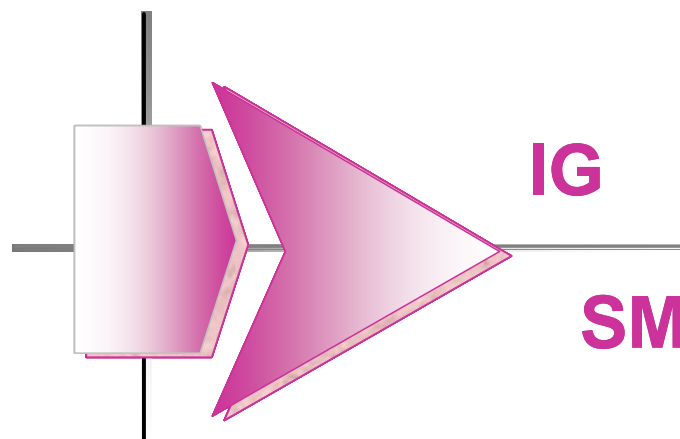




INDICADORS DE GESTIÓ DE SERVEIS MUNICIPALS

GUIA D'INTERPRETACIÓ



RESULTATS ANY 2004

MUNICIPIS DE MÉS DE 10.000 HABITANTS
DE LA PROVÍNCIA DE BARCELONA

Índex

Pròleg	3
I. Introducció a la Guia d'Interpretació.....	5
II. Policia local.....	11
III. Neteja viària i residus	27
- Neteja Viària	27
- Gestió i tractament de residus	39
IV. Biblioteques.....	53
V. Educació	71
- Escoles bressol	71
- Escoles de música	85
- Escoles d'adults	97
VI. Serveis d'esports.....	109
VII. Serveis Socials.....	123
- Serveis bàsics d'atenció social primària	123
- Serveis socials d'atenció domiciliària.....	135
VIII. Tecnologies de la informació i les comunicacions	145

Pròleg

La Diputació de Barcelona va iniciar el 1999 una experiència d'acostament als municipis de la província de més de 10.000 habitants per tal de proposar-los un estudi comparatiu del nivell de provisió i nivell de qualitat d'una sèrie de serveis municipals.

L'estudi d'Indicadors de Gestió de Serveis Municipals (IGSM) es basa en la realització d'una enquesta adreçada a aquest grup de municipis en la qual es demanen dades d'estructura i activitat, així com dades econòmiques. Mitjançant aquesta enquesta, s'elaboren tot un seguit d'indicadors de gestió dels serveis municipals, que a la vegada es comparen amb les ratios corresponents als valors mitjans dels municipis participants.

D'altra banda, la Diputació de Barcelona realitza Cercles de Comparació Intermunicipals. Els tallers intermunicipals persegueixen com a finalitat la reunió de diversos experts municipals en els diferents serveis analitzats amb l'objectiu d'intercanviar experiències de treball i en assolir un acord sobre un llista mínima d'indicadors vàlids per fer una comparació intermunicipal.

En aquests moments, existeixen Cercles de Comparació Intermunicipals per a tots els serveis analitzats en el present estudi, excepte pels serveis de Policia Local i per Educació que s'iniciaran properament. Així doncs, el gruix dels indicadors que es presenten en aquest estudi són el fruit d'una reflexió per part dels experts municipals dels diferents serveis.

Amb aquest nova edició del 2004 de l'estudi d'IGSM, la Diputació segueix apostant per potenciar una nova cultura de gestió i per facilitar les tasques dels ajuntaments en la presa de decisions.

I. Introducció a la Guia d'Interpretació

En els darrers anys, les Administracions Públiques busquen maneres de contenir el creixement de la despesa, i cerquen fer un ús més eficient dels recursos públics.

Així mateix, hi ha un creixent interès dels ciutadans per saber com es destinen els diners en el sector públic, a la vegada que reclamen una millora de la qualitat dels serveis públics.

Què valen els serveis públics? S'estan utilitzant els recursos públics de forma eficient? S'estan assolint els objectius previstos? Per respondre aquestes preguntes no n'hi ha prou amb els controls habituals de legalitat i d'existència de crèdit. Són necessaris els indicadors de gestió.

Els indicadors de gestió tenen unes utilitats i aplicacions que els fan una eina de gestió essencial per:

- Fer un diagnòstic de la situació actual.
- Ajudar a revisar i marcar objectius.
- Donar informació a l'hora de prendre decisions.
- Ajudar a millorar els estàndards de qualitat dels serveis.
- Ajudar a la planificació i pressupostació de serveis, així com a l'avaluació de la implementació d'aquests.
- Ajudar al disseny i implementació de polítiques.
- Informar als usuaris (ciutadans) del servei que se'ls ofereix.
- Facilitar l'oportunitat per a introduir la comptabilitat de costos a les administracions locals.

DEFINICIÓ I PRINCIPALS CARACTERÍSTIQUES DELS INDICADORS DE GESTIÓ

Els indicadors de gestió presentats en aquest estudi són uns estadístics sintètics associats, en aquest cas, a un servei públic, que ens proporcionen informació rellevant bàsicament sobre l'economia, l'eficàcia i l'eficiència en la prestació d'aquest servei i, que ens permeten el seguiment i l'avaluació periòdica del servei públic mitjançant la seva comparació amb municipis de característiques socioeconòmiques similars.

Els indicadors s'obtenen a partir de la realització d'algunes operacions amb magnituds elementals, tant en unitats físiques com monetàries.

Els indicadors tenen una funció descriptiva i valorativa sobre el nivell de prestació dels diferents serveis públics. D'una banda, la funció descriptiva fa referència a la informació necessària que un indicador de gestió ha de proporcionar per facilitar un coneixement sintètic del nivell de provisió dels diferents serveis públics. D'altra banda, la funció valorativa permet quantificar i avaluar l'impacte de canvis en la gestió dels serveis públics.

És desitjable que els indicadors reuneixin una sèrie de característiques:

- Pertinença: El concepte que expressa l'indicador és clar i es manté en el temps. L'indicador és adequat per allò que es vol mesurar.
- Disponibilitat: Les dades bàsiques per a la construcció de l'indicador han de ser de fàcil obtenció.
- Simplicitat: L'indicador ha de ser de fàcil elaboració.
- Objectivitat: El càlcul a partir de les magnituds observades no és ambigu.
- Fiabilitat: L'indicador no permet interpretacions equívokes, no ha de permetre interpretacions contraposades.
- Sensibilitat: La mesura de l'indicador és suficientment eficaç per identificar variacions petites.
- Precisió: El marge d'error de l'indicador és suficientment acceptable.
- Fidelitat: Les qualitats de l'indicador es mantenen en el temps i l'espai.
- Rellevància: La informació que ens proporcionin ha de ser útil.

EL MARC LEGAL

El Reial decret legislatiu 2/2004, de 5 de març, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei reguladora de les hisendes locals, estableix, a l'article 211, que els municipis de més de 50.000 habitants i les altres entitats locals d'àmbit superior han d'acompanyar el seu compte general: «a) Una memòria justificativa del cost i rendiment dels serveis públics; b) una memòria demostrativa del grau en què s'hagin complert els objectius programats amb indicació dels objectius previstos i dels objectius assolits amb el seu cost».

D'altra banda, a l'Annex de l'Ordre EHA/4041/2004, de 23 de novembre, per la qual s'aprova la Instrucció del Model Normal de Comptabilitat Local, s'especifica que, a la memòria, «els municipis de més de 50.000 habitants i les altres entitats locals d'àmbit superior hauran de complimentar la part que fa referència als indicadors de gestió».

Així mateix, en diversa legislació es fa referència als conceptes d'economia, eficiència i eficàcia.

En la pròpia Constitució Espanyola, s'estableix a l'article 31.2 que: «La despesa pública realitzarà una assignació equitativa dels recursos públics, i la seva programació i execució respondran als criteris d'eficiència i economia». Posteriorment, a l'article 103.1 de la carta magna també s'observa el següent: «L'Administració pública serveix amb objectivitat els interessos generals i actua d'acord amb els principis d'eficàcia, jerarquia, descentralització, desconcentració i coordinació, amb sotmetiment ple a la llei i al dret».

La Llei 47/2003, de 26 de novembre, General Pressupostària indica en el seu article 120 que «la comptabilitat del sector públic estatal ha de permetre el compliment de les següents finalitats de gestió, de control i d'anàlisi i informació: ... 6. Proporcionar informació per a l'exercici dels controls de legalitat, financer, de economia, eficiència i eficàcia».

A la Llei 57/2003, de 16 de desembre, de mesures per a la modernització del govern local s'estableix en el seu article 133 que la gestió econòmico-financera s'ajustarà als criteris següents: «e) introducció de l'exigència del seguiment dels costos dels serveis; f) l'assignació de recursos, d'acord amb els principis d'eficàcia i eficiència, es farà en funció de la definició i el compliment d'objectius».

A la Llei Orgànica 2/1982, de 12 de maig, del Tribunal de Comptes, s'indica a l'article 9.1. que «la funció fiscalitzadora del Tribunal de Comptes es referirà al sotmetiment de l'activitat econòmico-financera del sector públic als principis de legalitat, eficiència i economia» i a l'article 13.1 que «l'Informe o Memòria anual que el Tribunal ha de remetre a les Corts Generals... s'estendrà als extrems següents: c) la racionalitat en l'execució de la despesa pública basada en criteris d'eficiència i economia».

Finalment, a la Llei 8/1989, de 13 d'abril, de taxes i preus públics, s'indica en els articles 7, 19.1 i 25.

ESTRUCTURA DE L'INFORME I METODOLOGIA

L'informe anual conté un conjunt de ràtios calculades amb les dades de l'enquesta de cada servei públic. S'estructura en cinc parts:

- Tipologia de prestació del servei
- Cost del servei
- Indicadors d'economia
- Indicadors d'eficiència
- Indicadors d'eficàcia

Cadascuna de les parts està formada per una primera columna amb el nom de l'indicador. A continuació, hi ha una segona columna que indica el nombre de participants (ajuntaments) amb els que s'ha comptat per elaborar aquell cost o indicador d'activitat concret (que apareix descrita com una P*); és a dir, indica el nombre de valors (volum de la mostra) que intervenen en el càlcul de les mitjanes de grup, els màxims i els mínims. Les següents quatre columnes estan ocupades respectivament pel valor del municipi, el de la mitjana de grup, el valor màxim i el valor mínim de la mostra.

La mitjana del grup de municipis participants s'ha calculat de la següent manera:

X = qualsevol variable del denominador de l'indicador

Y = qualsevol variable del numerador de l'indicador

l_p = municipi participant en l'estudi d'IGSM

$$\text{Mitjana} = \frac{\sum_{l_p=1}^n X_{l_p}}{\sum_{l_p=1}^n Y_{l_p}}$$

(essent necessari que un municipi tingui disponibles els valors de les variables del denominador i el numerador per tal que s'inclogui en el càlcul de la mitjana)

Els indicadors amb dades monetàries s'expressen en euros en termes corrents¹.

Totes les dades són anuals, excepte si s'indica una periodicitat diferent (diària, setmanal, mensual).

Tipologia de prestació del servei

L'apartat de tipologia de prestació del servei es repeteix en tots els serveis públics estudiats de la mateixa manera i amb la mateixa estructura. Per aquesta raó no apareix cap altre comentari individualitzat en cadascun dels serveis presentats en aquesta guia.

La tipologia de prestació del servei s'ha dissenyat per determinar si la prestació del servei es fa mitjançant gestió directa de l'ajuntament, incloent com a tal també els seus organismes autònoms i les societats mercantils de capital íntegrament municipal, o bé si la gestió del servei es fa indirectament via concert, arrendament, societat d'economia mixta o cooperació administrativa.

Els valors mostrats corresponen als del municipi analitzat així com els corresponents a les mitjanes del grup de municipis on aquest pertany.

¹ En el cas de Biblioteques, en que apareixen dades del 2003 i 2004, aquestes dades no han estat deflactades amb l'índex de preus al consum (IPC).

El tipus de gestió s'expressa en forma percentual entre gestió directa i indirecta utilitzant el volum agregat de la despesa dels capítols I, II, i IV un cop descomptades les transferències internes entre l'ajuntament, els seus organismes autònoms i les societats mercantils íntegrament municipals. Dins la gestió directa, la distribució dels percentatges es fa amb el mateix criteri, prenent com a total la xifra de despesa agregada de gestió directa. Finalment, els percentatges de la gestió indirecta s'obtenen amb la mateixa metodologia que els de la gestió directa.

Cost del servei

En l'apartat de "cost del servei", es mostren les despeses destinades al servei desglossades per capítols del pressupost liquidat de despeses (obligacions reconegudes). Les dades s'expressen en termes d'euros per habitant i recullen els valors del municipi que s'analitza, els valors de la mitjana del grup de municipis al que pertany aquest i els valors màxims i mínim del grup.

Adicionalment als imports dels capítols de despeses I (Personal, inclosa la Seguretat Social), II (Béns i serveis), IV (Transferències corrents), VI (Inversió) i VII (Transferències de capital), es mostra el detall d'un grup d'articles i conceptes del capítol II (art.21 reparacions de manteniment i conservació, art. 22 compra de material de subministrament i altres i concepte 227 treballs altres empreses) i unes agrupacions dels articles del capítol VI d'inversions (despesa en inversió nova i despesa en inversió de reposició). Generalment aquesta estructura es repeteix idènticament en tots els serveis públics analitzats. Però en alguns casos, s'especifiquen altres conceptes, subconceptes o agrupacions d'aquests per tal de disposar d'una informació més concreta d'aquests serveis.

Així mateix, es presenta un subtotal de les despeses corrents, amb la suma dels imports dels capítols I, II i IV. Aquest import es pot considerar una **aproximació al cost del servei**, tot i que no inclou ni les amortitzacions ni les despeses financeres, i que tan sols té en compte els costos directes de la prestació del servei (no així els indirectes que segurament són més difícils d'imputar i cas de fer-ho podríem topar amb pràctiques i interpretacions diferents entre els municipis participants).

Indicadors d'economia

Els indicadors d'economia expressen la relació entre els inputs actuals (costos reals) en front dels recursos o mitjans previstos (costos previstos). La seva valoració ens permet preveure la disposició dels recursos (materials i humans) en la quantitat i qualitat deguda, i als millors preus possibles.

També es pot definir un indicador economia com aquell que expressa la relació entre els inputs i el seu cost; és a dir, els costos unitaris de provisió. Així doncs, s'entén que un servei públic és més econòmic que un altre quan el seu cost unitari de provisió és menor que el de l'altre².

En cadascun dels serveis municipals comentats dins la present guia apareixen comentats amb detall tots els indicadors d'economia escollits en cada cas.

Indicadors d'eficiència

Els indicadors d'eficiència mesuren si és adequada la relació entre els resultats obtinguts (outputs) i els recursos (inputs) emprats per a la seva producció.

Diem que la gestió és eficient si amb uns costos fixos determinats s'aconsegueix el màxim valor de l'objectiu establert prèviament, o al contrari, si s'aconsegueix l'objectiu previst amb el menor cost possible.

En cadascun dels serveis municipals comentats dins la present guia apareixen comentats amb detall tots els indicadors d'eficiència escollits en cada cas.

² De cara a facilitar la comprensió, la pràctica totalitat dels indicadors en unitats monetàries s'han classificat com a indicadors d'economia (malgrat que en sentit estricte es classificarien com d'eficiència o d'eficàcia).

Indicadors d'eficàcia

Els indicadors d'eficàcia expressen la relació entre els objectius previstos i les realitzacions obtingudes. Diem que la gestió és eficaç si s'han assolit els resultats previstos.

El concepte d'eficàcia sovint es relaciona amb el de qualitat dels serveis públics en tant que un dels objectius de la societat és rebre uns serveis amb un nivell de qualitat acceptable.

En cadascun dels serveis municipals comentats dins la present guia apareixen comentats amb detall tots els indicadors d'eficàcia escollits en cada cas.

PARTICIPANTS AL IGSM

Els quadre següent presenta la participació³ en l'estudi IGSM, tant en nombre de municipis com en percentatge sobre el total de municipis de més de 10.000 habitants de la província de Barcelona (exclosa la ciutat comtal).

	2004
Municipis participants	66
Total municipis de més de 10.000 habitants	72
Municipis participants / Total municipis de més de 10.000 habitants	91,67%

D'altra banda, el següent quadre presenta el nombre de serveis en què ha participat cada municipi de més de 10.000 habitants.

Municipis participants	Nombre	%
0 serveis	6	8,33%
1-4 serveis	40	55,56%
5-9 serveis	20	27,78%
10-15 serveis	6	8,33%

Cal fer notar que, tot i que tots els municipis participants en el present estudi tenen més de 10.000 habitants, els indicadors presentats podrien ser igualment vàlids per municipis de mida inferior.

³ Participació en un o més serveis.



Introducció

OBJECTIUS

Són funcions pròpies de les policies locals:

- La protecció de les autoritats de la corporació local i la vigilància i la custòdia dels edificis, les instal·lacions i les dependències de la mateixa corporació.
- Les de policia de trànsit urbà.
- Les de policia administrativa en l'àmbit de les competències municipals i, especialment, les relacionades amb la normativa mediambiental.
- La col·laboració en les funcions de policia de seguretat ciutadana i ordre públic, d'acord amb el que especifiqui la junta local de seguretat.
- Les de policia comunitària en els àmbits de la convivència veïnal i dels serveis públics locals.
- Les que li corresponen com a policia judicial, especialment amb relació al trànsit.

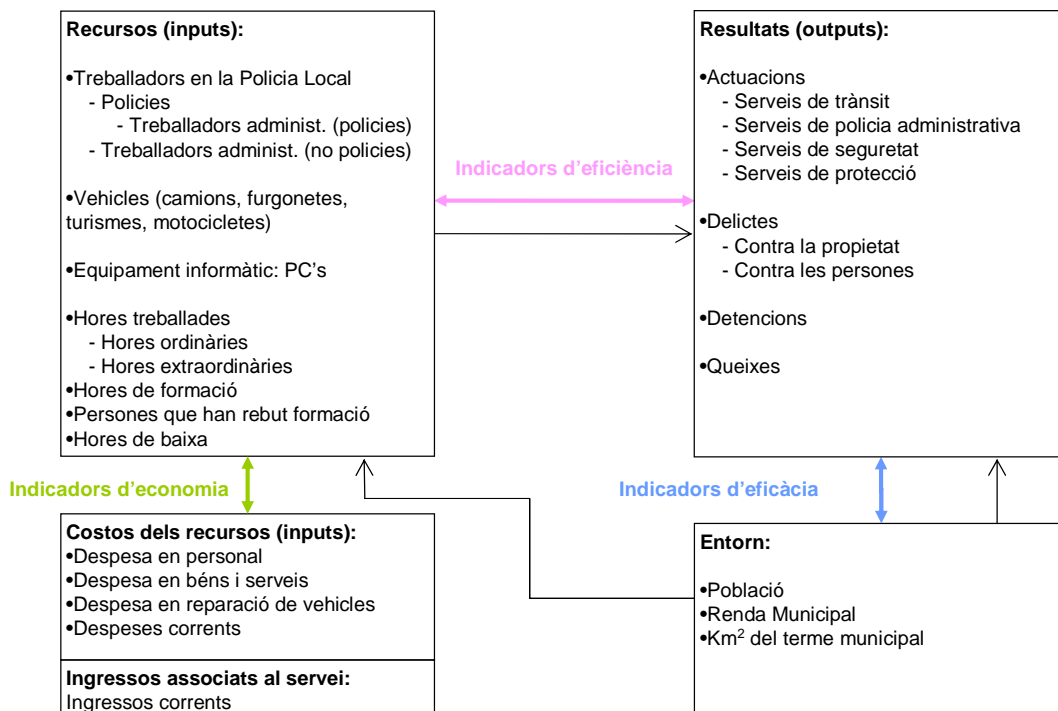
D'altra banda, són funcions compartides entre la policia de la Generalitat-mossos d'esquadra i les policies locals:

- Les de policia de proximitat, i l'auxili i l'assistència als ciutadans.
- La intervenció en la resolució amistosa de conflictes privats, si hi són requerides.
- La vigilància d'espais públics

CONCEPTUALITZACIÓ DEL SERVEI

El servei de Policia Local es pot conceptualitzar com un procés en què, mitjançant uns recursos (inputs), es generen uns resultats (outputs), essent el procés influït per l'entorn:

Policia Local



METODOLOGIA DE LA CONSTRUCCIÓ D'INDICADORS

Els indicadors que es presenten a continuació van ser seleccionats pel Servei de Programació, en base a l'experiència d'anys anteriors i s'han agrupats en indicadors d'economia, eficiència i eficàcia (veure introducció). En el futur està previst la constitució d'un Cercle de Comparació Intermunicipal amb experts municipals en Policia Local per definir un conjunt d'indicadors en aquest àmbit.

FONT DE LES DADES

Les dades per elaborar aquests indicadors van ser facilitades pels diversos Ajuntaments, des dels departaments d'Intervenció (dades econòmiques) i de Policia Local (dades de recursos i activitats). La validació de les dades es va realitzar des del Servei de Programació, de la Diputació de Barcelona.

Han participat un total de 46 municipis.

Quadre resum d'indicadors: Policia Local

Indicadors d'economia
Despesa corrent per habitant
Renda municipal destinada al servei (en ‰)
Despesa en personal per treballador
Despesa en béns i serveis per treballador
Despesa en reparació per vehicle policial
Percentatge d'autofinançament del servei
Indicadors d'eficiència
Habitants per policia
Km ² de terme municipal per policia
Hores treballades per treballador del servei
Hores extraordinàries per policia
Percentatge de policies sobre els treballadors del servei
Percentatge de policies destinat a tasques administratives
Hores de formació per persona que ha rebut formació
Percentatge de treballadors que han rebut formació
Percentatge d'hores de baixa sobre hores ordinàries
Camions policials per cada 100 policies
Furgonetes policials per cada 100 policies
Turismes policials per cada 100 policies
Motocicletes policials per cada 100 policies
PCs per cada 100 treballadors del servei
Actuacions per policia
Actuacions per cada 100 habitants
Actuacions de trànsit per cada 100 vehicles
Indicadors d'eficàcia
Actuacions de trànsit per policia
Actuacions de policia administrativa per policia
Actuacions de seguretat ciutadana per policia
Actuacions de protecció per policia
Detencions per policia
Delictes contra la propietat per cada 1.000 habitants
Delictes contra la persona per cada 1.000 habitants
Detencions per cada 1.000 habitants
Queixes per cada 1.000 habitants

Indicadors d'economia

Despesa corrent per habitant	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura la despesa corrent per habitant.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despeses corrents}}{\text{Població}}$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Despeses corrents: Inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències Corrents). <i>Font:</i> Ajuntaments (Intervenció). ➤ Població: Nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font:</i> Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya. 	
Valor mitjà de l'indicador 2004: 55,78 €	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 46

Renda municipal destinada al servei (en ‰)	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador és el tant per mil de la renda municipal (renda familiar bruta disponible del municipi) que es destina a despeses corrents del servei de Policia Local.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despeses corrents}}{\text{Renda municipal}} \times 1000$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Despeses corrents: Inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències Corrents). <i>Font:</i> Ajuntaments (Intervenció). ➤ Renda municipal: Renda familiar bruta disponible del municipi. <i>Font:</i> Diputació de Barcelona (SIEM, Elaboració pròpia). 	
Valor mitjà de l'indicador 2004: 4,83 ‰	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 46

Despesa en personal per treballador	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura la despesa en personal per treballador del servei de Policia Local.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despesa en personal}}{\text{Treballadors en la Policia Local}}$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Despesa en personal: Despeses (obligacions reconegudes) del capítol 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social). <i>Font:</i> Ajuntaments (Intervenció). ➤ Treballadors en la Policia Local: Inclou el nombre de policies i el nombre de treballadors administratius (no policies), tant persones a temps complert com a temps parcial. <i>Font:</i> Ajuntaments (Policia Local). 	
Valor mitjà de l'indicador 2004: 36.494,27 €	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 33

Despesa en béns i serveis per treballador	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura la despesa en béns i serveis per treballador del servei de Policia Local.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despesa en béns i serveis}}{\text{Treballadors en la Policia Local}}$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Despesa en béns i serveis: Despeses (obligacions reconegudes) del capítol 2 (Béns i serveis). <i>Font:</i> Ajuntaments (Intervenció). ➢ Treballadors en la Policia Local: Inclou el nombre de policies i el nombre de treballadors administratius (no policies), tant persones a temps complet com a temps parcial. <i>Font:</i> Ajuntaments (Policia Local). 	
Valor mitjà de l'indicador 2004: 3.504,53 €	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 33

Despesa en reparació per vehicle policial	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura la despesa en reparació de vehicles per vehicle policial.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despesa en reparació de vehicles}}{\text{Vehicles policials}}$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Despesa en reparació de vehicles: Despeses (obligacions reconegudes) del capítol 2 destinades a la reparació de vehicles. <i>Font:</i> Ajuntaments (Intervenció). ➢ Vehicles policials: Nombre total de vehicles policials: camions + furgonetes + turismes (inclou 4x4) + motocicletes. <i>Font:</i> Ajuntaments (Policia Local). 	
Valor mitjà de l'indicador 2004: 1.197,15 €	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 25

Percentatge d'autofinançament del servei	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador és la relació percentual entre els ingressos corrents i les despeses corrents del servei de Policia Local.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Ingressos corrents}}{\text{Despeses corrents}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Ingressos corrents: Ingressos (drets reconeguts) dels capítols 3 (Taxes, preus públics i altres ingressos) i 4 (Transferències corrents). <i>Font:</i> Ajuntaments (Intervenció). ➢ Despeses corrents: Inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències Corrents). <i>Font:</i> Ajuntaments (Intervenció). 	
Valor mitjà de l'indicador 2004: 32,00 %	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 46

Indicadors d'eficiència

Habitants per policia	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el nombre d'habitants per policia, i pretén mostrar el nombre de "clients potencials" que té assignat cada policia.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Població}}{\text{Policies}}$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Població: Nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font:</i> Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya. ➤ Policies: Nombre de policies (inspector en cap, sergents, caporals, agents de policia local). <i>Font:</i> Ajuntaments (Policia Local). 	
Valor mitjà de l'indicador 2004: 770	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 33

Km² de terme municipal per policia	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura l'espai (en Km ²) de terme municipal per cada policia.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Km}^2 \text{ terme municipal}}{\text{Policies}}$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Km² terme municipal: Inclou tot el terme municipal (tant sòl urbà com sòl rústic). <i>Font:</i> Ajuntaments. ➤ Policies: Nombre de policies (inspector en cap, sergents, caporals, agents de policia local). <i>Font:</i> Ajuntaments (Policia Local). 	
Valor mitjà de l'indicador 2004: 0,41	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 33

Hores treballades per treballador del servei	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador és la mitjana d'hores treballades del conjunt de treballadors del servei de policia local (que inclou tant policies com treballadors administratius no policies).	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Hores treballades}}{\text{Treballadors en la Policia Local}}$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Hores treballades: Inclou les hores ordinàries i les hores extraordinàries, de tots els treballadors del servei (policies i no policies). <i>Font:</i> Ajuntaments (Policia Local). ➤ Treballadors en la Policia Local: Inclou el nombre de policies i el nombre de treballadors administratius (no policies), tant a temps complert com a temps parcial. <i>Font:</i> Ajuntaments (Policia Local). 	
Valor mitjà de l'indicador 2004: 1.670	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 32

Hores extraordinàries per policia	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador és la mitjana d'hores extraordinàries per cada policia.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Hores extraordinàries}}{\text{Policies}}$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Hores extraordinàries: Total d'hores addicionals a les previstes per conveni. <i>Font:</i> Ajuntaments (Policia Local). ➤ Policies: Nombre de policies (inspector en cap, sergents, caporals, agents de policia local). <i>Font:</i> Ajuntaments (Policia Local). 	
Valor mitjà de l'indicador 2004: 82	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 28

Percentatge de policies sobre els treballadors del servei	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador és la relació percentual de policies sobre el total de treballadors del servei de policia local (que inclou tant policies com treballadors administratius no policies).	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Policies}}{\text{Treballadors en la Policia Local}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Policies: Nombre de policies (inspector en cap, sergents, caporals, agents de policia local). <i>Font:</i> Ajuntaments (Policia Local). ➤ Treballadors en la Policia Local: Inclou el nombre de policies i el nombre de treballadors administratius (no policies), tant a temps complet com a temps parcial. <i>Font:</i> Ajuntaments (Policia Local). 	
Valor mitjà de l'indicador 2004: 93,78 %	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 33

