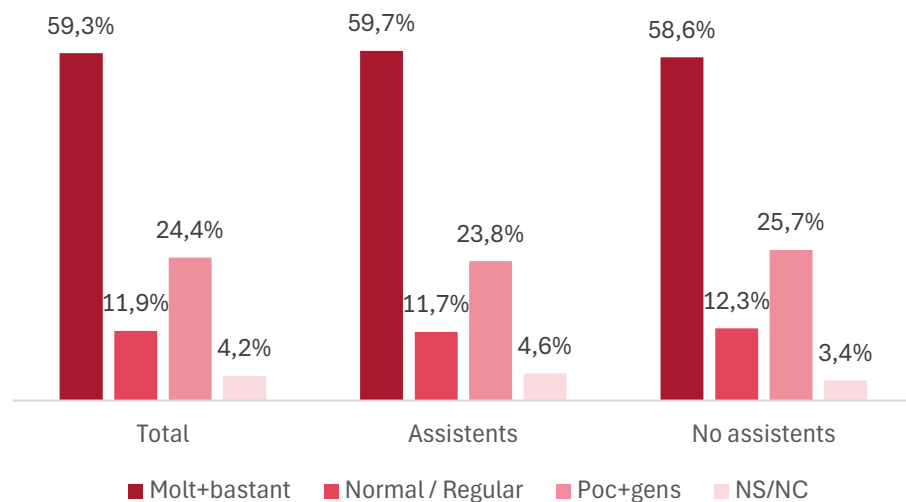
# Viabilitat de publicar les dades dels Cercles en obert

*Ja per últim, veuria factible que les dades dels Cercles es publicuessin per al conjunt de la ciutadania?*

2024-25

n: 854

2018



**73,8 %**  
Molt + bastant

Esports: **68,0 %**

Prop del 60 % veuria molt o bastant factible que les dades dels Cercles es publicuessin per al conjunt de la ciutadania, i prop del 25 % ho veuria poc o gens factible. Els percentatges varien molt poc entre assistents i no assistents als tallers.  
La predisposició a obrir les dades empitjora notablement respecte de l'onada anterior de l'enquesta, en què les opinions favorables arribaven al 73,8 %.

Nota : el 2024-25 la mostra està formada pels municipis que van assistir als tallers i els que no, mentre que el 2018 només es va enquestar els municipis que havien assistit als tallers.

## Recapitulant...

46,8 % (9 o 10)

Prop de la meitat  
valora amb 9 o 10 i la  
satisfacció augmenta  
respecte de 2018



> 9

Fidelitat i  
recomanació, >9 en  
assistents als tallers



Intercanvi

L'intercanvi  
d'experiències i  
informació, el més  
valorat dels Cercles



72,8 %

Utilitza la informació  
dels Cercles per  
prendre decisions



75,1 %

Els Cercles li han  
servit per millorar el  
servei (disminució)



59,3 %

Veuria factible  
publicar les dades en  
obert (més reticència)



**Quants municipis participaran en els Cercles l'any que ve? Any 2024: 1.043**

**1**

**2**

**3**

**4**

Moltes  
gràcies!