Percentatge de policies destinat a tasques administratives	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador és la relació percentual de policies destinats a tasques administratives sobre el total de policies.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Treballadors administratius (policies)}}{\text{Policies}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Treballadors administratius (policies): Nombre de treballadors administratius que són policies. Aquest nombre està inclòs dins el nombre de policies. <i>Font:</i> Ajuntaments (Policia Local). ➤ Policies: Nombre de policies (inspector en cap, sergents, caporals, agents de policia local). <i>Font:</i> Ajuntaments (Policia Local). 	
Valor mitjà de l'indicador 2004: 5,23 %	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 33

Hores de formació per persona que ha rebut formació	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador és la el volum d'hores de formació que ha rebut cada persona que ha assistit a cursos de formació.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Hores de formació}}{\text{Persones que han rebut formació}}$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Hores de formació: De tots els treballadors del servei (policies i no policies). <i>Font:</i> Ajuntaments (Policia Local). ➤ Persones que han rebut formació: Nombre de persones del servei de Policia Local que, al menys, han rebut un curs de formació (una persona que ha rebut més d'un curs, tan sols es compta una vegada). <i>Font:</i> Ajuntaments (Policia Local). 	
Valor mitjà de l'indicador 2004: 48,68	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 29

Percentatge de treballadors que han rebut formació	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador és la relació percentual dels treballadors que han assistit a cursos de formació, sobre el total de treballadors.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Persones que han rebut formació}}{\text{Treballadors en la Policia Local}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Persones que han rebut formació: Nombre de persones del servei de Policia Local que, al menys, han rebut un curs de formació (una persona que ha rebut més d'un curs, tan sols es compta una vegada). <i>Font:</i> Ajuntaments (Policia Local). ➤ Treballadors en la Policia Local: Inclou el nombre de policies i el nombre de treballadors administratius (no policies), tant a temps complert com a temps parcial. <i>Font:</i> Ajuntaments (Policia Local). 	
Valor mitjà de l'indicador 2004: 63,49 %	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 29

Percentatge d'hores de baixa sobre hores ordinàries	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador és la relació percentual d'hores de baixa sobre hores ordinàries, i es pot interpretar com una proxis al grau de satisfacció dels treballadors.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Hores de baixa}}{\text{Hores ordinàries}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Hores de baixa: De tots els treballadors del servei (policies i no policies). <i>Font:</i> Ajuntaments (Policia Local). ➤ Hores ordinàries: Total hores previstes, de tots els treballadors del servei (policies i no policies). <i>Font:</i> Ajuntaments (Policia Local). 	
Valor mitjà de l'indicador 2004: 11,25 %	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 27

Camions policials per cada 100 policies	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura els camions policials disponibles per cada 100 policies.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Camions policials}}{\text{Policies}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Camions policials. <i>Font:</i> Ajuntaments (Policia Local). ➤ Polícies: Nombre de policies (inspector en cap, sergents, caporals, agents de policia local). <i>Font:</i> Ajuntaments (Policia Local). 	
Valor mitjà de l'indicador 2004: 0,30	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 33

Furgonetes policials per cada 100 policies	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura les furgonetes policials disponibles per cada 100 policies.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Furgonetes policials}}{\text{Policies}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Furgonetes policials. <i>Font:</i> Ajuntaments (Policia Local). ➤ Polícies: Nombre de policies (inspector en cap, sergents, caporals, agents de policia local). <i>Font:</i> Ajuntaments (Policia Local). 	
Valor mitjà de l'indicador 2004: 1,89	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 33

Turismes policials per cada 100 policies	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura els turismes policials disponibles per cada 100 policies.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Turismes policials}}{\text{Policies}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Turismes policials: Inclou també els vehicles 4x4. <i>Font:</i> Ajuntaments (Policia Local). ➤ Polícies: Nombre de policies (inspector en cap, sergents, caporals, agents de policia local). <i>Font:</i> Ajuntaments (Policia Local). 	
Valor mitjà de l'indicador 2004: 12,05	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 33

Motocicletes policials per cada 100 policies	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura les motocicletes policials disponibles per cada 100 policies.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Motocicletes policials}}{\text{Policies}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Motocicletes policials. <i>Font:</i> Ajuntaments (Policia Local). ➤ Polícies: Nombre de policies (inspector en cap, sergents, caporals, agents de policia local). <i>Font:</i> Ajuntaments (Policia Local). 	
Valor mitjà de l'indicador 2004: 18,44	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 33

PCs per cada 100 treballadors del servei	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura els PC's disponibles per cada 100 treballadors del servei de Policia Local.	
Fórmula de càlcul: $\frac{PC's}{Treballadors en la Policia Local} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ PC's: Nombre d'ordinadors en el servei de Policia Local. <i>Font:</i> Ajuntaments (Policia Local). ➤ Treballadors en la Policia Local: Inclou el nombre de policies i el nombre de treballadors administratius (no policies), tant a temps complet com a temps parcial. <i>Font:</i> Ajuntaments (Policia Local). 	
Valor mitjà de l'indicador 2004: 25,46	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 33

Actuacions per policia	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura les actuacions realitzades per cada policia.	
Fórmula de càlcul: $\frac{Actuacions}{Policies}$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Actuacions: Nombre total d'actuacions (serveis de trànsit + serveis de policia administrativa + serveis de policia administrativa + serveis de seguretat). <i>Font:</i> Ajuntaments (Policia Local). ➤ Policies: Nombre de policies (inspector en cap, sergents, caporals, agents de policia local). <i>Font:</i> Ajuntaments (Policia Local). 	
Valor mitjà de l'indicador 2004: 297,10	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 24

Actuacions per cada 100 habitants	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura les actuacions per cada 100 habitants.	
Fórmula de càlcul: $\frac{Actuacions}{Població} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Actuacions: Nombre total d'actuacions (serveis de trànsit + serveis de policia administrativa + serveis de policia administrativa + serveis de seguretat). <i>Font:</i> Ajuntaments (Policia Local). ➤ Població: Nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font:</i> Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya. 	
Valor mitjà de l'indicador 2004: 37,93	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 24

Actuacions de trànsit per cada 100 vehicles	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura les actuacions de trànsit per cada 100 vehicles censats en el municipi.	
Fórmula de càlcul: $\frac{Actuacions - serveis de trànsit}{Cens de vehicles} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Actuacions – serveis de trànsit: Inclou accidents de circulació, alcoholèmies i denúncies de trànsit. Criteris addicionals de definició dels tipus d'actuació en fase d'estudi. <i>Font:</i> Ajuntaments (Policia Local). ➤ Cens de vehicles. <i>Font:</i> Padró Municipal de l'Impost sobre Vehicles. 	
Valor mitjà de l'indicador 2004: --	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): --

Indicadors d'eficàcia

Actuacions de trànsit per policia	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura les actuacions de trànsit realitzades per cada policia.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Actuacions - serveis de trànsit}}{\text{Policies}}$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Actuacions - serveis de trànsit: Inclou accidents de circulació, alcoholèmies i denúncies de trànsit. Criteris addicionals de definició dels tipus d'actuació en fase d'estudi. <i>Font:</i> Ajuntaments (Policia Local). ➤ Policies: Nombre de policies (inspector en cap, sergents, caporals, agents de policia local). <i>Font:</i> Ajuntaments (Policia Local). 	
Valor mitjà de l'indicador 2004: --	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): --

Actuacions de policia administrativa per policia	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura les actuacions de policia administrativa realitzades per cada policia.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Actuacions - serveis de policia administrativa}}{\text{Policies}}$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Actuacions - serveis de policia administrativa: Inclou actuacions a la via pública, en establiments i/o obres, actuacions derivades de la convivència ciutadana, denúncies per ordenances municipals i col·laboració amb altres administracions. Criteris addicionals de definició dels tipus d'actuació en fase d'estudi. <i>Font:</i> Ajuntaments (Policia Local). ➤ Policies: Nombre de policies (inspector en cap, sergents, caporals, agents de policia local). <i>Font:</i> Ajuntaments (Policia Local). 	
Valor mitjà de l'indicador 2004: --	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): --

Actuacions de seguretat ciutadana per policia	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura les actuacions de seguretat ciutadana realitzades per cada policia.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Actuacions - serveis de seguretat}}{\text{Policies}}$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Actuacions - serveis de seguretat: Inclou, entre d'altres, delictes contra les persones i la propietat, detencions i diligències. Criteris addicionals de definició dels tipus d'actuació en fase d'estudi. <i>Font:</i> Ajuntaments (Policia Local). ➤ Policies: Nombre de policies (inspector en cap, sergents, caporals, agents de policia local). <i>Font:</i> Ajuntaments (Policia Local). 	
Valor mitjà de l'indicador 2004: --	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): --

Actuacions de protecció per policia	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura les actuacions de protecció realitzades per cada policia.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Actuacions - serveis de protecció}}{\text{Policies}}$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Actuacions - serveis de protecció: Inclou, entre d'altres, ajuts generals als diversos col·lectius de ciutadans (gent gran, menors, gent sense sostre, malalts/ferits), així com conflictes familiars i conflictes ciutadans. Criteris addicionals de definició dels tipus d'actuació en fase d'estudi. <i>Font:</i> Ajuntaments (Policia Local). ➤ Policies: Nombre de policies (inspector en cap, sergents, caporals, agents de policia local). <i>Font:</i> Ajuntaments (Policia Local). 	
Valor mitjà de l'indicador 2004: --	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): --

Detencions per policia	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura les detencions realitzades per cada policia.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Detencions}}{\text{Policies}}$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Detencions: Inclou detencions efectuades per delictes, per faltes i per requeriment judicial. <i>Font:</i> Ajuntaments (Policia Local). ➤ Policies: Nombre de policies (inspector en cap, sergents, caporals, agents de policia local). <i>Font:</i> Ajuntaments (Policia Local). 	
Valor mitjà de l'indicador 2004: 1,47	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 30

Delictes contra la propietat per cada 1.000 habitants	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura els delictes contra la propietat per cada 1.000 habitants.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Delictes contra la propietat}}{\text{Població}} \times 1000$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Delictes contra la propietat: Inclou, entre altres, furts, robatoris i danys. Criteris addicionals de definició dels tipus de delicte en fase d'estudi. <i>Font:</i> Ajuntaments (Policia Local). ➤ Població: Nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font:</i> Institut Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya. 	
Valor mitjà de l'indicador 2004: 13,25	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 29

Delictes contra la persona per cada 1.000 habitants	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura els delictes contra les persones per cada 1.000 habitants.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Delictes contra la persona}}{\text{Població}} \times 1000$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Delictes contra les persones: Inclou, entre altres, homicidis, lesions, amenaces, coaccions, injúries. Criteris addicionals de definició dels tipus de delicte en fase d'estudi. <i>Font:</i> Ajuntaments (Policia Local). ➤ Població: Nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font:</i> Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya. 	
Valor mitjà de l'indicador 2004: 3,96	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 29

Detencions per cada 1.000 habitants	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura les detencions per cada 1.000 habitants.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Detencions}}{\text{Població}} \times 1000$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Detencions: Inclou detencions efectuades per delictes, per faltes i per requeriment judicial. <i>Font:</i> Ajuntaments (Policia Local). ➤ Població: Nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font:</i> Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya. 	
Valor mitjà de l'indicador 2004: 1,92	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 30

Queixes per cada 1.000 habitants	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el volum de queixes per cada 1.000 habitants.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Queixes}}{\text{Població}} \times 1000$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Queixes: Nombre de queixes. Cal tenir present que el sistema de recollida de queixes no és homogeni entre els diversos municipis (sense recollida, amb recollida no sistematitzada, amb recollida sistematitzada, etc.). <i>Font:</i> Ajuntaments (Policia Local). ➤ Població: Nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font:</i> Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya. 	
Valor mitjà de l'indicador 2004: 0,98	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 15



Introducció

OBJECTIUS

La neteja viària comprèn la neteja i l'escombrada dels espais d'ús públic, el buidatge de les papereres, i la recollida i transport dels residus procedents d'aquesta neteja.

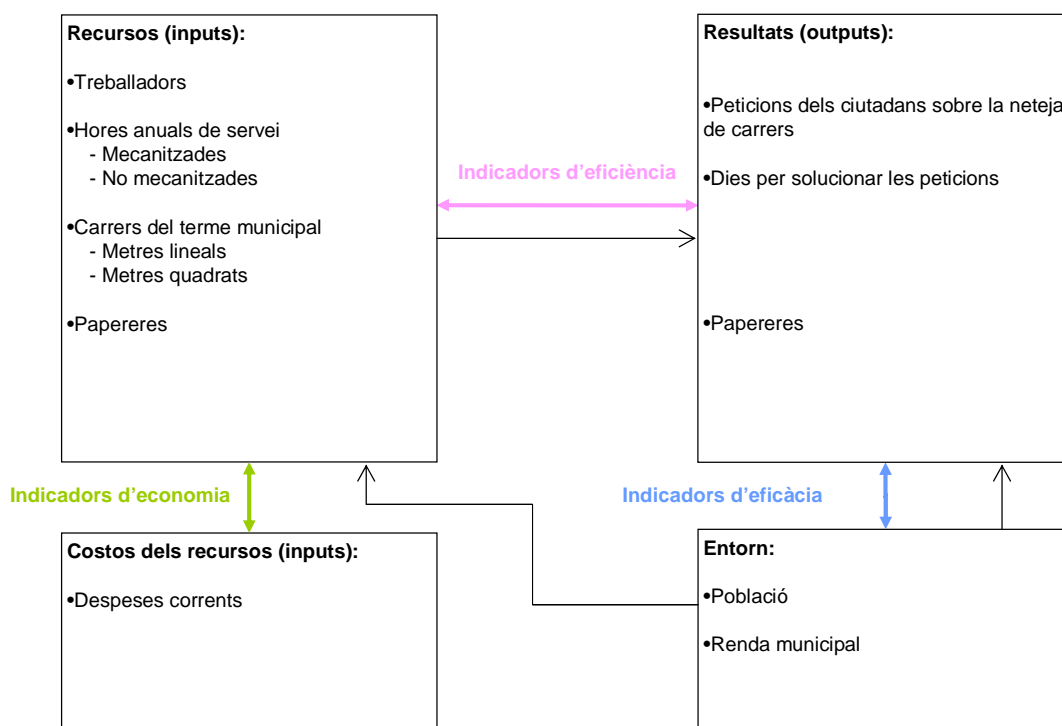
Els objectius del servei de neteja viària son:

- Mantenir les vies públiques netes
- Educar els ciutadans en la neteja dels espais públics

CONCEPTUALITZACIÓ DEL SERVEI

El servei de Neteja Viària es pot conceptualitzar com un procés en què, mitjançant uns recursos (inputs), es generen uns resultats (outputs)⁴, essent el procés influït per l'entorn:

Neteja Viària



⁴ Cal destacar que algunes variables poden ser considerades a la vegada com a recursos (inputs) i com a resultats (outputs). És el cas de "Papereres". D'una banda, l'existència de papereres és necessària per a poder donar aquest servei (input). D'altra banda, una finalitat del servei del servei de neteja pot ser la instal·lació de més papereres (output).

METODOLOGIA DE LA CONSTRUCCIÓ D'INDICADORS

Els indicadors que es presenten a continuació van ser seleccionats per un grup de municipis en el marc d'un Cercle de Comparació Intermunicipal, amb el suport del Servei de Medi Ambient i del Servei de Programació, i s'han agrupats en indicadors d'economia, eficiència i eficàcia (veure introducció).

FONT DE LES DADES

Les dades per elaborar aquests indicadors van ser facilitades pels diversos Ajuntaments, que les van remetre al Servei de Medi Ambient de la Diputació de Barcelona. La validació de les dades es va realitzar conjuntament entre el Servei de Medi Ambient i el Servei de Programació, de la Diputació de Barcelona.

Han participat un total de 24 municipis.

Quadre resum d'indicadors: Neteja Viària

Indicadors d'economia
Despesa corrent per habitant
Renda municipal destinada al servei (en ‰)
Despesa corrent per metre quadrat de carrers
Despesa corrent per metre lineal de carrers
Despesa corrent per treballador
Indicadors d'eficiència
Habitants per treballador
Metres lineals de carrers per treballador
Metres quadrats de carrers per treballador
Grau de mecanització del servei de neteja
Habitants per paperera
Indicadors d'eficàcia
Peticions de neteja viària per cada 1.000 habitants
Temps mitjà (dies) per solucionar una petició de neteja

Indicadors d'economia

Despesa corrent per habitant	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura la despesa corrent per habitant.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despeses corrents}}{\text{Població}}$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Despeses corrents: Inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències Corrents). <i>Font:</i> Ajuntaments (Intervenció). ➤ Població: Nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font:</i> Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya. 	
Valor mitjà de l'indicador 2004: 29,39 €	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 16

Renda municipal destinada al servei (en ‰)	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador és el tant per mil de la renda municipal (renda familiar bruta disponible del municipi) que es destina a despeses corrents del servei de Neteja Viària.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despeses corrents}}{\text{Renda municipal}} \times 1000$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Despeses corrents: Inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències Corrents). <i>Font:</i> Ajuntaments (Intervenció). ➤ Renda municipal: Renda familiar bruta disponible del municipi. <i>Font:</i> Diputació de Barcelona (SIEM, Elaboració pròpia). 	
Valor mitjà de l'indicador 2004: 2,54 ‰	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 16

Despesa corrent per metre quadrat de carrers	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura la despesa corrent per metre quadrat de carrer del municipi.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despeses corrents}}{\text{Metres quadrats de carrers}}$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Despeses corrents: Inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències Corrents). <i>Font:</i> Ajuntaments (Intervenció). ➤ Metres quadrats de carrers: Metres quadrats d'espai del domini públic. <i>Font:</i> Ajuntaments. 	
Valor mitjà de l'indicador 2004: 1,59 €	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 4

Despesa corrent per metre lineal de carrers	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura la despesa corrent per metre lineal de carrer del municipi.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despeses corrents}}{\text{Metres lineals de carrers}}$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Despeses corrents: Inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències Corrents). <i>Font:</i> Ajuntaments (Intervenció). ➤ Metres lineals de carrers: Metres lineals d'eix de carrer (en el cas de netejar en les dues direccions, tan sols es compta una vegada). <i>Font:</i> Ajuntaments. 	
Valor mitjà de l'indicador 2004: 15,02 €	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 7

Despesa corrent per treballador	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura la despesa corrent per treballador del servei de neteja viària.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despeses corrents}}{\text{Treballadors}}$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Despeses corrents: Inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències Corrents). <i>Font:</i> Ajuntaments (Intervenció). ➤ Treballadors: S'inclouen tots els treballadors (directes o indirectes) relacionats amb la prestació d'aquests serveis. Càlcul personal directe: com en aquests serveis és molt freqüent la contractació temporal, per estimar la plantilla mitjana al llarg de l'any s'aplicarà el següent càlcul: el nombre d'hores treballades de tots els treballadors (fixes i temporals), sense hores extres, dividit pel nombre d'hores de conveni a l'any. Càlcul personal indirecte: es computa el personal amb una dedicació significativa de la seva jornada laboral (Més del 50%). <i>Font:</i> Ajuntaments. 	
Valor mitjà de l'indicador 2004: 47.820,44 €	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 12

Indicadors d'eficiència

Habitants per treballador	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el nombre d'habitants per treballador, i pretén mostrar el nombre de "clients potencials" que té assignat cada treballador.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Població}}{\text{Treballadors}}$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Població: Nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font:</i> Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya. ➤ Treballadors: S'inclouen tots els treballadors (directes o indirectes) relacionats amb la prestació d'aquests serveis. Càlcul personal directe: com en aquests serveis és molt freqüent la contractació temporal, per estimar la plantilla mitjana al llarg de l'any s'aplicarà el següent càlcul: el nombre d'hores treballades de tots els treballadors (fixes i temporals), sense hores extres, dividit pel nombre d'hores de conveni a l'any. Càlcul personal indirecte: es computa el personal amb una dedicació significativa de la seva jornada laboral (Més del 50%). <i>Font:</i> Ajuntaments. 	
Valor mitjà de l'indicador 2004: 1.596	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 15

Metres lineals de carrers per treballador	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el nombre de metres lineals de carrers per treballador, i pretén mostrar la càrrega de treball dels treballadors del servei de neteja.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Metres lineals de carrers}}{\text{Treballadors}}$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Metres lineals de carrers: Metres lineals d'eix de carrer (en el cas de netejar en les dues direccions, tan sols es compta una vegada). <i>Font:</i> Ajuntaments. ➤ Treballadors: S'inclouen tots els treballadors (directes o indirectes) relacionats amb la prestació d'aquests serveis. Càlcul personal directe: com en aquests serveis és molt freqüent la contractació temporal, per estimar la plantilla mitjana al llarg de l'any s'aplicarà el següent càlcul: el nombre d'hores treballades de tots els treballadors (fixes i temporals), sense hores extres, dividit pel nombre d'hores de conveni a l'any. Càlcul personal indirecte: es computa el personal amb una dedicació significativa de la seva jornada laboral (Més del 50%). <i>Font:</i> Ajuntaments. 	
Valor mitjà de l'indicador 2004: 4.111	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 6

Metres quadrats de carrers per treballador	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el nombre de metres quadrats de carrers per treballador, i pretén mostrar la càrrega de treball dels treballadors del servei de neteja.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Metres quadrats de carrers}}{\text{Treballadors}}$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Metres quadrats de carrers: Metres quadrats d'espai del domini públic. <i>Font:</i> Ajuntaments. ➤ Treballadors: S'inclouen tots els treballadors (directes o indirectes) relacionats amb la prestació d'aquests serveis. Càlcul personal directe: com en aquests serveis és molt freqüent la contractació temporal, per estimar la plantilla mitjana al llarg de l'any s'aplicarà el següent càlcul: el nombre d'hores treballades de tots els treballadors (fixes i temporals), sense hores extres, dividit pel nombre d'hores de conveni a l'any. Càlcul personal indirecte: es computa el personal amb una dedicació significativa de la seva jornada laboral (Més del 50%). <i>Font:</i> Ajuntaments. 	
Valor mitjà de l'indicador 2004: 25.993	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 3

Grau de mecanització del servei de neteja	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador és la relació percentual de les hores del servei de neteja mecanitzades, sobre el total d'hores de servei.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Hores anuals de servei mecanitzades}}{\text{Hores anuals de servei (manuals i mecanitzades)}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Hores anuals de servei mecanitzades: S'entén per hores mecanitzades aquelles que són realitzades per màquines que són autònomes. <i>Font:</i> Ajuntaments. ➤ Hores anuals de servei (manuals i mecanitzades). <i>Font:</i> Ajuntaments. 	
Valor mitjà de l'indicador 2004: 19,74 %	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 12

Habitants per paperera	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador és la mesura dels habitants per cada paperera.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Població}}{\text{Papereres}}$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Població: Nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font:</i> Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya. ➤ Papereres: Nombre de papereres. No s'inclouen les papereres situades a parcs i jardins. <i>Font:</i> Ajuntaments. 	
Valor mitjà de l'indicador 2004: 60	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 17

Indicadors d'eficàcia

Peticions de neteja viària per cada 1.000 habitants	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el nombre de peticions dels ciutadans sobre la neteja de carrers per cada 1.000 habitants, i pretén ser una aproximació al grau de satisfacció dels ciutadans.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Peticions dels ciutadans sobre la neteja de carrers}}{\text{Població}} \times 1000$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Peticions dels ciutadans sobre la neteja de carrers: Nombre de peticions rebudes a través dels diferents canals de comunicació (telèfon, cartes, etc.). Cal tenir present que el sistema de recollida de les peticions no és homogeni entre els diversos municipis (sense recollida, amb recollida no sistematitzada, amb recollida sistematitzada, etc.). <i>Font:</i> Ajuntaments. ➤ Població: Nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font:</i> Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya. 	
Valor mitjà de l'indicador 2004: 11,12	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 5

Temps mitjà (dies) per solucionar una petició de neteja	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el temps mitjà -en dies- que es tarda en solucionar una petició de neteja viària.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Suma dels dies per solucionar les peticions anuals}}{\text{Peticions dels ciutadans sobre la neteja de carrers}}$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Suma dels dies per solucionar les peticions anuals: Suma del nombre de dies emprats per donar una solució a cada una de les peticions que s'han produït en l'any d'estudi. <i>Font:</i> Ajuntaments. ➤ Peticions dels ciutadans sobre la neteja de carrers: Nombre de peticions rebudes a través dels diferents canals de comunicació (telèfon, cartes, etc.). Cal tenir present que el sistema de recollida de les peticions no és homogeni entre els diversos municipis (sense recollida, amb recollida no sistematitzada, amb recollida sistematitzada, etc.). <i>Font:</i> Ajuntaments. 	
Valor mitjà de l'indicador 2004: 0,99	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 3



GESTIÓ I TRACTAMENT DE RESIDUS

Introducció

OBJECTIUS

Els residus municipals són els residus generats als domicilis particulars, els comerços, les oficines i els serveis, i també els que no tenen la consideració d'especials i que per llur naturalesa o composició es poden assimilar als que es produeixen en els dits llocs o activitats. Tenen també la consideració de residus municipals els residus procedents de la neteja de vies públiques, zones verdes, àrees recreatives i platges; els animals domèstics morts; els mobles i els estris abandonats; els vehicles abandonats; els residus i els enderrocs procedents d'obres menors i de reparació domiciliària; els residus especials d'origen domèstic o comercial admissibles a les deixalleries.

D'acord amb les definicions de la Llei 15/2003, de 13 de juny, de modificació de la Llei 6/1993, del 15 de juliol, reguladora dels residus, s'entén per :

- **Gestió:** la recollida, el transport, l'emmagatzematge, la valorització, la disposició del rebuig i la comercialització dels residus, inclosa la vigilància d'aquestes operacions i la vigilància dels llocs de descàrrega després de llur clausura o tancament.
- **Tractament:** l'operació o conjunt d'operacions de canvi de característiques físiques, químiques o biològiques d'un residu per tal de reduir o neutralitzar les substàncies perilloses que conté, recuperar-ne matèries o substàncies valoritzables, facilitar-ne l'ús com a font d'energia o afavorir-ne la disposició del rebuig.

Els objectius del servei de gestió i tractament de residus son:

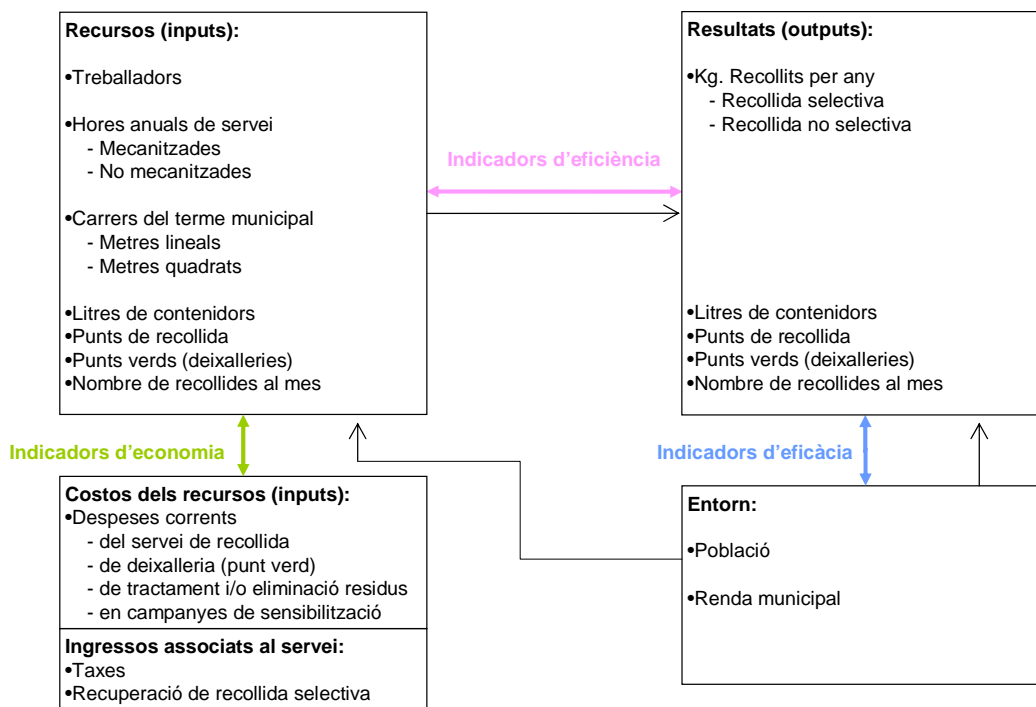
- Solucionar la necessitat dels ciutadans de no acumular residus urbans en els seus domicilis i establiments i prestar el servei sense molèsties.
- Educar els ciutadans en la minimització de la producció d'escombraries, així com en la recollida diferenciada i selectiva.
- Contribuir a la conservació del medi ambient en el municipi, i l'actuació amb criteris de sostenibilitat.

Pel que fa a la recollida selectiva, s'han analitzat específicament algunes fraccions residuals que es recullen de forma selectiva: vidre, paper i cartó, envasos-llaunes-brics, i matèria orgànica. Altres fraccions residuals que es recullen de forma selectiva (com ara voluminosos, piles, medicaments, tèxtils, etc.) no s'han analitzat de forma diferenciada en el present estudi.

CONCEPTUALITZACIÓ DEL SERVEI

El servei de recollida d'escombraries es pot conceptualitzar com un procés en què, mitjançant uns recursos (inputs), es generen uns resultats (outputs)⁵, essent el procés influït per l'entorn:

Gestió i Tractament de Residus



METODOLOGIA DE LA CONSTRUCCIÓ D'INDICADORS

Els indicadors que es presenten a continuació van ser seleccionats per un grup de municipis en el marc d'un Cercle de Comparació Intermunicipal, amb el suport del Servei de Medi Ambient i del Servei de Programació, i s'han agrupats en indicadors d'economia, eficiència i eficàcia (veure introducció).

FONT DE LES DADES

Les dades per elaborar aquests indicadors van ser facilitades pels diversos Ajuntaments, que les van remetre al Servei de Medi Ambient de la Diputació de Barcelona. La validació de les dades es va realitzar conjuntament entre el Servei de Medi Ambient i el Servei de Programació, de la Diputació de Barcelona.

Han participat un total de 26 municipis.

⁵ Cal destacar que algunes variables poden ser considerades a la vegada com a recursos (inputs) i com a resultats (outputs). És el cas de "Papereres". D'una banda, l'existència de papereres és necessària per a poder donar aquest servei (input). D'altra banda, una finalitat del servei del servei de neteja pot ser la instal·lació de més papereres (output).

Quadre resum d'indicadors: Gestió i tractament de residus

Indicadors d'economia
Despesa corrent per habitant en gestió de residus
Despesa corrent en gestió de residus per Kg recollit
Percentatge d'autofinançament per taxes de la gestió i el tractament i/o eliminació de residus
Percentatge d'ingressos per recuperació selectiva sobre despesa en gestió de residus selectiva
Despesa en campanyes de sensibilització per habitant
Despesa corrent en tractament i/o eliminació de residus per habitant
Despesa corrent en deixalleria per habitant
Indicadors d'eficiència
Habitants per punt de recollida
Capacitat disponible de contenidors per habitant al mes
Periodicitat mensual de la recollida de residus
Indicadors d'eficàcia
Percentatge recollida selectiva sobre total recollida de residus
Percentatge recollit de cada fracció sobre el total generat
Kg. Recollits per habitant i any

Indicadors d'economia

Despesa corrent en gestió de residus per habitant		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura la despesa corrent per habitant del servei de gestió de residus.		
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despeses corrents del servei de gestió}}{\text{Població}}$		
Variables emprades:		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Despeses corrents del servei de gestió: Inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències Corrents), destinades a la gestió de residus, tant selectiva com no selectiva (recollida, transport, emmagatzematge, valorització, disposició del rebuig i comercialització dels residus, inclosa la vigilància). <i>Font:</i> Ajuntaments (Intervenció). ➤ Població: Nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font:</i> Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya. 		
Valor mitjans dels indicadors 2004:	Municipis participants (majors de 10.000 hab):	
Total:	24,07 €	20
Gestió no selectiva (rebuig):	16,14 €	21
Gestió selectiva – vidre:	0,61 €	17
Gestió selectiva – paper-cartró:	2,62 €	16
Gestió selectiva – envasos-llaunes-brics:	2,07 €	14
Gestió selectiva – fracció orgànica:	3,52 €	14

Despesa corrent en gestió de residus per Kg recollit		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura la despesa corrent per kg recollit de residus.		
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despeses corrents del servei de gestió}}{\text{Kg. recollits per any(selectiva i no selectiva)}}$		
Variables emprades:		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Despeses corrents del servei de gestió: Inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències Corrents), destinades a la gestió de residus, tant selectiva com no selectiva (recollida, transport, emmagatzematge, valorització, disposició del rebuig i comercialització dels residus, inclosa la vigilància). <i>Font:</i> Ajuntaments (Intervenció). ➤ Kg. recollits per any (selectiva i no selectiva): Suma dels quilograms recollits de forma selectiva (tan sols fraccions vidre, paper-cartró, envasos-llaunes-brics, fracció orgànica) i de forma no selectiva. <i>Font:</i> Ajuntaments. 		
Valor mitjà de l'indicador 2004: 0,06 €	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 20	

Percentatge d'autofinançament per taxes de la gestió i el tractament i/o eliminació de residus	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura quina part de la despesa corrent en gestió i tractament i/o eliminació de residus està finançada per taxes.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Ingressos per taxes}}{\text{Desp. cor. servei gestió} + \text{Desp. cor. tractament i/o eliminació de residus}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Ingressos per taxes: Ingressos (drets reconeguts) per la taxa de recollida d'escombraries. No s'han avaluat els municipis en què no existeix aquesta taxa. <i>Font:</i> Ajuntaments (Intervenció). ➤ Despeses corrents del servei de gestió: Inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències Corrents), destinades a la gestió de residus, tant selectiva com no selectiva (recollida, transport, emmagatzematge, valorització, disposició del rebuig i comercialització dels residus, inclosa la vigilància). <i>Font:</i> Ajuntaments (Intervenció). ➤ Despeses corrents de tractament i/o eliminació de residus: Inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències Corrents). No s'inclou la deixalleria. <i>Font:</i> Ajuntaments (Intervenció). 	
Valor mitjà de l'indicador 2004: 86,84 %	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 9

Percentatge d'ingressos per recuperació selectiva sobre despesa en gestió de residus selectiva	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador intenta mesura quina part de la despesa corrent en gestió de residus selectiva està finançada per ingressos per recuperació de la recollida selectiva.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Ingressos per recuperació de la recollida selectiva}}{\text{Despesa corrent del servei de gestió selectiva}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Ingressos per recuperació de la recollida selectiva. <i>Font:</i> Ajuntaments (Intervenció). ➤ Despeses corrents del servei de recollida selectiva: Inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències Corrents), destinades a la gestió de residus selectiva (recollida, transport, emmagatzematge, valorització, disposició del rebuig i comercialització dels residus, inclosa la vigilància). <i>Font:</i> Ajuntaments (Intervenció). 	
Valor mitjà de l'indicador 2004: 42,28 %	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 7

Despesa en campanyes de sensibilització per habitant	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura la despesa en campanyes de sensibilització per habitant.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despeses en campanyes de sensibilització}}{\text{Població}}$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Despeses en campanyes de sensibilització: Despeses corrents (obligacions) destinades a campanyes de sensibilització. <i>Font:</i> Ajuntaments (Intervenció). ➤ Població: Nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font:</i> Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya. 	
Valor mitjà de l'indicador 2004: --	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): --

Despesa corrent en tractament i/o eliminació de residus per habitant	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura la despesa en tractament i/o eliminació de residus per habitant.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despeses corrents en tractament i/o eliminació de residus}}{\text{Població}}$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Despeses corrents en tractament i/o eliminació de residus: Inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències Corrents). No s'inclou la deixalleria. <i>Font:</i> Ajuntaments (Intervenció). ➤ Població: Nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font:</i> Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya. 	
Valor mitjà de l'indicador 2004: 21,69 €	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 13

Despesa corrent en deixalleria per habitant	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura la despesa en deixalleria per habitant.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despeses corrents en deixalleries (punts nets)}}{\text{Població}}$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Despeses corrents en deixalleries (punts nets): Inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències Corrents). La despesa inclou la gestió del servei, el transport i el tractament. <i>Font:</i> Ajuntaments (Intervenció). ➤ Població: Nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font:</i> Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya. 	
Valor mitjà de l'indicador 2004: 1,80 €	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 19

Indicadors d'eficiència

Habitants per punt de recollida		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura la possibilitat dels ciutadans de deixar els residus en contenidors i participar en la recollida selectiva (veure també el següent indicador).		
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Població}}{\text{Punts de recollida}}$		
Variables emprades:		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Població: Nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font:</i> Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya. ➤ Punts de recollida: Nombre de punts de recollida segregats per cada tipus de contenidor. Si hi ha diversos contenidors en un mateix punt de recollida, es comptabilitza com un únic punt de recollida. <i>Font:</i> Ajuntaments. 		
Valor mitjans dels indicadors 2004:		Municipis participants (majors de 10.000 hab):
Vidre:	386	26
Paper-cartró:	327	26
Envasos-llaunes-brics:	343	25
Fracció orgànica:	180	20
No selectiva (rebuig):	97	26
Total:	41	25
Deixalleria (Punt net):	36.145	25

Capacitat disponible de contenidors per habitant al mes		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura la possibilitat dels ciutadans de deixar els residus en contenidors i participar en la recollida selectiva (veure també l'indicador anterior).		
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Litres de contenidors} \times \text{Nombre de recollides al mes}}{\text{Població}}$		
Variables emprades:		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Litres de contenidors: El nombre de litres de contenidors s'obté de multiplicar el nombre de contenidors per la seva capacitat en litres segmentada en les diverses fraccions. En cas que el municipi tingui contenidor inorgànic, el 50% s'imputa a paper-cartró i el 50% a envasos. <i>Font:</i> Ajuntaments. ➤ Nombre de recollides al mes: Nombre de recollides al mes segmentat per les diverses fraccions. <i>Font:</i> Ajuntaments. ➤ Població: Nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font:</i> Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya. 		
Valor mitjans dels indicadors 2004:		Municipis participants (majors de 10.000 hab):
Vidre:	11	24
Paper-cartró:	75	24
Envasos-llaunes-brics:	61	24
Fracció orgànica:	58	18
No selectiva (rebuig):	543	25
Total:	749	17

Periodicitat mensual de la recollida de residus

Explicació de l'indicador:

Aquest indicador s'expressa en context amb els dos indicadors precedents, com a informació complementària.

Fórmula de càlcul: Nombre de recollides al mes

Variables emprades:

- Nombre de recollides al mes: Nombre de recollides al mes segmentat per les diverses fraccions.
Font: Ajuntaments.

Valor mitjans dels indicadors 2004:	Municipis participants (majors de 10.000 hab):
Vidre: 2	24
Paper-cartró: 9	24
Envasos-llaunes-brics: 8	24
Fracció orgànica: 22	18
No selectiva (rebuig): 29	25
Total: 64	22

Indicadors d'eficàcia

Percentatge de recollida selectiva sobre total recollida de residus		
Explicació de l'indicador:		
Aquest indicador expressa quina importància relativa representen les fraccions recollides selectivament sobre el total de residus que es recullen en un municipi.		
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Kg. recollits per any de forma selectiva}}{\text{Kg. recollits per any (selectiva i no selectiva)}} \times 100$		
Variables emprades:		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Kg. recollits per any de forma selectiva: Quilograms recollits selectivament segmentats per fraccions (vidre, paper-cartró, envasos-llaunes-brics, fracció orgànica) . No s'inclouen els residus de la deixalleria ni els voluminosos. En cas que el municipi tingui contenidor inorgànic, la dada inclosa és la de la planta de triatge. El total de recollida selectiva és la suma de les fraccions analitzades (no inclou la resta de fraccions no analitzades). <i>Font:</i> Ajuntaments. ➤ Kg. recollits per any (selectiva i no selectiva): Suma dels quilograms recollits de forma selectiva (tan sols fraccions vidre, paper-cartró, envasos-llaunes-brics, fracció orgànica) i de forma no selectiva. <i>Font:</i> Ajuntaments. 		
Valor mitjans dels indicadors 2004:	Municipis participants (majors de 10.000 hab):	
Vidre:	2,68 %	26
Paper-cartró:	5,53 %	26
Envasos-llaunes-brics:	1,68 %	26
Fracció orgànica:	4,90 %	21
Total parcial (Σfraccions anteriors):	14,98 %	21

Percentatge recollit de cada fracció sobre el total generat		
Explicació de l'indicador:		
A partir de la composició de la bossa estàndard d'escombraries segons el Programa de Gestió de Residus Municipals de Catalunya de la Generalitat de Catalunya (PROGREMIC), l'indicador expressa el percentatge de reciclatge de cada fracció.		
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Kg. recollits per any de forma selectiva}}{\text{Kg. generats de cada fracció segons PROGEMIC}} \times 100$		
Variables emprades:		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Kg. recollits per any de forma selectiva: Quilograms recollits selectivament segmentats per fraccions (vidre, paper-cartró, envasos-llaunes-brics, fracció orgànica) . No s'inclouen els residus de la deixalleria ni els voluminosos. En cas que el municipi tingui contenidor inorgànic, la dada inclosa és la de la planta de triatge. <i>Font:</i> Ajuntaments. ➤ Kg. generats de cada fracció segons PROGEMIC: Per a cada fracció, és la suma de a) Kg. recollida selectiva per any i b) Kg. de cada fracció no recollits selectivament. Per al càlcul del punt b) s'utilitza la composició de la bossa estàndard: vidre (8%), paper-cartró (21%), envasos-llaunes-brics (21%), fracció orgànica (38%), no selectiva/rebuig (12%), d'acord amb el document de la Generalitat de Catalunya "Programa de gestió de residus municipals de Catalunya 2001-2006" (PROGREMIC). <i>Font:</i> PROGEMIC. 		
Valor mitjans dels indicadors 2004:	Municipis participants (majors de 10.000 hab):	
Vidre:	28,19 %	26
Paper-cartró:	23,57 %	26
Envasos-llaunes-brics:	8,55 %	26
Fracció orgànica:	13,18 %	21

Kg. recollits per habitant i any	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra en quina mesura els ciutadans participen en la recollida selectiva, a la vegada que mostra el volum de residus generats per any.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Kg. recollits per any (selectiva i no selectiva)}}{\text{Població}}$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Kg. recollits per any (selectiva i no selectiva): Suma dels quilograms recollits de forma selectiva (tan sols fraccions vidre, paper-cartró, envasos-llaunes-brics, fracció orgànica) i de forma no selectiva. <i>Font:</i> Ajuntaments. ➤ Població: Nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font:</i> Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya. 	
Valor mitjans dels indicadors 2004:	Municipis participants (majors de 10.000 hab):
Vidre: 12	26
Paper-cartró: 24	26
Envasos-llaunes-brics: 7	26
Fracció orgànica: 21	21
No selectiva (rebuig): 373	26



Introducció

OBJECTIUS

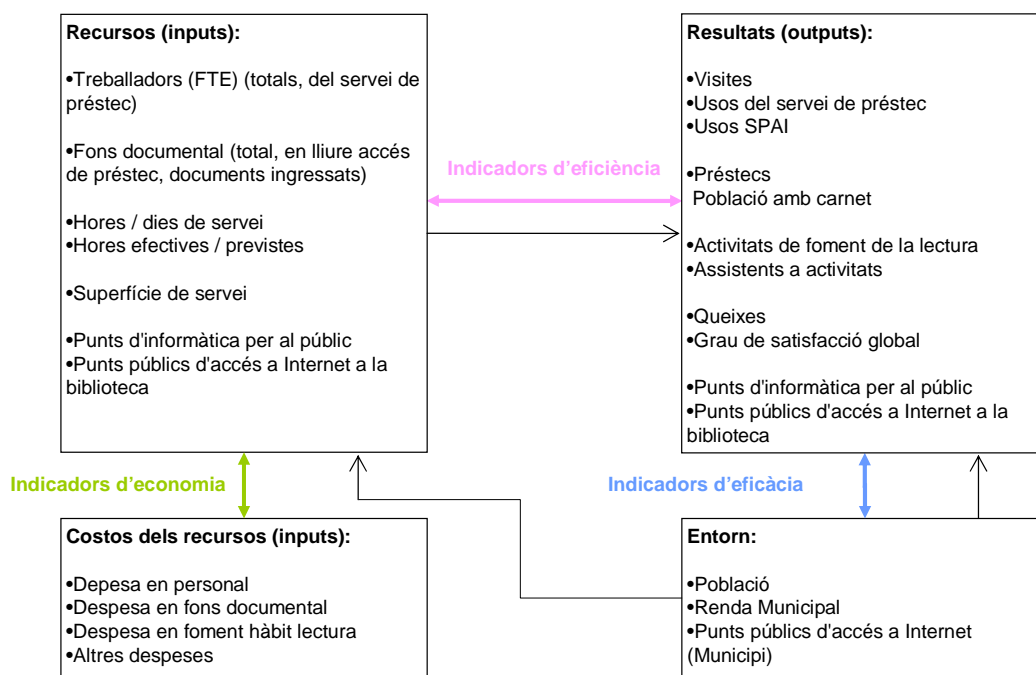
Els objectius genèrics del servei de Biblioteques són:

- Que la biblioteca sigui un agent impulsor dels hàbits de lectura en la ciutadania
- Aconseguir que la biblioteca sigui un servei utilitzat pel major nombre de ciutadans, de col·lectius socials i de trams de població.
- Que la biblioteca sigui capdavantera en l'impuls de l'ús qualificat de les tecnologies de la informació.

CONCEPTUALITZACIÓ DEL SERVEI

El servei de Biblioteques es pot conceptualitzar com un procés en què, mitjançant uns recursos (inputs), es generen uns resultats (outputs)⁶, essent el procés influït per l'entorn:

Biblioteques



⁶ Cal destacar que algunes variables poden ser considerades a la vegada com a recursos (inputs) i com a resultats (outputs). És el cas de "Punts d'informàtica per al públic" i "Punts públics d'accés a internet a la biblioteca". D'una banda, l'existència de punts d'informàtica i d'accés a internet constitueixen recursos base per poder donar el servei de biblioteques (input). D'altra banda, una finalitat del servei de biblioteques és "l'impuls de l'ús qualificat de les tecnologies de la informació" (output).

METODOLOGIA DE LA CONSTRUCCIÓ D'INDICADORS

Els indicadors que es presenten a continuació van ser seleccionats en el marc d'un Cercle de Comparació Intermunicipal, en què es van reunir diversos experts municipals sobre biblioteques. Aquests indicadors han estat re-agrupats en indicadors d'economia, eficiència i eficàcia (veure introducció).

FONT DE LES DADES

Les dades per elaborar aquests indicadors van ser facilitades pel Servei de Biblioteques de la Diputació de Barcelona, essent totes les biblioteques analitzades pertanyents a la Xarxa de Biblioteques. La validació de les dades es va realitzar conjuntament entre el Servei de Biblioteques i el Servei de Programació, de la Diputació de Barcelona.

Han participat un total de 13 municipis.

Quadre resum d'indicadors: Biblioteques

Indicadors d'economia
Increment de despesa en fons documental per préstec
Despesa municipal per habitant
Despesa per habitant
Renda municipal destinada al servei (en %)
Despesa per visita
Percentatge de la despesa destinat a personal
Percentatge de la despesa destinat a activitats de foment a la lectura
Percentatge de la despesa destinat a fons documental
Percentatge de la despesa municipal destinat a fons documental
Indicadors d'eficiència
Fons documental per habitant
Índex de renovació del fons
Índex d'ocupació de les biblioteques
Assistents per activitat de foment de la lectura
Percentatge de població amb carnet
Percentatge de visites per assistir a activitats
Percentatge de visites que fan ús del servei públic d'accés a internet (SPAÍ)
Préstecs per habitant
Visites per habitant
Indicadors d'eficàcia
Capacitat potencial de servei per habitant
Grau de satisfacció amb els serveis bibliotecaris
Hores de servei per dia (biblioteca central)
Queixes per cada 10.000 visites
Percentatge de punts públics del servei públic d'accés a internet
Préstecs per document de préstec en lliure accés
Préstecs per treballador del servei de préstec i hora
Punts d'informàtica per al públic per cada 1.000 h
Taxa de presència
Usos del servei de préstec per treballador del servei de préstec i hora
Visites per treballador i hora

Indicadors d'economia

Increment de despesa en fons documental per préstec	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura l'increment de despesa documental en relació al nombre de préstecs.	
Fórmula de càlcul: $\frac{(\text{Despesa en fons documental any } t - \text{Despesa en fons documental any } t-1)}{\text{Préstec any } t}$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Despesa en fons documental: Despesa destinada a l'adquisició de fons documental, subscripcions de publicacions periòdiques i llicències per a l'accés a fons d'informació distribuïdes en línia. <i>Font:</i> Diputació de Barcelona, ajuntaments, Consorci de Biblioteques de Barcelona, Generalitat de Catalunya i altres entitats. ➤ Préstec: Nombre de transaccions per les quals la biblioteca presta un dels seus documents a un usuari. <i>Font:</i> Biblioteques. 	
Valor mitjà de l'indicador 2004: 0,07 €	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 12

Despesa municipal per habitant	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura la despesa municipal en el funcionament de les biblioteques per habitant.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despesa municipal}}{\text{Població}}$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Despesa municipal: Despesa realitzada per l'Ajuntament. Inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències Corrents) -i del capítol 6 si la part del fons documental hi fos imputada-. <i>Font:</i> Ajuntaments. ➤ Població: Nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font:</i> Institut Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya. 	
Valor mitjà de l'indicador 2004: 5,60 €	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 13

Despesa per habitant	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura la despesa en el funcionament de les biblioteques per habitant.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despesa}}{\text{Població}}$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Despesa: Despesa realitzada per les entitats que participen en la gestió de la biblioteca o per altres entitats que col·laboren en el seu finançament. Inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències Corrents) -i del capítol 6 si la part del fons documental hi fos imputada-. <i>Font:</i> Ajuntaments, Diputació de Barcelona, Consorci de Biblioteques de Barcelona, Generalitat de Catalunya i altres entitats. ➤ Població: Nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font:</i> Institut Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya. 	
Valor mitjà de l'indicador 2004: 9,68 €	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 13

Renda municipal destinada al servei (en ‰)	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador és el tant per mil de la renda municipal (renda familiar bruta disponible del municipi) que es destina al servei de biblioteques.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despesa}}{\text{Renda municipal}} \times 1000$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Despesa: Despesa realitzada per les entitats que participen en la gestió de la biblioteca o per altres entitats que col·laboren en el seu finançament. Inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències Corrents) -i del capítol 6 si la part del fons documental hi fos imputada-. <i>Font:</i> Ajuntaments, Diputació de Barcelona, Consorci de Biblioteques de Barcelona, Generalitat de Catalunya i altres entitats. ➤ Renda municipal: Renda familiar bruta disponible del municipi. <i>Font:</i> Diputació de Barcelona (SIEM, Elaboració pròpia). 	
Valor mitjà de l'indicador 2004: 0,85 ‰	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 13

Despesa per visita	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura la despesa de funcionament per visita que rep la biblioteca.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despesa}}{\text{Visites}}$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Despesa: Despesa realitzada per les entitats que participen en la gestió de la biblioteca o per altres entitats que col·laboren en el seu finançament. Inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències Corrents) -i del capítol 6 si la part del fons documental hi fos imputada-. <i>Font:</i> Ajuntaments, Diputació de Barcelona, Consorci de Biblioteques de Barcelona, Generalitat de Catalunya i altres entitats. ➤ Visites: Nombre d'entrades en els locals de la biblioteca per emprar algun dels serveis que proporciona. <i>Font:</i> Biblioteques. 	
Valor mitjà de l'indicador 2004: 3,35 €	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 13

Percentatge de la despesa destinat a personal	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador és la relació percentual de la despesa en personal sobre el total de la despesa.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despesa en personal}}{\text{Despesa}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Despesa en personal: Despeses (obligacions reconegudes) del capítol 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), així com contractes de prestació de serveis en personal i beques vinculades a programes específics de personal. <i>Font:</i> Ajuntaments, Diputació de Barcelona, Consorci de Biblioteques de Barcelona, Generalitat de Catalunya i altres entitats. ➤ Despesa: Despesa realitzada per les entitats que participen en la gestió de la biblioteca o per altres entitats que col·laboren en el seu finançament. Inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències Corrents) -i del capítol 6 si la part del fons documental hi fos imputada-. <i>Font:</i> Ajuntaments, Diputació de Barcelona, Consorci de Biblioteques de Barcelona, Generalitat de Catalunya i altres entitats. 	
Valor mitjà de l'indicador 2004: 61,34 ‰	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 13

Percentatge de la despesa destinat a activitats de foment a la lectura

Explicació de l'indicador:

Aquest indicador és la relació percentual de la despesa destinada a activitats de foment d'hàbits de la lectura sobre el total de la despesa.

Fórmula de càlcul:
$$\frac{\text{Despesa en foment d'hàbits de lectura}}{\text{Despesa}} \times 100$$

Variables emprades:

- Despesa en foment d'hàbits de lectura: Despesa destinada a iniciatives per difondre i promoure els hàbits lectors entre la població. *Font:* Ajuntaments, Diputació de Barcelona, Consorci de Biblioteques de Barcelona, Generalitat de Catalunya i altres entitats.
- Despesa: Despesa realitzada per les entitats que participen en la gestió de la biblioteca o per altres entitats que col·laboren en el seu finançament. Inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències Corrents) -i del capítol 6 si la part del fons documental hi fos imputada-. *Font:* Ajuntaments, Diputació de Barcelona, Consorci de Biblioteques de Barcelona, Generalitat de Catalunya i altres entitats.

Valor mitjà de l'indicador 2004: 2,26 %

Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 13

Percentatge de la despesa destinat a fons documental

Explicació de l'indicador:

Aquest indicador és la relació percentual de la despesa en fons documental sobre el total de la despesa.

Fórmula de càlcul:
$$\frac{\text{Despesa en fons documental}}{\text{Despesa}} \times 100$$

Variables emprades:

- Despesa en fons documental: Despesa destinada a l'adquisició de fons documental, subscripcions de publicacions periòdiques i llicències per a l'accés a fons d'informació distribuïdes en línia. *Font:* Ajuntaments, Diputació de Barcelona, Consorci de Biblioteques de Barcelona, Generalitat de Catalunya i altres entitats.
- Despesa: Despesa realitzada per les entitats que participen en la gestió de la biblioteca o per altres entitats que col·laboren en el seu finançament. Inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències Corrents) -i del capítol 6 si la part del fons documental hi fos imputada-. *Font:* Ajuntaments, Diputació de Barcelona, Consorci de Biblioteques de Barcelona, Generalitat de Catalunya i altres entitats.

Valor mitjà de l'indicador 2004: 12,25 %

Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 13

Percentatge de la despesa municipal destinat a fons documental	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador és la relació percentual de la despesa municipal en fons documental sobre el total de la despesa.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despesa municipal en fons documental}}{\text{Despesa}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Despesa municipal en fons documental: Despesa, realitzada per l'Ajuntament, destinada a l'adquisició de fons documental, subscripcions de publicacions periòdiques i llicències per a l'accés a fons d'informació distribuïdes en línia. <i>Font:</i> Ajuntament. ➤ Despesa: Despesa realitzada per les entitats que participen en la gestió de la biblioteca o per altres entitats que col·laboren en el seu finançament. Inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències Corrents) -i del capítol 6 si la part del fons documental hi fos imputada-. <i>Font:</i> Ajuntaments, Diputació de Barcelona, Consorci de Biblioteques de Barcelona, Generalitat de Catalunya i altres entitats. 	
Valor mitjà de l'indicador 2004: 3,58 %	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 13

Indicadors d'eficiència

Fons documental per habitant	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el volum de fons documental per habitant.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Fons documental}}{\text{Població}}$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Fons documental: Nombre total de documents (llibres, documents d'àudio, vídeo i electrònics) que componen la col·lecció de la biblioteca. No s'hi inclouen ni títols ni exemplars de revistes. <i>Font:</i> Biblioteques. ➤ Població: Nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font:</i> Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya. 	
Valor mitjà de l'indicador 2004: 0,96	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 13

Índex de renovació del fons	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador és la relació percentual entre els documents ingressats durant l'any i el fons al final del període en estudi.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Documents ingressats durant l'any}}{\text{Fons documental}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Documents ingressats durant l'any: Nombre de documents que s'ha adquirit durant l'any. <i>Font:</i> Biblioteques. ➤ Fons documental (al final del període en estudi): Nombre total de documents (llibres, documents d'àudio, vídeo i electrònics) que componen la col·lecció de la biblioteca. No s'hi inclouen ni títols ni exemplars de revistes (Fons documental inicial + Documents ingressats durant l'any – Baixes durant l'any). <i>Font:</i> Biblioteques. 	
Valor mitjà de l'indicador 2004: 9,78 %	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 13

Índex d'ocupació de les biblioteques	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura la relació entre el nombre de visites i l'oferta de servei de la/es biblioteca/ques (tenint en compte l'espai disponible i la disponibilitat horària).	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Visites}}{\Sigma (\text{Superfície de servei} \times \text{Hores de servei})}$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Visites: Nombre d'entrades en els locals de la biblioteca per emprar algun dels serveis que proporciona. <i>Font:</i> Biblioteques. ➤ Superfície de servei: Espai útil de la biblioteca. <i>Font:</i> Biblioteques. ➤ Hores de servei: Nombre d'hores que la biblioteca ha estat oberta al públic. <i>Font:</i> Biblioteques. 	
Valor mitjà de l'indicador 2004: 5,19	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 13

Assistents per activitat de foment de la lectura	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el nombre d'assistents per activitat de foment a la lectura.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Assistents a activitats de foment dels hàbits de lectura}}{\text{Activitats de foment dels hàbits de lectura}}$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Assistents a activitats de foment dels hàbits de lectura: Nombre d'entrades a les activitats de foment dels hàbits de lectura. <i>Font:</i> Biblioteques. ➤ Activitats de foment dels hàbits de lectura: Activitat de foment dels hàbits de lectura és qualsevol iniciativa per difondre i promoure els hàbits lectors entre la població. <i>Font:</i> Biblioteques 	
Valor mitjà de l'indicador 2004: 18,04	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 5

Percentatge de població amb carnet	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador és la relació percentual entre la població amb carnet i la població, i és una aproximació a la demanda dels serveis de biblioteca pública.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Població amb carnet}}{\text{Població}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Població amb carnet: Nombre de persones que resideixen al municipi de la biblioteca i que són titulars d'un carnet expedit per alguna biblioteca de la Xarxa. <i>Font:</i> Diputació de Barcelona. ➤ Població: Nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font:</i> Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya. 	
Valor mitjà de l'indicador 2004: 24,73 %	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 13

Percentatge de visites per assistir a activitats	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador és la relació percentual de visites que assisteixen a activitats de foment dels hàbits de lectura.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Assistents a activitats de foment dels hàbits de lectura}}{\text{Visites}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Assistents a activitats de foment dels hàbits de lectura: Nombre d'entrades a les activitats de foment dels hàbits de lectura. <i>Font:</i> Biblioteques. ➤ Visites: Nombre d'entrades en els locals de la biblioteca per emprar algun dels serveis que proporciona. <i>Font:</i> Biblioteques. 	
Valor mitjà de l'indicador 2004: 1,86 %	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 5

Percentatge de visites que fan ús del servei d'accés a internet (SPAI)	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador és la relació percentual de visites a la biblioteca que fan ús del servei públic d'accés a internet (SPAI).	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Usos del servei públic d'accés a internet (SPAI)}}{\text{Visites}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Usos del servei públic d'accés a internet (SPAI): Nombre de persones que ha entrat a la biblioteca i que ha fet ús del servei públic d'accés a internet. <i>Font:</i> Biblioteques. ➤ Visites: Nombre d'entrades en els locals de la biblioteca per emprar algun dels serveis que proporciona. <i>Font:</i> Biblioteques. 	
Valor mitjà de l'indicador 2004: 11,24 %	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 13

Préstecs per habitant	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el volum de préstecs per habitant.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Préstecs}}{\text{Població}}$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Préstecs: Nombre de transaccions per les quals la biblioteca presta un dels seus documents a un usuari. <i>Font:</i> Biblioteques. ➤ Població: Nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font:</i> Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya. 	
Valor mitjà de l'indicador 2004: 2,01	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 13

Visites per habitant	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el volum de visites que cada habitant de la població ha fet a la biblioteca.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Visites}}{\text{Població}}$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Visites: Nombre d'entrades en els locals de la biblioteca per emprar algun dels serveis que proporciona. <i>Font:</i> Biblioteques. ➤ Població: Nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font:</i> Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya. 	
Valor mitjà de l'indicador 2004: 2,89	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 13

Indicadors d'eficàcia

Capacitat potencial de servei per habitant	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura la capacitat potencial del servei bibliotecari per habitant tenint en compte l'espai disponible i la disponibilitat horària.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\Sigma (\text{Superfície de servei} \times \text{Hores de servei})}{\text{Població}}$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Superfície de servei: Espai útil de la biblioteca. <i>Font:</i> Biblioteques. ➤ Hores de servei: Nombre d'hores que la biblioteca ha estat oberta al públic. <i>Font:</i> Biblioteques. ➤ Població: Nombre de persones residents en la demarcació de servei de la biblioteca. <i>Font:</i> Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya. 	
Valor mitjà de l'indicador 2004: 55,73	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 13

Grau de satisfacció amb els serveis bibliotecaris	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador és el grau de satisfacció obtingut per enquesta en una escala del 0 -cap satisfacció- al 10 -màxima satisfacció-.	
Fórmula de càlcul: <i>Grau de satisfacció</i>	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Grau de satisfacció: Es calcula a partir de la mitjana de les notes obtingudes en les enquestes realitzades, en una escala del 0 -cap satisfacció- al 10 -màxima satisfacció-. Aquestes enquestes es realitzen cada 4 anys (s'entén, per tant, que durant tot el quadrienni, el valor és el mateix). <i>Font:</i> Ajuntaments i Servei de Biblioteques. 	
Valor mitjà de l'indicador 2004: 7,78	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 13

Hores de servei per dia (biblioteca central)	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador és la mitjana d'hores de servei per dia de la biblioteca central de cada municipi.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Hores de servei (biblioteca central)}}{\text{Dies de servei (biblioteca central)}}$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Hores de servei (Biblioteca Central): Nombre d'hores que la Biblioteca Central ha estat oberta al públic. <i>Font:</i> Biblioteques. ➤ Dies de servei (Biblioteca Central): Nombre de dies que la Biblioteca Central ha estat oberta al públic. <i>Font:</i> Biblioteques. 	
Valor mitjà de l'indicador 2004: 6,93	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 13

Queixes per cada 10.000 visites	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el volum de queixes per cada 10.000 visites.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Queixes}}{\text{Visites}} \times 10000$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Queixes: Nombre de queixes. Cal tenir present que el sistema de recollida de queixes no és homogeni entre els diversos municipis (sense recollida, amb recollida no sistematitzada, amb recollida sistematitzada, etc.). <i>Font:</i> Biblioteques. ➤ Visites: Nombre d'entrades en els locals de la biblioteca per emprar algun dels serveis que proporciona. <i>Font:</i> Biblioteques. 	
Valor mitjà de l'indicador 2004: 2,06	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 2

Percentatge de punts públics del servei públic d'accés a internet	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador és la relació percentual entre els punts públics d'accés a internet en servei a la biblioteca i els punts públics d'accés a internet en servei en equipaments municipals.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Punts públics d'accés a internet a la biblioteca}}{\text{Punts públics d'accés a internet (Municipi)}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Punts públics d'accés a internet a la biblioteca: Nombre d'estacions informàtiques d'ús públic dedicades al servei públic d'accés a internet instal·lades a la biblioteca. <i>Font:</i> Biblioteques. ➤ Punts públics d'accés a internet (Municipi): Nombre d'estacions informàtiques de titularitat pública dedicades al servei públic d'accés a internet instal·lats en equipaments municipals. <i>Font:</i> Ajuntaments. 	
Valor mitjà de l'indicador 2004: 31,52 %	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 4

Préstecs per document de préstec en lliure accés	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador és la relació entre els préstecs i els documents en lliure accés i disponibles per al préstec.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Préstecs}}{\text{Fons documental en lliure accés de préstec}}$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Préstecs: Nombre de transaccions per les quals la biblioteca presta un dels seus documents a un usuari. <i>Font:</i> Biblioteques. ➤ Fons documental en lliure accés de préstec: Nombre de documents (llibres, documents d'àudio, vídeo i electrònics) de lliure disposició per part de l'usuari i que són susceptibles de ser prestats. <i>Font:</i> Biblioteques. 	
Valor mitjà de l'indicador 2004: 2,47	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 13

Préstecs per treballador del servei de préstec i hora	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el volum de préstecs per treballador a temps complert destinat al servei de préstec (FTE) i hora de servei.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Préstecs}}{\text{Treballadors del servei de préstec (FTE)} \times \text{Hores de servei}}$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Préstecs: Nombre de transaccions per les quals la biblioteca presta un dels seus documents a un usuari. <i>Font:</i> Biblioteques. ➤ Treballadors del servei de préstec (FTE): Nombre de treballadors dedicats al servei de préstec, equivalent a jornada completa d'acord amb el temps de treball efectiu (37,5 hores) (FTE-Full Time Equivalent). En els casos que la dada del 2004 no era disponible, s'ha emprat la dada del 2003. <i>Font:</i> Biblioteques. ➤ Hores de servei: Nombre d'hores que la biblioteca ha estat oberta al públic. <i>Font:</i> Biblioteques. 	
Valor mitjà de l'indicador 2004: 25,14	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 11

Punts d'informàtica per al públic per cada 1.000 habitants	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el nombre de punts d'informàtica per al públic per cada 1.000 habitants.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Punts d'informàtica per al públic}}{\text{Població}} \times 1000$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Punts d'informàtica per al públic: Nombre d'estacions informàtiques d'ús públic instal·lades a la biblioteca. Inclou ordinadors amb internet, ordinadors amb ofimàtica i ordinadors de consulta de catàleg (OPAC). <i>Font:</i> Biblioteques. ➤ Població: Nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font:</i> Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya. 	
Valor mitjà de l'indicador 2004: 0,30	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 13

Taxa de presència	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador és la relació percentual entre el temps de treball efectiu i el temps de treball previst.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Hores efectives}}{\text{Hores previstes}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Hores efectives: Nombre d'hores de treball efectives. <i>Font:</i> Biblioteques. ➤ Hores previstes: Nombre d'hores de treball previstes. <i>Font:</i> Biblioteques. 	
Valor mitjà de l'indicador 2004: 98,87%	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 3

Usos del servei de préstec per treballador del servei de préstec i hora	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el volum d'usos del servei de préstec per treballador a temps complert destinat al servei de préstec i hora de servei.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Usos del servei de préstec}}{\text{Treballadors del servei de préstec (FTE)} \times \text{Hores de servei}}$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Usos del servei de préstec: Nombre de persones que ha entrat a la biblioteca i ha fet ús del servei de préstec amb independència del nombre de documents que s'emportin. <i>Font:</i> Biblioteques. ➤ Treballadors del servei de préstec (FTE): Nombre de treballadors dedicats al servei de préstec, equivalent a jornada completa d'acord amb el temps de treball efectiu (37,5 hores) (FTE – Full Time Equivalent). En els casos que la dada del 2004 no era disponible, s'ha emprat la dada del 2003. <i>Font:</i> Biblioteques. ➤ Hores de servei: Nombre d'hores que la biblioteca ha estat oberta al públic. <i>Font:</i> Biblioteques. 	
Valor mitjà de l'indicador 2004: 8,84	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 11

Visites per treballador i hora	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el volum de visites per treballador a temps complert i hora de servei.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Visites}}{\text{Treballadors (FTE)} \times \text{Hores de servei}}$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Visites: Nombre d'entrades en els locals de la biblioteca per emprar algun dels serveis que proporciona. <i>Font:</i> Biblioteques. ➤ Treballadors (FTE): Nombre de treballadors equivalent a jornada completa d'acord amb el temps de treball efectiu (37,5 hores) (FTE – Full Time Equivalent). <i>Font:</i> Biblioteques. ➤ Hores de servei: Nombre d'hores que la biblioteca ha estat oberta al públic. <i>Font:</i> Biblioteques. 	
Valor mitjà de l'indicador 2004: 9,71	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 13



ESCOLES BRESSOL

Introducció

OBJECTIUS

A l'actualitat, les escoles bressols municipals es conceben com un servei d'educació integral en centres que poden disposar dels espais següents:

- a) **Escola bressol pròpiament dita:** espai on s'imparteix educació infantil als nens i nenes des dels quatre mesos fins als tres anys, i on s'afavoreix en l'infant el desig natural d'aprendre, es fomenta la possibilitat de relacionar-se amb els altres i l'adquisició de valors, hàbits i pautes de conducta que afavoreixin la seva autonomia i integració a la societat.
- b) **Espai d'educació maternal:** espai on s'ofereix la preparació física, sanitària i emocional durant l'embaràs i el post-part.
- c) **Espai nadó:** adreçat als pares i les mares que acaben de tenir un fill, és un espai on es comparteixen experiències, opinions i neguits amb altres pares i mares, on es pot accedir amb els fills i es compta amb l'assessorament d'experts.
- d) **Espai familiar:** espai de trobada i relació entre els nens i els pares i les mares, on els petits juguen, mentre els pares observen els seus fills, juguen amb ells o intercanvien experiències, opinions o dubtes amb d'altres pares, també amb l'assessorament d'experts.

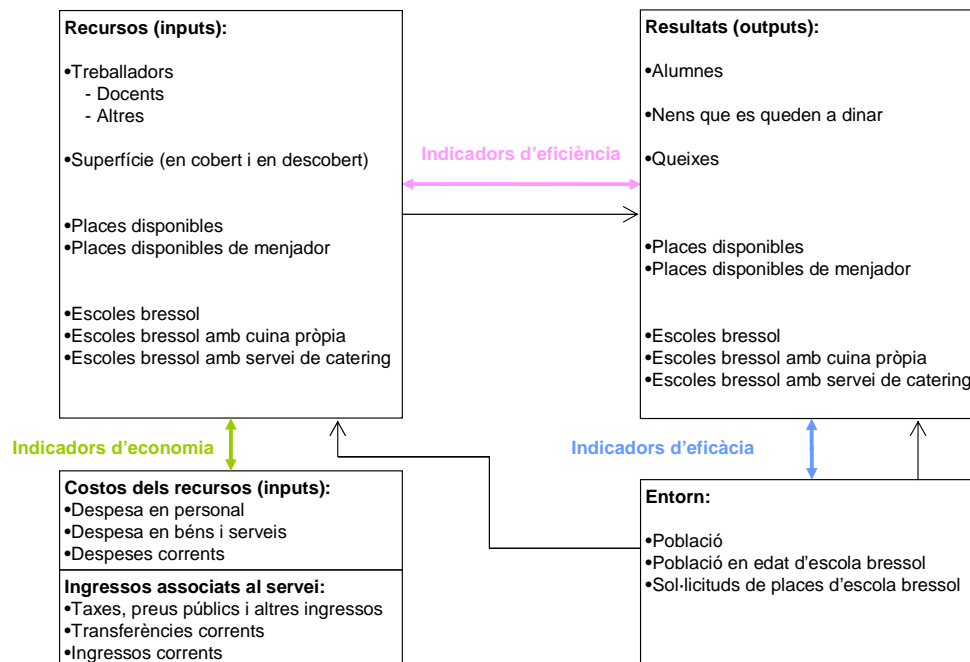
Els objectius de l'educació infantil tendeixen a desenvolupar en els nens i les nenes aquelles capacitats que els permetin:

- Conèixer el seu propi cos i les seves possibilitats d'acció
- Observar i explorar el seu entorn familiar, natural i social
- Adquirir progressivament autonomia en les seves activitats habituals
- Desenvolupar les seves capacitats afectives
- Relacionar-se amb la resta i adquirir progressivament pautes elementals de convivència i relació social i exercitar-se en la resolució pacífica dels conflictes
- Iniciar-se en les habilitats numèriques bàsiques i en les de lecto-escriptura

CONCEPTUALITZACIÓ DEL SERVEI

El servei d'Escola Bressol es pot conceptualitzar com un procés en què, mitjançant uns recursos (inputs), es generen uns resultats (outputs)⁷, essent el procés influït per l'entorn:

Escoles bressol



METODOLOGIA DE LA CONSTRUCCIÓ D'INDICADORS

Els indicadors que es presenten a continuació van ser seleccionats pel Servei de Programació amb el suport del Servei d'Educació, en base a l'experiència d'anys anteriors i s'han agrupats en indicadors d'economia, eficiència i eficàcia (veure introducció). En el futur està previst la constitució d'un Cercle de Comparació Intermunicipal amb experts municipals en Educació per definir un conjunt d'indicadors en aquest àmbit.

Tan sols s'han analitzat les escoles bressol municipals. S'ha considerat que un Ajuntament presta el servei d'escoles bressol sempre i quan la titularitat d'aquestes sigui municipal. No s'ha considerat que l'Ajuntament presta aquest servei en els casos que l'Ajuntament concedeixi ajuts o beques a famílies perquè puguin assistir a centres privats del municipi.

FONT DE LES DADES

Les dades per elaborar aquests indicadors van ser facilitades pels diversos Ajuntaments, que les van remetre al Servei d'Educació de la Diputació de Barcelona. La validació de les dades es va realitzar conjuntament entre el Servei d'Educació i el Servei de Programació, de la Diputació de Barcelona.

Han participat un total de 23 municipis.

⁷ Cal destacar que algunes variables poden ser considerades a la vegada com a recursos (inputs) i com a resultats (outputs). És el cas de "Escoles bressol", "Escoles bressol amb cuina pròpia" i "Escoles bressol amb servei de catering". D'una banda, l'existència d'escoles bressol és necessària per a poder donar aquest servei (input). D'altra banda, una finalitat del servei d'educació dels municipis pot ser la construcció d'escoles bressol (output). Així mateix, el nombre de "Places disponibles" o "Places disponibles de menjador" pot ser considerada com un variable de recursos disponibles (input), i alternativament com una finalitat del servei d'educació dels municipis (output).

Quadre resum d'indicadors: Escoles Bressol

Indicadors d'economia
Despesa corrent per habitant
Renda municipal destinada al servei (en ‰)
Despesa corrent per alumne
Despesa corrent per escola
Despesa en personal per treballador
Despesa en béns i serveis per m ² d'espai (cobert i descobert)
Preu mig ingressat per alumne
Percentatge d'autofinançament
Percentatge d'autofinançament per transferències corrents
Percentatge d'autofinançament per ingressos de l'usuari
Percentatge de finançament per part de l'ajuntament
Indicadors d'eficiència
Alumnes per docent
Despesa en béns i serveis per alumne
m ² d'espai disponible (cobert i descobert) per alumne
Indicadors d'eficàcia
Queixes per cada 100 alumnes
Percentatge d'ocupació de les places disponibles
Sol·licituds per cada 100 places disponibles
Percentatge de nens/es en edat d'escola bressol amb plaça disponible
Percentatge d'escoles bressol amb servei de catering
Percentatge d'escoles bressol amb servei de cuina propi
Percentatge de places de menjador sobre el total de places escolars
Nens/es que es queden a dinar per monitor de menjador
Percentatge de nens/es que es queden a dinar

Indicadors d'economia

Despesa corrent per habitant	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura la despesa corrent per habitant en el servei d'escoles bressol.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despeses corrents}}{\text{Població}}$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Despeses corrents: Inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències Corrents). En el cas de gestió indirecta, s'inclouen les despeses de l'entitat gestora (compte d'explotació). <i>Font:</i> Ajuntaments, Entitats gestores. ➤ Població: Nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font:</i> Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya. 	
Valor mitjà de l'indicador 2004: 13,70 €	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 21

Renda municipal destinada al servei (en ‰)	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador és el tant per mil de la renda municipal (renda familiar bruta disponible del municipi) que es destina a despeses corrents del servei d'escoles bressol.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despeses corrents}}{\text{Renda municipal}} \times 1000$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Despeses corrents: Inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències Corrents). En el cas de gestió indirecta, s'inclouen les despeses de l'entitat gestora (compte d'explotació). <i>Font:</i> Ajuntaments, Entitats gestores. ➤ Renda municipal: Renda familiar bruta disponible del municipi. <i>Font:</i> Diputació de Barcelona (SIEM, Elaboració pròpia). 	
Valor mitjà de l'indicador 2004: 1.17 ‰	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 21

Despesa corrent per alumne	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura la despesa corrent per alumne.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despeses corrents}}{\text{Alumnes}}$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Despeses corrents: Inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències Corrents). En el cas de gestió indirecta, s'inclouen les despeses de l'entitat gestora (compte d'explotació). <i>Font:</i> Ajuntaments, Entitats gestores. ➤ Alumnes: Nombre de nens i nenes que estan matriculats a les escoles bressol municipals, corresponents a l'any acadèmic en estudi. <i>Font:</i> Ajuntaments. 	
Valor mitjà de l'indicador 2004: 4.172,14 €	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 21

Despesa corrent per escola	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura la despesa corrent per escola bressol.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despeses corrents}}{\text{Escoles bressol}}$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Despeses corrents: Inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències Corrents). El capítol 1 comprèn la seguretat social a càrrec de l'ajuntament. En el cas de gestió indirecta, s'inclouen les despeses de l'entitat gestora (compte d'explotació). <i>Font:</i> Ajuntaments, Entitats gestores. ➤ Escoles bressol: Nombre de centres municipals on s'imparteix educació infantil als nens i nenes des dels quatre mesos fins als tres anys. <i>Font:</i> Ajuntaments. 	
Valor mitjà de l'indicador 2004: 325.051,12 € Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 21	

Despesa en personal per treballador	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura la despesa en personal per treballador d'escola bressol.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despesa en personal}}{\text{Treballadors}}$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Despeses en personal: Despeses (obligacions reconegudes) del capítol 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social). El capítol 1 inclou la seguretat social a càrrec de l'ajuntament. En el cas de gestió indirecta, s'inclouen les despeses de personal de l'entitat gestora (compte d'explotació). <i>Font:</i> Ajuntaments, Entitats gestores. ➤ Treballadors: Nombre del conjunt de persones que treballen en les escoles bressol, inclosos docents, monitors i altre personal (cuiners, auxiliars de cuina, etc.). <i>Font:</i> Ajuntaments. 	
Valor mitjà de l'indicador 2004: 24.777,78 € Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 19	

Despesa en béns i serveis per m² d'espai (cobert i descobert)	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura la despesa en béns i serveis per metre quadrat d'espai, ja sigui cobert o descobert.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despesa en béns i serveis}}{\text{Superfície (en cobert i en descobert)}}$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Despeses en béns i serveis: Despeses (obligacions reconegudes) del capítol 2 (Béns i serveis). En el cas de gestió indirecta, s'inclouen les despeses en béns i serveis de l'entitat gestora (compte d'explotació). <i>Font:</i> Ajuntaments, Entitats gestores. ➤ Superfície (en cobert i en descobert): S'inclou la superfície (en m²) tant de la part edificada de l'escola, com de la part de patis o descoberta. <i>Font:</i> Ajuntaments. 	
Valor mitjà de l'indicador 2004: 46,42 € Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 19	

Preu mig ingressat per alumne	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el volum de taxes i preus públics ingressats per alumne; és a dir, el preu mig ingressat per alumne. Es tracta, doncs, d'una valoració dels cost pels usuaris d'assistir a una escola bressol.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Ingressos per taxes i preus públics}}{\text{Alumnes}}$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Ingressos per taxes i preus públics: Ingressos (drets reconeguts) del capítol 3 (Taxes, preus públics i altres ingressos). En el cas de gestió indirecta, s'inclouen els ingressos de l'entitat gestora (compte d'explotació). S'inclouen tant les matrícules com els cobraments mensuals. <i>Font:</i> Ajuntaments, Entitats gestores. ➤ Alumnes: Nombre de nens i nenes que estan matriculats a les escoles bressol municipals, corresponents a l'any acadèmic en estudi. <i>Font:</i> Ajuntaments. 	
Valor mitjà de l'indicador 2004: 1.456,80 €	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 20

Percentatge d'autofinançament	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador és la relació percentual entre els ingressos corrents i les despeses corrents del servei. És una valoració del grau d'autofinançament del municipi (ja sigui amb taxes i preus públics, o bé amb transferències d'altres administracions).	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Ingressos corrents}}{\text{Despeses corrents}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Ingressos corrents: Inclou els ingressos (drets reconeguts) dels capítols 3 (Taxes, preus públics i altres ingressos) i 4 (Transferències corrents). En el cas de gestió indirecta, s'inclouen els ingressos de l'entitat gestora (compte d'explotació). <i>Font:</i> Ajuntaments, Entitats gestores. ➤ Despeses corrents: Inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències Corrents). En el cas de gestió indirecta, s'inclouen les despeses de l'entitat gestora (compte d'explotació). <i>Font:</i> Ajuntaments, Entitats gestores. 	
Valor mitjà de l'indicador 2004: 62,83 %	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 19

Percentatge d'autofinançament per transferències corrents	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador és la relació percentual entre els ingressos corrents per transferències i les despeses corrents. És una valoració del pes dels ingressos per transferències en el finançament del servei (veure també els dos indicadors següents).	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Ingressos per transferències corrents}}{\text{Despeses corrents}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Ingressos per transferències corrents: Ingressos (drets reconeguts) del capítol 4 (Transferències corrents). <i>Font:</i> Ajuntaments. ➤ Despeses corrents: Inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències Corrents). En el cas de gestió indirecta, s'inclouen les despeses de l'entitat gestora (compte d'explotació). <i>Font:</i> Ajuntaments, Entitats gestores. 	
Valor mitjà de l'indicador 2004: 28,33 %	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 19

Percentatge d'autofinançament per ingressos de l'usuari	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador és la relació percentual entre els ingressos corrents per taxes i preus públics i les despeses corrents. És una valoració del pes dels ingressos per part de l'usuari en el finançament del servei (veure també l'indicador previ i també l'indicador següent).	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Ingressos per taxes i preus públics}}{\text{Despeses corrents}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Ingressos per taxes i preus públics: Ingressos (drets reconeguts) del capítol 3 (Taxes, preus públics i altres ingressos). En el cas de gestió indirecta, s'inclouen els ingressos de l'entitat gestora (compte d'explotació). S'inclouen tant les matrícules com els cobraments mensuals. <i>Font:</i> Ajuntaments, Entitats gestores. ➤ Despeses corrents: Inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències Corrents). En el cas de gestió indirecta, s'inclouen les despeses de l'entitat gestora (compte d'explotació). <i>Font:</i> Ajuntaments, Entitats gestores. 	
Valor mitjà de l'indicador 2004: 34,72 %	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 20

Percentatge de finançament per part de l'ajuntament	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador és la relació percentual de les despeses corrents del servei d'escoles bressol que són finançades amb aportació municipal (és a dir, ni amb ingressos per part dels usuaris ni amb transferències d'altres administracions) (veure també els dos indicadors previs). Quan el servei no és deficitari, l'import és en negatiu.	
Fórmula de càlcul: $100 - \frac{\text{Ingressos corrents}}{\text{Despeses corrents}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Ingressos corrents: Inclou els ingressos (drets reconeguts) dels capítols 3 (Taxes, preus públics i altres ingressos) i 4 (Transferències corrents). En el cas de gestió indirecta, s'inclouen els ingressos de l'entitat gestora (compte d'explotació). <i>Font:</i> Ajuntaments, Entitats gestores. ➤ Despeses corrents: Inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències Corrents). En el cas de gestió indirecta, s'inclouen les despeses de l'entitat gestora (compte d'explotació). <i>Font:</i> Ajuntaments, Entitats gestores. 	
Valor mitjà de l'indicador 2004: 37,17 %	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 19

Indicadors d'eficiència

Alumnes per docent	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el nombre d'alumnes per docent de l'escola bressol. Es tracta, doncs, d'una valoració de la càrrega docent, així com una aproximació al nivell de qualitat de l'ensenyament rebut.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Alumnes}}{\text{Docents}}$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Alumnes: Nombre de nens i nenes que estan matriculats a les escoles bressol municipals, corresponents a l'any acadèmic en estudi. <i>Font:</i> Ajuntaments. ➤ Docents: Nombre de mestres, tècnics superiors en educació infantil i auxiliars. <i>Font:</i> Ajuntaments. 	
Valor mitjà de l'indicador 2004: 9,71 %	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 23

Despesa en béns i serveis per alumne	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura la despesa en béns i serveis per alumne.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despesa en béns i serveis}}{\text{Alumnes}}$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Despeses en béns i serveis: Despeses (obligacions reconegudes) del capítol 2 (Béns i serveis). En el cas de gestió indirecta, s'inclouen les despeses en béns i serveis de l'entitat gestora (compte d'explotació). <i>Font:</i> Ajuntaments, Entitats gestores. ➤ Alumnes: Nombre de nens i nenes que estan matriculats a les escoles bressol municipals, corresponents a l'any acadèmic en estudi. <i>Font:</i> Ajuntaments. 	
Valor mitjà de l'indicador 2004: 799,42 €	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 20

m² d'espai disponible (cobert i descobert) per alumne	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura l'espai disponible (cobert i descobert) per alumne.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Superfície (en cobert i en descobert)}}{\text{Alumnes}}$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Superfície (en cobert i en descobert): S'inclou la superfície (en m²) tant de la part edificada de l'escola, com de la part de patis o descoberta. <i>Font:</i> Ajuntaments. ➤ Alumnes: Nombre de nens i nenes que estan matriculats a les escoles bressol municipals, corresponents a l'any acadèmic en estudi. <i>Font:</i> Ajuntaments. 	
Valor mitjà de l'indicador 2004: 17,09	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 21

Indicadors d'eficàcia

Queixes per cada 100 alumnes	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el volum de queixes per cada 100 alumnes.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Queixes}}{\text{Alumnes}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Queixes: Nombre de queixes. Cal tenir present que el sistema de recollida de queixes no és homogeni entre els diversos municipis (sense recollida, amb recollida no sistematitzada, amb recollida sistematitzada, etc.). <i>Font:</i> Ajuntaments. ➤ Alumnes: Nombre de nens i nenes que estan matriculats a les escoles bressol municipals, corresponents a l'any acadèmic en estudi. <i>Font:</i> Ajuntaments. 	
Valor mitjà de l'indicador 2004: 3,04	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 4

Percentatge d'ocupació de les places disponibles	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador estableix el grau d'ocupació de les places disponibles en escoles bressol municipals.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Alumnes}}{\text{Places disponibles}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Alumnes: Nombre de nens i nenes que estan matriculats a les escoles bressol municipals, corresponents a l'any acadèmic en estudi. <i>Font:</i> Ajuntaments. ➤ Places disponibles: Nombre total de l'oferta de places en escoles bressol municipals, de l'any acadèmic en estudi. 	
Valor mitjà de l'indicador 2004: 98,74 %	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 19

Sol·licituds per cada 100 places disponibles	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador estableix la demanda de places a les escoles bressol municipals, en relació a les places que hi ha disponibles. Quan l'indicador està per sobre de 100, expressa que hi ha una demanda no satisfeta; quan l'indicador està per sota de 100, expressa que hi ha un excés d'oferta.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Sol·licituds de places}}{\text{Places disponibles}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Sol·licituds de places: Nombre de pre-inscripcions per a places d'escoles bressol municipals, corresponents al curs acadèmic en estudi (és a dir, les pre-inscripcions fetes l'any anterior al curs). <i>Font:</i> Ajuntaments. ➤ Places disponibles: Nombre total de l'oferta de places en escoles bressol municipals, de l'any acadèmic en estudi. <i>Font:</i> Ajuntaments. 	
Valor mitjà de l'indicador 2004: 150,05	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 18

Percentatge de nens/es en edat d'escola bressol amb plaça disponible	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador estableix quina és la importància de l'oferta de places en escoles bressol municipals en relació al nombre de nens i nenes del municipi que estan en edat d'assistir a qualsevol escola bressol (municipal o privada).	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Places disponibles}}{\text{Població en edat d'escola bressol}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Places disponibles: Nombre total de l'oferta de places en escoles bressol municipals, de l'any acadèmic en estudi. <i>Font:</i> Ajuntaments. ➤ Població en edat d'escola bressol: Nombre d'habitants de 0 a 3 anys d'edat empadronats en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font:</i> Ajuntaments. 	
Valor mitjà de l'indicador 2004: 11,61 %	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 18

Percentatge d'escoles bressol amb servei de catering	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador és la relació percentual d'escoles bressol amb servei de cuina externalitzat a una empresa de catering (veure també l'indicador següent).	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Escoles bressol amb servei de catering}}{\text{Escoles bressol}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Escoles bressol amb servei de catering: Nombre d'escoles amb servei de cuina externalitzat a una empresa de catering. <i>Font:</i> Ajuntaments. ➤ Escoles bressol: Nombre de centres municipals on s'imparteix educació infantil als nens i nenes des dels quatre mesos fins als tres anys. <i>Font:</i> Ajuntaments. 	
Valor mitjà de l'indicador 2004: 41,51 %	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 22

Percentatge d'escoles bressol amb servei de cuina propi	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador és la relació percentual d'escoles bressol amb servei de cuina propi (veure també l'indicador previ).	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Escoles bressol amb servei de cuina propi}}{\text{Escoles bressol}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Escoles bressol amb servei de cuina propi: Nombre d'escoles amb servei de cuina propi (servei no externalitzat). <i>Font:</i> Ajuntaments. ➤ Escoles bressol: Nombre de centres municipals on s'imparteix educació infantil als nens i nenes des dels quatre mesos fins als tres anys. <i>Font:</i> Ajuntaments. 	
Valor mitjà de l'indicador 2004: 58,49 %	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 22

Percentatge de places de menjador sobre el total de places escolars	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador és la relació percentual de places de menjador que s'ofereixen en les escoles bressol municipals sobre el total de places en escoles bressol.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Places disponibles de menjador}}{\text{Places disponibles}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Places disponibles de menjador: Nombre total de l'oferta de places de menjador en escoles bressol municipals, de l'any acadèmic en estudi. <i>Font:</i> Ajuntaments. ➤ Places disponibles: Nombre total de l'oferta de places en escoles bressol municipals, de l'any acadèmic en estudi. <i>Font:</i> Ajuntaments. 	
Valor mitjà de l'indicador 2004: 79,64 %	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 16

Nens/es que es queden a dinar per monitor de menjador	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el nombre d'alumnes que es queden a dinar per monitor de menjador. Es tracta, doncs, d'una valoració de l'atenció que els monitors donen als nens que es queden a dinar.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Alumnes que es queden a dinar}}{\text{Monitors de menjador}}$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Alumnes que es queden a dinar: Nens i nenes que estan inscrits al servei de menjador, corresponents a l'any acadèmic en estudi (mitjana dels àpats servits per dia). <i>Font:</i> Ajuntaments. ➤ Monitors de menjador: Nombre de persones presents a les hores de menjador. <i>Font:</i> Ajuntaments. 	
Valor mitjà de l'indicador 2004: --	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): --

Percentatge de nens/es que es queden a dinar	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador és la relació percentual dels alumnes que es queden a dinar. Aquest indicador està relacionat amb el "Percentatge de places de menjador sobre el total de places escolars".	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Alumnes que es queden a dinar}}{\text{Alumnes}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Alumnes que es queden a dinar: Nens i nenes que estan inscrits al servei de menjador, corresponents a l'any acadèmic en estudi (mitjana dels àpats servits per dia). <i>Font:</i> Ajuntaments. ➤ Alumnes: Nombre de nens i nenes que estan matriculats a les escoles bressol municipals, corresponents a l'any acadèmic en estudi. <i>Font:</i> Ajuntaments. 	
Valor mitjà de l'indicador 2004: 50,74 %	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 21



ESCOLES DE MÚSICA

Introducció

OBJECTIUS

Les escoles de música són centres que tenen per objectiu proporcionar una formació musical de qualitat i on s'imparteixen ensenyaments no professionals adreçats a difondre la música mitjançant la formació d'aficionats, que podran cursar aquests ensenyaments sense limitació d'edat, i afavorir-ne un millor coneixement a edats primerenques, descobrint vocacions i aptituds que podran canalitzar-se en els ensenyaments professionals.

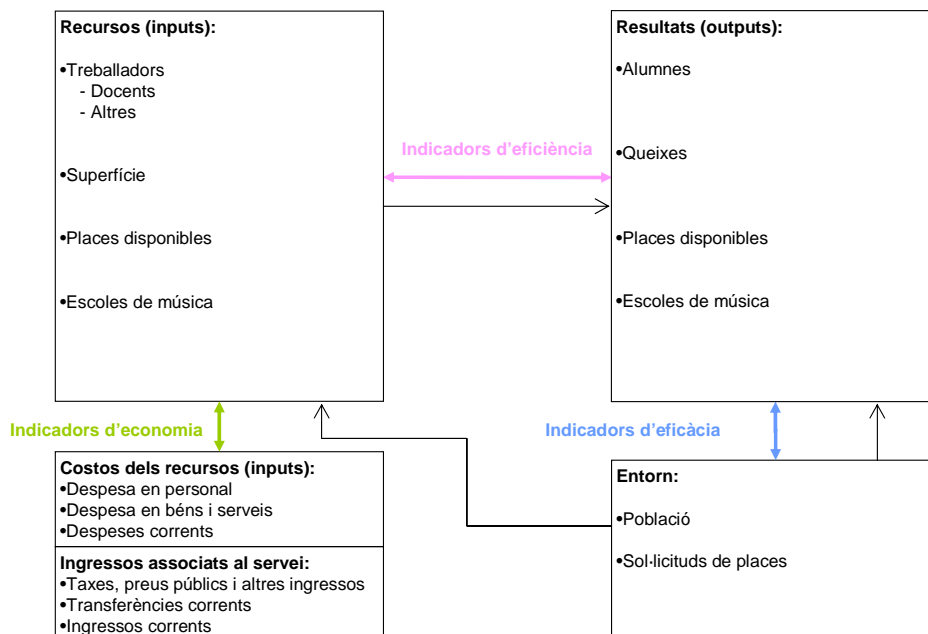
A les escoles de música es promou:

- Fomentar des de la infància, en edats primerenques, el coneixement i apreciació de la música
- Fomentar l'interès per la participació en agrupacions vocals i instrumentals
- Desenvolupar una oferta àmplia i diversificada d'educació musical, sense límit d'edat
- Orientar cap a l'ensenyament professional els casos en què el talent i la vocació especials de l'alumne ho aconsellin, i proporcionar-los la preparació adequada per accedir-hi

CONCEPTUALITZACIÓ DEL SERVEI

El servei d'escoles de música es pot conceptualitzar com un procés en què, mitjançant uns recursos (inputs), es generen uns resultats (outputs)⁸, essent el procés influït per l'entorn:

Escoles de música



⁸ Cal destacar que algunes variables poden ser considerades a la vegada com a recursos (inputs) i com a resultats (outputs). És el cas de "Escoles de música". D'una banda, l'existència d'escoles de música és necessària per a poder donar aquest servei (input). D'altra banda, una finalitat del servei d'educació dels municipis pot ser la construcció d'escoles de música (output). Així mateix, el nombre de "Places disponibles" pot ser considerada com un variable de recursos disponibles (input), i alternativament com una finalitat del servei d'educació dels municipis (output).

METODOLOGIA DE LA CONSTRUCCIÓ D'INDICADORS

Els indicadors que es presenten a continuació van ser seleccionats pel Servei de Programació amb el suport del Servei d'Educació, en base a l'experiència d'anys anteriors i s'han agrupats en indicadors d'economia, eficiència i eficàcia (veure introducció). En el futur està previst la constitució d'un Cercle de Comparació Intermunicipal amb experts municipals en Educació per definir un conjunt d'indicadors en aquest àmbit.

Tan sols s'han analitzat les escoles de música municipals. S'ha considerat que un Ajuntament presta el servei d'escoles de música sempre i quan la titularitat d'aquestes sigui municipal. No s'ha considerat que l'Ajuntament presta aquest servei en els casos que l'Ajuntament concedeixi ajuts o beques a persones perquè puguin assistir a centres privats del municipi.

FONT DE LES DADES

Les dades per elaborar aquests indicadors van ser facilitades pels diversos Ajuntaments, que les van remetre al Servei d'Educació de la Diputació de Barcelona. La validació de les dades es va realitzar conjuntament entre el Servei d'Educació i el Servei de Programació, de la Diputació de Barcelona.

Han participat un total de 18 municipis.

Quadre resum d'indicadors: Escoles de Música

Indicadors d'economia
Despesa corrent per habitant
Despesa corrent per alumne
Despesa corrent per escola
Despesa en personal per alumne
Despesa en béns i serveis per m ² d'espai
Despesa en béns i serveis per alumne
Percentatge d'autofinançament
Percentatge d'autofinançament per ingressos de l'usuari
Percentatge d'autofinançament per transferències corrents
Indicadors d'eficiència
Alumnes per treballador
Alumnes per docent
Indicadors d'eficàcia
Queixes per cada 100 alumnes
Percentatge d'ocupació de les places disponibles
Sol·licituds per cada 100 places disponibles

Indicadors d'economia

Despesa corrent per habitant	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura la despesa corrent per habitant en el servei d'escoles de música.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despeses corrents}}{\text{Població}}$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Despeses corrents: Inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències Corrents). En el cas de gestió indirecta, s'inclouen les despeses de l'entitat gestora (compte d'explotació). <i>Font:</i> Ajuntaments, Entitats gestores. ➤ Població: Nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font:</i> Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya. 	
Valor mitjà de l'indicador 2004: 12,22 €	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 17

Despesa corrent per alumne	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura la despesa corrent per alumne.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despeses corrents}}{\text{Alumnes}}$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Despeses corrents: Inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències Corrents). En el cas de gestió indirecta, s'inclouen les despeses de l'entitat gestora (compte d'explotació). <i>Font:</i> Ajuntaments, Entitats gestores. ➤ Alumnes: Nombre de persones matriculades a les escoles de música municipals, corresponents a l'any acadèmic en estudi. <i>Font:</i> Ajuntaments. 	
Valor mitjà de l'indicador 2004: 1.655,52 €	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 16

Despesa corrent per escola	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura la despesa corrent per escola de música.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despeses corrents}}{\text{Escola de música}}$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Despeses corrents: Inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències Corrents). En el cas de gestió indirecta, s'inclouen les despeses de l'entitat gestora (compte d'explotació). <i>Font:</i> Ajuntaments, Entitats gestores. ➤ Escoles de música: Nombre de centres on s'imparteixen ensenyaments no professionals adreçats a difondre la música mitjançant la formació d'aficionats. <i>Font:</i> Ajuntaments. 	
Valor mitjà de l'indicador 2004: 528.284,15 €	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 16

Despesa en personal per alumne	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura la despesa en personal per alumne de l'escola de música.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despesa en personal}}{\text{Alumnes}}$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Despeses en personal: Despeses (obligacions reconegudes) del capítol 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social). En el cas de gestió indirecta, s'inclouen les despeses de personal de l'entitat gestora (compte d'explotació). <i>Font:</i> Ajuntaments, Entitats gestores. ➤ Alumnes: Nombre de persones matriculades a les escoles de música municipals, corresponents a l'any acadèmic en estudi. <i>Font:</i> Ajuntaments. 	
Valor mitjà de l'indicador 2004: 1.510,29 €	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 16

Despesa en béns i serveis per m² d'espai	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura la despesa en béns i serveis per metre quadrat d'espai, ja sigui cobert o descobert.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despesa en béns i serveis}}{\text{Superfície}}$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Despeses en béns i serveis: Despeses (obligacions reconegudes) del capítol 2 (Béns i serveis). En el cas de gestió indirecta, s'inclouen les despeses en béns i serveis de l'entitat gestora (compte d'explotació). <i>Font:</i> Ajuntaments, Entitats gestores. ➤ Superfície: S'inclou la superfície (en m²) tant de la part edificada de l'escola, com de la part de patis o descoberta. <i>Font:</i> Ajuntaments. 	
Valor mitjà de l'indicador 2004: 39,29 €	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 11

Despesa en béns i serveis per alumne	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura la despesa en béns i serveis per alumne.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despesa en béns i serveis}}{\text{Alumnes}}$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Despeses en béns i serveis: Despeses (obligacions reconegudes) del capítol 2 (Béns i serveis). En el cas de gestió indirecta, s'inclouen les despeses en béns i serveis de l'entitat gestora (compte d'explotació). <i>Font:</i> Ajuntaments, Entitats gestores. ➤ Alumnes: Nombre de persones matriculades a les escoles de música municipals, corresponents a l'any acadèmic en estudi. <i>Font:</i> Ajuntaments. 	
Valor mitjà de l'indicador 2004: 144,26 €	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 16

Percentatge d'autofinançament	
<p>Explicació de l'indicador: Aquest indicador és la relació percentual entre els ingressos corrents i les despeses corrents del servei. És una valoració del grau d'autofinançament del municipi (ja sigui amb taxes i preus públics, o bé amb transferències d'altres administracions).</p>	
<p>Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Ingressos corrents}}{\text{Despeses corrents}} \times 100$</p>	
<p>Variables emprades:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Ingressos corrents: Inclou els ingressos (drets reconeguts) dels capítols 3 (Taxes, preus públics i altres ingressos) i 4 (Transferències corrents). En el cas de gestió indirecta, s'inclouen els ingressos de l'entitat gestora (compte d'explotació). <i>Font:</i> Ajuntaments, Entitats gestores. ➤ Despeses corrents: Inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències Corrents). En el cas de gestió indirecta, s'inclouen les despeses de l'entitat gestora (compte d'explotació). <i>Font:</i> Ajuntaments, Entitats gestores. 	
Valor mitjà de l'indicador 2004: 54,32 %	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 17

Percentatge d'autofinançament per ingressos de l'usuari	
<p>Explicació de l'indicador: Aquest indicador és la relació percentual entre els ingressos corrents per taxes i preus públics, i les despeses corrents. És una valoració del pes dels ingressos per part de l'usuari en el finançament del servei.</p>	
<p>Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Ingressos per taxes i preus públics}}{\text{Despeses corrents}} \times 100$</p>	
<p>Variables emprades:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Ingressos per taxes i preus públics: Ingressos (drets reconeguts) del capítol 3 (Taxes, preus públics i altres ingressos). En el cas de gestió indirecta, s'inclouen els ingressos de l'entitat gestora (compte d'explotació). <i>Font:</i> Ajuntaments, Entitats gestores. ➤ Despeses corrents: Inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències Corrents). En el cas de gestió indirecta, s'inclouen les despeses de l'entitat gestora (compte d'explotació). <i>Font:</i> Ajuntaments, Entitats gestores. 	
Valor mitjà de l'indicador 2004: 26,69 %	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 17

Percentatge d'autofinançament per transferències corrents	
<p>Explicació de l'indicador: Aquest indicador és la relació percentual entre els ingressos corrents per transferències, i les despeses corrents. És una valoració del pes dels ingressos per transferències en el finançament del servei.</p>	
<p>Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Ingressos per transferències corrents}}{\text{Despeses corrents}} \times 100$</p>	
<p>Variables emprades:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Ingressos per transferències corrents: Ingressos (drets reconeguts) del capítol 4 (Transferències corrents). <i>Font:</i> Ajuntaments. ➤ Despeses corrents: Inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències Corrents). En el cas de gestió indirecta, s'inclouen les despeses de l'entitat gestora (compte d'explotació). <i>Font:</i> Ajuntaments, Entitats gestores. 	
Valor mitjà de l'indicador 2004: 27,64 %	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 17

Indicadors d'eficiència

Alumnes per treballador	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el nombre d'alumnes per treballador de l'escola de música.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Alumnes}}{\text{Treballadors}}$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Alumnes: Nombre de persones matriculades a les escoles de música municipals, corresponents a l'any acadèmic en estudi. <i>Font:</i> Ajuntaments. ➤ Treballadors: Nombre del conjunt de persones que treballen en les escoles de música, inclosos docents i altre personal (administració, manteniment, consergeria, etc.). <i>Font:</i> Ajuntaments. 	
Valor mitjà de l'indicador 2004: 11,50	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 17

Alumnes per docent	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el nombre d'alumnes per docent de l'escola de música. Es tracta, doncs, d'una valoració de la càrrega docent, així com una aproximació al nivell de qualitat de l'ensenyament rebut.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Alumnes}}{\text{Docents}}$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Alumnes: Nombre de persones matriculades a les escoles de música municipals, corresponents a l'any acadèmic en estudi. <i>Font:</i> Ajuntaments. ➤ Docents: Nombre de professors habilitats de grau mitjà o de grau superior. <i>Font:</i> Ajuntaments. 	
Valor mitjà de l'indicador 2004: 12,40	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 17

Indicadors d'eficàcia

Queixes per cada 100 alumnes	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el volum queixes per cada 100 alumnes.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Queixes}}{\text{Alumnes}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Queixes: Nombre de queixes. Cal tenir present que el sistema de recollida de queixes no és homogeni entre els diversos municipis (sense recollida, amb recollida no sistematitzada, amb recollida sistematitzada, etc.). <i>Font:</i> Ajuntaments. ➤ Alumnes: Nombre de persones matriculades a les escoles de música municipals, corresponents a l'any acadèmic en estudi. <i>Font:</i> Ajuntaments. 	
Valor mitjà de l'indicador 2004: 1,24	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 5

Percentatge d'ocupació de les places disponibles	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador estableix el grau d'ocupació de les places disponibles en escoles de música municipals.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Alumnes}}{\text{Places disponibles}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Alumnes: Nombre de persones matriculades a les escoles de música municipals, corresponents a l'any acadèmic en estudi. <i>Font:</i> Ajuntaments. ➤ Places disponibles: Nombre total de l'oferta de places en escoles de música municipals, corresponents a l'any acadèmic en estudi. <i>Font:</i> Ajuntaments. 	
Valor mitjà de l'indicador 2004: 91,26 %	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 14

Sol·licituds per cada 100 places disponibles	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador estableix la demanda de places a les escoles de música municipals, en relació a les places que hi ha disponibles. Quan l'indicador està per sobre de 100, expressa que hi ha una demanda no satisfeta; quan l'indicador està per sota de 100, expressa que hi ha un excés d'oferta.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Sol·licituds de places}}{\text{Places disponibles}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Sol·licituds de places: Nombre de pre-inscripcions per a les escoles de música municipals, corresponents al curs acadèmic en estudi (és a dir, les pre-inscripcions fetes l'any anterior al curs). <i>Font:</i> Ajuntaments. ➤ Places disponibles: Nombre total de l'oferta de places en escoles de música municipals, de l'any acadèmic en estudi. <i>Font:</i> Ajuntaments. 	
Valor mitjà de l'indicador 2004: 103,74	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 12



Introducció

OBJECTIUS

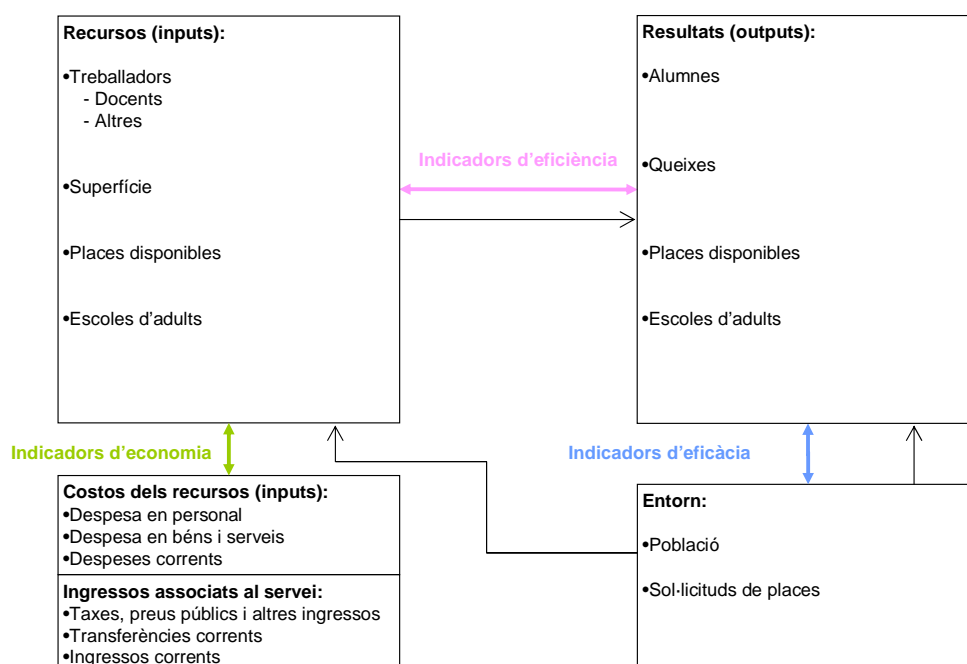
La formació permanent té per objectiu promoure i garantir el dret a la igualtat. La formació d'adults, és una part fonamental d'aquest procés d'acompanyament al llarg de la vida, i ha de ser considerada com el conjunt d'activitats de tota classe, educatives, cíviques, socials i formatives que tendeixen a:

- El perfeccionament de les habilitats de la persona
- La millora dels seus coneixements i capacitats professionals
- L'aprofundiment de les seves capacitats de relació
- La comprensió de l'entorn que l'envolta
- La interpretació correcta dels fets que es produeixen en el seu món
- L'enfortiment de la democràcia per facilitar una dinàmica participativa en el sí de la societat catalana

CONCEPTUALITZACIÓ DEL SERVEI

El servei d'escoles de música es pot conceptualitzar com un procés en què, mitjançant uns recursos (inputs), es generen uns resultats (outputs)⁹, essent el procés influït per l'entorn:

Escoles d'adults



⁹ Cal destacar que algunes variables poden ser considerades a la vegada com a recursos (inputs) i com a resultats (outputs). És el cas de "Escoles d'adults". D'una banda, l'existència d'escoles d'adults és necessària per a poder donar aquest servei (input). D'altra banda, una finalitat del servei d'educació dels municipis pot ser la construcció d'escoles d'adults (output). Així mateix, el nombre de "Places disponibles" pot ser considerada com un variable de recursos disponibles (input), i alternativament com una finalitat del servei d'educació dels municipis (output).

METODOLOGIA DE LA CONSTRUCCIÓ D'INDICADORS

Els indicadors que es presenten a continuació van ser seleccionats pel Servei de Programació amb el suport del Servei d'Educació, en base a l'experiència d'anys anteriors i s'han agrupats en indicadors d'economia, eficiència i eficàcia (veure introducció). En el futur està previst la constitució d'un Cercle de Comparació Intermunicipal amb experts municipals en Educació per definir un conjunt d'indicadors en aquest àmbit.

Tan sols s'han analitzat les escoles d'adults municipals. S'ha considerat que un Ajuntament presta el servei d'escoles d'adults sempre i quan la titularitat d'aquestes sigui municipal. No s'ha considerat que l'Ajuntament presta aquest servei en els casos que l'Ajuntament concedeixi ajuts o beques a persones perquè puguin assistir a centres privats del municipi.

FONT DE LES DADES

Les dades per elaborar aquests indicadors van ser facilitades pels diversos Ajuntaments, que les van remetre al Servei d'Educació de la Diputació de Barcelona. La validació de les dades es va realitzar conjuntament entre el Servei d'Educació i el Servei de Programació, de la Diputació de Barcelona.

Han participat un total de 12 municipis.

Quadre resum d'indicadors: Escoles d'adults

Indicadors d'economia
Despesa corrent per habitant
Despesa corrent per alumne
Despesa corrent per escola
Despesa en personal per alumne
Despesa en béns i serveis per m ² d'espai
Despesa en béns i serveis per alumne
Percentatge d'autofinançament
Percentatge d'autofinançament per ingressos de l'usuari
Percentatge d'autofinançament per transferències corrents
Indicadors d'eficiència
Alumnes per treballador
Alumnes per docent
Indicadors d'eficàcia
Queixes per cada 100 alumnes
Percentatge d'ocupació de les places disponibles
Sol·licituds per cada 100 places disponibles

Indicadors d'economia

Despesa corrent per habitant	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura la despesa corrent per habitant en el servei d'escoles d'adults.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despeses corrents}}{\text{Població}}$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Despeses corrents: Inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències Corrents). En el cas de gestió indirecta, s'inclouen les despeses de l'entitat gestora (compte d'explotació). <i>Font:</i> Ajuntaments, Entitats gestores. ➤ Població: Nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font:</i> Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya. 	
Valor mitjà de l'indicador 2004: 4,45 €	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 10

Despesa corrent per alumne	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura la despesa corrent per alumne.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despeses corrents}}{\text{Alumnes}}$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Despeses corrents: Inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències Corrents). En el cas de gestió indirecta, s'inclouen les despeses de l'entitat gestora (compte d'explotació). <i>Font:</i> Ajuntaments, Entitats gestores. ➤ Alumnes: Nombre de persones matriculades a les escoles d'adults municipals, corresponents a l'any acadèmic en estudi. <i>Font:</i> Ajuntaments. 	
Valor mitjà de l'indicador 2004: 679,69 €	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 10

Despesa corrent per escola	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura la despesa corrent per escola d'adults.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despeses corrents}}{\text{Escola d'adults}}$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Despeses corrents: Inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències Corrents). En el cas de gestió indirecta, s'inclouen les despeses de l'entitat gestora (compte d'explotació). <i>Font:</i> Ajuntaments, Entitats gestores. ➤ Escoles d'adults: Nombre de centres d'ensenyament on s'imparteix formació per a persones adultes. <i>Font:</i> Ajuntaments. 	
Valor mitjà de l'indicador 2004: 189.972,07 €	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 10

Despesa en personal per alumne	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura la despesa en personal per alumne de l'escola d'adults.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despesa en personal}}{\text{Alumnes}}$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Despeses en personal: Despeses (obligacions reconegudes) del capítol 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social). En el cas de gestió indirecta, s'inclouen les despeses de personal de l'entitat gestora (compte d'explotació). <i>Font:</i> Ajuntaments, Entitats gestores. ➤ Alumnes: Nombre de persones matriculades a les escoles d'adults municipals, corresponents a l'any acadèmic en estudi. <i>Font:</i> Ajuntaments. 	
Valor mitjà de l'indicador 2004: 516,43 €	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 10

Despesa en béns i serveis per m² d'espai	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura la despesa en béns i serveis per metre quadrat d'espai, ja sigui cobert o descobert.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despesa en béns i serveis}}{\text{Superfície}}$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Despeses en béns i serveis: Despeses (obligacions reconegudes) del capítol 2 (Béns i serveis). En el cas de gestió indirecta, s'inclouen les despeses en béns i serveis de l'entitat gestora (compte d'explotació). <i>Font:</i> Ajuntaments, Entitats gestores. ➤ Superfície: S'inclou la superfície (en m²) tant de la part edificada de l'escola, com de la part de patis o descoberta. <i>Font:</i> Ajuntaments. 	
Valor mitjà de l'indicador 2004: 118,48 €	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 7

Despesa en béns i serveis per alumne	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura la despesa en béns i serveis per alumne.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despesa en béns i serveis}}{\text{Alumnes}}$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Despeses en béns i serveis: Despeses (obligacions reconegudes) del capítol 2 (Béns i serveis). En el cas de gestió indirecta, s'inclouen les despeses en béns i serveis de l'entitat gestora (compte d'explotació). <i>Font:</i> Ajuntaments, Entitats gestores. ➤ Alumnes: Nombre de persones matriculades a les escoles d'adults municipals, corresponents a l'any acadèmic en estudi. <i>Font:</i> Ajuntaments. 	
Valor mitjà de l'indicador 2004: 159,28 €	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 10

Percentatge d'autofinançament	
<p>Explicació de l'indicador: Aquest indicador és la relació percentual entre els ingressos corrents i les despeses corrents del servei. És una valoració del grau d'autofinançament del municipi (ja sigui amb taxes i preus públics, o bé amb transferències d'altres administracions).</p>	
<p>Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Ingressos corrents}}{\text{Despeses corrents}} \times 100$</p>	
<p>Variables emprades:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Ingressos corrents: Inclou els ingressos (drets reconeguts) dels capítols 3 (Taxes, preus públics i altres ingressos) i 4 (Transferències corrents). En el cas de gestió indirecta, s'inclouen els ingressos de l'entitat gestora (compte d'explotació). <i>Font:</i> Ajuntaments, Entitats gestores. ➤ Despeses corrents: Inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències Corrents). En el cas de gestió indirecta, s'inclouen les despeses de l'entitat gestora (compte d'explotació). <i>Font:</i> Ajuntaments, Entitats gestores. 	
Valor mitjà de l'indicador 2004: 12,03 %	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 10

Percentatge d'autofinançament per ingressos de l'usuari	
<p>Explicació de l'indicador: Aquest indicador és la relació percentual entre els ingressos corrents per taxes i preus públics, i les despeses corrents. És una valoració del pes dels ingressos per part de l'usuari en el finançament del servei.</p>	
<p>Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Ingressos per taxes i preus públics}}{\text{Despeses corrents}} \times 100$</p>	
<p>Variables emprades:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Ingressos per taxes i preus públics: Ingressos (drets reconeguts) del capítol 3 (Taxes, preus públics i altres ingressos). En el cas de gestió indirecta, s'inclouen els ingressos de l'entitat gestora (compte d'explotació). <i>Font:</i> Ajuntaments, Entitats gestores. ➤ Despeses corrents: Inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències Corrents). En el cas de gestió indirecta, s'inclouen les despeses de l'entitat gestora (compte d'explotació). <i>Font:</i> Ajuntaments, Entitats gestores. 	
Valor mitjà de l'indicador 2004: 8,30 %	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 10

Percentatge d'autofinançament per transferències corrents	
<p>Explicació de l'indicador: Aquest indicador és la relació percentual entre els ingressos corrents per transferències, i les despeses corrents. És una valoració del pes dels ingressos per transferències en el finançament del servei.</p>	
<p>Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Ingressos per transferències corrents}}{\text{Despeses corrents}} \times 100$</p>	
<p>Variables emprades:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Ingressos per transferències corrents: Ingressos (drets reconeguts) del capítol 4 (Transferències corrents). <i>Font:</i> Ajuntaments. ➤ Despeses corrents: Inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències Corrents). En el cas de gestió indirecta, s'inclouen les despeses de l'entitat gestora (compte d'explotació). <i>Font:</i> Ajuntaments, Entitats gestores. 	
Valor mitjà de l'indicador 2004: 3,73 %	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 10

Indicadors d'eficiència

Alumnes per treballador	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el nombre d'alumnes per treballador de l'escola d'adults.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Alumnes}}{\text{Treballadors}}$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Alumnes: Nombre de persones matriculades a les escoles d'adults municipals, corresponents a l'any acadèmic en estudi. <i>Font:</i> Ajuntaments. ➤ Treballadors: Nombre del conjunt de persones que treballen en les escoles d'adults, inclosos docents i altre personal (administració, manteniment, consergeria, etc.). <i>Font:</i> Ajuntaments. 	
Valor mitjà de l'indicador 2004: 32,67	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 10

Alumnes per docent	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el nombre d'alumnes per docent de l'escola d'adults. Es tracta, doncs, d'una valoració de la càrrega docent, així com una aproximació al nivell de qualitat de l'ensenyament rebut.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Alumnes}}{\text{Docents}}$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Alumnes: Nombre de persones matriculades a les escoles d'adults municipals, corresponents a l'any acadèmic en estudi. <i>Font:</i> Ajuntaments. ➤ Docents: Nombre de persones amb la titulació adequada per a donar cursos de formació d'adults. <i>Font:</i> Ajuntaments. 	
Valor mitjà de l'indicador 2004: 37,73	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 11

Indicadors d'eficàcia

Queixes per cada 100 alumnes	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el volum de queixes per cada 100 alumnes.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Queixes}}{\text{Alumnes}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Queixes: Nombre de queixes. Cal tenir present que el sistema de recollida de queixes no és homogeni entre els diversos municipis (sense recollida, amb recollida no sistematitzada, amb recollida sistematitzada, etc.). <i>Font:</i> Ajuntaments. ➤ Alumnes: Nombre de persones matriculades a les escoles d'adults municipals, corresponents a l'any acadèmic en estudi. <i>Font:</i> Ajuntaments. 	
Valor mitjà de l'indicador 2004: 3,69	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 3

Percentatge d'ocupació de les places disponibles	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador estableix el grau d'ocupació de les places disponibles en escoles d'adults municipals.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Alumnes}}{\text{Places disponibles}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Alumnes: Nombre de persones matriculades a les escoles d'adults municipals, corresponents a l'any acadèmic en estudi. <i>Font:</i> Ajuntaments. ➤ Places disponibles: Nombre total de l'oferta de places en escoles d'adults municipals, corresponents a l'any acadèmic en estudi. <i>Font:</i> Ajuntaments. 	
Valor mitjà de l'indicador 2004: 88,24 %	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 9

Sol·licituds per cada 100 places disponibles	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador estableix la demanda de places a les escoles d'adults municipals, en relació a les places que hi ha disponibles. Quan l'indicador està per sobre de 100, expressa que hi ha una demanda no satisfeta; quan l'indicador està per sota de 100, expressa que hi ha un excés d'oferta.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Sol·licituds de places}}{\text{Places disponibles}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Sol·licituds de places: Nombre de pre-inscripcions per a places d'escoles d'adults municipals, corresponents a l'any acadèmic en estudi. <i>Font:</i> Ajuntaments. ➤ Places disponibles: Nombre total de l'oferta de places en escoles d'adults municipals, corresponents a l'any acadèmic en estudi. <i>Font:</i> Ajuntaments. 	
Valor mitjà de l'indicador 2004: 95,15	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 7



Introducció

OBJECTIUS

El Decret 1/2000, de 31 de juliol, pel qual s'aprova el Text únic de la Llei de l'esport, estableix a l'article 39 que correspon als municipis:

- Promoure de manera general l'activitat física i l'esport en llur àmbit territorial, especialment en l'àrea escolar, i fomentar les activitats físiques de caire extraescolar i recreatives en el marc de les directrius de la Generalitat de Catalunya.
- Construir, ampliar i millorar instal·lacions esportives en llur territori.
- Vetllar per la plena utilització de les instal·lacions esportives existents en llur terme municipal.
- Portar un cens de les instal·lacions esportives de llur territori.
- Vetllar pel compliment de les previsions urbanístiques sobre reserva d'espais i qualificacions de zones per a la pràctica de l'esport i l'emplaçament d'equipaments esportius.
- Cooperar amb altres ens públics o privats per al compliment de les finalitats assenyalades per aquesta Llei.

De cara al present estudi s'han analitzat els següents espais esportius:

- **Pistes poliesportives:** espai esportiu bàsic, apte per activitats poliesportives i extrasportives a l'aire lliure; amb paviment habitualment dur.
- **Pavellons poliesportius:** instal·lació esportiva coberta, destinada a la realització de múltiples activitats esportives en un espai esportiu de dimensions de consideració i amb paviment tou, possibilitant les pràctiques de tipus reglat i competitiu; inclou els espais complementaris necessaris per al bon funcionament de la instal·lació.
- **Camps poliesportius:** instal·lació esportiva caracteritzada per un espai esportiu descobert, de grans dimensions i paviment de gespa artificial, apte per a múltiples activitats esportives a l'aire lliure.
- **Piscines cobertes:** instal·lació esportiva coberta, destinada preferentment a la realització de tot tipus d'activitats aquàtiques (formatives, competitives, recreatives, terapèutiques, etc.); es caracteritza per ser una instal·lació complexa i costosa, i de gran interès i repercussió social; inclou sala/es per altres activitats esportives i els espais complementaris necessaris per al bon funcionament de la instal·lació.
- **Piscines descobertes:** espai esportiu per a la pràctica d'activitats aquàtiques a l'aire lliure, de caràcter preferentment lúdic i recreatiu; incorpora àrea de solàrium i platges.

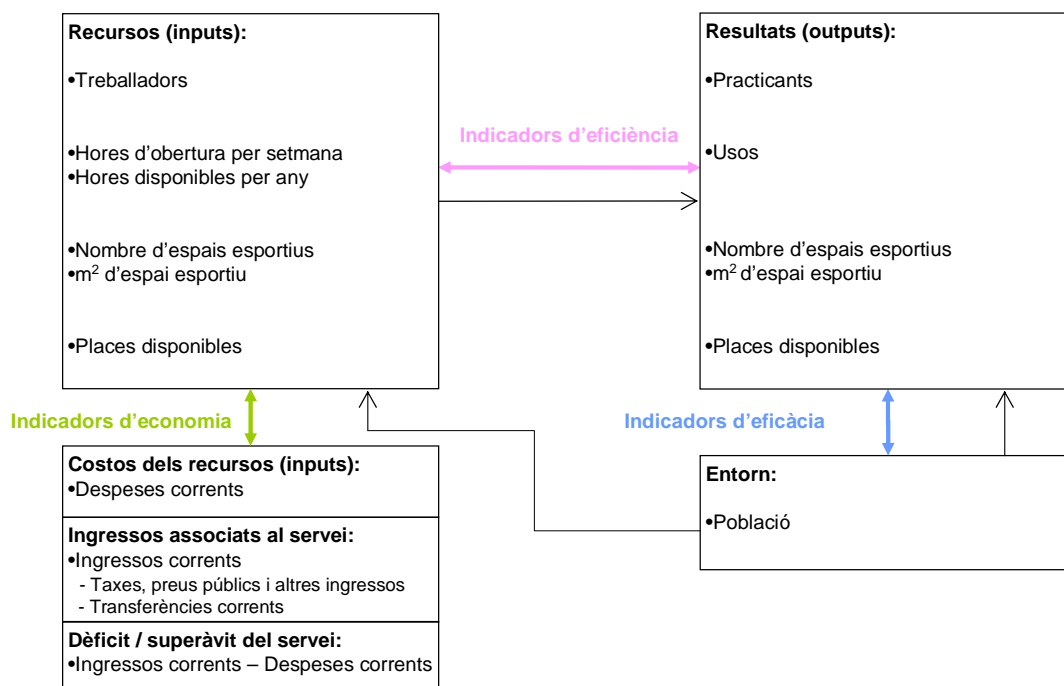
Pel que fa als quatre primers espais esportius, s'ha emprat la tipologia del Pla director d'instal·lacions i equipaments esportius de Catalunya (PIEC):

Tipus d'instal·lació	Mòdul xarxa bàsica	Espais esportius del mòdul m2	Vestidors	Superfície m ²	
				Aire Lliure	Edificada
Pistes poliesportives	POL-1	608	2	610	150
	POL-2	968	2	975	150
	POL-3	1.408	2	1.410	150
Pavellons poliesportius	PAV-1	640	2	--	1.000
	PAV-2	1.012	4	--	2.000
	PAV-3	1.215	6	--	2.500
Camps poliesportius	CAM-1	4.560	2	4.560	150
	CAM-2	6.615	4	6.615	450
	CAM-3	8.322	5	8.322	500
Piscines cobertes	PCO-1	Làmina d'aigua 312,5	5	--	1.600
	PCO-2	Làmina d'aigua 387,5	6	--	2.000
	PCO-3	Làmina d'aigua 622,5	8	--	2.600

CONCEPTUALITZACIÓ DEL SERVEI

El servei d'esports es pot conceptualitzar com un procés en què, mitjançant uns recursos (inputs), es generen uns resultats (outputs)¹⁰, essent el procés influït per l'entorn:

Serveis d'Esports



METODOLOGIA DE LA CONSTRUCCIÓ D'INDICADORS

Els indicadors que es presenten a continuació van ser seleccionats per un grup de municipis en el marc d'un Cercle de Comparació Intermunicipal, amb el suport del Servei d'Esports i del Servei de Programació, i s'han agrupats en indicadors d'economia, eficiència i eficàcia (veure introducció).

FONT DE LES DADES

Les dades per elaborar aquests indicadors van ser facilitades pels diversos Ajuntaments, que les van introduir en l'aplicació web Generador i Tramitador d'Enquestes (GTE). La validació de les dades es va realitzar conjuntament entre el Servei d'Esports i el Servei de Programació, de la Diputació de Barcelona.

Han participat un total de 13 municipis, que han facilitat dades dels següents espais esportius: pistes poliesportives (12), pavellons poliesportius (13), camps poliesportius (13), piscines cobertes (13) i piscines descobertes (9).

¹⁰ Cal destacar que algunes variables poden ser considerades a la vegada com a recursos (inputs) i com a resultats (outputs). És el cas de "Nombre d'espais esportius" o "m² d'espai esportiu". D'una banda, l'existència d'espais esportius és necessària per a poder donar aquest servei (input). D'altra banda, una finalitat del servei d'esports dels municipis pot ser la construcció d'espais esportius (output). Així mateix, el nombre de "Places disponibles" pot ser considerada com un variable de recursos disponibles (input), i alternativament com una finalitat del servei d'educació dels municipis (output).

Quadre resum d'indicadors: Esports

Indicadors d'economia
Despesa corrent per habitant
Despesa corrent per hora disponible
Despesa corrent per practicant
Despesa corrent per ús
Dèficit o superàvit del servei per habitant
Percentatge d'autofinançament per taxes i preus públics
Indicadors d'eficiència
Metres quadrats d'espai esportiu per habitant
Metres quadrats d'espai esportiu per practicant
Hores d'obertura per setmana
Usos per espai esportiu
Usos per empleat
Indicadors d'eficàcia
Places disponibles per cada 100 habitants
Percentatge de practicants sobre total d'habitants

Indicadors d'economia

Despesa corrent per habitant		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura la despesa corrent per habitant.		
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despeses corrents}}{\text{Població}}$		
Variables emprades:		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Despeses corrents: Inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències Corrents). En el cas de gestió indirecta, s'inclouen les despeses de l'entitat gestora (compte d'explotació). <i>Font:</i> Ajuntaments, Entitats Gestores. ➤ Població: Nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font:</i> Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya. 		
Valors mitjans dels indicadors 2004:		Municipis participants (majors de 10.000 hab.):
Pistes poliesportives:	0,89 €	10
Pavellons poliesportius:	5,27 €	12
Camps poliesportius:	4,21 €	12
Piscines cobertes:	11,26 €	9
Piscines descobertes:	1,65 €	7

Despesa corrent per hora disponible		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura la despesa corrent d'una hora potencial de l'espai esportiu convencional municipal disponible.		
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despeses corrents}}{\text{Hores disponibles per any}}$		
Variables emprades:		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Despeses corrents: Inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències Corrents). En el cas de gestió indirecta, s'inclouen les despeses de l'entitat gestora (compte d'explotació). <i>Font:</i> Ajuntaments, Entitats Gestores. ➤ Hores disponibles per any: El càlcul de la suma d'hores disponibles potencials es realitza a través d'una plantilla d'hores estàndard. <i>Font:</i> Ajuntaments. 		
Valors mitjans dels indicadors 2004:		Municipis participants (majors de 10.000 hab.):
Pistes poliesportives:	5,80 €	9
Pavellons poliesportius:	29,57 €	12
Camps poliesportius:	20,03 €	12
Piscines cobertes:	116,13 €	9
Piscines descobertes:	40,87 €	7

Despesa corrent per practicant		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura la despesa corrent del servei en relació amb la densitat d'utilització (per nombre de practicants).		
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despeses corrents}}{\text{Practicants}}$		
Variables emprades:		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Despeses corrents: Inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències Corrents). En el cas de gestió indirecta, s'inclouen les despeses de l'entitat gestora (compte d'explotació). <i>Font:</i> Ajuntaments, Entitats Gestores. ➤ Practicants: Nombre de persones que realitzen, com a mínim, una activitat al mes. S'entén per practicants tant els abonats (persona inscrita, ja sigui per a ús lliure o activitat dirigida) com els esportistes (persona inscrita en un club). El càlcul del nombre de practicants s'ha realitzat mitjançant plantilles d'utilització. <i>Font:</i> Ajuntaments, plantilles d'utilització. 		
Valors mitjans dels indicadors 2004:	Municipis participants (majors de 10.000 hab.):	
Pistes poliesportives:	121,85 €	9
Pavellons poliesportius:	203,82 €	12
Camps poliesportius:	225,21 €	12
Piscines cobertes:	148,25 €	9
Piscines descobertes:	44,41 €	3

Despesa corrent per ús		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura la despesa corrent del servei en relació amb la densitat d'utilització (per nombre d'usos).		
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despeses corrents}}{\text{Usos}}$		
Variables emprades:		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Despeses corrents: Inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències Corrents). En el cas de gestió indirecta, s'inclouen les despeses de l'entitat gestora (compte d'explotació). <i>Font:</i> Ajuntaments, Entitats Gestores. ➤ Usos: Nombre de practicants per hora i espai esportiu. S'han considerat les hores reals d'us de cada espai esportiu, i no les potencials. S'han calculat el nombre d'usos a través d'alguns dels següents instruments: mitjans mecànics (control d'accés), anàlisi de la planificació d'activitats (plantilles d'utilització), setmana tipus (una a l'estiu i una altra a l'hivern). <i>Font:</i> Ajuntaments. 		
Valors mitjans dels indicadors 2004:	Municipis participants (majors de 10.000 hab.):	
Pistes poliesportives:	1,45 €	9
Pavellons poliesportius:	2,48 €	12
Camps poliesportius:	1,89 €	12
Piscines cobertes:	2,13 €	9
Piscines descobertes:	2,29 €	7

Dèficit o superàvit del servei per habitant	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura l'aportació municipal per habitant per al finançament del servei (és a dir, la part que no es finança ni amb ingressos dels usuaris ni amb transferències d'altres administracions) (veure també el següent indicador).	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Dèficit o superàvit}}{\text{Població}}$	
Variables emprades:	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Dèficit o superàvit: El dèficit / superàvit total del servei es calcula de la següent manera: la suma dels capítols d'ingressos corrents 3 (Taxes i preus públics) i 4 (Transferències corrents), menys la suma dels capítols de despeses corrents 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències). Així doncs, el dèficit tindrà signe negatiu, i el superàvit signe positiu. En el cas de gestió indirecta, s'inclouen el total de despeses i ingressos de l'entitat gestora (compte d'explotació). <i>Font:</i> Ajuntaments, Entitats gestores. ➤ Població: Nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font:</i> Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya. 	
Valors mitjans dels indicadors 2004:	Municipis participants (majors de 10.000 hab.):
Pistes poliesportives: - 0,72 €	10
Pavellons poliesportius: -3,79 €	11
Camps poliesportius: -3,39 €	12
Piscines cobertes: -0,22 €	9
Piscines descobertes: -0,25 €	7

Percentatge d'autofinançament per taxes i preus públics	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador és la relació percentual entre els ingressos corrents per taxes i preus públics, i les despeses corrents. És una valoració del pes dels ingressos de l'usuari en el finançament del servei.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Ingressos per taxes i preus públics}}{\text{Despeses corrents}} \times 100$	
Variables emprades:	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Ingressos per taxes i preus públics: Ingressos (drets reconeguts) del capítol 3 (Taxes, preus públics i altres ingressos). En el cas de gestió indirecta, s'inclouen els ingressos de l'entitat gestora (compte d'explotació). <i>Font:</i> Ajuntaments, Entitats gestores. ➤ Despeses corrents: Inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències Corrents). El capítol 1 comprèn la seguretat social a càrrec de l'ajuntament. En el cas de gestió indirecta, s'inclouen les despeses de l'entitat gestora (compte d'explotació). <i>Font:</i> Ajuntaments, Entitats gestores. 	
Valors mitjans dels indicadors 2004:	Municipis participants (majors de 10.000 hab.):
Pistes poliesportives: 17,88 %	10
Pavellons poliesportius: 25,78 %	11
Camps poliesportius: 1,89 %	12
Piscines cobertes: 96,05 %	9
Piscines descobertes: 84,59 %	7

Indicadors d'eficiència

Metres quadrats d'espai esportiu per habitant		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador intenta mesurar l'oportunitat que tenen els ciutadans de realitzar algun esport (veure també l'indicador "Hores d'obertura per setmana").		
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Metres quadrats d'espai esportiu}}{\text{Població}}$		
Variables emprades:		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Metres quadrats d'espai esportiu: Suma de m² d'espais convencionals municipals d'aquest tipus d'espai esportiu. Tan sols s'inclou l'espai útil d'activitat. No s'inclouen les zones verdes dins de cada espai esportiu, ni vestuaris, ni magatzems, etc. <i>Font:</i> Ajuntaments. ➤ Població: Nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font:</i> Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya. 		
Valors mitjans dels indicadors 2004:		Municipis participants (majors de 10.000 hab.):
Pistes poliesportives:	0,13	12
Pavellons poliesportius:	0,06	13
Camps poliesportius:	0,51	13
Piscines cobertes:	0,02	13
Piscines descobertes:	0,04	9

Metres quadrats d'espai esportiu per practicant		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador intenta mesurar la disponibilitat d'espai que té cada practicant.		
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Metres quadrats d'espai esportiu}}{\text{Practicants}}$		
Variables emprades:		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Metres quadrats d'espai esportiu: Suma de m² d'espais convencionals municipals d'aquest tipus d'espai esportiu. Tan sols s'inclou l'espai útil d'activitat. No s'inclouen les zones verdes dins de cada espai esportiu, ni vestuaris, ni magatzems, etc. <i>Font:</i> Ajuntaments. ➤ Practicants: Nombre de persones que realitzen, com a mínim, una activitat al mes. S'entén per practicants tant els abonats (persona inscrita, ja sigui per a ús lliure o activitat dirigida) com els esportistes (persona inscrita en un club). El càlcul del nombre de practicants s'ha realitzat mitjançant plantilles d'utilització. <i>Font:</i> Ajuntaments, plantilles d'utilització. 		
Valors mitjans dels indicadors 2004:		Municipis participants (majors de 10.000 hab.):
Pistes poliesportives:	11,50	11
Pavellons poliesportius:	2,21	13
Camps poliesportius:	29,77	13
Piscines cobertes:	0,26	12
Piscines descobertes:	0,51	3

Hores d'obertura per setmana		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador intenta mesurar l'oportunitat que tenen els ciutadans de realitzar algun esport (veure també l'indicador "Metres quadrats d'espai esportiu per habitant").		
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Hores d'obertura setmanals}}{\text{Espais esportius}}$		
Variables emprades:		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Hores d'obertura setmanals: Nombre absolut d'hores d'obertura setmanals, en una setmana representativa durant l'any. <i>Font:</i> Ajuntaments. ➤ Espais esportius: Nombre absolut d'aquest tipus d'espai esportiu. <i>Font:</i> Ajuntaments 		
Valors mitjans dels indicadors 2004:		Municipis participants (majors de 10.000 hab.):
Pistes poliesportives:	28,89	11
Pavellons poliesportius:	63,66	13
Camps poliesportius:	45,65	13
Piscines cobertes:	82,84	13
Piscines descobertes:	61,04	8

Usos per espai esportiu		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador intenta mesurar la densitat d'utilització i l'aprofitament dels espais esportius convencionals municipals.		
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Usos}}{\text{Espais esportius}}$		
Variables emprades:		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Usos: Nombre de practicants per hora i espai esportiu. S'han considerat les hores reals d'us de cada espai esportiu, i no les potencials. S'han calculat el nombre d'usos a través d'alguns dels següents instruments: mitjans mecànics (control d'accés), anàlisis de la planificació d'activitats (plantilles d'utilització), setmana tipus (una a l'estiu i una altra a l'hivern). <i>Font:</i> Ajuntaments. ➤ Espais esportius: Nombre absolut d'aquest tipus d'espai esportiu. <i>Font:</i> Ajuntaments 		
Valors mitjans dels indicadors 2004:		Municipis participants (majors de 10.000 hab.):
Pistes poliesportives:	4.684	11
Pavellons poliesportius:	38.320	13
Camps poliesportius:	25.535	13
Piscines cobertes:	179.458	12
Piscines descobertes:	23.399	7

Usos per empleat

Explicació de l'indicador:

Aquest indicador intenta mesura els usos per empleat i permet fer una aproximació a la càrrega de treball de cada empleat.

Fórmula de càlcul:
$$\frac{\text{Usos}}{\text{Empleats}}$$

Variables emprades:

- Usos: Nombre de practicants per hora i espai esportiu. S'han considerat les hores reals d'us de cada espai esportiu, i no les potencials. S'han calculat el nombre d'usos a través d'alguns dels següents instruments: mitjans mecànics (control d'accés), anàlisi de la planificació d'activitats (plantilles d'utilització), setmana tipus (una a l'estiu i una altra a l'hivern). *Font:* Ajuntaments.
- Empleats: Tots els empleats directes relacionats amb la prestació del servei d'aquesta tipus d'espai esportiu, equivalents a jornada completa d'acord amb el temps de treball efectiu (37,5 hores), ja sigui personal propi de l'Ajuntament o de l'Entitat gestora. *Font:* Ajuntaments, Entitats gestores.

Valors mitjans dels indicadors 2004:	Municipis participants (majors de 10.000 hab.):
Pistes poliesportives: 21.736	8
Pavellons poliesportius: 17.028	12
Camps poliesportius: 29.717	11
Piscines cobertes: 16.781	10
Piscines descobertes: 5.255	6

Indicadors d'eficàcia

Places disponibles per cada 100 habitants	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador intenta mesurar l'oportunitat que tenen els ciutadans de realitzar algun esport.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Places disponibles}}{\text{Població}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Places disponibles: Nombre total de l'oferta de places. La informació es calcula a través de la planificació d'activitats i la planificació setmanal de l'ús dels espais esportius convencionals. <i>Font:</i> Ajuntaments. ➤ Població: Nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font:</i> Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya. 	
Valors mitjans dels indicadors 2004:	Municipis participants (majors de 10.000 hab.):
Pistes poliesportives: 2,50	7
Pavellons poliesportius: 3,06	10
Camps poliesportius: 1,83	10
Piscines cobertes: 8,24	8
Piscines descobertes: 8,44	7

Percentatge de practicants sobre total d'habitants	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador és la relació percentual entre els practicants i la població, i és una aproximació a la cobertura de la demanda dels serveis dels espais esportius públics.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Practicants}}{\text{Població}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Practicants: Nombre de persones que realitzen, com a mínim, una activitat al mes. S'entén per practicants tant els abonats (persona inscrita, ja sigui per a ús lliure o activitat dirigida) com els esportistes (persona inscrita en un club). El càlcul del nombre de practicants s'ha realitzat mitjançant plantilles d'utilització. <i>Font:</i> Ajuntaments, plantilles d'utilització. ➤ Població: Nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font:</i> Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya. 	
Valors mitjans dels indicadors 2004:	Municipis participants (majors de 10.000 hab.):
Pistes poliesportives: 1,12 %	11
Pavellons poliesportius: 2,58 %	13
Camps poliesportius: 1,72 %	13
Piscines cobertes: 9,96 %	12
Piscines descobertes: 3,89 %	3



SERVEIS BÀSICS D'ATENCIÓ SOCIAL PRIMÀRIA

Introducció

OBJECTIUS

Els Serveis Bàsics d'Atenció Social Primària (SBAP) són un conjunt organitzat i coordinat d'accions professionals, realitzades mitjançant el respectiu equip tècnic (Equip Bàsic d'Atenció Social Primària - EBASP) és, que tenen per objecte promoure els mecanismes per conèixer, prevenir i intervenir en persones i/o famílies. Els seus objectius són garantir i millorar el benestar social i afavorir la integració de les persones i/o famílies.

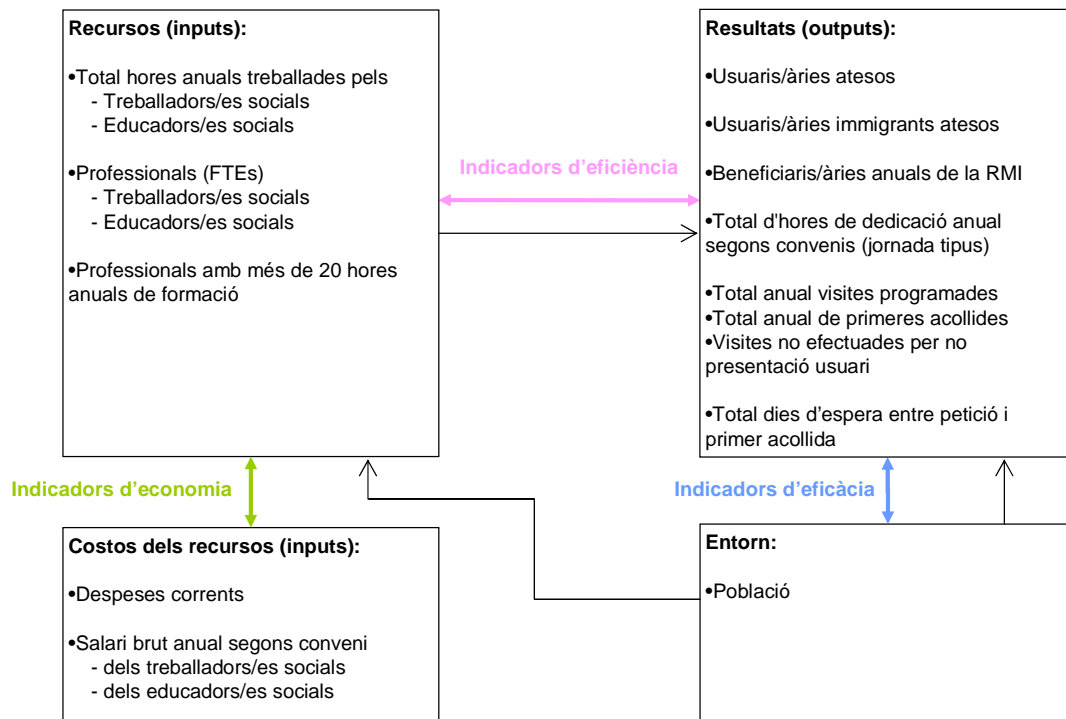
Les seves funcions són:

- Detectar i prevenir les situacions de risc social o d'exclusió.
- Rebre i analitzar les demandes relatives a les necessitats socials.
- Informar, orientar i assessorar a persones, famílies o grups.
- Aplicar tractament de suport a persones, famílies o grups.
- Gestionar els serveis d'atenció domiciliària.
- Tramitar i fer el seguiment de programes i prestacions que requereixin de la seva intervenció.
- Desenvolupar treball social comunitari.
- Tramitar propostes de derivació als serveis socials d'atenció especialitzada.

CONCEPTUALITZACIÓ DEL SERVEI

Els Serveis Bàsics d'Atenció Social Primària, en la seva actuació mitjançant l'Equip Bàsic d'Atenció Social Primària, es poden conceptualitzar com un procés en què, mitjançant uns recursos (inputs), es generen uns resultats (outputs), essent el procés influït per l'entorn:

Serveis Bàsics d'Atenció Social Primària



METODOLOGIA DE LA CONSTRUCCIÓ D'INDICADORS

Els indicadors que es presenten a continuació van ser seleccionats per un grup de municipis en el marc d'un Cercle de Comparació Intermunicipal, amb el suport de l'Oficina Tècnica de Planificació de l'Àrea de Benestar Social i del Servei de Programació de l'Àrea de Govern Local, i s'han agrupats en indicadors d'economia, eficiència i eficàcia (veure introducció).

FONT DE LES DADES

Les dades per elaborar aquests indicadors van ser facilitades pels diversos Ajuntaments, que les van remetre a l'Oficina Tècnica de Planificació de l'Àrea de Benestar Social de la Diputació de Barcelona. La validació de les dades es va realitzar per part de la mateixa Àrea de Benestar Social.

Han participat un total de 32 municipis.

Quadre resum d'indicadors: Serveis bàsics d'atenció social primària

Indicadors d'economia
Preu/hora dels professionals socials
Despesa corrent per usuari/ària
Despesa corrent per habitant
Indicadors d'eficiència
Usuaris/àries atesos per cada 1.000 habitants
Percentatge d'immigrats/es atesos sobre total usuaris
Beneficiaris de RMI, per cada 1.000 habitants
Usuaris/àries del servei per professional
Percentatge de professionals amb més de 20 hores anuals de formació
Indicadors d'eficàcia
Percentatge de visites fallides
Temps mitjà (dies) entre petició i primera acollida

Indicadors d'economia

Preu/hora dels professionals socials	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador és una aproximació indirecta a la mesura de la satisfacció dels treballadors/es a partir de la retribució econòmica.	
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Salari brut anual dels treballadors/es socials segons conveni} + \text{Salari brut anual dels educadors/es socials segons conveni}}{2}$ <p style="text-align: center;"><i>Total d'hores de dedicació anual segons convenis corresponents a la jornada tipus</i></p>
Variables emprades:	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Salari brut anual segons conveni: No inclou quotes patronals ni triennis. Només es considerarà el salari brut anual (dels treballador/es socials, dels educador/es socials) que segons conveni vigent hauria de cobrar directament pel municipi. Si en una mateixa categoria existeixen diferències en la retribució, es considerarà la dedicació més alta. <i>Font:</i> Conveni col·lectiu vigent de l'ajuntament. ➤ Total d'hores de dedicació anual segons convenis corresponents a la jornada tipus. <i>Font:</i> Conveni col·lectiu vigent de l'ajuntament. 	
Valor mitjà de l'indicador 2004: 13,73 €	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 32

Despesa corrent per usuari/ària	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura la despesa corrent per persona realment atesa.	
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Despeses corrents}}{\text{Usuaris/àries atesos}}$
Variables emprades:	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Despeses corrents: Despeses globals directes i indirectes SBAP. Es calcula en base a les obligacions reconegudes consolidades dels capítols I (Personal, inclosa la Seguretat Social), II (Béns i Serveis) i IV (Transferències Corrents). En el capítol I tan sols s'inclou els treballadors/res i educadors/res socials. <i>Font:</i> Pressupost de l'ajuntament. ➤ Usuaris/àries atesos: S'entendrà per usuari/ària tota persona atesa i/o subjecte d'intervenció realitzada durant l'any. Cal incloure els usuaris/àries següents: d'informació, prestació de recursos propis, d'altres gestions i de tractament (no inclou SSAD, centres oberts ni centres d'estada limitada). En el tractament s'inclouran els usuaris/àries de les diferents metodologies de treball individual i grupal. Exemple de subjectes d'intervenció: "atenem la mare per un problema del fill". Els subjectes d'intervenció són tant la mare com el fill. Pot coincidir amb el nombre de fitxes obertes. <i>Font:</i> Sistema d'informació del SBAP. 	
Valor mitjà de l'indicador 2004: 185,39 €	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 32

Despesa corrent per habitant	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura la despesa corrent destinada al servei per habitant.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despeses corrents}}{\text{Població}}$	
Variables emprades:	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Despeses corrents: Despeses globals directes i indirectes SBAP. Es calcula en base a les obligacions reconegudes consolidades dels capítols I (Personal, inclosa la Seguretat Social), II (Béns i Serveis) i IV (Transferències Corrents). En el capítol I tan sols s'inclou els treballadors/res i educadors/res socials. <i>Font:</i> Pressupost de l'ajuntament. ➤ Població: Nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font:</i> Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya. 	
Valor mitjà de l'indicador 2004: 10,16 €	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 32

Indicadors d'eficiència

Usuaris/àries atesos per cada 1.000 habitants	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador identifica la cobertura de la població i permet conèixer la proporció entre el nombre de persones ateses en relació a la població total.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Usuaris/àries atesos}}{\text{Població}} \times 1000$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Usuaris/àries atesos: S'entendrà per usuari/ària tota persona atesa i/o subjecte d'intervenció realitzada durant l'any. Cal incloure els usuaris/àries següents: d'informació, prestació de recursos propis, d'altres gestions i de tractament (no inclou SSAD, centres oberts ni centres d'estada limitada). En el tractament s'inclouran els usuaris/àries de les diferents metodologies de treball individual i grupal. Exemple de subjectes d'intervenció: "atenem la mare per un problema del fill". Els subjectes d'intervenció són tant la mare com el fill. Pot coincidir amb el nombre de fitxes obertes. <i>Font:</i> Sistema d'informació del SBAP. ➤ Població: Nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font:</i> Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya. 	
Valor mitjà de l'indicador 2004: 54,80	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 32

Percentatge d'immigrants/es atesos sobre total usuaris	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador identifica el perfil de la població en quant a necessitat d'integració i multiculturalitat.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Usuaris/àries immigrants atesos}}{\text{Usuaris/àries atesos}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Usuaris/àries immigrants atesos: Per usuaris/àries immigrants entendrem tots els/ les usuaris/àries procedents de fora l'estat Espanyol. <i>Font:</i> Sistema d'informació del SBAP. ➤ Usuaris/àries atesos: S'entendrà per usuari/ària tota persona atesa i/o subjecte d'intervenció realitzada durant l'any. Cal incloure els usuaris/àries següents: d'informació, prestació de recursos propis, d'altres gestions i de tractament (no inclou SSAD, centres oberts ni centres d'estada limitada). En el tractament s'inclouran els usuaris/àries de les diferents metodologies de treball individual i grupal. Exemple de subjectes d'intervenció: "atenem la mare per un problema del fill". Els subjectes d'intervenció són tant la mare com el fill. Pot coincidir amb el nombre de fitxes obertes. <i>Font:</i> Sistema d'informació del SBAP. 	
Valor mitjà de l'indicador 2004: 23,70 %	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 32

Beneficiaris de RMI per cada 1.000 habitants	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador identifica aspectes relacionats amb el grau de necessitat de la població atesa pel SBAP.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Beneficiaris/àries anuals Renda Mínima Inserció (RMI)}}{\text{Població}} \times 1000$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Beneficiaris/àries anuals Renda Mínima Inserció (RMI): Nombre de beneficiaris de RMI. actives a 31-XII + beneficiaris de RMI. suspeses durant l'any + beneficiaris de RMI. extingides durant l'any. <i>Font:</i> Sistema d'informació del SBAP. Expedients dels usuaris/àries. ➤ Població: Nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font:</i> Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya. 	
Valor mitjà de l'indicador 2004: 5,20	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 32

Usuaris/àries del servei per professional	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador indica la ràtio entre el nombre total de persones ateses pel servei i els recursos humans destinats a la prestació del mateix. És una forma d'aproximar-se a la càrrega de treball i productivitat del servei.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Usuaris/àries atesos}}{\text{Professionals}}$	
Variables emprades:	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Usuaris/àries atesos: S'entendrà per usuari/ària tota persona atesa i/o subjecte d'intervenció realitzada durant l'any. Cal incloure els usuaris/àries següents: d'informació, prestació de recursos propis, d'altres gestions i de tractament (no inclou SSAD, centres oberts ni centres d'estada limitada). En el tractament s'inclouran els usuaris/àries de les diferents metodologies de treball individual i grupal. Exemple de subjectes d'intervenció: "atenem la mare per un problema del fill". Els subjectes d'intervenció són tant la mare com el fill. Pot coincidir amb el nombre de fitxes obertes. <i>Font:</i> Sistema d'informació del SBAP. ➤ Professionals: Treballadors/es i educadors/res socials equivalents a FTE - Full Time Equivalent- (es considera la part percentual de temps dedicat pels professionals als serveis bàsics d'atenció social primària). Es considera que la jornada d'un/a treballador/a és equivalent a 35 hores/setmana. Per al còmput de professionals es demana facilitar el nombre total d'hores de servei anuals d'aquests/es professionals. <i>Font:</i> Documentació del SBAP. 	
Valor mitjà de l'indicador 2004: 363,28	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 32

Percentatge de professionals amb més de 20 hores anuals de formació	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador identifica les hores de formació respecte el total de professionals a fi i efecte de mesurar l'esforç municipal en aquest àmbit.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Professionals amb més de 20 hores anuals de formació}}{\text{Professionals}} \times 100$	
Variables emprades:	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Professionals amb més de 20 hores anuals de formació: Tan sols es comptabilitzaran aquells/es professionals que puguin justificar documentalment l'assistència i participació a activitats de formació relacionada amb el seu lloc de treball. El còmput de 20 hores mínimes es considera per a cada professional de manera independent. S'entendrà per hores de formació les proposades i/o autoritzades per l'Ajuntament. No s'inclourà com a formació la supervisió de casos. <i>Font:</i> Certificats d'assistència a activitats formatives. ➤ Professionals: Treballadors/es i educadors/res socials equivalents a FTE - Full Time Equivalent- (es considera la part percentual de temps dedicat pels professionals als serveis bàsics d'atenció social primària). Es considera que la jornada d'un/a treballador/a és equivalent a 35 hores/setmana. Per al còmput de professionals es demana facilitar el nombre total d'hores de servei anuals d'aquests/es professionals. <i>Font:</i> Documentació del SBAP. 	
Valor mitjà de l'indicador 2004: 95,63 %	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 32

Indicadors d'eficàcia

Percentatge de visites fallides	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador permet conèixer l'absentisme dels usuaris/àries a les visites programades. Hi ha un percentatge esperat de no assistència a visites programades; quan se supera aquest valor, convé estudiar les possibles causes.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Visites programades però no realitzades per no presentació de l'usuari/ària}}{\text{Total anual visites programades}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Visites programades però no realitzades per no presentació de l'usuari/ària: Visites no realitzades per la no assistència dels usuaris/àries sense preavis per part d'aquests/es. Seria desitjable que no es comptabilitzessin aquells casos on l'usuari/ària avisa excusant la seva assistència. <i>Font:</i> Sistema d'informació del SBAP. ➤ Total anual visites programades. <i>Font:</i> Sistema d'informació del SBAP. 	
Valor mitjà de l'indicador 2004: 11,27 %	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 23

Temps mitjà (dies) entre petició i primera acollida	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador identifica el temps transcorregut (en dies naturals) entre les sol·licituds d'atenció i les primeres acollides. Informa sobre la capacitat de reacció del servei municipal de prestar una primera atenció social a les persones demandants.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Total dies d'espera entre petició i primera acollida}}{\text{Total anual de primeres acollides}}$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Total dies d'espera entre petició i primera acollida: S'entén per petició una demanda de visita o sol·licitud de visita; d'altra banda, s'entén pe primera acollida la primera atenció o primera visita. El càlcul es realitzarà amb la suma dels dies d'espera de tots els usuaris/àries que han sol·licitat la primera atenció durant l'any. <i>Font:</i> Sistema d'informació del SBAP. ➤ Total anual de primeres acollides. <i>Font:</i> Sistema d'informació del SBAP. 	
Valor mitjà de l'indicador 2004: 8,56	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 17



SERVEIS SOCIALS D'ATENCIÓ DOMICILIÀRIA

Introducció

OBJECTIUS

Els Servei Socials d'Atenció Domiciliària (SSAD) és un conjunt organitzat i coordinat d'accions que es realitzen bàsicament a la llar de la persona i/o família, dirigides a proporcionar atencions personals, ajuda a la llar i suport social a aquelles persones i/o famílies amb dificultats de desenvolupament o d'integració social o manca d'autonomia personal. El Servei d'Atenció a Domicili pot complementar-se amb altres modalitats d'atenció com és el servei de bugaderia, podologia, menjador a domicili, telealarma/teleassistència, ajudes tècniques i adaptatives de la llar, serveis d'altres xarxes assistencials, entre d'altres.

Els objectius del SSAD són:

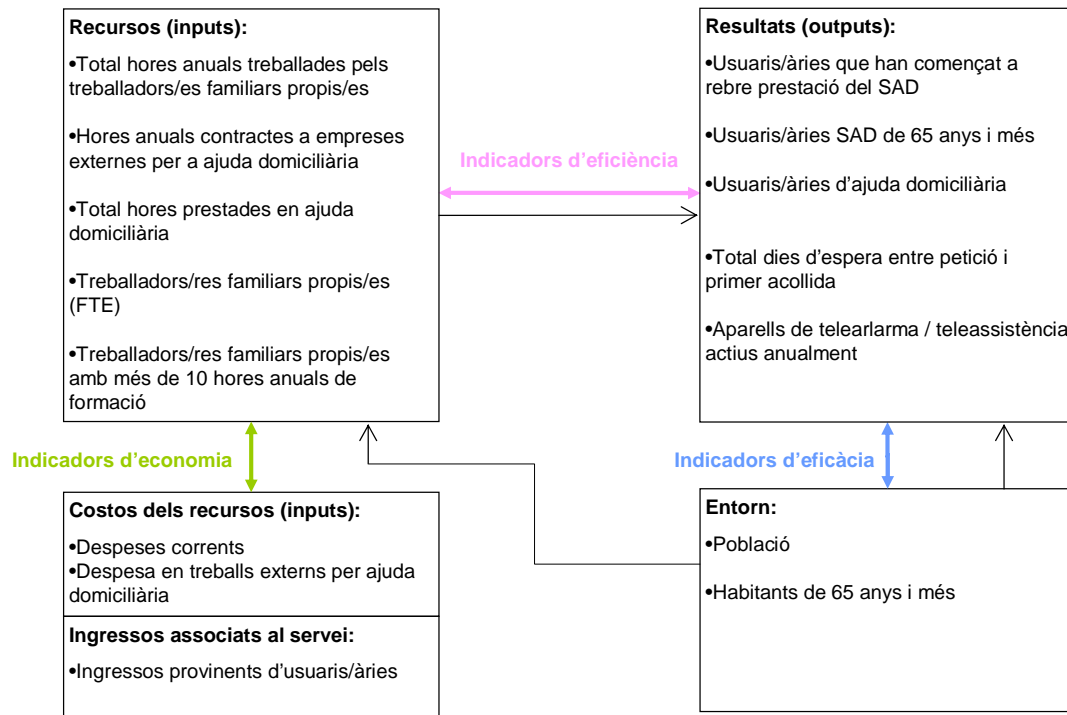
- Promoure una millor qualitat de vida de les persones residents en el municipi.
- Evitar l'internament a centres assistencials de les persones (ancians, adults o infants), sempre que sigui possible i desitjable de romandre en el seu entorn sociofamiliar habitual.
- Prevenir situacions de crisi familiar que perjudiquin alguns membres.
- Proporcionar elements formatius i estructuradors a famílies desorganitzades o desestructurades.
- Proporcionar suport tècnic i assistencial a famílies en situació de crisi perquè la qualitat de vida no es deteriori.
- Elevar i estimular els nivells d'autonomia i independència de les persones.
- Donar suport i desenvolupar les capacitats personals per a la integració en la convivència familiar i comunitària.
- Facilitar els mitjans necessaris que possibilitin el retorn al seu entorn natural d'aquelles persones que, per manca de recursos socials o per determinades circumstàncies socials, no trobaren resposta a la seva demanda en el propi hàbitat i hagueren d'abandonar-lo.
- Comptar amb un ventall més ample de possibilitats i serveis socials de caràcter preventiu i de diagnòstic.

D'altra banda, el Servei d'ajuda a domicili és una modalitat concreta de serveis socials d'atenció domiciliària. És l'actuació directa d'atenció personal, ajuda a la llar, suport social i familiar i de relacions amb l'entorn. El realitza personal amb la qualificació adequada per a desenvolupar les funcions: treballadores familiars i auxiliars de geriatría.

CONCEPTUALITZACIÓ DEL SERVEI

El Servei d'Atenció a Domicili es pot conceptualitzar com un procés en què, mitjançant uns recursos (inputs), es generen uns resultats (outputs), essent el procés influït per l'entorn:

Serveis Socials d'Atenció Domiciliària



METODOLOGIA DE LA CONSTRUCCIÓ D'INDICADORS

Els indicadors que es presenten a continuació van ser seleccionats per un grup de municipis en el marc d'un Cercle de Comparació Intermunicipal, amb el suport de l'Oficina Tècnica de Planificació de l'Àrea de Benestar Social i del Servei de Programació de l'Àrea de Govern Local, i s'han agrupats en indicadors d'economia, eficiència i eficàcia (veure introducció).

FONT DE LES DADES

Les dades per elaborar aquests indicadors van ser facilitades pels diversos Ajuntaments, que les van remetre a l'Oficina Tècnica de Planificació de l'Àrea de Benestar Social de la Diputació de Barcelona. La validació de les dades es va realitzar per part de la mateixa Àrea de Benestar Social.

Han participat un total de 32 municipis.

Quadre resum d'indicadors: Serveis socials d'atenció domiciliària

Indicadors d'economia
Percentatge d'autofinançament per ingressos d'usuaris/àries SSAD
Despesa corrent per habitant SSAD
Despesa per hora de servei externalitzat d'ajuda domiciliària
Indicadors d'eficiència
Percentatge d'usuaris/àries SSAD de 65 anys i més sobre habitants del mateix tram
Usuaris/àries d'ajuda domiciliària per cada 1.000 habitants
Percentatge de treballadors/es familiars amb més de 10 hores anuals de formació
Aparells de teleassistència per cada 1.000 habitants de 65 anys i més
Indicadors d'eficàcia
Temps mitjà (dies) entre sol·licitud i prestació SSAD
Hores de prestació d'ajuda domiciliària per cada usuari/ària

Indicadors d'economia

Percentatge d'autofinançament per ingressos d'usuaris/àries SSAD	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador identifica el grau d'aportació dels ciutadans usuaris/àries en les despeses corrents dels serveis socials d'atenció domiciliària.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Ingressos provinents d'usuaris/àries}}{\text{Despeses corrents}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Ingressos provinents d'usuaris/àries: Aportació econòmica dels usuaris/àries o pagament dels usuaris. Ingressos corresponents als serveis d'ajuda domiciliària, teleassistència, àpats i neteges aportats pels usuaris/àries del SSAD. <i>Font:</i> Documentació o bases de dades de la facturació als usuaris. ➤ Despeses corrents: S'entén com a cost total tant la despesa directa com la despesa externalitzada (partida 227), amb inclusió de la despesa en recursos humans i materials. Es consideraran les obligacions reconegudes consolidades o el pressupost executat en els seus capítols I (Personal, inclosa la Seguretat Social), II (Béns i Serveis) i IV (Transferències Corrents). <i>Font:</i> Pressupost de l'ajuntament. 	
Valor mitjà de l'indicador 2004: 6,22 %	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 32

Despesa corrent per habitant en SSAD	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura la despesa corrent destinada al SSAD per habitant.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despeses corrents}}{\text{Població}}$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Despeses corrents: S'entén com a cost total tant la despesa directa com la despesa externalitzada (partida 227), amb inclusió de la despesa en recursos humans i materials. Es consideraran les obligacions reconegudes consolidades o el pressupost executat en els seus capítols (Personal, inclosa la Seguretat Social), II (Béns i Serveis) i IV (Transferències Corrents). <i>Font:</i> Pressupost de l'ajuntament. ➤ Població: Nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font:</i> Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya. 	
Valor mitjà de l'indicador 2004: 4,65 €	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 32

Despesa per hora de servei externalitzat d'ajuda domil·liària	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador identifica la despesa per hora pagada per la prestació externa d'ajuda domil·liària.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despeses en treballs externs per a ajuda domil·liària}}{\text{Hores anuals contractades a empreses externes per a ajuda domil·liària}}$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Despeses en treballs externs per a ajuda domil·liària: Es considera el cost del contracte global anual (partida 227) aquell que engloba tots els conceptes derivats de la prestació del servei d'ajut a domicili per part d'una empresa externa. <i>Font:</i> Pressupost de l'ajuntament. ➤ Hores anuals contractades a empreses externes per a ajuda domil·liària: Nombre d'hores contractades. <i>Font:</i> Sistema d'informació del SSAD. 	
Valor mitjà de l'indicador 2004: 11,58 €	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 29

Indicadors d'eficiència

Percentatge d'usuaris/àries SSAD de 65 anys i més sobre habitants del mateix tram	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador identifica la cobertura de la població de 65 anys i més.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Usuaris/àries de 65 anys i més (SSAD)}}{\text{Població de 65 anys i més}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Usuaris/àries de 65 anys i més (SSAD): S'inclouen tots els usuaris/àries de SSAD - Serveis Socials d'Atenció Domiciliària (servei d'ajuda domiciliària, telealarmes, àpats a domicili i neteges periòdiques). S'inclouen els usuaris/àries atesos per serveis propis i externalitzats <i>Font:</i> Sistema d'informació del SSAD. ➤ Població de 65 anys i més: Nombre de persones de 65 anys i més, segons l'última dada del padró continu. <i>Font:</i> Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya. 	
Valor mitjà de l'indicador 2004: 2,93 %	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 32

Usuaris/àries d'ajuda domiciliària per cada 1.000 habitants	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador valora el procés d'atenció a les persones susceptibles de major intervenció domiciliària i identifica la població atesa.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Usuaris/àries d'ajuda domiciliària}}{\text{Població}} \times 1000$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Usuaris/àries d'ajuda domiciliària: S'entendrà tota persona atesa i/o subjecte d'intervenció social en algun moment de l'any. No coincideix amb el nombre de domicilis perquè: 1) poden haver més d'un usuari/ària en el mateix domicili; 2) estan excloses les telealarmes, menjars a domicilis i neteges (tan sols inclou l'ajuda domiciliària). Inclou usuaris/àries del servei d'ajuda domiciliària propi i dels externs. <i>Font:</i> Sistema d'informació del SSAD. ➤ Població: Nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font:</i> Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya. 	
Valor mitjà de l'indicador 2004: 3,73	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 32

Percentatge de treballadors/es familiars amb més de 10 hores anuals de formació	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador identifica les hores de formació respecte el total de treballadors/es familiars a fi i efecte de mesurar l'esforç municipal en aquest àmbit.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Treballadors/es familiars propis/es amb més de 10 hores anuals de formació}}{\text{Treballadors/es familiars propis/es}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Treballadors/res familiars propis/es amb més de 10 hores anuals de formació: Tan sol es comptabilitzaran aquells/es professionals que puguin justificar documentalment l'assistència i participació a activitats de formació relacionada amb el seu lloc de treball. El còmput de 10 hores mínimes es considera per a cada professional de manera independent. S'entendrà per hores de formació les proposades i/o autoritzades per l'Ajuntament. No s'inclourà com a formació la supervisió de casos. <i>Font:</i> Certificats d'assistència a activitats formatives. ➤ Treballadors/es familiars propis/es: Es considera que la jornada d'un/a treballador/a és equivalent a 35 hores/setmana. Per al còmput de professionals es demana facilitar el nombre total d'hores de servei anuals d'aquests/es professionals. Tan sols es consideraran els/les professionals (treballadors/es familiars) propis/ies. <i>Font:</i> Documentació del SSAD. 	
Valor mitjà de l'indicador 2004: 80,71 %	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 29

Aparells de teleassistència per cada 1.000 habitants de 65 anys i més	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador identifica l'activitat realitzada pel que fa als aparells de teleassistència, així com la cobertura de la població.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Aparells de telealarma o teleassistència actius anualment}}{\text{Població de 65 anys i més}} \times 1000$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Aparells de telealarma o teleassistència actius anualment: Nombre d'aparells de telealarmes o teleassistència actives a 31 de desembre + baixes produïdes durant l'any. S'han d'incloure el nombre d'aparells de teleassistència i/o telealarmes subvencionats per l'Ajuntament a usuaris/àries perquè contractin un servei privat; així com els aparells cedits al municipi per altres administracions o entitats. <i>Font:</i> Sistema d'informació del SSAD. ➤ Població de 65 anys i més: Nombre de persones de 65 anys i més, segons l'última dada del padró continu. <i>Font:</i> Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya. 	
Valor mitjà de l'indicador 2004: 10,63	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 32

Indicadors d'eficàcia

Temps mitjà (dies) entre sol·licitud i prestació	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador identifica el temps transcorregut (en dies naturals) entre la sol·licitud i la prestació del SSAD. Identifica el temps transcorregut entre la determinació del recurs adient i l'inici de l'atenció.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Total dies d'espera entre sol·licitud i prestació}}{\text{Usuaris/àries que han començat a rebre prestació del SSAD}}$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Total dies d'espera entre petició i primera acollida: S'entén per sol·licitud de prestació el moment en que l'usuari formula als serveis socials la seva demanda de servei; en cas que sigui el professional el que determina la necessitat d'aquest servei, es comptabilitzarà a partir de la data en que s'obté la conformitat del ciutadà. S'entén per inici del servei el començament del tractament o inici de l'atenció/assistència. S'inclou qualsevol forma del SSAD (servei d'ajuda domiciliària, telealarmes, àpats i neteges periòdiques). <i>Font:</i> Sistema d'informació del SSAD. ➤ Usuaris/àries que han començat a rebre prestació del SSAD: Nombre total d'usuaris/àries amb els que s'ha iniciat alguna forma d'atenció de SSAD durant tot l'any. <i>Font:</i> Sistema d'informació del SSAD. 	
Valor mitjà de l'indicador 2004: 16,14	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 20

Hores de prestació per cada usuari/ària d'ajuda domiciliària	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador permet conèixer la intensitat del servei prestat.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Total hores prestades en ajuda domiciliària}}{\text{Usuaris/àries d'ajuda domiciliària}}$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Total hores prestades en ajuda domiciliària: Total d'hores efectivament prestades en el domicili (exclou els desplaçaments, formació i coordinacions) pel total de treballadors/es familiars propis i externalitzats. Només es considerarà els serveis d'ajuda domiciliària. No s'inclou àpats ni neteges. S'inclouen tant els serveis propis com els externs. <i>Font:</i> Sistema d'informació del SSAD. ➤ Usuaris/àries d'ajuda domiciliària: S'entendrà tota persona atesa i/o subjecte d'intervenció social en algun moment de l'any. No coincideix amb el nombre de domicilis perquè: 1) poden haver més d'un usuari/ària en el mateix domicili; 2) estan excloses les telealarmes, menjars a domicilis i neteges (tan sols inclou l'ajuda domiciliària). Inclou usuaris/àries del servei d'ajuda domiciliària propi i dels externs. <i>Font:</i> Sistema d'informació del SSAD. 	
Valor mitjà de l'indicador 2004: 68,68	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 32



TECNOLOGIES DE LA INFORMACIÓ I LES COMUNICACIONS

Introducció

OBJECTIUS

El servei de Tecnologies de la Informació i Comunicacions de l'Ajuntament té les següents funcions:

Com a proveïdor dels serveis informàtics municipals:

- Planificació, gestió i control dels serveis informàtics i de comunicacions de l'Ajuntament
- Atenció i suport a l'usuari intern dels serveis informàtics municipals
- Provisió i gestió dels sistemes informàtics que conformen el centre de procés de dades municipal

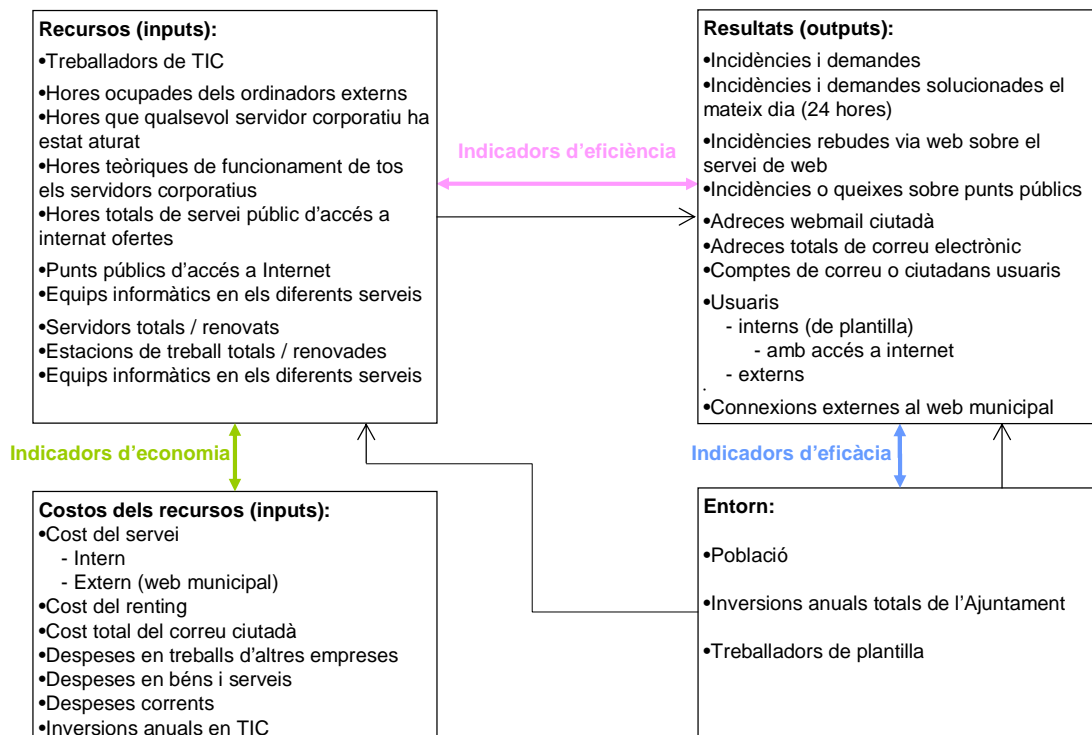
Quant a les actuacions municipals sobre el territori i en relació amb la promoció de la Societat del Coneixement:

- Participació en la planificació estratègica en l'àmbit de la Societat del Coneixement, les telecomunicacions municipals, ordenació de les radiocomunicacions
- Participació en els projectes d'infraestructures de telecomunicacions municipals
- Suport a les polítiques municipals de foment de la Societat del Coneixement, com ara el manteniment de punts públics d'accés a internet, accions formatives o altres.

CONCEPTUALITZACIÓ DEL SERVEI

El servei de Tecnologies de la Informació i de les Comunicacions (TIC) es pot conceptualitzar com un procés en què, mitjançant uns recursos (inputs), es generen uns resultats (outputs), essent el procés influït per l'entorn:

Tecnologies de la Informació i de les Comunicacions



METODOLOGIA DE LA CONSTRUCCIÓ D'INDICADORS

Els indicadors que es presenten a continuació van ser seleccionats per un grup de municipis en el marc d'un Cercle de Comparació Intermunicipal, amb el suport de l'Oficina de Desenvolupament Tecnològic Local i del Servei de Programació, i s'han agrupats en indicadors d'economia, eficiència i eficàcia (veure introducció).

FONT DE LES DADES

Les dades per elaborar aquests indicadors van ser facilitades pels diversos Ajuntaments, que les van introduir en l'aplicació web Generador i Tramitador d'Enquestes (GTE). La validació de les dades es va realitzar conjuntament entre l'Oficina de Desenvolupament Tecnològic Local i del Servei de Programació.

Han participat un total de 10 municipis.

Indicadors d'economia

Cost del servei per habitant	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el cost total consolidat del servei de TIC per habitant.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Cost total consolidat del servei TIC}}{\text{Població}}$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Cost total consolidat del servei TIC: Inclou les despeses corrents consolidades (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social) i 2 (Béns i serveis), més la mitjana del capítol 6 (Inversions reals) dels darrers 4 anys. No s'inclou la telefonia al cost total. Sí s'inclou el cost de les dades al cost total. <i>Font:</i> Ajuntaments, Serveis de TIC. ➤ Població: Nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font:</i> Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya. 	
Valor mitjà de l'indicador 2004: 11,14 €	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 10

Percentatge del cost del renting sobre el cost del servei	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador és la relació percentual del cost del renting sobre el cost del servei de TIC.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Cost del renting}}{\text{Cost total consolidat del servei TIC}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Cost del renting: Cost destinat al lloguer amb modalitat de renting de béns del servei TIC. <i>Font:</i> Ajuntaments, Serveis de TIC. ➤ Cost total consolidat del servei TIC: Inclou les despeses corrents consolidades (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social) i 2 (Béns i serveis), més la mitjana del capítol 6 (Inversions reals) dels darrers 4 anys. No s'inclou la telefonia al cost total. Sí s'inclou el cost de les dades al cost total. <i>Font:</i> Ajuntaments, Serveis de TIC. 	
Valor mitjà de l'indicador 2004: 0,58 %	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 9

Cost en web municipal per connexió externa al web	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el cost unitari del servei extern de TIC per connexió externa al web municipal (sessions).	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Cost del servei de TIC extern (web municipal)}}{\text{Connexions externes al web municipal (sessions)}}$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Cost del servei de TIC extern (web municipal): Inclou les despeses corrents consolidades (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social) i 2 (Béns i serveis), més la mitjana del capítol 6 (Inversions reals) dels darrers 4 anys. S'inclou el cost directe de: línia telefònica-connectivitat web, hosting web, manteniment web, punts públics d'accés a internet. S'inclouen els ordinadors de la Diputació de Barcelona, els de la Generalitat (Omnia), etc. <i>Font:</i> Ajuntaments, Serveis de TIC. ➤ Connexions externes al web municipal (sessions): Nombre de visites al web municipal. <i>Font:</i> Ajuntaments, Serveis de TIC. 	
Valor mitjà de l'indicador 2004: 0,29 €	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 9

Cost en correu ciutadà per compte de correu	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el cost del correu ciutadà per compte de correu o ciutadans usuaris.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Cost total del correu ciutadà}}{\text{Comptes de correu o ciutadans usuaris}}$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Cost total del correu ciutadà: Inclou les despeses corrents consolidades (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social) i 2 (Béns i serveis), més la mitjana del capítol 6 (Inversions reals) dels darrers 4 anys, destinades a oferir el servei de bústies de correus (correu web) als ciutadans. <i>Font:</i> Ajuntaments, Serveis de TIC. ➢ Comptes de correu o ciutadans usuaris: Nombre de bústies que estan actives. <i>Font:</i> Ajuntaments, Serveis de TIC. 	
Valor mitjà de l'indicador 2004: 0,00 €	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 5

Cost del servei intern per usuari de plantilla	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el cost del servei intern de TIC per usuari de plantilla.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Cost del servei de TIC intern}}{\text{Usuaris de plantilla}}$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Cost del servei de TIC intern: Inclou les despeses corrents consolidades (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social) i 2 (Béns i serveis), més la mitjana del capítol 6 (Inversions reals) dels darrers 4 anys, destinades a oferir el servei de TIC als usuaris municipals. <i>Font:</i> Ajuntaments, Serveis de TIC. ➢ Usuaris de plantilla: Treballadors de plantilla que són usuaris del servei de TIC. <i>Font:</i> Ajuntaments, Serveis de TIC. 	
Valor mitjà de l'indicador 2004: 1.824,41 €	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 9

Percentatge de les despeses en treballs d'altres empreses sobre el cost del servei	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador és la relació percentual entre les despeses en treballs d'altres empreses i el cost del servei de TIC.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despeses en treballs d'altres empreses}}{\text{Cost total consolidat del servei TIC}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Despeses en treballs d'altres empreses: Inclou les despeses (obligacions) de l'article 227 (Treballs d'altres empreses). <i>Font:</i> Ajuntaments, Serveis de TIC. ➢ Cost total consolidat del servei TIC: Inclou les despeses corrents consolidades (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social) i 2 (Béns i serveis), més la mitjana del capítol 6 (Inversions reals) dels darrers 4 anys. No s'inclou la telefonia al cost total. Sí s'inclou el cost de les dades al cost total. <i>Font:</i> Ajuntaments, Serveis de TIC. 	
Valor mitjà de l'indicador 2004: 12,36 %	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 9

Percentatge de les inversions municipals destinades al TIC	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador és la relació percentual entre les inversions municipals destinades al TIC i el conjunt de les inversions municipals.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Inversions anuals en TIC}}{\text{Inversions anuals totals de l'Ajuntament}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Inversions anuals en TIC: Inclou el total de les despeses consolidades (obligacions reconegudes) dels capítols 6 (Inversions reals) i 7 (Transferències de Capital) de l'Ajuntament destinades al servei de TIC. <i>Font:</i> Ajuntaments, Serveis de TIC. ➤ Inversions anuals totals de l'Ajuntament: Inclou el total de les despeses consolidades (obligacions reconegudes) dels capítols 6 (Inversions reals) i 7 (Transferències de Capital) de l'Ajuntament. <i>Font:</i> Ajuntaments, Serveis de TIC. 	
Valor mitjà de l'indicador 2004: 2,29 %	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 10

Indicadors d'eficiència

Habitants per punt públic municipal d'accés a internet	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador intenta mesurar l'oportunitat que tenen els ciutadans d'utilitzar un punt públic d'accés a internet.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Població}}{\text{Punts públics municipals d'accés a internet}}$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Població: Nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font:</i> Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya. ➤ Punts públics municipals d'accés a internet: S'inclouen tots els ordinadors en edificis públics que donen accés als ciutadans a internet. S'inclouen també els ordinadors de la Diputació de Barcelona, els de la Generalitat (Omnia), etc. S'inclouen els ordinadors a les biblioteques municipals. <i>Font:</i> Ajuntaments, Serveis de TIC. 	
Valor mitjà de l'indicador 2004: 1.718	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 10

Percentatge d'usuaris sobre el total de treballadors de plantilla	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador és la relació percentual d'usuaris sobre el total de treballadors de plantilla.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Usuaris de plantilla}}{\text{Treballadors de plantilla}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Usuaris de plantilla: Treballadors de plantilla que són usuaris del servei de TIC. <i>Font:</i> Ajuntaments, Serveis de TIC. ➤ Treballadors de plantilla: Nombre total de la plantilla inclosos els organismes a qui el servei d'informàtica presta servei. Els col·laboradors, becaris i altres treballs temporals de menys d'un any no s'han d'incloure. <i>Font:</i> Ajuntaments, Serveis de TIC. 	
Valor mitjà de l'indicador 2004: 79,70 %	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 10

Habitants per equip informàtic en els diferents serveis	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador intenta mesurar l'oportunitat que tenen els ciutadans d'utilitzar els equips informàtics municipals.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Població}}{\text{Equips informàtics en els diferents serveis}}$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Població: Nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font:</i> Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya. ➤ Equips informàtics en els diferents serveis: Nombre d'equips informàtics gestionats per l'ajuntament en els diferents serveis (escoles, casals de joves, gent gran, etc.). <i>Font:</i> Ajuntaments, Serveis de TIC. 	
Valor mitjà de l'indicador 2004: 363	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 7

Hores de servei públic a internet ofertes per habitant	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador intenta mesurar l'oportunitat que tenen els ciutadans d'utilitzar els equips informàtics municipals per accedir a internet.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Hores totals de servei públic d'accés a internet ofertes}}{\text{Població}}$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Hores totals de servei públic d'accés a internet ofertes: El càlcul es realitza multiplicant les hores de servei, pels dies de servei a l'any, i el nombre d'ordinadors. <i>Font:</i> Ajuntaments, Serveis de TIC. ➤ Població: Nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font:</i> Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya. 	
Valor mitjà de l'indicador 2004: 0,4	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 9

Usuaris (de plantilla i externs) per treballador de TIC	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el nombre d'usuaris de plantilla i externs per treballador de TIC. Es tracta, doncs, d'una aproximació de la càrrega de treball.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Usuaris de plantilla i externs}}{\text{Treballadors de TIC}}$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Usuaris de plantilla: Treballadors de plantilla que són usuaris del servei de TIC. <i>Font:</i> Ajuntaments, Serveis de TIC. ➤ Usuaris externs: Treballadors a l'ajuntament que no són de plantilla i que són usuaris del servei de TIC. <i>Font:</i> Ajuntaments, Serveis de TIC. ➤ Treballadors de TIC: Nombre de persones que treballen en el servei de TIC. <i>Font:</i> Ajuntaments, Serveis de TIC. 	
Valor mitjà de l'indicador 2004: 51	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 10

Percentatge de les despeses en béns i serveis sobre les despeses corrents	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador és la relació percentual de les despeses en béns i serveis sobre les despeses corrents i mostra el grau d'externalització del servei.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despeses en béns i serveis}}{\text{Despeses corrents}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Despeses en béns i serveis: Inclou les despeses (obligacions reconegudes) del capítol 2 (Béns i serveis). <i>Font:</i> Ajuntaments, Serveis de TIC. ➤ Despeses corrents: Inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social) i 2 (Béns i serveis). <i>Font:</i> Ajuntaments, Serveis de TIC. 	
Valor mitjà de l'indicador 2004: 35,95 %	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 10

Percentatge d'estacions de treball renovades	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador és la relació percentual de les estacions de treball que han estat renovades en relació a la xifra total d'estacions de treball, i expressa el seu grau de reposició.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Estacions de treball renovades}}{\text{Estacions de treball totals}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Estacions de treball renovades. <i>Font:</i> Ajuntaments, Serveis de TIC, Inventari. ➤ Estacions de treball totals. <i>Font:</i> Ajuntaments, Serveis de TIC, Inventari. 	
Valor mitjà de l'indicador 2004: 10,78 %	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 10

Percentatge de servidors renovats	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador és la relació percentual dels servidors que han estat renovats en relació a la xifra total de servidors, i expressa el seu grau de reposició.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Servidors renovats}}{\text{Servidors totals}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Servidors renovats. <i>Font:</i> Ajuntaments, Serveis de TIC, Inventari. ➤ Servidors totals. <i>Font:</i> Ajuntaments, Serveis de TIC, Inventari. 	
Valor mitjà de l'indicador 2004: 13,66 %	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 10

Indicadors d'eficàcia

Connexions externes al web municipal per habitant	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el grau d'ús de la web municipal, relacionant les connexions externes al web municipal i el nombre d'habitants del municipi.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Connexions externes al web municipal (sessions)}}{\text{Població}}$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Connexions externes al web municipal (sessions): Nombre de visites al web municipal. <i>Font:</i> Ajuntaments, Serveis de TIC. ➤ Població: Nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font:</i> Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya. 	
Valor mitjà de l'indicador 2004: 1,81	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 10

Adreces webmail ciutadà per cada 1.000 habitants	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el nombre adreces webmail ciutadà per cada 1.000 habitants.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Adreces webmail ciutadà}}{\text{Població}} \times 1000$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Adreces webmail ciutadà: Inclou les adreces webmail de "La.Malla.net" i d'altres adreces webmail. <i>Font:</i> Ajuntaments, Serveis de TIC. ➤ Població: Nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font:</i> Instituto Nacional de Estadística i Institut d'Estadística de Catalunya. 	
Valor mitjà de l'indicador 2004: 5,23	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 7

Percentatge d'usuaris interns amb accés a internet	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador és la relació percentual dels usuaris de plantilla (o interns) que tenen accés a internet sobre el total d'usuaris de plantilla (o interns).	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Usuaris interns amb accés a internet}}{\text{Usuaris de plantilla}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Usuaris interns amb accés a internet. <i>Font:</i> Ajuntaments, Serveis de TIC. ➤ Usuaris de plantilla: Treballadors de plantilla que són usuaris del servei de TIC. <i>Font:</i> Ajuntaments, Serveis de TIC. 	
Valor mitjà de l'indicador 2004: 67,16 %	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 10

Adreces de correu electrònic per usuari (intern i extern)	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el nombre d'adreces totals de correu electrònic per usuari (tant de plantilla com externs).	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Adreces totals de correu electrònic}}{\text{Usuaris (de plantilla i externs)}}$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Adreces totals de correu electrònic. <i>Font:</i> Ajuntaments, Serveis de TIC. ➤ Usuaris de plantilla: Treballadors de plantilla que són usuaris del servei de TIC. <i>Font:</i> Ajuntaments, Serveis de TIC. ➤ Usuaris externs: Treballadors a l'ajuntament que no són de plantilla i que són usuaris del servei de TIC. <i>Font:</i> Ajuntaments, Serveis de TIC. 	
Valor mitjà de l'indicador 2004: 1,28	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 10

Percentatge d'hores d'aturada dels servidors	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador és la relació percentual de les hores que qualsevol servidor corporatiu ha estat aturat sobre el total d'hores teòriques de funcionament de tots els servidors corporatius, i ens indica entre altres coses el grau de disponibilitat dels serveis corporatius.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Hores que qualsevol servidor corporatiu ha estat aturat}}{\text{Hores teòriques de funcionament de tots els servidors corporatius}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Hores que qualsevol servidor corporatiu ha estat aturat. <i>Font:</i> Ajuntaments, Serveis de TIC. ➤ Hores teòriques de funcionament de tots els servidors corporatius: El càlcul es realitza multiplicant les hores de servei, pels dies de servei a l'any, i el nombre de servidors. <i>Font:</i> Ajuntaments, Serveis de TIC. 	
Valor mitjà de l'indicador 2004: 0,08 %	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 9

Percentatge d'ocupació dels punts públics de connexió a internet	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el grau d'ocupació dels punts públics de connexió a internet.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Hores ocupades dels ordinadors externs}}{\text{Hores totals de servei públic d'accés a internet ofertes}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Hores ocupades dels ordinadors externs: Hores ocupades dels ordinadors en edificis públics que donen accés als ciutadans a internet. S'inclouen també els ordinadors de la Diputació de Barcelona, els de la Generalitat (Omnia), etc. S'inclouen els ordinadors a les biblioteques municipals. <i>Font:</i> Ajuntaments, Serveis de TIC. ➤ Hores totals de servei públic d'accés a internet ofertes: El càlcul es realitza multiplicant les hores de servei, pels dies de servei a l'any, i el nombre d'ordinadors. <i>Font:</i> Ajuntaments, Serveis de TIC. 	
Valor mitjà de l'indicador 2004: 47,99 %	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 7

Incidències i demandes per usuari de plantilla	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el nombre d'incidències i demandes per usuari de plantilla, i ens indica quina és la demanda de suport del servei de TIC per part dels usuaris de plantilla.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Incidències i demandes}}{\text{Usuaris de plantilla}}$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Incidències i demandes: Nombre d'incidències i demandes (suport a usuaris). Es defineix "demandes" com allò resoluble que no requereix d'una planificació prèvia (a diferència dels projectes que sí que en necessiten). Es defineix "incidències" com allò que altera la continuïtat del treball (ex: "no puc treballar"). Es restringeix només a considerar aturades en correu electrònic, bases de dades corporatives i accés a internet. <i>Font:</i> Ajuntaments, Serveis de TIC. ➤ Usuaris de plantilla: Treballadors de plantilla que són usuaris del servei de TIC. <i>Font:</i> Ajuntaments, Serveis de TIC. 	
Valor mitjà de l'indicador 2004: 6,85	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 9

Percentatge d'incidències resoltes el mateix dia	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador és la relació percentual de les incidències i demandes que han estat solucionades en el termini de 24 hores, i és una aproximació a la qualitat del suport del servei de TIC que reben els usuaris de plantilla.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Incidència i demandes solucionades durant el mateix dia (24 hores)}}{\text{Incidències i demandes}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Incidències i demandes solucionades durant el mateix dia (24 hores). <i>Font:</i> Ajuntaments, Serveis de TIC. ➤ Incidències i demandes: Nombre d'incidències i demandes (suport a usuaris). Es defineix "demandes" com allò resoluble que no requereix d'una planificació prèvia (a diferència dels projectes que sí que en necessiten). Es defineix "incidències" com allò que altera la continuïtat del treball (ex: "no puc treballar"). Es restringeix només a considerar aturades en correu electrònic, bases de dades corporatives i accés a internet. Cal tenir present que el sistema de recollida d'incidències i demandes no és homogeni entre municipis. <i>Font:</i> Ajuntaments, Serveis de TIC. 	
Valor mitjà de l'indicador 2004: 64,89 %	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 8

Incidències sobre el web per cada 10.000 connexions externes al web	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura les incidències rebudes via web sobre el servei de web per cada 10.000 connexions externes al web.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Incidències rebudes via web sobre el servei de web}}{\text{Connexions externes al web municipal (sessions)}} \times 10000$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Incidències rebudes via web sobre el servei de web: Cal tenir present que el sistema de recollida d'incidències i demandes no és homogeni entre municipis. <i>Font:</i> Ajuntaments, Serveis de TIC. ➤ Connexions externes al web municipal (sessions): Nombre de visites al web municipal. <i>Font:</i> Ajuntaments, Serveis de TIC. 	
Valor mitjà de l'indicador 2004: 0,76	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 8

<i>Incidències sobre punts públics per cada punt públic d'accés a internet</i>	
<i>Explicació de l'indicador:</i> Aquest indicador mesura les incidències rebudes sobre punts públics per cada punt públic municipal d'accés a internet.	
<i>Fórmula de càlcul:</i> $\frac{\text{Incidències o queixes rebudes sobre punts públics}}{\text{Punts públics municipals d'accés a internet}}$	
<i>Variables emprades:</i> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Incidències o queixes rebudes sobre punts públics: Cal tenir present que el sistema de recollida d'incidències i demandes no és homogeni entre municipis. <i>Font:</i> Ajuntaments, Serveis de TIC. ➤ Punts públics municipals d'accés a internet: S'inclouen tots els ordinadors en edificis públics que donen accés als ciutadans a internet. S'inclouen també els ordinadors de la Diputació de Barcelona, els de la Generalitat (Omnia), etc. S'inclouen els ordinadors a les biblioteques municipals. <i>Font:</i> Ajuntaments, Serveis de TIC. 	
Valor mitjà de l'indicador 2004: 0,47	Municipis participants (majors de 10.000 hab.): 5

Servei de Programació
Rambla de Catalunya, 126
08008 Barcelona
Tel. 93 402 22 37. Fax 93 402 21 15
s.programacio@diba.es www.diba.es